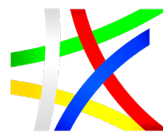




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДИГИТАЛНИ ФОРМИ НА УЧЕНЕ И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПРИЛАГАНЕТО ИМ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Аналитичен

доклад

2020

Проект BG05SFOP001-2.017-0001/28.11.2019 г. „Дигитална трансформация в обучението - дигитална компетентност и учене“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Аналитичен документ

ДИГИТАЛНИ ФОРМИ НА УЧЕНЕ И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПРИЛАГАНЕТО ИМ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Автори: д-р Благовесна Йовкова

проф. д-р Румяна Пейчева-Форсайт

**Онлайн проучването сред участници в обученията на ИПА се проведе от
Сава Стефанов, експерт в ИПА.**

©Институт по публична администрация, октомври 2020

© Авторы: Благовесна Йовкова, Румяна Пейчева-Форсайт

ISBN 978-619-7262-21-6

СЪДЪРЖАНИЕ

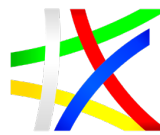
1. Теоретични и методологически основи на проучването	4
1.1. Понятийна рамка на изследването	4
1.2. Съвременни подходи за реализиране на електронното обучение	6
1.3. Специфика на електронното обучение в контекста на повишаване на професионалната подготовка и кариерно развитие на служителите в държавната администрация	13
1.3.1. Предимства и недостатъци на електронното обучение в контекста на учене на работното място	18
1.4. Литературен обзор на добри практики и модели на електронно дистанционно обучение в сродни на ИПА институции	24
1.4.1. Модели на електронно обучение, описани в научната литература	24
1.4.2. Модел на електронно дистанционно обучение на Национална агенция за приходите	27
1.4.3. Модел на електронно дистанционно обучение в Националния институт на правосъдието	30
2. Проучване на контекста на реализиране на електронното обучение в ИПА, опита и нагласите на държавните служители и на лекторите по отношение на електронното обучение	33
2.1. Методика на емпиричното изследване	33
2.2. Профил на изследваните лица	35
2.3. Изследователски инструментариум – интервю и анкета	38
3. Анализ на резултатите от емпиричното изследване	40
3.1. Информационно-технологична инфраструктура за осъществяване на електронно дистанционно обучение в ИПА	40
3.2. Модели на дизайн и провеждане на електронно-базираните курсове в ИПА	44
3.3. Равнище на дигитални компетенции на държавните служители и на лекторите в ИПА като условие за провеждане на качествено електронно обучение	51
3.4. Опит на държавните служители и на лекторите в областта на електронното дистанционно обучение – сравнителен анализ	54
3.4.1. Опит на служителите и лекторите по отношение на важни компоненти на електронното обучение	56
3.5. Нагласи на държавните служители и лекторите към прилагане на електронни дистанционни форми на обучение в ИПА – сравнителен анализ	72
	2



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

3.5.1. Изследване на нагласите на респондентите към различни електронни форми на обучение.....	72
3.5.2. Изследване на нагласите на служителите към ключови компоненти на електронното обучение.....	76
3.6. Потребности на лекторите към повишаване на тяхната експертиза в областта на проектиране и реализиране на електронното дистанционно обучение	78
3.7. Фактори, които влияят на мотивация на служители и лектори за включване в курсове с електронно обучение в контекста на продължаващата квалификация	80
3.8. Виждания на служители и лектори по отношение на предимствата и недостатъците на електронното обучение	89
4. Изводи и препоръки за подобряване на модела на електронно обучение в ИПА с оглед адаптирането му към спецификата на контекста и потребностите на държавните служители.....	95
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	
Въпросник за служители от държавната администрация, участвали в обучения на ИПА.....	103
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	
Въпросник за лекторите в ИПА.....	111

1. Теоретични и методологически основи на проучването

1.1. Понятийна рамка на изследването

През последното десетилетие електронното обучение като явление в различните му форми и аспекти се развива с изключителна динамика в различните образователни институции – висши училища и колежи, бизнес организации, центрове за продължаващо професионално и кариерно развитие, в т.ч. и в институциите за обучение на държавната администрация в редица европейски страни. Тази тенденция е израз както на нарастващия интерес към модернизиране на образованието чрез включване на съвременни дигитални форми на учене, така и на надеждите и очакванията на работодателите и обществото като цяло по отношение на възможностите за постигане на по-гъвкаво и ефективно обучение. Това налага прецизиране на терминологията, както и изясняване и дефиниране на основните понятия в областта на електронното обучение предвид факта, че различните изследователи нямат единомислие по отношение на неговото концептуализиране, липсва съгласие при определяне на неговата същност с едно-единствено понятие. В научната литература то се дефинира с различни термини: „дистанционно образование“, „онлайн обучение“, „смесено обучение“, „компютърно базирано обучение“, „уеб базирано обучение“, „виртуално обучение“, „телеобразование“, „кибер обучение“, „базирано на интернет обучение“ и т.н., които в педагогическия понятиен апарат често се използват като синоними и са взаимнозаменяеми. През последните години съдържанието на понятието електронно обучение до такава степен се обогати вследствие на многобройните световни практики и теоретични изследвания, че изследователите често използват различни понятия в стремежа си да обхванат разноликите страни на този феномен. За целите на настоящото изследване е важно да се открият спецификите и положителните му аспекти, някои възможни ограничения спрямо традиционното присъствено обучение, както и ефективни практики, за да се изработи адекватна педагогическа концепция на прилагането му в специфичния контекст на учене на работното място на държавните служители. Дефинирането на електронното обучение има отношение към вземането на информирани решения за оптимизиране на обучението в държавната администрация.

При дефиниране на понятието електронното дистанционно обучение чрез разграничаването му от понятието традиционно присъствено обучение редица автори се фокусират върху фактори като пространствена отдалеченост между преподавателя и обучаемите и организационни аспекти на обучението.

Например от гледна точка на локация Finch и Jacobs (2012)¹ го определят като „всички форми на преподаване и учене, където обучаемият и преподавателят са разделени в пространството и времето”. Близко до това определение е и на Moore и Kearsley (2012)², които дефинират електронното дистанционно обучение като „планирано обучение, при което преподаването обикновено протича на различно място от ученето, което изисква комуникация чрез технологии, както и специална институционална организация“. За преодоляване на тази отдалеченост се използват съвременни информационни и комуникационни технологии (ИКТ) като електронна учебна среда, виртуална класна стая и редица други технологии за синхронна и асинхронна комуникация, които опосредстват обучението във всичките му компоненти – преподаване, учене и педагогическа комуникация. Прегледът на множеството дефиниции на понятието **електронно обучение** показва, че най-често то се възприема в широкия му смисъл като „учене, подпомогнато от използването на информационни и комуникационни технологии“ (Пейчева-Форсайт, 2009)³, т.е. понятието не изключва обучението в традиционната класна стая, където могат да се използват разнообразни технологии като интерактивна бяла дъска, образователни софтуерни приложения, мултимедия и т.н., които не са включени в мрежа. Сравнително популярен е и терминът „онлайн учене/обучение“, който се явява по-тясно определение на една от множеството характеристики на електронното обучение и описва обучение посредством интернет чрез помощта на електронна учебна среда, която „подпомага изпълняването на основните педагогически функции – преподаване, учене, педагогическо общуване и оценяване“ (Пейчева-Форсайт, 2012)⁴. В този смисъл електронното обучение се използва като синоним на дистанционното обучение, тъй като позволява то да се извършва от разстояние, но представлява една по-висша негова форма.

Изследователите и практиците налагат и още едно сродно на електронното обучение понятие – смесено обучение (blended learning), което се характеризира с „надграждане, вплитане, интегриране на разнообразни информационни и комуникационни технологии в традиционен образователен контекст“,

¹ Finch, D. & K. Jacobs (2012). Online education: Best practices to promote learning. – In: Proceedings of the Human Factors and Ergonomics, 56th Annual Meeting.

² Moore, M. & G. Kearsley. (2012). Distance education: A systems view of online learning (3rd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

³ Пейчева-Форсайт, Р. (2009). Електронното обучение в България – политики, практики, тенденции. София: Даниела Убенова.

⁴ Пейчева-Форсайт, Р. (2012). За качеството на електронното обучение. – В: Четвърта национална конференция с международно участие по електронно обучение във висшето образование. Свищов: Академично издателство „Ценов“.

като смесването на традиционно присъствено обучение с онлайн по педагогически обоснован начин може да бъде в различно съотношение. От проучения световен опит става ясно, че електронни курсове, базирани на модела на смесено обучение са най-често прилагани в бизнес средите и в обучението на човешките ресурси в организациите.

Една сравнително нова разновидност е мобилното обучение, което включва мобилно учене в електронна учебна среда посредством използването на мобилни технологии – мобилно устройство (таблет, смартфон и т.н.) и безжични комуникационни технологии. По този начин обучаемият може да обучава от всяка локация и по всяко време.

В настоящия аналитичен доклад понятието електронно обучение ще използваме в неговия тесен смисъл, а именно като обучение, опосредствано от технологиите, провеждано в електронна учебна среда.

1.2. Съвременни подходи за реализиране на електронното обучение

Съвременните подходи в електронното обучение се свързват с въвеждането на иновативните ИКТ, които осигуряват нови възможности за преподаване и учене, като отчитат индивидуалните потребности на учещите. От прегледа на европейската политика, отразена в ключови документи на Европейската комисия в областта на използване на ИКТ в образованието и обучението, е видно, че приоритетно място заема въвеждането на разнообразни и иновативни форми на електронно обучение. В План за действие в областта на цифровото образование на Европейската комисия се акцентира именно върху потенциала на новосъздадените дигитални технологии за постигане на висококачествено образование и обучение (Европейската комисия, 2018). Според еврокомисаря по цифровата икономика и общество – Мария Габриел, „модернизацията на образованието е наложителна“, за да може да се отговори на промените в дигиталното общество, като се придобият цифрови умения, с които да се развие таланта и потенциала на хората⁵.

В поредица от авторитетни проучвания на Дистанционния университет на Великобритания от последните няколко години – „Иновативна педагогика 2019⁶; 2020⁷“, са представени множество разнообразни дигитални технологии, които формират облика на технологичната промяна в образованието във всичките му степени и форми, включително и в продължаващото обучение.

⁵ https://ec.europa.eu/education/education-in-the-eu/digital-education-action-plan_bg

⁶ The Open University (2020)л Innovating pedagogy 2019 - Exploring new forms of teaching, learning and assessment, to guide educators and policy makers. Institute of Educational Technology, The Open University, Centre for the Science of Learning & Technology (SLATE), University of Bergen

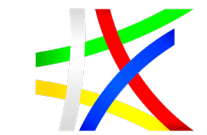
⁷ The Open University (2020)л Innovating pedagogy 2020 - Exploring new forms of teaching, learning and assessment, to guide educators and policy makers. Institute of Educational Technology, The Open University, Centre for the Science of Learning & Technology (SLATE), University of Bergen



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- **Искусствен интелект.** Използването на компютрите за извършване на задачи, които обикновено изискват човешка интелигентност, в много контексти вече е част от нашия живот, включително и в сферата на образованието. Изкуственият интелект е технология, която притежава значителен педагогически потенциал и се свързва най-вече с подходите за индивидуализиране на учебния процес. Въпреки че разработването на инструменти за подпомагане на обучението, базирани на изкуствен интелект, е във фокуса на научните изследвания повече от тридесет години, едва напоследък тези инструменти стават достъпни като търговски продукти. Това са приложения за учене, известни като интелигентни системи/ръководства за обучение. Те представят на обучаемите някаква информация, свързана с нейното научаване и упражняване и често включват тест. След като внимателно анализира взаимодействията и отговорите на обучаемия, системата адаптира следващия набор от информация, упражнения и тест към индивидуалните възможности на учещия. С други думи, този тип интелигентни ръководства симулират ролята на преподавателя. Всеки обучаем продължава стъпка по стъпка напред в своето обучение, което автоматично се персонализира спрямо неговите постижения и възможности. Този персонализиран подход се приема като по-ефективен от стандартните практики в класната стая/учебната зала (при които учещите напредват с един и същ материал заедно и като цяло с еднакъв темп).
- **Интелигентни ръководства, базирани на диалог** – предназначени са да ангажират обучаемия в разговор, писмен или понякога вербален, като използват въпроси, които да ги насочат към разбиране на изучаваната тема.
- **Интелигентни ръководства, базирани на изследване** – в основата им стои конструктивистката парадигма, което означава, че предоставят по-отворени възможности за обучаемия да изследва дадена тема и да изгради свой собствен смисъл и разбираня. Въпреки че ученето, базирано на изследване, може да бъде много ефективно, обикновено не е полезно без насоките на преподавателя. В системите с активиран изкуствен интелект ролята му е да предоставя подходящи насоки под формата на автоматизирана обратна връзка на обучаемия. Подобни приложения все още не са налични в търговската мрежа.
- Автоматично оценяване на написаното от обучаемия (сумативно или формиращо) – това е друго приложение на изкуствения интелект, което спестява време на преподавателя, но доказателствата за неговата обективност са лимитирани. Освен това лишава преподавателя от възможността задълбочено да опознае силните и слаби страни на своите обучаеми. От гледна точка на обучаемия, формиращото оценяване, базирано на изкуствен интелект, може да

бъде много ефективно, тъй като предоставя полезна обратна връзка за написания от него текст (например чрез съвети за подобряване структурата или стила на текста), така че обучаемият да може да го подобри преди да го изпрати за финално оценяване от преподавателя.

- **Чатбот** - последният пример за приложение на изкуствения интелект в образованието е т.нар. чатбот (компютърни програми, проектирани да общуват с потребители в разговорен стил). Те намират широко разпространение и подкрепят обучаемите извън класната стая/учебната зала, като им предоставят информация в реално време за учебния разпис, напомнят им за домашните задания и т.н.

- **Учене чрез отворени данни**

В много страни в обществената сфера има широк спектър от интересни набори от данни със свободен достъп, които позволяват тяхното използване и преразглеждане за целите на обучение. Все повече глобални и регионални организации днес споделят данните, които създават и използват в работата си. Основният им позитив за целите на обучение е тяхната автентичност. Отворените данни излизат от реални процеси, протичащи във важни организации. Това стимулира преподавателите да ги използват в процеса на обучение, вместо да включват въображаеми примери, което прави образованието смислено и релевантно на проблемите на реалния свят. Често данните, които се използват в професионалната работа, оказват реално влияние върху нашия живот и света около нас. Обучаемите могат да идентифицират проблеми чрез данни, които имат отношение към регионалните или дори глобалните общности. Всеобхватността на наличните масиви от отворени данни създава възможности за обучаемите да усетят лична полза, тъй като те биха могли да намерят данни за своя район, да сравнят своята държава или регион с останалия свят или да проучат проблем, който наистина ги интересува. Най-добрите услуги за отворени данни предлагат добре документирани данни и допълнителни ресурси за насърчаване на обучението с тях. Някои имат полезни инструменти за основно проучване на данните, вградени в техните уебсайтове. Много други отворени ресурси от данни обаче изискват значителна подготовка преди да могат да бъдат използвани в обучението на хора, които нямат необходимите умения и опит в използването на масиви от данни.

- **Учене чрез компютърна анимация**

Факт е, че някои теми са трудни за преподаване посредством текстови или статични снимки, особено тези, които включват движение, процедури, конкретни стъпки за решаване на даден проблем, трансформации и т.н. Анимациите могат да разкриват процеси, които протичат твърде бързо, за да могат обучаемите да ги проследят или пък са твърде малки, за да ги видят. Те могат да демонстрират как експерт се справя с труден проблем чрез работещ пример. Когато се учат

чрез анимации, обучаемите гледат кратки анимационни филми, илюстриращи тези динамични процеси, като имат възможност да контролират анимацията, като я спират, придвижват напред или назад. Мета-анализ, включващ 26 изследвания⁸, насочен към проучване на възможностите на динамичната и статична визуализация, показва известно предимство (в умерена степен) на анимациите пред статичните изображения. Още по-голям е ефектът за обучаемите, когато анимациите са силно реалистични. Те имат потенциал да подпомогнат учещите да разберат по-лесно и да осмислят по-добре абстрактното учебно съдържание, да стимулират техния интерес и насърчат ангажираността им. Те могат да представят процеси, които са трудни за наблюдение и могат да направят абстрактните идеи по-достъпни. Всичко казано до тук показва, че компютърната анимация може значително да повиши ефективността на обучение.

- **Онлайн мрежово обучение**

Ученето в мрежа посредством дигиталните технологии насърчава взаимовръзката между учещите, между тях и преподаватели и между учещата общност и създадените от обучаемите ресурси.

- **Виртуални лаборатории**

Виртуалните лаборатории предлагат богати възможности на учещите се за отдалечен достъп до оборудване и данни от всяка точка на света при наличие на надеждна интернет връзка. Това в много случаи може да се окаже по-полезно за обучаемите, отколкото да се налага да пътуват до физическа лаборатория. Виртуалната лаборатория представлява интерактивна среда за създаване и провеждане на експерименти. Достъпът до нея може да се осъществява директно чрез интернет или посредством програма, работеща на компютъра. Някои онлайн лабораториите предоставят реални данни като образци на предварително подготвени слайдове за микроскоп. Други отвеждат обучаемия на виртуална екскурзия (например за събиране и анализ на геоложки проби). Обучаемите могат бързо и многократно да повтарят експериментите и да сравняват резултатите, както и да избират оборудването и да събират данни чрез интернет. Те могат да провеждат експерименти от разстояние, включително в среда, която в реални условия би била твърде скъпа, опасна, трудна или отнема твърде много време. Лабораториите предоставят на обучаемите практическо проучване и възможности за директно наблюдение, а това безспорно осигурява автентични преживявания.

⁸ Höffler, T. N., Leutner, D. (2007). 'Instructional animation versus static pictures: A meta-analysis', Learning and Instruction, vol. 17(6), pp. 722–738, [Online]. Available at: <https://bit.ly/2DbZlA4> (Accessed: 29/11/19).

- **Електронни образователни игри**

Те осигуряват идеална интерактивна среда за учене, като ангажират обучаемите с учебните дейности и същевременно повлияват емоционалната сфера. Електронните образователни игри (известни още и като сериозни игри) съдържат стимули, които са вградени в структурата на играта, което мотивира учещите. Те предоставят възможности за социализация и работа в екип, съдържат адаптивни функционалности в дизайна си като персонализиране на нивото на трудност, незабавна обратна връзка, която отговаря на действията на играещия и т.н. Предимство е, че позволяват на обучаемите да експериментират, да поемат рискове и да учат в безопасна учебна среда и да се учат от грешките. Изследванията показват, че игрите могат да мотивират обучаемите и да подпомогнат развитието на умения като колаборация, решаване на проблеми и креативност. Ученето, базирано на игри не се отнася само до игрите или използването на игрови елементи за подобряване на обучението. Тук става въпрос и за промени в начина, по който учещите възприемат ученето и развитието на игрови ценности.

