
УВОДНИ ЧЛАНЦИ

ДР ДРАГАН СОЛЕША

Учитељски факултет

Сомбор

ПРЕГЛЕДНИ ЧЛАНАК

AUTHORS REVIEW

UDK: 371.5::004.031.4

BIBLID: 0353-7129,10(2004)1-2,p.13-22

ОНЛАЈН КУРСЕВИ У ФУНКЦИЈИ УНАПРЕЂИВАЊА ОБРАЗОВАЊА УЧИТЕЉА¹

Резиме: Рад говори о томе шта је то сарадничко онлајн учење и на који начин га квалитетно организовати у настави. У раду се такође расправља о два различита приступа e-learningu: у једном је нагласак на садржају, у другом на самом процесу учења. Дизајн курсева има главни утицај на успех онлајн курсева, али и знање и вештине онлајн ментора.

Кључне речи: Онлајн учење, дизајн курса, онлајн ментор.

1. Увод

Рачунари су уз примену рачунарских програма постали популаран образовни алат који помаже наставницима да иду у корак с информацијама које се брзо и стално мењају, да задовољавају све већа очекивања студената, као и да унапреде процес учења. Откад је уведен, интернет има битан утицај на образовни модел. Примена интернет алата пружа изванредне могућности за унапређење и иновирање традиционалне наставе. Интернет се развио у вредан извор претраживања, интеракције и ширења наставног материјала; такође се користи као платформа за наставу која омогућава развој интерактивног и кооперативног учења. Веб странице курсева и онлајн образовни модел битно су утицали на процес обуке у свим дисциплинама и на свим нивоима. Иако се погодности које пружа

¹ Рад је настао као резултат рада аутора у научно истраживачком пројекту Учитељског факултета у Сомбору „Иновирање садржаја и наставних метода у циљу унапређивања образовног рада на Учитељском факултету”

интернет у настави све више признају, мало се зна о томе како се интернет примењује у традиционалној настави.

Интернет је постао највећа глобална комуникациона мрежа која омогућава приступ људима, али и подацима, софтверу, документима, графици и аудио и видео записима. Према томе, од велике је важности да студенти, који ће ускоро ући на глобално тржиште, упознају онлајн ресурсе информација и менаџерску и технолошку употребу интернета у погледу нове парадигме e-Learninga. Међутим, текстови, примери из праксе, домаћи задаци, чланци, иновативни наставни формати и слично, који се користе тим ресурсима информација у одговарајућем педагошком контексту курсева из области образовања учитеља још су у настајању и тек се јављају. Исто тако, чини се да се ретко измењују информације у погледу стварних образовних предности и недостатака.

Већина онлајн курсева снажно се ослања на садржај. Врло је мало труда уложено у сам процес учења. Такав тип курсева има недостатак због истог проблема који постоји и код конвенционалних курсева учења на даљину, а то је велик проценат полазника који не дочекају крај онлајн курса већ одустају. Чини се да такви курсеви само погоршавају ситуацију. Недавно начињене процене у неким развијеним земљама о броју полазника који не завршавају онлајн курсеве варира од 25% до 75%. Мада постоји и други примери успешне примене онлајн учења, навешћемо само образовни систем *Abacus (Abacus Learning Systems)* где 97% укључених полазника редовно завршава онлајн курсеве. Шта је одлучујуће за то хоће ли полазници наставити похађати курс (најчешће у своје слободно време) или ће одустати? Верујемо да то питање зависи од више фактора које у овом раду намеравамо изнети. Верујемо да главну улогу у томе хоће ли студентима курс бити занимљив, подстицајан и исплатив или досадан, неподстицајан и није вредан даљег настављања, имају улогу следећи фактори:

- дизајн курса,
- информисање полазника пре почетка курса,
- вештине онлајн поучавања,
- техничка подршка.

Та подручја такође се дотичу важних питања ограничења информационог преоптерећења, организационог става и развоја вештина онлајн комуникације у полазника.

2. ДИЗАЈН ОНЛАЈН КУРСА

Дизајн курса неизбежно ће играти главну улогу у томе хоће ли курс успети привући полазнике и касније их задржати. Сам дизајн курса неће бити довољан да одржи интерес нужен за задржавање полазника. Ипак, лоше дизајниран курс резултираће великим уделом незадовољства студената, које ће вероватно довести

до тога да они тај курс не заврше. Ефикасно дизајниран курс задржаће интерес све док се не постигну потребни образовни циљеви.

