



我在臺大學開的日子

王昕馨

國立臺灣大學教學發展中心

壹、學習開放空間 (Learning Commons)

為甚麼要有學習開放空間？其建置的目的是甚麼？

學習開放空間其目的價值在於增進學術討論與促進交流氣氛，並且營造一個很舒適的空間讓讀者使用，這也是學習開放空間存在最重要的價值。但是在校園內也有很多可以進行討論的空間，例如各系系館內或是學生宿舍的交誼廳也有讓學生彼此討論的空間。學校提供這些空間給學生使用應該就足夠了，為甚麼還要特別建置學習開放空間呢？

事實上，學習開放空間具有普遍性和多元性的特色，例如電子系的學生要與其他系所的同學們一起討論寫報告，到底是要去電子系館或是其他系館呢？這時候在約定討論地點時就會有地域歸屬的問題。所以假設在學習開放空間裡，它是一個跨多元性、跨系所的空間，它不隸屬於某一系所，也不像宿舍的交誼廳有性別上的進入限制，所以學習開放空間就可以解決這

些問題。臺大是比較早期進行學習開放空間建置的大學，當初的建置目的是希望可以把「討論」這個概念引入。因為傳統的臺灣教學模式都是重視紙筆測驗，屬於單向的傳授，很少進行討論式、交流式的雙向溝通，尤其是在高中以前很少有這種互動的教學方式。所以臺大到國外參訪時，就特別希望可以把相互討論這個概念帶進來，因為互動式討論在國外是很普遍的現象。我們希望可以建置一個非常棒、很舒適的學習開放空間讓大家使用。學校內的一些行政單位或是圖書館就可以利用學習開放空間這個概念，讓學校裡可以建置更多這樣的學習開放空間，讓學生可以進行學術討論。

一、活動一：請與會者畫出心目中理想的討論空間

請大家先想想看，在你們心中很舒適的學習開放空間是甚麼樣子？先請大家畫一個地方，這個地方是可以讓你們感到非常舒適愉快的地方，在這裡可以讓你和三

五好友自在的閱讀、開心的暢談。你們可以使用鉛筆或原子筆，但是不可以使用立可白或是橡皮擦修改。

〈分享一〉：我畫的是在成大校園裡的大榕樹下，微風徐徐，與三五好友在樹下交談。無論是一個人、多人的團體，或是一對一，在這個環境下都不會互相干擾，感覺就是一個很和諧的畫面。

〈分享二〉：我畫的是一個比較小的空間，有和式地板和兩層的矮櫃，從旁邊的落地窗可以清楚地看到外面有造景的綠色植物，在這樣的環境內閱讀，感覺會很舒服。

在建置學習開放空間時需要和設計師溝通合作，但在與設計師合作之前要先把自已心裡要的感覺描述出來，這樣有助於之後和設計師之間的溝通。畢竟使用者是自己學校的學生，而各位是最了解學生需求的人，設計師不見得可以了解每個學校學習開放空間的需求及定位，所以彼此之間需要交換意見。

二、臺大學習開放空間

由於臺大學習開放空間位在總圖書館的地下室，所以無法有大片的落地窗及外

面的造景。我們一開始想要的是線性的設計及花園的意象；我們使用了原木的線條（檯樑）和原木色的長條沙發，主要是要把自然的感覺帶進來，地板也是大地的顏色。來到這裡進行研究討論的師生們，就像是在很愉快的大自然環境裡的農夫，他們所創造出來的學術果實，像是盛開的花朵，我們這個地方還有樹，雖然位處地下室，但是我們盡量把自然的元素帶進來。這是我們設計開放空間的意象（圖一）。



圖一 臺大學習開放空間

(一)臺大學習開放空間基本資料

地點	總圖 B1F 自習室對面
地坪	約 236 平方公尺
座位	約 70 個座位
主要負責單位	教務處教學發展中心（圖書館提供場地）
服務時間	學期中 週一至週五：08:30-22:30 週六、日：10:00-17:00

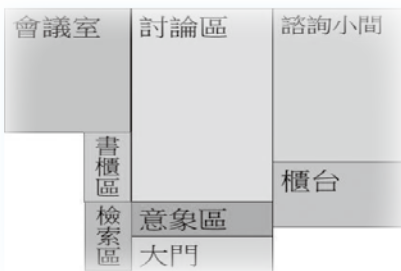


(二)臺大學習開放空間的館內規劃和設備
我們將空間內規劃成下列區域（圖二）：

1. 意象區（圖三）：入館處會看到一個非常具有設計感的橘色沙發。這個有別於館內其他的設備和沙發，讓大家可以感覺到這個空間真的與館內其他地方不同，我們要呈現出獨特及舒適的感覺。
2. 討論區（圖四）：此區設計為長沙發，但如果進行討論時，大家並排坐在長沙發時會比較難討論，所以另外

擺放活動式的豆腐椅子（方塊椅）。學生在討論時就可以自由的移動、變換位置。還有學生們最喜歡的圓桌區，就像是外面的咖啡館，有一張圓桌、幾張椅子。雖然是在地下室，但是我們盡量利用自然燈光以及綠化的東西，營造出舒適的感覺。

3. 諮詢小間（圖五）：學習開放空間和本校的課業輔導制度互相配合，所以規劃了諮詢小間讓學生可以在這裡詢問課業問題。房間內的書櫃放置很多圖書，創造了一個很棒的意象。



