

遠距教學在圖書館服務的應用： 以臺北市立圖書館為例

姜又梅

臺北市立圖書館秘書

摘 要

遠距教學藉由資訊與通信技術，提供學習者一個不需要面對面授課的雙向、互動的學習途徑，它不但改善了傳統教育的缺失，也從以往的輔助教學角色進而成為一種新興的學習方式。圖書館應善加利用各種資訊設備，對於民眾資訊素養的提昇有所積極作為，而北市圖藉由遠距教學的學習方式，規劃錄製的兒童圖書資訊素養課程，以加強兒童的資訊素養；此外，也計劃性的開辦館內的「遠距學院」，為分散在大台北區的館員同仁進行教育訓練課程，為提昇同仁專業素養和圖書館整體服務品質而努力。本文將就北市圖在兒童圖書資訊素養和館員教育訓練課程的建置緣起和辦理現況加以介紹說明。

關鍵字：遠距教學 遠距教育 遠距學習

壹、前言

學習是個人累積知識與提升能力的重要方式，同時也是提高國家競爭力的重要因素，所以在二十世紀末，先進國紛紛轉型為「學型的社會」，我國亦不例外。(註1)由於傳統的教育只提供有限的教育資源、固定的學習場所、定時的學習時間、一定的修業年限和僵化的教育體制，已無法滿足民眾在學型的社會中學習的需求。而遠距教學藉由資訊與通信技術，提供學習者一個不需要面對面授課的雙向、互動的學習途徑，不但改善了傳統教育的缺失，同時也已發展成為傳統教育之外的另一種教育方式，它的重要性隨著終身學習概念的建立和推展與日俱增。

根據國內的一項研究結果顯示，目前兒童的資訊素養仍嫌薄弱，如何利用遠距教學提供兒童一個多元的學習方式，加強他們的資訊素養和圖書館利用常識，一直是圖書館在利用教育推展上所積極努力的方向。此外，鑒於遠距教學在利用層面上所具備的優勢是傳統教學所無法比擬，如果能夠將它應用到各層面的教育訓練，不但可以改善目前教育訓練的缺點，更可省去重複開課、人力、甚至取代平面式的教材，在學習上收得事半功倍的效果，並且打破了時間與空間的距離，提昇學習效果，真正達到學海無涯。

貳、遠距教學的定義、特質和演進

一、遠距教學的定義

在探討遠距教在圖書館服務的應用之前，實有必要對遠距教學(Distance teaching)、遠距教育(Distance education)及遠距學習(Distance learning)三者先加以說明，以避免因混淆造成認知差異。遠距教學一詞經常與遠距教育和遠距學習混用，實際上三者所指稱的範圍並不盡相同。遠距教學著重在教學機構為學習者準備教材和發展課的過程；它所強調的是教學機構的地位。遠距學習則是自學生的觀點來描述在遠距情況下學習的過程；它是以學生為主。因此，遠距教育是一較適合的名詞可統合這個教育領域，且能同時強調課程發展次系統(遠距教學)與學生支援次系統(遠距學習)二者的特徵。(註2)至於在定義方面，由於中外學者所強調的重點並不完全相同，因此很難獲得十分明確的定義，經歸納綜合定義遠距教學是一種利用媒體，突破空間限制，將系統化設計的教材，傳遞給學習者的一種過程(註3)。此外，遠距教學是將教與學二種活動在不同的

時空環境下進行，而教與學的活動又可重複進行，並提供必要的學習輔導與交談式的互動討論功能，這也同時是遠距教育系統必要的條件。(註 4)

二、遠距教學的特質

在圖書館計劃將遠距教學運用在圖書館利用教育活動或員工教育訓練課程上，基本上是考量遠距教學具有下列的特質：(註 5)

(1) 教學者與學習者分離，和面對面的教學有所區別。

基本上教學者和學習者在教學和學習的過程中，有相當的空間距離，有別於傳統教室中師生面對面的教學是在不同的時間、空間和地點來進行的，

(2) 學習者受遠距教育機構的影響，和私人學習有所區別。

在遠距教育中教學者或教學機構是學習過程的引導者，而私人學習是指個人私底下的學習，並沒有教學者或教學機構的介入；

(3) 使用科技媒體來結合教學者和學習者，並且傳播教學內容。

由於教學者和學習者在分隔兩地的情境下，必運應用科技媒體來傳教學內容。

(4) 教學中提供雙向溝通，使學習者在初步的教學引導對話中獲益。

雙向的互動溝通是遠距教學中不可或缺的重要因素，在教學過程中互動的有無和互動的品質，決定了遠距教學的良窳。

(5) 由於教學和社會化的目的，學習者和教學者有不定期的會面機會。

遠距教學的情境中，並沒有教學者的在旁監督，教學者可經由不定期的會面機會適時引導學習者。

(6) 加入了教育工業化追求效益與系統性的形式特質，可與其他形式的教育區分。

遠距教學興起於工業化時代，可利用工業化生產的模式來複製、包裝和傳輸知識，同時使用有系統的方法來降低投入教育的資源、時間和金錢，並提供一定的品質給予極大量的學習者。此外，遠距教學的工作可區分為次小的成分，使工作能夠專精和有效率。

