

MICROLEARNING ALS EEN BIJKOMENDE TROEF VOOR L&D

Microlearning. Is het de toekomst voor L&D of is het gewoon één van die hypes die weer gauw voorbij gaat? Wat is het precies, welke mythes bestaan eromheen en waar zit de toegevoegde waarde voor een organisatie? Shannon Tipton komt op 25 oktober spreken rond dit onderwerp op de L&D Talks in Brussel, maar licht in dit interview al een tipje van de sluier op. Ze noemt zichzelf Chief Learning Rebel en is zonder het goed en wel te beseffen al 15 jaar bezig met Microlearning. Een ervaring die ze heel sterk kan inzetten, nu het ook voor haar een nog belangrijker tool geworden is in L&D. Wat zij verstaat onder Microlearning, wat voor haar 3 belangrijke mythes zijn en wat de toegevoegde waarde is voor organisaties lees je hieronder. Voldoende informatie om te beoordelen hoe je Microlearning nog beter/meer kan toepassen in jouw organisatie.

Welke is volgens jou vandaag, de grootste behoefte van organisaties naar hun L&D- afdeling toe?

Ik denk niet dat we op 1 onderwerp kunnen focussen. Als mensen binnen een organisatie hun L&D-afdeling aanspreken willen ze hulp en dit meteen. L&D-afdelingen moeten om die reden kunnen reageren als een flexibel, snel aanpasbaar onderdeel van de onderneming. Het is onder meer de rol van de L&D-afdeling om een oorzakenanalyse aan te bieden bij een vraag om hulp vanop de werkvloer. Een oorzakenanalyse die een duidelijke diagnose stelt en waaruit voorstellen kunnen worden afgeleid om de business te helpen. Het enige wat de business wil, is zaken beter, sneller en goedkoper uitvoeren en daar ligt de uitdaging voor L&D.



Ik zie ook een trend dat L&D steeds minder focust op het bieden van hulp bij het onthouden van dingen. In het echte leven gaat dat ook zo. Ik moet geen telefoonnummers meer onthouden, dat doet mijn telefoon voor mij. Heb ik een vraag, dan stel ik deze aan Google, aan Siri of aan Alexa. Wat L&D nog meer dient te doen is mensen in staat stellen om de juiste oplossing te krijgen voor het juiste probleem op het juiste moment.

Er wordt op dit ogenblik heel wat gepubliceerd over Microlearning. Wat is het precies voor jou en hoe is Microlearning een antwoord op de uitdagingen van organisaties?

Laat ik je eerst vertellen dat er in onze industrie niet eens een afspraak is om Microlearning op een eenduidige manier te be- omschrijven. Dat zegt natuurlijk al iets over hoe divers er over Microlearning wordt gedacht. Voor mij gaat Microlearning over ondersteunen van performantie. Met andere woorden, het ondersteunen van de medewerker op het moment dat een behoefte ontstaat in de job. Bij Microlearning wordt de inhoud aangeboden in de vorm van een intro, een middenstuk en een einde of conclusie. Hierdoor kunnen kleine stukjes van leren als standalone ondersteuning worden aangeboden. Het is die inhoud die de gebruiker in staat stelt om een bepaald resultaat te behalen. Het is daarbij niet zo evident om de inhoud te reduceren tot enkele minuten en de essentie vast te pakken die leidt tot het verbeteren van die gewenste performantie. Als je dat goed kunt, dan zal elke medewerker, elke organisatie je er ontzettend dankbaar voor zijn.

Zijn er mythes over Microlearning die misverstanden rond de methodiek doen ontstaan?

Jawel, meerdere en ik wil er 3 benadrukken. Ten eerste is er de verwarring tussen Microlearning en Chunking. Onder Chunking verstaan we het opknippen van grote stukken inhoud in kleinere en cognitief beheersbare stukken. Chunking is enkel ontstaan om de te verwerken materie in kleinere stukken aan het brein aan te bieden zodat die de inhoud beter kan verwerken. Microlearning daarentegen, gaat over het aanbieden van kleinere standalone oplossingen, met een verhaalstructuur, waarbij het de bedoeling is om de performantie op te voeren. Het is dus niet omdat je een groter geheel opsniijdt in stukken, dat je dan aan Microlearning doet.

Een tweede mythe bestaat erin dat Microlearning altijd met een video gepaard gaat. Video is maar één van de vormen die je kan gebruiken. Je kan ook Infographics inzetten, geanimeerde PowerPoints, een schema en nog veel meer.

De derde mythe zegt dat Microlearning alleen maar hightech is. Niets is minder waar. Een schema dat ophangt, een getekende instructie, een fichebak, een geplastificeerde kaart met een stappenplan... Dit zijn allemaal vormen van lowtech Microlearning die even goed zijn. In mijn blog beschrijf ik de 7 dodelijke mythes van Microlearning: bit.ly/2sfoYzB.

Hoe staat Microlearning ten opzichte van de klassieke vormen van opleiding?

