

2021

Исследование
предпочтений слушателей
электронных курсов



eLearning center
Москва
2021

Содержание

Введение	3
Выводы	6
Результаты в цифрах и графиках	12
Как удобнее учиться?	13
Коммуникации в обучении	25
Мотивация	30
Применение на практике	37
Форматы	39
Об участниках исследования	44
Полезные материалы	47



Введение

Обучение вне зависимости от формата, а онлайн-обучение в особенности, обычно является инициативой в формате «top-down». Иногда обучение — это необходимый инструмент, который поможет решить назревшую проблему, а иногда — новая возможность, которую стоит попробовать для получения результата в будущем. Может сложиться ситуация, в которой компания понимает, что у нее большие затраты на обучение, и решает часть программ перевести в электронный формат. Также довольно часто бывает, что появляется некая рабочая группа, которая определяет, в каких направлениях будет развиваться обучение.

Крайне редко случается, когда инициатива идет от сотрудников, «down-top», когда сами сотрудники выбирают, что они будут изучать, какие курсы будут проходить.

Давайте возьмем яркий пример — геймификацию. Идея геймификации появляется не потому, что к нам пришли сотрудники и сказали: «Нам бы хотелось поиграть, а с бейджами и баллами было бы гораздо интереснее».

Нет. Те, кто отвечают за обучение, убеждены, что механизмы геймификации будут хорошо восприниматься и мотивировать в обучении.

Такая же ситуация возникает относительно форматов. Ответственные за обучение принимают решение создавать метафоричные форматы, высокотехнологичные форматы, суперинтерактивные курсы, сложные сюжеты, VR. Кажется, что новый формат будет лучше привлекать внимание и лучше мотивировать, это с одной стороны. А с другой стороны, мы за счет таких новшеств можем реализовать собственные профессиональные амбиции: это мы себе ставим новые задачи, и опыт делаем разнообразнее, только не сотрудников, которых учим, а свой.

В итоге развитие системы обучения идет на основании видения и предпочтений ее инициаторов. То, как мы, ответственные за обучение, видим, так и развиваем.

Два года назад, когда мы только задумывали этот опрос, наша главная задача заключалась в том, чтобы дать людям, ответственным за обучение внутри компаний, инструмент для принятия решений о развитии обучения на основе реальных предпочтений слушателей.

Чего на самом деле хотят люди? Как они воспринимают обучение сегодня?

В следующий раз, когда мы будем решать, какой нам нужен курс — короткий или длинный, нужен нам сложный сюжет или нет, какие новые инструменты мы хотим применить, у нас уже будут данные, на основании которых мы сможем сделать обоснованный выбор.

Выводы, которые мы получили в исследовании этого года, в ряде позиций, действительно, сильно отличаются от предположений, которые делают организаторы электронного обучения. Эти отличия касаются вопросов оптимальной длительности курса, восприятия контента в зависимости от возраста, влияния яркой графики и увлекательных сюжетов на мотивацию.

Предпочтения слушателей имеют очень большое значение — люди сами говорят о том, как им комфортно воспринимать информацию. Конечно, есть знаменитая цитата, которую приписывают Генри Форду: «Если бы я спросил людей, чего они хотят, они бы попросили более быструю лошадь». Да, если мы не будем людям показывать какие-то суперновые вещи, то они никогда нас о них и не попросят. Но, с другой стороны, надо понимать, что обучение — процесс очень физиологичный, он связан с тем, как работает мозг. Нельзя исключать, что со временем произойдут более или менее значительные изменения, и люди сами объявят, что им нужны другие форматы, но лучше дождаться, когда это произойдет неким естественным образом.

Для нас очень важно понимать, чего на самом деле хотят люди, что они лучше всего воспринимают, и стараться им дать это. Тот массив информации, с которым сегодня люди сталкиваются, тот невероятный уровень информационной перегрузки, диктует нам необходимость выбирать те форматы, которые удобнее для тех, кто учится.



ВЫВОДЫ

Посмотрим сначала на ключевые выводы, а далее в документе вы увидите все цифры и графики, которые сможете проанализировать самостоятельно.

1. **Предпочтения по длительности курса и его формату в зависимости от возраста практически не меняются.** И молодежь, которой мы часто приписываем желание проходить микро- или даже нано-learning, тоже предпочитает курсы длительностью около 45 минут. И также нет разницы в восприятии оптимальной длительности обучения в зависимости от должности — данные по выборке руководителей не отличаются.
2. **Что чаще всего отвлекает людей от обучения?** Обращения коллег и срочные задачи. Одновременно достаточно большое количество людей проходят обучение днем. Эти данные в очередной раз подчеркивают необходимость легализации времени на обучение. Сотрудники воспринимают обучение как свою рабочую задачу, и будет правильным, если для нее будет время, которое можно спокойно использовать.
3. **Обучение с мобильной платформы большинство сотрудников использовать не хотят.** Подавляющее большинство говорят о том, что такое обучение они проходят только тогда, когда у них нет возможности пройти иначе. Это очень важный вывод, потому что мобильное обучение считается одним из главных направлений развития системы дистанционного обучения, а люди так учиться не хотят, и, скорее всего, обоснованно. В мобильном обучении самое неправильное слово — «обучение». Может быть мобильное информирование, может быть мобильная поддержка принятия решений, может быть какая-то небольшая ситуационная справка, подсказка. Скажем, торговый представитель приехал на точку, в его мобильном приложении есть служба геолокации, и приложение дает подсказку, которая связана с рабочей задачей в этой точке. Но проходить курс по техникам работы с возражениями, по управлению рисками или по промышленной безопасности с мобильного устройства неудобно. Там, где нужно подумать, где, возможно, нужно записывать, где какие-то определения нужно посмотреть дополнительно в интернете, мобильное устройство не годится. И это вывод, который мы должны учесть.
4. **Большинство сотрудников убеждены, что средняя длительность курса должна составлять 45 минут.** Это еще один очень весомый аргумент не в пользу микрообучения. Почему такая продолжительность? Потому что более-менее значимую тему раскрыть за меньшее количество времени практически невозможно.

Давайте проведем мысленный эксперимент. Вы собираетесь выступать на конференции. Планируете рассказать о том, как создаете электронные курсы в вашей компании. Сколько времени вам потребуется на качественное выступление, в котором будут и обоснование, и примеры, и выводы? По нашему опыту подготовки к конференции [eLearning elements](#), меньше 20-25 минут на это не уходит. И очень многие спикеры просят 30-40 минут, а некоторые и час. Это нормально. За 15 минут можно дать обзорный кейс, без деталей, подробностей и выводов. Что-то чуть более содержательное требует времени. Кроме того, слушатели хотят погрузиться. Изучая тему, они хотят подумать. Им потом пользоваться этим материалом, они хотят разобраться. 30-45 минут — это нормальная длительность для корпоративного электронного курса. На нее имеет смысл ориентироваться.

5. **Учебная нагрузка слишком большая.** Сотрудники переучены. Большинство сотрудников говорят, что они изучают в среднем 2 курса в месяц. Но при этом есть те, у кого этот показатель значительно выше, некоторые указывают 12 курсов в месяц и более. То есть в среднем количество пройденных курсов в год может достигать 60-ти.

Одновременно с этим больше половины читателей телеграм-канала «Живое обучение» в ответ на вопрос о том, сколько курсов они проходят лично, по собственной инициативе, в течение года, сказали, что только один-два курса.

Давайте из примерно 60-ти курсов, пройденных нашими сотрудниками за год, вычтем какие-то сугубо информационные, давайте учтем, что бывают разные сезоны — в какие-то больше обучений, в какие-то меньше, давайте предположим, что человек проходит 30 курсов. 30 курсов в год — это очень много. Очевидно, что при таком объеме люди чувствуют себя некомфортно. Осваивать 30 тем в год — это огромная интеллектуальная нагрузка. Люди ведь еще работают, имеют свою личную жизнь, свои личные заботы.

Нам нужно думать об укрупнении курсов, о формировании программ и одновременно с этим о том, что, наверное, не всему нужно учить. Нам нужно тренировать свое доверие по отношению к сотрудникам и давать им доступ к хорошо организованным базам знаний, к системам поддержки принятия решений, к ситуационным подсказкам, ситуационным коротким руководствам, размещенным по месту исполнения задачи, по месту действия. Невозможно учить в таком большом объеме.

6. **Когда люди проходят курс, они пишут заметки и делают скриншоты важных экранов.** Почему? Хотят сохранить нужное. Люди не могут запомнить все, особенно с учетом того количества обучения, о котором мы говорили в предыдущем пункте, и страхуют себя. Заметки в блокноте в процессе обучения — это отлично. Но если у нас почти 44% людей делают скриншоты, это значит, что нам нужно отдавать материалы курса в каком-то виде, в котором их удобно сохранить и вовремя найти. Памятки, постоянные ссылки для доступа к материалам — это все нужно делать. Это тот инструментарий, который мы часто оставляем в стороне и практически его не обсуждаем, в отличие от каких-то новомодных инструментов, сложных технологий, а на самом деле людям нужна очень простая штука — скачать документ, скачать материал.

7. **О реальных подталкиваниях к обучению.** По опросу выделились две группы мотивирующих факторов. На первом месте — внутреннее желание быть в теме своей профессиональной деятельности и держать руку на пульсе. С одной стороны, здесь нужно сделать скидку на социальную желательность такого ответа. Но, тем не менее, этот мотиватор есть, и его вес достаточно существенный. Следом за ним в качестве фактора, который больше всего подталкивает к обучению, идет появление задачи, которую нельзя качественно сделать без дополнительных знаний. Важно отметить, что 30% людей считают требование обязательного прохождения обучения значимым мотиватором, при этом он все-таки не вышел на первое место.

Если мы объясним сотрудникам, с какими рабочими задачами связано обучение, и как оно укладывается в концепцию их профессионального развития, то это сработает, это будет мотивировать.

8. **Из хороших новостей: почти все начинают применять полученные знания на практике очень быстро**, в течение, буквально, недели после обучения. Но при этом применяется не все. Если оценить применение изученного по 10-балльной шкале, то сотрудники ставят 6 из 10. Для нас с вами, специалистов по проектированию обучения, это хороший толчок к развитию. Наверное, правильно было бы выйти на позицию хотя бы 8 из 10. Тогда мы могли бы говорить, что курсы действительно применимы.
9. **Большинству в процессе обучения нужно взаимодействие с другими.** Нужна поддержка эксперта, хочется что-то обсудить с коллегами, хочется задать какие-то вопросы в чате. По опыту, очень многие этого лишены. Мы отправляем сотрудников в асинхронное обучение, в котором все, что у них есть, — это прохождение электронного курса. Нет рядом эксперта, которому можно было бы задать вопрос, если что-то непонятно; нет рядом коллег, с которыми можно было бы что-то обсудить, обменяться мнениями. А это очень важно. Когда люди обсуждают новую для себя тему — это тоже часть обучения, часть осмысления, часть практики.
10. **Конечно, самое большое впечатление производят курсы с яркой насыщенной графикой и необычным сюжетом.**
11. **Но все-таки важнее всего в курсах для слушателей другое:**
- **практические примеры** применения материалов в своей рабочей деятельности;
 - **задания и упражнения на основе реальных задач;**
 - **хорошо изложенная теория** и иллюстрация изложенного материала.