- **Дрон-базирано обучение**

Дроновете представляват малки технически средства с включени множество сензори и камери за събиране на данни, които се контролират дистанционно. Те могат да се използват в образованието за различни цели в разнообразни предметни области. Подкрепят работа на терен и проучванията, като създават предпоставки учещите се да изследват физическата среда и позволяват събирането на данни да се осъществява по един нов и непознат досега начин. Проучванията показват, че дроновете са много полезни за професионалната дейност на служителите в различни области като: геодезисти, земеделски производители, строителни компании, репортери, режисьори, полици и др., където се използват за ежедневни задачи и изследвания.

В образованието те се използват за конкретни цели при теренни проучвания, като повишават възможностите обучаемите активно да изследват физическата среда, създават благоприятни условия за събиране на данни от различна перспектива в пространства, които иначе биха били труднодостъпни или опасни. Те стимулират рефлексията при изследванията и анализа на данни. Тези нови инструменти ангажират обучаемите в процеса на учене, подхранват любопитството им да виждат скрити неща, имат потенциал да подпомогнат овладяването на абстрактните понятия, като правят ученето по-привлекателно за тях.

- **Мултисензорно учене**

Научните проучвания доказват, че стимулирането на сетивните канали и представянето на учебната информация едновременно чрез различни медии е много полезно за учещите и значително повишава ефективността на обучение, тъй като създава предпоставки за по-задълбочено разбиране и по-голямо удоволствие в процеса на учене. Мултисензорното обучение несъмнено може да

подобри комуникацията, ангажираността, запомнянето и разбирането на изучавания материал, но то трябва да е съобразено с когнитивните потребности на обучаемия. В противен случай може да доведе до претоварване на когнитивната система и да доведе до обратен ефект.

- **Учене, базирано на социални медии**

Социалните медии играят ключова роля в образователния процес. Много образователни организации по света използват свои собствени социални мрежи, чрез които се изгражда чувство за общност между участниците в образователния процес, тъй като те подкрепят обмяната на опит, добри практики и идеи, сътрудничеството, комуникацията и споделянето на ресурси, а това многократно увеличава възможностите за споделено и взаимно обучение.

- **Учене чрез работи**

Използването на работи за образователни цели има дълга история в образованието, но през последните години значително и бързо се увеличава тяхното приложение. Напоследък интегрирането на изкуствения интелект в различни работи създава добър потенциал за съвместно учене. Едно от най-съвременните им приложения е свързано с улесняване на педагогическото общуване, като роботът помага на обучаемия по всяко време да получи интересувашата го информация. Предимството е, че обучаемият е партньор в разговора. Те могат да подпомагат и преподавателите при рутинни дейности, като реагират бързо на чести запитвания или им съдействат при оценяването на обучаемите. По този начин преподавателите освобождават време за по-съществени задачи, свързани с обучението и оказване на емоционална подкрепа на обучаемите.

- **Обърната класна стая**

Този подход „обръща“ традиционния начин на обучение в класната стая/учебната аудитория, като обучаемите се запознават предварително и усвояват новия учебен материал в удобно за тях време извън класната стая/зала, например вкъщи чрез запознаване с учебните ресурси (текстови документи, видеолекции, видеоръководства, аудиолекции и т.н.), като им се предлага да работят със свое собствено темпо, а учебното време в класната стая/учебната зала се посвещава на по-творчески занимания (критично и творческо мислене, участие в дискусии по теми от изучаваната материя и др.).

Представените по-горе съвременни дигитални технологии и базираните на тях педагогически подходи с малки изключения (дронове, работи, виртуални лаборатории, които са в процес на развитие) биха били изключително полезни в обучението на държавните служители. Наред с тях следва да добавим и следните:

- **Онлайн курсове за множество потребители (MOOCs)**

Те използват потенциала на социалните мрежи, като дават възможност на всеки, проявяващ интерес към определена тематика да учи по неформален път чрез безплатен достъп до учебни материали, комуникация между обучаемите, периодично самооценяване на придобитите знания и умения по време на курса и получаване на сертификат за преминато обучение при определени условия. Тези курсове могат да се използват както за самоподготовка, така и като допълнение към традиционното обучение и насърчават ученето през целия живот на хората независимо от възрастта и професионалната им реализация. Повишеният интерес към тях е напълно обоснован, тъй като позволяват учащите да съчетават работа с образование и да учат със свое темпо в удобно за тях време и място.

- **Виртуална и добавена реалност**

Виртуалната реалност и базираните на нея прототипи и системи през последните години широко навлизат в образованието, като дават възможност на обучаемия да излезе от физическия свят и да си взаимодейства виртуално с компютърно генерирана реалност с 3D-изображения и в повечето случаи със звук, така че усещането за реалност е цялостно завършено. Тази симулирана реалност е ефективно средство за ангажиране на учащите, като позволява по нов начин овладяване на трайни знания и компетентности. Тя не е статична триизмерна картина, а в нея обучаемият може да се придвижва и да я разкрива. Основното предимство на виртуалната реалност е, че позволява да бъдат симулирани абстрактни и опасни експериментални ситуации в безопасна учебна среда. Пресъздаването на виртуални проекции, базирани на реалността, дава възможност за представяне на концепции и сценарии, които могат да бъдат тествани и оценявани по различни критерии⁹. Тя безспорно създава непосредствено преживяване за обучаемите в процеса на учене чрез множеството визуални и звукови ефекти. Добавената реалност е технология, която комбинира елементи на реалния и виртуалния свят, като по такъв начин позволява на потребителите да виждат несъществуващи дигитални обекти. Чрез използване на аудио-визуални устройства, които да наслаждат компютърна графика и звук върху това, което реално вижда и чува обучаемия се постига значителен педагогически ефект.

- **Електронни платформи за дистанционно обучение**

Електронните платформи за дистанционно обучение подпомагат учебния процес, като включват инструменти за неговото организиране, управление и цялостно администриране, включително предоставяне на учебни материали, комуникация между участниците и разнообразни средства за проследяване на

⁹ Кирова, Д., Алиев, С. (2018). Виртуална, добавена и смесена реалност – иновативни практики в обучителния процес. – Във: Втора Варненска конференция за електронно обучение и управление на знанието, Варна, 2018.

прогреса и оценка на резултатите. Бързият напредък на софтуерните приложения за онлайн обучение в реално време като видеоконферентни системи, виртуални класни стаи и учебни зали създава условия за комбиниране на асинхронно и синхронно обучение, което значително повишава качеството на учебния процес¹⁰.

Представените съвременни подходи и технологии все повече присъстват и в курсовете за повишаване на професионалната квалификация на служителите в редица държави по света, като създават благоприятни условия за реализиране на разнообразни дигитални форми на учене. В следващата част на аналитичния доклад фокусът е върху възможностите на електронното обучение за професионалното развитие на служителите в организациите, отчитайки специфичния контекст на учене на работното място.

1.3. Специфика на електронното обучение в контекста на повишаване на професионалната подготовка и кариерно развитие на служителите в държавната администрация

Несъмнено ключов приоритет в процеса на модернизация на държавната администрация е инвестирането в професионалното и кариерно развитие на нейните служители. През последните години в европейски мащаб се очертава като трайна тенденция нарастване на дейността, свързана с обучение на служителите на всички равнища като част от концепцията за продължаващо професионално развитие и в съответствие с изискванията на трудовия пазар. Електронното обучение в различните му разновидности (електронно дистанционно, смесено, мобилно и т.н.) е една сравнително нова възможност за поддържане и усъвършенстване на професионалните компетенции, която напоследък придобива все по-широка популярност. То оптимизира условията за достъп до продължаващо развитие на държавните служители предвид факта, че работещите могат да придобиват и разширяват своите професионални знания, умения и компетенции без откъсване от служебните, личните и семейните си ангажименти.

Все по-широко навлизащите напоследък разнообразни форми на подпомогнатото от технологиите учене в организациите, променят в редица аспекти обучението, като позволяват то да се организира по начин, отчитащ във висока степен индивидуалните потребности на съвременните обучаеми. В този смисъл те подкрепят професионалното развитие на служителите в държавните организации и са основа за иновативно обучение през целия живот. Ето защо все повече обучаващи организации, поставени в условията на сериозна конкуренция, разширяват арсенала на предлаганите образователни услуги, като се стремят да развият и усъвършенстват разнообразни дигитални форми на учене.

¹⁰ Джамбазов, В. (2018). Информационни технологии в практиката. Издателство на НБУ, София, 2018.

Използването на съвременните ИКТ е от решаващо значение за създаването на иновативна образователна среда, която лесно може да се адаптира към специфичния контекст на обучение на работното място, така че ученето да е достъпно и удобно за служителите и да се съвместява по най-добрия начин със служебните им ангажименти за постигането на взаимна полза. Както е добре известно, държавната администрация в България е териториално разпръсната, а служителите имат реална потребност от перманентни специализирани обучения. В този смисъл електронното обучение създава благоприятни възможности за преодоляване на голяма част от ограниченията на традиционното присъствено обучение по отношение на логистиката. Наред с това чрез прилагането му организациите успяват да спестят значителни финансови средства, вложени в присъственото обучение (за транспорт, командировка и т.н.), като се осигурява възможност за усъвършенстване на професионалната компетентност на хората от съответните администрации по всяко време и на всяко място.

За актуалността на темата, свързана с модернизиране на съществуващите практики на обучение на служителите в държавната администрация свидетелстват редица стратегически документи, разработени през последните няколко години, чиято цел е надграждане и осъвременяване на системата за професионално и кариерно развитие на човешките ресурси чрез използване на потенциала на електронното обучение: *Стратегия за развитие на държавната администрация (2014-2020)*¹¹ и *Пътна карта за изпълнение на СРДА (2015-2020)*. Един от основните приоритети, заложен в Стратегията, е именно подобряване на ефективността и организацията на провежданите обучения чрез въвеждане на алтернативни форми на учене, каквито са електронните.

Според редица сериозни проучвания съвременните дигитални технологии имат множество приложения и в сферата на обучението и професионалното развитие на служителите от държавната администрация (Aspridis et al., 2013¹²; Guiney, 2015¹³; Wheeler, 2019¹⁴).

Исправени пред предизвикателствата на динамичната среда, все повече организации осъзнават потенциала на електронното обучение за перманентно актуализиране и надграждане на знанията на техните служители. Както твърди Guiney (2015), при тази форма на обучение служителите имат неограничен достъп до знания по всяко време, което може да доведе до значителни икономии,

¹¹ Стратегия за развитие на държавната администрация (2014-2020).

<<https://www.eufunds.bg/archive/documents/1434121594.pdf>>

¹² Aspridis, G., Tsartsara, A., Karachalios, G., Blanas, N., Kyriakou, D. & Meleas, J. (2013). Assessment of e-learning methods in public administration. The case of the Greek national school of public administration and local government. – In: International Journal of Human Resource Management and Research (IJHRMR), ISSN(P): 2249-6874; ISSN(E): 2249-7986, Vol. 3, Issue 5, Dec 2013, 19-36.

¹³ Guiney, P. (2015). E-learning in the workplace, 2015.

¹⁴ Wheeler, S. (2019). Digital Learning in organizations. Help your workforce capitalize on technology, Kogan Page Limited, 2019.

от една страна, по отношение на командировъчните разходи за пътуване и престой, а от друга, по отношение и времето за обучение извън местоработата чрез едновременно достигане до по-голям брой обучаеми с намален преподавателски състав и осигуряване на бързо разпространение на информация и знания. Според Wheeler (2019), практики като смесено обучение, мобилно обучение, учене, базирано на електронни игри (геймификация), обърната класна стая, MOOCs (отворени курсове за множество потребители), уещи онлайн професионални общности и много други притежават потенциал, който през последните няколко години променя съществено начина, по който организациите насърчават ученето на своите служители.

В книгата си „Водещи тенденции в електронното обучение за 2020 година“ Pandey (2019)¹⁵ прави обзор на разнообразни форми на учене на работното място и определя като най-ефективни и атрактивни за обучаемите следните:

- **Микрообучение:** Кратко фокусирано обучение, което може да се осъществи в движение и да подпомогне уещите да постигнат конкретна образователна цел всеки път, когато имат потребност. Този подход може да се използва при формалното обучение (множество отделни теми, свързани в процеса на учене) или като учебни помагала (подкрепа при изпълнението, които са достъпни в рамките на работния процес на обучаемия и осигуряват подкрепа при нужда). Микрообучението може да се използва за насърчаване на самостоятелно учене.
- **Базирано на видео обучение (видео и интерактивни видео-клипове):** Видеото е силно въздействащо средство и базираното на него обучение може да повиши ефективността на преподаване и учене на много нива. Може да се използва както при формалното обучение, така и в процеса на самоподготовка на обучаемите. Интерактивното видео внася силна интерактивност в педагогическите взаимодействия и в процеса на оценяване. Подходящо е за обучения, насочени към развитие на лидерството и т.н.
- **Мобилни приложения за учене:** подходящи са за теми, които имат текущи актуализации.
- **Геймификация:** чрез електронните образователни игри се повишава ангажираността на обучаемите към учебните дейности. Тя се дефинира от редица автори като прилагането на елементи на игри и принципите на дизайна на играта в неигрови контексти (цит. по Vitanova, 2019)¹⁶. Могат да се използват при повечето корпоративни

¹⁵ Pandey, A. (2020). eLearning Trends In 2020: Featuring Tips On How You Can Leverage Them For Learning, Performance Gain, And Behavioral Change, 2020. < <https://elearningindustry.com/free-ebooks/elearning-trends-in-2020> >

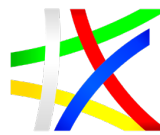
¹⁶ Vitanova, N. (2019). Gamification - one of the future education technologies. – In: SocioBrains, ISSUE 63, NOVEMBER 2019.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

обучения, включително, въвеждащо обучение, меки умения, професионални умения, обучение по продажби и т.н.

- **Обучение, базирано на сценарий/казус:** Това е ефективен педагогически подход, който може да се използва в корпоративни обучения (меки умения, симулации). Може също така да се прилага с цел да се стимулира правилното поведение.
- **Учене, базирано на история:** Подобно на обучението, базирано на сценарий, историите са чудесен начин за създаване на неповторимо учебно преживяване. Този подход е универсален и може да се използва за повечето корпоративни обучения. Той е подходящ за инициативи, свързани с управление на промените или информираност.
- **Бранчинг/сложни симулации за вземане на решения:** като стъпка напред при обучението, базирано на сценарии, могат да бъдат създадени сложни сценарии за вземане на решения, които да подпомогнат обучаемите при изграждането на умения за вземане на решения. Чрез тях те по-добре могат да разберат въздействието/последичите от своите решения. Сценариите, базирани на разклоняване се основават на избора, който учещите правят в конкретни моменти в процеса на вземане на решения. Този подход е полезен при обучение за стимулиране на продажбите и развитие на лидерство.
- **Персонализация:** Комбинацията от електронно обучение и микро-обучение позволява да бъдат създадени силно персонализирани подходи на учене. Те могат да бъдат изградени въз основа на конкретна роля, налични умения или интереси на обучаемите. Този подход може да създаде много по-ефективно обучение, тъй като учещият получава достъп до специфично съдържание, релевантно на неговите потребности.
- **Подготовка и генерирано от потребителите съдържание:** Предоставянето на достъп на учещите до хранилища със съответно съдържание, подготвено от експерти по предметни въпроси е много полезно за ученето. Това също може да доведе до персонализиране на учебния опит и допринася много за насърчаване на културата за непрекъснато учене. Може допълнително да се повиши участието на обучаемите, като им се даде възможност да допринасят за базата от знания.
- **Добавена реалност/Виртуална реалност/Смесена реалност:** Тези технологии предлагат изключително завладяващо учебно преживяване. Обаче тяхната разработка изисква стабилен финансов и

http://sociobrain.com/MANUAL_DIR/SocioBrains/Issue%2063,%20November%202019/4_%20Natalia%20Vitanova.pdf

времеви ресурс. Могат да се използват в определени етапи от процеса на обучение с конкретна образователна цел. Така ще се повиши степента на ангажираност за учащите.

Възниква въпросът доколко образователните центрове и звена за развитие на човешките ресурси са подготвени да въвеждат иновативни подходи на учене в своите организации, базирани на съвременните ИКТ. Напоследък се повишава интересът към използването на онлайн инструменти и технологии за комуникация между отделните екипи в организацията. Големите организации въвеждат системи за електронно управление на ученето, централизирани виртуални хранилища на учебно съдържание и онлайн пространство, където служителите могат да дискутират по разнообразни професионални теми, да създават и обменят съдържание.

Но, за да бъде използван максимално потенциалът на електронното обучение и да се постигнат позитивни резултати в личностен и обществен план, то образователните организации и преподавателите трябва да се ръководят от ясни цели и стратегии при неговото проектиране и прилагане. В тази връзка на настоящия етап се налага да се оптимизира моделът на продължаващо обучение на служителите в европейските институти за публична администрация, като наред с традиционното присъствено обучение се увеличава делът на алтернативни форми на електронно учене, за да бъде той по-гъвкав и достъпен както чисто в логистичен план, така и в икономически план и същевременно насочен към потребностите на обучаемите. Безспорно, ако електронното обучение е проектирано качествено, то създава предпоставки за активното учене, по-голяма автономност и независимост на обучаемия.

Ключовите фактори за ефективността на е-обучението често зависят от големината на организацията и потенциалните ресурси (финансови, физически и човешки)¹⁷. Най-често идентифицирани са следните:

- Организациите трябва да имат ясна стратегия за възможностите на електронното обучение, отговарящо на техните специфични потребности за обучение.
- Подкрепата на ръководството е от съществено значение за успешното му прилагане.
- Наложително е да се формулира ясна организационна визия за стойността на електронното обучение и перманентно да се търси обратната връзка на служителите, за да се идентифицират трудностите и да се преодолее нежеланието на част от тях да участват в електронни курсове. Преодоляването на съпротивата значително може да бъде подпомогната, ако съответните органи също признаят предимствата на електронно обучение като форма на обучение.

¹⁷ Guiney, P. (2015). E-learning in the workplace, 2015.

- Да се вземат предвид нужните технически решения, отговарящи на бъдещите потребности и да се интегрират безпроблемно със съществуващите системи, за да се избегнат допълнителни и непредвидени разходи.
- Обратната връзка от потребителите трябва да бъде перманентно получавана и финансовите разходи трябва да бъдат следени до минимум.
- Сътрудничеството с други сродни организации ще създаде преносими общоприети практики, стандарти и умения.

