

# 華銀易學網 建置歷程與 未來展望



華銀人事室 趙允萍

## 前言

隨著知識經濟時代的來臨，本行意識到永續經營的關鍵在於人才培育，但伴隨各種業務多元化與新金融商品的講授，原有傳統教學模式礙於時空之限制已無法容納或應付龐大的需求量，環境之變化使然，乃激起思索如何利用現有科技以突破傳統教學模式，爰引發本行教育訓練單位慎重評估線上教學的可行性。回顧在九十年代電腦普及化時，有些機構開始以電腦技術為教育訓練工具，卻囿於當時各項技術尚不夠成熟且無訂定通用之標準，使得電腦輔助教學無法順利普及。然近年來，隨著網際網路的盛行，各項硬、軟體設備之發展已趨於成熟穩定再加上有數位學習教材標準（SCORM）的訂定，政府在多年前已開始大力推動線上學習（e-learning）模式，在技術方面，強調透過有線或無線網路，讀取數位教材，進行線上或離線之學習活動。截至目前該技術

已普遍運用於各大學、學院及企業機構，獲有不錯的成效。有鑑於此，本行乃於九十一年八月間在業務創新提案項下，建議導入線上學習系統使用，俾降低教學訓練成本。

## 建置過程

人事室於同年十一月在「九十二年行內訓練計劃討論」會議中提出討論評估建置線上學習系統之可行性及相關事項，該提案蒙高層同意，然本行對傳統實體教育訓練雖有多年經驗，但對於線上教學領域卻是全然陌生的，如何能順利起步，悠關成功與否，為能平順推動各項運作機制，人事室遂邀請相關部室主管召開「建置線上學習之研討」會議，各部室對於如何建置線上學習達成了初步共識，而後由資訊室開始陸續邀請多家已輔導企業成功導入線上學習之廠商至本行向各部室窗口做簡報，展示線上學習平台的功能並闡述最新趨勢，線上教學課程方式分為同步及非同步網路

教學，前者是於學習平台上，依照事先排定的課程時間，講師以現場直播的方式，透過寬頻將視訊傳輸至學員電腦，同步提供雙向傳輸，並供學員與講師線上直接交談發問，後者則是將預先製錄課程放置於平台上，供學員不定時上網點選學習，相較於前者，非同步教學所需成本、網路傳輸、電腦配備、限制及技術都較於前者來得低，經資訊室評估後建議推動線上課程於起步階段宜採非同步教學方式，俟未來需要時再行推動同步教學方式。經參訪觀摩華航與中國信託銀行之數位教學中心後，對線上學習系統架構、平台功能及教材製作已有初步了解。在九十二年九月間由資訊室邀請三家廠商依本行之需求，請其提出建置計畫及建議書，並由該室確定「線上學習系統設備採用規格」後，交由總務室招商發包辦理競標採購事宜。

行訓中心於九十三年二月間，成立e-learning教學工作小組，成員有張兼副主任生一、楊兼副科長筱瓊、白智慧、李孟宜及本人等五員盡心盡力，不辭辛苦負責規劃、建立e-learning學習管理平台，共同進行建置e-learning系統有關

硬、軟體 (Learning XP Solutions) 設備裝置及教學訓練機制事宜，並在中心內規劃設置工作室及攝影錄音室以利製作課程使用。三門委外製作課程有「網路銀行個人金融服務」、「信託業務展業篇」及「對企業授信應有的認識」，由廠商教導工作小組人員實際製作，從一開始講師課程大綱的提供、與講師進行訪談、撰寫錄製腳本、講師錄音至最終課程製作完成及測試，工作小組人員皆全程參與製作，三門課程約費時五個月，過程雖辛苦，但也藉由該一系列製作流程讓我們實際了解到如何製作一門課程，並實際製作「人事管理規章及工作規則」課程，預定於九十四年初上架。另為推展線上教學特於五月中舉辦「數位學習虛擬學校」命名活動，由本行各單位行員參與，命名約有三百多份的稿件，經命名委員會委員評審、圈選其中最適合的命名「華銀易學網」，正式成為本行學習網站的名稱。