А вот увлекательный сюжет, герои, декоративное оформление по степени важности попадают на самые последние места.

Если предложить выбор между двумя курсами по одной теме: один — с необычным увлекательным сюжетом, красочным оформлением, а другой — с большим количеством примеров и заданий, но с простым аккуратным оформлением, то 70% сотрудников выберут второй вариант. И это еще один аргумент в пользу того, что для сотрудников нужны простые и очень практичные курсы.

Люди хотели бы увеличить количество примеров применения изучаемого на практике и в реальной жизни, а сократить хотят в большей степени анимацию и количество теоретического материала.

Когда человек учится, и у него есть задача получить знания и начать их применять, нужны примеры, практика и хорошо изложенный базовый материал.

Возможно, стоит сделать яркую обложку и яркие первые кадры, это не лишено смысла. Конечно, оформление учебных материалов должно быть приятным, современным, аккуратным. Но когда мы проектируем курс, первое, на что мы должны обращать внимание, первое, чем мы должны заниматься, — это практические примеры, хорошо изложенная теория и задания на основе реальных ситуаций. Это то, что делает обучение обучением и что позволяет слушателям достигать итоговой цели — применять новые знания на практике. Наличие практики и примеров внутри курса — очень важный принцип проектирования.

12. **Какие инструменты помогают и дополнительно мотивируют?** В меньшей степени значки, награды, счетчики баллов, переходы по уровням. Самый низкий показатель дополнительной мотивации у героя, от имени которого или вместе с которым мы проходим курс.

А больше всего мотивируют:

- возможность увидеть результат по всем выполненным заданиям;
- свой ответ в сравнении с правильным и разбор задания;
- возможность видеть свой текущий прогресс;
- возможность видеть причинно-следственные связи на примере реальных ситуаций и показателей.

Вот еще одно направление инвестиций наших усилий. Вот во что нужно вкладываться: показывать, как были выполнены какие-то задания, как можно было правильно их сделать, показывать причинно-следственные связи в ситуативных заданиях.

И, что интересно, с технической точки зрения эти вещи делаются намного проще, чем те же самые значки, награды, баллы, герои. Отсутствие героев и метафорических сюжетов и курс делает более технологичным, более простым для дальнейшего обновления, и снижает стоимость разработки. И одновременно с этим курс оказывается гораздо более похожим на то, что хотят видеть слушатели.

13. **Демотивирует и отвлекает людей отсутствие возможности пройти далее до появления всех объектов на экране.** Это так называемая закрытая навигация на анимированном слайде. Слушателям это не нравится. А еще им очень не нравятся звуки в курсе.
14. **В этом году мы добавили в опрос еще несколько пунктов об удаленной работе,** и далее вы сможете в результатах опроса посмотреть, как люди относятся к обучению из дома. И мы также спросили, какие темы сотрудники сами считают актуальными в контексте удаленной работы. Большое количество людей хотят получить новые знания и навыки по самомотивации, по управлению стрессом и по управлению карьерным развитием. Нужно учить личной дисциплине, эффективной удаленной работе, эмоциональному интеллекту и привычкам высокой эффективности. Это те темы, которые наиболее популярны.
15. **Один из интересных выводов — большинство не видят значимости обучения по информационной безопасности.** А ведь это достаточно важная тема в контексте удаленной работы. Здесь может возникать много разных рискованных ситуаций, а для людей тема кажется далекой от их деятельности. Мы все этой теме учим, и нужно более внимательно относиться к формированию мотивации, разъяснять значимость.

Каждый, кто будет анализировать этот отчет, сделает собственные выводы. А мы предлагаем небольшое упражнение. Когда будете смотреть результаты, задайте себе вопрос: «А как у нас все организовано?» Насколько в вашей компании можно говорить о соответствии процесса обучения пожеланиям слушателей? Проверьте себя. Используйте для этого [небольшой чек-лист](#).

Проектируем ли мы программу, отдельный курс, или целую систему обучения, важно помнить, что самое главное в обучении — это люди, которых мы учим.

Взрослого человека нельзя ничему научить. Он либо возьмет, либо нет. Либо увидит, услышит, примет, либо нет. Сам факт восприятия материала (прочитали, посмотрели, послушали) — только вершина айсберга. Реальное обучение происходит за пределами обучения. Оно происходит в попытке применения. Это и есть самая сложная часть обучения.

Что мы можем сделать? Наша задача — создать условия не столько для эффективного чтения, просмотра или прослушивания (это важно, это имеет большое значение, если все это сделано эффективно, мы снижаем постороннюю когнитивную нагрузку), но главное — это все, что нужно для начала применения. Нужны примеры, практика, причинно-следственные связи. В составе курсов обязательно должны быть подсказки, памятки, пошаговые инструкции, которые помогут сотрудникам перевести обучение в реальную рабочую деятельность, понять, с чего начать применять, каких ошибок можно избежать, каких трудностей ожидать.

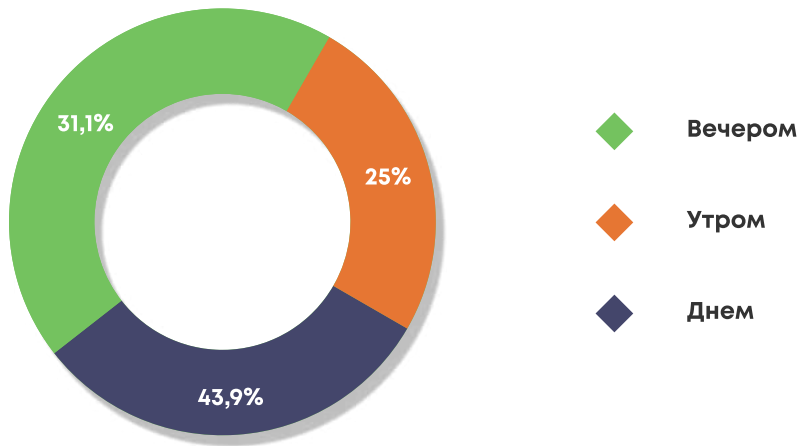


Результаты в цифрах и графиках

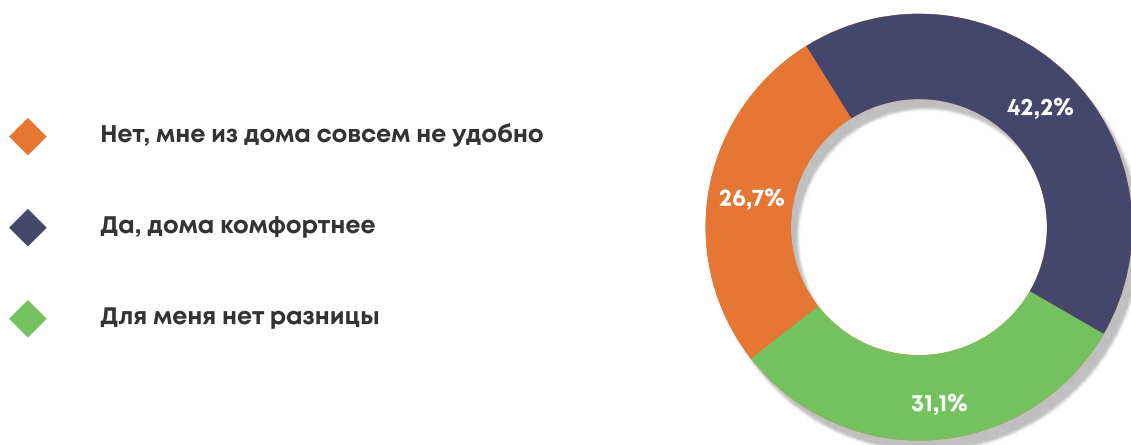


Раздел 1. Как удобнее учиться?

В какое время дня вы обычно проходите электронные курсы?



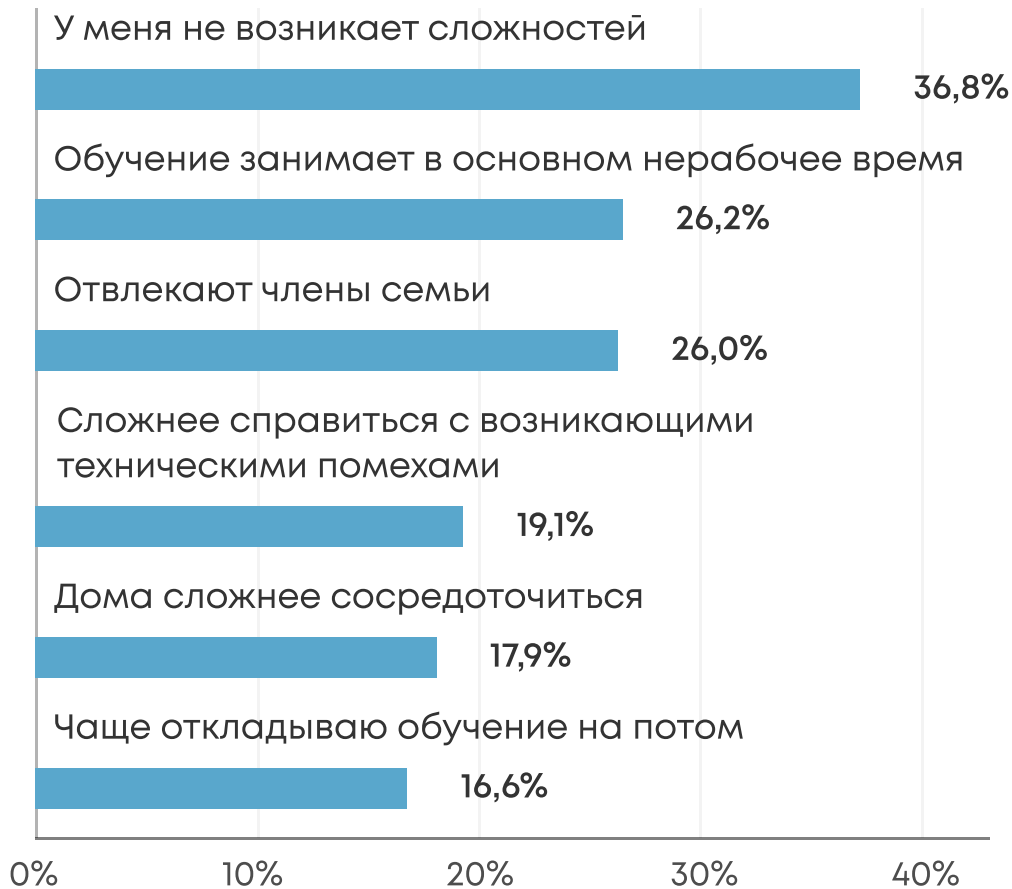
По сравнению с офисом комфортнее ли вам учиться из дома?



Какие вы видите преимущества в обучении из дома?



