

## Kako zadržati polaznike online tečajeva

**Gerard A. Prendergast**  
Abacus Learning Systems

### Sažetak

Članak govori o tome što je to Computer Supported Collaborative Learning - CSCL te na koji način ga kvalitetno organizirati u nastavi ili u poslovnoj organizaciji. Također se raspravlja o dva različita pristupa e-learningu - u jednom je naglasak na sadržaju, u drugom na samom procesu učenja. Dizajn tečaja ima glavni utjecaj na uspjeh online tečaja, ali i komunikacija također.

### Abstract

The article talks about Computer Supported Collaborative Learning - CSCL, and in what way it can be implemented in curriculum and in bussines organization. There are two type of online courses: one with havy reliance to content, and the other on the learning process. The course design inevitably plays a key role in whether a course fails to attract students or to retain them, and communication as well.

### Uvod

Neki online tečajevi snažno se oslanjaju na **sadržaj**. Vrlo je malo truda uloženo u sam **proces učenja**. Takav tip tečaja pati zbog istog problema zbog kojeg pate i konvencionalni tečajevi učenja na daljinu, a to je velik udio polaznika koji odustaju. Čini se da takvi tečajevi samo pogoršavaju situaciju. Nedavno načinjene procjene broja polaznika koji ne završavaju online tečajeve varira od 25% do 75%. To ne mora biti tako. U Obrazovnim Sustavima Abacus (*Abacus Learning Systems*) 97% uključenih polaznika redovito završava tečaj budući se koristi *suradničko učenje putem računala (Computer Supported Collaborative Learning - CSCL)*.

Što je odlučujuće za to hoće li polaznici nastaviti pohađati tečaj (najčešće u svoje slobodno vrijeme, trudeći se i katkad ulažući znatne svote novca) ili će odustati? Vjerujem da to pitanje ovisi o više čimbenika koje u ovom radu namjeravam iznijeti.

Vjerujem da glavnu ulogu u tome hoće li studentima tečaj biti zanimljiv, poticajan i isplativ ili dosadan, nepoticajan i nevrjedan nastavljanja, igraju sljedeći čimbenici:

- dizajn tečaja
- informiranje polaznika prije početka tečaja (pripremni rad)
- vještine online poučavanja
- tehnička podrška

Ta područja također se dotiču važnih pitanja ograničenja informacijskog preopterećenja, organizacijskog stava i razvoja vještina online komunikacije u polaznika.

## Dizajn tečaja

Dizajn tečaja neizbježno će igrati glavnu ulogu u tome hoće li tečaj uspjeti privući polaznike i kasnije ih zadržati. Sam dizajn tečaja neće biti dovoljan da održi interes nužan za zadržavanje polaznika. No loše dizajniran tečaj rezultirat će velikim udjelom nezadovoljstva studenata, koje će kadšto vjerojatno dovesti do toga da oni taj tečaj ne završe. Učinkovito dizajniran tečaj zadržat će interes sve dok se ne postignu potrebni obrazovni ciljevi.

Iz mog iskustva previše online tečajeva u velikoj se mjeri oslanja na sadržaj, a vrlo malo se truda ulaže u proces učenja. Mnogi online tečajevi često su elektronička inačica dopisnog tečaja, gdje metnom poštom zadaje zadatke svojim studentima te onda prima njihove radove i ocjenjuje ih. Takvi tečajevi potiču nešto malo interakcije između studenata i mentora te malo ili ništa interakcije između studenata. Mnogi drugi online tečajevi imaju karakteristike *obrazovanja uz podršku računala (Computer Based Training (CBT))*, u tome što nude informacije i kasnije koriste automatizirane abc pitalice (*multiple-choice question testovi*) za provjeru znanja.