圖二 臺大學習開放空間平面圖



圖四 討論區



圖三 意象區



圖五 諮詢小間

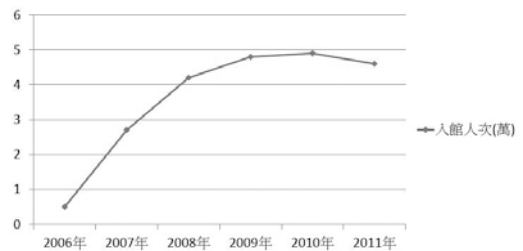
4. 會議室（圖六）：我們將其設計成有14個座位的空間，並有一個綠樹圖案的活動式隔屏。假如學生們進行討論時不希望被打擾，可以把活動隔屏拉起來，就變成是一個類似包廂，比較獨立的討論空間。裡面有一面180公分高的玻璃白板，學生在討論時有任何的想法都可以用白板筆直接寫在上面；如果需要使用投影機，可以把投影屏幕放下來使用。例如有一次數學系的同學討論微積分，他們在整面白板上寫滿數學公式，討論得十分熱烈，一般而言，學生很喜愛並善於利用這些設備，來進行討論等學習活動。
5. 資料檢索區（圖七）：資料檢索區空間比較小，我們提供了2台電腦讓學生可以上網檢索資料。



圖六 會議室

三、臺大學習開放空間入館人數

從規劃之初我們就花費了很多時間和心力進行設計以及氣氛的營造，所以相對地使用成果反映在驚人的入館人數上（表一）。從2006年10-12月短短2個月就累積了5,000人使用，從2007-2010年的使用人數都是呈現快速成長。2010年的使用人數大概有5萬人，常常都是座無虛席，這個學習開放空間在臺大是非常受歡迎的。到



表一 2006-2011年臺大學習開放空間入館人次



圖七 資訊檢索區



了2011年入館人數有稍微下降，因為一個空間一定有使用人數的上限，假設人數更多的話，環境就會變得比較吵雜，而且也缺乏舒適感，所以2011年人數有稍微調降，因為空間的載量真的沒有那麼大。另外2011年臺大很多系館和行政單位也開始將自己單位裡的閒置空間規畫成學習開放空間，所以學生又增加了許多可以討論的場所，這也影響了我們的入館使用人數。

四、他山之石

(一)UMass Amherst (University of Massachusetts Amherst)

臺大欲建置學習開放空間時，主要是到美國東部參觀University of Massachusetts Amherst的學習開放空間。

UMass Amherst的學習開放空間允許學生講手機及用餐。國外的學習開放空間蠻重視人性化，他們覺得若學生可以自由的討論和用餐，討論的品質也會比較好。另外，他們提供了四十幾種專業科目的課業輔導，所以會有很多學生需要空間討論課業，因此需要很大的空間。他們還提供小老師的服務，小老師是不支薪的，假如同學有課業問題就可以和小老師約時間到這裡討論。

(二)香港大學：

香港大學和UMass Amherst一樣有將資源進行整合，地坪差不多有6,000平方公尺，可以容納的人數大概是2,000人，24小時開放，也可以在裡面用餐，是一個具有多功能及多元化的空間。

	臺大	UMass Amherst
地點	總圖書館B1F自習室對面	圖書館的2樓、3樓及10樓
地坪	約236平方公尺	3,000平方公尺。空間非常大，因此裡面有很多豐富的設備和內容。例如有討論室、討論桌和電腦，也包含了計算機中心的服務和課業輔導。
電腦	2台	200台
主要負責	教務處教學發展中心（圖書館提供場地）	
服務時間	週一至週五：08:30~22:30 週六、日：10:00~17:00	週一至週五：24小時開館

表二 臺大和UMass Amherst學習開放空間的位置及開放時間

五、活動二

現在請回到演講一開始時，我們所進行的活動，請大家可以和鄰座的朋友分享你為甚麼剛才要畫這些東西，你們也可以討論一下，除了臺大學習開放空間的設備和內容，以及剛剛所介紹的UMass Amherst和香港大學，大家想一想還可以加上什麼樣的東西？

現在和大家分享一下我請臺大學生畫的作品。這位學生畫的時間大概有10分鐘，是用原子筆畫的，他本身是位原住民。圖中放置了一個很漂亮、有點貴氣的檯燈，有很舒適的沙發及地毯，他覺得這個地毯具有舒適、舒服的意象。後面有書櫃，然後牆上有一幅畫，這是整體的意象，另外還有燭光，這整個空間環境的意象讓他覺得很舒服（圖八）。

另一個學生所畫的一樣有書櫃和沙發，他覺得討論時很需要食物，所以這裡就放了一盤食物。然後這個地方寫Window，這邊寫Light，他可能希望不要

在地下室，希望在採光很好的地方，他特別強調要放抱枕，因為在一個舒適的地方就是要有抱枕，才會覺得在這樣的環境內討論，氣氛會很愉快（圖九）。

下一張是另一位學生畫的，他本身是臺南人，他畫的蠻有臺南的特色。因為臺南是一個古都，所以有很多古建築、紅磚。他說他這邊所畫的是樹根，他把臺南的意象帶進來，但是又畫得具有現代感；畫中有滿特殊的植物造景，然後還放了一支棒棒糖，應該是覺得可以在裡面飲食，然後跟大家討論才會放鬆、愉快。另外他還畫了圓形桌子和討論的空間（圖十）。

看了剛剛這些作品之後，主要是想跟大家分享臺大學習開放空間的設計意象，我也希望藉由你們之間的交流討論，可以去發想屬於你們心目中的學習開放空間的意象，建造屬於你們獨一無二的特色，因為我覺得每一個學習開放空間的特色是不一樣的。



圖八 學生創作1



圖九 學生創作2



圖十 學生創作3

貳、臺大學習開放空間的建置時程

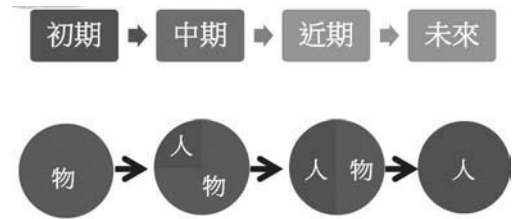
建置時程可分成初期、中期、近期到未來（圖十一）。在中期階段我放了一個☆，這是我開始參與學習開放空間管理工作的時間點。在初期階段主要是進行硬體設置，學習開放空間正式運作約一年後，我開始接手學習開放空間的管理工作。