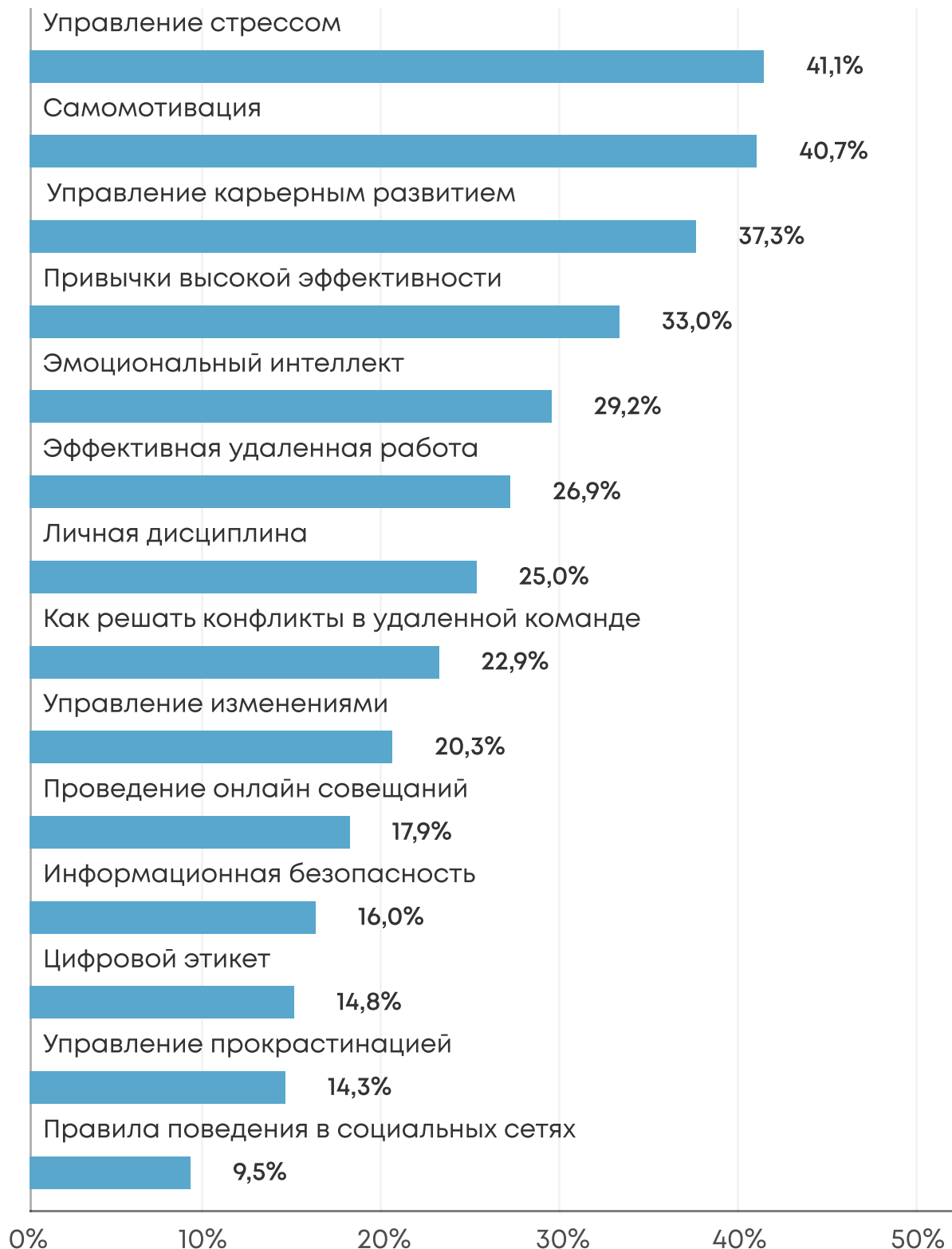
Какие вы видите сложности в обучении из дома?



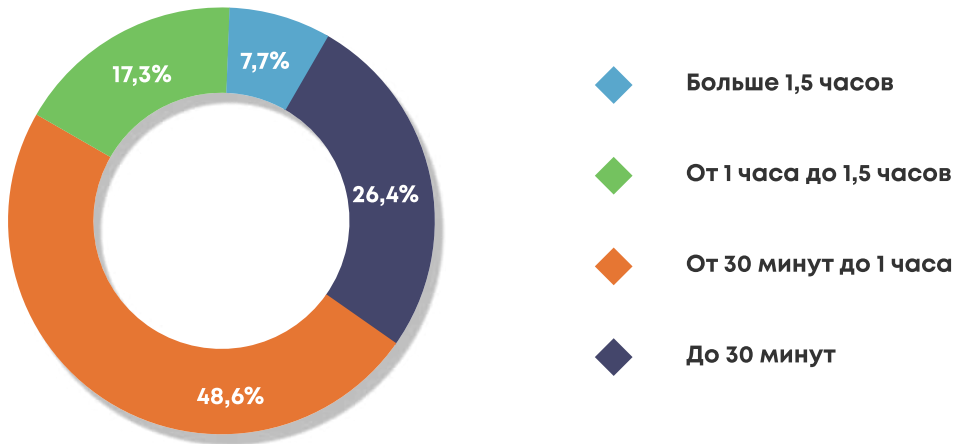
Когда вы учитесь из дома, какой формат для вас удобнее?



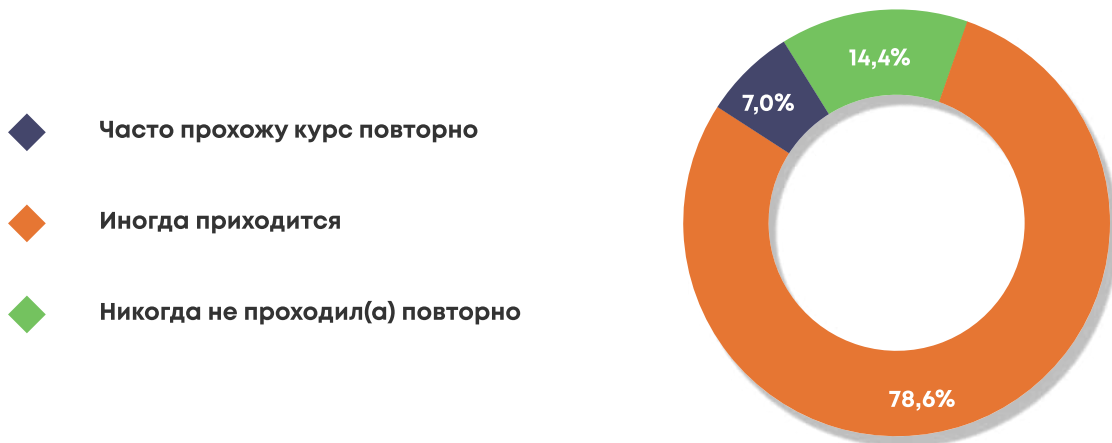
Есть ли навыки, которые вы хотели бы приорестить в контексте удаленной работы?



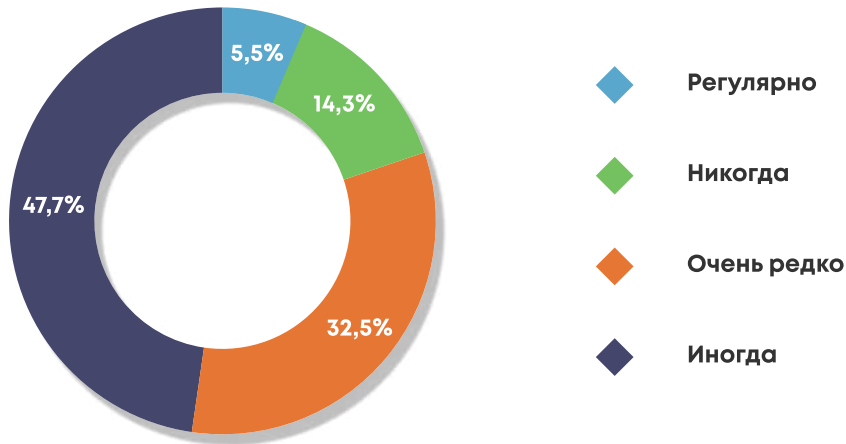
Сколько времени обычно уходит на прохождение среднего электронного курса?



Бывает ли так, что с первого раза вы не набираете проходной балл и проходите курс повторно?

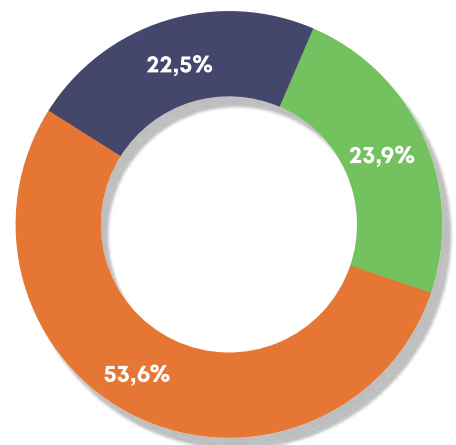


Проходите ли вы курсы повторно, чтобы освежить в памяти что-то из его содержания или найти нужную информацию?

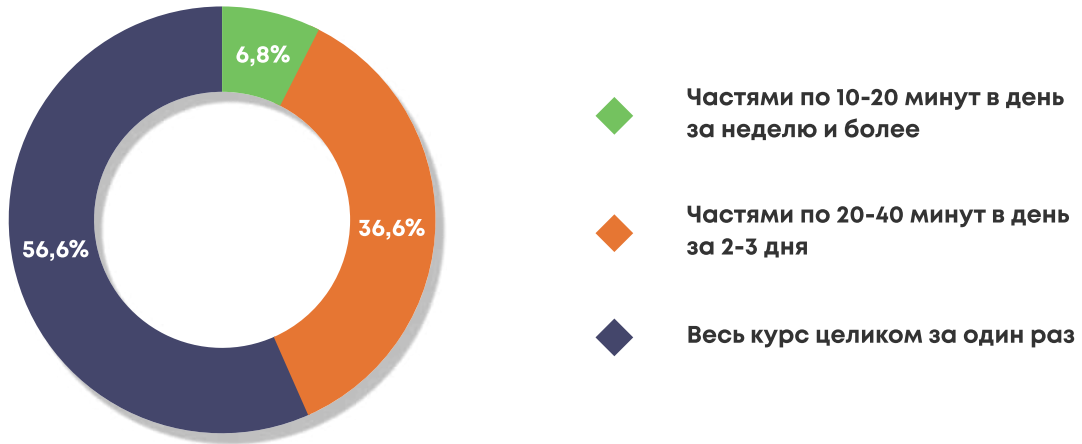


Чаще всего на обучение вы:

- Используете личное время за пределами рабочего дня
- Планируете и выделяете отдельное время
- Используете свободное время между основными рабочими задачами



Как вам удобнее проходить обучение?

