

## ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

*Аннотация.* Статья посвящена проблемам, возникающим при организации процесса обучения с применением дистанционных образовательных технологий в высшей школе. Выделены и охарактеризованы группы проблем: для вуза в целом, для преподавателей, работающих через Интернет, для студентов, обучающихся в сети. Описаны психологические проблемы, возникающие у студентов при дистанционном обучении, и указаны возможные приемы и пути их решения. На основе проведенного исследования и практики проведения занятий через Интернет делается вывод, что трудности дистанционного обучения преодолимы при понимании, что это специфическая форма организации обучения, имеющая свои дидактические особенности и требующая переподготовки преподавателей.

*Ключевые слова:* информационно-коммуникационные технологии, дистанционное обучение, дистанционные образовательные технологии, психолого-педагогические проблемы дистанционного обучения.

© V. Shitova, 2011

## THE PROBLEMS OF INTRODUCING DISTANCE-LEARNING TECHNOLOGIES INTO UNIVERSITY-LEVEL EDUCATIONAL PROCESS

*Abstract.* The article is concerned with the problems of introducing distance-learning technologies into university-level educational process. The problems are grouped into three classes: those facing the whole university, the teacher working via the Internet and the distance learners. The psychological problems of the latter are described and the ways of solving them are outlined. On the basis of the conducted research and practical data the author concludes that the difficulties of this type of educational activity can be eliminated if it is perceived as a specific form of learning having its own didactic features and requiring special training of the teaching staff.

*Key words:* information and communication technologies, distance learning, distance education technologies, psycho-pedagogical problems of distance-learning.

В планировании развития и реформирования высшей школы внедрение информационно-коммуникационных технологий становится одним из важнейших приоритетов. Сочетание традиционных форм обучения с формами, основанными на дистанционных образовательных технологиях, должны стать главной особенностью современного учебного процесса в вузе.

Существует несколько оснований для введения информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в учебный процесс высших учебных заведений:

– социальное основание – признание роли, которую сегодня играют ИКТ в обществе, и принятие необходимого требования к современному образовательному процессу, а именно: своевременно и оперативно, полно и точно отражать интересы общества и «отвечать» на вызов времени;

– педагогическое основание – широкое внедрение информационных и дистанционных образовательных технологий в процесс обучения, значительное увеличение российских более современных и качественных образовательных компьютерных продуктов, повышение эффективности общения между преподавателем и студентом при индивидуальном подходе за счет использования интернет-технологий;

– профессиональное основание связано со сменой приоритетов в подготовке в вузе: от молодого специалиста с энциклопедическими знаниями к формированию профессионала, который не только может применять в различных ситуациях полученные знания, умения и навыки, но и свободно ориентируется в том огромном объеме информации, который дает нам Интернет, владеет навыком самообучения и понимает, что процесс обучения специалиста не прекращается всю жизнь.

Внедрение дистанционных образовательных технологий (ДОТ) в образовательный процесс высшей школы нередко сопровождается целым рядом проблем и трудностей. Проблемы можно условно разделить на группы.

Первая группа проблем. Для вуза в целом:

– нормативно-правовые (экономическая схема оплаты авторам курса и преподавателям, проводящим занятия с использованием ДОТ);

– педагогические (подготовка новых авторов дистанционных курсов и дистанционных преподавателей);

– технические и эргономические (недостаточное количество и качество оборудования, наличие качественного доступа к Интернету);

– психофизиологические (отсутствие рабочего времени на проведение дистанционных курсов в рабочее время, большая загруженность преподавателя текущей очной работой);

– социальные (признание авторства дистанционного курса – экспертиза, заключение лицензионных договоров).

С другой стороны, применение технологий дистанционного обучения (ДО) имеет и ряд преимуществ:

– технологии способствуют повышению мотивации студентов;

– являются источником информации, способствуют совершенствованию информационной компетентности;

– стимулируют самообразование, формируют навыки организации продуктивной самостоятельной деятельности;

– повышают информативность, интенсивность, результативность образования и т. д.