三、遠距教學的演進

遠距教學的出現至少已有一百五十年的歷史，但是在過去一直是處於輔助

傳統教育的角色，直到現代，由於進修教育日益重要及電腦網路科技的突飛猛進，遠距教學已成為另一種新的教育方式。從遠距教學的發展歷程觀之，其演進與傳播媒體的發展及應用有密切的關係。大致來說，可以約略分成四個時期：(註6)

(1) 以文字為媒介的函授遠距教學

主要以郵寄方式克服遙遠的距離，將講義、教材寄給每個學習者，提供其自行進修閱讀。

(2) 以聲音為媒介的傳播遠距教學

遠距教學的重大變革是發生在無線廣播發明以後，由於廣播具有無遠弗屆的特性，藉著廣播來傳遞訊息，能普遍的服務有受教需求的大眾。

(3) 以視聽科技為媒介的電視遠距教學

將遠距教學帶到一個兼含視覺與聽覺的學習方式，透過無線、有線、微波及衛星來迅速傳遞訊息，此階段科技媒體的進步，帶動了遠距教學熱潮，世界各國紛紛成立遠距教學專責機構，將之規劃為教育體系的新成員，以彌補傳統學制不足的部分，並逐步推展出終身學習的教育目標。

(4) 以網路多媒體為媒介的互動式遠距教學

多媒體電腦已成為適合的教學媒體，再加網路技術的成熟。將單機操作環境的電腦以網路相連，使得電腦之可暢行無阻的流通資訊。

在國內，國立空中大學是最先實施遠距教育的高等學府，它成立於民國七十五年十一月，是以視聽傳播媒介為主要方式，實施成人進修教育，除採用電視教學、廣播教學外，並輔以面授、書面輔導及其他適當輔助教學方式來實施。(註7) 目前國內各大學及師範學院所提供的遠距教學系統，拜資訊科技發展之所賜，除了電腦教學外，也提供高科技的衛星即時傳輸教學，讓遠距教學的教學環境更具科技化與互動性。

參、遠距教學在圖書館的利用情形

隨著科技日新月異的發展，遠距教學利用電腦及多媒體進行輔助教學，目的是希望藉由科技創新的應用，來提高教學的效果或擴大教育服務的範圍。遠距

教學在圖書館的應用範圍包括了圖書館利用教育活動的實施和員工教育訓練的辦理兩方面。在利用教育方面，由於結合網頁式教材與老師的講習來錄製課程，學習者可以在不特定的時間及地點上課，同時在沒有上課時數的限制情況下，模擬教學情境並進行教學的機制，擴大了教學的利用範圍，達到資訊融入課程的目標，落實終身學習的目的。在教育訓練方面，錄製數位化課程，經由課程管理中心的管理，館內同仁可以使用瀏覽器透過 Intranet 或 Internet 直接點選課程，進行非同步的遠距教學，使得訓練課程可以依據館員的需求個別進行，也讓時間和空間不再是進退兩難的阻礙。

一、「兒童圖書資訊素養課程」建置之緣起

資訊素養是 1990 年代人類必備的新技能，由於資訊的急遽增加，促使資訊在每個人的生活、工作及學習上都扮演相當重要的角色。在各類平面和電子媒體資訊快速增長的環境中，人們必須知道他們所要知道的，也必須有能力獲得及利用資訊。因此，從兒童階段開始培養兒童對資訊需求的認知，同時教導兒童學習查尋與利用資訊，是絕對必要的。(註 8)

臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）曾淑賢館長為瞭解兒童的資訊需求、資訊素養及資訊尋求行為曾進行問卷調查，該問卷是以臺北市為調查地區，並以國小一至六年級兒童為調查對象，調查地點分別在各國民小學及臺北市立圖書館總館及分館進行。最後再根據調查結果進行分析及討論，並提出具體的結論與建議。在其結論中明確的指出，目前我國兒童的資訊素養仍嫌不足，平日在資訊需求及資訊檢索過程中，發生許多問題，尤其是查詢線上公用目錄時，更遭遇許多障礙，顯示在圖書館利用教育方面，不論是公共圖書館或學校圖書館仍有相當的發展空間。在加強公共圖書館的圖書館利用教育方面，建議從下列方向著手：(註 9)