Из искуства знамо да се превише онлајн курсева у великој мери ослања на садржај, а врло мало се труда улаже у процес учења. Многи онлајн курсеви често су електронска верзија дописног курса, где ментор поштом задаје задатке својим студентима и онда прима њихове радове и оцењује их. Такви курсеви подстичу нешто мало интеракције између студената и ментора и мало или ништа интеракције између студената. Многи други онлајн курсеви имају карактеристике *образовања уз њогришку рачунара (Computer Based Training-CBT)*, што се огледа у томе да се корисницима нуде информације и касније користе аутоматизоване “abc” питалице (*multiple-choice, question ѡесѡови*) за проверу знања.

Насупрот томе, добар онлајн курс подстакнуће студенте да поделе богатство својих искустава која често уносе у било који процес учења. То искуство може бити стечено радом на радном месту. Асинхроност таквих курсева полазницима даје времена да много детаљније размисле о ономе шта уче у односу на своје радне потребе. То ствара психолошку тенденцију међусобног повезивања полазника и даје социјалну димензију искуству учења. Будући студенти расправљају о учењу у односу на њихова искуства из стварног живота, они схватају колику корист имају од размене знања и претходних искустава.

Нужно је установити циљну групу полазника и које би захтеве у учењу они могли имати. Дизајнер курсева мора испланирати ток учења на довољно флексибилан начин како би се могао прилагодити различитим потребама појединача који би чинили циљне групе.

Људи су друштвена бића и углавном им је потребна социјална интеракција. Један од разлога великог процента студената који одустају од учења на даљину јесте недостатак социјалне интеракције. То се често потцењује у онлајн учењу, а недостатак друштвеног контакта често се поистовећује с учењем на даљину. О усамљености при учењу на даљину објављено је много материјала.

Дизајнирајући онлајн задатке и вежбе који захтевају онлајн размену знања користећи технике сарадничког онлајн учења, дизајнери курсева осигураће потребу да студенти:

- експлицитно повезују своје учење и искуство и помажу другим студентима да чине исто;
- постану **активни** ученици, тако што доприносе процесу учења групе и траже везу са ситуацијама из свог живота;
- развијају способност да раде у тимовима;
- успешно комуницирају са осталим полазницима.

Будући да те активности воде позитивним резултатима, оне су подстицајне за даље учествовање у курсу. Онлајн ментори имају велику улогу у том процесу. Добро дизајниран онлајн курс користиће се карактеристиком асинхроности сарад-

ничког онлајн учења (не одвија се у реалном времену) како би полазницима пружио време да се темељно осврну на образовне теме и проблематику која се обрађује. Процес израде писменог рада обично захтева већу концентрацију. Код курса уживо (*face-to-face courses*) полазници немају на располагању толико времена за изношење промишљених разматрања. Због асинхроне природе сарадничког онлајн учења, ментори имају више времена да препознају, развијају и брину се о културалним разликама коју интернационални скуп студената може унети у курс. Чини се да асинхрона природа медија подстиче полазнике да потпуније учествују. Још једна предност јесте много виши ниво међусобне подршке међу студентима него што се очекује код конвенционалних курсева. Разлог томе је што полазник може да контролише темпо и количину новог градива које може усвојити. Полазник може наставити с промишљањем, постављати питања и тражити друга мишљења везана уз одређено градиво пре него што пређе на следеће градиво, а све током периода који сам одабере. Додатно време расположиво због асинхроности вероватно ће полазницима омогућити да боље повежу нове податке с већ постојећим знањем. Сарадничко онлајн учење осигурава то време, док код традиционалних курсева темпо учења одређују неки други фактори.

Верујемо да је кључно да су и дизајнери курсева и ментори испробали сарадничко учење као полазници. У противном вероватно неће знати ценити неке истанчане разлике у начину на који се студенти могу подстакнути на учествовање користећи овакву врсту курсева. Дизајнер/ментор ће на тај начин добити јаснију слику о томе шта је то преоптерећеност полазника информацијама (*information overload*). Ако тај ефект добро упознају и схвате, и дизајнер и ментор могу употребити технике спречавања или минимизирања тог ефекта код својих студената.

Дизајнер треба што пре увести неке групне активности које подстичу активно учествовање. Једном кад полазници осете „чаролију” активног учествовања, она ће заокупити њихову пажњу и они се на то навикну. Често је за способност концентрације полазника значајно дизајнерово коришћење различитих медија при стицању знања. Дизајнер софистицираним решењима помаже у спречавању пада концентрације, усмеравајући студенте да извршавају различите задатке као што су „онлајн” активности, читање, практичне активности (које су покренуте кроз онлајн поруке). Онде где су дизајнери покушали обликовати курсеве без потребних практичних вежби, према нашим искуствима, нису успели. Трагедија тог неуспеха јесте у томе што се често кривица пребацује на медиј, а не на начин на који су га дизајнери покушали имплементирати.