Однако проявляется еще одна проблема: оптимизация сочетания доступности и качества. Вслед за И.Г. Захаровой укажем принципы, ключевые для совершенствования качества при разработке программ обучения с использованием ДОТ [3, 30]:

– соблюдение баланса «качество – доступность», который может быть достигнут при сочетании эффективного финансирования, когда средства идут на создание образовательного пространства (информационных ресурсов и учебного материала), с оптимальной организацией процесса обучения. Последнее подразумевает разработку специализированного программного обеспечения, поддерживающего поиск информации в сети, а также создание дополнительных ресурсов – электронных баз данных, библиотек и ссылок на необходимые источники;

– выход на новый уровень работы преподавателей, который предполагает сотрудничество со специалистами по психологии, эргономике и информационным технологиям;  
– использование вебинаров, интернет-конференций, форумов и чатов, обмен сообщениями со студентами, организация коллективной работы в интернет-среде;  
– установление четких критериев оценки знаний. При этом преподаватель должен опираться не только на результаты контрольных мероприятий (тестирование и пр.), но и учитывать степень активности обучаемых.

Вторая группа проблем. Для профессорско-преподавательского состава – педагогов, использующих дистанционные образовательные технологии; и, прежде всего, это переподготовка для организации деятельности в сети, поскольку роль, требования и функции преподавателя ДО существенно изменяются.

Трудности преподавания через Интернет связаны:

– с повышением требований к преподавателю в отношении ответственности, мобильности, необходимости постоянного обновления учебного материала, формирования личностного демократического стиля общения;

– с необходимостью адаптации преподавателя к дистанционной форме педагогической деятельности с точки зрения его технических, методических и психологических умений и навыков;

– с умением методически грамотно подобрать технологии и методики обучения, правильно проводить контроль и т. д.

– с трудоёмкостью преподавания с использованием ДОТ [2].

Среди прочих общих проблем преподавания можно также выделить следующие: трудности с установлением межличностных контактов между участниками процесса обучения; проблемы формирования эффективно работающих малых учебных групп; повышение мотивации обучения; создание благоприятного психологического климата при проведении обучения; адекватность поведения самого преподавателя методикам и технологиям; соблюдение норм и правил сетевого этикета и норм педагогической этики и т. д.

Для преодоления трудностей необходима психолого-педагогическая поддержка обучающихся, главной целью которой является создание благоприятного психологического климата при проведении дистанционного обучения.

Помимо этого, не менее важной задачей остается оказание помощи студентам в выработке индивидуальной образовательной траектории, ориентированной на эффективное сочетание различных форм обучения.

Третья группа проблем. Для студентов, обучающихся с использованием дистанционных технологий<sup>1</sup>.

Эти трудности можно разделить на несколько видов.

1. Технические трудности: необходимо освоить правила работы с программно-техническими средствами, моделирующими учебную среду, и освоить правила публикации сообщений.

2. Психологические трудности:

- а) отсутствие видимых партнеров и их видимой реакции на высказывания. Как следствие этого – возникновение чувства одиночества и потеря мотивации к учебе. Отсюда необходимость в создании у участников чувства постоянного контакта с преподавателем и друг с другом;
- б) отсутствие привычки и навыков письменного (эпистолярного, вербального) общения;
- в) отсутствие необходимости присутствовать на занятиях и потенциальная возмож-

<sup>1</sup> Более подробно см. [1]

ность выполнить задания в любое время, что может приводить к более низкому приоритету учебных занятий по сравнению с текущими делами (эффект «откладывания на потом»).

### 3. Стилистические и грамматические трудности:

- а) отсутствие эпистолярного (письменного) опыта общения и умения выражать свои мысли письменно требует от человека значительно большего времени и сил на диалог и подготовку своих высказываний;
- б) обилие грамматических ошибок и опечаток в высказываниях участников, часто возникающее из-за спешки, отсутствия письменного опыта и навыков работы с клавиатурой.

К путям решения вышеуказанных проблем можно отнести, во-первых, постоянную опеку обучающегося на всех стадиях, а именно:

– после регистрации учащегося на курс, перед началом занятий, для помощи в освоении программно-технической учебной среды, начальной мотивации студента и приобретения начальных навыков эпистолярного общения;

– в начале учебного процесса для преодоления барьера первоначального общения и контроля над соблюдением культуры эпистолярного общения (правила публикации сообщений и их содержание);

– во время занятий для поддержания мотивации к участию в учебном процессе и по окончании занятий для сохранения контактов с обучаемыми.