- 1、 在利用教育活動中，加入有關資訊需求形成、檢索辭彙選用、檢索策略運用及檢索結果相關判斷課程內容。
- 2、 兒童對使用圖館所應具備的知識非常薄弱，包括對工具書的認識、分類系統的瞭解、查詢途徑的運用等等，應在圖書館利用教育中加強。
- 3、 增加有關網路資源搜尋的單元，擴大兒童獲得資訊的管道。
- 4、 兒童找資料的方式以直接到書架上尋找居多，因此有必要指導兒童運用館藏查詢工具，並指導其如何在書架上按書碼尋書。

- 5、 實施遠距網路教學，擴大圖書館利用的指導對象。
- 6、 加強公共圖書館和學校圖書館的合作關係，培養兒童利用圖書館的能力。

兒童資訊素養不足，影響兒童資訊需求的滿足及課程學習的完整，為增進兒童之資訊素養，北市圖除了開辦各類資訊及圖書館利用課程，以加強兒童的電腦和網路利用知能及圖書館利用常識外，更進一步的規劃設計了遠距教學課程，期望藉由多元的學習方式來提高圖館利用教育的效果，並擴大指導對象的範圍。

二、「兒童圖書資訊素養課程」之內容

國家圖書館於民國八十九年撰擬「合作建置資訊素養及圖書資訊學專業非同步遠距教學計畫」，並向教育部申請專案補助經費，計畫書中特別強調三項重點：(一) 提昇國人資訊素養，就是提昇國家競爭力；(二) 善用資訊科技，以遠距教學縮短城鄉學習差距；(三) 架設基礎平台，合作建置課程。計畫初期，陸續完成教學系統（國家圖書館遠距學園非同步網路教學系統）及遠距課程（含一般民眾資訊素養及九年一貫教育學程等共十二種遠距課程）之建置。在課程結構方面，是以建置教材知識庫為重點方向，而課程之製作除了家圖書館以外，主要係由國家圖書館邀請中國圖書館學會、各公共圖書館、各大學圖書資訊系所等相關單位採合作開課方式，教學推廣方面亦由國家圖書館、各公共圖書館和各學校單位等共同進行。（註 10）

考量國內兒童資訊素養的不足和在未來社會中資訊素養的重要，北市圖責無旁貸地在國家圖書館的遠距學園中負責「兒童圖書資訊素養課程」的規劃和設計。在課程製作方面，共計分為八個單元，每一個單元再細分為三個部分，分別為課程解說、引領學習和習作資源，每部分除含有教材講義外，各部分之影音講解約十至二十分鐘。為了幫助兒童建立圖書館利用的正確觀念及培養其應具備的資訊素養，「兒童圖書資訊素養課程」的八個單元，分別簡述如下：（註 11）

（一）聖館傳說

包括圖書館的功能、圖書館的類型、圖書館的服務、圖書館的資料類型、書在圖書館中的旅行、圖書館的禮儀和利用圖書館的教守則等七個子單元。此一單元的目的是以簡明扼要的方式對於圖書館的功能、類型、服務、資料類型和利用禮儀等多方面加以介紹，讓兒童對圖書館有一整體性的認識和概念。

(二) 圖書正傳

分為書的造型和書的結構二個子單元。單元中不但對書本的造型設計以及書本的結構加以詳細敘述，更教導小朋友認識書本造型的演變和了解一本書是由那些構造所組成的。

(三) 賞書評道

計有認識童書、選擇好書與如何閱讀三個子單元。此一單元的重點在於幫助小朋友多加認識各類童書，進而知道如何去選擇好書及了解閱讀的方法。

(四) 非常另類--圖書分類與排架

區分為圖書館有什麼書、圖書怎麼分類及圖書如何排架三個子單元。從子單元中再展開數個小的主題，說明圖書的分類的意義和目的，並輔以日常生活中的分類概念來加以解釋，透過深入淺出的方式以達到引導的效果。此外，為顧及小朋友在架上尋書的查詢習慣和實際需要，對於架上圖書的排列方式和書標的組成亦分別加以簡要介紹。

(五) 神奇寶盒--如何利用參資料

包括什麼是參考書、參考書特色、參考書排檢法、參考書家族、如何查檢參考資料及澄清問題等六個子單元。此單元的主要目的是在加強小朋友對參考工具書的認識、瞭解和利用。單元中首先對於參考書的定義、特色和排檢方法加以介紹，同時對於那些圖書資料是屬於參考資料也分別一一介紹，最後更提供了查檢參考資料的步驟，給予小朋友最實際的幫助和指引。

