

文章编号: 1007-5399(2019)03-0039-03

邮政企业在线培训课程需求及满意度调查研究

王颖, 宁福旺, 杨椿, 王涛

(石家庄邮电职业技术学院, 河北 石家庄 050021)

摘要: 基于问卷调查法, 对邮政企业在职员工的在线培训要求及满意度进行了调研, 根据调研结果从资源建设、课程开发、优化内容和树立典范等角度, 探讨了邮政企业在线培训课程的优化策略。

关键词: 在线培训; 标课; 微课; 满意度; 游戏化

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

随着网络信息技术的发展, 越来越多的企业开始采用在线学习的方式开展员工在职培训, 企业远程培训成为企业培训的主流模式。一项针对企业培训部门负责人的调研指出, 未来在线学习在企业整体培训中所占比例将达70%。企业在线培训通常依托于网络在线课程, 员工通过学习在线课程, 完成课后练习、考试等来达成培训目标。网络数字化教育资源建设是教育信息化发展中最基础的问题之一, 是影响网络教学质量和成败的关键因素, 优秀的学习资源尤其是课程资源从源头上保证了远程教育的质量。由于企业在线培训效率高、覆盖面广, 课程内容丰富、形式多样, 学习方式灵活便捷, 因此深受大中型企业及广大员工的青睐。然而, 当前很多企业在在线培训课程建设仍然面临很多问题, 如在线培训课程质量良莠不齐, 课程利用率不高, 课程学习黏度低, 学习者缺乏动力和兴趣, 学习乏味等。因此, 开展企业在线培训课程的需求及满意度调研, 深入了解来自企业一线员工的学习期望和学习建议, 对于企业在线培训课程建设质量的提升, 以及培训效果的改善都有重要意义。

本文以邮政企业在线培训为研究对象, 中国邮政在线培训依托中国邮政网络学院(以下简称“中邮网院”)开展, 中邮网院自2010年建成开通, 目前已实现全员、全域、全业务三大覆盖, 形成年访问量6 000万人次, 培训300万人次, 考试400万人次的培训规模, 拥有独立的电脑端及移动端学习平台, 在线学习课程SCORM标准课件(简称“标课”)及微课程(简称“微课”)共计1.26万门、1.98万课时。因此, 开展邮政企业在线课程需求及满意度调研具有较强的代表性, 研究结论有一定的参考意义和推广价值。

1 研究方法

1.1 问卷编制

采用自行编制的问卷开展调研, 根据邮政企业在线培训的模式和特点, 结合相关文献调研及企业内部专家咨询, 确定问卷框架维度, 形成问卷结构。同时, 考虑到员工在职工作压力大、时间紧的特点, 问卷题目以单选题和多选题为

主, 经过多次修改最终形成正式量表, 确定6个维度的10道调研题目, 问卷采用李克特式五点量表进行计数。

1.2 样本选择

采用中邮网院官方微信平台开展问卷调查, 累计调研时间持续一个月, 采用分层+随机抽样法, 累计抽取金融、保险、物流三大业务范畴的员工有效问卷总数5 599份, 各业务种类样本数量均匀, 样本有较强的代表性。

1.3 统计分析

主要采用概率统计的方法, 并结合邮政企业在线培训课程建设现状对调研结果进行阐释分析。

2 结果与分析

2.1 课程总体满意度

通过调研发现, 邮政企业在线培训课程资源总体满意度较高, 满意及非常满意率达57%, 一般满意率为37%, 不满意及非常不满意率都较低, 占总体满意度的6%, 说明邮政企业在线培训课程资源建设的成熟度相对较高, 课程的数量和质量能够满足广大企业在职员工当前的学习需求。

2.2 课程设计

企业在线培训课程的质量取决于课程设计的质量, 本研究重点关注优秀在线培训课程的特点、要素, 以及游戏化课程设计的必要性。有关专家指出, 关于企业远程培训课程设计类文献研究不多且展示的开发实例较少, 邮政企业课程设计的调研数据及结果分析可为相关企业在线培训课程设计提供借鉴和参考。