1.3.1. Предимства и недостатъци на електронното обучение в контекста на учене на работното място

Електронното обучение в контекста на учене на работното място е сложен феномен, който има своите безспорни предимства, но и немалко недостатъци/ограничения, съпътстващи неговото проектиране и приложение. Най-често дискутираните предимства в научната литература с фокус към продължаващото обучение на държавните служители са комплексни и се изразяват в следното:

- Наличие на по-голяма степен на гъвкавост в процеса на обучение, като на практика обучаемите не се отделят от служебните и личните си ангажименти, за да повишават своята квалификация и знания. Те сами определят интензивността и продължителността на ученето съобразно индивидуалните си потребности;
- Възможност за работодателите да обучават служителите си без да се налага обучаемите да отсъстват за големи периоди от работа, което е благоприятно за работодателите;
- Персонализиране на обучението съобразно предпочитанията и стила на учене на всеки обучаем;
- Неограничен достъп до електронни учебни ресурси навсякъде и по всяко време;
- Възможност за разширяване на формите на педагогическа комуникация за ефективно взаимодействие както с учителя, така и с останалите обучаеми;
- Разширен достъп до обучение за служители с временна нетрудоспособност или специфични образователни потребности (като двигателни, сензорни, комуникативно-речеви нарушения и т.н.);
- Близостта му до ежедневието на младите служители, чиято жизнена и работна среда е наситена с разнообразни ИКТ.

Безспорно електронното дистанционно обучение дава по-голяма свобода на служителите, които не могат да присъстват физически в учебната зала и не са в състояние да се включат в традиционните форми на обучение поради неотложни служебни и лични задължения. Както е добре известно, изпълнението на възложените задачи в работата е от първостепенна важност за работещия и нерядко той няма как да се откъсне от интензивната трудова дейност, за да

повиши своята професионална компетентност. Електронното обучение премахва пространствените бариери и обучаемите могат да се включат в е-курсовете във виртуалната учебна среда от място по техен избор. Неопровержим факт е, че то носи и значителни икономически ползи за работодателя, тъй като не му се налага да търси заместници на служителите, които биха желали да се включат в електронни форми на обучение, както и да изразходва финансови средства за командировка от бюджета на организацията.

Една от основните причини за големия интерес към електронното обучение е, че то може да бъде персонализирано и да бъде проектирано така, че да отговаря на индивидуалните характеристики на всеки курсист. Съвременните технологии предлагат разнообразни подходи за по-добра индивидуализация на обучението по отношение на учебно съдържание, методи на преподаване, учебни дейности и оценяване в сравнение с традиционните, прилагани в учебната зала.

Благодарение на електронните учебни среди, позволяващи интегриране на електронни ресурси в разнообразен дигитален формат (мултимедийни презентации, аудио и видеолекции, видеоръководства, подкаст, електронни книги и учебници, научни статии, онлайн бази данни, електронни хранилища и много други) обучаемите имат отдалечен достъп до тях, което улеснява професионалната им подготовка. Чрез тях се разширяват и възможностите за самоподготовка, като те могат многократно да ги използват в процеса на учене в удобно за тях време. По този начин, от една страна, се премахва зависимостта от основния хартиен източник на информация – представянето на изучавания материал чрез различни формати подпомага по-доброто възприемане и овладяване на предвиденото учебно съдържание в е-курса. От друга страна, се удължава времето за прочит, което е изключително предимство за учещите да се концентрират върху темите и да изпълнят по-задълбочено и коректно учебните дейности. Изключително предимство в тази насока е предоставянето на отдалечен достъп до записите от всички онлайн лекции и уебинари, провеждани чрез видеоконферентен софтуер от типа виртуална класна стая (MS Teams, Zoom, BigBlueButton и др.).

Не на последно място, електронното дистанционно обучение оптимизира възможностите за професионално и кариерно развитие за служителите, които поради хронични заболявания, временна нетрудоспособност или някакъв тип нарушение не могат да се включат в традиционните присъствени обучения. Благодарение на възможностите за ученето от дома чрез разнообразни електронни ресурси, то предоставя уникални възможности за тези хора да придобиват нови знания и компетенции в професията.

Обективното разглеждане на електронното обучение на служителите в държавната администрация изисква да се посочат както неговите предимства, така и неговите недостатъци/ограничения, за да се търсят обосновани решения за тяхното своевременно преодоляване. В научната литература като потенциални пречки и предизвикателства пред електронното обучение в организациите се

определят следните технологични, организационни и педагогически обстоятелства:

- Общите опасения относно неговата валидност и ефективност;
- Проблеми, свързани с техническото и технологично обезпечаване на обучението (лошо качество на интернет връзката, техническа неизправност на компютъра, необходимост от допълнително оборудване);
- Липса на достатъчно добро ниво на обща дигитална грамотност на обучаемите и учителите;
- Трудност при работа с инструментите на електронната учебна среда при по-възрастните служители;
- Психо-емоционални проблеми при използването на ИКТ в обучението, т.нар. технострес при по-възрастни служители;
- Липса или значително по-ограничено социално взаимодействие на обучаемите в сравнение с традиционното присъствено обучение;
- Лимитираното време, особено предизвикателството за съвместяване на електронното обучение с ежедневните служебни задължения;
- Възможен спад в мотивацията на служителите в процеса на обучение особено в е-модулите за самообучение, т.нар. микрообучение поради липсата на пряк контакт с лектора и другите курсисти;
- Липса на педагогически опит на преподавателския състав в областта на проектиране и прилагане на различни форми на електронно обучение;
- Проблеми с идентификацията на обучаемите.

Предоставянето на достъп до е-курсове поставя значителни изисквания към технологичната инфраструктура на обучителните центрове и организации и изисквания по отношение на достъпа до технологии към курсистите. Според Guiney (2015)¹⁸, много от обучаемите имат негативно отношение към електронното обучение, когато е-курсовете не са добре проектирани. Често липсата на достатъчно време, за да се насочат и концентрират към електронно обучение, ограниченията на работна среда, както и недобра информационно-технологична инфраструктура възпрепятстват този тип обучение. Според автора електронните форми на обучение имат по-голяма приложимост при висококвалифицираните служители. То трябва да бъде релевантно, достъпно и „удобно за потребителя“. Служителите трябва да се научат как да се социализират и да си сътрудничат във виртуални учебни среди. Наложително е да се търсят решения за преодоляване на потенциалното чувство на изолираност, което би могло да се зароди у някои от обучаемите. При по-възрастните служители липсата на дигитална компетентност и трудности при работа с инструментите на електронните платформи, използвани за целите на обучение (електронна учебна среда за управление на ученето, виртуална онлайн

¹⁸ Пак там.

класна стая/аудитория за синхронно обучение), може да повиши чувството на тревожност, което ще повлияе негативно върху готовността на тези служители да участват в дигитални форми на учене. Следователно, трябва да се редуцират стресовите фактори, като на по-възрастните служители с ограничени дигитални умения им се предлага перманентна навременна подкрепа от лектора/тютора или от оторизирано лице. Наред с това е от изключителна важност педагогическият дизайн на е-курсовете да бъде ясен и добре проектиран.

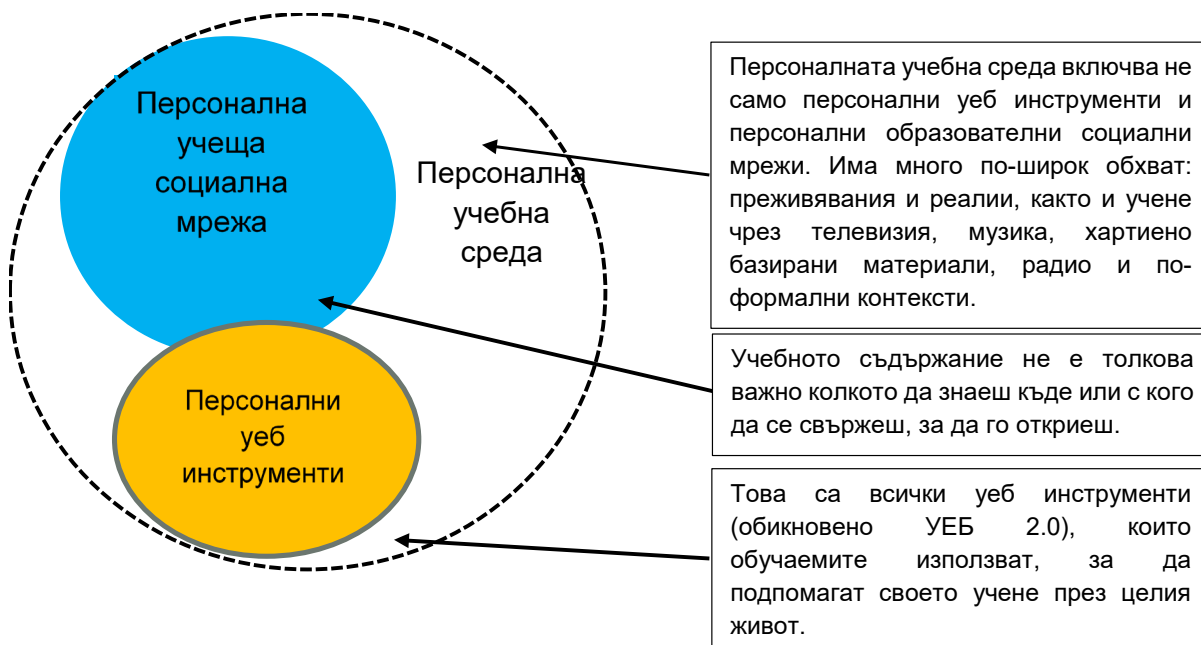
Едно от сериозните ограничения за въвеждане на дигитални форми на обучение в държавната администрация се оказва липсата на методически и технологични познания у преподавателите/лекторите в областта на електронното обучение. Голямото натоварване при проектиране на педагогическия дизайн (учебни дейности, ресурси, педагогическа комуникация, оценяване), липсата на морална и финансова подкрепа, както и техническа поддръжка може сериозно да ги демотивира да работят в тази насока.

Специално внимание следва да се обърне на възможностите на съвременните дигитални технологии и приложения за персонализиране на обучението на служителите в организациите. Според Wheeler (2019)¹⁹, привържениците на персонализираното учене твърдят, че всеки човек е индивидуалност и трябва да използва разнообразни инструменти за самообучение и подходи, които излизат извън ограниченията на традиционните педагогически методи, наложени от електронната система за управление на ученето в организацията. Персонализираната учебна среда е изградена от инструменти, технологии, подходи и ресурси, които предоставят възможност на индивидите да посрещнат своите индивидуални образователни потребности и тя, според автора, трябва да се разглежда като равностойна алтернатива на традиционната учебна среда и педагогическите подходи. През последните години рязко се увеличават проучванията на използване на социалните мрежи за професионално развитие.

Безспорно една от основните характеристики на социалните медии е възможността за персонализация на ученето. Потребителите могат да създават свои теми, да изразяват собствено мнение и да изграждат онлайн идентичност благодарение на множеството съществуващи социални технологии. Следователно, както твърди Wheeler, социалната медия днес може да се превърне в един от ключовите аспекти за персонализиране на ученето. Според него дигиталната среда днес е достатъчно добре развита, за да подпомогне партньорството и свободното споделяне на съдържание, което неминуемо насърчава ученето на всеки участник в практикуващата общност. Персоналните технологии и социалната медия могат да допълват и разширяват тези форми на социално учене на работното място и да ги превръщат в реалност без значение размера на организацията. При ползотворна взаимовръзка между професионалистите всеки

¹⁹ Wheeler, S. (2019). Digital Learning in organizations. Help your workforce capitalize on technology, Kogan Page Limited, 2019.

от тях изгражда социално скеле за другите и в замяна получава подкрепа. Диалогът между индивидите генерира изграждането на интелектуален капитал.



Фигура 1. Модел на персонализирана учебна среда

Професионалните учещи социални мрежи се състоят не само от инструменти и технологии, но също така и от хора и от други ресурси (фигура 1). Повечето професионалисти участват чрез различни форми в определена професионална учеща социална мрежа. Това е общност от хора, които си взаимодействат непрекъснато и учат един от друг чрез включване в социалните медии, сред които с най-голям брой потребители са Twitter, Facebook и LinkedIn. Всеки индивид може да се присъедини към своите предпочитани инструменти в социалните мрежи, което означава, че персонализираната учебна среда ще бъде различна и в същото време уникална. Според автора, Twitter е изключително мощен инструмент, който дава възможност за контакт и учене от специалисти, експерти и ентусиасти в конкретна професионална сфера.

Чрез създаването на професионална учеща социална мрежа служителите могат да се запознаят с нови идеи, съдържание или събития, да се включат в значими дискусии с хора от целия свят, които споделят сходни интереси, проблеми и опит. Безспорно възможностите на инструментите на социалните медии са много, но авторът посочва 5 метода за изграждане и израстване на една професионална учеща социална мрежа.

1. Първият лесен начин за свързване с хора, които имат сходни интереси, е да се следват хаштаговете на темите или събитията, от които

- обучаемият се интересува. Например работещите в сектора, занимаващ се с корпоративни обучения, могат да се ползват хаштагове като: #LDInsight, #LearningLive, #DevLearn or #LT19UK.
2. Второ, може да се сканира списък на последователите в Twitter и да се провери дали някои от тях са релевантни на професионалната област/тема на конкретен потребител.
 3. Друг начин да се открият хора със сходни професионални интереси е чрез абониране към инструмент за социален букмаркинг като Diigo, Pinterest или Flipboard. Тези инструменти дават възможност на потребителите да подбират и споделят уеб ресурси, които считат за интересни. Чрез търсене и съхраняване на полезни адреси на уеб страници, може да бъдат представени чрез споделяне на линк на други хора, които проявяват интерес. Най-добрите сайтове за букмаркинг позволяват абониране за емисии и букмарк колекции на тези хора. На тях могат да се изпращат и лични съобщения.
 4. Друг начин за изграждане на професионални контакти е посещаване на LinkedIn's Slideshare с цел търсене на теми, които интересуват потребителя. Лесно и бързо могат да се открият и достигнат богати източници на слайд сетове, които могат да се споделят с хора със сродни интереси. Може да се направи абонамент за техните емисии и потребителят да получава известие, когато се споделя нова интересуваша го информация.
 5. И накрая съществуват множество блогове с високо качество, които покриват различни професионални области. Те могат да бъдат открити чрез търсачката Google или други подобни.

Съвременните дигитални технологии създават възможности за нови, непознати преди начини за комуникация, което създава предпоставки за хипер-свързаност на практикуващите общности. Служители, които са отдалечени физически в пространството, благодарение на технологиите за споделяне на екран и мобилните приложения, могат да комуникират „на живо“, като се виждат. Идеята за споделяне на документи е иновация, която създава нови форми на креативност и изразяване на работното място. Но както твърди Ranadive (2018), организациите първоначално трябва да инвестират в модерна инфраструктура, за да се постигне такава повсеместна свързаност (цит. по Wheeler, 2019)²⁰. Най-важното е да инвестират в човешкия потенциал, в осигуряването на добри възможности съставът да развие дигитална грамотност и да осъзнае възможностите на хипер-свързаността на общността.

Интересна тенденция през последните години за насърчаване ученето на служителите в организациите в световен мащаб е инициативата **ВЗЕМИ СВОЕТО ЛИЧНО УСТРОЙСТВО**. Работодателите стимулират своите служители да донесат на работното място своите лични устройства като смартфони и таблети и ги подпомагат чрез изграждане на необходимата техническа

²⁰ Пак там.

инфраструктура. Друга подобна инициатива е **ИЗБЕРИ СВОЕ СОБСТВЕНО УСТРОЙСТВО** – организациите предлагат на своите служители избор от неголям арсенал лични устройства, за всяко от които е осигурено пълна техническа поддръжка и сигурност в рамките на работната среда. Работодателите откриват, че продуктивността и ефективността на обучение се повишава, ако обучаемите стоят на работното си място или остават мобилни докато учат, вместо да се изисква от тях да пътуват и да изразходват време, за да стигнат до мястото за обучение. Двете инициативи - **ВЗЕМИ СВОЕТО ЛИЧНО УСТРОЙСТВО** и **ИЗБЕРИ СВОЕ СОБСТВЕНО УСТРОЙСТВО**, според автора, имат потенциал да подпомогнат и насърчат персонализираното обучение, като дават възможност на обучаемите да учат в удобно за тях време на работното си място.

1.4. Литературен обзор на добри практики и модели на електронно дистанционно обучение в сродни на ИПА институции

1.4.1. Модели на електронно обучение, описани в научната литература

От проучения световен опит става ясно, че съществуват различни модели на електронно обучение, като отделните разновидности се разграничават в зависимост от степента на интегриране на онлайн елементи. Например според Garrisson и Kanuka (2004) могат да се обособят 3 основни типа модели:

- Обогатено присъствено обучение (enhanced), при което доминиращо е присъственото обучение, обогатено с прилагане на Интернет;
- Смесено обучение (blended), при което се комбинират в различно съотношение онлайн обучение с традиционно присъствено;
- Онлайн обучение (online), при което преобладаващата форма на обучение е онлайн или обучението се извършва изцяло от дистанция с помощта на различни технологии (цит. по Стойчева, 2016)²¹.

На базата на мащабно теоретично и емпирично проучване Jara и Mohamad (2007)²², анализирайки практиката на няколко престижни университета във Великобритания, обособяват 7 модела на електронно обучение (таблица 1), като всички те се базират на използването на електронна учебна среда, но при всеки един от тях тя изпълнява различни функции:

- курсове с онлайн административна поддръжка в електронната среда (смесено обучение);
- курсове с редуване на онлайн и присъствените учебни дейности при доминиране на последните (смесено обучение);

21 Стойчева, М. (2016). Колаборативен подход в дистанционното обучение за изграждане и развитие на уеща общност в обучението по специализиран чужд език. Автореферат на дисертационен труд. София, 2016.

22 Jara, M., Mohamad, F. (2007). Pedagogical templates for e-learning, London, 2007.

- курсове с паралелна структура: учебните дейности се провеждат последователно в присъствен и онлайн вариант (смесено обучение);
- курсове, при които само някои събития са в традиционен формат, а основните учебни дейности се провеждат онлайн (електронно дистанционно обучение).

