

## **Осигуряване на качеството на електронното дистанционно обучение на етапа на неговото проектиране и въвеждане във висшето образование**

Румяна Пейчева-Форсайт

*The quality assurance of distance education at the stage of its design and pilot implementation: This paper presents a system of quality assurance of the distance education introduction at the pedagogical faculties and specialties of Sofia University. It is developed under the EU structural fund project aiming at design and development of online study programmes in teacher training and educational studies. The quality issues are discussed at two levels of the online introduction at the traditional universities: the level of the online courses design and the level of their pilot implementation. The importance of the academic staff preparation in order to become online teachers is underlined.*

**Key words:** quality assurance, elearning design and implementation

### **ВЪВЕДЕНИЕ**

#### **За качеството на електронното дистанционно обучение (ЕДО)**

Един от най-съществените въпроси, свързани с осигуряването на качеството на електронното дистанционно обучение е този за капацитета на университетските преподаватели да проектират и провеждат качествено онлайн обучение.

На базата на обстоен литературен анализ на литературата, посветена на изследване на качеството на обучение М. Jara [5] прави заключението, че за повечето автори механизмите за осигуряването на качеството на традиционното и електронното обучение се различават съществено. Авторката идентифицира четири основни типа различия между присъственото и електронното обучение [1], които имат отношение към оценяване и осигуряване на качеството на онлайн обучението. Най-същественото сред тях е сегментираната му структура по отношение на неговия контекст, дизайн, процес, оценяване и пр. Както посочва Норе [6], осигуряването на качествено електронното обучение е обвързано с осигуряване на компетентен състав за изпълнение на всички задачи по създаване и провеждане на онлайн курса – от дизайна на учебните дейности и материали, през провеждането на онлайн обучението, до оценяването на постиженията на обучаемите и на качеството на курса.

При въвеждането на електронно дистанционно обучение в университети с традиции в присъствената форма на обучение, където от академичния състав се очаква да има експертиза в научната област, която преподава и с това са свързани основните му преподавателски функции, проблемът със сегментирането на експертната в контекста на въвеждането на ЕДО поставя множество въпроси пред осигуряване на неговото качество. Една възможност да се отговори на спецификата на електронното обучение е осигуряването на специалисти по учебното съдържание, педагогически дизайн на онлайн учебни дейности, специалисти по дизайн и създаване на електронно учебно съдържание, специалисти по провеждане на онлайн обучение, системни администратори и пр. Това обаче е свързано със сериозни структурни промени и инвестиции в трансформирането на щатния състав на образователната институция. Друг възможен подход е академичния състав да бъде обучаван и подпомаган с цел придобиване на онези компетенции, които могат да осигурят качество на проектирането и провеждането на електронното обучение.

В настоящия доклад се споделя опита на екипа по Проект № BG051PO001 – 4.3.04/0011 „Повишаване на капацитета на академичния състав от педагогическите специалисти на Софийски университет в проектиране, провеждане и осигуряване на качествено електронно дистанционно обучение” в създаване на система за осигуряване на качеството на електронното обучение на етапите на неговото въвеждане и апробиране.

## **1. Механизми за осигуряване на качеството на ЕДО на етапа на неговото проектиране**

Системата за осигуряване на качество на електронното обучение на етапите на неговото проектиране и пилотно въвеждане в педагогическите специалности на Софийски университет, свързана с **подготовката на академичния състав**, включва преминаването през следните стъпки:

- *Проучването на компетенциите и потребностите от обучение на преподавателите в областта на ЕДО*

Преподавателите в СУ, както показва едно наше предишно проучване [2], постоянно овладяват знания, умения и компетенции в областта на подпомогнатото от технологиите обучение по формален и неформален път. Тяхното индивидуално ниво на компетенции обаче е много различно и динамично се променя във времето. Това изисква преди да се пристъпи към подготовката на онлайн преподавателите да се проучи предишният им опит, за да бъде адаптирана програмата за обучение към индивидуалните потребности и равнището на познавателния им опит в областта на технологиите. С помощта на анкета бяха проучени знания, умения и компетенции, свързани с успешното проектиране и провеждане на електронно обучение. Анализът на получените данни беше използван като основа за структурирането на програмата за обучение на преподаватели и разделянето им в групи според нивата на знания, умения и компетенции.