(六) e點就靈--認識網路與網際網路

分為認識網路與網際網路、網路服務、上網禮儀上網守則、e點就靈芝麻開門、飛鴿傳信和 SOS 電腦生病了六個子單元。此一單元的目的在於灌輸小朋友對於電腦利用的觀念，單元中不但對網路的功能和服務加以說明，更重要的是教導小朋友上網的禮儀和守則，懂得如何在利用網路便利的同時也能夠保護自己。此外，在「SOS！電腦生病了」中，特別介紹電腦生病現象和病毒的可怕，提醒小朋友不要隨便使用來路不明或拷貝的磁片及任意下載網路上的免費軟體等，以減少電腦中毒的機率。

(七) 魔法寶石--資源的檢索途徑方法

以淺顯易懂的敘述和一步一步的操作畫面告訴小朋友資源的檢索途徑及透過各入口網站來查詢資料。同時，也特別介紹國家圖書館的期刊目次服務系統，教導小朋友查詢期刊雜誌上的資料，擴大了紙本資料的查詢和利用範圍。

(八) 秘密基地——當我愛上圖書館

分為我把問題變不見—圖書館的功能、我也會逛圖書館—圖書館分區的介紹及看我和書交朋友—圖書的結構和分類三個子單元。在這一單元中告訴小朋友利用圖書館的好處，如何利用圖書館的館藏或設備來解答各種生活或課業上的問題。當然，在利用圖書館之前，對於館舍的平面圖或各樓層的說明或標示，先加以認識和了解，將有助於找尋所需的圖書資料。最後，也強調圖書館的利用禮儀，教導小朋友對於圖書館和圖書都須加以愛護，如此才能夠為所有的人提供服務。

在課程建置完成並經由測試通過後，正式開放課程於國家圖書館遠距學園上，供民眾自行免費上網使用非同步遠距教學的影音課程。互動在遠距教學中是相當被重視的主題，在教學過程中互動的有無和互動的品質，決定了遠距教學的良窳。因此，在遠距學園非同步的教學課程中，教學者和學習者也可以在固定的時段經由電子郵件、電子佈告欄、討論群組等方式來彼此互動和溝通，提供遠距教學中的學習者與教學者或其他的學習者一個更為便利的互動方式，進而提高學習效果。

三、北市圖「遠距學院」之建置

(一) 建置緣起

北市圖是臺灣地區組織系統最龐大的公共圖書館，目前除了總館外，有分館三十九所、民眾閱覽室十二所，另有四所分館及一所民眾閱覽室正在規劃興建中。由於服務人口眾多、開放時間長（平均每週八十小時）、業務量龐大、工作負荷繁重、職務列等偏低及人力不足（近五年新增七所分館的編制員額尚未獲通過）等諸多因素，致使人員流動頻繁。（註 12）要想在人員流動率高的環境中同時能夠維持服務品質於不墜，實有賴於良好的品質管理系統和合理的績效管理制度的建立。ISO9000 是一項國際品質管理系統的標準，其基本精神在於不斷的改進品質，以滿足顧客的需求，提供顧客最佳的品質保證，為了達到這個目的，必須以 ISO9000 系列標準為基礎建立品質系統也作為品質管理系統的組織架構，並且將所有階段的作業過程文書化，作為執行標準，且要求執行人員確實依據執行，以保證產品到達顧客手中的所有過程品質。（註 13）北市圖於民國八十七年十月著手推動 ISO 標準化作業，由於實施範圍包括總館、分館及民眾閱覽室，因此全館積極撰擬品質文件、辦理教

育訓練及投入讀者服務各項作業程序的檢討，終於在八十九年十二月順利取得 ISO9002 品質管理系統的認證，成為第一所獲得國際品質標準認證的圖書館。

為確保每位到館的讀者其所獲得的服務不因服務據點及館員的不同而有所差異，因此對於讀者服務相關的各項服務和活動在品質文件中均明確地訂定了詳細的作業程序和規範，但是落實在執行面所有品質相關的執行、監控和驗證等活動都有賴於全館館員工完成，所以適任的工作人員是品質管理系統運作成功的首要條件。要有讓讀者滿意的服務品質，員工的在職教育訓練是品質管理系統中不可或缺的一個重要環節。在 ISO9001：2000 版條文中明確要求，必須針對員工勝任能力進行資格審定作業，並且提示了四項評鑑方向，教育(Education)、訓練(Training)、技能(Skill)和經驗(Experience)。各單位可以考量本身的需求，界定最低的職務與工作資格需求，以確保品質活動能在預期的監控與效果下執行。此外，為發揮教育訓練的實際效用，必須考量教育訓練的有效性，回饋改進教育訓練活動，以實踐教育訓練流程的持續改善目標。(註 14) 北市圖為確保服務品質，對員工的相關及專業教育訓練至為重視，以民國九十年一至十一月為例，配合市府公訓中心或其他單位舉辦的訓練共有 170 期，計有 265 人次參與；北市圖自行舉辦的訓練班期共有 56 期，計有 1943 人次參與。(註 15) 平均而言，北市圖每位館員每年參與教育訓練的機會是 5.65 次。這樣的一個數據，不但顯示北市圖對於教育訓練的重視程度，同時也展現出同仁對於相關及專業新資訊的需求性相當高。然而，從另一方面來看，教育訓練必須投入相當的時間、人力和物力成本，在政府財政日益困難及北市圖人力不足現象持續存在的情況下，衡酌教育訓練辦理的成效，似乎也顯示教育訓練的辦理方式應還有可以檢討改進的空間。如何充分利用現代電腦和多媒體科技來改善傳統教育訓練的缺失及減少成本的支出的同時，亦能在人員流動率高的情況下依舊能夠維持良好的服務品質，應是北市圖建置『遠距學院』的主要動機之一。