Наименование на модела	Тип	Основно описание
B1 Онлайн административна подкрепа	Смесено	Основните учебни дейности и педагогическата подкрепа са в присъствен формат. Административната поддръжка (съобщения, календар и т.н.), учебните ресурси, подаването на учебните задачи от обучаемите и част от подкрепата са онлайн.
B2 Последващи действия	Смесено	Основните учебни дейности и педагогическата подкрепа са в присъствен формат. Между присъствените сесии са включени и онлайн задачи или сесии с цел подпомагане на ученето и подготовка за следващата присъствена сесия.
B3 Паралелни	Смесено	Учебните дейности протичат успоредно, като някои сесии са присъствен, а други са в онлайн формат.
B4 Събития „Лице в лице“	Смесено	Основните учебни дейности и педагогическата подкрепа са онлайн. Присъствените сесии се провеждат, за да започнат или завършат някои от темите.
D1 Дистанционна онлайн подкрепа	Дистанционно	Основните учебни дейности са базирани на хартиено-базирани учебни материали (кореспондентска форма). Обучаемите получават подкрепа и обратна връзка онлайн.
D2 Базирани на онлайн ресурси	Дистанционно	Учебни дейности и педагогическа подкрепа се осъществяват онлайн. Те са базирани на работата на обучаемия с множество електронни учебни ресурси в процеса на обучение.
D3 Базирани на онлайн дискусии	Дистанционно	Учебните дейности и педагогическата подкрепа се осъществяват онлайн, като са организирани главно върху дискусии.

Таблица 1. Модели на електронно обучение според Jara и Mohamed

Поради възможностите за комбиниране на разнообразие от различни елементи на традиционно и присъствено обучение, най-често прилагано в бизнес организациите е смесеното електронно обучение. Но през последните

няколко месеца в световен мащаб се наблюдава траен интерес от страна на образователните организации към изцяло електронно дистанционно обучение поради разпространението на COVID'19, обявен за пандемия от Световната здравна организация. В сродни на ИПА европейски образователни организации за обучение на служителите в държавната администрация активно се трансформират присъствените обучения в изцяло онлайн, като се използват различни електронни платформи и технологии за тяхното провеждане. Като едно от най-големите предизвикателства се явява трансформирането на традиционните присъствени курсове в онлайн формат, промяната на класическите педагогически подходи в съответстващ на спецификата на електронното обучение начин. Например Италианското училище по публична администрация, което има натрупан опит в това отношение през последните няколко години, прилага модел, включващ уебинари и видеолекции, като използва платформите Adobe Connect, от една страна, за да осигури синхронно обучение (уебинари), и Moodle, от друга, за качване на видеолекциите. Изборът на тези платформи се дефинира от факта, че те гарантират сигурност и защита на личните данни на служителите. Като тенденция се очертава редуциране на броя на участниците в онлайн курсове (15-20 души). Като добра практика се очертава навременната подкрепа на лекторите чрез: а) организирани обучения; б) специфична техническа и методическа подкрепа от специално създадени за целта екипи (eLearning Lab) и в) взаимно обучение. В Института за публична администрация на Испания преобладаващата част от обучението се провежда онлайн. Само една незначителна част протича в присъствен формат или смесено, като за е-курсовете се използва платформата за електронно обучение Moodle. Най-голяма трансформация е наложена на присъствените курсове за въвеждане на новоназначените служители. При създадалата се извънредна ситуация са положени значителни усилия за адаптиране на учебното съдържание в онлайн формат, като за целта е осигурена перманентна подкрепа от екип от експерти, като и техническа поддръжка и специфична подкрепа за лекторите, преподаващи в тези курсове. Чрез организиране на няколко видеоконферентни срещи с тях е подпомогната дейността им по адаптиране на учебното съдържание към изискванията на електронното дистанционно обучение. Несъмнено най-голямото предизвикателство, с което са се сблъскали, е редизайнът на присъствените курсове в изцяло онлайн формат и най-вече по отношение на адаптиране на съдържанието към новия онлайн контекст. Друго съществено предизвикателство е свързано с това, как да се възпроизведе учебният опит в традиционната зала в онлайн, така че да позволява интерактивно обучение и емоционални учебни преживявания, които обикновено се случват при педагогическото общуване лице-в-лице (групова дейност, съвместно разработване на материали от курсистите в резултат от учебната дейност и др.). За някои европейски институти предизвикателството е още по-голямо, тъй като

нямат никакъв опит в провеждане на онлайн обучение на служителите или той е твърде ограничен. Например Институтът по публична администрация на Словения към март тази година няма създадени е-курсове, но ръководството планира да бъдат създадени такива. Първоначално се насочват към провеждане на уебинари със служителите в платформата MS Teams и се подготвят усилено да стартират няколко онлайн курса, като за подкрепа на лекторите подготвят наръчник с насоки.

За да се оптимизира електронното обучение на държавните служители в ИПА, не бива да се пренебрегва аспектът на споделяне на добри практики на сродни институции, тъй като това е един надежден подход за подпомагане на професионалната квалификация и развитие на служителите в специфичния контекст на работното място. По-долу в изложението ще бъдат представени и систематизирани моделите на електронно дистанционно обучение на Национална агенция за приходите (НАП) и Национален институт на правосъдието (НИП).

1.4.2. Модел на електронно дистанционно обучение на Национална агенция за приходите

Национална агенция за приходите (НАП) е специализиран държавен орган към министъра на финансите, който има за цел установяване, обезпечаване и събиране на публични вземания. В него работят осем хиляди държавни служители, които се включват в различни видове обучения за професионално и служебно развитие. От 2008 г. в НАП функционира специализирано звено с експертиза в областта на планиране, организиране, разработване и провеждане на обучения. Първите електронни курсове са разработени от щатни обучаващи през 2013 г. През следващите няколко години благодарение на обучението на екипи от нещатни обучители в проектиране и приложение на електронно обучение постепенно нараства броят на предлаганите от НАП е-курсове. Към 2020 г. са разработени курсове с обучаващ по 35 теми и курсове за самообучение по 25 теми. Понастоящем електронни курсове се създават основно от нещатни обучаващи с методологична и технологична подкрепа, и тясно взаимодействие с щатните обучаващи от отдел „Обучение“.

Моделът на електронното обучение, прилаган в НАП²³, в значителна степен е подчинен на специфични нормативни изисквания и правила, въз основа на които е изградена и функционира самата институция: спазване на задължителни утвърдени правила за мрежова и информационна сигурност, работа с класифицирана информация и обработване на лични данни, законови изисквания за спазване на служебна тайна, режим на работа и др. Те създават

²³ Янкова, П., Пейчева-Форсайт, Р. (2020). Електронно обучение на работното място – възможности и ограничения в практиката на НАП. – В: сборник с доклади от 8-та национална конференция по електронно обучение във висшите училища. Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, София, 2020.

редица ограничения по отношение прилагането и развитието на електронното дистанционно обучение в организацията. Служителите имат ограничен достъп до своите курсове само от корпоративната вътрешна интранет мрежа през своя персонален стационарен служебен компютър или лаптоп, което ограничава в голяма степен ученето от логистична гледна точка. Системата за електронно обучение е базирана на популярната среда за електронно обучение с отворен код MOODLE, като от началото на 2019 г. е инсталирана версия 3.5 и е добавена функционалност за синхронно обучение в реално време – виртуална класна стая.

Професионалното и кариерното развитие на служителите в електронен формат се осъществява чрез два основни вида е-курсове (фигура 2):

- курсове за обучение с онлайн обучаващ;
- курсове за самообучение.

Е-курсовете с онлайн обучаващ заемат съществено място в модела на електронно обучение в НАП, тъй като във висока степен спомагат за поддържането и надграждането на професионалната квалификация на служителите. Те включват множество ресурси в разнообразен електронен формат, индивидуални и групови задачи (задания, форуми, тестове за самопроверка). Обучаемите са изцяло подкрепяни в процеса на обучение, като задължително получават обратна връзка от обучаващите за постигнатите резултати при изпълнението на всяка учебна дейност. При незадоволителен резултат имат възможност да подобрят учебните си постижения. Предпоставка за резултатността на обучение е активността на педагогическа комуникация между участниците и онлайн комуникацията между тях и обучаващия екип. Във всеки от курсовете предварително са формулирани ясни критерии за успешно участие и приключване на курса, при изпълнението на които участниците получават удостоверение за успешно завършен курс. Обичайно критериите са два: участие в задължителните учебни дейности, например предаване на решение по задания и постигане на определен резултат в окончателен тест за проверка на усвоените в курса знания.

Курсовете за самообучение са богато ресурсно осигурени, като включват текстови документи, видеоуроци, примери за илюстрация на теорията, ресурси с достъпни обяснения и др. Тяхната цел е чрез богато съдържание и изчерпателна информация по конкретна специфична тема служителите самостоятелно да търсят отговор на конкретен въпрос и да повишават своята професионална компетентност. Те са предназначени за най-мотивираните служители на администрацията, които имат стремеж да поддържат и надграждат професионалната си квалификация и проявяват самоинициатива да търсят актуална информация за решаване на професионалните си казуси чрез активно самообучение. В тях учебните дейности са ограничени. Обикновено са включени тестове за самопроверка след всяка или няколко теоретични единици, чрез които обучаемият може

самостоятелно и само за своя информация да провери в каква степен е разбрал и запомнил определен фактологичен материал. Задания и други индивидуални или групови учебни дейности не се използват. Форумите като учебна дейност са слабо застъпени поради липсата на обучаващ, който да модерира и оценява дискусия. Те се използват по-скоро за обратна връзка при възникнали проблеми от технологично, административно и педагогическо естество. Обучаващите задължително са абонирани за тези форуми и получават имейл за всяка публикация в тях, като оказват подкрепа при първа възможност. Достъпът до



тези курсове е отворен, за записване в тях няма никакви ограничения.

Фигура 2. Видове е-курсове в НАП

Важно е да се отбележи, че са налице съществени различия по отношение на два от ключовите компонента на двата вида е-курсове: учебни дейности и педагогическото взаимодействие. В е-курсовете за самообучение на служителите учебните дейности са силно ограничени и се свеждат предимно до решаване на тестове за самостоятелна проверка на знанията от участниците, докато при е-курсовете с обучаващ се прилага голямо разнообразие от активности за участниците в курса. При курсовете с обучаващ присъствието на преподавател дава възможност за активна педагогическа комуникация и подкрепа на участниците в процеса на обучение, включително организационна, технологична и по съществото на учебното съдържание. Обучаващият дава индивидуална и групов обратна връзка на решения на задачи, модерира дискусии, оценява резултати. При самообученията комуникацията между обучаващ и обучаеми е силно лимитирана и се свежда до попълването на анкета за обратна връзка при приключване на курса.

1.4.3. Модел на електронно дистанционно обучение в Националния институт на правосъдието

Националният институт на правосъдието (НИП) е национална държавна институция за обучение на кадрите в съдебната система, създадена през 2003 г. Основната му цел е подобряване ефективността на правораздаването чрез качествено професионално обучение и повишаване на квалификацията, като прилага принципите, приети от Европейската мрежа за съдебно обучение. НИП осъществява цялостната дейност по въвеждащо обучение и последващо повишаване на квалификацията на съдии, прокурори, следователи, съдебни заседатели и всички служители от правосъдната система в Република България, като предлага разнообразни обучения в присъствена, дистанционна, смесена форма, на работното място и/или самоподготовка²⁴. Следва да се отбележи, че елементи на електронно обучение присъстват във всички курсове. Развитието на електронното обучение в институцията започва от 2009 г. и се осъществява от дирекция „Електронно обучение и информационни ресурси“ (ЕОИР), където експерти съвместно разработват разнообразни обучителни програми по актуални теми за различните целеви групи на института и съдействат за формиране на виртуални общности сред българските магистрати и съдебни служители. От края на 2017 г. Институтът въвежда и по-кратки форми на е-обучение по теми, свързани с различни проблеми в административното, гражданското и наказателното производство, които са разработени по проект „Иновативни продукти и услуги в обучението, предоставяно от НИП“, финансиран

²⁴ <http://www.nij.bg/Articles/Articles.aspx?lang=bg-BG&pageid=1628>

по Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Подборът на участниците във всеки курс е съобразен с темата и учебното съдържание, като се поставят ограничения, произтичащи от специфичните цели на учебния процес, предходни участия в същата дейност или в обученията за съответната година. Заявяването за участие в обученията от желаещите се извършва чрез подаване на електронна заявка на официалната електронна страница на НИП в определени срокове, като заявката се съгласува с административния ръководител на съответния орган на съдебната власт. Одобрените участници се записват от координатор на обучението (служител на дирекция „Електронно обучение и информационни ресурси“) в конкретния курс, след което получават достъп до предварителни ресурси - списък с всички участници, обща информация за обучението, форум за предварителни въпроси към преподавателя.

Електронните курсове се проектират и провеждат от преподаватели от съдебната система и експерти в други области след предварителен подбор по детайлно разработена точкова система за оценяване. Разработването им се осъществява от екип, включващ преподавател, който определя учебното съдържание и координатор от дирекция ЕОИР, който подпомага преподавателя за изготвяне на учебните материали и дейности – тестове, задания, форуми за провеждане на дискусии, както и мултимедийните ресурси, симулации, казуси от съдебната практика и т.н. Стремешът е да се използват интерактивни методи на обучение, като за тяхното реализиране се прилагат разнообразни технологии и средства: уеб-базирани форуми, уебинари, виртуални класни стаи, видеолекции, видеоуроци, работа с бази данни, речници и др.

Като основна платформа за управление на обучението НИП използва уеб базиран Портал за електронно обучение, разработен на платформата Moodle (<http://e-learning.nij.bg>), като до него имат достъп регистрирани потребители само от категорията лица, включени в разпоредбата на чл. 249, ал.1 от Закона за съдебната власт. В портала са разработени електронните курсове с разнообразна тематика, предназначени за дистанционно обучение на обучаемите магистрати и съдебни служители. Наред с това са публикувани документи, подпомагащи потребителите: общи правила за ползване на портала, ръководство за работа със системата, ръководство за работа с мобилно приложение и критерии за успешно завършване на курс. Обяснени са правилата за заявяване, участие и успешно приключване на конкретен курс. С цел подпомагане на обучаемите в електронната учебна среда са включени насоки за работа с електронните материали и инструменти (например книга и виртуална класна стая), както и инструкции за изпълнение на най-често използваните учебни дейности в електронната учебна среда (тестове за самоподготовка или за финално

оценяване, форуми за обсъждане на съдебна практика, индивидуални задания за решаване на конкретни казуси).

В системата се използва електронно сертифициране, което дава възможност на всеки успешно завършил курсист конкретен е-курс да получи поименен сертификат с уникален номер, генериран автоматично от системата. Успешното завършване на онлайн курс за повишаване на квалификацията е обвързано с постигането на определени критерии.

В стратегията на Института е заложено задължението му да организира и поддържа вътрешна електронна мрежа с достъп за регистрирани потребители с информация за обучителни дейности, аналитични и учебни материали, само-обучителни ресурси, публикации и приложни изследвания. Освен самите електронни курсове, в него се публикува информация за предлаганите обучения, конкретни новини за всяко отделно обучение, осигурена е възможност за пряка комуникация между участниците, с преподавател, с администратор и със служителите на дирекцията.

Освен до електронните курсове, магистратите и съдебните служители имат достъп до обучителни материали в създадена за целта виртуална читалня, която е достъпна в Портала за електронно обучение. Всички регистрирани потребители могат да получат достъп до учебни материали, публикации, статии, включително и до електронни книги, свързани с европейското право, за които НИП е придобил право на ползване от издателите им. Във виртуалната читалня са достъпни също и специално създадени ресурси като наръчници и помагала, подпомагащи магистратите и служителите в съдебната администрация в развиването на компетентности и умения. Те са разработени през 2019 г. по проектите: „Качествено професионално обучение за повишаване ефективността на правосъдието“ и „Иновативни продукти и услуги в обучението, предоставяно от НИП“, финансирани от Оперативна програма „Добро управление“ чрез Европейския социален фонд.

Сред основните приоритети на института е и усъвършенстване компетенциите на преподавателския състав. От 2018 г. за първи път е организирана онлайн общност на преподавателите в НИП. В резултат от работата на общността са разработени обучения за обучители, насочени към използването на електронни средства в курсовете, организирани от Института. Участващите в общността осъзнават необходимостта от постоянен форум на обучителите, където да обменят преподавателски опит и добри практики. Комуникацията между тях гарантира възможност за постоянно усъвършенстване на методиката на преподаване и учене, респективно на електронното обучение.

Организиран са и тематични онлайн общности за други целеви групи, например: мрежа на ръководителите на окръжни съдилища, форум на

докторантите на юридическите факултети на университетите в България, форум на съдии, прокурори и следователи – наставници, форуми на кандидати за младши съдии, прокурори и следователи, различни работни групи за проучване на съдебна практика.

2. Проучване на контекста на реализиране на електронното обучение в ИПА, опита и нагласите на държавните служители и на лекторите по отношение на електронното обучение

2.1. Методика на емпиричното изследване

С нарастващата популярност на въвеждането на модерните практики в продължаващото обучение и професионално развитие в световен мащаб, ориентирани към разнообразни форми на електронно обучение, значително нараства и броят на служителите в публичната администрация, предпочели да учат онлайн. С оглед на този растеж е важно да се изследват перманентно нагласите и отношението на обучаемите, което ще подпомогне всички заинтересовани страни при разработването и прилагането на съвременни модели и форми на електронно учене, удовлетворяващи разнородните потребности на обучаемите. Наред с това като се има предвид, че основното задължение на служителите в държавната администрация е пълноценно участие в работния процес, възниква въпросът как по най-добрия начин организациите да осигурят възможност за повишаване на техните професионални знания, умения и компетенции на работното място по начин, който оптимално да съвместява ученето със служебните ангажименти. И не на последно място нагласите и отношението на курсистите към електронното обучение е ключов фактор, тъй като те значително повлияват резултатността на тяхното учене.

Изследователският фокус на настоящото емпирично проучване е насочен именно към изследване на потенциала на електронното дистанционно обучение през погледа на двете основни групи субекти – държавните служители в качеството им на обучаеми на ИПА и техните лектори. Целта е да се установят опитът, нагласите и предпочитанията на курсистите и лекторите към възможностите на електронното дистанционно обучение и въвеждане на нови дигитални форми на учене.

Задачи на изследването:

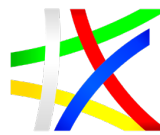
- Да се установят параметрите и характеристиките на информационно-технологичната инфраструктура за осъществяване на електронно дистанционно обучение в ИПА като един от важните фактори за провеждане на качествено електронно обучение;
- Да се анализират и систематизират моделите на дизайн и провеждане на електронно базираните курсове в ИПА;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Да се установи равнището на дигитални компетенции на държавните служители и на лекторите в ИПА като условие за провеждане на качествено електронно обучение;
- Да се проучи в сравнителен план опитът на държавните служители и лекторите в областта на електронното дистанционно обучение;
- Да се проучат в сравнителен план нагласите на държавните служители и лекторите към прилагане на съвременни електронни дистанционни форми на обучение в ИПА;
- Да се установят потребностите на лекторите към повишаване на тяхната експертиза в областта на проектиране и реализиране на електронното дистанционно обучение;
- Да се идентифицират факторите, които влияят на мотивацията на служителите и лекторите за включване в курсове за електронно обучение в контекста на продължаващата квалификация;
- Да се установи отношението на двете групи изследвани лица към предимствата и недостатъците/ограниченията на електронното обучение;
- Въз основа на анализа на данните от анкетните проучвания да се формулират препоръки за усъвършенстване на съществуващите модели на електронно базираните курсове в ИПА чрез включване на нови дигитални форми на учене.

