

# 學習機構創新行銷服務經驗分享 —以中國文化大學推廣教育部 「數位學習中心」為例

蔡沅容 主任

📍 中國文化大學推廣部數位學習中心

## 一、中國文化大學推廣教育部組織經營理念

中國文化大學推廣教育部（以下簡稱文大推廣部）成立以來秉持回流教育、終身學習、開放大學與永續發展的理念，提供全年齡民衆正規與非正規教育的學習機會，至 2006 年底開班數已逾 3,500 班次，學員逾 40,000 人次，為台灣規模最大之終身學習機構。並且長期致力於提升教學品質、深耕數位學習與建立學習社群三大發展主軸，藉由質與量的全面提升成為新型態的終身學習大學。

文大推廣部近年來將各項顧客服務作業由以「流程」為核心轉變到以「服務」為核心，並將傳統學校註冊組的功能改進，提供以顧客為導向「單一窗口」服務，跨部門建立新行政典範。沿襲文大推廣部整體組織營運理念之「數位學習中心」於 2002 年正式成立。

## 二、數位學習中心成立沿革

文大推廣部數位學習中心前身為「學習資源中心」，自民國 87 年成立以來一直致力於提供推廣部師生優質自我學習環境為目標。

學習資源中心成立初期僅設置圖書雜誌及電腦設備資源，校方深切明瞭學習資源及環境對推廣部學生課後自學的重要性，於 2002 年大力禮聘甫獲「遠東建築獎—921 校園重建特別獎」林洲民建築師擴大學習資源中心規模，重新規劃一新型態學習能量館，於該年 9 月 20 日開幕啓用「數位學習中心」；隔年於博愛校區大新館設立另一新服務據點。

### 三、數位學習中心經營理念

「數位學習中心」運用最新資訊科技及網路媒體創意並顛覆國內大學傳統學習空間規劃的概念，創造了享受學習的新環境。創新利用資訊科技整合傳統的圖書館、視聽中心、電腦教室資源並加入咖啡廳的休閒氣氛，讓學習更快捷更輕鬆。數位學習中心本著數位學習、知識傳承與學習服務的精神，並落實推廣部推行之 ISO9001:2000 品質管理國際標準，確保本校師生享有優質學習環境、豐富學習資源與不斷持續改善之學習服務品質。

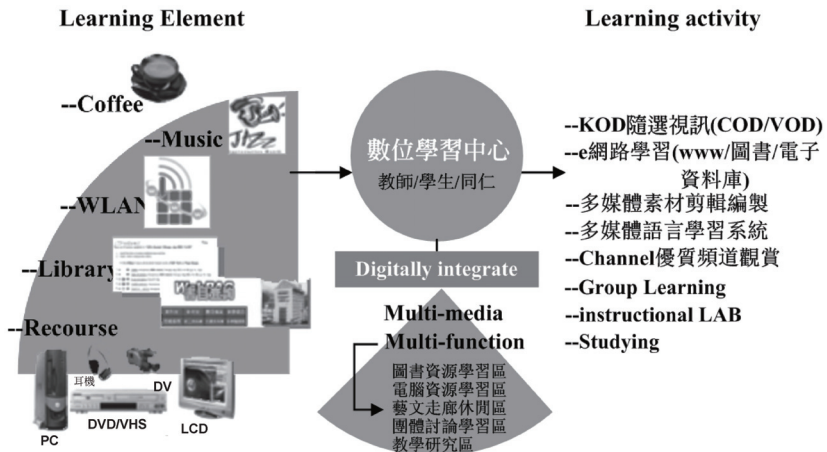
### 四、數位學習中心經營特色

「數位學習中心」創新結合電腦、網路、視聽、圖書、報刊等學習元素，建置教學研究室、電腦網路區、角落劇院、圖書閱覽廳、討論小間等特色空間，提供寬頻上網、列印文件、視聽休閒、多媒體素材剪輯、語言學習、軟體練習、團體討論、自習閱覽等人性化

與舒適化場域，創造活潑與多樣性學習文化。

## (一)數位整合學習元素，創造多樣學習文化

結合資訊電腦、視聽系統、寬頻網路、coffee 及音樂資源，透過數位整合技術設置於中心學習區內，提供讀者 KOD 知識隨選系統、網路學習、多媒體素材編製、群體學習等多樣化學習活動。



