

Что не учитывают разработчики курсов дистанционного обучения

Гульнара Шараборова, Александр Михайлов

Часто создатели дистанционных учебных курсов не видят принципиальной разницы между электронным курсом и бумажным учебником или лекцией. Разработчики идут по самому простому пути — в незамысловатую программную оболочку «загоняется» отсканированный текст учебника, конспект лекций, материалы семинара, компиляция из нескольких литературных источников.

Другой путь (он чаще применяется для создания бизнес-курсов на основе семинаров и тренингов) — в ту же условную программную оболочку помещается **видеозапись тренинга**. При этом пропадает «драйв», теряется большая часть ценной невербальной информации, которую люди воспринимают на очных тренингах. **Обучаемый должен несколько часов пассивно смотреть на «говорящую голову»**. К тому же, далеко не все преподаватели и тренеры харизматичны и умеют выстраивать общение с аудиторией так, как это делает, например, **Стив Балмер!**

Свою ложку дегтя подливает и человеческая физиология. Дело в том, что чтение с монитора отличается от чтения печатного материала: большинство пользователей «сканируют» текст, а не читают каждое слово. К тому же, **чтение с экрана на 25% медленнее**. Любой, кто читал с экрана компьютера сложный академический или профессиональный текст, сталкивался с эффектом «засыпания», когда взгляд «сваливается» с текста на экране, а внимание рассеивается. **Поэтому электронный контент должен содержать в два раза меньше слов, чем его печатная версия, а тексты электронных курсов необходимо специальным образом оптимизировать для чтения.**

Однако мало кто всерьез задумывается об оптимизации текстов под чтение с экрана. Это — дополнительные траты времени и денег, и трудно объяснить руководителю и инвестору проекта, зачем «издеваться» над текстами лекций уважаемого преподавателя или «авторитетным» учебником. Гораздо проще нажать Сору/Paste и вставить текст в рамку с кнопками и интерактивным оглавлением. То, что пользователь «сломается» уже через несколько минут изучения такого курса, никого, в сущности, не интересует. Информация предоставлена? Предоставлена! А как воспринимает ее человек, и воспринимает ли он ее вообще — это дело третье. В конце концов, для проверки знаний в курсе предусмотрено интерактивное тестирование!

Механический перенос в электронную оболочку тексты академических учебников по менеджменту — это еще половина беды. Многие разработчики электронных курсов не учитывают особенностей человеческой мотивации к обучению. **Когда человек входит в учебный класс или аудиторию, берет в руки «солидный» учебник и рабочую тетрадь — он настроен учиться, и готов принять обучение.** Включаются некие механизмы, заложенные еще в школе и институте. И содержание лекции, семинара или тренинга, даже самое сложное и «замороженное», воспринимается легче.

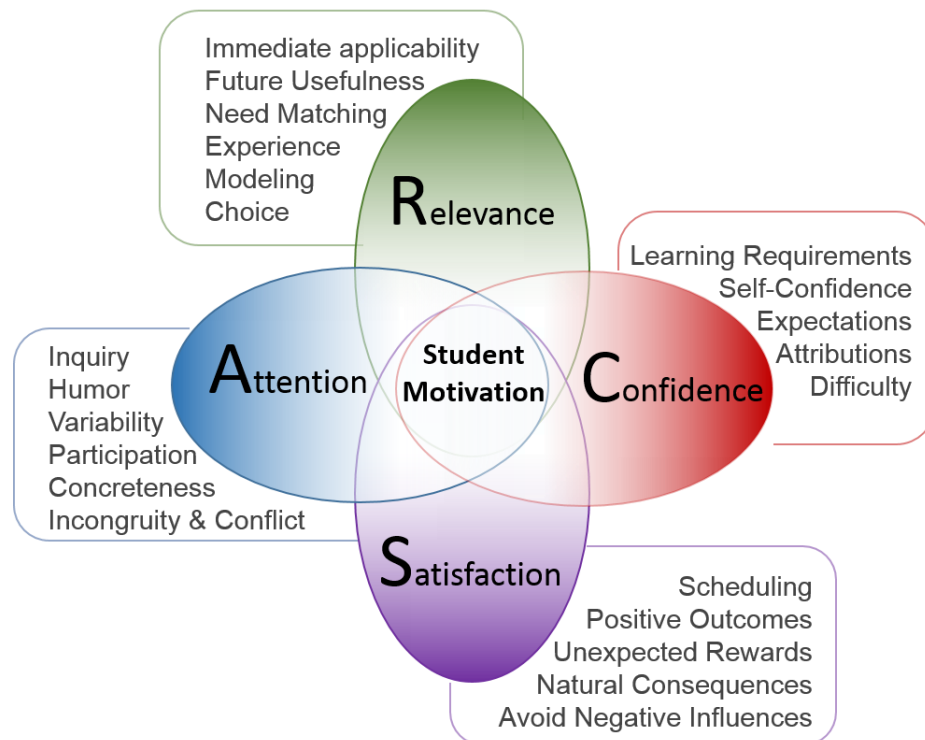
Когда человек садится за компьютер — у него включается несколько иная «программа». Не секрет, что 80% людей используют компьютер главным образом для серфинга по развлекательным сайтам, общения и игр. Поиск информации в интернете происходит динамично, страницы оформлены броско, а в одном документе могут одновременно присутствовать несколько разных типов контента. «Рваному», квантованному восприятию информации способствуют и наше медиа-окружение:

короткие, динамичные сюжеты теленовостей, клипы музыкальных каналов, перенасыщенные образами и действием рекламные ролики. Подсознательно пользователь ожидает того же самого (или хотя бы чего-то похожего) от электронного учебного курса. Но его встречает «текст в рамочке» в сочетании с полным отсутствием контроля и мотивирующего воздействия со стороны преподавателя. Курс-то удаленный и предполагает самостоятельное обучение! У нас нет «пряника» и «плетки», чтобы подстегнуть нерадивого студента, мы не можем поставить ему «неуд в зачетку». Безусловно, каждый электронный курс содержит тестирования для проверки знаний. Но в электронном обучении (особенно если речь идет о дополнительном образовании) тестирования служат скорее для закрепления знаний и выявления «слабых мест». **Мотивирующая сила оценочных баллов не слишком велика.**

Итак, перед разработчиками электронных учебных курсов стоит нетривиальная задача. Даже если у нас есть прекрасный учебный материал, мы не можем заставить людей учиться и не можем жестко контролировать процесс обучения. Что же делать? Формировать мотивацию, способствующую обучению.

Модель Келлера для повышения мотивации учащихся

Американский исследователь систем обучения **Джон Келлер** предложил модель повышения мотивации к обучению **ARCS**, главными компонентами которой являются внимание (Attention), значимость (Relevance), уверенность (Confidence) и удовлетворение (Satisfaction). Келлер говорил о том, что сначала нужно привлечь внимание обучаемого, затем нужно убедить его в важности и значимости обучения, после чего необходимо поддержать его уверенность в себе и, в конце концов, добиться удовлетворенности учащегося. Эффективность модели Келлера подкреплена результатами исследования: через год после внедрения этой технологии число участников, бросивших учебу, снизилось вдвое с 44% до 22%. Давайте подробнее разберем каждый из четырех способов применительно к электронному учебному курсу.



Внимание

Первый способ повышения мотивации это — **привлечение внимания пользователя к курсу**. Мы должны завладеть первоначальным вниманием

обучаемого и удержать это внимание на протяжении всего курса. Если с первой задачей справиться достаточно легко, то вторая задача далеко не так проста. Спасти от скуки и эффекта «засыпания» может разнообразие типов контента: иллюстрированные слайды со ссылками на всплывающие окна, по которым пользователь может «кликать», аудио, видео, флеш-анимация, интерактивные диаграммы и игры.

Поддача учебного материала важна не меньше, чем метод его доставки. Важно заинтериговать обучаемого, «зацепить» его, привлечь его внимание нестандартными, спорными, возможно даже парадоксальными идеями. Очень облегчают восприятие сложной информации юмор и неформальный (в меру) стиль изложения.