Организация на емпиричното изследване: За да се изследва по-задълбочено потенциалът на електронното обучение в специфичния контекст на преподаването и ученето на служителите в ИПА проучването се проведе на три етапа:

- Провеждане на полуструктурирано интервю с организатори на обучения в ИПА на централно ниво.
- Провеждане на анкетно онлайн проучване със служители от публичната администрация, преминали обучения в ИПА.
- Провеждане на анкетно онлайн проучване с лектори на ИПА.

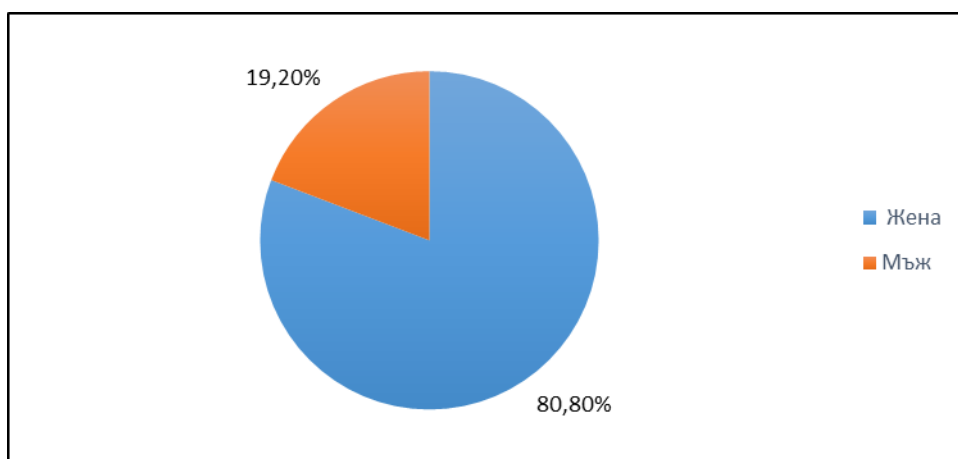
Анкетното проучване се проведе в периода от 17.06.2020 г. до 10.07.2020 г. с помощта на онлайн приложението за създаване и анализиране на анкетни проучвания Google формуляр. В него бяха поканени да участват държавни служители, преминали през обучения в ИПА и лектори, водещи курсове в института. То се проведе със съдействието на Директор дирекция „Обучение, международна дейност и проекти“ – Анета Тушева и служители в същата дирекция, като линк към анкетите бе изпратен чрез електронната административна система на ИПА.

Данните бяха анализирани с помощта на качествен анализ (интервю), количествени методи – дескриптивна статистическа обработка на данните от анкетното проучване и χ^2 -квадрат на Пирсън за проверка за установяване на зависимости между ключови категории променливи. Приетото равнище на статистическа значимост е $p < 0.05$.

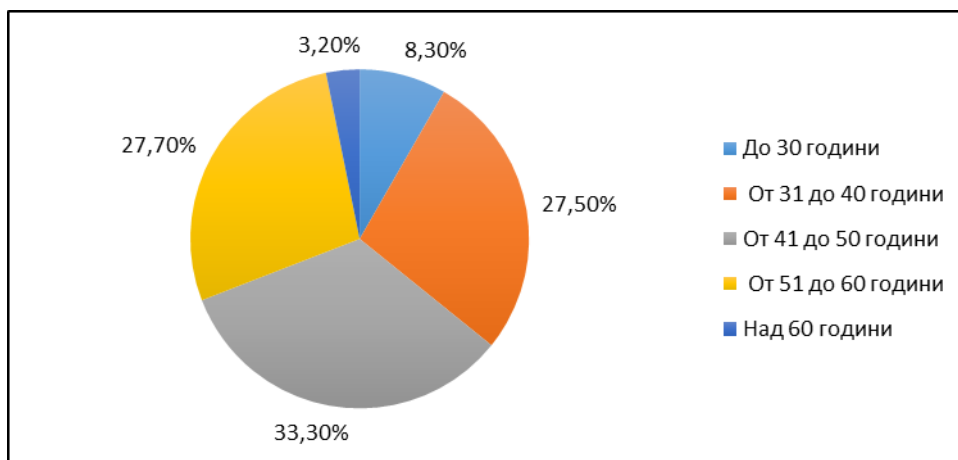
2.2. Профил на изследваните лица

А/ Обучаеми (държавни служители)

В анкетното онлайн проучване участваха 1428 служители, преминали през обученията в ИПА. По полов признак превес в разпределението имат жените – 81% спрямо мъжете, които са 19% (фигура 3). Във възрастов план доминират групата на обучаемите между 41 до 50 години – 33%, следвани от тези между 31 до 40 години и между 51 и 60 години – с равно представяне от 28% (фигура 4). Тези данни ни дават основание да смятаме, че повече от половината от респондентите са на средна възраст (около 60% – общият брой на анкетираните служители от 31 до 50 години). Много малък е дялът на анкетираните, които са получили своето образование във времето на навлизане на технологиите в училищното и университетското образование (малко над 30% - на възраст до 40 години). От тях може да се очаква, че са формирали компетенции за използване на технологиите в образователен контекст.

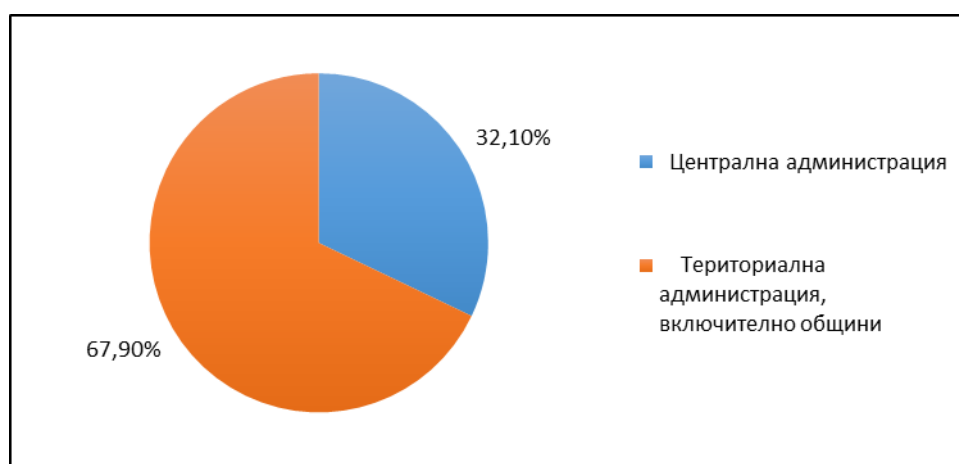


Фигура 3. Разпределение на респондентите (обучаеми) по пол



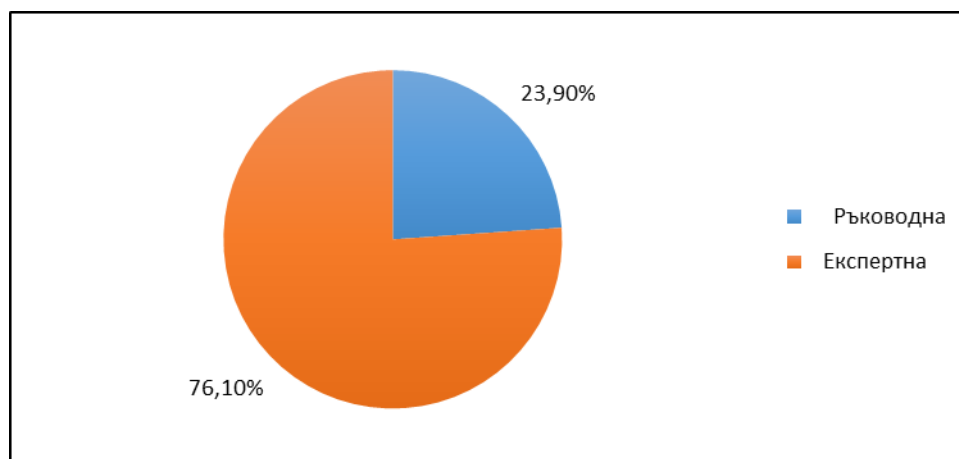
Фигура 4. Разпределение на респондентите (обучаеми) по възраст

От отговорите на въпроси с №22 и 23 от анкетната карта на служителите, свързани с професионалния профил на респондентите, е видно, че по показател месторабота превес имат служителите в териториалната администрация (включително общинска администрация) – приблизително 70%, за сметка на служителите, работещи в централна администрация – 30% (фигура 5).



Фигура 5. Разпределение на респондентите (обучаеми) по вида на администрацията, в която работят

Както става ясно от диаграмата по-долу (фигура 6), мнозинството от участниците в изследването – 76% заемат експертна длъжност, като значително по-малък е дялът на държавните служители на ръководни длъжности – 24%.

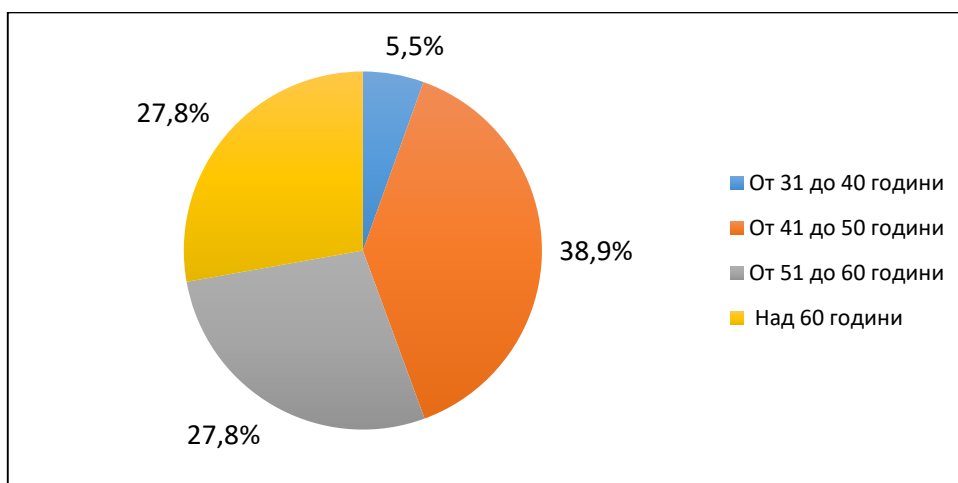


Фигура 6. Разпределение на респондентите (обучаеми) по вида на заеманата длъжност

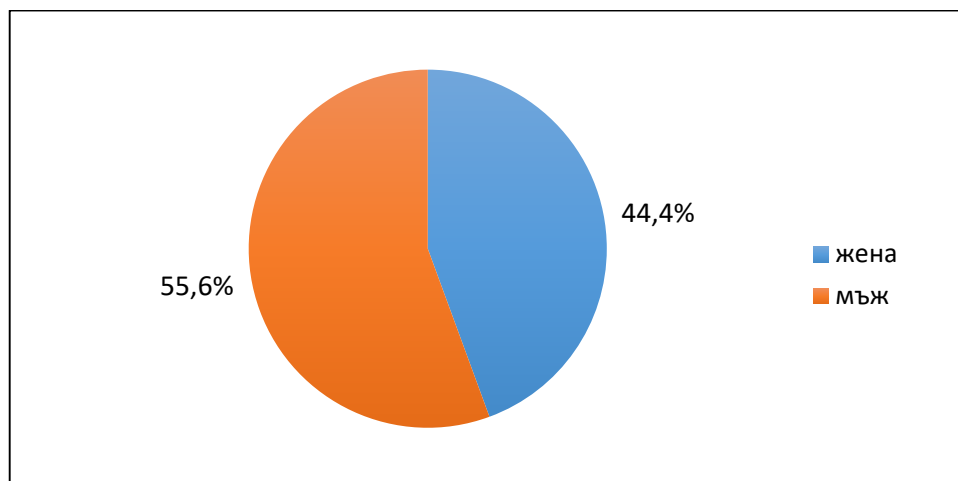
Б/ Лектори на ИПА

В анкетното проучване взеха участие 18 лектори. Разпределението им по възраст и пол е представено съответно на фигури 7 и 8. Както е видно, преобладаващата възрастова група, в която попадат анкетираните лица, е

между 41 и 50 години (почти 40%), след тях се нареждат лекторите на възраст от 51 до 60 години и над 60 години с равно представяне (28%). Прави впечатление, че незначителен е делът на респондентите от 31 до 40 години (само 1 лектор) и в анкетното проучване не са взели участие лектори под 30 годишна възраст. Като се има предвид възрастовата характеристика на изследваните лица, може да се предположи, че мнозинството са завършили своето образование преди навлизането на технологиите, което вероятно повлиява техните нагласи да използват ИКТ за целите на обучение. Разпределението по пол е 56% към 44% в полза на мъжете.

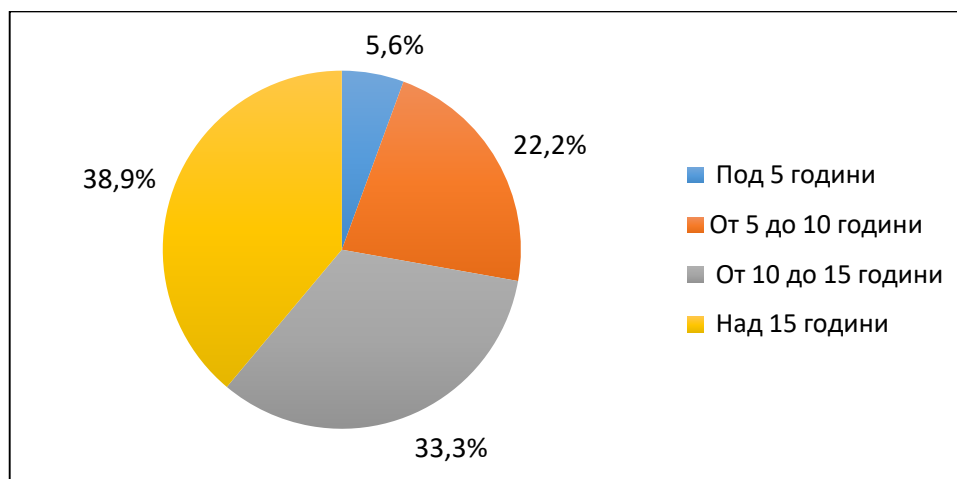


Фигура 7. Разпределение на респондентите (лектори) по възраст



Фигура 8. Разпределение на респондентите (лектори) по пол

Възрастовият диапазон на респондентите кореспондира с професионалния им опит. Преобладават лекторите с дългогодишен професионален стаж над 15 години (близо 40%), след тях се нареждат лекторите с опит между 10 и 15 години (1/3 от респондентите) и най-малко са лекторите с професионален стаж под 5 години (6%) (фигура 9).



Фигура 9. Разпределение на респондентите (лектори) според преподавателския им стаж

2.3. Изследователски инструментариум – интервю и анкета

Основният метод на това изследване е анкетният. Бяха разработени въпросници за отделните групи изследвани лица – за държавните служители и за лекторите. С оглед на постигане на цялостна картина на съществуващите модели на електронно базирани курсове в ИПА и реалното състояние на материално-техническата база, обезпечаваща електронното обучение, предварително беше разработено и проведено полуструктурирано интервю с организатори на обученията в ИПА на централно ниво.

Анкетните карти за двете целеви групи съдържат въпроси с избираеми и свободни въпроси. Към всеки въпрос се предлага списък от възможни отговори, като анкетираните лица трябва да посочат най-адекватния според тях отговор или да посочат няколко отговора, като броят им се определя свободно, което е указано изрично. Включени са и няколко въпроса за ранжиране. В някои случаи се дава възможност на анкетираните лица да дадат свободни отговори на поставените въпроси. Част от въпросите са сходни и за двете групи изследвани лица. Въпросите са разделени условно в следните 4 модула:

- Данни за анкетираното лице;
- Обща дигитална компетентност;
- Опит в електронното обучение;
- Нагласи към използване на електронни форми на обучение.

A/ Въпросник за държавните служители (Приложение 1):

Анкетното проучване, проведено с държавните служители цели да идентифицира техния опит, нагласи и предпочитания към възможностите на електронното дистанционно обучение. Анкетната карта включва 25 въпроса, които имат за цел да установят:

- Каква е самооценката на държавните служители по отношение на техните дигитални компетенции;
- Опит в електронно обучение;
- Мотивация за включване в електронни курсове;
- Трудности при електронното обучение;
- Отношение към възможностите и ограниченията на електронното обучение предвид специфичния контекст на учене на работното място;
- Обобщена преценка на прилаганите модели на електронно обучение в ИПА с оглед на професионалното израстване на служителите
- Нагласи на служителите към включването им в електронни форми на обучение в ИПА.

В/ Въпросник за лекторите (Приложение 2):

Анкетното проучване с лекторите има значителни сходства с това на служителите и цели да идентифицира опита и капацитета на преподавателския състав на ИПА за проектиране и провеждане на електронно обучение на държавните служители и в резултат да дефинира потребностите им за повишаване на техните компетенции в тази област. То е проектирано по посока на идентифицирането на конкретни фактори, които биха могли да повлияват на мнението и нагласите на лекторите да прилагат разнообразни форми на електронно обучение в разглежданата област. Анкетната карта включва 28 въпроса, които имат за цел да установят:

- Каква е самооценката на лекторите по отношение на техните дигитални компетенции;
- Дигитални компетентности и опит на лекторите в провеждане на електронни обучения (в ИПА и в други образователни организации);
- Мотивация за проектиране и провеждане на електронни курсове;
- Отношение към възможностите и ограниченията на електронното обучение спрямо традиционното присъствено;
- Обобщена преценка на прилаганите модели на електронно обучение в ИПА с оглед на професионалното израстване на служителите
- Нагласи на лекторите към прилагане на електронни форми на обучение на служителите от държавната администрация;
- Потребности на лекторите към повишаване на тяхната експертиза в областта на проектиране и реализиране на електронното дистанционно обучение

В/ Полуструктурирано интервю (Приложение 3):

Полуструктурираното интервю, проведено със служители от дирекция „Обучение, международна дейност и проекти“ цели да очертае информационно-технологична инфраструктура за осъществяване на електронно дистанционно

обучение в ИПА и прилаганите на настоящия етап модели на дизайн и провеждане на електронно базираните курсове.

