

eLearning心法第82讲： 非正式内容愈见重要

作者：邹景平 信息科技专栏作家

eLearning这个名词从1999年秋天在美国开始窜红，到如今已经有三年多了，大家从早期盲目的技术崇拜与平台采购热潮，进入理性与成熟的对待，经由先驱的实验，大家认知到「徒有学习管理平台，没有课程是不行的，有了课程，没有人来学，也是不行的，有人来学，没有人在旁协助，也是不行的，即使有人协助，教材内容无趣或与工作无关，或是员工抽不出时间来持续学习，都无法达成HR人员所期望的高完训比率。

开发课程投入的资源很多，但能达到多少效果？我想这是很多人关心的话题，即使是大家认为最便宜简易的串流影音教材，也不是请公司内部专家(SME, subject matter expert)讲讲就可以了，由于线上学习者常处于孤独自学的环境，为维持其线上学习兴趣，教学内容与活动设计成为线上课程规划很重要的一环，却很容易被忽略了，即使有教学设计专家，如何确保他们与SME间的有效沟通与合作，也是一大考验，即使事事顺利，这些多出来的人力与费用，老板会认帐吗？尤其是线上课程还需要不断的增添与翻新的时候。

台湾很多公司也遭逢到线上课程不受欢迎的情况，最大的原因是内容激不起员工的兴趣，此外，如上班时间太忙根本无法学习，直属主管认为员工太闲才会上网上课，导致员工担心主管误解，干脆下班回家再学，却又有企业因保密而无法让员工透过防火墙来学习，此外当员工线上学习发生问题时，找不到人协助解决，也就失去了继续学的动力，这些情况都是开发线上课程时需要一并考虑与避免的。

公司内推动eLearning的单位以HR部门居多，基于过去办理训练的经验，很容易把eLearning简化为etraining，用线上课程来取代实体课程，然而这只达到一部分eLearning的效果，很多美国专家像Rosenberg, Kelly都提醒大家，eLearning不只是线上课程而已，它还包含沟通、合作和信息的分享。

从企业员工在组织内的学习内涵来分析，真正从课程中学到的只占三成以下，其余都是非正式学习，像在茶水间跟同事聊聊天，就近请教邻桌同事计算机上的小困扰，甚或引用同事出国报告的格式，小组讨论，参加读书会等活动，都对工作帮助很大，却属于非正式的学习内容，也该考虑如何用eLearning的方式来达成，这方面的规划是以前实体环境时所未有的，也非HR部门能力所及，它应由高阶主管来担纲，从企业策略面来思考，将eLearning扩展到员工工作的每个层面，这就是最近美国专家预测CLO(Chief Learning Officer)会快速增加的原因。

这些非正式学习内容包含了文字、图像、网页、文件、动画、仿真软件等，要做到由中央统一控管并由员工很方便的使用，并不是件容易的事，它需要使用内容管理系统及企业入口网站来达成，这方面的应用与规划，美国的大企业才开始着手，但可预见Portal(入口网站)和CMS(Content Management System, 内容管理系统)会是未来企业eLearning环境的基础架构。

Cisco公司特别强调推动eLearning时，内容最重要，除了线上课程要注意模块化，和短小精悍外，还要把五到七成的精力用在开发非正式的内容上，这些内容可以是员工工作时的副产品，也可能是实务社群讨论的结果，

也可能是SME针对每个常被问到的问题，所制作的简短串流影音教材，连Cisco老板都学到教训，对员工录制的谈话节目，不要超过十二分钟，否则没人有耐性看。

第一波的eLearning已进入尾声，它以买平台和开发线上教材为主，主要是训练环境的e化，现在美国开始进入第二波，重心则放在非正式内容的e化，以达到员工工作流程与环境的e化，让信息分享、员工沟通及团队合作，都能在网上发挥得淋漓尽致，也形成公司的核心竞争优势。

原文地址：<http://online-edu.org/member/article/347.html>

网络地址：www.being.org.cn/theory/elm82.htm

发布日期：2003年07月15日

最近更新：2003年07月15日

[回到首页](#) [回到主页](#)

[关于我们](#) | [版权说明](#) | [教育网志](#) | [本栏目编辑](#)：

Copyright © 1999 - 2007 BEING.org.cn, Being Lab. All Rights Reserved

版权所有 惟存教育实验室