Значимость

Нам удалось завоевать внимание пользователя? Отлично! Но мотивация может снизиться, если содержание курса не представляет никакой практической ценности для учащегося. Второй способ повышения мотивации — это демонстрация значимости учебного курса. Чтобы повысить ценность курса в глазах учащихся, мы должны не задиктовывать банальные определения и неприменимые в реальной жизни теоретические выкладки, а объяснить, почему эта тема важна для обучаемого. Во время обучения пользователь будет оценивать практическую значимость материала лично для себя. Поэтому мы должны постоянно соотносить результаты обучения с личными целями пользователей, говорить на их языке, использовать близкие им термины и примеры. Также очень важно наличие в учебном курсе алгоритмов конкретных действий, образцов документов, любых инструментов, которые можно использовать немедленно, «здесь и сейчас».

Уверенность

Третий способ повышения мотивации — это поддержка уверенности обучаемого в своих силах. Нужно укреплять уверенность пользователя учебного курса в том, что он успешно овладевает материалом и справляется с поставленными целями. Объяснили пользователю материал? Теперь дайте ему возможность добиться промежуточного результата, успешно ответить на вопрос, решить задачу. Если задание сложное — нужно использовать подсказки и предусмотреть возможность «второй попытки». Очень важно, чтобы в учебном курсе не было заданий с некорректными условиями (ответ на вопрос нельзя найти в материалах курса) или спорными решениями.

Удовлетворение

Даже если мы в полной мере использовали первые три фактора сохранения мотивации — внимание, значимость и уверенность, ближе к концу учебного курса мотивация пользователя все равно будет падать. Накапливается усталость, голова «забита» большим объемом информации, требующей осмысления. Возникают сомнения — что дал мне учебный курс? Насколько применимы полученные знания? Как изменится качество моей жизни и работы после обучения? Поэтому в конце курса мы должны сместить фокус мотивации на удовлетворение учащегося. Так что же рождает удовлетворение от обучения? В первую очередь — соответствие результатов обучения ожиданиям учащегося. Кроме того, мы должны показать, что обучение приведет к позитивным переменам в жизни пользователя. Очень важны и простые «мотиваторы» — вознаграждения, похвалы, празднование успехов пользователя при завершении всего курса одного из его этапов.

Примеры использования модели Келлера на практике

Модель Келлера — это не сухая теория и не рекомендации из серии «хорошо бы...». Идеи Келлера успешно используются специалистами по электронному обучению

во многих странах мира. Участвуя в разработке нескольких электронных курсов для дистанционного обучения, мы на собственном опыте убедились в том, что использование модели Келлера существенно повышает мотивацию учащихся — а значит, и эффективность электронного обучения в целом. Давайте рассмотрим некоторые примеры использования рекомендаций Келлера на практике.

Внимание

Вызвать первоначальный интерес к предмету, обратить внимание, вовлечь участника помогает постановка амбициозных целей. Например, амбициозная цель электронного учебного курса по управлению проектами сформулирована следующим образом:

«Вы будете управлять проектом на всем протяжении его жизненного цикла. Вы самостоятельно спланируете целевые показатели. Из раунда в раунд вы будете координировать действия виртуальных членов команды, анализировать взаимное влияние основных параметров проекта, расставлять приоритеты. Решения, принимаемые вами в условиях стресса и дефицита времени, могут завести изначально успешный проект в кризисное состояние. Вам предстоит успешно справиться с проблемами и обеспечить завершение проекта в четком соответствии с плановыми показателями».

Такая цель мотивирует, в ней есть вызов.

Разрыв шаблона — отличный прием, позволяющий «зацепить» обучаемого, удивить его, привлечь его внимание. Например, можно поставить вопрос парадоксально, заставить обучаемого усомниться в своем предыдущем опыте и вызубренных раз и навсегда «аксиомах». Так, в электронном курсе по управлению проектами, пользователю задается вопрос:

«Обеспечивает ли успешное управление проектом реальный успех проекту?»

Пользователь, привыкший бездумно транслировать «правильные» и «социально-желательные» ответы, поспешит сказать «да» — и ошибется. Успеха в управлении проектом уже недостаточно. Природа успеха проекта постепенно изменяется. Упор смещается на коммерческий успех продукта проекта можно оценить лишь через некоторое время после завершения проекта. Даже если управление проектом было успешным, а продукт проекта оказался невостребованным, никому не нужным, то в целом, проект будет восприниматься как неуспешный.