圖十一 臺大學習開放空間建置時程

一、建置時程與焦點（圖十二）

在建置過程中，因為時程的不一樣，所以聚焦點也會有所不同。一開始因為要建構建築物，所以會牽涉到內部空間的設計，這些都與建築物有關，這是剛開始建置時最重要的焦點。待建物完成之後，需要所有相關的典章制度和管理辦法，這時和「物」最相關。然而隨著時程的演進，最後又會聚焦在「人」上面。因為若只有單純的空間，它是靜置的，唯有「人」存在才是有生命力的，空間才會是活的，所以「人」才是我們最重要關注的焦點。我們大部分會把焦點放在「人」上面，看「人」有甚麼需求，然後再回過頭來改善我們的開放空間。

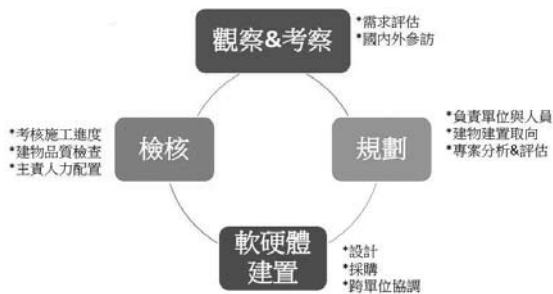


圖十二 建置時程與焦點

二、初期籌備內容

主要有四個面向（圖十三）：

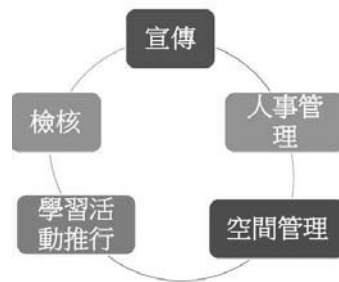
- (一)觀察&考察：進行需求評估，並參訪國內外大學。當時我們是到美國東部進行參訪和考察。
- (二)規劃：這是籌備過程很重要的部份。因為國外的建築物都非常大，但是當時我們爭取到可做為學習開放空間的地方只有236平方公尺，所以在空間部份的執行面是比較困難的，因為必須在這麼小的空間裡建置出一個極具特色的學習開放空間。當時我們的定位是雖然空間小，但是希望能和與國外一樣也有很多很豐富的學習活動。所以我們當初將其定位為「有很多豐富的學習活動在裡面進行的學習開放空間」，不希望只是單純提供一個美觀的討論空間，而是有系統、有計劃地運作相關學習活動。
- (三)軟硬體建置：有了定位後，希望麻雀雖小，但也要五臟俱全，所以空間雖小但是要有資料檢索區、會議室、討



圖十三 初期籌備內容

論區及諮詢小間。因為在一開始規劃定位上，就是要設計成進行很多學習活動的場所，所以軟硬體的建置就要搭配定位。在設計上，因而有行銷及宣傳此空間的目的，所以要把品牌形象帶進來。故在設計上花了非常多心思，不能只有單純的桌子和椅子，而是這些桌椅是要具有設計感，要讓使用者感覺到使用它的舒適性，並有助於閱讀和討論的氣氛，這些規劃都和我們一開始的定位有關。

(四)檢核：在進行上述這些事情時，檢核是很重要的部份。它需要有一個組織或單位配置人力專責考核施工進度、檢查建築物的施工品質，是不是有需要改善的地方或是承包商有人力不足之處，所以建置過程中需要常常檢討和思考。臺大在國內算是比較早進行建置學習開放空間的學校，所以會不斷地進行嘗試及修正。



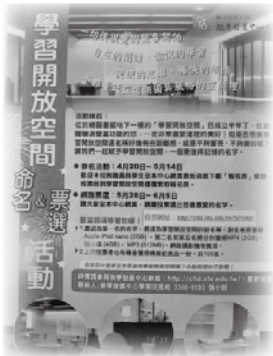
圖十四 中期推動內容

三、中期推動內容

建置時程的中期的內容可分為下列5個部份（圖十四）：

(一)宣傳：

1. 舉辦「學習開放空間命名&票選活動」（圖十五）：有很多同學參加這個活動，但獲選為第1名的還是「學習開放空間」。當時活動的目的是希望藉由學生的參與來選取其他名稱，但最後還是「學習開放空間」勝出。因為此空間在2006年10月左右建置完成，緊接著就對外開放，但是直到2007年4月20日才舉辦命名活動。因為一開始管理工作上的生疏，所以延遲了舉辦命名活動的時間，所以學生們已經習慣「學習開放空間」這個名稱了。各位日後若要舉辦命名活動時，應該要在建築物建置完成時就同時舉辦，這樣大家也會發想各種不同的名稱。像中興大學就有自己的專屬名稱，而不是直接翻譯“Learning Commons”。



圖十五
「學習開放空間命名
&票選活動」海報



圖十六
咖啡日活動海報

臺大學習開放空間命名活動的票選結果如下：

- 第1名：學習開放空間
- 第2名：樂學園 第3名：欣閱小築
- 第4名：學趣苑 第5名：傳習小築

2. 學習開放空間咖啡日活動（圖十六）：
因為臺大學習開放空間位在總圖書館地下一樓，所以配合圖書館的規定不允許在裡面飲食。我們新設立的「第二學習開放空間LC2」，因為不是在圖書館內，而且是在有採光的地方，因此在那裡舉辦「一日咖啡館」的活動，讓準備期中考的學生們可以在討論、用功之餘享用咖啡和小點心，同時宣傳學校提供了一個這麼好的學習開放空間讓師生們使用。

(二)學習活動

臺大很重視學習活動的推廣，我們希望不僅只是提供空間，而是能活用這個空間，讓它具有生命力，因此學習活動扮演

了非常重要的角色。

1. 課業諮詢：我們最初規劃了5個基礎科目的課業諮詢：微積分、統計、經濟、會計和普通物理。因為這些是學生最常被當掉的科目，因此我們提供基礎學科的學習諮詢，希望有需要的學生能善加利用這項服務。
2. 榮譽榜小老師：由於不同學院有不同的科目，例如文學院的哲學概要、醫學院的解剖學，但是不可能每個科目都安排小老師到學習開空間駐點服務，所以我們推動了「榮譽榜小老師」的服務。榮譽榜小老師都是成績在全班前10%、獲得臺大書卷獎的學生。我們會邀請這些學生來擔任榮譽榜小老師，如果他們同意擔任小老師，我們會把他們的e-mail帳號公佈在網路上。例如：我是醫學系的學生，我想要問解剖學方面的問題，我就可以寫信請教這位小老師，這位小老師有可能是醫學系大五的學長，我就

