

數位學習服務品質規範理念說明

一、前言

「數位學習網路科學園區」之設立係源於九十一年一月十五日國科會所通過「數位學習國家型科技計畫」之第四分項，其構想是在網際網路上建構一個數位學習科學園區，並經由園區之品質服務中心、國際合作中心、教材交易中心、教材研發中心、知識管理中心、園區網站中心、及應用服務中心等之運作促成國內數位學習產業之發展。

「數位學習網路科學園區」之品質服務中心旨在提供數位學習產品與服務之評鑑規範與審查機制，以確保數位學習內容與服務之品質。

由於品質是數位學習成敗的關鍵，為了讓加入數位學習園區之機構在申請評選、教材開發、教學實施、學習管理等方面能有所依循，故訂定數位學習品質評鑑相關規範，包括學習服務品質規範與教材品質規範，期能隨數位學習園區之逐年推動，有效輔導數位學習業者達成數位學習品質評鑑規範之認證要求，提升國內數位學習之品質，進而促成全球數位學習成果交互認可之理想目標。

數位學習服務品質規範的訂定主要是參照歐、美、新加坡等積極推動數位學習之政府及民間機構所訂定的相關規範與標準，並參照國內近年來參與數位學習服務的專家、學者、及數位學習相關機構之建

議與經驗所訂定。本規範包括數位學習服務品質之考量原則、三個面向、八項規範、兩類適用對象、三種認證類別、三個認證等級，以及規範之具體檢核要求等項。

數位學習服務品質規範可提供導入數位學習之組織或機構與提供數位學習服務之組織或機構對於數位學習之教學者支援、學習者支援與管理、教學歷程、學程發展、教材設計、機構性支援、評鑑、以及科技等服務內涵之相關指引與參考。另外，為配合並鼓勵目前國內數位學習相關產業的發展，本規範將數位學習服務品質的認證區分為「單元(learning unit)服務品質認證」、「課程(course)服務品質認證」與「學程(curriculum)服務品質認證」三種，以便適用於不同數位學習服務類別的提供機構。

二、數位學習服務品質評鑑準則

本節說明數位學習服務應該依循的作業方式和考量原則。

(一) 數位學習服務品質評鑑考量原則

數位學習服務的品質由於參與人員與機構的立場不同，如顧問專家、管理者、供應者、服務者、教學者與學習者等的角色與需求不一，在評鑑方式上有如下之不同的考量方向：

1.目標導向的評鑑(Objective-oriented evaluation)

對顧問專家、管理者、供應者、教學者與學習者而言，分別闡述其數位學習目標與對數位學習服務的要求。

2.管理導向的評鑑(Management-oriented evaluation)

考慮管理者的立場，從管理角度分析各項數位學習服務的可能內涵及施行方式，並重視績效管理以妥善規劃下一步。

3.顧客導向的評鑑(Customer-oriented evaluation)

就學習者或使用者的觀點進行數位學習服務品質之評鑑作業，包括需求、使用性等，檢視數位學習服務的過程和成效。

4.專家導向的評鑑(Expertise-oriented evaluation)

諮詢顧問專家以獲專業意見及建議，運用專業技術與評估方案從事數位學習品質之評量任務。

5.優劣導向的評鑑(Adversary-oriented evaluation)

採取優劣正反的比較與對應方式，兩相對照從中評鑑該數位學習服務的品質展現。

6.參與導向的評鑑(Participant-oriented evaluation)

瞭解顧問、專家、管理者、供應者、服務者、教學者與學習者等參與者之心理感受。

(二) 數位學習服務品質評鑑面向

數位學習服務品質的評鑑可落實到下列三個不同的面向來考慮：

1.人員（含學習者支援、教學者支援二項規範）

就數位學習服務而言，人員為過程中具關鍵性的因素，無論是提供服務的供應商，或是接受服務的消費者，品質的優劣取決於人員所扮演的重要角色是否適切、是否發揮功效，故而數位學習服務品質的評鑑工作自然不能忽視人員，最基本的服務端與客戶端都應有所重視。

2.課程（含學程發展、教材設計、教學歷程三項規範）

包含學程發展、教材設計及教學歷程三種觀點，主要是希望分別從點、線、面的不同角度，既廣泛且深入地瞭解數位學習服務的內涵與深度，透過對課程層面的瞭解與分析，將有助於提昇數位學習服務的教育意義及價值，俾使商業性質的服務態度和工作轉化為教育意涵的教和學歷程。