2.2.1 优秀在线培训课程应该具备的特点

本文将优秀在线课程的特点界定为课程内容贴合工作需求、课程组织逻辑清晰、课程设计趣味性强三个方面, 员工可根据自身的学习需求及学习偏好进行选择投票。通过调研发现, 86.8%的员工认为课程内容贴合实际工作需求是优秀网络课程应该具备的首要特点, 同时, 认为优秀网络课程应该具备课程设计趣味性强、课程组织逻辑清晰等特点的员工分别占66.4%和61.9%。

调研结果显示,对于在职学习者来说,由于其学习的功利性较强,因此能够真正解决员工工作中的痛点、难点的课程才是员工需要的好课程。同时,与课程的逻辑结构组织相比,课程设计的趣味性更受员工关注,说明在移动互联网时代,在线学习的体验性越来越被关注,如何将新颖、有趣的元素融入在线课程设计,提升课程学习的趣味感,是未来企业在线课程设计应该考虑的一个重要因素。

2.2.2 优秀在线培训课程应该包含的要素

优秀在线培训课程在设计时通常包含一定的要素,在对邮政企业调研的过程中发现,82.1%的员工认为优秀在线课程应该包含案例分析;72.8%的员工认为应该包含教师讲解;认为应该包含模拟操作、练习测试、情景演示的员工比例相对持平,分别为64.1%、60.4%、59.9%;认为应该包含专家解答、拓展性阅读和在线讨论的员工比例相对较低,分别为49.2%、41.2%、36.9%。因此,从投票的比例和重要性排行来看,优秀网络课程应该首先包含案例分析、教师讲解、模拟实操、练习测试、情景演示等要素。

调研结果表明,与知识掌握型学习相比,企业员工的学习更加偏向应用型,因此,通过案例、实操、练习、模拟等方式结合教师相关讲解可以有效提升员工在线学习的效果和效率。

2.2.3 游戏化课程设计的必要性

近年来,游戏化课程的呼声越来越高,由于游戏化课程开发投入高、时间久,很多企业都持观望态度。通过对邮政企业的调研发现,认为引入游戏化课程非常有必要和有必要的员工分别占20%和35%,认为游戏化课程一般有需要的为24%,认为没有必要和非常没有必要的为18%和3%。因此,从总体来看,认为游戏化课程设计必要性在一般及以上的占79%,员工对游戏化课程的呼声相对较高,游戏化课程的设计与开发可以作为未来企业课程资源建设的一个重要方向。

2.3 课程形式

近年来,网络在线课程的媒体形式越来越丰富,邮政企业为满足不同偏好的员工学习需求,丰富在线培训的课程形式,提供了视频编导类、动画交互类、三分屏类、模拟实操类、长图文类、音频类6种在线课程形式。在对员工最喜欢的课程形式进行调研时发现,基于岗位工作情境的模拟实操类课程最受欢迎,受欢迎度为69.4%;其次,动画交互类和视频编导类都是当前员工比较关注的课程类型,受欢迎程度分别为60.4%和57.6%;三分屏、长图文和纯音频类课程受欢迎程度相对较低,分别占到了15.5%、12.7%和10%。

调研显示,企业在线培训在课程媒体形式的选择上,首先应遵循有用性原则,能够与员工的岗位工作相结合,具有实操性;其次应遵循有趣性、交互性原则,由于企业在职学员工学矛盾大,趣味化、交互性的课程能够降低学习的枯燥感,使学员学习更加投入。同时,调研也反映出传统的三分屏课程形式已经远远不能满足广大员工的学习需求,未来将逐步走向边缘和没落;相较于视频类型的课程形式,图文阅读类和音频听力类的课程受欢迎程度都较低,因

此企业在在线课程的开发过程中应该重点关注视频类课程。

2.4 课程类型及学习方式

邮政企业当前在线课程的学习方式主要包括两种:一种是基于电脑端的标课学习,另一种是基于移动学习专用App的微课学习。企业移动学习专用App属于教育App的一种,有关专家将教育App界定为:运行于智能移动终端的,能够帮助学习者学习的应用程序。本文重点关注标课与微课电脑端与移动端在企业学习过程中受欢迎程度的比较。