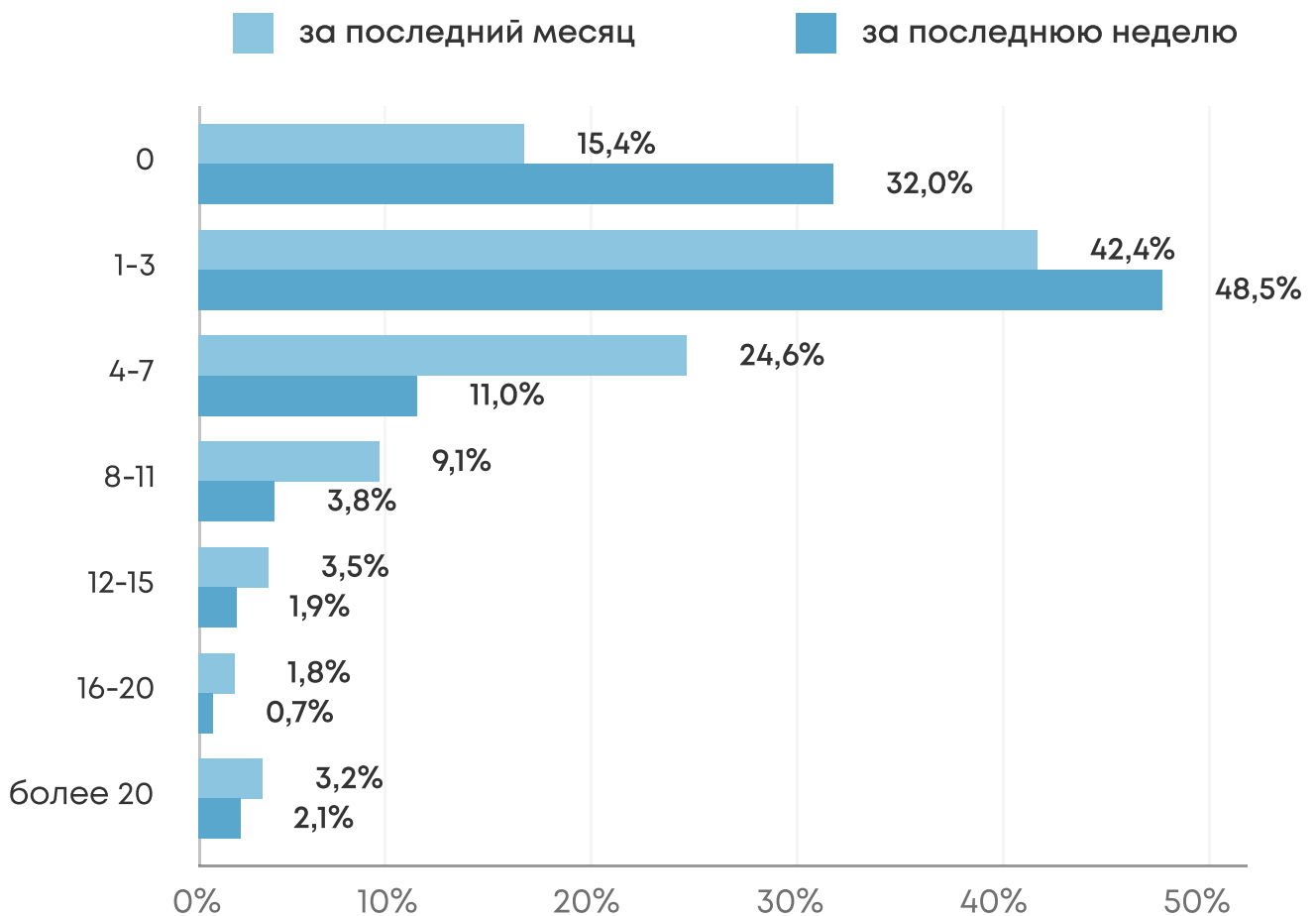


Используете ли вы мобильные устройства (смартфоны или планшеты) для прохождения курса?

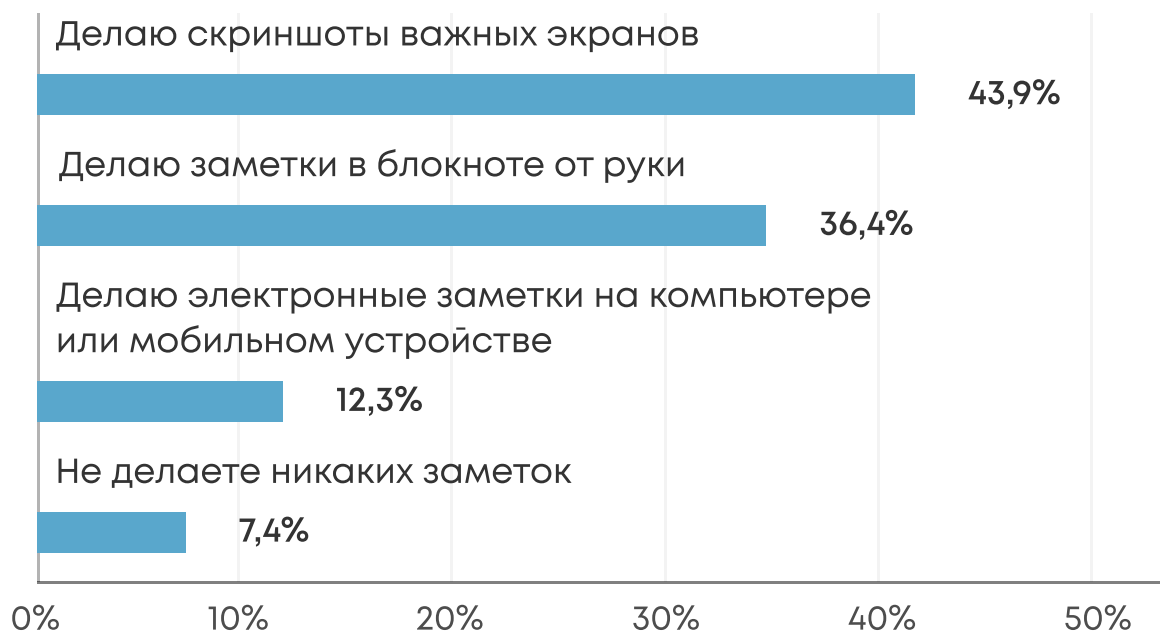


45 минут — оптимальная длительность электронного курса, в том числе среди участников опроса в возрасте до 25 лет, и среди участников, которые занимают должности руководителей.

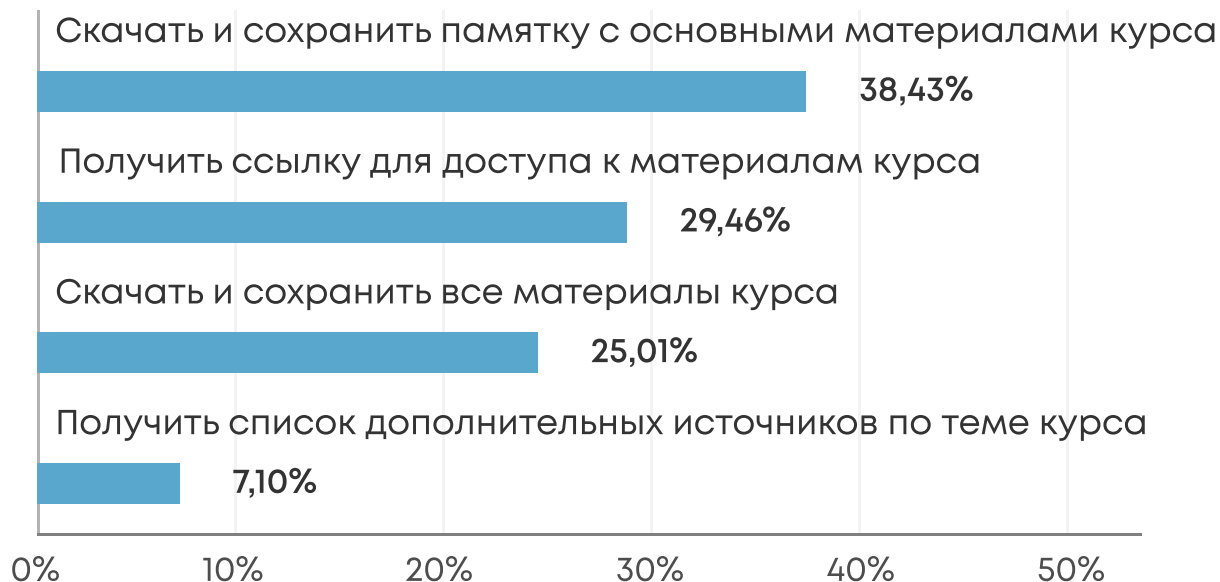
Сколько электронных курсов вы прошли за последнее время?



Когда вы изучаете электронный курс, вы чаще всего:



После завершения курса вам бы хотелось



Что вас отвлекает от обучения?

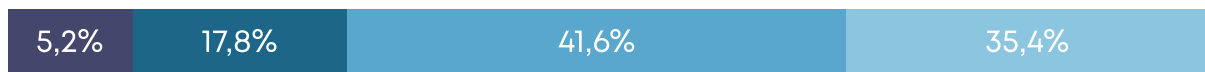
Срочные задачи



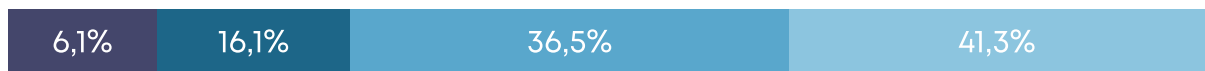
Колллеги



Мобильный телефон (звонки)



Мобильный телефон (сообщения)



Сообщения электронной почты

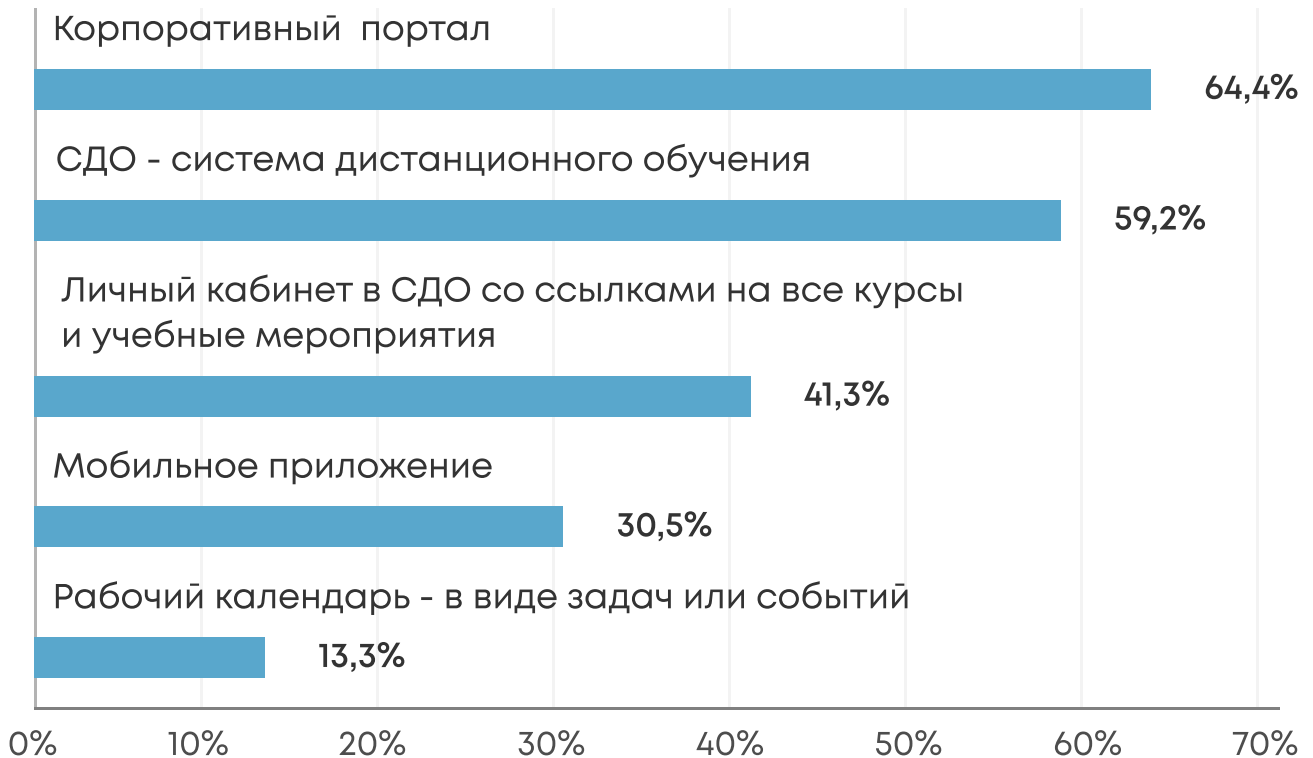


Сообщения в мессенджерах (например Skype, VK, Facebook)



Постоянно
 Часто
 Редко
 Никогда

Какие способы доступа к курсам есть в вашей компании?