(二) 臺北市立圖書館員工教育訓練實施計畫

為了建構人力資源培訓體系並促進全員參與，北市圖在民國九十一年三月制定了「臺北市立圖書館員工教育訓練實施計畫」(註 16)，其目的在為因應知識經濟時代的來臨，建立學習型組織擬以完善的員工訓練和發展措施，

以增進員工的知識和技能、激勵員工努力向上及加強工作績效。在規畫辦理的課程類型方面分為兩個部分，包括：

1、發展課程

為同仁終身學習、未來發展目標而設計的課程；同時包含臺北市政府公務人員訓練中心、圖書館專業學會及其他圖書館舉辦的課程。

2、業務課程

依各項業務內容，規劃同仁職掌所須的工作訓練，包含帶領新進同仁認識組織環境、熟悉圖書館業務及流程所設計的新進人員教育訓練。

而各類課程內容設計、講師安排、授課時數、授課時間等，由各業務單位規劃安排。授課方式，得採課堂講授或網路教學。至於各類課程辦理成效及學員學習成效，則是由課程規劃單位利用問卷、測驗、作業等方式予以量測，以評定課程辦理及學員學習成效，並據以核發學習認可證明。而在各單位辦理之業務課程的頻率是每年至少辦理二次。

為確保每一位同仁都具備足夠的工作知能，北市圖之全館同仁均須參與教育訓練課程，包括正式編制職員（含主管同仁）、職務代理人、約僱服務員、永續就業工程晉用人員、技工、工友及警衛等。每一位館員在參與各項課程時，除考量所在單位的人力狀況得選擇不同梯次外，餘應依照訓練實施計畫的參訓對象及選修別，逕行參與。參訓對象區分為：

- 1、全體同仁：包含總館各課室、分館暨民眾閱覽室之主管及同仁。
- 2、閱覽單位同仁：為閱覽單位主管及同仁。
- 3、新進同仁：指到館任職未滿六個月之主管及同仁。

至於選修別則包括：

- 1、必修：為年度必須參加之課程。
- 2、選修：依承辦業務性質及興趣選擇參與之課程。

在訓練時數方面，新進同仁應修畢發展課程及業務課程二大類課程中，規定「新進同仁必修」之時數以外，應於到職日起六個月內完成新進同仁必修課程，其中考試分發之新進同仁，應於實務訓練期間完成必修課程。至於一般同仁應自行規劃參與發展課程及業務課程，惟業務課程不得少於全部選修課程的 50%，

並於年度內完成指定的訓練總時數課程。各項課程學習成績合格者，由課程辦理單位於「公務人員終身學習護照」核給認證章。此外，在規定時間內，年度學習紀錄應併同考績資料送人事室彙辦，以為年終考核或繼續僱用之參考。

北市圖九十一年教育訓練課程辦理期程及開辦情形詳如下之期程表：

開課日期		課程項目	時數	對象/選修別
月	日			
9	5	A1 圖書館發展日講座（一）	3	全體同仁必修
9	5	A2 圖書館發展日講座（二）	3	全體同仁必修
3		A3 兒童圖書館服務規劃研習班	28	閱覽單位同仁選修
6	25-26	A4 館員服務禮儀講習	14	新進同仁必修 全體同仁選修
9		A5 多媒體資源服務研習班	24	閱覽單位同仁選修
11		A6 行政程序法與閱覽規定	3	主管同仁必修
*	*	A7 公訓中心、圖書館專業學會及其他圖書館舉辦的各類課程	※	經本館報名或推薦者
5	2	B採01 圖書採訪與分類編目作業簡介	3	新進同仁必修
11	7	B採01 圖書採訪與分類編目作業簡介	3	新進同仁必修
5	7 14	B採02 中文圖書資料分類編目	4	閱覽單位同仁選修