### 1.在軟體資源方面

- (1) 文大推廣部教職生可與校本部圖書館共享百萬冊圖書媒體資源，達到書目集中、資源分享目的。
- (2) 文大推廣部教職生可連線檢索校本部圖書館百種線上資料庫、光碟資料庫及中西文電子期刊。
- (3) 數位學習中心將不同類型語音學習教材數位化，建構 KOD(Knowledge On Demand)知識隨選視訊系統，使用者可於

校園網路內自由點選、隨時收看 VOD( On Demand)影音資源及 COD(Knowledge On Demand)線上演講與多媒體課程內容。

## 2.在硬體設備建置

- (1)整合電腦、網路及影音視訊設備，讓讀者於任何一個座位均可上網進行個人數位學習、視聽娛樂、電視頻道欣賞等，享受到多樣性的電子學習資源。
- (2)文大推廣部亦規劃全中心之無線網路骨幹，讀者已可於推廣部大樓及數位學習中心全區使用無線區域網路上網。

### (二)悠遊無線網路，學習資源無限延伸

整合中華電訊科技NDC「InstantWave企業級WLAN解決方案」及大眾電信的末端網路，建構全館無線存取架構，可以同時支援網路、手機、PDA 不同通訊工具的上網服務及資訊存取，鄰近的大安森林公園納入漫遊上網的範圍，成為學習空間的延伸。

### (三)U-PASS 通行數位學習中心

U-PASS 數位校園通行證是文化大學推出的 IC 智慧晶片卡，晶片內記錄本校師生在校學習歷程，使用者憑證進入中心內，享受網路、視聽、圖書等統整的學習資源，也可以影印、列印、租借討論室；並與本校門禁系統結合，透過系統可存取個人資訊，有效掌握讀者使用資源情況，有效管理各項學習資源。

#### (四)國際化的服務族群

來自世界各國學習華語文學員，可於中心內自由使用電腦、視聽等設備及憑證租借華語學習專用之視聽資源；本中心另不定時舉辦各式語言交換活動，促進本地學生與外國學生語言交流，提供不同文化互相了解、認識之管道。

### 五、數位學習中心發展目標

面對推廣部成人學習者學習資源需求差異、使用者對學習服務與環境品質期待、及創新學習服務導入之必要，數位學習中心發展目標為：

- (一)豐富學習資源、建立數位內容特色館藏
- (二)提升學習服務品質及服務滿意度
- (三)培養推廣部師生資訊素養能力
- (四)建立本部創新與貼心學習服務形象

### 六、數位學習中心服務現況

數位學習中心透過校園區域網路及線上服務與校本部圖書館共享豐富館藏資源，數位學習中心館藏主題範圍以商管、語言及電腦類為主，另有課程指定用書、參考工具書及碩士論文供讀者於館內使用。中西文圖書四千餘冊、中西文期刊百餘種、兩千餘種數位資

源)，每日平均入館人數約為 550 人，每週總開放時數為 84 小時，部門正式人力編制為 4 人，數位學習中心服務項目包括：

- 圖書資源流通服務
- 推廣部代借校本部圖書服務
- 學習場地預約服務
- 學習器材出借服務
- 電子資料庫檢索服務
- 參考諮詢服務
- 館際合作服務
- KOD 知識隨選系統服務
- e-Dollar 電腦列印服務
- 影印與裝訂服務
- 多媒體學習服務

## 七、數位學習中心創新行銷

經濟學者熊彼得（Schumpeter）認為「創新是企業有效利用資源，以創新的生產方式來滿足市場的需要，是經濟成長的原動力」。「創新」可以使企業資產再增添新價值，而「創新行銷」則是一種以人為出發點的行銷概念，也是新世代行銷者如何讓組織企業持續保持領先的思維模式。

## (一)大膽顛覆、跨越界線、突破限制

面對成人學習者學習型態多元化需求，學習空間經營者不能以硬體空間是否容易管理為考量，而必須從使用者角度出發，讓學習過程變成一種享受。文大推廣部數位學習中心自成立以來即開放讀者食用飲料及輕食，場地播放爵士音樂，學習者可於任一位置輕聲討論交流，以人性化服務精神吸引學習者入館。