Какие способы доступа к курсам вы считаете наиболее удобными?





Раздел 2. Коммуникации в обучении

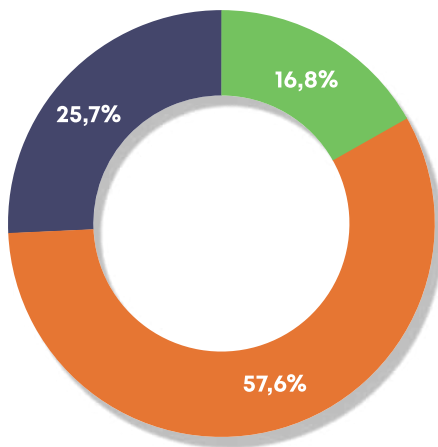
Какие способы информирования об обучении доступны?



Какие способы информирования об обучении для вас наиболее удобны?



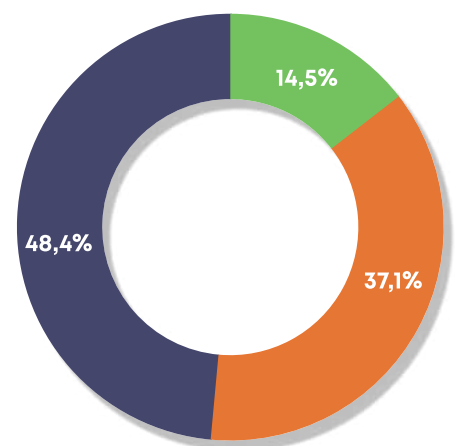
В процессе изучения курса



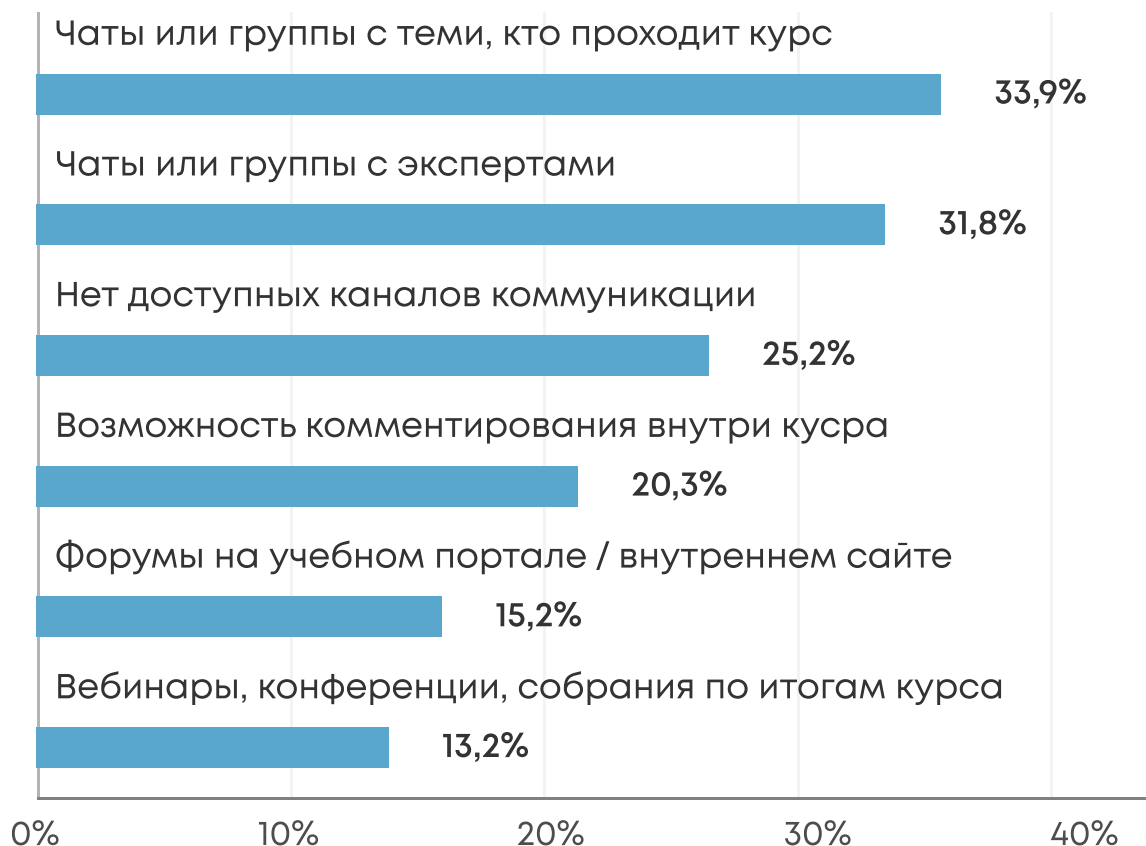
- ◆ Чаше всего нужна поддержка эксперта
- ◆ Иногда нужна поддержка эксперта
- ◆ Поддержка эксперта не нужна

В процессе изучения курса

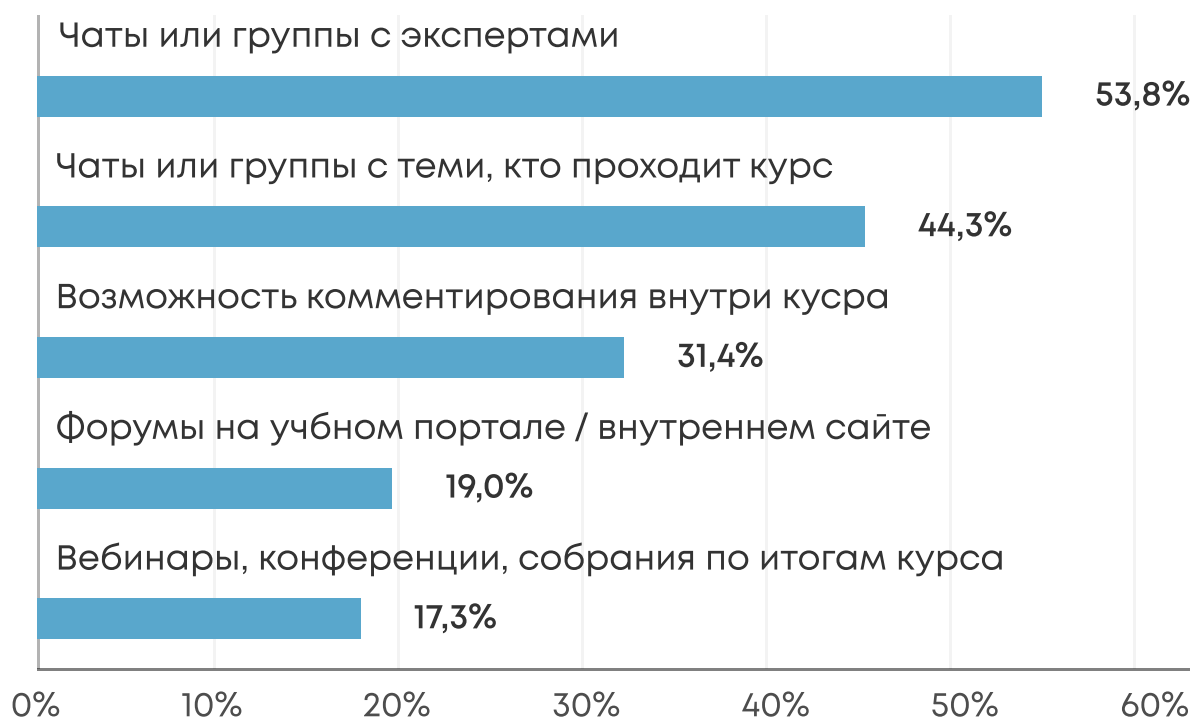
- ◆ Нет потребности в обсуждении с коллегами
- ◆ Чаше всего хочется обсудить изученное с коллегами
- ◆ Иногда нужно обсудить изученное с коллегами



Какие каналы для коммуникации с экспертами и коллегами чаще всего доступны?



Какие каналы для коммуникации с экспертами и коллегами для вас наиболее удобны?





Раздел 3. МОТИВАЦИЯ

**Какой электронный курс понравится вам больше всего?
(где 0 - впечатление не производит, 5 - производит самое большое впечатление)**

Курс с яркой и насыщенной графикой и необычным сюжетом



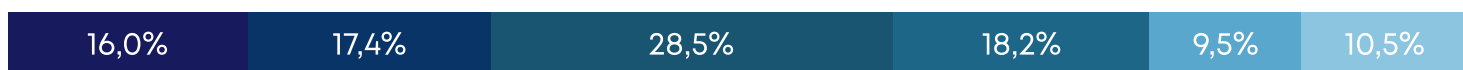
Курс с простой и лаконичной графикой и необычным сюжетом