Nasuprot tome, dobar tečaj sa *suradničkim učenjem putem računala (CSCL)* potaknut će studente da podijele bogatstvo svojih iskustava koja često unose u bilo koji proces učenja. To iskustvo može biti stečeno radom na radnom mjestu. Asinkronost *CSCL* tečajeva polaznicima daje vremena da mnogo detaljnije razmisle o onome što uče u odnosu na svoje radne potrebe. To stvara psihološku tendenciju međusobnog povezivanja polaznika i daje socijalnu dimenziju iskustvu učenja. Budući studenti raspravljaju o učenju u odnosu na njihova iskustva iz stvarnog života, oni shvaćaju koliko korist imaju od razmjene znanja i prijašnjih iskustava.

Nužno je ustanoviti ciljanu grupu polaznika i koje bi zahtjeve u učenju oni mogli imati. Dizajner tečaja mora isplanirati tijek učenja na dovoljno fleksibilan način kako bi se mogao prilagoditi različitim potrebama pojedinaca koji bi činili ciljane grupe.

Ljudi su društvena bića i uglavnom im je potrebna socijalna interakcija. Jedan od razloga velikog udjela studenata koji odustaju od učenja na daljinu jest nedostatak socijalne interakcije. To se često podcjenjuje u online učenju, a nedostatak društvenog kontakta često se poistovjećuje s učenjem na daljinu. O usamljenosti pri učenju na daljinu je objavljeno mnogo materijala.

Dizajnirajući online zadatke i vježbe koje zahtijevaju online razmjenu znanja koristeći *CSCL*-tehniku dizajneri tečajeva osigurati će potrebu da studenti:

- eksplicitno povezuju svoje učenje i iskustvo te pomažu drugim studentima da čine isto
- postanu **aktivni** učenici, tako što doprinose procesu učenja grupe i traže vezu sa situacijama iz njihovog stvarnog života
- razvijaju sposobnost da rade u timovima
- uspješno komuniciraju sa ostalim polaznicima.

Budući da te aktivnosti vode pozitivnim rezultatima, one su poticajne za daljnje sudjelovanje u tečaju. Online mentori imaju veliku ulogu u tom procesu.

Dobro dizajniran online tečaj koristit će se karakteristikom asinkronosti *CSCL-a* (ne odvija se u trenutnom vremenu) kako bi dao polaznicima vrijeme da se temeljitije osvrnu na obrazovne

teme i problematiku koja se obrađuje. Proces izrade pismenog rada obično zahtijeva veću koncentraciju. Kod tečajeva uživo (*face-to-face courses*) polaznici nemaju na raspolaganju toliko vremena za iznošenje promišljenih razmatranja. Zbog asinkrone prirode *CSC*L-a mentori imaju više vremena prepoznati, razvijati i brinuti se o kulturalnim razlikama koju internacionalni skup studenata može donijeti u tečaj. Čini se da asinkrona priroda *CMC* medija potiče polaznike da potpunije sudjeluju. Još jedna prednost jest mnogo viša razina međusobne podrške među studentima nego što se očekuje kod konvencionalnih tečajeva. Razlog tomu je što polaznik može kontrolirati tempo i količinu novog gradiva koje može usvojiti. Polaznik može nastaviti s promišljanjem, postavljati pitanja i tražiti druga mišljenja vezana uz određeno gradivo prije nego što prijeđe na sljedeće gradivo, a sve tijekom razdoblja koji sam odabere. Dodatno vrijeme raspoloživo zbog asinkronosti vjerojatno će polaznicima omogućiti da bolje povežu nove podatke s već postojećim znanjem. *CSC*L osigurava to vrijeme, dok kod tradicionalnih tečajeva "uživo" tempo učenja određuju neki drugi čimbenici.

Vjerujem da je ključno da su i dizajneri tečaja i mentori iskusili *CSC*L kao polaznici. U protivnom vjerojatno neće znati cijeniti neke istančane razlike u načinu na koji se studenti mogu potaknuti na sudjelovanje koristeći ovakvu vrstu tečaja. Dizajner/mentor će na taj način dobiti jasniju sliku o tome što je to preopterećenost polaznika informacijama (*information overload*). Ako taj efekt dobro upoznaju i shvate, i dizajner i mentor mogu upotrijebiti tehnike sprječavanja ili minimiziranja tog efekta kod svojih studenata.