11	12 19			
5	8 15	B 採 03	3	閱覽單位同仁選修
11	13 20	西文圖書資料分類編目		
5	8 15	B 採 04	3	閱覽單位同仁選修
11	13 20	視聽資料分類編目		
5	10 17	B 採 05	3	閱覽單位同仁選修 擬購業務同仁必修
11	14 21	圖書資料擬購作業		
5	10 17	B 採 06	3	閱覽單位同仁選修
11	14 21	期刊報紙驗收		
5	7 14	B 採 07	2	閱覽單位同仁選修
11	12 19	贈書處理(含DV檔)		
5	20 28	B 閱 01	3	新進同仁必修 全體同仁必修
11	5 12	閱覽規章大要		

5	21 29	B 閱 02 圖書流通作業系統	6	閱覽新進同仁必修 閱覽單位同仁選修
11	6 13			
5	22 30	B 閱 03 圖書資料加工處理（含視聽資料 加工）	3	閱覽新進同仁必修 閱覽單位同仁選修
11	7 14			
5	22 30	B 閱 04 特殊讀者處理	3	全體同仁選修
11	7 14			
5	20 28	B 閱 05 閱覽服務基礎英語	3	全體同仁選修
11	5 12			
5	24 31	B 閱 06 閱覽環境 5S 整理	2	全體同仁選修
11	8 15			
		B 諮 01 參考工具書、資料庫及網路資源 簡介	3	新進同仁必修
		B 諮 02 中、西文參考資源利用	3	全體同仁選修

		<p>B 諮 03</p> <p>資料庫--期刊文獻系統類</p> <p>全國館際合作系統</p> <p>遠距圖書服務系統</p> <p>中華民國期刊論文索引系統</p> <p>中文現期期刊目次資料庫</p> <p>Reader's Guide Abstract 西文期刊文獻資料庫</p> <p>光華雜誌</p> <p>報紙全文影像資料庫</p>	3	全體同仁選修
		<p>B 諮 04</p> <p>資料庫--百科全書類</p> <p>大美百科全書資料庫</p> <p>新知識百科全書資料庫</p> <p>學術百科全書資料庫</p> <p>葛洛夫藝術百科線上資料庫</p> <p>中國大百科全書資料庫</p>	3	全體同仁選修
		<p>B 諮 05</p> <p>資料庫--工商類</p> <p>MARS 政大企管文獻資料庫</p> <p>卓越商情資料庫</p> <p>Credit Online 工商網際網路資料庫</p> <p>CNS 中國國家標準</p>	3	全體同仁選修
		<p>B 諮 06</p> <p>資料庫--圖書資訊學類</p> <p>LISA 西文圖書訊學文獻摘要資料庫</p> <p>CLISA 中文圖書訊學文獻摘要資料庫</p> <p>Wilson Library Literature Database</p>	3	全體同仁選修

		B 諮 07 資料庫--教育類 ERIC 教育文獻資料庫 PQDD 美加博碩士論文索引摘要資料庫 美加大專院校指南資料庫 美加研究所指南資料庫 終身學習系統	3	全體同仁選修
		B 諮 08 資料庫--共用資料庫 國家考題資料庫 臺灣人物誌資料庫 法學法源資訊網	3	全體同仁選修
		B 諮 09 各類參考教育服務講座	3	全體同仁選修
6	20	B 推 01 推廣活動策劃與執行	3	閱覽單位同仁選修
10	14			
6月18日 10月15日		B 推 02 簡易美工設計與海報製作	3	閱覽單位同仁選修
6月18日 10月15日		B 推 03 新聞稿撰寫技巧	3	全體同仁選修
6月19日 10月16日		B 推 04 出版品編輯與出版	3	閱覽單位同仁選修
6月20日 10月16日		B 推 05 導覽方法與技巧	3	閱覽單位同仁選修
6月19日 10月17日		B 推 06 志願服務人員管理與相關作業說明	3	志工業務 承辦人員必修

6月21日 10月18日	B推07 場地管理與相關作業說明	3	閱覽單位同仁選修
	B資01 文具五金系統介紹	3	全體同仁選修
	B資02 薪工系統介紹	1	全體同仁選修
	B資03 志工系統介紹	1	全體同仁選修
	B資04 視窗版公文管理系統介紹	3	全體同仁選修
	B資05 公文製作系統介紹	3	全體同仁選修
	B資06 硬體維修與網路故障排除	3	全體同仁選修
	B資07 本館電腦網路介紹及簡易故障排除	3	全體同仁選修
	B資08 Word 進階	3	全體同仁選修
	B資09 區域網路概論	3	全體同仁選修
	B資10 如何處理電腦病毒	3	全體同仁選修
	B資11 Powerpoint 入門	3	全體同仁選修