3. Анализ на резултатите от емпиричното изследване

3.1. Информационно-технологична инфраструктура за осъществяване на електронно дистанционно обучение в ИПА

Осигуряването на информационно-технологична инфраструктура е основа за създаване и осъществяване на качествено електронно дистанционно обучение. В това отношение в ИПА е изградена специална платформа за електронни обучения на служителите от държавната администрация по проект „Изграждане на капацитета на ИПА за изследвания, обучение и приложение на иновативни европейски практики в доброто управление“. Нейната мултифункционалност, леснота при администриране и обучение я прави предпочитана както за курсистите, така и за лекторите. Доказателство за това е фактът, че от създаването ѝ през 2015 г., когато са проведени ограничен брой пилотни курсове, до 2020 г. многократно се е увеличил броят на предлаганите обучения в различни форми и тематични направления. В каталога за 2020 г. са включени над осемдесет теми, които са обединени в няколко програми: управление и лична ефективност, публични политики, нормотворчество и правоприлагане, европейски структурни и инвестиционни фондове, дигитална компетентност, чуждоезиково обучение и др.

Организирането и провеждането на всички обучения, включително и в различни електронни форми, се реализира от дирекция „Обучение, международни дейности и проекти“. Институтът работи изцяло с външни лектори, като има изисквания към тях за образование, професионален опит и експертиза, а предложените от лекторите теми и съдържание, се одобряват от програмен съвет и все повече се прилага конкурентен подход при подбора.

Включването на държавните служители в обучения се осъществява основно чрез подаване на електронни заявки във взаимодействие между ИПА и звената по УЧР във всяка държавна администрация, която предоставя списъци с участници. Крачка напред в това отношение е възможността от края на март 2020 г. служителите индивидуално да подават своите заявки за участие в е-модули за самообучение в електронната системна на ИПА, което създава обективни предпоставки по-голям брой служители от държавната администрация да се възползват от кратките е-курсовете за професионално развитие²⁵.

Първата стъпка към успешното реализиране на електронно обучение е изборът на подходяща електронна учебна среда. Институтът за публична администрация използва собствена електронна платформа за електронно

²⁵ Институт по публична администрация. <<https://mailchi.mp/c3681d265b9a/2019-2891385>>

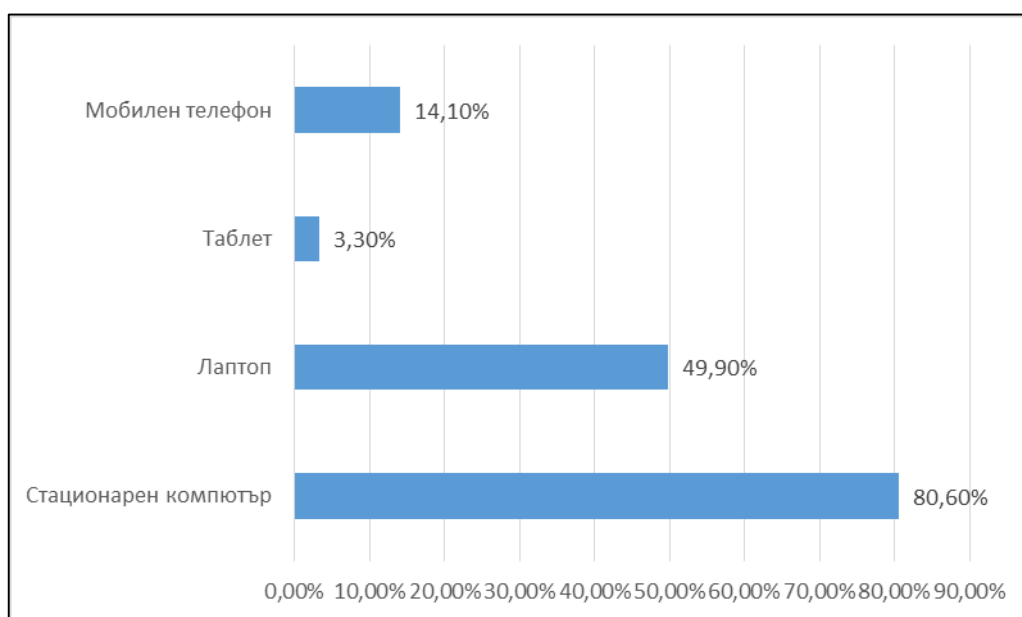
обучение, която е от асинхронен тип, като от скоро към нея допълнително е интегрирана уеб базирана система за провеждане на онлайн обучение, уебинари и консултации – BigBlueButton, чрез която се компенсират голяма част от ограниченията на асинхронното обучение. Освен това за осъществяване на педагогическа комуникация се използва и електронна поща. Системата за електронно обучение е изградена на базата на добрите практики на подобни среди в сродни организации от типа на LMS (Learning Management System), както и на функционалностите на една от най-разпространените в световен мащаб среди с отворен код – Moodle. Тя включва следните основни елементи и функционалности²⁶:

- Включване на електронни учебни ресурси в различни файлови формати (текстови файлове, изображения, видео, аудио и т.н.);
- Интуитивен текстов редактор;
- Инструменти за педагогическа комуникация между участниците в е-обученията: курсист-лектор; курсист-курсист; лектор-лектор;
- Инструменти за индивидуална и групова работа на курсистите (тест, индивидуална задача, форум);
- Календар, чрез който потребителите могат да проследяват крайните срокове, зададени в курсовете;
- Речник, в който преподавателят дефинира понятия в предметната област на съответния курс, а курсистът може по всяко време от протичането на курса да го достъпва и да търси конкретен термин в него;
- Различни опции за оценяване постиженията на обучаемите (тестове, задачи, анкети);
- Възможност за проследяване на индивидуалния напредък на всеки курсист и изпращане на персонална обратна връзка под формата на рецензия, коментар и т.н.;
- Провеждане на онлайн занятия в реално време чрез допълнително приложение – BigBlueButton, което е интегрирано в електронната платформа;
- Известяване потребителите за новини;
- Предоставяне на обратна връзка от страна на потребителите по отношение качеството на проведеното обучение;
- Достъп до библиотека с публикувани актуални материали по различни тематични направления.

Платформата е с лесен потребителски интерфейс за използване от участниците, като достъпът до нея е възможен от всякакво устройство (стационарен компютър, лаптоп, таблет, мобилен телефон). С въпрос 9 от анкетата за

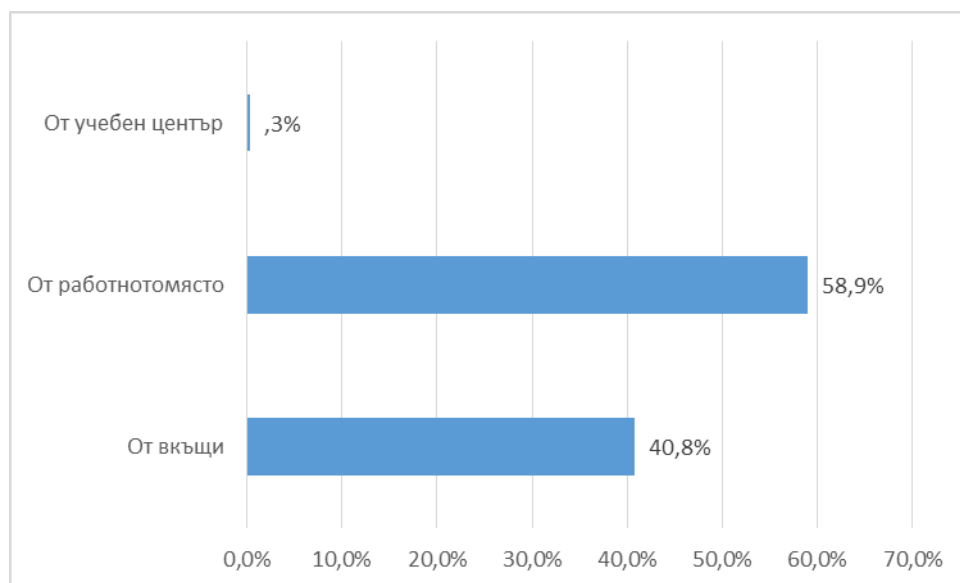
²⁶ Георгиева, Г. (2016). Платформа за електронно обучение в Института по публична администрация – нови възможности за обучение и развитие. – В: Шеста национална конференция по електронно обучение във висшите училища, 2-5 юни, 2016, Китен, Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, София, 2016.

служителите се опитахме да установим посредством какво устройство курсистите достъпват избрания е-курс/ове. Данните са представени на графиката по-долу (фигура 10). Както е видно, като цяло процентът на използващите компютри (стационарни или лаптопи) е най-голям – близо 81% са заявили, че се включват в електронното обучение посредством стационарен компютър, а почти половината – чрез лаптопи. Незначителен е броят на служителите, които са посочили, че използват мобилни устройства за достъп – мобилен телефон са посочили едва 14%, а таблет само 3%.



Фигура 10. Начини на достъп до е-курсовете от държавните служители

За осъществяването на електронното обучение значение има и мястото, от където държавните служители се включват в е-курсовете. Затова в анкетата им беше зададен въпросът: „**Откъде достъпвате е-курса/курсовете?**“, като те имаха възможност да посочат повече от една опция. От общото разпределение на отговорите на фигура 11 става ясно, че най-разпространеният начин е от работното място за над половината служители (близо 60%), а 40% от тях са посочили, че достъпват електронната учебна среда от вкъщи. Незначителен е броят на респондентите, които се обучават в учебни центрове (0,3%).



Фигура 11. Място на достъп до е-курсовете от държавните служители

Отговорите на служителите на тези два съществени въпроса, свързани с технологичното осигуряване на обучението, напълно се припокриват с отговорите на директора и експерти от Дирекция „Обучение, международни дейности и проекти“ – обученията практически могат да се осъществяват без ограничения от всяка локация, като най-честата практика е курсистите да използват работния си компютър или личен компютър/лаптоп.

Основната функция, свързана с всички отговорности по организиране и провеждане на обучения, включително и електронно дистанционно обучение, се реализира от дирекция „Обучение, международни дейности и проекти“. В дирекцията има експерти, които са специализирани в областта на електронните обучения, както и ИТ-експерти, които подпомагат лекторите на Института при проектиране на техните е-курсове, при създаване на електронно учебно съдържание (мултимедийни учебни ресурси, видеолекции, видеотюториъли, електронни тестове и т.н.). Отскоро функционира и хелпдеск – самостоятелно обособено звено за техническа подкрепа на потребителите, работещо с Информационната система (ИС) на ИПА, което осъществява обратна връзка с потребителите, както и подпомага споделянето на опит и добри практики²⁷.

Електронните учебни ресурси се разработват съобразно утвърдени „Стандарти за качество на електронното обучение в ИПА“, определящи конкретни практически изисквания към дизайна на курс, учебното съдържание, използваните ресурси и учебни дейности, педагогическата комуникация и оценяването на резултатите на участниците.

²⁷ Институт по публична администрация, <<https://mailchi.mp/c3681d265b9a/2019-2891385>>

От представения анализ следва заключението, че към момента в ИПА е на лице добре изградена информационно-технологична инфраструктура, включваща собствена електронна платформа с вграден софтуер за синхронно онлайн обучение, която е достъпна от всякаква локация, технологична и административна подкрепа на курсистите и лекторите и стандарти за разработване и реализиране на електронно обучение, което е сериозна предпоставка за осъществяване на различни разновидности на електронно дистанционно обучение на държавните служители.

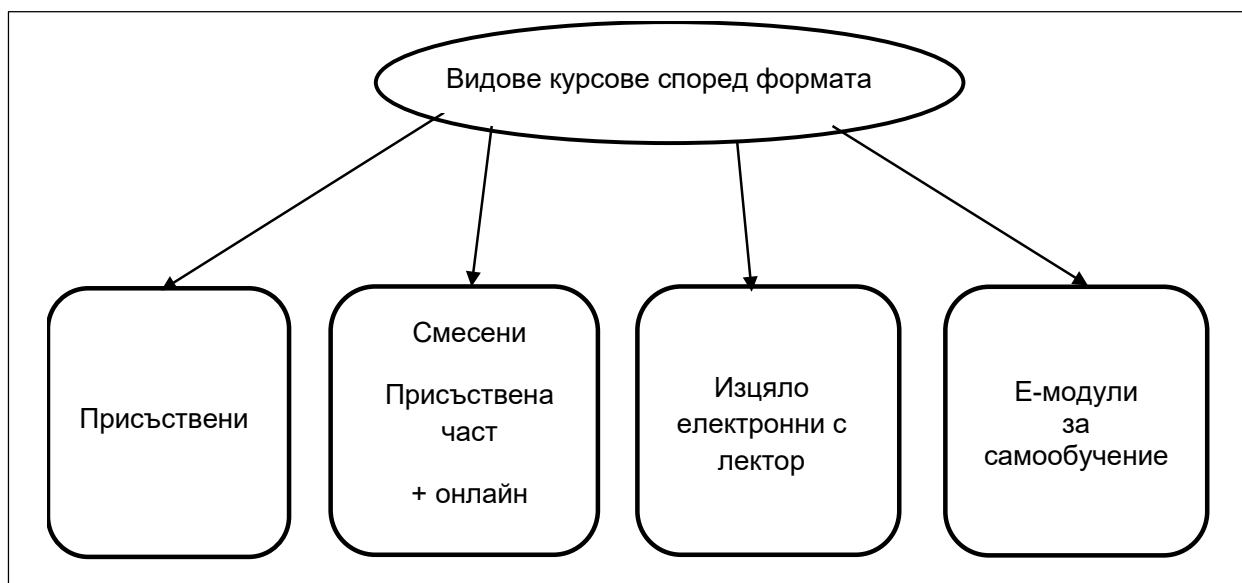
3.2. Модели на дизайн и провеждане на електронно-базираните курсове в ИПА

Основна функция на ИПА като водеща институция в провеждането на курсове за професионално и кариерно развитие на служителите в българската държавна администрация е да предлага качествено обучение, съизмеримо с добрите европейски практики. В нея се провеждат следните видове курсове:

- Задължителни обучения за новоназначени служители в администрацията и за назначени за първи път на ръководна длъжност служители.
- Обучение за професионално развитие на служителите в държавната администрация, които са по желание на служителя.

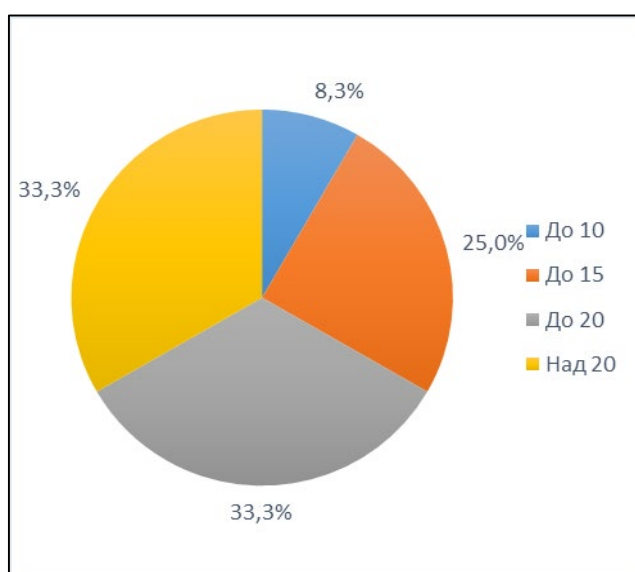
В началото на годината администрациите са задължени да изготвят годишен план за обучение, като за целта се събират заявени желания от служителите – както по каталога на ИПА, така и за други обучения, след което преките ръководители в съответната администрация решават кои са най-подходящите обучения за техните служители, като същевременно се съобразяват и с наличния бюджет, предвиден за обучение. Включването в обучения става чрез подаване на електронни заявки от служителите, като това се извършва в определени времеви периоди на годината и се осъществява във взаимодействие между ИПА и звената по УЧР във всяка държавна администрация, която предоставя списъци с участници. Държавната администрация, от която са участниците в обучението, обикновено издава заповед за обучението, за да имат нейните служители основание да се включат в курса в работно време. В повечето администрации се правят средно по 1-2 обучения на човек, общо около 5 дни годишно. Обученията на одобрените служители се заплащат от съответната администрация, включително такси и командировъчни за присъствените обучения.

Схематично видовете курсове според формата, предлагани и провеждани в ИПА, са представени на фигура 12.



Фигура 12. Видове курсове в ИПА за обучение на държавните служители

Според последните статистически данни от 2019 г. съотношението между традиционните присъствени обучения и електронните (в изцяло онлайн среда и в смесен формат) е приблизително 60% за присъствените срещу 40% за е-обученията. Броят на курсистите в отделните курсове варира в зависимост от неговия формат. Най-малък е броят на участниците в присъствените и смесените курсове – средно по 25 души; при е-курсовете с лектор те са между 25-30 души, а най-многобройни са в е-модулите за самообучение – средно по 150-200, като при някои достигат и до 500 души. Според по-голяма част от лекторите (33,3%), които имат опит в електронното обучение, оптималният брой на курсистите в е-курсовете може да бъде до 20 души и дори да надвишава 20 (фигура 13).



Фигура 13. Оптимален брой курсисти в е-курсовете с преподавател според лекторите

Средната продължителност на е-обученията е по-малка в сравнение с присъствените обучения – 10 учебни часа за е-курсовете с лектор, 4 учебни часа за е-модулите за самообучение срещу 16 учебни часа за присъствените обучения. Преобладаващата част от електронните курсове (както и всички присъствени) се провеждат в работното време на служителите. Е-модулите за самообучение, част от е-курсовете с лектор, както и част от смесените курсове – могат да се достъпват и от вкъщи в извънработното време на служителите.

Що се отнася до това какъв е интересът на държавните служители към електронното обучение, предлагано от ИПА, от отговора на въпрос №15 от интервюто, проведено с експерти, става ясно, че е налице тенденция към нарастване на броя на обучаемите в е-курсове на годишна база през последните 5 години. През 2015 г. те са 134 (1% от общия брой обучаеми); през 2016 са 224 (3% от общия брой обучаеми); през 2017 - 408 (4% от общия брой обучаеми); през 2018 г. значително нараства броят им – 11 986, което е 46% от всички обучени и през 2019 г. те са 9345, което е 59% от всички обучени курсисти. Следователно ИПА следва водещите тенденции, като предлага на служителите в държавната администрация гъвкаво обучение за повишаване на тяхната квалификация чрез възможностите на съвременните ИКТ.