3. УПУТСТВА ПОЛАЗНИЦИМА ПРЕ ПОЧЕТКА ОНЛАЈН КУРСА

Подручје припреме корисника за сарадничко онлајн учење често је запостављено. То је витални део процеса придобијања полазника у случају када желимо

избећи одустајање студената. На упутства гледамо као на нужност за постизање следећег:

- допустити студенту да схвати које ће градиво курс покривати и, једнако важно, које неће,
- обавестити потенцијалне полазнике о нивоу знања потребног за почетак и како сазнати те податке пре почетка курса ако је то могуће,
- осигурати да полазници стекну реалан утисак о времену које ће морати посветити курсу,
- обавестити потенцијалне полазнике о основном нивоу нужне информационе технологије и телекомуникационе повезаности.

Још један проблем припремног рада јесте коришћење анкетних упитника, где добијени одговори често не одговарају стварности. Често се јавља проблем да људи прецењују своју способност у коришћењу рачунарских оперативних система. Пракса показује да убрзо излази на видело да многи људи, упркос својим одговорима у анкети, немају основна знања о употреби таквих система. На тај је начин врло тешко делотворно користити онлајн учење. Ако су корисници вољни признати недовољно знање пре почетка курса, могуће је предузети потребне кораке како би се то решило.

Ниво способности употребе рачунара потенцијалних полазника онлајн тренинга често је прецењен. На нашем првом онлајн курсу било је више од 50% полазника који се нису знали служити рачунаром на почетку курса. Две једночасовне вежбе омогућиле су им да стекну основно знање да би успешно учествовали у курсу. Када се проблем на време осветли, најчешће се нађе и решење. Можда неки тимови не знају на исправан начин препознати страхове, мањак знања и мане полазника само зато што им то није ни било у интересу? Онда где је припремни рад спроведен на задовољавајући начин, полазници су стекли реална очекивања о ономе што би се могло догађати. Полазници такође могу сазнати и следеће:

- да је најављени садржај оно што они желе учити,
- која знања и вештине требају имати да би почели с курсом,
- колико је времена и труда потребно уложити за савлађивање курса (што им омогућава да створе оптималан распоред),
- која је техничка опрема потребна,
- који су помоћни материјали потребни (књиге, ЦД-ови и слично),
- како и коме се обратити за помоћ (и техничку и менторску).

Од виталне је важности да се студентови страхови и проблеми почну решавати на исправан начин пре почетка курса или на самом почетку. Корисна упутства пре почетка курса пружају могућност уочавања таквих страхова и проблема на време на основу којих се могу пронаћи и применити решења. Ако полазници од почетка не доприносе својим радом, тада постају обесхрабрани

количином градива које морају надокнадити, што их још више кочи. Неидентификовани проблеми су најважнији фактор за неучествовање полазника на почетку курса.

4. ЗНАЊЕ И ВЕШТИНЕ ОНЛАЈН МЕНТОРА

Мало би се ко првог дана бављења планинарством покушао попети на Монт Еверест. С друге стране, многи ментори чим се „докопају” неког комуникационог софтвера, дизајнирају га, испробавају га, и одмах спроводе неки облик онлајн курса. Када им експеримент пропадне, ретко кад окривљују себе, најчешће говоре како тај медиј баш и није прикладан за учење.

Многи ментори немају никаква искуства са сарадничким онлајн учењем. То је у супротности с њиховим искуством учења уживо, које подсвесно користе у традиционалној настави. Према нашем мишљењу преко је потребно пружити будућим онлајн менторима могућност да испробају сарадничко онлајн учење. Та би се могућност огледала у похађању 50-часовног курса за сарадничко онлајн учење онлајн менторе, што би менторима дало добар увид у основну проблематику која се јавља као и осећај за fine разлике с којима се онлајн ментор сусреће у онлајн окружењу.

Онлајн ментори морају усвојити и неговати дух сарадње и подршке. Многи су разлози због којих људи сарађују добро познати. Један од оних који их највише на то тера јесте могућност добијања неког облика награде, други би био продубљивање међуљудских односа и слично. На онлајн курсу полазници су организовани у мале групе и једанпут недељно добијају задатке од ментора које треба решити и продискутовати унутар групе. У таквим групама ретко кад дође до сусрета уживо полазника у групи, али дискусије које се воде путем и-меила и рачунарских конференција могу се одвијати свакодневно. На неки начин успоставља се веза и сваки полазник осећа обавезу да настави с учењем, не само да не би изневерио себе, већ и своје колеге.