	B 資 12 常用軟體介紹	3	全體同仁選修
	B 視 01 視聽器材簡易操作及維護	4	全體同仁選修
	B 視 02 基本照相原理	2	全體同仁選修
	B 視 03 視聽節目企劃及館藏資源 之應用	1	閱覽單位同仁 選修
	B 秘 01 公文製作及公文時效管制	3	全體同仁選修 總館同仁必修
	B 秘 02 財產管理	2	各單位財產保管人必修
	B 秘 03 消防講習	3	全體同仁選修
	B 秘 04 電氣及冷氣保養	3	全體同仁選修
	B 秘 05 新建工程作業流程及注意事項	2	主管同仁選修
	B 秘 06 修繕工程作業流程及注意事項	2	主管同仁選修
	B 人 01 新進人員教育訓練	6	新進人員必修
	B 人 02 人事業務作業說明	2	全體同仁選修

	B 政 01 危機處理應變	2	全體同仁選修
	B 政 02 廉政倫理規範	2	全體同仁選修
	B 會 01 預算編製與執行	3	主管同仁必修
與 B 人 01 一同 辦理	B 研 01 ISO 9000 簡介及讀者服務品質管 理系統概述	1	全體同仁選修 新進同仁必修
6 月 4 日 (二梯次)	B 研 02 ISO 9001 標準及品質手冊導讀	3	全體同仁必修 新進同仁必修
	B 研 03 程序書導讀	12	全體同仁必修 新進同仁必修
	B 研 04 各項業務工作手冊導讀	24	全體同仁必修 新進同仁必修

(三)「臺北市立圖書館遠距學院」建置計劃

人員的專業知能是圖書館整體服務品質的基礎，而教育訓練正是提昇人員素質水準的重要途徑，因此，北市圖對於館員的教育訓練向來十分重視，不但積極策辦各相關及專業課程，也不斷地檢討過去辦理的成效，冀能透過持續改善的機制，以提昇服務品質和績效。在政府機構及企業紛紛追求 e 化的今日，除了整體的經營方向和策略要跟得上時代的變化之外，組織內部的員工為了因應這些快速的轉變，也必須跟上變化的腳步，隨時不斷地自我充實，學習也因而成為企業提升競爭力的捷徑。在強調知識經濟的現代社會中，優秀的員工才是組織競爭及成長的核心動力。因此，如何以最低的成本、最快的速度取得所需的知識，並將知識化為組織的動力與價值，是組織中管理階層所面臨的重要課題。傳統的教育訓練模式固有其優點，但是卻已無法滿足網路時代快速變遷的要求，所以引進網路遠距教學的機制，以達成知識的傳承與分享，對組織中的成員而言是有其必要性的。在九十一年度，北市圖不但制定了「臺北市立圖書館員工教育訓練實施計

畫」，更研擬了「臺北市立圖書館遠距學院」建置計劃，期能以更符合實務需求的訓練計畫配合多元的學習方式，提昇館員的專業素養。遠距學院的建置目標包括「人員管理」子系統內容之建置、「課程」子系統內容之建置、「測驗」子系統內容之建置和「討論區」子系統之維護四項。其工作項目、預定完成日期和負責課室詳如下表：(註 17)

目標及工作項目		預定 完成日期	負責課室
1、「人員管理」子系統內容之建置			
101	發布公告請同仁進入網路學院註冊	91年10月	資訊室
102	檢視同仁註冊情形		
103	維護所有同仁之註冊資料		
2、「課程」子系統內容之建置			
201	系統教育訓練	91年7月	資訊室 研輔室
202	「期刊驗收」課程製作	91年10月	採編課
203	「圖書資料加工」課程製作	91年10月	閱覽課
204	「WebPAC的利用」課程製作	91年10月	諮詢課
205	「志願服務人員管理及相關作業說明」課程製作	91年10月	推廣課
206	「視聽器材簡易操作及維護」課程製作	91年10月	視聽室
207	「簡易電腦故障排除」課程製作	91年10月	資訊室
208	「冷氣保養維護」課程製作	91年10月	秘書室
209	「品質手冊導讀」課程製作	91年10月	研輔室
210	課程檔案上載至課程系統區	91年11月	資訊室
3、「測驗」子系統內容之建置			
301	「期刊驗收」課程測驗製作	91年10月	採編課

工作項目代號	工作項目說明	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
201	系統教育訓練	◆7/26					
202-209	各課程製作		████████████████████				
210	課程檔案上載至課程系統區				████████████████		

工作項目代號	工作項目說明	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
301-308	各課程測驗製作		████████████████████				
309	測驗檔案上載至課程系統區				████████████████		

工作項目代號	工作項目說明	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
401	有關各課程內容問題之諮詢					████████████████	
402	有關全館教育訓練課程問題諮詢	████████████████████████████████████████					
403	有關遠距學院系統問題諮詢	████████████████████████████████████████					