- *Обучение на академичния състав за овладяване на знания, умения и компетенции, стоящи в основата на проектирането, провеждането и оценяването на качествено ЕДО*

В рамките на 6 месеца преподавателите посещаваха модули в областта на методологията и методиката на проектиране, провеждане и оценяване на електронното обучение (онлайн педагогика); работа със софтуер за създаване на електронно учебно съдържание (офис приложения, софтуер за създаване на ръководства, тестове, анкети, мултимедия и пр.); въведение и работа с инструментите на електронната средата за обучение Мудъл; онлайн комуникация и фасилитиране; онлайн оценяване. В съдържателно отношение модулите бяха разработени така, че да покриват различните равнища на компетенции и потребности на обучаваните преподаватели, идентифицирани от входящото изследване. В процеса на обучение преподавателите започнаха да осъществяват редизайн на своите традиционни курсове в електронен формат.

- *Важен елемент в осигуряването на качеството на подготовка и дизайна на курсовете е достъпа на преподавателите до присъствени и онлайн консултации и подкрепа, които се осъществяват с помощта на виртуален онлайн асистент.*

Всеки преподавател има достъп до специалисти с различна експертиза, които го подпомагат в педагогическите и технологични аспекти на дизайна на неговия курс. Програмата за онлайн подпомагане на преподавателите се използва интензивно и на етапа на пилотно провеждане на електронни учебни дейности.

- *Следващ елемент на системата за осигуряване на качествено електронно обучение на етапа на неговото проектиране е създаването на високо качествени електронни ресурси и учебно съдържание.*

Опитът на напредналите в областта на електронното дистанционно обучение страни показва, че не може да се очаква от преподавателите (или поне не от всички преподаватели) да са и разработчици на качествено електронно съдържание и ресурси за обучение. Ето защо ресурсите, които изискват високо ниво на технологична експертиза, се разработват по заявка на преподавателите от софтуерни специалисти. Така се осигурява професионален дизайн на електронното учебно съдържание, което да отговаря на изискванията за мултимодалност и интерактивност. Тези учебни материали и ресурси се съхраняват в електронна

библиотека на Центъра за електронно обучение за по-нататъшно използване в учебния процес.

За осигуряване и мониторинг на качеството на електронното обучение на етапа на неговия дизайн е разработен инструмент за самооценка и оценка на онлайн курсовете с над 60 критерия за качество. Системата е разработена на базата на проучения европейски опит в тази област и системата от критерии за качеството на ЕДО на НАОА. Те обхващат ключови елементи на онлайн обучението като въвеждането в курса и дизайна на отделните му компоненти: цели, учебни дейности и ресурси, комуникация, подкрепа на студентите, оценяване. След процеса на самооценяване двама експерти оценяват готовите курсове по системата от критерии и дават писмени препоръки за тяхното усъвършенстване. Едва след положителна оценка и приемане на трансформираните курсове, елементи от тях могат да бъдат апробирани със студентите в реалния процес на обучение.

- *Разработване на въвеждащ модул за студентите, които се включват в апробирането на електронните курсове*

Отчитайки различията в знанията, уменията и учебния опит на онлайн студентите в сравнение на тези за присъствено обучение, а именно: умения за работа с различни технологии, с помощта на които те ще разработват изискваните от тях артефакти; умения за работа с инструментите на средата за електронно обучение Мудъл и умения за учене, комуникация и колаборация онлайн, беше разработен въвеждащ модул. В него студентите се запознават с работата в електронна среда и биват въведени в особеностите на ученето онлайн. Модулът включва мултимедийни видео ръководства и материали, които съдържат и субтитри за студентите с увреден слух.