Многе установе стављају готова софтверска решења (скрипте) и друге материјале на веб с врло мало осигуране подршке за студенте. Онда где се нуди подршка, она се одвија између ментора и полазника, а укључује мало или уопште не укључује интеракцију међу полазницима. Многи директори компанија, менаџери и руководиоци имају добре предиспозиције да буду успешни самостални ученици. Као резултат виде свет кроз своја властита искуства. Привлачни су им курсеви који тежину стављају на садржај а мало на друштвене интеракције и интеракције с ментором, што се лоше одражава на остале запослене. Према нашим искуствима људи који су на руководећим положајима прецењују способност самосталног учења својих запослених. За већину је људи резултат учења у курсевима који тежину стављају само на садржај – минимална. Онлајн курсеви ретко ће бити

продуктивни ако материјале једноставно преведемо из конвенционалних медија у електронски облик. То је у сваком случају неприкладно за образовање на даљину уз подршку, које жели увести полазника у „заједницу учења” (*community of learning*). Потребно је функционално онлајн менторство да би се спречило одустајање полазника.

Многе установе не планирају образовање онлајн ментора када се почињу бавити овим медијем. То често резултира тиме да људи не разумеју медиј у потпуности, а од њих се очекује да помоћу њега раде. Установе често не схватају да едукатори/тренери имају могућност сарадње са стручњацима са свих страна света, а да притом не морају трошити новац и време на путовање. На тај начин полазници би могли добити најбоље могуће информације, а не нестручне или мање стручне.

Ментор има кључну улогу, он може продубити тај интерес тако да активно „негује” студенте већ у почетним онлајн активностима. Ћутање од стране ментора може значити одобравање, индиферентност или апатију. Полазници су сами рекли да су одушевљени кад виде да је ментор или неки други полазник прокоментарсао њихов рад, посебно на почетку курса.

Онлајн ментори морају бити способни успоставити климу онлајн подршке међу полазницима. Морају равномерно охрабривати доприносе студената, више него што је то уобичајено у конвенционалној настави. Искуства других нам говоре да корисници који су завршили онлајн курсеве на бази сарадничког учења имају позитивно мишљење; навешћемо само нека искуства: „Било је то врло занимљиво искуство за мене, који сам до сада учио само из књига и ‘уживо’. Изненадила ме лакоћа комуникације с другим полазницима и квалитетан развој личних познанстава”; „Имала сам довољно времена да мислим о темама, а читајући доприносе других осећам се инспирисаном да се осврнем и прокоментаришем њихове идеје, резултати учења су бољи него код учења ‘уживо’. Схватила сам да ме тај начин учења натерао на дубље размишљање и да су коментари колега о мом раду пуни подршке.”

Вешто менторство у комбинацији са сарадничким онлајн учењем може произвести позитивне резултате и код врло интравертних полазника на начин да они заиста доприносе квалитету процеса учења, што оплеменењује сав образовни процес. „Уграђено” временско одлагање у овом облику асинхроне комуникације помаже спречавању да екстравертнији полазници доминирају у расправама и активностима. Неки експерименти указују на то да тај медиј делује подстицајно на „тише” полазнике у случају кад ментори на време образују групе полазника и кад се кроз менторске активности створи околина пуна подршке.

Онлајн ментори морају на време спречити појављивање уобичајених проблема који компликују онлајн вежбе, а то је проблем преоптерећења информацијама. Вешти онлајн ментори знају регулисати ток информација тако да

полазници курса имају довољно активности које ће их одржати мотивисанима, а опет да нису оптерећени с превише информација. Информационо оптерећење ће варирати у зависности од тока реализације.

Важан додатан стимуланс је концепт активног менторског онлајн рада с појединцима. Менторска је подршка од виталне важности у јачању мотивације појединца. *Сарадничко онлајн учење* има користи од персоналитета коју већина ментора и тренера уноси у своју наставу. Добри ментори (било онлајн или „уживо“) користе снагу свога персоналитета за добробит студента. Сарадничко онлајн учење допушта да се менторове црте особности покажу и искористе за добробит полазника курсева.

5. ТЕХНИЧКА ПОДРШКА

Врло је важно да полазницима курсева буде пружена свака помоћ како би они могли приступити одабраном онлајн курсу на најлакши могући начин. Многи ће људи у почетку имати резерву према похађању онлајн курсева (ако нису искусни корисници рачунара). Пружање техничке подршке лично је важно, она мора бити доступна и другим средствима комуникације (телефон, пошта). Нема смисла пружати помоћ путем и-меила ако је проблем везан уз приступ интернету. Особа за корисничку подршку мора имати пријатељски став, јер то може јако утицати на обнављање самопоуздања у техничку подршку и способност самих полазника да се извуку из техничких потешкоћа.