3.系統（含機構性支援、科技、評鑑三項規範）

以基礎性及支援性的角度來看，機構性的支援、所運用的科技技術，以及所採用的評鑑方式與工具，對於數位學習服務有著根本性的影響；經系統化的評估及檢視，將可為數位學習服務建立更完善數位學習服務內容。

三、適用對象及認證類別

本規範主要的服務對象是數位學習服務機構，透過服務品質的認證來讓學習者確認其在從事數位學習活動時應該享受的服務品質。適用本規範的數位學習服務機構包括提供數位學習服務之「應用組織」及「服務組織」兩種類別。「應用組織」係指負責導入與執行數位學習之組織、機構、部門或單位，其主要任務是管理與推動組織內部之數位學習，例如企業內部的員工在職訓練。「服務組織」則係指提供數位學習相關平台及(或)課程，以達成可對外招生之數位學習組織、機構、或企業，例如提供數位學習的學校或訓練組織。

本規範將數位學習服務品質的認證類別區分為「單元服務品質認證」、「課程服務品質認證」與「學程服務品質認證」三種，以便適用於不同數位學習服務類別的提供機構，茲分述如后：

(一) 單元服務品質認證

此類型是指參與認證的數位學習服務是以學習單元為主要結構，單元服務之特點在於其所提供之數位學習內容以主題性知識為主，尚未形成完整之課程架構。此類數位學習服務常出現於企業內部數位學習。

（二）課程服務品質認證

此類型是指參與認證的數位學習服務是以課程為主要結構，課程服務之特點在於其所提供之數位學習具有完整的課程架構和完善的教材設計。此類數位學習服務常出現於各種數位學習培訓機構所提供的數位學習培育課程。

（三）學程服務品質認證

此類型是指參與認證的數位學習服務是以學程為主要結構，學程服務之特點在於其所提供之數位學習服務具學程特性，且有系列性課程組織與充分的機構性支援。此類數位學習服務常出現於能夠提供職能養成的完整課程的各種數位學習培訓機構所提供的數位學習培育課程。

本規範要求「應用組織」須滿足A級認證以上，而提供數位學習服務之「服務組織」只能申請「課程服務品質認證」與「學程服務品

質認證」，且必須滿足AA級認證以上。

四、認證等級

本規範以三個認證等級來規範數位學習服務的品質。此三個認證等級對應本規範訂定的各項規範和認證標章。三個認證等級的定義如後所示：

(一) A級認證

本等級適用於認證未提供線上學習輔導人員之數位學習服務的供應商。未能符合此一認證等級者，無法提供某些基礎性的必備服務。滿足這個認證等級將能符合數位學習服務使用者之基本需求。

(二) AA級認證

本等級適用於認證有提供線上學習輔導人員之數位學習服務的供應商。未能符合此一認證等級者，無法提供某些有效的數位學習服務。滿足這個認證等級將有助於數位學習服務使用者提升學習效率。

(三) AAA級認證

本等級適用於認證除有提供線上學習輔導人員外，並有提供線上學習資源與學習活動之數位學習服務的供應商。未能符合此一認證等

級者，將無法提供理想的數位學習服務。滿足這個認證等級將非常有助於數位學習服務使用者學習效率的提升，並足以做為典範。

五、修訂資訊

本規範草案由經濟部工業局委託資訊工業策進會邀集數位學習顧問群(國立台灣師範大學資訊教育學系張國恩教授、陳明溥副教授、葉耀明副教授、方瓊瑤講師、及賴盈如、張瓊方、吳淑鈴等三位研究助理)於民國九十二年十一月二十五日規劃完成，並經「數位學習國家型科技計畫」計畫辦公室核定後實施。

本規範1.0版於民國九十三年十一月二十五日由國立台灣師範大學資訊教育學系張國恩教授、陳明溥副教授、葉耀明副教授、方瓊瑤副教授、及賴盈如、張瓊方、吳淑鈴、董才業等四位研究助理試評、修訂完成，經「數位學習國家型科技計畫」計畫辦公室核定後實施。

本規範1.04版於民國九十四年四月二十五日由品質服務中心進行修訂與調整，以配合本年度網路科學園區推動品質認證之相關規劃。

本規範2.0版由品質服務中心進行修訂與調整，於民國九十五年六月三十日經「數位學習國家型科技計畫」計畫辦公室核定後實施。

本規範3.0版由品質認證中心進行修訂與調整，於民國九十六年

六月一日經「數位學習國家型科技計畫」計畫辦公室核定後實施。