- *За подготовката на бъдещите онлайн преподаватели да провеждат електронно обучение на студенти със СОП е разработен модул от специалисти в областта на обучението на хора с увреждания.*

Той запознава с възможностите и съвременните подходи за онлайн обучение на хора с увреждания, въвежда в работата със специализиран софтуер и подходите за адаптиране на електронни учебни материали според специфичните образователни потребности на студентите със СОП. За подпомагане на обучението на тези студенти част от учебните електронни ресурси са адаптирани според специфичните им потребности. Например за студентите с увреден слух е разработен жестомимичен речник с ключови термини от лекционните курсове, дигитален картинен речник, жестомимичен превод на основните учебни материали.

За специалистите в областта на електронното обучение няма съмнение, че етапът на неговото проектиране/дизайн е важна предпоставка за осигуряване на качеството на неговото провеждане. Дизайнът на онлайн учебни дейности и електронни учебни ресурси е силно зависим от компетенциите на академичния състав в области, нехарактерни за традиционното присъствено университетско преподаване. Голям дял от тези компетенции се изграждат на базата на познанието на разнообразни технологии, включително инструментите на виртуалната учебна среда и работата с тях. Ето защо подготовката на академичния състав за онлайн преподаване е ключов елемент на осигуряване на качеството на електронното обучение като цяло.

## **2. Механизми за осигуряване на качеството на ЕДО на ниво неговото пилотно провеждане**

След трансформирането на традиционните курсове в електронни, отговарящи на критериите за качество на етапа на техния дизайн, стартира провеждането на елементи от електронните курсове в рамките на редовна и задочна форма на обучение на бакалавърските и магистърските програми на 5 факултета, ангажирани с подготовката на педагози и учители. Проектът планира включването на около 800

студенти в електронна форма на дистанционно обучение. Към момента на създаването на този доклад през онлайн форми на обучение са преминали 700 студенти.

Пилотното тестване протича при системен мониторинг на преподаването и ученето онлайн и оценка на ефекта на дизайна на съответните курсове с всичките им елементи (онлайн учебни дейности, ресурси, електронно съдържание, колаборация, текущо и крайно оценяване) върху ученето на студентите. Разработена е онлайн анкета за проучване на мненията и отношенията на студентите по отношение на всички апробирани елементи на онлайн обучението, която е достъпна и за преподаватели, и за студенти в специализирания софтуер SurveyMonkey. Всеки преподавател получава данни от анкетите на своите студенти и прави анализ на качеството на курса си, като поставя акцент върху необходимостта от редизайн, ако мненията на студентите насочват към такива заключения. Заедно с оценката на рецензентите на онлайн дизайна на конкретен курс, обратната връзка от студентите служи за основа за редизайна на тези курсове и тяхното усъвършенстване за в бъдеще.

Комисията по мониторинг на качеството изготвя регулярни доклади, систематизиращи данните от изследване на качеството по семестри и ги прави достояние на екипа за управление на проекта и на всички бенефициенти, както и на ръководствата на факултетите-участници в проекта.

### **3. Осигуряване на европейски измерения на качеството на електронното обучение в проекта**

В осигуряването на качеството в настоящия проект, освен националните критерии, публикувани от НАОА, беше използван и един друг инструмент за сравнителен анализ на качеството, а именно т.нар. benchmarking. Benchmarking е инструмент, който може да се прилага без експлицитни стандарти [3,4]. Предназначението на този инструмент е да служи за самооценка и самоусъвършенстване чрез сравнение на състоянието на една институция с това на други (обикновено водещи в тази област) институции и на базата на това да подпомогне планирането на мерки да подобряване на качеството, за да се заличат различията [4,7]. За нас беше важно да съизмерваме качеството, постигнато в рамките на проекта, с това на водещи институции и организации в Европа. Осигуряването на европейските измерения на качеството в този проект се осъществява с помощта на няколко дейности:

- *Проучване и систематизиране на опита и най-новите постижения на водещи в областта на ЕДО Европейски университети като предпоставка и условие за създаване и развитие на качествено електронно обучение в Софийски университет.*

Практиката и теорията на ЕДО в европейските университети е много динамична и постоянно променяща се. Чрез тази дейност екипът на проекта създаде предпоставки за въвеждането на ЕДО в Софийски университет, стъпвайки върху най-новите и добри практики в тази област в Европа. Беше проучен опитът на два основни типа университети: такива за дистанционно обучение като The Open University of London и Universitat Oberta de Catalunya в Барселона и традиционни университети, които интензивно въвеждат електронната форма на обучение като паралелна с присъствената като Института по образованието на Лондонския университет. На базата на проведеното проучване беше създадена стратегия за въвеждане на качествено ЕДО в педагогическите специалности на СУ.

- *Консултации по проблемите на качеството на ЕДО от водещи европейски специалисти*

Петима водещи преподаватели от проекта бяха включени в онлайн курс за обучение по Европейската система за осигуряване на качеството EEPROBATE.

Ръководителят на проекта и ръководителят на комисията по мониторинг бяха сертифицирани като Главни оценители на тази система.

- *Постигане на Европейско ниво на качеството на електронно обучение и електронни ресурси.*

За постигането на Европейско качество на създадените електронни курсове и ресурси три избрани курса ще бъдат представени за оценяване от EEPROBATE (<http://www.epprobate.com/>) с цел получаване на Европейски етикет за качество.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Въвеждането на електронно дистанционно обучение в институции за висше образование с традиции в присъствената форма на обучение и с академичен състав, чиито професионални компетенции са формирани именно в контекста на традиционното университетско преподаване, не е лесна задача. Нейното успешно реализиране е свързано или със сериозни структурни промени, включително и в състава, осигуряващ обучението, или в системна и научно обоснована подготовка на преподавателите в проектирането и осъществяването на качествено електронно обучение. Тази мисия не може да се реализира само с проектни инвестиции, а със системен подход към промяна в образователната институция.

### **ЛИТЕРАТУРА**

[1] Пейчева-Форсайт, Р. За качеството на електронното обучение. – В: Четвърта национална конференция с международно участие по електронно обучение във висшето образование, Академично издателство „Ценов“, 11-13 Май, Свищов, 2012, 32-48.

[2] Пейчева-Форсайт, Р. Образователен и научноизследователски потенциал на Софийски университет „Св. Климент Охридски“ в областта на електронното обучение. – В: Годишник на Софийския университет, книга Педагогика, том 104, 2011, 109-167

[3] Vacsich, P., Theory of Benchmarking for e-Learning: A Helicopter Review of the Literature, January 2005, available at <http://www.maticmedia.co.uk/benchmarking/Vacsich-benchmarking-2005-01.doc>

[4] ENQA, Quality procedures in European Higher Education. An ENQA Occasional Papers Helsinki: European Network for Quality Assurance in Higher Education, 2003

[5] Jara M., Assuring and enhancing the quality of online courses: exploring internal mechanisms in higher education institutions in England, 2007, dissertation

[6] Hope, A., Quality assurance. In G.Farrel (ed.), The Changing Face of Virtual Education. Vancouver: The Commonwealth of Learning, 2001

[7] Inglis, A., Quality improvement, quality assurance, and benchmarking: comparing two frameworks for managing quality process in open and distance learning. International Review of Research in Open and Distance Learning, 2005

### **За контакти:**

Проф. д-р Румяна Пейчева-Форсайт, Интегрален университетски център за”, електронно обучение, Факултет по педагогика, Софийски университет “Св.Климент Охридски”, бул. "Цар Освободител" 14, София 1504, тел.: 0876 725060, e-mail: [R.Peytcheva@fp.uni-sofia.bg](mailto:R.Peytcheva@fp.uni-sofia.bg)

**Докладът е рецензиран.**