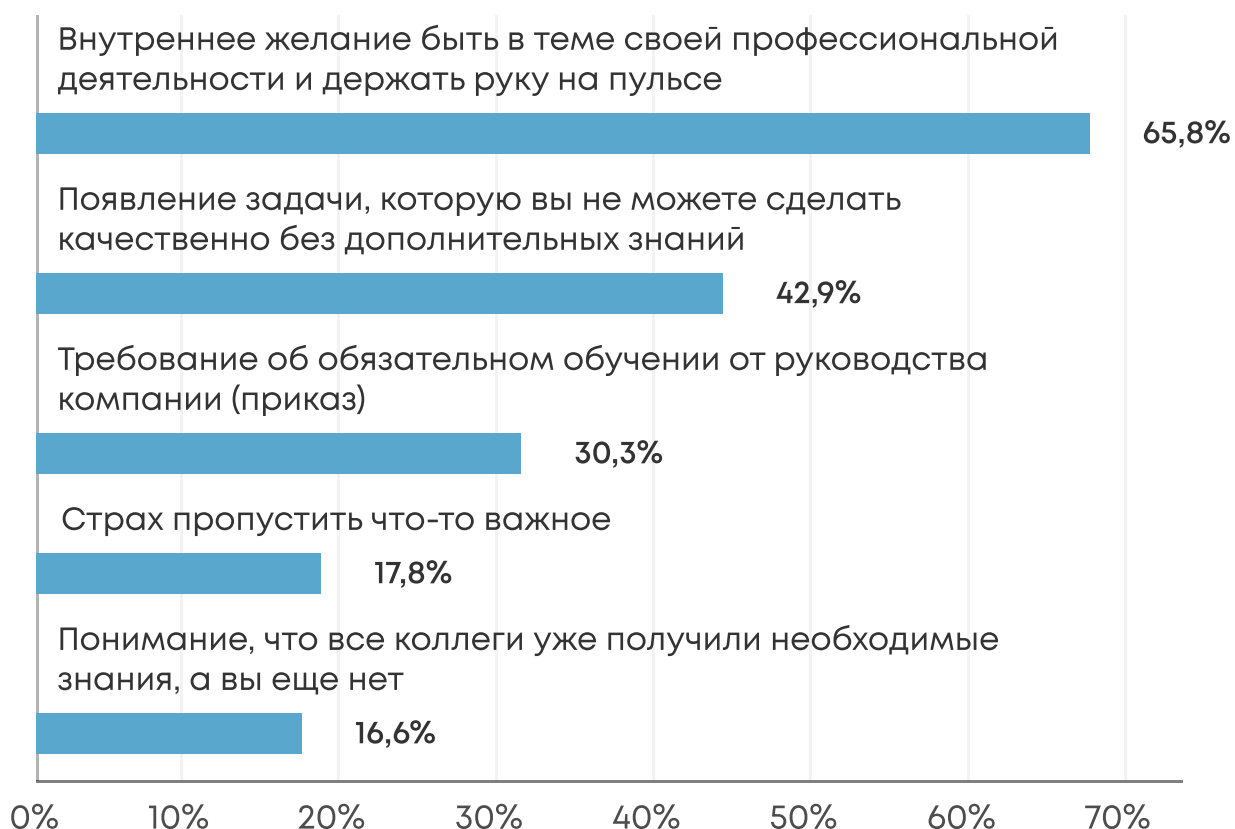
Курс с простой и лаконичной графикой, с обычными материалами и без общей истории



Курс с яркой и насыщенной графикой, с обычными материалами и без общей истории



**Что сильнее всего подталкивает вас к обучению
и заставляет начать учиться оперативно?**



Что для вас самое важное в электронном курсе?
(где 0 - неважно, 5 - очень важно)

Практические примеры применения материалы в моей рабочей деятельности



Хорошо изложенные теоретические материалы



Задания и упражнения на основе реальных задач и проблем



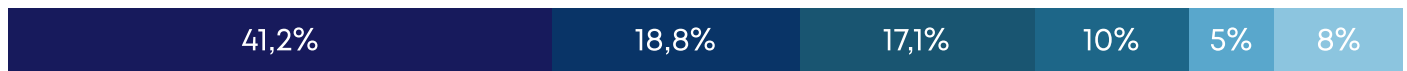
Иллюстрации к изложенному материалу (схемы, процессы, диаграммы и прочее)



Тестирование для оценки знаний



Видеоролики и видеоматериалы



Увлекательный сюжет с героями и ситуациями

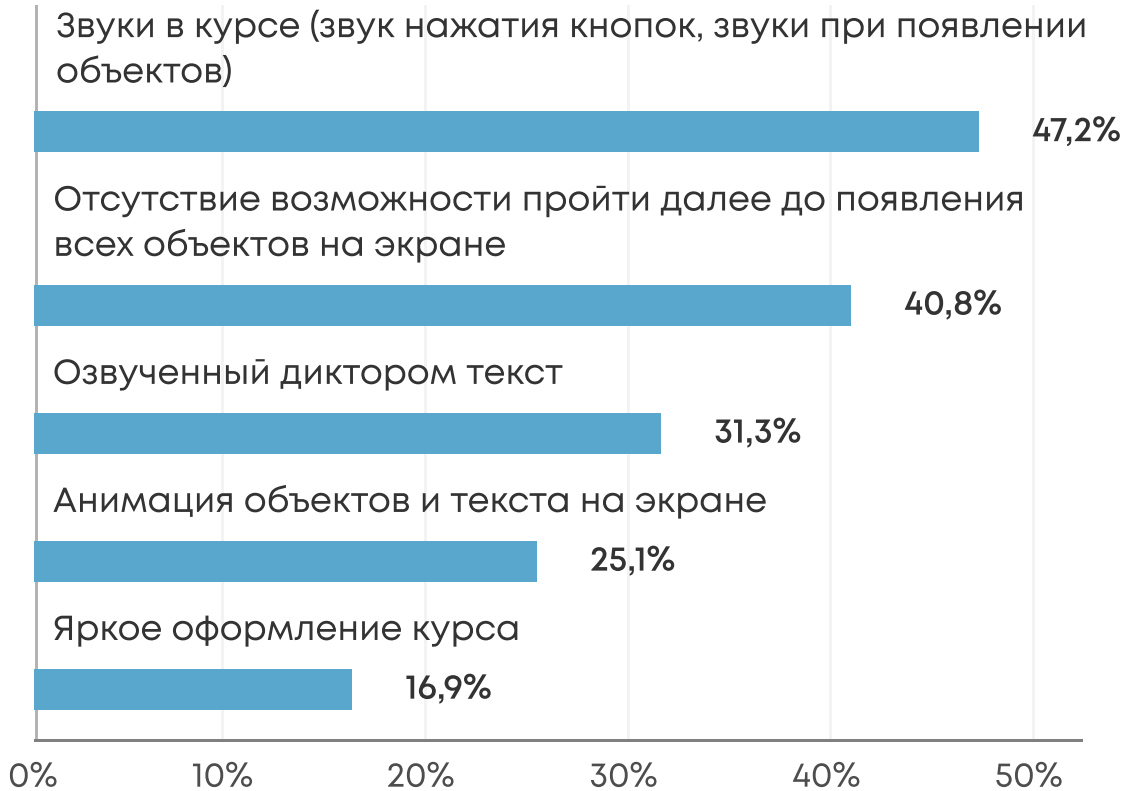


Декоративное оформление курса (иллюстрации не по содержанию курса)

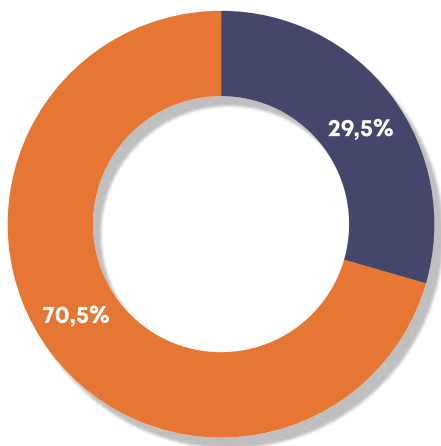


Когда вы изучаете электронный курс, какие инструменты помогают и дополнительно мотивируют?

Если что-то будет вас отвлекать в процессе изучения материалов, то это, скорее всего, будет:



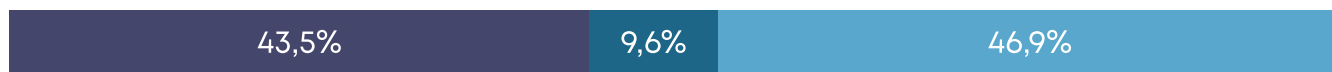
При прохождении курса вам дали возможность выбора, что вам лучше подойдет?



- ◆ Курс с большим количеством практических примеров и заданий, с простым и аккуратным оформлением
- ◆ Увлекательный курс с необычным сюжетом и красочным оформлением, где учебный материал вписан в сюжет с последовательной подачей

В среднем, в тех электронных курсах, которые вы изучаете, что бы вы хотели изменить?

Примеры применения на практике в реальной жизни



Количество практических и интерактивных заданий



Количество теоретического материала



Внешний вид, количество иллюстраций и графики

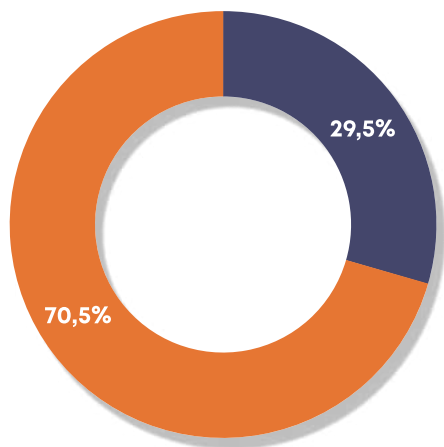


Анимация на слайдах курса



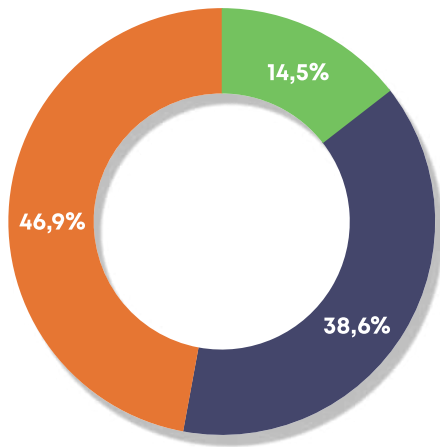
Увеличить
 Сократить
 Все устраивает

Для обучения в рамках рабочих задач какой вариант организации обучения вам более комфортен?



- ◆
 Компания определяет темы обучения и развития, готовит учебные материалы и назначает вам для изучения
- ◆
 Компания определяет темы обучения и развития, а вы самостоятельно подбираете курсы на доступных в сети ресурсах или изучаете тему полностью самостоятельно

Хотели бы вы больше проходить обучение по собственному выбору и в момент потребности и меньше обязательно назначенных курсов?