2.4.1 标课与微课受欢迎程度比较

调研发现,74%的员工认为微课更受欢迎,仅有26%的员工认为标课更受欢迎。说明在未来企业课程资源建设过程中,应该加大微课资源的建设力度,打造一批员工喜爱的微课资源,提升企业培训的效果和效率。

2.4.2 电脑端与移动端学习方式受欢迎程度比较

调查结果显示,26%的员工认为移动学习更受欢迎,仅有13%的员工认为电脑端的网上学习更受欢迎,而61%的绝大多数员工认为电脑端和移动端的结合更受欢迎。因此,企业未来在学习平台的建设上,应该积极打通电脑端和移动端学习平台,实现两者的同步互通,以便于员工随时随地、通过任何方式开展在线学习。

2.5 课程时长

调研结果显示,62%的员工认为课程时长在10~30分钟最为合适,认为课程时长低于10分钟或高于30分钟(小于50分钟)合适的员工各占18%,而只有2%的极少部分员工认为50分钟以上的课程比较合适。

调研结果表明,随着移动互联学习时代的到来,课程学习的碎片化越来越受关注,传统的50分钟大课已经远远不能满足企业员工的学习需求,课程学习的轻量级、碎片化将是未来企业在线培训的趋势。此外,调研发现,认为课程时长低于10分钟更为合适的员工仅占18%,这与当下主流的5~10分钟的微课观念似乎相悖,因此,企业在选择最佳课程学习时长时,应该依据业务特色及员工需求进行灵活设置,避免盲目跟风和一刀切。

2.6 课程内容

2.6.1 在线学习课程内容改善建议

在对课程内容改善进行调研时发现,52.4%的员工认为应该增加营销类课程内容,模拟操作类投票率为51.9%、技能鉴定类47.7%、自我发展类39.4%、新技术类38.2%、职场发展类36.4%、管理通识类32.6%、邮政业务类30%、领导力22.5%、企业文化类20.2%、(邮政)企业管理类18.7%。调研结果虽然有一定的岗位专业倾向,但反映了对模拟操作类课程的需求,这与之前的调研结果一致,企业应该重视相关课程的开发,投票率反映了员工的需求度,对企业今后课程的建设有重要的参考意义。

2.6.2 未来期待参加的培训课程

调研发现,员工最期望参加的课程培训仍是业务类课程,业务知识和技能培训投票比为73%。全球人才发展协会2014行业发展报告指出,专业/行业知识占据企业培训内容

前三位。此外，其他各项课程投票比例由高到低分别为营销知识和技能51.1%、优秀企业案例分享47.4%、行业最新热点研讨38.4%、法律法规38.1%、计算机操作技能36.2%、商务礼仪32.6%、健康与养生30.9%、公文写作22.2%、摄影及文学讲座17%、邮政外语16.9%、企业文化讲座15.9%。投票比率同样反映了员工对相应课程内容的渴求度，有重要的参考价值。

3 讨论与建议

调研发现，员工对邮政企业在线培训课程资源的总体满意度较高，一般及以上满意率达94%，同时也反映了企业在线培训课程资源建设方面的一些问题及建议，主要包括以下四个方面。

3.1 积极开展微课资源建设，实现跨平台同步学习

进入移动互联网时代，学习的碎片化、移动化、泛在化特征越来越明显，在企业在线培训过程中，相较于传统电脑端开展的标课学习，员工对移动端的微课学习呼声越来越高，而两种学习方式相结合最受员工青睐。因此，企业在线培训应该积极开展微课程资源建设，以员工需求为中心，以业务发展、绩效提升为导向，积极探索适合企业自身的微课快速开发方法。同时，积极搭建基于移动端的微学习平台，利用App、微信等多种方式开展移动学习；打通电脑端和移动端学习平台，实现跨平台、多途径的同步学习，实现员工随时随地开展碎片化学习的需求和愿望。

