

臺北市政府公務人員訓練處

107 年第 2 次諮詢會議紀錄

壹、時間：107 年 11 月 7 日（星期三）上午 9 時 30 分

貳、地點：臺北市政府公務人員訓練處 C209 簡報室

參、主席：曲處長兆祥

肆、出(列)席人員：詳簽到單

記錄：許嘉惠

伍、主席致詞：略

陸、諮詢事項

一、案由一：有關「臺北 e 大」微課程製作及推廣實施計畫(草案)，提請討論。

(一) 業務單位報告：略

(二) 委員指導

1. 余致力委員

微學習是很新的浪潮，公訓處朝此發展是很棒的。針對數位微學習的發展，有下列幾點建議：

(1) 首重主題及其內容的選擇。

(2) 應有配套的學習誘因，例如給予學習認證，學習完就應給予紀錄，打破公務員學習時數認證以「小時」計的作法。

(3) 除了放在臺北 e 大平臺外，可進一步化被動為主動，將微課程主動地傳出去，提升課程的點閱率及公訓處的能見度、知名度。

(4) 除了向學習對象行銷外，應找出可協助推播課程的合作對象，以恐怖情人微課程為例，可將課程發予學校的老師，做精確行銷，提升擴散影響力。

2. 許秀春委員

(1) 隨著行動載具的普及，微學習確實是一大趨勢，發展微學習，科技工具不是問題，內容(content)才是王道，公訓處可善用市府其他局處的專業支援(support)，開發具有獨特性 content 的微課程，讓學習者感受到此類課程只有臺北 e 大獨有，別無分號。

(2) 臺北 e 大會員數中公務人員占有一定比率，應考慮設計學習機制，讓數位課程對業務推展具某種程度的黏著性，並結合實體訓練，讓數位課程成為市府同仁至公訓處上實體課程前的先備知識或是實體課程結束後的輔助學習工具。

3. 陳秀玲委員

(1) 目前學校的課程改革也在推微學分，因此微課程給予公務員時數認證的改革應不是問題。

(2) 做出具有特色的微課程是值得去思考的，例如公務員的反思力是很重要的一部分，給公務員看的微課程，影片設計上可先做提問，引導學習者進入課程，並在影片最後設計活動讓學習者可以自我評估、反思，影片雖然只有短短幾分鐘，但思考的時間可能會很長，學習時數的計算可酌予考量合計。

(3) 以大學來說，微學分雖是趨勢，有些學分可以切割成為微學分，但有些課程仍需有統整的概念，需要較長的學習時間，微學習影片可做為混成學習的先備知識，翻轉教室能否成功，關鍵在於老師如何將微課程傳達的片段概念融入課程中，以及課程中如何安排活動，緊密結合的虛實課程設計才能提升整體的學習效益與公務員素質。

4. 陳敦源委員

(1) 日後公務人員的在職訓練不應只有實體課程，虛實整合會是重要的，公訓處應該要先做實驗，讓學員先讀完線上課程，並請學員將工作場域上的個案帶來實體教室討論，微學習有助此訓練模式的推展。

(2) 可以考慮另建立一個 YouTuber 平臺，微學習不只是課程而已，很適合在 YouTube、IG 等具有娛樂性質的社群媒體去分享使用，公訓處要有新的行銷概念，既然已成為微學習的”自耕農”，不要限定只有臺北 e 大註冊會員使用，要在有別於臺北 e 大的平臺上，將課程分類上架，讓民眾能在貨架上快速搜尋到他們想看的微課程。

(3) 臺北市政府整個公務體系不同於單一公司，其所需的知識廣度與樣態很大，無法靠單一力量將微課程做到如圖書館館藏般的密度，

但可選擇特定領域(例如採購法、人事制度),規劃長期的專案計畫,完成相關課程的建置,讓微課程內容有較完整的呈現。

(4)網路上有諸多熱搜的英文影片,例如 median voter 等,尚未有中文翻譯,公訓處亦可嘗試做翻譯,成為微課程的”加工業”,只是版權問題仍需研究如何處理。

(5)可以和其他微課程製作單位交換課程,豐富貨架上的”貨品”(課程)。

5. 游玉梅委員

(1)全新的學習內容,較不宜用微學習方式學習,因學習者較不易看到內容全貌,學習恐流於碎片化。

(2)微學習包含三部分,即微學、微習、微支持,目前談的微課程只有到微學的階段。學習最重要的是能帶來行為的改變,因此,微學後的微習和微支持就很重要。公訓處最大的利基是有實體課程,與線上經營。微課程如能跟實體課程結合,才能將微學、微習、微支持三者串連起來,讓學習績效曲線持續上升。