Хорошим приемом, позволяющим удерживать внимание, является деление курса на отдельные модули и постановка четких целей в каждом модуле. Способствует удержанию внимания подача материала в игровой форме. Хорошо, когда учащийся становится участником сквозной игры, а не просто читает тексты с экрана. Например, в курсе по управлению проектами участник выступает в роли менеджера проекта, он ведет за собой виртуальную команду, преодолевая препятствия на пути к победе. В конце каждого модуля его ожидает анимационный ролик с поздравлениями по поводу успешного завершения очередного трудного этапа и подведением итогов модуля.

В очном тренинге харизматическая личность тренера является мощным эмоциональным компонентом, вносящим разнообразие в ход тренинга. Например, Стив Балмер стоит на голове, кричит, бежит по сцене, спускается в зал и тормошит

участников ради того, чтобы они не заскучали, не потеряли мотивацию. Майкл Аллен проделывает нечто подобное в дистанционных тренингах. Чтобы привлечь внимание участников на важную информацию, он использует звонки и свистки, подобные сигналам к открытию и закрытию биржи, запускает неожиданные визуальные эффекты.

В электронных учебных курсах давать пользователям такие «эмоциональные встряски» гораздо сложнее. Даже очень добротный сделанный курс начинает вызывать скуку, если от модуля к модулю ничто не нарушает спокойного, размеренного хода обучения, если не происходит ничего неожиданного, если для участников не приготовлены сюрпризы и уже в начале курса ясно, чем все закончится.

Помочь в борьбе со скукой может частая смена учебных заданий и способов презентации материала. Не надо бояться «смены декораций»! Пусть интерактивные компоненты курса постоянно сменяют друг друга. Например, текстовые слайды, которые обращаются в основном к визуальному каналу восприятия, могут прерываться интерактивными тестами, практикумами и диаграммами, чтобы кинестетики «потрогали знания руками». Очень полезны ролевые игры, способствующие развитию активному навыкам и закреплению пройденного материала.

Еще одним хорошим средством эмоциональной разрядки и борьбы со скукой является юмор. Разработчики дистанционных курсов, задавшиеся целью в каждой теме использовать юмор, знают, насколько бывает сложно разыскать нужную юмористическую картинку, подобрать уместную шутку, отобрать подходящий анекдот. Здесь важно не переборщить, не скатиться в банальность и пошлость, памятуя о том, что лишь небольшая доза юмора способствует повышению интереса.

Значимость

Люди воспринимают материал учебного курса как значимый и ценный, если он отвечает их потребностям. Разработчики должны понимать, для кого они разрабатывают курс и каковы потребности аудитории. Одни люди обучаются для того, чтобы устранить пробелы в знаниях и повысить квалификацию, другие – хотят структурировать накопленный опыт, третьим нужна «бумажка» или сертификат об успешном окончании тренинга, а четвертым необходимо отработать практические навыки. Например, если человек хочет получить новые навыки по управлению проектами, он будет с удовольствием выполнять интерактивные практические упражнения, его в первую очередь будут интересовать учебные материалы для скачивания, которые можно будет использовать в работе.

Для повышения значимости курса можно использовать яркие примеры, близкие к реальным жизненным ситуациям. Майкл Аллен создал дорогостоящее видео для обучения стюардесс, в котором преувеличенно демонстрирует катастрофические последствия невыполнения обязательных процедур. Такие примеры надолго врезаются в память. Участники тренинга осознают, что в некоторых ситуациях некомпетентность граничит с преступлением.

Теоретический материал нужно привязать к решению конкретной задачи. В конце каждого модуля учебного курса участникам можно дать достаточно сложную задачу, чтобы они осознали, какие навыки у них появились. Например, в курсе по управлению проектами практически на каждом слайде есть раздел, который шутливо называется «Пара элементарных задач». Несмотря на легкомысленное название, кейсы

из этого раздела трудно назвать совсем элементарными, ответ списать негде. Такие задания побуждают пользователей выйти за рамки учебного курса, прочитать рекомендованную литературу, критически осмыслить свой профессиональный опыт и текущие проекты.

Ценность курса повышается, если участники видят взаимосвязь между получением знаний и навыков и развитием своей карьеры. Люди должны понимать, какие возможности могут быть упущены, если они не станут развивать в себе новые навыки. Например, учащимся курса по управлению проектами нужно сообщить о том, что они смогут в будущем сдать международный экзамен на звание профессионала по управлению проектами PMP в Институте управления проектами PMI. Доказав свой профессионализм в управлении небольшими проектами, они смогут перейти к управлению мультипроектами. После этого перед ними откроется возможность управления программами проектов и портфелей проектов. Они будут реализовывать стратегические цели организации, станут влиятельными людьми, с их мнением будут считаться.