另因文大推廣部大樓空間有限，如何在既定且有限場域中創造其他可能性，讓學習成爲一種樂趣？數位學習中心顛覆傳統圖書館靜態經營模式印象，歷年來在場地內舉辦過國際文化週、語言交換、創意市集、迎新與畢業等活動，在特定時間中讓原本冷冰冰樓層變成一個創意活絡的學習場域。93 學年度至 95 學年度總計共舉辦 11 項大型活動，累計參與人數約爲三千四百餘人。

## (二)服務價值創新藍海策略

數位學習中心爲文大推廣部學習服務單位，在組織整體服務品質提升要求下，必須不斷思考如何提供學習者更貼心學習服務。因此在團隊成員構想下以最低成本創造最大效益爲目標，幾年前於學生考試期間推出考生貼心服務~奉茶篇及按摩篇，深獲學習者滿意。

## (三)了解你的顧客/掌握你的顧客

「想在顧客之前」是創新服務源頭。數位學習中心定期利用滿

意度調查、使用觀察及一線服務人員意見彙整等方式不斷蒐集顧客的聲音，「超越顧客期望」是我們在學習服務上的目標。今年針對三百多位大樓內內部員工，推出「B4 運書機」服務，主動將主題新書、同仁借閱書籍雜誌送至各樓層辦公室，並蒐集同仁圖書閱讀需求，不但提升借閱率更創造更高內部顧客滿意度。

#### (四)標準拿來超越的

服務流程與作業規範並非一陳不變，數位學習中心以文大推廣部實施多年 E 化行政服務系統作為定期檢視與有效率回應顧客意見工具，Be Better 精神也是文大推廣部整體企業追求進步的經營理念。

#### (五)互補型團隊成員組合(努力開放己、在心中創造空間)

領導者與組織成員的思維，決定一個場域樣貌。數位學習中心團隊成員組合以跨科系學科背景為主，非傳統圖書館只延攬圖書資訊科系畢業生，透過各項專案合作機會讓團隊成員彼此學習與共同成長。Just for Fun! Enjoy! 是數位學習中心團隊成員重視與追求的工作價值。

21 世紀的終身學習型大學，無論是新世代學生對於電腦科技的接受程度或成人學生基於學習彈性的需要，24\*7 的數位校園已成為文大推廣教部重要特色，數位學習中心只是整體成人校園環境規劃的一環，位在地底最深處的學習服務單位，在依循組織經營理念及



結合創新思維之後的考驗就是如何 Make it Happen! 什麼會是創新的動機？如同作家艾克斯普利所言：如果你想造一艘船 不要抓一批人來蒐集材料，不要指揮他們做這個做那個，你只要教他們如何渴望浩瀚的大海就行了。看到讀者滿意的笑容、享受在學習過程時，這份創新的動機與渴望就會不斷增強一些，如同名家所言：有錢能夠蓋出一座城堡，但只有人能使他溫暖。

## 八、數位學習中心歷年學習活動一覽表

	活動名稱	活動內容要點
<b>國際週活動</b>		
1	語言交換活動	透過語言交換活動的進行，拉近推廣部學生與華語學生距離，增加學生學習外語的動機，促進各國文化交流與認識機會。
2	國際文化體驗週活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>藉由旅遊影片作品競賽與欣賞會、各國傳統服裝秀、異國風味美食品嚐等活動方式，提供本校學生深度體驗與認識各國美食與文化機會，提升推廣部學生世界文化觀。</li> <li>提供推廣部華語學生與台灣學生不同族群認識交流機會，提高推廣部學生學習外語動機，豐富語言交換活動內涵。</li> </ol>
<b>圖書</b>		
1	愛心圖書募集與義賣	藉由二手圖書義賣活動推動愛惜資源的觀念，讓仍有使用價值的書刊，都能發揮其知識傳承的功用，義賣所得捐贈給弱勢團體。