Dizajner treba što prije uvesti neke grupne aktivnosti koje potiču aktivno sudjelovanje. Jednom kad polaznici osjete "čaroliju" aktivnog sudjelovanja, ona ima priliku zaokupiti njihov interes i oni se na to "navuku".

Često je za sposobnost koncentracije polaznika značajno dizajnerovo korištenje različitih medija pri stjecanju znanja. Kad su studenti prisiljeni baviti se različitim aktivnostima kao što su "online" aktivnosti, čitanje, pa zatim neke praktične aktivnosti (koje su pokrenute kroz online poruke), dizajner pomaže u sprječavanju pada koncentracije. Također je vjerojatno da će to biti i ugodnije iskustvo polaznicima. Vjerujem da je Winston Churchill dao odraz mišljenja mnogih studenata kad je rekao: "Osobno sam uvijek spreman učiti, premda ne volim uvijek biti poučavan."

To također zrcali moju uvjerenost da studenti pamte ono što su sami saznali i meni rekli, a zaboravljaju većinu onoga što im ja kažem. Blaise Pascal prepoznao je tu mudrost kad je rekao: "Ljudima su obično uvjerljiviji razlozi koje otkriju sami nego oni koje otkriju drugi."

Ondje gdje su ljudi pokušali oblikovati tečajeve bez potrebnih *CSC*L praktičnih vježbi, prema mojim iskustvima nisu uspjeli. Tragedija tog neuspjeha jest u tome što se često krivnja svaljuje na medij, a ne na način na koji su ga ljudi pokušali implementirati.

## Uputstva polaznicima prije tečaja

Ovo je područje počesto zapostavljeno. To je vitalni dio procesa pridobivanja polaznika u slučaju kada želimo izbjeći otpadanje studenata. Na uputstva gledam kao na nužnost za postizanje sljedećega:

- dopustiti studentu da shvati koje će gradivo tečaj pokrivati i jednako važno: koje neće

- obavijestiti potencijalne polaznike o razini znanja potrebnoj za početak te kako doznati te podatke prije početka tečaja ako je to moguće
- osigurati da polaznici steknu realan dojam o vremenu koje će morati posvetiti tečaju
- obavijestiti potencijalne polaznike o osnovnoj razini nužne informacijske tehnologije i telekomunikacijske povezanosti.

Još jedan problem pripremnog rada jest korištenje anketnih upitnika, gdje dobiveni odgovori često ne odgovaraju stvarnosti. Često se javlja problem da ljudi precjenjuju svoju sposobnost korištenja računalnih operativnih sustava (kao npr. Windows 98/2000). Ubrzo izlazi na vidjelo da mnogi ljudi, unatoč svojim odgovorima u anketi, nemaju osnovna znanja o upotrebi takvih sustava. Na taj je način vrlo teško djelotvorno koristiti *CMC*. Ako su voljni priznati nedostatno znanje prije početka tečaja, moguće je poduzeti potrebne korake kako bi se to riješilo.

Razina umješnosti upotrebe računala potencijalnih polaznika online treninga često je precijenjena. Na mojem prvom online tečaju (s područja menadžmenta) bilo je više od 50% polaznika koji se nisu znali služiti računalom na početku tečaja. Dvije polusatne vježbe omogućile su im da steknu dostatno znanje da bi uspješno sudjelovali u tečaju. Kada se problem rano osvijesti, najčešće se nađe i rješenje. Možda neki timovi ne znaju na ispravan način prepoznati strahove, manjak znanja i mane polaznika samo zato što im nije ni bilo u interesu?