### 觀念變革及系統訓練

線上學習課程與傳統實體課程教學方法迥然不同，它是一種打破

過去傳統的教學方式，該學習平台為跨越了時間、地點、人數的限制由講師及學員於虛擬教室內進行互動及交流。另就「時間長度」而言，以不超過一個小時為宜，否則學員易因疲倦造成效果不彰，若課程內容過於冗長者，則須依其內容難易度或功能性進行切割，以有效的控制時間。次就「課程內容」而言，過去講師於實體課程授課時，多以一連續性的課程內容搭配書面講義為主，而線上課程在課程製錄上則強調豐富的多媒體效果，例如線上即時測驗、動畫，使學員藉由在課程的互動中加深記憶，進而達到課程學習的效果。再就「評分標準」而言，實體課程常以測驗方式了解學習成果，而線上課程則強調多樣化的配套措施，諸如觀看課程的時間、對課程的討論次數、家庭作業、線上測試等項目作比重配分後加總作為該課程之最終分數。總而言之，不論實體課程或線上課程對於傳達知識及解惑的目的應是相同，都是良好的學習方式。

線上學習顛覆了過去講師以一對多被動式的授課方式，學員不再是單方面吸收知識，遇有疑問也都能即時發問而獲得解決，每位學員更可根據自己的程度及需要安排時間進行學

習。在學習資源共享的機制下，學員對於不了解的章節除了可作多次點選閱讀外並可於討論區內提出問題與講師及其他學員共同討論，藉由互動過程中幫助學員解決問題，達到更好的學習效果，但如何能使學員熟悉平台的功能操作，並且順利的上網學習呢？有鑑於此，特於九十三年七月舉辦「e-learning（線上數位學習）操作講習班」，由國內各單位派員參加，目的是讓學員了解及使用該學習平台之功能。

然線上教學與實體課程不同的是，它更強調整體性的課程規劃，為了能使講師瞭解線上學習課程的設計理念及管理，乃於九十三年五月起陸續開辦「數位教學設計理論與實務研習班」及「e-learning（線上數位學習）講師操作講習班」二項課程，由廠商和專門製作線上課程之專業講師講授，有效的將行內現有講師及儲備講師導入線上課程的領域，包括學員角色及課程分析（Analysis）、設計教學內容（Design）、發展編製教材（Development）、建置和設定線上學習環境（Implementation）及學習結果評鑑（Evaluation）。

許多企業對於導入線上學習所面臨的最大困境在於人們多有不願改變

的心態，推動線上學習意味著需學習電腦操作並要額外地花費空閒時間學習，且大部分人對該學習平台都感到相當陌生，常因操作失敗而受到挫折，因此產生了抗拒的心態，這種情形也是最容易發生在導入初期，此乃過渡的現象，根據美國線上學習專家 Jay Cross 所歸納的公式：「文化變革 + 行銷 = 落實線上學習」，即強調要在企業內部成功推動線上學習端視於企業內部學習文化是否能有效改變並搭配強而有力的行銷策略，才能落實推廣線上學習與應用。

### 未來展望

因為網際網路的興起，不但為現代人帶來新生活型態，也改變教育的教學方式，近幾年除政府計劃性地推動數位教學外，民間文教業者亦積極投入教育網站的建構，e-learning 平台不只是單向的學習平台，而要與實體教育訓練為一體，成為虛實整合的訓練系統，實體教育訓練可強化課程完整性與實務演練之需求，e-learning 則可彌補實體不足之處，提供學習者課前的預習，課後的複習，數位學習就在彈指之間。

本行線上學習課程正式於九十三年九月間成功上線，已推出三門課程，整個平台從無到有歷經二年，花費了相當多的人力、物力與時間，順利將教育訓練推向一個新的紀元，線上學習成長空間大，未來的訓練模式將朝向多元化發展，不再侷限於傳統實體課堂，藉由搭配學習光碟、線上教學平台等多樣化媒體，使得學習資源垂手可得以打造良好的學習環境，並提昇行員的學習意願，充實專業知識領域，有利業務推廣。