可以和他約時間一起到學習開放空間討論課業。

3. 讀書會組織：我們認為在大學裡討論交流是很重要的活動，因此很重視「讀書會」的活動。我們在學習開放空間內推動並提供很多與讀書會相關的東西，例如：讀書小組常討論的書，我們會購買來放置在學習開放空間裡，這樣學生們就可以隨時閱讀與討論。
4. 線上自學網：臺大內最受歡迎的是語文學習網。語文學習網蒐羅了很多可以學習英文、義大利文…等語文的相關資源，我們把這些資源進行整合在語文學習網上，學生們可以在學習開放空間內上網使用。

(三)人事管理

學習開放空間是有生命的，需要有系統地運作、推動學習活動，所以要專職的人員來管理和推動這些活動，因此我們需要思考及訂定我們的組織目標。臺大學習開放空間的定位是「提供學校教職員工生多功能的學習及討論的空間」，因此要有提供並整合資源的管理者、櫃檯值班人員和提供課業輔導的小老師。

利用學習開放空間進行課業輔導的主要是本校的教師及學生。例如：學習開放空間剛對外開放時，每天會接到通識科任老師打電話來借討論教室，因為臺大通識

課程有很多是從校外聘請來的兼任老師，在臺大裡他們沒有專屬自己的系館研究室，但是他們又需要可以進行討論的空間，因此學習開放空間就變的很重要，因為它不隸屬某一個系所，又可以給通識科任老師借用。

1. 我們的服務團隊規模（圖十七）：

- 1位管理者
- 10位兼職工讀生：因為有推動學習活動，因此櫃檯有值班工讀生提供相關服務。
- 聘請20~25位小老師，提供8~10科基礎學科的課業輔導。

2. 合宜的制度與管理辦法：能合理合法的管理這個空間和使用者。

3. 管理者的定位：人事管理是一個蠻大的挑戰，因為當初建置學習開放空間時，就規劃要提供相關的課業輔導活動，所以管理者必須具備優良的管理能力，以及教育專業素養，才能讓工讀生及小老師們提供優質的服務給校內師生們，所以管理者的選才很重要。



圖十七 服務團隊規模



(四)空間管理

1. 空間的定位：考量提供的服務範圍

(1)使用者身分：國外大學的學習開放空間地坪都很大，使用者可以在裡面飲食，並開放給校外人士使用。但是臺大的學習開放空間只有236平方公尺，校內師生使用就已經有所不足，因此並未開放給校外師生。但有2種情況例外：例如臺大學生與師大學生合組課後讀書會討論，在這種情況下，其中大部份是臺大學生，只有1、2位是他校校際合作的學生，這樣他校學生也可以進來討論；另外臺大北二區夥伴學校的學生也可以進來使用。

(2)飲食方面：因為臺大第一個學習開放空間是位於圖書館內，所以只允許飲用白開水。新建置的第二個學習開放空間LC2不是在圖書館內，所以將來打算開放學生自備環保杯，學生們可以自行攜帶飲料和點心入內。

(3)使用者音量：因為此空間主要讓學生可以進行討論，所以聲音會比較大聲。臺大的第一個學習開放空間建置在圖書館的自習室對面，所以當裡面的學生討論得很熱烈時，自習室的學生就會來抗議。因此，我

們會儘量請學生放低音量。

2. 空間管理表單：萬事起頭難，當空間一開始建置時，我們就訂定了學習開放空間使用辦法、會議室和討論小間的借用規則、入內登記表，以及多媒體設備借用辦法等很多相關的表單，這些表單同時放置在臺大教學發展中心的網站上，讓有興趣者瞭解或進行申請。

3. 使用者問卷內容：在空間管理上，我們會進行使用者問卷調查，以瞭解使用者的需求。

- 目的：為甚麼要來學習開放空間？
- 頻率：多久來一次？
- 感受
- 建議：這是最重要的。因為學習開放空間需要不斷的改進，這樣這個空間才可以更受使用者的歡迎，所以我們很歡迎大家給予建議。

(五)檢核

不管是在初期或是中期部份，都需要不斷的去思考哪些地方做得很不錯、哪些地方是需要改進的，所以檢核就非常的重要，可以做為下一個階段推動的參考依據。

四、近期改進內容

(一)人事管理的改進：為了瞭解整個空間的使用狀況，所以在人事管理的加強事項如下：



1. 管理員需常駐或巡視。
2. 辦公值班空間規劃。
3. 值班人員素質培養。
4. 小老師教學專業培訓：由於我們很重視學習活動的推行，我們在學習開放空間內，需要有管理者負責推動學習活動。但剛開始時因沒有經驗，所以並未在裡面安排任何的管理者，也沒有辦公室，只有值班工讀生，因此如果有臨時突發狀況，學生無法及時反應與處理。因此後來新增一個辦公室並安排了一位管理員。因為管理員是長時間駐守，所以管理者的角色主要是讓學習開放空間及學習活動運作的更順暢，提昇值班人員及小老師的素質。
5. 線上資訊系統管理：目前我們有「個別學習諮詢預約系統」和「小老師個人資料薪資出勤管理系統」。
6. 運用雲端工具：現在有很多雲端的免費軟體，像是分享題庫的時候就變得很方便，臺大都把這些東西整合進來讓學生們利用；也請資訊方面較厲害的工讀生，把一些表單都放在雲端上，讓管理者在管理時更方便。