Ondje gdje je pripremni rad proveden na zadovoljavajući način, polaznici su stekli realna očekivanja o onome što bi se moglo događati. Također su znali:

- da je najavljeni sadržaj ono što oni žele učiti
- koja znanja i vještine trebaju imati da bi počeli s tečajem
- koliko je vremena i truda potrebno uložiti, što im je omogućilo da stvore adekvatan raspored
- koja je tehnička oprema potrebna
- koji su pomoćni materijali potrebni (kao npr. knjige, CD-ovi itd.)
- kako i komu se obratiti za pomoć (i tehničku i mentorsku).

Od vitalne je važnosti da se studentovi strahovi i problemi počnu rješavati na ispravan način prije početka tečaja ili na samom početku. Djelotvorna uputstva prije početka tečaja pružaju mogućnost uočavanja takvih strahova i problema na vrijeme da se mogu pronaći i primijeniti rješenja. Ako polaznici od početka ne pridonose svojim radom, tada postaju obeshrabreni količinom gradiva koje moraju nadoknaditi, što ih još više koči. Neidentificirani problemi su najvažniji faktor za nesudjelovanje polaznika na početku tečaja.

## Znanja i vještine online mentora

Malo bi se tko prvog dana bavljenja planinarstvom pokušao popeti na Mount Everest. S druge strane mnogi se mentori dokopaju nekog komunikacijskog softvera te ga isprobaju i dizajniraju i provode neki oblik online tečaja. Kada im eksperiment propadne, rijetko kad okrivljuju sebe, najčešće govoreći kako taj medij baš i nije prikladan za učenje.

Mnogi mentori nemaju nikakva iskustva sa *CSCL-om*. To je u suprotnosti s

njihovim iskustvu **učenja** uživo (i kao mentora i kao studenta), koje podsvjesno koriste u tradicionalnoj nastavi. Shvatio sam da je prijeko potrebno pružiti budućim online mentorima mogućnost da iskuse suradničko online učenje. To bi iskustvo bilo u obliku desetotjednog tečaja za *CSC*L online mentore, što bi im dalo dobar uvid u osnovnu problematiku koja se javlja te osjećaj za fine razlike s kojima se online mentor susreće u online okruženju.

Online mentori trebaju usvojiti duh suradnje i podrške. Mnogi su razlozi zbog kojih ljudi surađuju dobro poznati. Jedan od onih koji ih najviše na to tjera jest mogućnost dobivanja nekog oblika nagrade. Drugi bi bio produblјivanje međuljudskih odnosa. Kao što je jedan moj učenik rekao: "Na ovom tečaju stavljen si u grupu s još nekoliko drugih polaznika i tjedno dobivate zadatke koje treba napraviti i prodiskutirati unutar grupe. Rijetko kad dođe do susreta uživo s kolegama, ali diskusije koje se mogu voditi putem e-maila i računalnih konferencija zaista su nešto posebno. Na neki način među vama se uspostavi veza i osjećaj obveze da nastaviš s učenjem, ne samo da ne bi iznevjerio sebe, već i svoje kolege."

Mnoge ustanove stavlјaju skripte i druge materijale na web s vrlo malo osigurane podrške za studente. Ondje gdje se nudi podrška, ona se odvija između mentora i polaznika, a uključuje malo ili uopće ne uključuje interakciju među polaznicima. Mnogi direktori tvrtki, menadžeri i voditelji imaju sposobnost da budu uspješni samostalni učenici. Kao rezultat vide svijet kroz svoja vlastita iskustva. Privlačni su im tečajevi koji težinu stavlјaju na sadržaj (a malo na društvene interakcije i interakcije s mentorom). To nije ni najmanje zbog toga što misle da će na mentorima i učiteljima uštedjeti. Prema mojim iskustvima mnogi ljudi koji su na visokim položajima precjenjuju sposobnost samostalnog učenja svojih zaposlenika. Za većinu je ljudi rezultat učenja u tečajevima koji težinu stavlјaju samo na sadržaj - minimalna. Rijetko će biti produktivno ako materijale jednostavno prevedemo iz konvencionalnih medija u elektronički oblik. To je u svakom slučaju neprikladno za obrazovanje na daljinu uz podršku, koje želi uvesti polaznika u "zajednicu učenja" (*community of learning*). Potrebno je djelotvorno online mentorstvo da bi se spriječilo otpadanje polaznika.