- ◆ Да, я хорошо знаю свои задачи и мне удобнее самостоятельно выбирать нужные курсы в нужный момент
- ◆ Часть курсов должны быть обязательные, но часть хотелось бы выбирать самостоятельно в удобное время
- ◆ Нет, меня устраивает, что компания определяет нужный вектор развития

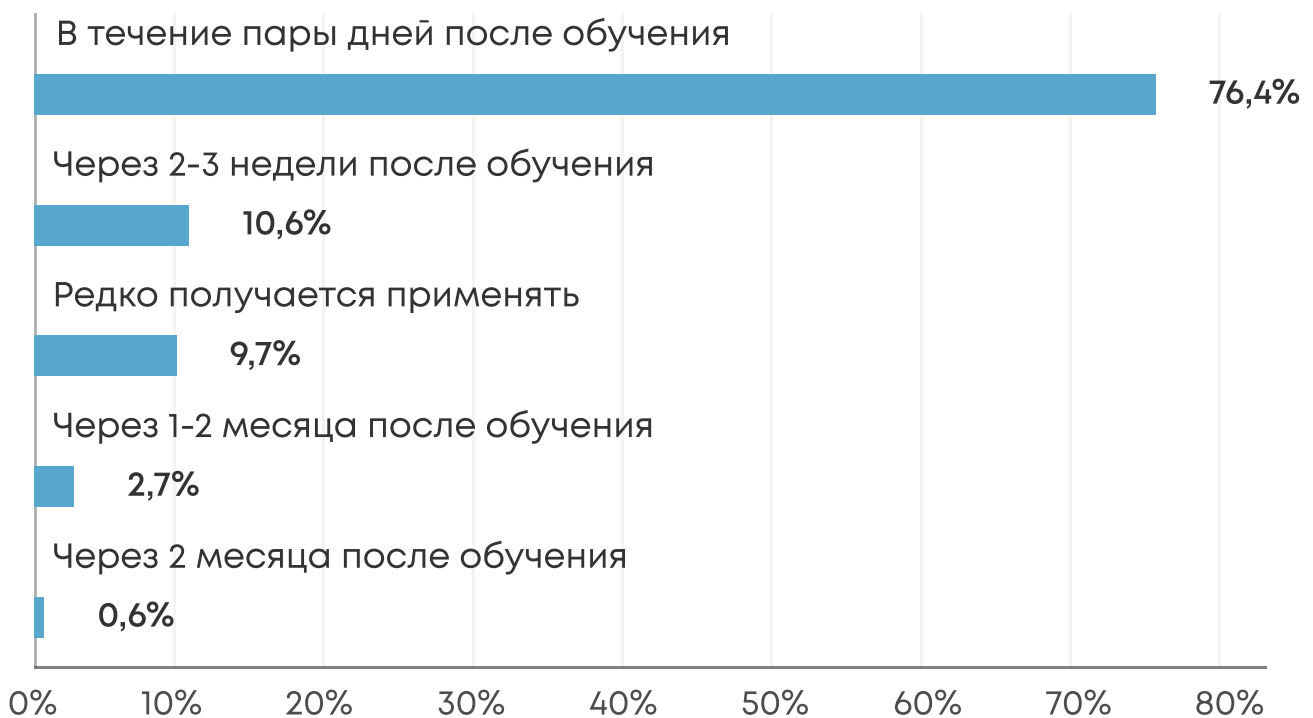



Раздел 4. Применение на практике

Все ли изученное в электронных курсах вы применяете на практике в жизни и работе? (где 0 - ничего, 10 - все и навсегда)

6,4 средний балл

Как быстро вы начинаете применять новые знания на практике?





Раздел 5. Форматы

Выберите формат, в котором вам будет комфортнее изучать перечисленные ниже типы материала

Информация о стандартах компании



Принципы безопасности (охрана труда, пожарная безопасность)



Информация о процессах и процедурах



Деловая этика (корпоративная культура, кодекс)



Информация о информационных системах и ИТ-сервисах компании



Информация по продуктам компании



Работы с людьми (сотрудники, клиенты)



Модели и принципы продаж и работы с клиентами

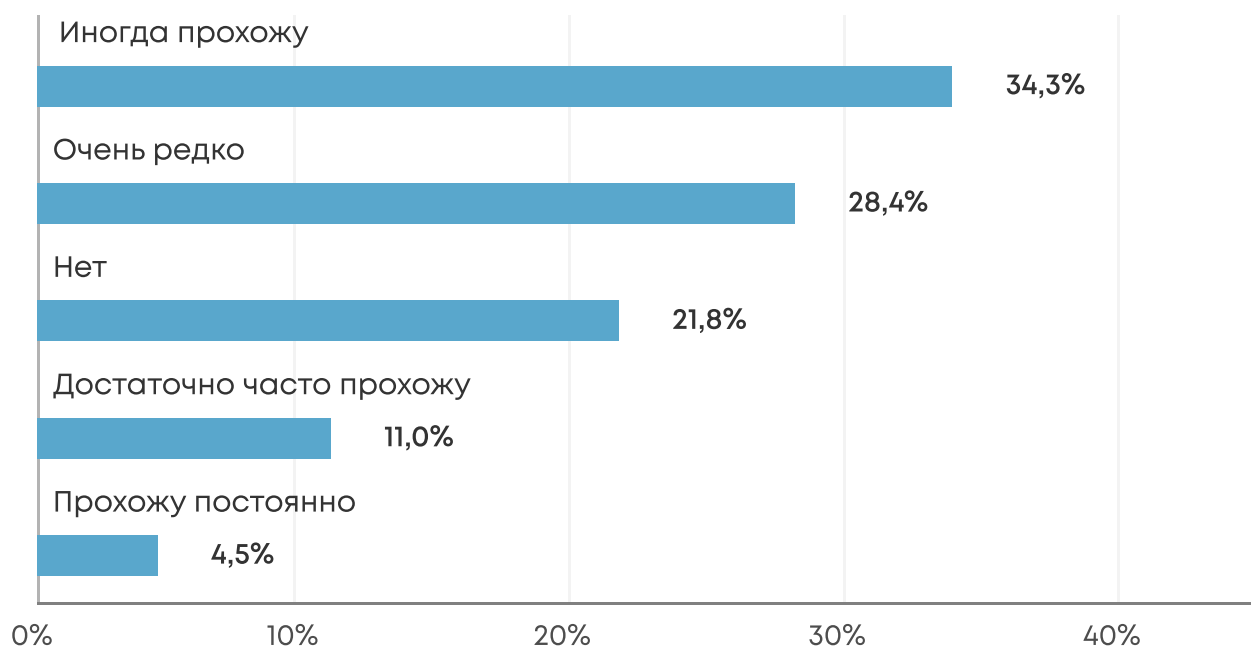


Работа с оборудованием



■ Текст ■ Видео

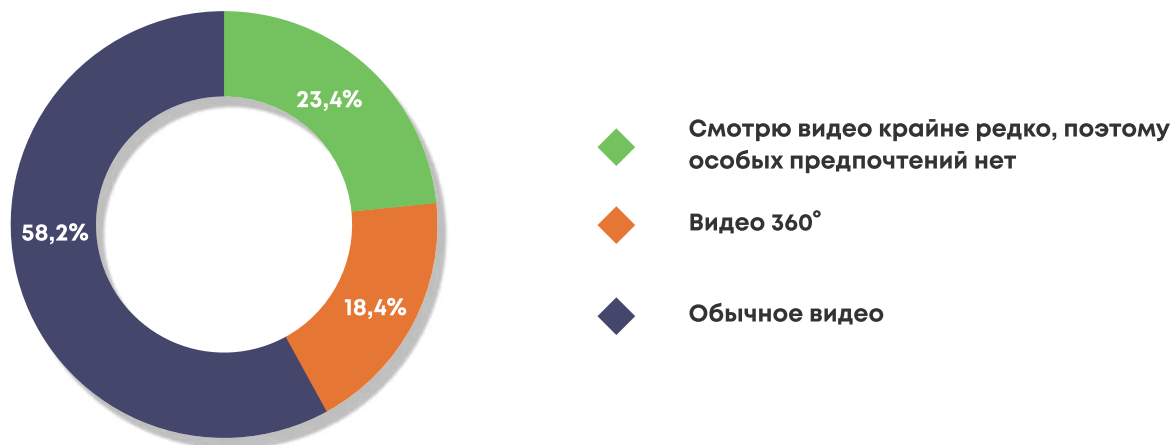
Изучаете ли вы электронные и онлайн-курсы для личного обучения, вне задач компании?



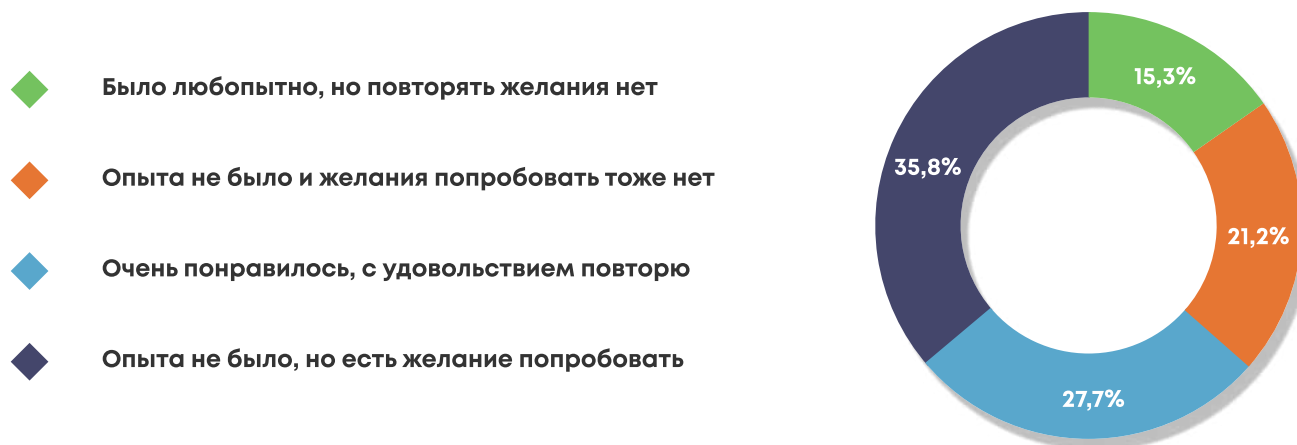
Если бы у электронного курса был альтернативный формат, чтобы вы выбрали?



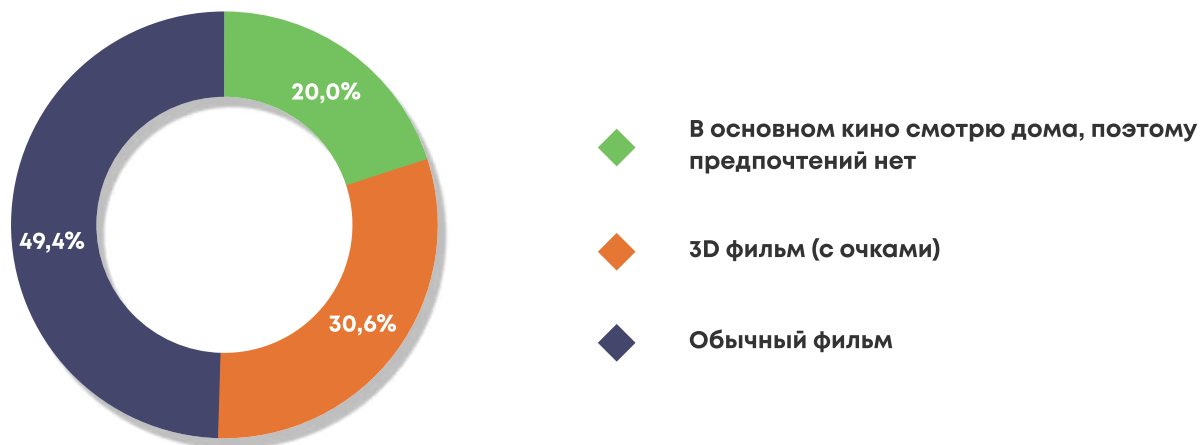
Когда вы смотрите видео в интернете, какой формат вы чаще всего выбираете?



Если у вас был опыт использования виртуальной реальности (VR-шлем или очки), аттракционы в торговых центрах или кинотеатрах или где-то еще, как вы можете его оценить?

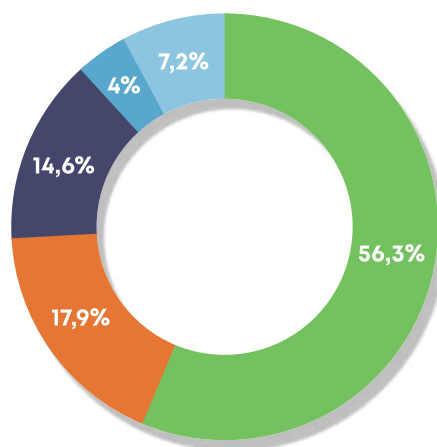



Когда вы идете в кинотеатр, какой формат фильма вы чаще всего выбираете?