3.2 加强实操类课程开发力度，探索游戏化课程开发模式

企业员工的学习通常有较强的目的性和操作性，因而基于岗位工作情境的模拟实操类课程最受欢迎。企业在线培训过程中应该加强实操类课程的开发力度，通过真实的实操环境模拟，提升培训转化的效果和效率。此外，进入“互联网+”时代，运用游戏化思维开展企业培训，借助游戏学习的趣味性、竞争性调动员工参与培训学习的热情，将是未来企业培训的趋势之一。因此，企业在线培训应该积极探索游戏化课程的开发模式，将游戏化要素有机整合于在线培训课程设计过程中，提升员工在线学习的趣味性和体验感。

3.3 深度萃取培训内容干货，提升面向应用性课程的开发策略

调研显示，优秀网络培训课程首先应该贴合员工实际工作需求，因此在课程开发过程中，应该以员工需求为导向，深度挖掘员工需求的痛点、难点、易错点等，打造培训内容干货。此外，在课程的设计上，要注重提升面向应用性的课程开发策略，运用情景演示、案例分析、模拟操作、练习测试等多种方式，提高企业在线培训课程的质量。

3.4 拓宽培训内容范围，关注行业实践典范

企业培训类课程在内容建设方面，业务类课程的需求通常最高，此外，员工对优秀企业案例分享及行业最新热点等内容也表现出了一定的需求。因此，在课程内容建设过程中，应该注重纳入一些行业实践典范、前沿热点等，以提升员工学习的眼界和范围。

比利时邮政签署 2019 ~ 2020 年劳工协议

为响应员工呼吁，应对外部挑战，比利时邮政与工会达成一项为期两年的集体劳动协议，包括加薪、改善工作条件、就业保护和增加员工。比利时邮政同意再聘用1 000名员工，包括全职员工和临时员工。

新集体劳动协议的主要条款包括：提高薪酬、增加休假、明确未来薪资福利等，以提高投递员岗位的吸引力，但该协议未提及具体的加薪方案。

此外，该协议还包括一系列具体措施，以应对该领域工作量的增加，如在年底业务量高峰期部署额外资源，解决区域瓶颈问题，增加1 000名员工，并设立专门的咨询委员会，以处理投递环节的棘手问题。

所有相关方都达成一个共同的目标，那就是从长远角度调整比利时邮政的组织结构，以满足客户和公民不断增长的需求。

(贾润新译)

4 结语

企业在线培训的对象为广大在职员工，因此深入挖掘来自一线员工的培训需求，对企业在线培训课程资源的建设有重要意义。企业在线培训应该以员工需求为中心，深度萃取培训内容干货；积极开展移动学习，实现跨平台、多途径的同步学习；同时应该加强实操类、应用性课程开发力度，拓展微课资源的开发方法，打造一批实用性、趣味化的在线培训内容。

参 考 文 献

- 1 吴峰. 终身学习在行业中的发展趋势——企业大学与企业E-learning. 中国远程教育, 2012, 3
- 2 顾勤. 本体视域下的网络课程的知识管理研究. 中国电化教育, 2012, 4
- 3 黄丹青. 打造世界一流的教学型大学: 马里兰学院大学的远大目标及创新实践. 中国远程教育, 2012, 4
- 4 温善毅, 钟志贤. 国内企业培训E-learning研究现状及发展趋势. 江西广播电视大学学报, 2014, 2
- 5 马玉慧, 赵乐, 李南南, 王硕烁. 新型移动学习资源——教育APP发展模式探究. 中国电化教育, 2016, 4

收稿日期: 2019-01-10

作者简介: 王颖(1986~), 女, 河北邯郸人, 硕士, 工程师, 主要从事E-learning和培训资源建设与研发; 宁福旺(1972~), 男, 山西运城人, 硕士, 高级工程师, 主要从事邮政企业课程资源建设与管理研究; 杨椿(1985~), 男, 河北沧州人, 硕士, 工程师, 主要从事邮政企业资源建设与运维管理研究; 王涛(1982~), 男, 甘肃白银人, 主要从事远程培训学生支持服务研究。