Mnoge ustanove ne planiraju obrazovanje online mentora kada se počinju baviti ovim medijem. To često rezultira time da ljudi ne razumiju medij u njegovoj potpunosti, a od njih se očekuje da putem njega rade.

Ustanove često ne shvaćaju da edukatori/treneri imaju mogućnost suradnje sa stručnjacima sa svih strana svijeta, a da pritom ne moraju trošiti novac i vrijeme na putovanje. Na taj način polaznici bi mogli dobiti najbolje moguće informacije, a ne nestručne ili manje stručne.

Mentor ima ključnu ulogu, on može produbiti taj interes tako da aktivno "njeguje" studente već u početnim online aktivnostima. Šutnja od strane mentora može značiti odobravanje, indiferentnost ili apatiju. Polaznici su sami rekli da su oduševljeni kad vide da je mentor ili neki drugi polaznik prokomentirao njihov rad, posebno na početku tečaja.

Online mentori moraju biti sposobni uspostaviti klimu online podrške među polaznicima. Moraju ravnomjerno ohrabrivati doprinose studenata, više no što je to uobičajeno u konvencionalnoj nastavi. Jedan polaznik nedavno održanog tečaja kaže: »Bilo je to vrlo zanimljivo iskustvo za mene, koji sam do sada učio samo iz knjiga i 'uživo'. Iznenadila me lakoća komuniciranja s drugim polaznicima i kvalitetan razvoj osobnih poznanstava. Zbog pozitivnog odaziva ojačalo mi je samopouzdanje u pogledu mojih sposobnosti da učim i

svladavam zadatke. Imam dovoljno vremena da promislim o temama, a čitajući doprinose drugih osjećam se inspiriranim da se osvrnem i prokomentiram njihove ideje. Rezultati učenja su bolji nego kod učenja 'uživo'. Shvatio sam da me taj način učenja natjerao na dublje razmišljanje i da su komentari kolega o mojem radu puni podrške.«

Vješto mentorstvo u kombinaciji sa *CSC*L-om može donijeti rezultate i kod vrlo introvertiranih polaznika na način da oni zaista pridonose, što oplemenjuje cijeli obrazovni proces. "Ugrađena" vremenska odgoda u ovom obliku asinkrone komunikacije pomaže sprječavanju da ekstrovertiraniji polaznici dominiraju u raspravama i aktivnostima. Neki eksperimenti koje sam proveo ukazuju na to da taj medij djeluje poticajno na "tiše" polaznike u slučaju kad mentori rano stvore grupe polaznika i kad se kroz mentorske aktivnosti stvori okolina puna podrške.

Online mentori moraju shvatiti potrebu da se kroz male grupe spriječi uobičajeni problem koji komplicira online vježbe, a to je problem preopterećenja informacijama. Vješti online mentori znat će regulirati tijek informacija na način da polaznici tečaja imaju dovoljno aktivnosti koje će ih održati motiviranima, a opet da nisu opterećeni s previše informacija. To će varirati ovisno o polaznicima bilo kojeg tečaja.