Если вы играете на мобильном устройстве или на компьютере в игры, что чаще всего вы выбираете?

- ◆ Головоломки, логические паззлы, карточные пасьянсы
- ◆ Стратегии
- ◆ Квесты
- ◆ Шутеры
- ◆ Симуляторы



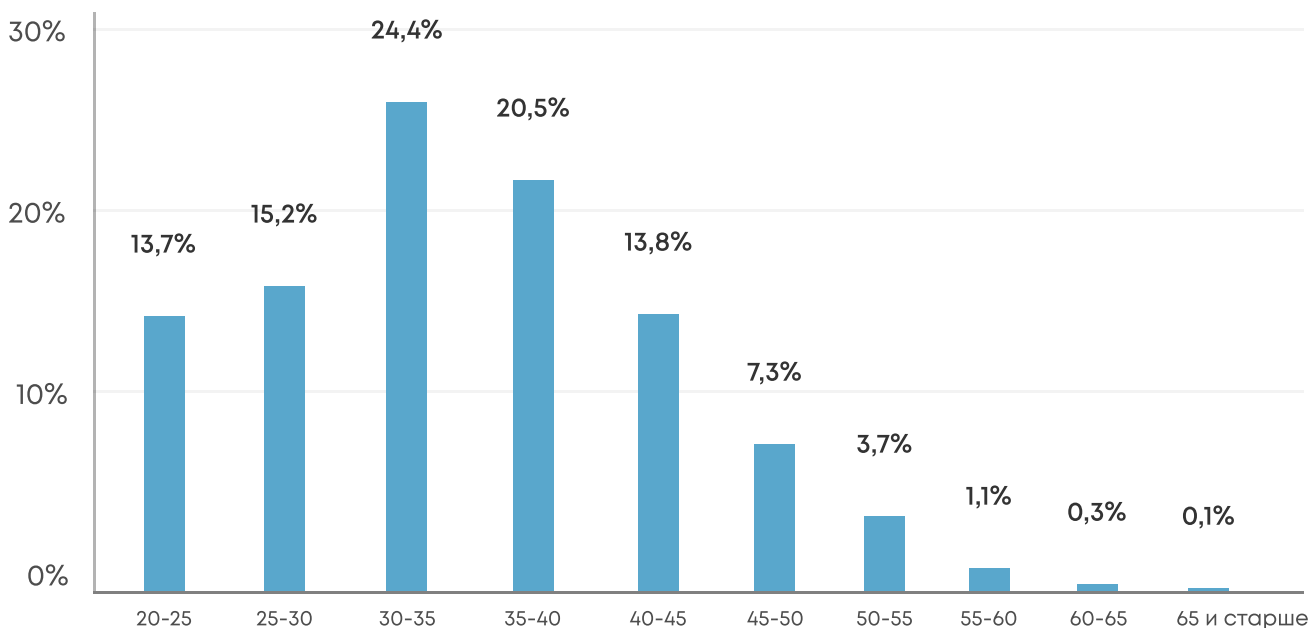


Об участниках исследования

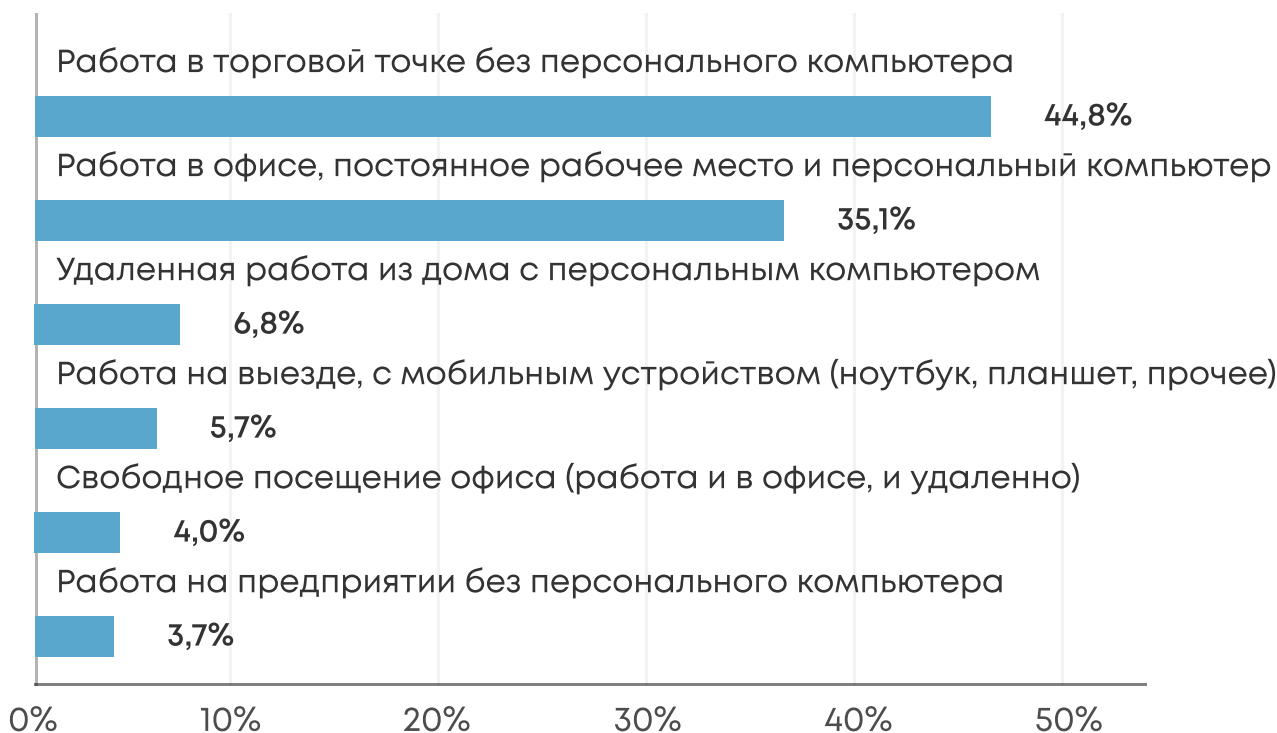
Об участниках исследования

- В исследовании приняли участие 5564 человека
- Компании принадлежат к следующим отраслям: производство, телекоммуникации, информационные технологии, банковская сфера, торговля.
- Исследование проводилось анонимно среди сотрудников тех компаний, которые согласились на участие в опросе.

Возраст

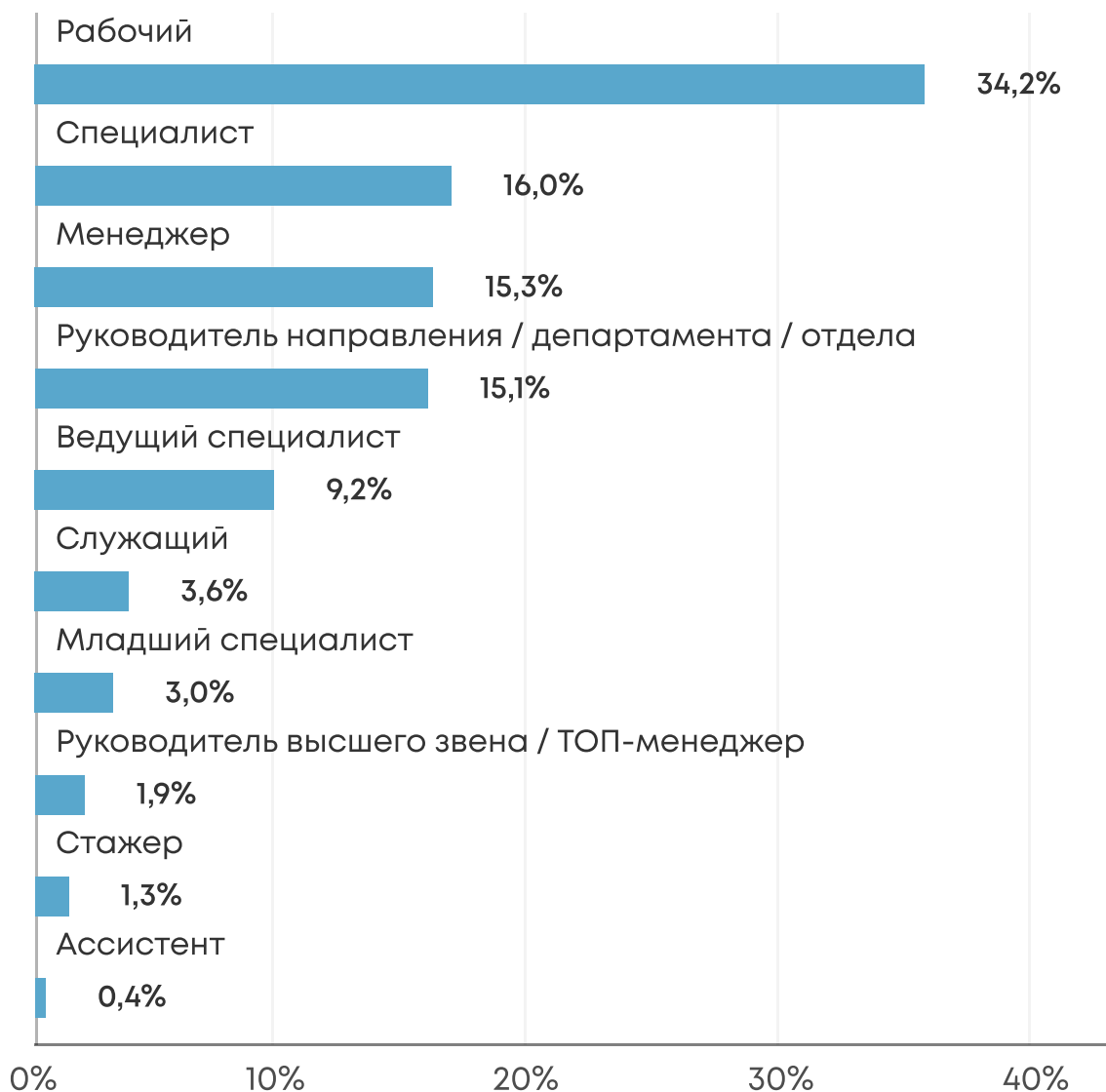


Характер работы



Об участниках исследования

Должность








Полезные материалы

eLearning center

Корпоративное digital-обучение.

Если вам понравился этот отчет и вы хотите получать полезные материалы от eLearning center, [подпишитесь](#) на рассылку. Каждую неделю вас будет ждать полезное и содержательное письмо про обучение.

-  Телеграм-канал [Живое обучение](#), ведет Елена Тихомирова
-  [Редакция Тихомировой](#)
-  Телеграм-канал конференции [eLearning elements](#)
-  eLearning center в [Instagram](#)
-  eLearning center в [Facebook](#)

+7(495) 256-06-00
info@e-learningcenter.ru

Самая большая в России
библиотека готовых курсов

[Посмотреть курсы](#)