未來之年度訓練計劃擬將原有的實體課程部分轉化為線上課程，九十四年起將全力推出二十多門課程以取代原有部份之實體課程，以線上課程搭配實體課程的混合學習模式，期能有效縮短部份實體課程開班時間，以達到節省訓練教育成本及減少因參加受訓而產生分行人手不足之情事。本小組將積極與坊間製作數位課程的廠商接洽，規劃購置語言及金融知識之線上課程供行員學習，希望藉此帶動全行的學習風氣，豐富其專業知識，邁向卓越。期望全體行員發揮團隊精神愛護易學網不吝建言與指導，冀使易學網園地更臻於完善。

## 附錄一、華銀易學網系統

### 學員功能

- \* 線上登錄及更改個人資訊。
- \* 閱覽可報名課程資訊列表。
- \* 閱覽個人學習課程資訊（上課中或待訓之課程）。
- \* 進行線上學習、即時測驗、線上即時會談及討論區內容。
- \* 填寫問卷調查。
- \* 查詢個人之學習履歷（已結訓的課程）。
- \* 閱覽個人佈告欄。
- \* 變更及閱覽個人行事曆。
- \* 設定個人首頁風格。
- \* 申請新社群或加入已成立之社群。
- \* 各類文章瀏覽。

### 系統管理員功能

- \* 管理及維護學員資料庫。
- \* 學習資源（教材、問卷、作業、題庫及講師）管理。
- \* 管理及維護班級資源。
- \* 管理及維護課程資源。

- \* 統計報表列印。
- \* 審核社群申請。
- \* 系統首頁編排。
- \* 變更部門行事曆及部門佈告欄。
- \* 文章內容審核及發佈。
- \* 系統權限管理。

### 講師功能

- \* 進行線上教學。
- \* 編輯虛擬教室首頁。
- \* 上線批改考卷（題型為填空及問答者）。
- \* 定期上線解答學員問題。
- \* 編輯試題及設定結訓條件。
- \* 設定教學大綱。
- \* 追蹤學員學習情形。

### 部門主管功能

- \* 觀看部門學習記錄。
- \* 審核退選表單。
- \* 變更部門佈告欄。

## 附錄二、線上學習的優缺點摘要

### 線上課程

優點：一、將原本的傳統實體課程依程度的深淺切割成多門線上課程，供學員視自身需求報名學習。

二、傳統實體課程e化後，可以減少紙張、交通及住宿之費用。

三、課程可隨時依業務實際運作情形，即時彈性變動。

缺點：一、部分學員不適應無實體教材輔助的線上課程。

二、需熟悉簡易電腦操作。

### 學習資源共享

優點：開放各式學習資源，包含線上課程、文章、討論區內容等，供所有想要學習的學員上線重複多次讀取學習資源。

缺點：企業機密之安全性較無保障。

### 時間管理

優點：線上課程一門課約一個小時左右，學員可於線上課程開放期間內，自行規劃學習計劃，多次上線進行學習。

缺點：學員或許是有惰性的，如果無

法養成自動自發的學習習慣，將易造成學習進度的延遲。

### 學習記錄

優點：從學員一登入網站，即完整紀錄學員的學習歷程，學員、講師及主管皆可透過該記錄全盤了解學員學習過程並做為該門課程的評分標準。

缺點：各式學習記錄量化後的詳細數值，可忠實呈現該學員於學習平台上的學習過程，卻無法真實了解該學員的認知情形。

### 學習情境

優點：利用多媒體影音互動教材可以有效將知識以文字、圖片、影像及聲音加以整合後呈現給學員，學員可透過該學習平台，不斷的學習和演練以達到學習的效果。

缺點：僅能夠傳授知識性的內容，對於情意方面（情緒管理、創造力培養）或需親自操作演練之課程，由講師面對面授課之成果較佳。