在作業執行與進度管理方面，各工作項目之細部執行作業，由負責課室進行規劃，並紀錄進度執行情形，而各工作項目之進度控制則由輔導員定期檢視。北市圖在遠距學院建置完成後將依據各工作項目作業執行使用之討論文件、會議資料等，彙整並研提結案與評估報告。北市圖「遠距學院」的第一期課程目前正由各負責課室製中，預計在十一月三十日前完成。而九十一年度依據教育訓練實施計畫所辦理的訓練課程，原則上仍以傳統的面授方式來進行，不過為計畫性的充實遠距學院的課程內容，大部分的課程都已錄製視訊檔，俾利日後轉製，以方

便因故未能參訓的同仁同樣獲得學習的機會。遠距教學在教學的過程中固然有其優點，無可否認，亦尚有一些瓶頸亟待突破，包括：(註 18)

- (1) 課程的難易程度不易表現，也不易將學習者程度與課程的難易度同時監控；
- (2) 無法在教學過程中獲知學習者是否有足夠的課程先備知識；
- (3) 課程的資訊量過大，學習者將無法有效從中進行理性的選擇。

除此之外，在接受遠距教學課程時，學習者必須具備基本的資訊素養，而進行評量時，學習者與受測者是否為同一人等現象，也是必須加以考量的。教學者和學習者經由互動方式固然可以使得部分問題獲得解決，但是展現於實務面的學習成效，則必須透過其他的檢核機制和作業措施才能夠確實加以評量。

肆、結語

隨著時代的進步，人類受教育的需求與日俱增，正規學校教育已無法完全滿足所有的教育需求，如何透過電腦及多媒體進行輔助教學，提供正規教育之外的各種學習課程，以發展個人潛能、充實新知、改進技術和提昇專業知識，是朝向學習型社會發展的必要課題，也同時提供遠距教學一個良好的發展契機。北市圖藉由遠距教學的學習方式，針對不同的學習對象和教學目標，設計了不同的學習課程，就終身教育的社會發展而言，規劃錄製的兒童圖書資訊素養課程，給予兒童在面對資訊和利用資訊方面實質而正面的幫助；在員工的教育訓練課程方面，利用遠距教學的技術和相關資訊設備，計畫性的推展和辦理訓練課程，依據員工的任務職責給予不同的訓練，補充員工的專業知能，以提昇組織的競爭力和生產力。不論是對外的圖書館利用教育課程或對內的員工教育訓練課程，北市圖的實例不但展現了公共圖書館在學習型社會中的積極作為，同時也證明遠距教學在圖書館發展的利基和可行性。

遠距教學是一種新興的學習方式，它克服傳統教育的限制和缺失，創造了一個全新的學習環境，但是在這個學習環境中所必備的課程內容尚須努力的建置和充實，才能達到「人人有書讀、處處是教室、時時可讀書」的教育理想。

附註

- 註 1 黃嘉勝、黃孟元，「遠距教育的定義、演進及其理論基礎」，臺中師院學報第 13 期，頁 495-508。
- 註 2 Keegan, D. Foundation of distance education. (New York: Routledge, 1996)。
- 註 3 楊家興，「視聽教育與我國隔空教學的發展」，教育資料集刊第 17 期，頁 197-208。
- 註 4 林奇賢，「全球資訊網輔助學系統網際網路與國小教育」，資訊與教育雜誌第 58 期，頁 2-11。
- 註 5 同註 2。
- 註 6 同註 1。
- 註 7 許成之，「我國遠距學育與國立空中大學」，遠距教育第 1 期，頁 42-43。
- 註 8 曾淑賢，「兒童資訊需求、資訊素養及資訊尋求行為之研究」中國圖書館學會會報第 66 期 (民 90 年 6 月)，頁 19-45。
- 註 9 同註 8。
- 註 10 牛惠曼，「國家圖書館遠距學園簡介」，書苑季刊第 51 期 (民國 91 年 1 月)，頁 34-50。
- 註 11 國家圖書館，建置圖書資訊素養及圖書資訊學專業課程非同步遠距教學計畫，(臺北市：國家圖書館，民 90 年)。
- 註 12 曾淑賢，「從筆路藍縷到國際品質認證」，臺北市立圖書館五十年史述，(臺北市：北市圖，民國 91 年) 頁 1-32。
- 註 13 劉毓，全球品質管理狂潮，(臺北市：水星文化，2001)。
- 註 14 同註 13。
- 註 15 臺北市立圖書館，「臺北市立圖書館九十年度訓練計畫」(未刊本)。
- 註 16 臺北市立圖書館，「臺北市立圖書館員工教育訓練實施計畫」(未刊本)，(2002 年 3 月)
- 註 17 臺北市立圖書館，「臺北市立圖書館遠距學院建置計劃」(未刊本)，(2002 年 11 月)。

註 18 李沿儒、邱鈺雯、洪朝富，「虛擬學院之智慧型適性教學理論」，遠距教育
第 15·16 期（2000 年 6 月），頁 86-97。