А/ Електронно-базирани курсове в ИПА според опита на служителите

За да се изгради цялостна картина на моделите на дизайн и провеждане на електронно-базираните курсове в ИПА, на двете групи изследвани лица – служители и лектори, бяха зададени следните два аналогични въпроса: **„Как бихте определили електронните курсове, в които сте участвали?“**, **респективно „Как бихте определили електронните курсове, в които сте били преподавател в ИПА?“**. Те имаха възможност да изберат повече от един отговор от предложения списък, характеризиращ техния реален опит. Списъкът включва най-популярните видове електронно обучение: изцяло онлайн; смесено обучение; традиционно присъствено с елементи на електронно обучение, базирано на разнообразни форми на синхронно и асинхронно учене и смесване на елементи на традиционно с онлайн обучение:

- Курсът се провежда изцяло дистанционно в електронната учебна среда на ИПА.
- Курсът е от смесен тип (съчетава присъствено обучение с дистанционно обучение в електронна учебна среда).
- Курсът е базиран на електронна кореспонденция между лектор и обучаеми.
- Курсът се провежда във виртуална класна стая (например BigBlue Button).
- Курсът съчетава синхронни (например BigBlueButton, Skype и др.) и асинхронни форми на обучение (форум, тест, индивидуална задача в електронна учебна среда).

- Електронният курс се провежда с онлайн преподавател.
- Кратък електронен модул за самообучение.

Както се вижда от фигура 14, на първо място служителите са посочили изцяло онлайн дистанционно обучение (близо 70%). Този резултат показва, че през последните 6-7 месеца е нараснал дялът на е-обученията с приблизително 10% спрямо присъствените обучения. Вероятна причина за това е създамата се форсмажорна ситуация, свързана с COVID-19 пандемията, когато всички образователни институции по света бяха принудени да преминат бързо към изцяло електронно дистанционно обучение. Изследване, проведено в периода 28.05-18.06. 2020 г. от Институтът за публична администрация в Прага с 15 членове на DISPA (Meeting of Directors of Institutes and Schools of Public Administration) и ENTO (European Network of Training Organizations for Regional and Local Authorities) показва, че всички те са трансформирали курсовете си и са преминали към изцяло онлайн обучение поради наложените обстоятелства, в това число и организации с незначителен опит в тази област. От друго наскоро проведено проучване от Румънския институт по публична администрация (<http://ina.gov.ro/en-home/>) сред членовете на DISPA става ясно, че сродни на ИПА организации като Германския институт и Италианското училище по публична администрация са преустановили всички свои присъствени обучения и са изградили свои модели на електронно дистанционно обучение. Проучване, проведено от DISPA през септември тази година, показва, че най-използваната платформа за електронно обучение в сродни на ИПА институции е Moodle. За синхронни онлайн обучения най-популярна е платформата Zoom, а в някои институции се използва и Webex.

Като успешна практика се посочва трансформирането на част от присъствените обучения в уебинари (Германия, Сърбия, Албания). Например в ASPA – Албания се провеждат по 4 онлайн сесии на ден, използвайки 3 различни платформи едновременно и прилагайки различни подходи, базирани на спецификата на темата на курса и целевите групи: уеб семинари с около 100 участници (Go To Webinar); уеб семинари с малки затворени групи от по 20 души (Go To Meeting и Zoom); отворени уеб семинари за всички заинтересовани с повече от 100 участници (Go To Webinar). Институтът по публична администрация в Дъблин е предоставил лицензи и обучение на всички асоциирани обучители, за да им даде възможност да предлагат обучение чрез MS Teams на клиентите от всяко място в Ирландия.

В други институции като VAB-Австрия се предлагат едни и същи курсове в два формата за избор от клиентите: присъствен или онлайн.

Анализът на отговорите дава възможност за вътрешна диференциация на различните видове е-курсовете според използването на различни синхронни и асинхронни форми на обучение и технологии за тяхното реализиране. Прави впечатление, че най-голям е дялът на респондентите, участвали в кратки онлайн

курсове за самоподготовка (48%), т.е. най-голям е интересът на служителите към е-курсове, създадени по конкретна специфична тема с ясен фокус върху учебното съдържание. Въпреки ограниченото време, явно този формат е желан и поради предлаганото актуално ресурсно осигуряване и фокусирани учебни дейности, основно за самопроверка, насочени към постигане на предварително дефинираните образователни цели. Този резултат е напълно съотнесим с резултатите, получени от мащабно проучване на Националния статистически институт²⁸ през 2016 г. относно образованието и обучението на възрастни, според което половината от населението на България на възраст между 25 и 64 години е участвало в някаква форма на самообучение. Същевременно най-разпространената форма е именно електронно обучение, която е предпочетена от 70% от анкетираните лица в същото изследване.



Фигура 14. Участие на служителите в електронно базирани курсове

Малко над ¼ от държавните служители, характеризират посещаваните от тях обучения като електронно дистанционно обучение, което се провежда с онлайн преподавател. Този резултат контрастира с данните от цитираното по-горе проучване, проведено сред служителите на НАП, според което е-курсовете с обучаващ са значително по-популярни и предпочитани от служителите на НАП (близо 50% са отговорили утвърдително) отколкото от държавните служители, обучаващи се в ИПА (26%).

Данните показват, че незначителен е делът на тези (14%), участвали в смесен тип обучение (съчетаващо присъствени сесии с дистанционно обучение

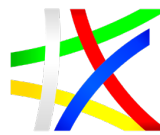
²⁸ НСИ, Основни резултати от изследването на образованието и обучението на възрастни (Трета вълна, 2016 г.),
<https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pressreleases/AES2016_UVASRDP.pdf>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

в електронна учебна среда). В същото време проучванията показват, че именно смесеното обучение (blended learning) е сред най-ефективните форми на електронно обучение и е предпочитано, особено от големите организации, тъй като комбинира позитивите на традиционното присъствено обучение с възможностите за гъвкаво учене от разстояние с помощта на различни технологии за синхронна и асинхронна комуникация.

Само 11% са отговорили, че са посещавали курсове, базирани на електронна кореспонденция между преподавател и обучаеми. Данните сочат, че изцяло синхронната онлайн форма на обучение, както и тази, съчетаваща синхронни с асинхронни елементи, са сред най-малко познатите за служителите. Едва 7% от анкетираните дефинират посещенията от тях курс/ове, като изцяло онлайн синхронно обучение, провеждано във виртуална класна стая (например в BigBlueButton), а 6% го определят като съчетаващо синхронни онлайн форми (например BigBlueButton, Skype и др.) с асинхронни форми на обучение (например форум, тест, индивидуална задача в електронната учебна среда). Тези резултати не са изненадващи, като се има предвид специфичния контекст на учене на работното място, както и синхронното онлайн учене, времевите ограничения, нуждата от допълнително техническо и технологично обезпечаване на обучението, както и осигуряването на безшумна среда при провеждане на онлайн сесията и т.н. Очевидно тези форми на учене трудно се съвместяват със служебните ангажименти на работната място. Както е добре известно, приоритет са трудовите задължения на служителя. Не за всеки курсист е възможно да отдели нужното време в процеса на работа в точно определен часови диапазон, за да се включи в уебинар или синхронна онлайн учебна сесия във виртуалната онлайн платформа поради различни обстоятелства (спешни задачи, работа с клиенти, важно заседание, участие в мобилен екип и т.н.). Тези резултати са сходни с резултатите от наскоро проведено изследване в сродна на ИПА организация – НАП, което също е показателно за незначителния интерес към синхронното учене посредством видеоконферентна връзка спрямо безспорните предпочитания на служителите към електронните курсове за самообучение²⁹. Това се дължи най-вероятно на факта, че посочените дистанционни разновидности осигуряват в голяма степен възможност на обучаемите за гъвкаво учене без ограничения по отношение на времето и физическата локация, с други думи, те осигуряват възможност за индивидуализация на ученето от гледна точка на натовареност и собствен ритъм при овладяване на учебното съдържание.

Б/ Електронно-базирани курсове в ИПА според опита на лекторите

²⁹ Янкова, П., Пейчева-Форсайт, Р. (2020). Електронно обучение на работното място – възможности и ограничения в практиката на НАП. – В: Сборник с доклади от 8-та национална конференция по електронно обучение във висшите училища, УИ „Св. Климент Охридски“, София, 2020.

Подобен въпрос зададохме и на лекторите с опит в електронното обучение, за да определим как те дефинират собствените си курсове и какъв е опитът им при създаване и провеждане на различни видове електронно обучение. Респондентите имаха възможност да изберат повече от един отговор, съответстващ на техния реален опит. От общото разпределение на отговорите на графиката по-долу (фигура 15) става ясно, че техният опит се доближава до този на държавните служители. Три четвърти (9 от 12 лектори) са посочили на първо място провежданото от тях изцяло дистанционно обучение в електронната учебна среда на ИПА, като най-силно застъпени са кратките електронни модули за самообучение (50%; 6 от 12 лектори). Една трета от лекторите дефинират водещите от тях курсове като базирани на електронна кореспонденция между преподавател и обучаеми; и съчетаващи синхронни и асинхронни форми на обучение (4 от 12 лектори). Само 3-ма от 12 лектори са посочили, че имат опит в провеждане на е-курс в изцяло онлайн синхронен формат посредством виртуална онлайн платформа като BigBlueButton, както и в курсове от смесен тип (25%). За отбелязване е, че електронен курс с преподавател е посочен само от един лектор. Този изненадващо нисък резултат е обезпокоителен, тъй като ефективността на електронното обучение до голяма степен е зависима от педагогическото взаимодействие, от бързата и навременна подкрепа на преподавателя, перманентната обратна връзка за постиженията на обучаемите. Вероятно лекторите имат определени дефицити, свързани с проектиране и реализиране на изцяло онлайн обучение в синхронен формат.



Фигура 15. Опит на лекторите от ИПА в провеждане на е-курсове

3.3. Равнище на дигитални компетенции на държавните служители и на лекторите в ИПА като условие за провеждане на качествено електронно обучение

Развитието на общите дигитални умения на служителите в държавната администрация, както и на дигиталните компетенции на преподавателите за използване на ИКТ в обучението, са сред приоритетните цели на Европейската комисия. Наред с това електронното обучение налага необходимостта от допълнителни дигитални умения на обучаемите и обучителите за работа с различни софтуерни приложения и продукти, за да се гарантирана ефективността на преподаване и учене. Един от факторите, който би могъл да подобри практиките на преподаване и учене на държавните служители в електронна среда и същевременно да повлияе сериозно върху отношението и нагласите на курсистите към електронното обучение, от една страна, и на преподавателския състав към прилагане на разнообразни дигитални форми на учене, от друга, е именно равнището на дигитални компетенции на двете групи изследвани лица. Липсата или недоброто познаване на функционалните възможности на технологиите, в т.ч. на електронните учебни среди и виртуалните класни стаи от лекторите за постигането на конкретни образователни цели може да доведе до демотивация и нежелание те да проектират и прилагат електронно обучение, и обратното, наличието на добри технологични умения и увереност при работа с разнообразни технологии за създаване на електронно учебно съдържание, проектиране на учебни дейности, синхронна и асинхронна комуникация с обучаемите, би могло да повлияе на положителното им отношение и нагласи към включването на различни електронни форми в обучителния процес. Това твърдение се отнася и за държавните служители, тъй ако те нямат нужното ниво на дигитална грамотност, е много вероятно да не желаят да посещават електронни курсове. Ето защо в рамките настоящото изследване се опитахме да получим информация за нивото на дигитална компетентност и на двете групи респонденти, като ги приканихме да се самооценят по петстепенна скала от предварително формулирани твърдения:

- Експерт съм в работата с различни информационни и комуникационни технологии (ИКТ).
- Уверен съм в използването на нови ИКТ.
- Използвам нови технологии при осигурена подкрепа и насоки.
- Използвам само някои ИКТ и не се чувствам комфортно да използвам нови технологии.
- Не се чувствам комфортно да работя с технологии.

В следващите параграфи ще бъдат представени и анализирани резултатите от анкетното проучване на държавните служители и лекторите по отношение на техните дигитални компетенции.

А/ Самооценка на дигиталните компетенции на държавните служители

Данните сочат, че значителен дял от изследваните лица (близо 60%) притежават добри дигитални умения, като почти половината изследвани държавни служители – 48%, се определят като много добри в използване на най-популярните технологии, без да считат себе си за експерти; а 9% смятат себе си за експерти в тази област (фигура 16). Тези резултати показват, че са налице добри предпоставки за тяхното включване в електронни дистанционни и смесени форми на обучение. Прави впечатление, че немалка част от анкетираните лица, близо 40% декларират увереност при използване на някои технологии, но при осигурена подкрепа и насоки. Незначителна част от респондентите споделят, че са начинаещи в използване на ИКТ – 4%, като използват ограничено само някои технологии, но не се чувстват комфортно. Липсата на достатъчно технологични умения при последните две групи може да създаде известни пречки за тях при електронно обучение. Очевидно, че на тези служители с ниско равнище на дигитални умения ще им бъде необходима много повече технологична подкрепа при извършване на учебните дейности в електронна среда.



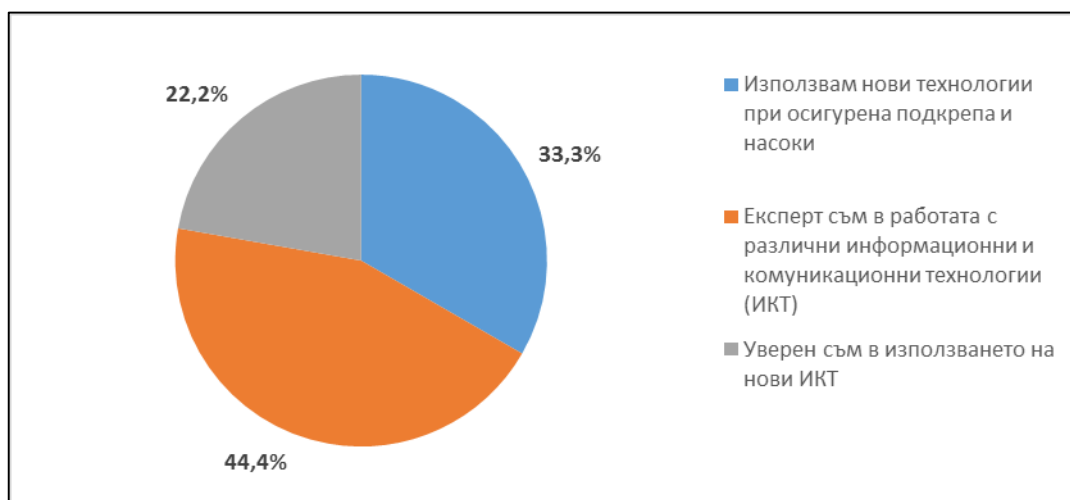
Фигура 16. Самооценка на държавните служители за равнището на тяхната дигитална компетентност

Данните бяха подложени на допълнителен анализ, за да потърсим дали съществува зависимост между възрастта на държавните служители и равнището на тяхната дигитална компетентност чрез Хи-квадрат теста на Пиърсън за проверка на хипотези за наличие на категорийни променливи величини. Резултати показват, че е налице статистическа зависимост (Хи-квадрат тест, 1, $N=1428$, $p < 0,001$), т.е. сред респондентите, които формират високо равнище на дигитални умения (определящи се като експерти и уверени в използването на нови ИКТ) преобладават служителите до тридесетгодишна възраст, както и тези

между 31 и 40 години с равно представителство (67%), т.е. може да се каже, че нивото на дигитална компетентност се предопределя от тяхната възраст – колкото по-млади са служителите, толкова по-вероятно е да работят безпроблемно с различни ИКТ.

Б/ Самооценка на дигиталните компетенции на лекторите

Продуктивното интегриране на технологиите в обучението, респективно електронното обучение, изисква високо ниво на дигитална компетентност у лекторите. Самооценката на изследваните лица в това отношение показва много добри резултати. От получените данни, представени на фигура 17, става ясно, че 2/3 от лекторите притежават висока дигитална компетентност, като почти половината от тях (44%) смятат себе си за експерти в работата с различни ИКТ, а 22% споделят, че са уверени при използване на нови технологии. Този резултат свидетелства за доброто ниво на дигитална грамотност на мнозинството от респондентите и е добра база за оптимизиране на процеса на обучението на държавните служители чрез прилагане на нови дигитални форми на учене в ИПА. Една трета от анкетираните използват нови технологии при осигурена подкрепа и насоки. Прави впечатление, че лекторите с опит в електронното обучение, са заявили по-висока дигитална компетентност, което е напълно логично. 7 от 12 лектори от тази група считат себе си за експерти, 3-ма са споделили, че са уверени да използват нови ИКТ и само двама имат нужда от подкрепа. За разлика от тях лекторите, които нямат опит в електронното обучение демонстрират значително по-ниско равнище на дигитални умения – 4-ма от общо 6 лектори са посочили нуждата от подкрепа при работа с ИКТ. За да се постигне качество в проектирането и реализирането на електронно дистанционно и смесено обучение, е нужно за тази група лектори да се осигури целенасочена и системна подготовка на база идентифициране на техните потребности в областта. Другите двама лектори, които също нямат опит в електронното обучение, са посочили, че притежават висока степен на дигитални умения, но не считат себе си за експерти. Явно причината за липса на опит в електронното дистанционно обучение се дължи на други фактори, например учебното съдържание не е подходящо за преподаване в онлайн формат.



Фигура 17. Самооценка на лекторите за тяхната дигитална компетентност

3.4. Опит на държавните служители и на лекторите в областта на електронното дистанционно обучение – сравнителен анализ

С цел установяване на опита на служителите в електронни форми на обучение бяха зададени следните два въпроса: **А/„В колко на брой електронни курсове (на ИПА и на други организации) сте участвали досега?“** (Въпрос 2 от анкетата за служителите) и **Б/„От тях колко на брой са електронните курсове, организирани от ИПА?“** (Въпрос 3 от анкетата за служителите). Отговорите са представени таблично по-долу.