	活動名稱	活動內容要點
2	二手教科書跳蚤市場	提供新生與舊生交流機會，更讓需要相關書籍的同學能夠以較低廉的價錢找到他們需要的書，並藉此活絡數位學習中心的學習氣氛。
<b>創意市集</b>		
1	Oh!Yes!Oh!夜市!	透過「Oh!Yes!Oh!夜市!」創意市集攤位募集及擺攤活動，將活動場地分成美食區、販賣區、遊樂區及街頭藝人區，打破場地空間規範及限制，顛覆場地舊有印象，促進德國學生與本校學生交流，體驗台灣地攤文化特色，並增加學生校園活動的多元性與趣味性。
2	文化新樂園	以懷舊復古為主題，設計我愛路邊攤、台灣柑仔店、我愛 Wii 試比、以物易物等活動，增添同學在大學求學時期學校生活的多元性與趣味性，並活絡校園氣氛。
<b>貼心服務</b>		
1	考試期間~奉茶/按摩	每學期在推廣部學生期中與期末考期間，提供免費冷熱飲茶水。並結合盲人團體機構，讓學生透過按摩服務紓壓與放鬆。



## 九、數位學習中心場地與空間資源一覽表

網路學習區	
	<p><b>■ U-CAN:</b></p> <p>網路搜尋 / KOD 多媒體學習 / 享受咖啡 / 無線上網</p>
	<p><b>■ 功能與設備說明：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.本區提供 66 個座位，每座位備有耳機於使用時配戴。每座位為 book size PC 備有 LCD monitor/ DVD ROM/ Earphone。</li> <li>2.同學可選取豐富的 KOD 隨選視訊系統觀賞資源，並提供同學上網瀏覽、打報告、列印單色或彩色文件。</li> <li>3.設備項目                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)Hardware: PC/ Wireless Network /Printer/ TV。</li> <li>(2)Software: Office/ 影像處理 (ACD See, Photoshop)/ 網頁設計 (Dreamweaver, flash)/IE/outlook/KOD 知識隨選系統</li> </ol> </li> </ol>
	
數位創作區	
	<p><b>■ U-CAN:</b></p> <p>多媒體製作 / 數位剪輯 / 視聽學習 / 享受咖啡 / 無線上網</p>
	<p><b>■ 功能與設備說明：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.設置頂級多媒體電腦及媒體製作週邊設備(如掃描機、1394 傳輸面板基座)，同學可使用電腦內建多媒體軟體，自行編輯影像圖片、3D 動畫、掃描照片及製作多媒體影片等。</li> <li>2.設備項目                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)Hardware: PC / Wireless Network / Scanner / Printer / DVD Player /VHS Player / 1394 轉接埠 / 影像擷取卡。</li> <li>(2)Software: Office/多媒體製作(premiere, After effect )/ 影像處理 (Photoshop)/ 網頁設計 (Dreamweaver, flash)/IE/outlook/KOD 知識隨選系統</li> </ol> </li> </ol>
	

	<b>電腦教學區</b>
	<p><b>U-CAN:</b> 電腦教學 / KOD 多媒體學習 / 享受咖啡 / 無線上網</p> <p><b>功能與設備說明：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本區提供同學進行軟體練習與輔導及電腦類課程教學場地。本區設置教學廣播系統及完善電腦資訊設備，另提供白板及白板筆、麥克風供老師授課時使用。</li> <li>2. 設備項目：           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Hardware: PC/wireless Network /Printer/ Broadcast 廣播教學。</li> <li>(2) Software: Office/ 影像處理 (ACD See , Photoshop)/ 網頁設計 (Dreamweaver, flash)/IE/outlook/KOD 知識隨選系統</li> </ol> </li> </ol>
	<b>視聽媒體區</b>
	<p><b>U-CAN:</b> 語文學習 / 視聽學習 / KOD 多媒體學習 / 享受咖啡 / 無線上網</p> <p><b>功能與設備說明：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本區設置多功能語言學習設備，讀者可利用本區視聽設備進行語言學習。</li> <li>2. 設備項目：           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Hardware: PC/wireless Network /Printer/ DVD Player /VHS Player/語言學習機。</li> <li>(2) Software: Office/ 影像處理 (ACD See , Photoshop)/ 網頁設計 (Dreamweaver, flash)/IE/outlook/KOD 知識隨選系統</li> </ol> </li> </ol>
	<b>閱覽廳</b>
	<p><b>功能與設備說明：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本區備有自修座位及沙發座位，讀者可自行攜帶 Notebook 使用本區提供之網路點上網，亦可於參考服務櫃台換取網卡及驅動程式至此區使用無線區域網路，可 K 書、不受干擾自由閱讀、亦可於環型沙發休憩。</li> </ol>

