

企業運用微學習於員工訓練的精進方向

張淑婷

國立臺灣師範大學科技應用與人力資源發展學系碩士在職專班研究生

一、前言

教育訓練是企業提升員工工作職能，維持市場競爭力的主要方法。常見的教育訓練形式包含企業自行開發課程、委託管理顧問公司規劃辦理，或是安排員工到外部機構受訓。企業不論是採用上述任一種教育訓練模式，員工均需要長時間自工作抽離集中於教室進行學習，由講師傳授知識、技能、態度層面的學習內容，並引導學員針對學習主題進行討論與演練。講師帶領的教室訓練方式雖然能提供完整的學習體驗，並助於學員受訓後的習得保留以及應用所學的意願，然而在執行上容易受到時間、空間、人數等限制，企業亦必須投入高昂的訓練成本。

隨著資訊科技急速發展，網際網路及行動裝置普及，學習不再侷限於教室環境，數位化培訓方式成為企業員工培訓的新趨勢。近年來，微學習（Microlearning）越來越受到企業關注，藉由簡短、小單元的課程內容，人們只要透過智慧型手機、筆記型電腦、平板電腦等工具連結網路，就能利用零碎的時間、隨時隨地進行學習。由於以微學習為訴求的數位學習資源如雨後春筍般出現，強調其教學內容相較於傳統教室訓練方式，更能有效引發使用者學習動機、降低企業訓練成本，並且能協助企業更容易達成訓練目標，卻鮮少提及微學習可能為企業及學習者帶來的問題。因此，本文將探討微學習的特性與應用上的問題，提供企業運用微學習於員工訓練時的參考。

二、微學習的特性與應用上的問題

「微學習」是一種數位學習方式，將學習內容拆解成數個 3 至 10 分鐘的小單元，每個單元講授一個關鍵概念、或是完成一項任務的操作步驟（李世忠，2018），由於學習內容精簡，學習者不僅可以快速獲取核心概念（王淳民，2018），也可以更輕鬆的消化吸收學習內容，習得知識亦能更長時間保留（Soh, 2017）。由前述定義可知微學習具備「內容輕薄」、「單一觀念的傳遞」以及「輕鬆學習」等特性，對於忙碌的上班族或是網路世代而言，微學習不失為一種簡單又有效率的學習方式，但是當企業運用微學習於員工訓練時，又會遭遇那些問題呢？

首先，微學習的形式包含了影片、短文、音檔、網頁資訊、簡報式影片等，其共通特性就是「簡短」，然而簡短的學習內容並不等於微學習。優質的微學習不僅提供精簡的學習素材，在內容設計上必須依據學習目標，搭配教學互動、視覺音效等技巧，以引發學習者的學習動機，每個教學環節亦須緊密串接，才能提供學習者完整的學習體驗。目前市場上有許多以微學習為主要訴求的數位學習資

源，但礙於經費及製作團隊的專業能力，內容品質良莠不一，以致企業在挑選合適的數位學習資源時，常常需要投入大量的時間與人力成本。

其次，微學習提供「內容輕薄」的學習內容，由於學習時間短，每個單元的時間約 3 至 10 分鐘，員工可以輕鬆、無壓力的進行學習，企業也可以運用微學習「微（micro）」的特性，提供員工快速、及時的線上學習（Pappas, 2016）。然而當員工習慣於短時間、目標導向的學習方式時，面對長時間的訓練課程，就容易失去耐性而感到厭煩。若員工缺乏主動學習的精神，長久下來，學習到的知識內涵恐有淺薄化、片斷化的疑慮（王淳民，2018）。

智慧型手機、平板電腦等行動裝置搭配網路，方便人們隨時隨地、利用零碎時間進行學習。然而，行動裝置本身的功能條件以及網路穩定度，也會影響微學習的效果。除此之外，行動裝置尚具備通話、訊息推播、社群互動、視聽娛樂等多元化功能，恐將中斷學習過程並造成學習者嚴重分心的情況。在傳統教室訓練情境中，講師可以藉由提醒及教室規範降低行動裝置干擾學習的機會，但在微學習的環境中，恐怕僅能仰賴學習者的自律行為，以維持學習成效。

三、企業如何運用微學習精進員工訓練成效

企業員工培訓數位化轉型已是不可避免的趨勢。關於企業如何應用微學習精進員工訓練的成效，茲提出以下建議。

（一）微學習無法滿足所有職場學習需求，企業應視訓練主題應用微學習

企業員工訓練目的在於提升員工的「硬實力」及「軟實力」。「硬實力」為勝任工作所應具備的知識與技能，「軟實力」則包含了態度、溝通、領導管理等人際互動相關的能力。微學習的內容適合簡單、不複雜的知識原理、明確的處理程序或操作步驟，因此，與硬實力相關的訓練內容，可以透過微學習達到訓練目的。涉及複雜的專業知識、態度觀念導正、人際互動、管理技能等主題的訓練課程，則仍以傳統課程由講師授課為主，搭配微學習做為課程輔助（李世忠，2018）。