Microlearning is uiteraard niet dé oplossing of het nec plus ultra dat alle problemen van de business nu eindelijk zal oplossen. Microlearning is gewoon een extra middel die organisaties kunnen inzetten wanneer ze het nodig hebben. Ik ben ervan overtuigd dat Microlearning de klassieke vorm van leren niet zal vervangen. Het is gewoon een element om te overwegen. Een volledige dag opleiding voor een thema als bv. Emotionele Intelligentie is nuttig en nodig. Microlearning kan dan bv. na deze sessie worden aangeboden om de kennis naar een volgend niveau op te tillen.

Kan je mij een voorbeeld geven van hoe je Microlearning hebt gebruikt in een leertraject?

Eén van mijn klanten was aan het werken op een groot trainingstraject voor de verkopers in een organisatie. Ze wilden hun ervaren verkopers en een behoorlijk aantal nieuwe verkopers informeren over de nieuwe producten en tegelijkertijd hun verkoopvaardigheden aanscherpen. Het oorspronkelijke idee was om deze sales teams op een centrale plaats een training- en informatiesessie van meerdere dagen te laten doorlopen. Toen ze me vroegen om te helpen om van deze sessies een succes te maken, vertelde ik hen dat ik hen wel kon helpen maar niet in de vorm van sessies, gespreid over meerdere dagen. De oplossing die ik voorstelde was een blended learning oplossing, waarvan Microlearning een deel uitmaakte. De 2 groepen van verkopers - de ervaren en de nieuwkomers - hadden een andere benadering nodig. Er werd een gezamenlijke basistraining opgebouwd rond de nieuwe producten, waarna het vervolg van het leertraject voor de 2 groepen anders moest lopen. We bouwen momenteel een wiki voor hen, waar ze o.a. productinformatie kunnen opvragen. De Microlearning die we aanbieden behelst een aantal kleine toepassingen die onafhankelijk van elkaar én van de macro-omgeving kunnen worden opgevraagd. Het gaat over FAQ-lijsten, controlelijsten, korte video's en meer. Microlearning wordt hier ingezet om de kennis van de ervaren salesmensen te verdiepen. De andere groep krijgt een meer formeel traject aangeboden, om nadien ook gebruik te maken van de kleine modules van Microlearning. Zo wordt elke format optimaal benut door de 2 doelgroepen.

Spreken we dan niet over Reinforcement?

Microlearning onderscheidt zich van Reinforcement omdat het niet uitgaat van een opleidingstraject vooraf. De inhoud van de Microlearning

modules voor de verkopers was grotendeels nieuw voor zowel de ervaren verkopers als voor de nieuwelingen. De verhaalstructuur steunt wel op de inzichten en ervaring van de ervaren groep. De Microlearning vult deze ervaring dan verder aan.

Waar zou jij Microlearning bij voorkeur inzetten?

Een typische omgeving waarbij Microlearning kan worden ingepast is deze voor het aanleren van het gebruik van allerlei software tools. Neem als voorbeeld een "Performance Management Systeem". Meestal moeten mensen dit slechts 1 of 2 keer per jaar gebruiken. Mensen bij elkaar brengen om hen op te leiden is dan niet meer de juiste manier om hen het systeem (beter) aan te leren. In dit geval is het veel meer aangewezen om hier met Microlearning aan de slag te gaan. Je kan dan een reeks van Microlearning elementen zoals een beslissingsboom, een checklijst of een video voorzien. Aangezien elke gebruiker een andere ervaring heeft, kan hij/zij zelf kiezen welke element hij/zij nodig heeft om het probleem op te lossen dat hij/zij ervaart op het moment dat hij/zij de oplossing nodig heeft. Dat aanbieden van de juiste oplossing, voor het juiste probleem op de juiste moment komt hierin terug. Hier is Microlearning vele malen efficiënter dan een 4 uur durende sessie over het gebruik van een toepassing, die zij in de nabije of verre toekomst mogelijk nauwelijks gaan inzetten.

Hoe zie je de problematiek van meting van resultaat bij Microlearning?

Ik weet dat heel wat organisaties ongerust zijn over het feit of hun aanbieder van Microlearning, al dan niet kan integreren met hun LMS om resultaten te kunnen meten. Ik denk dat ze zicht nodeloos ongerust maken. Aangezien het bij Microlearning gaat over het ondersteunen van performantie wordt meting wel heel gemakkelijk. Er is geen vragenlijst, er is geen goed of slecht antwoord. Als iemand toegang heeft tot de Microlearning inhoud en hij/zij kan daarmee zijn/haar probleem oplossen, dan spreken we over een succesratio van 100%. Downloaden en toepassen is dan het enige dat je dient te meten. Als het LMS dan in de tijd gespreid een aantal Microlearning modules kan aanbieden en bijhoudt hoe en door wie deze worden gebruikt ben je al een eind gevorderd.

Bedankt voor het interview en tot de 25ste oktober op de L&D Talks, FOD Bosa in Brussel. ■



Eric Van Camp is coach-trainer gepassioneerd door leren en ontwikkelen. Hij helpt organisaties om te groeien op het vlak van communicatie, leiderschap en persoonlijke efficiëntie, waarna een versterkingstraject met een mobiele app leereffecten in kaart brengt.