(二)改進空間管理

1. 定期分析使用者問卷：持續地瞭解使用者需求以進行改善。
2. 隔音設備：由於本空間位在自習室的對

面，若使用人數過多、音量過大就會干擾到自習室的學生，所以我們考量是否需要隔音設備。

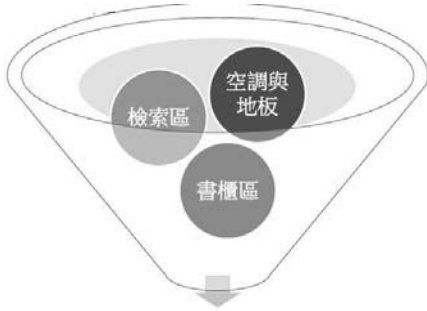
3. 地下室衍生的問題：因為位處地下室，所以會有空氣不良及採光不足的問題；另外地下室塵蟎多，地毯也不易清潔。
4. 空間修繕與改進工程：若一開始在建置空間時沒有考慮周全，日後才進行空間改進會比較辛苦。雖然學校方面有分配經費進行修繕工程，但不會一直都有充足的經費。在修繕時可能會遇到重新佈線、重新改建等工程，這些都需要經過有關單位同意，才可以在裡面施工。在空間建置的過程中都需要花許多時間去進行協調，這是比較困難之處（圖十八）。

(1)書櫃區及檢索區：新增購書櫃，相較之下比較容易。由於有讀書會組織，所以讀書小組很需要書櫃，因此後來新增了書櫃區及檢索區。這是比較容易改進的部份。

(2)隔音設備或是空調部份，這些硬體設備因為牽涉的層面較廣，所以比較難改進。

(3)地板：臺大第一個學習開放空間的地板是有地毯的，原先認為走路時比較不會那麼吵雜，但是後來發現清潔不易。因此新建置的第二學習

開放空間就使用木質貼皮的塑化地板，可以用水清洗，清潔工作也變得比較容易。



圖十八 經費與施工的困難

(三)優化學習活動

1. 臺大學習開放空間的定位，是一個有生命的開放空間，所以我們很重視學習活動的推廣，因此後來就不斷的在學習開放空間內進行學習氣氛的營造。像是會把一些校內活動的海報放置在入館處意象區的地方，所以入館之後就可以看到很多學習活動的海報和可自行取閱的DM。臺大所提供的學習資源很多，所以我們會利用這種方式提供相關訊息讓學生知道（圖十九）。



圖十九 張貼活動訊息海報

2. 課業學習諮詢：課業諮詢原本只提供5個基礎學科，後來因應學生的需求，新增了英文、日文及工程數學，變成8個基礎科目。課業學習諮詢服務的成效真的很好，其中也有很多很感人的故事。像之前有一位教微積分的小老師，他不只是成績很好，本身也很喜歡教學；因為他有這方面的熱誠，所以常常利用課餘時間做課業諮詢服務，甚至將他的E-mail帳號給學生，如果學生還有問題，都可以再寫信請教這位小老師。後來有許多學生在微積分獲得很大的進步，都紛紛寫信來感謝這位小老師，以及感謝教學發展中心推動這項服務。因此課業諮詢是一項非常有意義、有價值的事。

3. 國際學生諮詢交流（圖二十）：目前有許多國際學生來臺灣念書，臺大希望可以讓這些外籍生和本地學生進行交流。在學習開放空間裡，會有外籍生與本地學生進行英文討論，讓外籍生可以融入本地的生活。



圖二十 國際學生諮詢交流

(四)推廣與合作

1. 校外合作：當臺大學習開放空間運作到較穩定的階段時，我們也很願意與其他學校分享建置學開的心得，像之前就有中興大學、臺灣師範大學、政治大學諮詢臺大學習開放空間的過程。所以在校外方面，臺大也以輔導的角色與他校分享經驗。
2. 校內合作：進行第二學習開放空間的建置。由於第一個學習開放空間雖然空間不大，但是非常受到學生的喜歡，因此我們不斷地爭取第二學習開放空間的建置。但由於在臺北市寸土寸金的地方要爭取到場地需要花費很大的心力，終於在新蓋的大樓--博雅教學館裡，建置了第二學習開放空間（圖二十一）。這個地方保留了第一個學習開放空間的精神，所以學生也非常喜歡使用這個地方。



圖二十一

3. 北二區基地營：由於臺大與臺北的其他學校有校際間的合作，所以我們希望學習開放空間可以建置得更好，以提供給北二區的夥伴學校使用。

(五)檢核

我們在改進的過程中，不斷地思考要尋找哪些資源進行改善，所以檢核在近期階段是非常重要的。例如：哪些地方改善的不錯，或是哪些地方暫時無法修改，如空調、隔音及地板部份，由於法令和經費關係暫時無法改善，我們會做成紀錄，作為未來努力的方向。這也是為甚麼檢核非常重要的原因，因為要持續不斷去思考和努力尚未達成的部份。

五、未來方向

目前我們的學習開放空間已經建置的很好了，內部空間已經是美輪美奐，但其實空間要維護好也是非常具有挑戰性的事情，必須考慮要如何持續地將這個空間運作順暢，並且必須提供優質的學習活動。

(一)長期維護

館內的空間有一些無法立即改善的問題，例如空氣品質或是音量的問題，我們需要思考和尋求其他改善的方法。如果有些部份是我們有主控權可以立即改善的，我們當然要積極地進行改善的工作，如此才可以維護學習開放空間的品質。所以長期維護是很重要的工作。

(二)周全服務

這個學習開放空間是有生命的，所以提供的服務一定要更周全、更精緻化。在



思考如何讓學習開放空間更精緻化的同時，我們也在思考如何提供更棒的服務給學校師生。

(三)創意發想

在演講一開始先讓各位描繪出自己心中理想的學習開放空間，並且讓各位交流分享。創意需要學校的幾個單位合作，例如教學發展中心可以和教務處、國際事務處，或是學校各個處室單位合作。大家從不同的觀點一起去思考學習開放空間可以做哪些新方向的調整。像國外大學的學習開放空間都是很多系所進行整合，他們的學習開放空間就提供非常豐富的器材和服務。這是一個很棒的構想，但是要如何達到呢？雖然目前是有些執行上的困難度，但是我們可以思考如何做才可以像國外的學習開放空間提供多樣化的服務。