在實際應用方面，企業可依訓練目標於課前、課中、課後應用微學習，以發揮不同的效用。在課前使用微學習，可作為課程前導，除了讓學員了解講師在課堂中將傳授的新知與技能，也可作為課前預習，幫助學員及早進入學習狀況。在課中搭配使用微學習，可強化學習重點、營造問題情境引導學員討論。微學習在課後則可作為重點收斂、學習強化或課後練習（王淳民，2018）。

（二）引發員工學習動機將是企業成功推動微學習的關鍵因素

現代人的專注力與耐性不如以往，尤其當員工被要求放下手邊工作、長時間參加教育訓練的時候，心中難免萌生抗拒感。微學習雖然只需佔用員工短短的 5 至 10 分鐘，企業若無法明確指出微學習帶給員工的幫助為何，員工仍會抗拒學習。因此，企業運用微學習時，應優先考量員工的學習需求及個別差異（Hughes, 2018），妥善設計、規劃微學習的課程內容，並在每日工作中開放部分時段讓員工自主學習；同時，企業必須明確的讓員工了解微學習的好處，搭配內部管理機制鼓勵員工進修。一旦員工的學習動機被激發，員工便會更主動的從事學習活動。

（三）建立資訊分享平台，鼓勵員工共創微學習體驗。

Facebook、Instagram、Twitter、LinkedIn 等社群媒體提供使用者交流分享、人際互動、展現自我的舞台，使用者分享的資訊內容，不論是文章或影片的形式，都以精簡為特色（Buchem & Hamelmann, 2010）。企業內部可發展類似的互動平台，鼓勵員工參與、共同創作微學習內容，例如跨部門的業務交流、學習心得分享、短文共賞等等，而在形式上可以是影片、短文、或觀點評論。當企業內部建立了共創學習的風氣，員工又能擁有輕鬆、豐富的微學習資源，企業就能更有效的達成訓練目標。

四、結論

企業培訓數位化已是當代趨勢，微學習只是其中一種管道。尤其以提供微學習內容的線上學習平台如雨後春筍般的湧現，課程品質將會是影響訓練成效的關鍵（王淳民，2018）。因此，企業運用微學習於員工訓練時，應先思考訓練的目的是什麼、訓練結束後要達到什麼樣的目標，並深入了解員工的個別差異與學習需求，選擇最合適的訓練方式。在訓練結束後，仍要進行訓練成效評估，以確保訓練目標達成。

參考文獻

- 王淳民（2018）。微學習時代的契機與反思。T&D飛訊，244。取自<https://ws.csptc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvNy9yZWxmaWxILzEyMjIwLzIzNTA0LzYzNWE3ZDFmLTkyNWMTNDU2Zi05MDNiLTJiNDc1Y2ZkNzc4Ny5wZGY%3d&n=OTRmNDgxNjYzOGFkNGFmZTc1NTcyOTA3MWMxYzM0MTgucGRm&icon=.pdf>
- 李世忠（2018）。教學設計與教材製作對微課件發展的因應。T&D飛訊，244。

取自<https://ws.csptc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvNy9yZWxm aWxlLzEyMjIwLzIzNTA5L2I1Y2I4YzZiLTlyYzktNDc4ZC05ZDQwLTI1NTM1N DcwZjYzNy5wZGY%3d&n=YjU4NmM0ZGUzZDQ1NWI4Y2Q2OGYwMjcXNWQ 4ZjMyYmQucGRm&icon=.pdf>

- Buchem, I. & Hamelmann, H. (2010). *Microlearning: a strategy for ongoing professional development*. Retrieved from <https://www.scribd.com/document/37914089/Microlearning-a-strategy-for-ongoing-professional-development>
- Hughes, A. (2018). *A Strong Corporate Microlearning Strategy Creates Effective Courses*. Retrieved from <https://elearningindustry.com/corporate-microlearning-strategy-creates-effective-courses-strong>
- Pappas, C. (2016). *Microlearning In Online Training: 5 Advantages And 3 Disadvantages*. Retrieved from <https://elearningindustry.com/microlearning-in-online-training-5-advantages-and-3-disadvantages>
- Soh, Y. (2017). *Bite-Sized Learning Vs. Microlearning: Are They One And The Same?* Retrieved from <https://elearningindustry.com/bite-sized-learning-vs-micro-learning-are-same>