Рассмотрим психологические проблемы, возникающие в процессе обучения с использованием ДОТ.

Пожалуй, самый психологически трудный момент – это знакомство со студентами. На этом этапе у преподавателя уже есть все данные зарегистрировавшихся на сайте. Возможно, было проведено входное тестирование для определения уровня владения компьютерными технологиями, возможно, проводилось входное анкетирование. Если нет, то первичное знакомство может начаться с анкетирования или обсуждения общих вопросов, или же с рассылки подобной анкеты, которая может стать поводом для первого личного обращения преподавателя к своим будущим студентам. Это обращение также может послужить проверкой на коммуникабельность каждого слушателя.

Возможны два варианта.

Первый: написать общее обращение (всем студентам одновременно) с просьбой ответить на предложенные вопросы, направить это послание по общему списку рассылки. И посмотреть, кто откликнется и насколько быстро. Те, кто откликнутся быстро, – люди коммуникабельные, легко общающиеся с виртуальными незнакомцами. Те, кто задержится с ответом, не объяснив причину задержки, – люди, имеющие трудности в общении через сеть. Те, кто не ответит совсем, – требуют особого внимания.

Второй, более простой вариант: написать письмо с такой же просьбой индивидуально каждому и послать не общим списком адресов, а каждому отдельно. Из опыта можно сказать, что откликается большая часть группы, т. к. психологически трудно не ответить, если к тебе обращаются лично. Тот, кто все же не ответил, требует личного контакта (возможно, по телефону).

Специальным инструментом для формирования психологически комфортного климата и межличностных связей между участниками обучения может послужить «визитная карточка» (возможны другие названия: «личная страничка пользователя», «профайл»). В визитной карточке есть место для текстовой информации, где каждый может написать о себе, о своих интересах и пр., а также есть место для фотографии. Как вариант, чтобы студенты «познакомились» друг с другом, преподаватель может дать первое задание – разместить презентацию о себе. Так сетевые участники ближе узнают своих коллег.

Очень важно, чтобы студенты общались не только с преподавателем, но и с другими студентами. Для этого есть еще один инструмент, который позволяет «сломать лед» в отношениях между студентами. Это чат или вебинар, т. е. возможность общения в режиме реального времени в видео- или текстовом формате. При этом на данном этапе тема не имеет особого значения. Она может не иметь отношения к курсу как таковому, но должна быть значимой для участников беседы.

Установим проблемы, возникающие в ходе сетевых занятий, и методы их разрешения.

1. Молчание обучаемых. Причины: чувство одиночества и разобщенности, боязнь высказать неправильное мнение, непринятие специфики сетевого общения, заниженная степень мотивированности. Это может быть связано:

- а) с техническими трудностями. Работа в дистанционном курсе для неподготовленного пользователя представляет значительную трудность в части понимания где, что и как необходимо писать и сохранять. Принимая же во внимание технические накладные расходы, плюс невозможность при этом проконсультироваться с кем-либо, можно предположить, что у студентов возник некий психологический барьер, который необходимо преодолеть для эффективного общения. При этом более активные студенты сообщают о своих проблемах куратору или преподавателю, а менее деятельные просто будут молчать;
- б) с психологическими трудностями. Если студент имеет невысокую самооценку, то он обычно ждет, что скажут (напишут) другие, и только убедившись, что его соображения или высказывания не хуже, принимает участие в общении. Как уже отмечалось, для эффективного письменного общения важна легкость письма, т. е. умение сразу четко формулировать свои мысли и быстро набирать их на клавиатуре. Если обучаемый не обладает этими навыками, то, скорее всего, он будет писать коротко, в самых необходимых случаях. Наш опыт показывает, что действенный способ «разговорить» молчащего студента – это задавать ему вопросы, обращаться лично к нему, подталкивая к работе. Причем это необходимо делать в режиме персонального общения, чтобы не создавать ему дискомфорта. Поскольку молчание может быть вызвано как техническими (организационными), так и психологическими проблемами, работать со студентами в сети должны как преподаватель, так и администратор курса и/или куратор.