Уверенность

Самостоятельная постановка целей повышает мотивацию учащегося. Пользователь должен сам спланировать, сколько времени он будет ежедневно заниматься, чтобы завершить все модули до того, как закроется доступ к системе. Нужно сориентировать участника в том, сколько времени в среднем уходит на изучение каждого модуля, а также предоставить ему средства контроля над собственным прогрессом: процент выполнения, набранные баллы. Мотивация повышается, если обучаемый осознает, что он сам контролирует ситуацию, что успех прямо зависит от приложенных усилий.

Участник должен понимать, что его кто-то контролирует, кого-то интересуют его результаты. Тьютор проверяет и отслеживает прогресс в обучении на протяжении всего курса, контролирует понимание и непонимание участниками тех или иных аспектов обучения, помогает в решении проблем. Тьютор должен обладать информацией об индивидуальных результатах каждого участника. Если пользователь перестает учиться, выполняет задания «спустя рукава», тьютор связывается с ним и старается мотивировать его для продолжения обучения. Тьютор дает конкретные замечания по выполненным заданиям, направляет поток мыслей обучаемого в русло практического использования материалов курса, отмечает успехи, находит любой повод для того, чтобы вознаградить усилия учащегося.

Своевременная, конструктивная обратная связь помогает сохранить и повысить мотивацию. Участникам обучения приятно осознавать, что есть кто-то, готовый в любой момент прийти к ним на помощь. Обратная связь должна быть неформальной, адресной и поддерживающей:

«Правильно! Ваш ответ показывает, что вы уловили суть; вы отлично разобрались с этой темой, добро пожаловать в следующий модуль».

Еще один важный вопрос — оценка курса. Обучаемый должен заранее знать о «правилах игры», критериях оценки и уровне требований. Например, если сертификаты об успешном окончании курса могут быть выданы только за результат не ниже 70%, то об этом нужно известить участника перед заключительным тестированием.

Удовлетворение

Пользователь может быть доволен своими результатами, испытывать гордость по поводу того, что сам выбрал такой отличный курс и «прошел весь этот путь». Удовлетворенности результатами обучения способствуют и действия тьютора, который поддерживал пользователя на протяжении всего курса и помог добиться успехов.

Вознаграждения, выраженные в любой форме, повышают мотивацию. Это может быть похвала тьютора за высокие баллы, обратная связь электронного эксперта в ролевой игре, какие-либо привилегии, возможность продвинуться на следующий уровень. В одном из электронных курсов каждый раз, когда ученик набирает максимально возможные баллы, в центре экрана с тихим звоном появляется горсть золотых монет. Участники отмечают в анкетах обратной связи, что такое зрелище забавляет. В каждом задании они стараются получить наивысшие баллы, ради того чтобы снова и снова слушать мелодичный звон падающих монет и чувствовать себя настоящим богачом. Успешное окончание курса нужно отпраздновать. Например, это могут поздравления на экране, звон бокалов по поводу окончания и приветственный туш в честь победителя. Если курс проходила целая группа учащихся, то тьютор рассылает итоговые результаты, поздравляет всех с успешным окончанием. Когда участник понимает, что о его успехе узнают другие люди – мотивация повышается. Дух соревнования между учащимися также обладает замечательными мотивирующими свойствами.

Заключение

Итак, подведем итоги. Что же нужно сделать, чтобы наш электронный учебный курс стал содержательным, и в то же время легким для восприятия и интересным?

Необходимо выполнить два условия:

- оптимизировать исходный материал для целей электронного обучения;
- применить модель Келлера (внимание, значимость, уверенность, удовлетворение) для создания и поддержания мотивации к обучению.

Эти две задачи, техническая и творческая, тесно связаны между собой. Интерес пользователя к курсу сильно зависит от технической реализации (визуальное оформление, текста, картинки, игры, диаграммы, прочие «фишки»). В то же время даже сделанный на высоком техническом уровне курс может быть скучен и «непроходим», если его создатели забыли о мотивации обучаемого.