Вешта особа за корисничку подршку знаће разлучити прави проблем у односу на онај за који се само мисли да је проблем. У организацији Abacus Learning Systems схватили су да онлајн ментор није увек најбоља особа за корисничку подршку. Особа с хелпдеска мора бити детаљно упозната са софтвером и хардвером који ће се користити. Она би требала имати прилично искуства с проблемима с којима се сусрећу искусни и нови корисници рачунара. Онлајн ментори ретко требају поседовати таква знања.

6. ЗАКЉУЧАК

Зашто би нека установа хтела користити онлајн учење? Користи увелико надмашују недостатке. Систем пружа могућност повећања броја студената који се могу образовати на такав начин, а да се при том смање изостанци са радног места. То се постиже тако да се курс одржава у радном месту или близу њега или тако да полазници користе рачунар код куће.

Још једна предност оваквих система јесте смањење трошкова путовања и времена које је код конвенционалних курсева потребно да би се полазници окупили на једној локацији. Такав облик учења на даљину омогућава студентима

да асинхроно приступају материјалима 24 сата на дан и готово одмах добију информацију повратне спреге. Што је најважније, такав систем такође допушта студентима да раде једни с другима, асинхроно, дајући им велику корист од сарадње и интеракције са својим колегама и менторима. Верујемо да је Winston Churchill дао одраз мишљења многих студената кад је рекао: „Лично сам увек спреман учити, премда не волим увек бити поучаван.”

7. ЛИТЕРАТУРА

1. Barron, E. Ann (1999): *A Teacher's Guide to Distance Learning*, University of South Florida, <http://fcit.coedu.usf.edu/DISTANCE/>
2. Солеша, Д., Надрљански, Ђ. (2003): *Conceptual Basis Of Distant Learning In Serbia – Draft Version*, European Conference on Educational Research Faculty of Educational Research, University of Hamburg
3. Солеша, Д. (2002): *Didactical aspects of distance learning*, Faculty of Philosophy, Бања Лука, NO 1–2, стр. 98–113
4. Солеша, Д., Петојевић, А. (2004): Онлајн наставна грађа информатичке и математичке групе предмета у функцији унапређења процеса учења, *Норма 3*, Учитељски факултет, Сомбор, стр. 9–23
5. Солеша, Д., Обрић, М. (2004): *Онлајн учење у окружењу courseware алаја FLE (Future Learning Environment)*, Међународна научно-стручна конференција „Савремене информатичке и образовне технологије и нови медији у образовању”, Зборник радова, Сомбор, 2004. стр. 209–219
6. Солеша, Д. (2004): *Conceptual Basis Of Distant Learning In Serbia*, XI међународни зnanствени скуп „Друштво и Технологија 2004.” Опатија (in print)
7. Солеша, Д.(2004): *Transformation from Traditional School Contents to Online Learning*, The 16th Annual International Communication course & Conference «MEDIA AND COMMUNICATION THEORY» Dubrovnik, 24 August-30 August, 2004
8. Солеша, Д.(2004): *Усавршавање наставника у области дигиталне образовне технологије*, Међународни посвет „Медији в иуображевању”, Високошколско средишће, Ново Место, стр. 456–463
9. Toikkanen, T., Pietarila, J. (2003): *Fle3 User Manual*, University of Art and Design Helsinki, http://fle3.uiah.fi/FLE_user_manual/index.html
10. <http://www.statsoftinc.com/textbook/glosfra.html>
11. www.ucf.so.ac.yu
12. www.urova.fi
13. <http://www-mat.pfmb.uni-mb.si/>

Summary: This paper discusses the issues of cooperative online learning and the ways of its qualitative implementation into teaching process. Additionally, the paper discusses two different approaches to e learning: one that rests on heavy reliance to the contents, the other relying on the learning process itself. Inevitably, the course design together with mentor's knowledge and skills play key roles in the successful outcomes of a course.

Key Words: online learning, course design, online mentor.

Резюме: В работе определяется понятие «онлайн обучения» и каким способом его можно качественно организовать в процессе обучения. Также, рассуждается о двух различных подходах к электронному обучению (e-learning): в одном подчёркивается содержание, а в другом самый процесс учения. Дизайн онлайн курсов имеет существенное влияние на их успех, но также важны знания и умения онлайн наставников.

Стержневые слова: онлайн обучение, дизайн курса, онлайн наставник.