### 圖書及期刊



#### ■ 功能與設備說明：

本區置放語文、商管及電腦類圖書、參考工具書、碩士論文及當年度中西文期刊供讀者自由瀏覽閱讀或流通外借。讀者查詢亦可於舒適的沙發上瀏覽圖書資源。

### 影印室



#### ■ 功能與設備說明：

本區提供自助式圖書資料影印服務，同學可使用數位校園卡(upass)複印文件，亦提供環裝裝訂機及簡易裝訂用具，供使用者文件裝訂。另有膠/環機、訂書機、剪刀、打孔機供同學自行裝訂文件。

### Corner Café



#### ■ U-CAN:

享受咖啡 / 聽音樂 / 閱讀 / 寫作 / 無線上網 / 欣賞電影

#### ■ 功能與設備說明：

此區與咖啡廠商合作，提供同學輕食及冷熱飲，讀者可輕鬆享用。

### Corner Theater



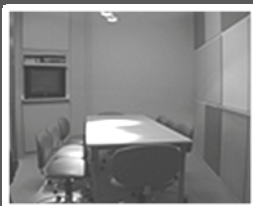
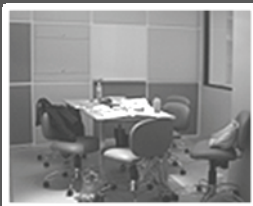
#### ■ U-CAN:

欣賞電影 / 聽音樂 / 享受咖啡 / 無線上網。

#### ■ 功能與設備說明：

1. 本區提供優質 channel 頻道(包括新聞、體育、娛樂等)、CD 音樂及電影放映，供讀者欣賞影片並藉娛樂放鬆心情。
2. 開放本校教職員及館員預約教學或團體討論使用。

## 討論小間



## ■ U-CAN:

學習討論/ 學習諮詢/ 群體簡報 / 小型會議

## ■ 使用規則及注意事項：

## 1. 網路預約

採 24HR 線上預約登記，經由數位學習資源中心網站線上預約。

討論小間開放給下列對象使用：

## (1)推廣部學(員)生：

進修學士班、二年制技術系在職進修班、二年制在職進修專班、碩士在職專班、學程學位學分班、研究所學分班、華語學員、NYIT 學分班學員、海外組學分班學員、校本部等學(員)生。

## (2)本校教職員工。

## 2. 設備項目

(1)Hardware: PC/ Wireless Network /Printer / TV

(2)Software: Office/ 影像處理 (ACD See, Photoshop)/ 網頁設計 (Dreamweaver, flash)/IE/outlook/KOD 知識隨選系統

## 教學研究室



## ■ U-CAN:

教學研究 / 教師備課 / 考試圍場

## ■ 功能與設備說明：

1. 教學研究室設有 4 台電腦及一台網路印表機，無線區域網路使用。
2. 教師亦可自行攜帶 Notebook 至櫃台登記借取無線上網盒(EZ online kit)，在本研究室內使用無線區域網路上網準備課堂資料等。
3. 本區備有 29"吋電視及冰箱；VHS/DVD Player 供教師於課間休息使用。
4. 本區另備有微波爐與冰箱供教師使用。
5. 本研究室內提供小型置物櫃空間供教師免費租用。
6. 本研究室之標準設備亦合乎圍場之使用，但惟於圍場使用期間將不提供網路設備及無線區域網路功能，以符合圍場設備規定之使用。

## 十、附錄

文化大學推廣部數位學習中心網站 <http://w3.sce.pccu.edu.tw/digilc/>

Flickr相片集

<http://www.flickr.com/photos/schoolinkus/sets/72157600064329133/>