參、Q & A

【問題一】：

1. 誠如主講人所提到的臺北土地寸土寸金，但臺大建置了二個學習開放空間，您覺得在校園裡比較適合的環境是如何？
2. 臺大第一個學習開放空間是在圖書館的地下一樓，但是圖書館也有空間的壓力，請問當初為甚麼圖書館願意把空間釋放出來？

3. 臺大第二學習開放空間的場地是在哪裡？當初在找場地的過程中有沒有可以與大家分享的經驗。

答：在寸土寸金的臺北，爭取場地真的是非常非常辛苦。因為剛開始國內沒有人認為學習開放空間很重要，並不要設置這樣的空間。學生們可以到系館或是宿舍的交誼廳，不一定要特地設置這樣的專用空間。所以一開始在爭取場地有困難，主要是大家沒有這樣的概念以及覺得不需要。當時可以爭取到總圖書館地下一樓的空間真的很感謝圖書館。當時總圖書館B1F是自習室，裡面髒髒舊舊的，即將進行改建工程。當時教學發展中心主任知道圖書館要改建自習室，就很積極的爭取、提議，既然要改建何不把這個改建的工程交給教學發展中心。後來就與總圖書館合作把這個空間規劃得很好，現在圖書館也很以學習開放空間為榮，常常會帶外賓參訪這個學習開放空間。

由於第一炮很成功地打響了名號，所以後來要再跟學校爭取其它空間進行學習開放空間的建置就會如魚得水。像第二學習開放空間的所在地要蓋新的教學大樓，所以我們就向教務處負責興蓋教學大樓的同仁提議我們想在裡面規劃學習開放空間。本來也不是一開始就順利，因為學校每個系所都在搶教室。臺大雖然有新建的



教學大樓，但在教室使用及規劃上，各單位的看法也不盡相同。由於本中心主任非常有教學熱誠，不斷地與教務處溝通，最後終於釋放出博雅大樓4F大約二百多平方公尺的空間。當時看到第二學習開放空間的場地覺得非常可惜怎麼會這麼小，因為學習開放空間非常受到大家的喜歡，所以我們希望能有一個比較大的空間。但是目前所能爭取到的空間就是如此，只能在有限的空間及經費下盡量規劃好。只要能夠在學校裡有成功的例子，以後要爭取空間就會更容易。因此建置好第一個學習開放空間是非常重要的。

〈接續問題一〉：所以當初並不是先設定好需要甚麼空間或條件才去找場地，主要是看主管是否能說服其他處室提供空間？
答：因為臺大的校地已經使用飽和，要額外找出場地並不容易。剛才我已介紹學習開放空間的成立可獲得哪些成效，或許你們可以把這些內容帶回去給學校的主管，讓他們知道別的學校目前是如何運作以及有很好的成效與經驗，讓主管再去說服更上級的長官。當然一剛開始是最辛苦的，但是要有熱誠，熱誠是很重要。

【問題二】：

1. 臺大學習開放空間的小老師是如何產生？

答：小老師會產生的原因是因為臺大想要

像國外大學一樣推廣學習活動，增強同儕之間互相交流與學習，所以臺大有設立課業輔導制度。設立課業輔導制度後就需要聘人，對象是臺大的學生，所以我們利用校內徵才到各個系所貼公告，甚至公告在學生常用的社群網站上。組長是徵選員，我們有一套徵選的標準，細節的部份或許可以在會後E-mail給你。因為每個學校選才的標準不太一樣，但主要是徵選有教學熱誠、活潑、口條清晰、善於溝通的小老師，徵選後合格者再讓他們到學習開放空間進行駐點服務。

2. 與國際學生的交流是如何運作？

答：一開始是提供雙語的DM作為宣傳管道，國際事務處在舉辦新生說明會時也會邀請教學發展中心作介紹，利用這個機會向國際學生宣傳臺大校園內有這樣的課業輔導課程與資源，希望國際學生也可以善加利用。利用新生說明會時每個外籍生都會出席的機會向他們宣傳，成效是最好的。

課業諮詢目前有8科，但是國際學生可能在語言上有困難，需要別人教導中文，因此可以利用後來推動的教務長榮譽榜，例如中文系學生成績在班上前10%，我們就會邀請他擔任榮譽榜小老師，我們會把小老師的E-mail帳號公佈在網路上，也會以雙語的方式讓外籍生瞭解，所以外



籍生就可以在教務長榮譽榜英文版的網頁上，看到小老師的所有資訊，然後可以E-mail給小老師，相約來學習開放空間討論。由於這些小老師是不支薪的，教學發展中心為了鼓勵這些榮譽榜小老師，因此有頒發證書。目前是提供服務滿8次就會頒發證書。

【問題三】：

1. 在管理上是否由教務處負責，圖書館沒有介入管理嗎？
2. 開放時間有無限制？
3. 學生使用是當場申請還是預約申請？
4. 在使用上有無人數的限制？

答：

1. 主要是由教務處的教學發展中心進行規劃、設置及管理。一開始是教學發展中心想要建置一個學習開放空間，因此在校園內積極尋找場地，而當圖書館有場地需要改建時，教學發展中心就很熱心地向圖書館接洽，後來也就全權負責規劃設計與建置管理。圖書館只提供簡單的行政支援，像是空調、冷氣、採光等，圖書館只介入屬於庶務上的管理，其他部份都是教學發展中心負責辦理的。
2. 開放時間：目前是儘量和圖書館一致，才不會讓學生混淆。開放時間主要是週一至週五，8:00AM-10:00PM；週六和