К числу психологических трудностей можно также отнести неумение вести себя при сетевой дискуссии (молчание, агрессивное поведение, неумение отстаивать свое мнение, лаконично и уверенно выступать и пр.), сложности в личном общении с преподавателем и студентами, неумение самоорганизоваться и рационально спланировать самостоятельную работу с учебными материалами и пр.

2. Трудности создания групповой общности между участниками.

Групповая общность способствует дополнительной мотивации участника в процессе дистанционного обучения и групповой взаимопомощи. Причины проблем в создании групповой общности между участниками, в основном, психологические и вызваны (особенно на начальном этапе обучения) отсутствием физической видимости (ощущения) других участников учебной группы. Кроме этого, существенным фактором здесь является также «легкость письма». Опыт проведения сетевых занятий показывает, что коммуникативный режим, при котором наиболее легко устанавливается межличностный контакт, – это чат и вебинар. Поэтому для создания групповой общности между участниками целесообразно первое учебное занятие проводить в режиме чата или вебинара в виде презентации, на которой участники могут общаться между собой и с преподавателем в реальном масштабе времени. Далее, в ходе занятий для поддержания комфорта группового общения

следует использовать занятия в реальном режиме времени для неформального общения участников между собой и для проведения обсуждений промежуточных итогов.

3. Эффект «откладывания на потом», или низкий приоритет участия в дистанционном учебном процессе по сравнению с текущими делами.

Данный эффект наблюдается, когда темы занятий или содержание курса не вызывает активного интереса участников. Ожидания, связанные с обучением, не оправдываются, и в итоге падает мотивация дистанционных участников к обучению. Для преодоления нужно использовать технологию, которая давала бы студенту возможность поэтапно отслеживать собственные результаты и достижения, проводить рефлексию, возможно, сравнивать свои успехи с результатами коллег. Цели обучения должны быть ясны и четко сформулированы, чтобы каждому студенту были ясны ожидаемые результаты и способ их достижения. Этому может способствовать использование методов, стимулирующих познавательную активность, связанных с выполнением конкретных практикоориентированных заданий, с обсуждением актуальных проблем, с использованием игры и т. п.

Также на пассивность/активность существенно влияют и личные особенности участников: их способность к самостоятельному обучению и организации своего учебного времени, техническое и информационное обеспечение. Для того чтобы студенты не воспринимали дистанционное обучение как необязательное дополнение к своему рабочему графику, преподавателю и куратору необходимо постоянно с ними общаться.

Отдельно можно выделить проблемы первокурсников или начинающих учиться с использованием дистанционных технологий.

Во-первых, психологическая неподготовленность студентов к работе дистанционно. Здесь требуется оптимальная организация своей деятельности и, при необходимости, организации деятельности совместной с партнерами, требуется повышенное произвольное внимание, четкость выполнения отдельных действий и операций, правильность и оперативность самостоятельного принятия решений, также требуется точное следование инструкциям к заданиям.

Вчерашние учащиеся школ или колледжей, привыкшие к традиционной форме обучения, к постоянной опеке со стороны учителя, как правило, не прочитывают задания до конца, не видят подсказок меню, часто обращаются к куратору с вопросами технического порядка. Думается, что проблему такого рода можно решить путем четкого дозирования инструкций по объему, указания алгоритма работы и т. п., чтобы не снижалась мотивация к продолжению обучения.

Во-вторых, отсутствие достаточно прочных пользовательских навыков, в том числе умения работать в редакторе текстов, включая начальные навыки работы с клавиатурой, умение работать с файлами (запуск программы, запись текстового файла), не говоря уже о пользовании телекоммуникационными технологиями и грамотном пользовании различными интернет-ресурсами. Такая подготовка не требует много времени, однако ее недостаток может резко снизить мотивацию к самостоятельной работе студентов, стать причиной снижения темпа работы и ее успешности. Здесь важно провести вводный обучающий курс или раздать инструкции по работе в системе ДО.