(3)報告中提及素材來源包含自行開發、局處合作、既有教材分段或重組、外購與免費資源等。一般性的管理領導類,國內外已發展出很多微課程,可以透過外購方式辦理;如要利用既有教材分段或重組,務必去蕪存菁;局處合作與自行開發的部分可善用市府豐富的資源,並可依訓練主題,切割成多個小單元,不僅便於觀看,更可透過系統的分類架構出完整培訓資源庫。

(4)微學習呈現方式眾多,不限於單一知識點或簡報式的影片,其他如資訊視覺圖表(Infographics)、亦是微課的一種,製作時要思考如何提高學習者學習興趣並跨載具讓使用者很方便地利用。

(5)為確保微學習績效,除了內容重要(”Content is the king.”)外,執行方式也很重要(”Process is the queen.”)。可參考國外標竿案例,例如:實體課後,每隔一至二周,可在線上 assign module 微閱讀/瀏覽/複習,或輔以課後跟進提醒、驅動在工作中不斷應用(「習」)並加上網路學習社群、工作輔助 job aids 或工作指導 coaching 等績效「支持」,以兼顧目標導向與學員導向辦理培訓。本於一個概念加一個行為獲得一個成果的方式設計微課程,且以混成方式,間歇性

重複來強化，讓學習不單只是一個事件(event)，而是一個流程(process)，才能彰顯微學習的績效。

(三) 主席裁示

公訓處在 106 年下半年才開始著手微學習的業務，目前仍在做中學的階段，感謝委員提供的寶貴意見，給綜企組很好的未來發展方向。

二、案由二：為本府一級機關主任秘書擬定研習計畫，完善本府階層管理訓練體系，提請討論。

(一) 業務單位報告：略

(二) 委員指導

1. 許秀春委員

- (1) 在職能部分，考試院高階文官培訓飛躍專案是針對第十二職等之司(處)長、第十三職等的三級機關首長及第十四職等的部會副首長等不同管理階層所做的職能調查，與地方政府主秘層級的職能有所不同。市府有完整的訓練體系，各項管理職務有其獨特性，可啟動專屬臺北市政府員工的職能調查，所得職能結果可據以規劃各項訓練之課程內涵。
- (2) 有關主秘層次之課程規劃，除現行針對訓練標的所做之職能缺口調查外，亦可由上而下，從機關首長或市府整體的角度瞭解主秘層級應該加強的培訓需求為何。
- (3) 在教學設計上，公訓處現有的科長班、股長班等有市府的個案研究，研究結果是主秘班在探討實例時很好的素材來源，可提供給講座課程設計時參考。

2. 陳秀玲委員

- (1) 報告提及研習規劃是以學習者為中心來設計課程，有做學習者的問卷調查瞭解其需求，建議調查結果中開放性意見(質性意見)的部分可以多著墨。
- (2) 在上課方式部分，除了搭配微課程影片外，建議可透過問題導向學習(problem-based learning, PBL)的方式及個案的探討來進行。

3. 陳敦源委員

每個職位階層都規劃一個訓練課程是否有其必要性?建議可從另類的角度去思考主秘這個階層，其需要的可能不是被教導，而是橫向的觀摩。

4. 游玉梅委員

- (1) 目前所做的需求問卷調查只有做到主秘的自行評估，建議可進一步依據主秘應具職能項目做上層長官對主秘的評估與自行評估，對照兩者差距，以探索真正的培訓需求。
- (2) 最好的訓練就是讓其做部屬的 coach(教練)或 mentor (業師)，因為”教”是最好的學習。
- (3) 考量主秘大都是公務界的老手(experienced)或熟手(master)而非生手或新手，除了提供一口即食微課程的訓練資源及 social media 讓他們 access 外，可以透過”經驗分享”做主秘層級的培訓。

5. 余致力委員

- (1) 主秘是機關很重要的職位，而每位主秘或多或少都還有學習成長的空間，故對主秘階層辦理訓練有其必要性。
- (2) 在研習方式部分，虛實整合應該要做到，需要有講座啟動學習者的觀察意識並引導其做反思，課程過程怎麼上很重要。
- (3) 課程主題可再評估是否將「公眾溝通」納入。
- (4) 透過主秘間的經驗分享加強市府的橫向聯繫是很不錯的訓練方式。

(三) 主席裁示

感謝委員提供上述意見，有關主秘會報的專題講座主題及師資歡迎委員再多予建議。

柒、散會（上午 12 時 00 分）