週日是10:00AM-5:00PM。有許多學生建議是否可以24小時開放，但是這個部份還在評估中，因為在管理上會較為複雜，而晚上開放學習開放空間也有安全上的顧慮，加上管理人力有限。目前主要管理者只有一人，要管理開放空間，又要管理課業輔導部份的業務，所以如果改成24小時，人力上真的會有困難。在國外大學因是整合性的空間，所以他們有很多人力。如果你們建置學習開放空間時已經與其他單位合作，人力也充裕的情形下，或許可以開放24小時。

3. 開放空間的入口處有放置一個刷卡機，學生可以憑臺大或是北二區的證件刷卡入館。目前不需要預約，只要刷卡就可以進去。
4. 目前只有限制讀書會的使用人數和時間，因為會議室只有一間，所以無法讓讀書會從早用到晚，這樣會變成館內的空間都被他們佔據了。讀書會一般以3小時為限，其餘的討論空間並沒有特別的人數或時間限制，因為學生通常有課，加上不允許在內飲食，所以學生們大約討論2-3小時就會離開。所以使用的學生流動還滿快的，無需特別預約。

【問題四】：

1. 學習開放空間應該以學習活動為主，不知道臺大學習開放空間對於學生在裡面



的行為容忍的尺度為何？例如在裡面睡覺或是玩牌，會有糾正嗎？或是可以由他們在裡面放鬆？

2. 既然你們的學習開放空間有這麼好的成效，像是入館人數增加很多，但是就學習成效是否有進行評估？真的因為這個空間增加了學生的學習成效嗎？

3. 是否允許學生在裡面玩牌或是打電動？
答：

1. 館內有發生過有學生躺著睡覺，教學發展中心認為這種行為是必須要管理和制止。但若學生睡覺可能是因為身體不舒服，我們會請櫃檯學生去關心他們並瞭解情形，例如：「同學你好，你身體不舒服嗎？因為我們這個地方是不可以睡覺的…」，會先瞭解學生的需求。

之前曾經發生過女學生因生理期，整個人非常不舒服幾乎快要昏倒了，當她看到學習開放空間時，非常高興地去長沙發休息，但是因為當天櫃檯學生是男生，他不瞭解這個情形，因此他向女同學說現在已經5點了，你一定要離開，不能在這裡。這時候女同學臉色慘白，很難過的離開。後來這位女同學就到校務建言系統留言，認為空間管理者為什麼如此沒有人性。當然每個學校的準則不一樣，但是還是要有人性化的管理。臺大採取的方式是以關懷的方式先瞭解為甚麼這個學生會在

這裡睡覺或是會有這樣的舉止，清楚了他的動機後再來評估是否要介入。

2. 學習開放空間裡面推行很多學習活動，主要評估成效有有質化和量化兩個面向。量化比較容易做，學生接受小老師的輔導之後，我們會請學生填寫一張滿意度調查問卷，以瞭解學生是否有得到收穫，是否覺得滿意？平均滿意度都是超過4.5分，所以從量化可看出學生們覺得這個輔導是受益良多的。

至於質化部份的成效評估，例如有學生寫信到教學發展中心，感謝某一位小老師非常熱心地教導他，讓他的微積分進步很多。這是屬於文字的部份，也是另一個評估標準。到底學生從中得到甚麼？之前本中心副組長有進行訪談，隨機找了10個課輔小老師和10個校內不同科系的學生，利用訪談的方式，請問他們關於小老師制度的感想以及有何建議？然後把整個訪談資料整理成逐字稿進行分析，這也是評估成效的方式之一。

3. 我們不允許打電動和玩牌的活動，因為在學習開放空間主要是進行有關學習的討論。玩牌及打電動和學習是無關的，臺大會根據管理辦法向學生說明這些娛樂性活動是不行的。但有一項是很模糊的，就是社團活動。如果是在裡面討論社團活動，是非常難管理的。因為學生



會說他們要討論社團的籌備或相關活動，而社團又是大學生非常重要的一環。因此管理員就會視當時狀況，看看當時館內是否還有空間，但是如果館內有很多人，而且館外還有人在排隊，就會請他們到活動中心或其他地方討論社團活動。

【問題五】：

1. 剛剛有提到課輔老師是20-25位左右，這是固定的編制嗎？如果少於這個數量就會再找人遞補嗎？
2. 課輔部份是否有每個月被諮詢的數量及比例可以提供給大家參考的。

答：課輔小老師主要是20-25位，這個數量是管理員運作大約3年的心得。就是臺大學生需要修多少課，因為課程，才會去決定需要多少位小老師，以及這些小老師需要排多少課。

臺大的課輔做得滿成功的，一年大約有一千的使用人數。之前有其他大學來詢問怎麼會有這麼多的人次，因為他們學校大約一個月只有20位諮詢人數。當時與他們分享了如何宣傳、如何做。我們也利用問卷瞭解學生需要哪些學科，教學發展中心再針對學生需要的學科開課，這樣當然就會有學生來諮詢。但是後來其他單位反應他們照臺大的方式去進行，可是成效還是不好。因為每個學校有不同的特質，臺

大是屬於綜合性大學，學生也非常活潑、聰明、喜歡討論。這些參加課輔的學生並不全然都是成績不好，而是他們希望在這個學科上的表現能更好，而小老師就像學伴一樣，是一個可以互相討論的對象。

不是每一個學校學生的風格都是這樣，可能大家要去思考你們學校學生的特質是甚麼？要瞭解他們的特質及需求，有些學校的學系大部份是理工學科，習慣單獨待在研究室或是宿舍的人較多，如果要他們前來諮詢小間與剛認識的人面對面一個小時，他會很害怕、彆扭，不知該如何問問題。其他學校經過與臺大討論後，建置了「線上課輔系統」，就是學生可以透過上網的方式詢問課業問題，而不需要到諮詢小間。駐點在學習開放空間的小老師則透過計網中心設置的平台看到彼此。如此較內向文靜的學生就可以不需要走出去，在家裡也可以問問題。

雖然每個學校在課輔行政方面的做法差不多，但因為每個學校的特質、風氣不一樣，所以成效也會不同。像政大的課輔人數一年大約500-2,000人，政大的學生活潑也喜愛討論，其開放輔導的課程也很有彈性，例如有些原本沒開設的課程，到中考時就會增加，會針對學生的需求立即調整，所以很受學生的歡迎。