В-третьих, проблема самоорганизации. Удобство дистанционного обучения состоит в том, что студент может подключиться к серверу в удобное для себя время. С одной стороны, это преимущество, позволяющее работать в комфортном режиме, а с другой – это требует самодисциплины, поскольку все задания должны быть отправлены в срок, в соответствии с учебным планом и графиком отчетности курса. Эта проблема может быть решена объединением студентов в группы сотрудничества.

При работе в малых группах любая задержка выполнения задания, задержка ответа приводит к сбою темпа работы и, соответственно, результативности всей группы. Именно

поэтому работа в группах сотрудничества служит стимулирующим фактором для соблюдения дисциплины совместной и индивидуальной деятельности по плану-графику курса.

В-четвертых, умение грамотно формулировать свою мысль. Высокий уровень интерактивности, обеспечиваемый Интернетом, требует определенных навыков от пользователя, в частности, умения грамотно сформулировать запрос – такое умение особенно значимо для обучения в сети. Также при опосредованном взаимодействии через Интернет важно четко и лаконично уметь выражать в письменном виде свои мысли, избегать двусмысленных высказываний и уметь убедительно доказывать свою точку зрения, не нарушая правил сетевого этикета. Данную проблему в вузе решать непросто, скорее всего, необходимо повышать общий уровень интеллекта, образования студента и постоянно напоминать правила письменного сетевого общения.

В целом, перечисленные выше проблемы вполне поддаются решению. Это можно сделать, применив комплексные меры, а именно:

- расширив контекст для общения, размещая фотографии, видеоролики, обсуждая интересные для данного контингента темы, включая неформальные мероприятия («виртуальные вечеринки», общую фонотеку любимой музыки всех участников, создание «неформальных» страничек, обсуждение любимых фильмов или книг и т. п.);
- знакомя студентов заранее с правилами, действующими на дистанционном курсе, преподавателю важно считать всех участников процесса обучения равноправными;
- при организации работы в группах сотрудничества важно следить, чтобы все участники группы получили задания и, если есть такая возможность, изменять роли студентам в разных заданиях, чтобы каждый мог выступить и руководителем проекта, и исполнителем, и экспертом в разных проектах.

Для устранения проблем при обучении с применением дистанционных технологий важно учитывать, что учебная программа должна быть максимально гибкой, чтобы студент мог выбирать наиболее доступные и удобные для него формы обучения. В виртуальном пространстве большую роль играют мотивация и заинтересованность обучаемого, и если образовательные технологии не будут это учитывать, возникает опасность «потери» студента. Даже самые лучшие и передовые технологии – как информационные, так и психолого-педагогические – без оптимизации учебного процесса могут оказать обратное воздействие, поэтому для качественного и доступного образования недостаточно просто внедрить ДО в процесс обучения, необходим творческий подход к делу, создание налаженной системы организации учебной деятельности преподавателей и студентов.

В заключение добавим, что любые проблемы поддаются решению, если подойти творчески и с пониманием, действительно понять и осознать, что обучение с применением дистанционных образовательных технологий – это специфическая форма организации обучения, требующая изменения устоев традиционного учебного процесса и пересмотра принципов и методов в педагогической деятельности.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Вайндорф-Сысоева М.Е., Шитова В.А. Организация учебно-воспитательного процесса с применением IT-технологий: Технология работы педагога в виртуальной образовательной среде МГОУ: Учебно-методическое пособие. Часть 1. М.: ООО «Диона», 2008. 96 с.
2. Захарова И.Г. Информационные технологии для качественного и доступного образования // Педагогика. 2002. № 1. С. 27-33.
3. Самаркина И.В. Дистанционное обучение: образовательные технологии и проблемы профессиональной ресоциализации. [Электронный ресурс] // Информационные

технологии в образовании: материалы XV Международной конференции-выставки «Информационные технологии в образовании» («ИТО-2005») [сайт]. [2005]., URL: <http://www.ito.edu.ru/2005/Moscow/III/2/III-2-5379.html> (дата обращения: 10.10.2011).

4. Юров С.С. Основы преподавания в Интернете. (Курс переподготовки преподавателей). М.: ИнОБО, 2003. 116 с.