

什

麼樣的台灣廠商，能打敗國際大廠IBM？

由訊連科技輔導，資策會協助的喬山健康科技今(2008)年打敗全球知名企業IBM，榮獲美國Brandon Hall Excellence in Learning Awards最佳學習成效類銀牌獎的肯定，成為打敗國際大廠的台灣之光。

訊連科技eHRD處副總經理吳家寧表示，喬山獲得「Best Results of a Learning Program」類的銀牌獎，意義非凡；由於，該獎項特別訴求企業展現訓練學習上的績效，表示喬山學習的擴散效果和速度非常優異，能帶動企業成長，並反映在績效之上。這也是訊連協助客戶建置數位學習機制最主要的目的。

訊連科技eHRD處副總經理吳家寧

數位學習2.0

創造集體智慧 創新企業營運績效

文：孫文秀 照片提供：訊連科技

「訊連不是最早投入數位學習產業的廠商，但是，是最重視數位學習必須與企業文化契合，員工與企業同步成長的廠商，」訊連科技eHRD處副總經理吳家寧說。

學習與績效掛勾，訊連成為最佳示範

訊連將數位學習產品變成一個獨立的事業單位，完全是無心插柳成蔭。訊連是在11年前由4位台大多媒體實驗室教授帶領著一群年輕學子共同創立，為國內最早投入多媒體技術研發與應用的廠商；現在已成為數位家庭多媒體軟體解決方案的主要廠商，產品行銷全球。

來自於校園，致力於多媒體技術與應用創新研發，加上面對全球競爭，吳家寧副總經理說，這一群知識工作者，對於新知識的追求與學習，比起一般企業來得殷切；為了滿足訊連內部員工快速學習國外多媒體先進資訊與知識，比競爭者更快推出新產品的需求，訊連在2002年決定導入數位學習。

吳家寧深知，要吸引這群高科技人才，「工具」的使用很重要。但當時的數位學習產品，還是單純把紙本變成電子檔，用純文字方式呈現，很難吸引訊連的員工。他不諱言，當年市面上若有成熟的數位內容產品，符合訊連的需求，訊連不會自己開發產品。也許是來得早，不如來得巧，當初的決定，讓訊連走入數位學習領域。

吳家寧說，工具決定學習品質，若想真正吸引學習者，影音互動的多媒體是首選。正巧多媒體是訊連的老本行，於是訊連推出第一個多媒體教材製作工具：串流大師。串流大師面市後，非常受歡迎，吳家寧表示，現在串流技術很普遍，但回顧當年，這可是非常先進的技術。

吳家寧分析，訊連的產品能受到使用者青睞，主要原因在於，無論是工具或平台，每一個產品最初都是為滿足訊連員工所設計，而訊連員工多半是技術人員，技術人員對技術永遠不滿意，使用者的需求成為產品精益求精、持續不斷改善的原動力。

吳家寧進一步分析，訊連的數位學習能有今日的成績，還有一項重要因素，就是與績效結合。教育訓練是補充不足的技能，但追根究底，它的目的還是提升員工的績效。

訊連從剛開始成立，就使用e化系統作績效評估，摒棄紙本的原因，主要是因為公司成長很快，從學校畢業的年輕人，沒多久就當上主管，因此，使得部份年輕主管，不敢做考核這個動作，套句廣告詞，當了主管後才學習管理。而考核的目的是在檢視目標是否達成，因此，訊連透過e化績效系統，每一季均強迫年輕主管與員工對談，同時，藉由系統化步驟幫助年輕主管擁有管理技能，進行績效管理，並達到組織目標。

2.0主動學習，創造集體智慧

訊連在人力資源發展上的經驗，經由客戶口碑相傳，發展成專業部門，六年來，累積了百餘家客戶，且以大型客戶為主。訊連在自己與客戶的實際運作經驗中，深刻體認，數位學習1.0將實體課程數位化後，anytime、anywhere，均可透過教材製作、達到互動、有趣地學習，且經由不斷練習，確定學習效果；吳家寧說，嚴格說起來這僅是training，且要大家乖乖上課，連學習需求旺盛的訊連，還是得從制度面作規範，更何況其他的公司。

此外，即使像訊連同時間有150門以上數位學習課程，但員工永遠覺得有需要的知識，並不在這些學程裡。吳家寧說，當員工工作上遇到不懂的事情，就會自行上網找資料，自己尋求解決之道，這才是

主動學習，也才是真正進入learning。現在，數位學習 2.0正將數位學習推向新的方向，未來，數位學習 2.0不會完全取代1.0 的training方式，但2.0可以補 1.0的不足。

數位學習2.0究竟對企業有何幫助？吳家寧認為，Web 2.0互動、討論、分類、分享及推薦等各類應用越來越成熟，簡單地說，Web 2.0創造集體智慧。現今企業的核心是「人」，關鍵競爭力是「人」的學習速度有多快，不管經營環境如何改變，產業競合如何轉變，企業創造集體智慧，讓企業創新，是非常重要的。數位學習2.0應用到企業，必須根據企業文化不同，設立機制，為企業創造最大的可能性；若企業作風開放，就可以像Web2.0由使用者揮灑，盡情討論，若企業保守，可以設立專家推薦或評分機制，規範使用者，吳家寧說，訊連的e-Learning 2.0平台設計的系統和技術都是彈性的，可充分對應到企業文化需求。

Web2.0最大的成就感來自於點閱率，及社群朋友加入，形成互動學習，凝聚向心力，當企業內部形成數位學習2.0學習氛圍，企業主也可以從社群朋友多寡，看出誰是企業具潛力的意見領袖。

成功學習經驗，揚名國際

2008，對訊連來說是豐收的一年，輔導的廠商，除喬山獲得國際大獎，春源鋼鐵工業、德淵企業及亞東紀念醫院，亦獲得行政院勞委會舉辦的2008人力創新獎。吳家寧認為，訊連在數位學習產品上能不斷進步，也要感謝資策會教研所扮演技術引領者的角色。

其實，台灣廠商研發與產品實力不弱，只是位於台灣一隅，往往沒有即時掌握國外市場和技術趨勢，教研所專家長期觀察數位學習發展趨勢，並將新技

術資訊帶回台灣，由於，訊連對自身的研發能力非常有信心，只要專家帶回最新資訊，訊連都能商品化，且做得比國外更好。

吳家寧說，數位學習的工具與平台，是非常有機會行銷全球，這也有賴資策會將台灣廠商的好產品推廣給國外廠商，此次，喬山能在美國榮獲數位學習最佳學習成效類銀牌獎的肯定，就是資策會協助並輔導，才能打敗國際大廠，成功打響台灣數位學習產品。♠