**【問題六】：有關預算問題**

答：定位是很重要的，一開始需考量學習開放空間的性質，以及預期要推廣哪些學習活動，經費就會與我們所設定的定位相關。如果你們不需要甚麼學習活動，只需要擺幾張桌子、幾張沙發，以及一些硬體設備而已，或許建置完成加上設計也許只需40-50萬元，但如果是像臺大一樣需要推動相關學習活動，這時負責行銷宣傳的人事壓力就會很大。當時因有5年500億的計劃經費，教育部希望每個大學可以進行與卓越教學相關的項目，所以當時主任身負重要的使命，就是必須把「討論」這個概念成功地引進國內來。其目的是很強烈及明確的，而且要做前導者的工作，所以當初預算大多花在促進學習等活動上。要請各位去認真地思考你們的定位，定位還是最重要的。

【問題七】：

1. 可以去參觀貴校學習開放空間嗎？
2. 學習開放空間硬體的規劃過程？

答：

1. 如果要來我們學校參訪是非常容易，臺大是很開放的。貴單位可以與教學發展中心負責的張如瑩小姐接洽。
2. 臺大剛開始也是生手，所以難免會有疏漏的地方。但是因有第一次的經驗，所以在建置第二學習開放空間時，我們已

經把會發生的問題先列出來，所以各位可以把這份講義，尤其是講義內有提到的問題，一定要註記下來。至於像隔音設備，主責單位要先考慮好並與設計師溝通，這是可以控制的。但是像空調部份可能是總務處負責的，所以需要跨單位溝通協調，同時也要和設計師討論這個部份。例如我們先讓設計師瞭解因為空間是在地下室，所以空調和採光是很重要的，事先徵詢他們的專業，以尋求改善、解決的方法。可以與設計師溝通的問題就先和設計師談好，如果需要跨部門協調的就要做更多的努力。

肆、補充資料：**一、第二學習開放空間：**

入口處也是意象區，有橘色的沙發和檯燈。第二學習開放空間是在4樓，屬於比較開放的空間。之前有提到空調的問題，因為不是在地下室所以沒有空氣無法流通的問題。地板的部份，因為第一學習開放空間（LC1）在設置時，以為有地毯的話走起路來較沒有聲音，但是後來發現清潔上滿困難的，所以第二開放空間改用木質貼皮的塑化地板，拖地、掃地都非常方便，惟獨需要特別注意椅子磨損地板的問題，需要請廠商提供耐磨的地板。這裡採光很好，一樣有圓桌，LC2與LC1可以



容納的位置大約有60-70個人。但是LC2就增加很多小圓桌，捨去長沙發，因為佔空間，討論時也不方便移動。所以各位可以依照你們的空間大小做調整。後來沙發都是挑個人座的椅子，這種椅子便於討論時移動，不會被限制住。在有限的空間裡，這些活動式椅子與桌子就可以做較好的利用。

因為我們是屬於教學發展中心的學習組，所以很重視學習活動，貓頭鷹就是一個學習的象徵，我們將它做成壁貼貼在入館大門上，所以入館一進來就有意象的部

份，展示台也放了很多與學習有關的DM（圖二十二～圖二十四）。

二、臺大其他單位的學習開放空間：

(一)管理學院的立智學習中心：

臺大學習開放空間的第一炮非常地成功，直到2011年臺大其他單位也開始陸續建置學習開放空間，像是管理學院有立智學習中心，有活動式的椅子並設有期刊區，因為管理學院非常重視資訊的即時性與交流性，所以放置了很多財經雜誌。後



圖二十二 第二學習開放空間



圖二十三 第二學習開放空間



圖二十四 第二學習開放空間

來校內很多其他單位的學習開放空間就慢慢的調整其定位，例如管理學院就會特別考慮管院學生的需求，然後建置屬於管院學生適合的空間（圖二十五～圖二十七）。



圖二十五 管理學院立智學習中心



圖二十六 管理學院立智學習中心



圖二十七 管理學院立智學習中心

(二)國際事務處開放空間(Global Lounge):

因為特別重視外籍學生，所以在意象區放了很多國家的國旗，多國融和的概念就引進來了。國際事務處建置的Global Lounge是可以用餐的，因為國外的學習開放空間是可以飲食的，所以就將這個觀念帶進來，讓學生們可以在裡面飲食、討論。這裡還有寄物區，學生可以在這裡寄放物品（圖二十八～圖二十九）。



圖二十八 國際事務處開放空間



圖二十九 國際事務處開放空間



(三)洞洞館：

洞洞館是臺大校內非常有歷史的建築物，當時因為要進行改建工程，所以就利用這次改建機會建設學習開放空間。剛開始因洞洞館沒有足夠的經費，所以他們沒有推動有關學習的服務。但因他們與小餐廳結合，工讀生就是臺大學生，販賣臺大自製的牛奶和麵包。小餐廳的意象區就是洞洞，放置了幾張桌子和椅子，開放空間就形成了。因為這裡沒有安排學習活動，

所以其開放空間可以很多元。所以大家要思考自己的定位是甚麼（圖三十～圖三十二）。

(四)一活餐廳：

一活餐廳是臺大的學生餐廳，所以這個空間比較髒亂，但好處是討論區就設置在學生餐廳旁，學生可以邊吃飯邊討論。因為學生們平常的上課行程很滿，他們可以利用中午吃飯時間討論，直接把筆電帶過來而且可以無線上網（圖三十三）。



圖三十 洞洞館



圖三十二 洞洞館



圖三十一 洞洞館



圖三十三 一活餐廳討論區

【附註】：本文中所有照片的版權為臺灣大學所有。

本文為知識經濟時代之圖書館服務系列十九--「學習共享空間實務分享—我在臺大開的日子」（101.05.14）專題演講記錄，由郭育禎、鄭嘉川協助整理，並經主講者過目同意刊登。