Važan je dodatan stimulans koncept mentorskog online rada s pojedincima. Osmislio sam vrlo učinkovitu pionirsku metodu mentorskog online rada s pojedincima koja je konzistentno pomagala u jačanju sudjelovanja i motiviranosti pojedinca. Jedan je polaznik nedavno prokomentirao: »Mentorska je podrška od vitalne važnosti. U mojem je slučaju bila odlična zbog toga što je bila brza i temeljita te mi je zaista pomogla. Metoda 'privatnog' rada s mentorom bila je zaista pozitivno iskustvo. Shvatio sam da se mogu osloniti i vjerovati svojim mentorima.«

*CSC*L ima korist od osobnosti koju većina poučavatelja i trenera unosi u svoju nastavu. Dobri mentori (bilo online ili u izvedbi "uživo") koriste snagu svoje osobnosti za dobrobit studenta. *CSC*L dopušta da se mentorove crte osobnosti pokažu i iskoriste za dobrobit polaznika tečajeva.

## **Tehnička podrška**

Vrlo je važno da polaznicima tečaja bude pružena svaka pomoć kako bi oni mogli pristupiti odabranom online tečaju na najlakši mogući način. Mnogi će ljudi u početku imati rezervu prema polaženju online tečajeva (osobito ako nisu redoviti,iskusni korisnici računala). Pružanje tehničke podrške osobito je važno. Ona mora biti dostupna i putem telefona. Nema smisla pružati pomoć putem e-maila ako je problem vezan uz pristup Internetu. Osoba za korisničku podršku treba imati prijateljski stav, jer to može jako utjecati na obnavljanje samopouzdanja u tehničku podršku i sposobnost samih polaznika da se izvuku iz tehničkih poteškoća.

Vješta osoba za korisničku podršku znat će razlučiti pravi problem u odnosu na onaj za koji se samo misli da je problem. U organizaciji Abacus Learning Systems shvatili su da online mentor nije uvijek najbolja osoba za korisničku podršku. Osoba s helpdeska mora biti detaljno upoznata sa softverom i hardverom koji će se koristiti. Ona bi trebala imati prilično iskustva s problemima s kojima se susreću iskusni i novi korisnici računala. Online mentori rijetko trebaju posjedovati takva znanja.

## Zaključak

Zašto bi neka ustanova htjela koristiti online trening? Koristi uvelike nadmašuju nedostatke. Sustav pruža mogućnost povećanja broja studenata koji se mogu obrazovati na ovakav način, dok u isto vrijeme ne mijenja na postotku vremena onih koji izostaju s posla. To se postiže tako da se tečaj održava u radnom mjestu ili blizu njega ili tako da polaznici koriste računalo i modem kod kuće.

Još jedna prednost ovakvih sustava jest smanjenje troškova putovanja i vremena koje je kod konvencionalnih tečajeva potrebno da bi se polaznici okupili na jednoj lokaciji. Takav oblik učenja na daljinu omogućuje studentima da asinkrono pristupaju materijalima 24 sata na dan i gotovo odmah dobiju povratnu informaciju. Što je najvažnije, također dopušta studentima da rade jedni s drugima, asinkrono, dajući im veliku korist od suradnje i interakcije sa svojim kolegama i voditeljima.

Ako su uvjeti ispravni, uživat će se u plodovima tih dobrobiti.

siječanj, 2001.

## Životopis

Od kasnih 1980-ih Gerard A. Prendergast ima iskustvo uvođenja učenja putem računala (Computer Mediated Learning - CML) u nacionalnim i internacionalnim organizacijama. Tijekom tog razdoblja uspješno je dizajnirao, planirao i održavao mnoge online obrazovne programe. Vodio je radionice i objavljivao radove o tom području za fakultete, vladina tijela i neakademske institucije u Velikoj Britaniji i izvan nje. Bio je gostujući predavač na Otvorenom sveučilištu (Open University) i Institutu za obrazovanje (The Institute of Education)-Sveučilišta u Londonu, savjetnik Institutu za menadžment na Sveučilištu Ulster, a trenutačno je voditelj obrazovnog programa za Obrazovne sustave Abacus (Abacus Learning Systems). U ovom radu on opisuje svoja iskustva i iz vlastite perspektive priča o tome kako zadržati interes kod ljudi koji se koriste učenjem posredstvom računala u obrazovne svrhe.