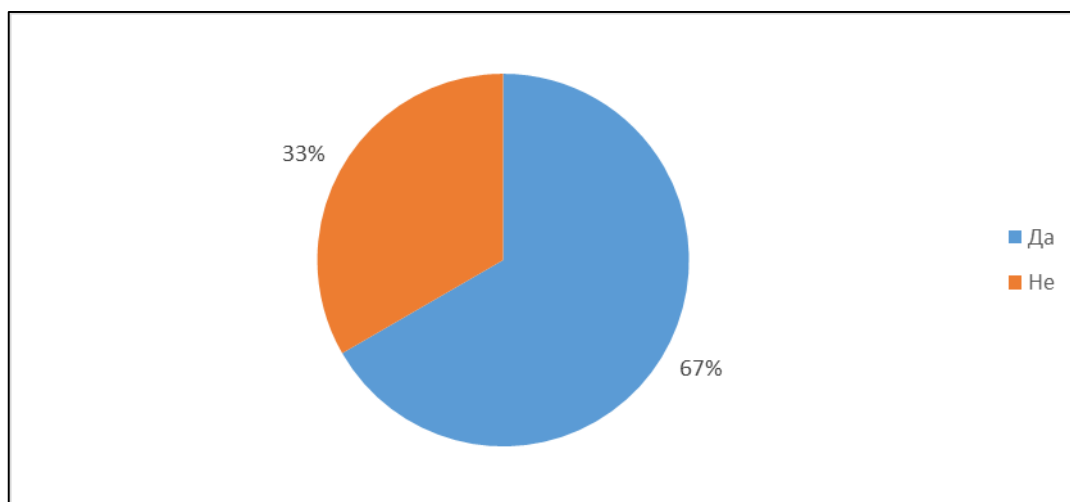
Брой посетени курсове	Участие на държавните служители в електронни курсове на ИПА и на други организации	Участие на държавните служители в електронни курсове само на ИПА
От 1 до 3 курса	57,9%	70,9%
Между 4 и 6 курса	25,2%	20,7%
Повече от 6 курса	16,9%	8,4%

Таблица 3. Участие на държавните служители в е-курсове в ИПА и други организации

Данните показват, че повече от половината от изследваните лица – 58% имат незначителен опит, като са посочили, че са участвали от 1 до 3 електронни обучения. Важно е да се отбележи, че в преобладаващата си част те са били проведени от ИПА (71%). Една четвърт от служителите имат по-голям опит в това отношение – включили са се в между 4 и 6 обучения, като отново почти всички са проведени в ИПА (21%). Оказа се, че най-незначителен е делът на изследваните лица с натрупан значителен опит в електронното обучение – само 17% са

участвали в над 6 е-курса, като половината от тях са били в ИПА. Следователно, държавните служители имат известен опит в областта на електронното обучение, като в значителната си част той е придобит благодарение на участието им в организирани от ИПА е-курсове. Това говори, че мнозинството от изследваните лица са запознати със системата за електронно обучение на ИПА, дизайна на е-курсовете и спецификата на онлайн ученето.

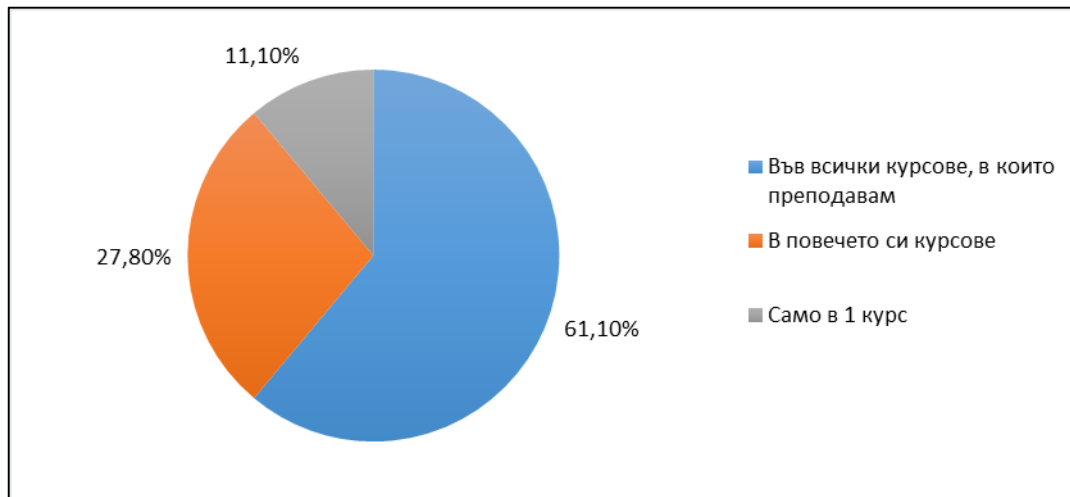
Сходни въпроси бяха зададени и на лекторите с цел да се проучи техният опит в електронното обучение и да се установят сходствата и различията с този на изследваните курсисти – държавни служители. Както се вижда от графиката по-долу, 2/3 от тях са отговорили, че притежават практически опит за провеждане на електронни обучения (фигура 18). При анализа на данните на следващите въпроси, касаещи опита и нагласите към различни компоненти на електронното обучение, беше въведен филтър само за лекторите, които имат опит в електронното обучение, поради което броят на респондентите е редуциран на 12 човека.



Фигура 18. Опит на лекторите в провеждане на е-обучения в ИПА и в други организации

За да очертаем по-задълбоченото експертизата на преподавателския състав на ИПА по отношение на електронното обучение разбирано в по-широк смисъл, им зададохме следния въпрос: „**В колко на брой от курсовете в ИПА, в които преподавате, използвате ИКТ?**“. Както се вижда от графиката по-долу (фигура 19), мнозинството от тях (близо 90%) интензивно използват разнообразни технологии в обучението – 61% във всички курсове, а 28% в по-голяма част от курсовете, в които преподават. Сравнително незначителен брой от лекторите (двама лектори) използват ИКТ само в 1 курс. Очевидно е, че повечето лектори активно използват технологии за целите на преподаване и учене. Вероятно създадите се непредвидени обстоятелства през последните няколко месеца във връзка с COVID-19, които провокираха институциите по цял

свят да включат алтернативно дистанционно обучение, също са сред причините служителите и лекторите на ИПА да придобият и обогатят своя опит в сферата на електронното обучение.



Фигура 19. Опит на лекторите в използване на ИКТ в обученията в ИПА

3.4.1. Опит на служителите и лекторите по отношение на важни компоненти на електронното обучение

В тази част на аналитичния доклад ще проследим опита на двете групи изследвани лица в съпоставителен план по отношение на различни съществени елементи на дизайна на онлайн обучението и неговата реализация – електронни учебни ресурси, онлайн подкрепа и комуникация, учебни дейности и оценяване. Той беше изследван с помощта на няколко въпроса в анкетните карти.

А/ Използване на електронни учебни ресурси в обучението

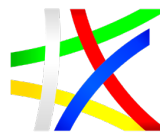
Проблемът за информационното осигуряване на електронното обучение е от изключителна важност за уещите онлайн. Нужно е качествено и задълбочено разработване на изучавания материал с оглед максимална ефективност при самостоятелната работа на обучаемите и изпълнение на учебните дейности. Представянето на учебното съдържание чрез разнообразни електронни ресурси и формати предопределя до голяма степен резултатността на ученето. Ето защо, за да получим по-цялостна картина за учебния опит на държавните служители, посещаващи е-курсове в ИПА, им зададохме въпрос, свързан с използването на различни типове електронни учебни ресурси: **„Моля, посочете кои от посочените по-долу типове електронни учебни ресурси сте използвали в обучението си в ИПА и с каква честота?“**. Те бяха помолени да посочат и определят честотата, с която са използвали даден ресурс за целите на обучението в посещенията от тях курсове. Следващите графики представят най-често използваните електронните учебни ресурси от служителите (фигури 20, 21, 22, 23, 24).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



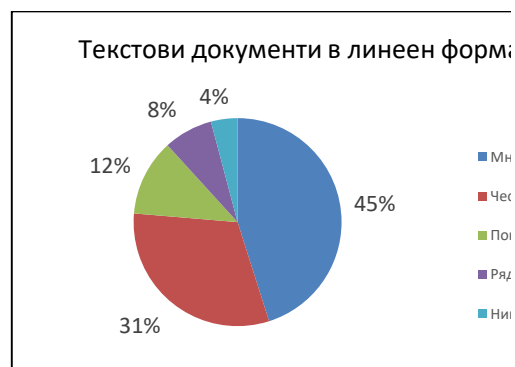
ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Фигура 20. Честота на използване на видеолекции



Фигура 21. Честота на използване на текстови документи в линеен формат



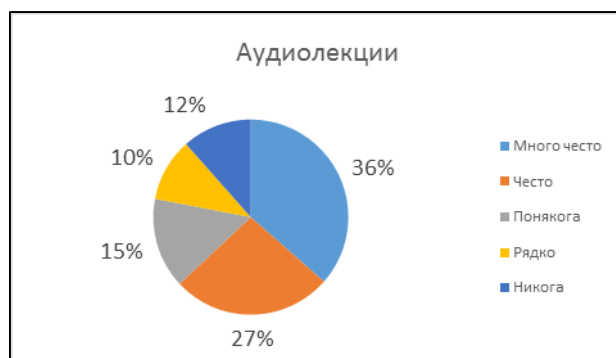
Фигура 22. Честота на използване на електронни тестове



Фигура 23. Честота на използване на мултимедийни презентации

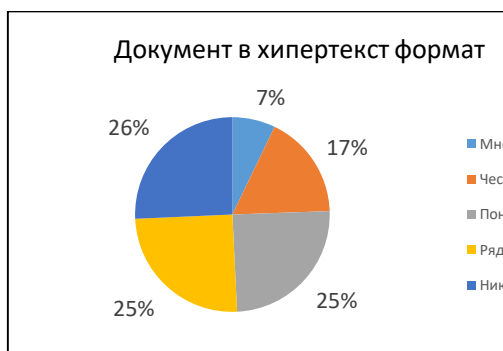
Анализът на данните показва, че анкетираните най-интензивно (много често и често) са използвали видеолекции, видеоръководства и материали за самоподготовка (близо 80%); последвани от текстови документи в линеен формат (WORD, PDF) – 76%; електронни тестове (близо 75%) и мултимедийни презентации – 70%. Този резултат е напълно разбираем, имайки предвид, че в световен мащаб при онлайн обучението, изискващо в голяма степен самостоятелна подготовка, най-широкото приложение намират видео технологиите в лицето на видеолекции, видеоръководства, видео инструкции и т.н. Те са изключително полезни и мотивиращи за обучаемите. Същото се отнася и до електронните тестове, които се определят като основен инструмент за оценка на знанията и уменията на обучаемите, както и за самооценяване. Същевременно PowerPoint и Word Microsoft са сред най-използваните софтуерни продукти в съвременното образование и всеки лектор лесно може да създаде учебни материали за конкретни образователни цели или да открие такива в интернет. Много от най-добрите примери за мултимедийни продукти в това отношение са създадени именно за нуждите на обучението. Освен това в интернет голяма част от посочените типове ресурси се разпространяват като свободни образователни ресурси и всеки преподавател би могъл да си ги набави, ако притежава информационни умения за търсене в мрежата и критично оценяване на тяхната образователна и технологична стойност.

Близо 2/3 от изследваните лица използват активно аудиолекции и материали за самоподготовка – 36% много често, а 27% често. Това е една добра тенденция, тъй като благодарение на този тип ресурси се създават предпоставки ученето да се персонализира в голяма степен, обучаемите имат контрол над учебното съдържание и сами определят темпа на учене чрез многократно повторно изслушване на фрагменти от съдържанието.

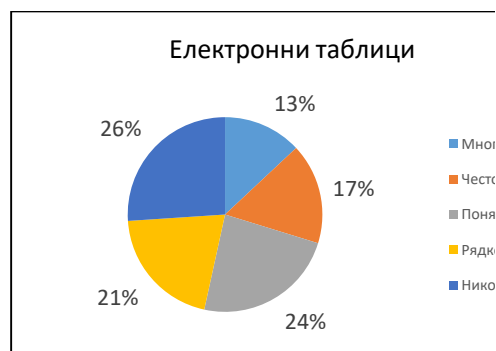


Фигура 24. Честота на използване на аудиолекции

Оказа се, че документите в хипертекстов формат са сред електронните учебни ресурси, които са по-слабо познати и почти не се използват в практиката на ИПА при е-обученията на служителите. Данните показват, че според мнението на половината от анкетираните те се използват ограничено (25% са отговорили рядко и 25% понякога) (фигура 25), а около 1/4 от тях никога не са ги използвали. Този факт буди известно безпокойство, тъй като именно нелинейното представяне на учебното съдържание с помощта на хипервръзки има потенциал да индивидуализира ученето и задълбочава разбирането на изучаваното съдържание, като същевременно и спомага за по-лесното постигане на заложените образователни цели. С подобен нисък интензитет се използват и електронни таблици (Excel Microsoft) от изследваните лица – 24% са заявили, че ги използват понякога, а 21% рядко. И тук 1/4 са посочили, че никога не са използвали електронни таблици (фигура 26). В същото време познанията, свързани с работа с големи бази данни, уменията за тяхното анализиране и визуализиране са важни за ефективното изпълнение на служебните задачи за голяма част от държавните служители.

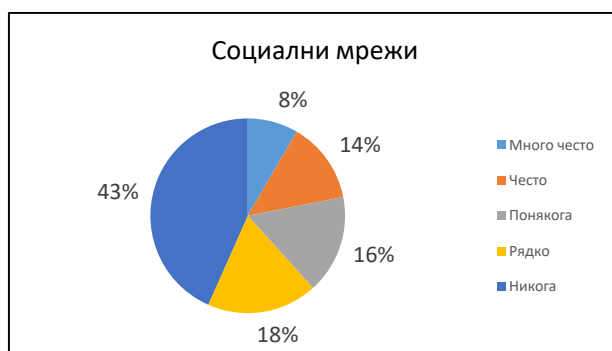


Фигура 25. Честота на използване на документи в хипертекст формат от служителите



Фигура 26. Честота на използване на електронни таблици от служителите

Социалните мрежи, които създават нови възможности пред държавните служители за споделяне на опит и добри практики в процеса на обучение, също слабо или изобщо не се застъпени в тяхната практика - малко над 1/3 са посочили рядко, а 43% нямат никакъв опит в това отношение (фигура 27).



Фигура 27. Честота на използване на социални мрежи

Прави впечатление, че голям процент от анкетираните (над 50%) никога не са използвали посочените по-долу учебни ресурси в своето обучение:

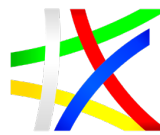
- компютърни игри с учебна цел – близо 70% (фигура 28);
- подкаст – 64% (фигура 29);
- компютърните симулации – 61% (фигура 30);
- анимация – 54% (фигура 31).



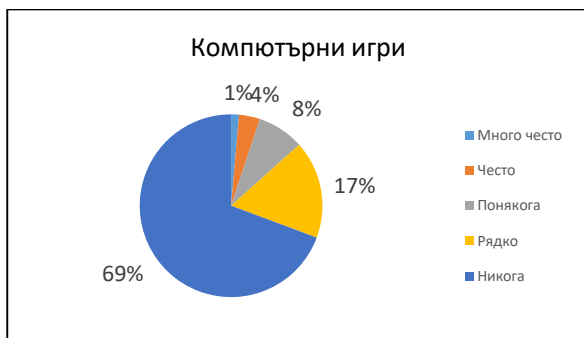
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



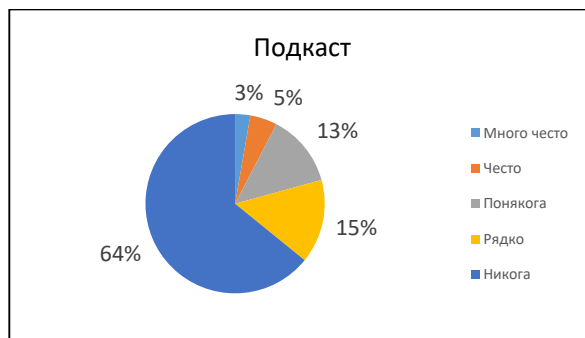
ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



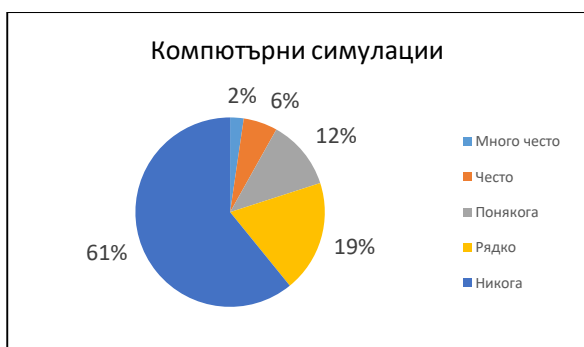
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



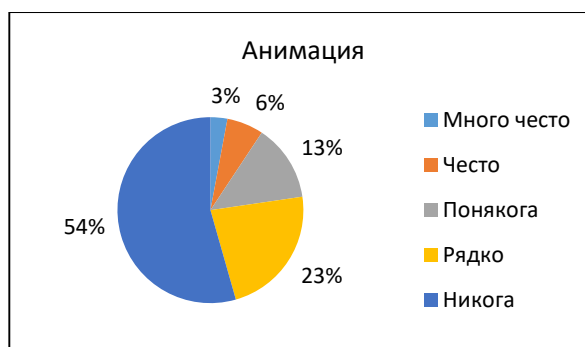
Фигура 28. Честота на използване на компютърните игри от служителите



Фигура 29. Честота на използване на подкаст от служителите



Фигура 30. Честота на използване на компютърни симулации от служителите



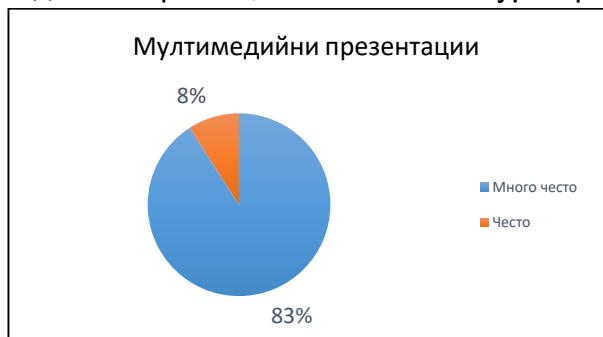
Фигура 31. Честота на използване на анимация от служителите

В същото време това са учебни ресурси, доказали своя образователен потенциал в процеса на обучение. Те повишават познавателния интерес, мотивират, ангажират и активизират обучаемия за участие в процеса на обучение. Например компютърните игри и симулации насърчават ученето, като съдействат за развитието на творческото и критичното мислене. Геймификацията, включваща елементи на съревнование, взаимопомощ, ресурси, време, награди, точки, нива, аватари и др., както и техники за игрови дизайн, повишава ангажираността на служителите към компанията и спомагат за подобряване на обучителния процес (Мушмов, 2017)³⁰. Проведени проучвания показват, че в някои електронни учебни среди (например в MOODLE) могат допълнително да се включат инструменти за създаване на педагогически дизайн, базиран на геймификацията като стратегия на обучение³¹.

³⁰ Мушмов, А. (2017). Нови тенденции в CRM маркетинга през XXI век – геймификация. – В: Сборник с доклади от международна научно-практическа конференция „Икономиката на XXI век – корпоративна, национална и международна“, НБУ, 2017. <<http://eprints.nbu.bg/4175/1/ikonomikata-na-xxi-vek.pdf>>, последно посетен на 8.10.2020.

³¹ Стратегия за геймификация на INCOMMERCE: методология, описание, спецификация. <http://www.inncommerce.eu/IO/2/O2-A1_Gamification%20Strategy_BG.pdf>, последно посетен на 8.10.2020.

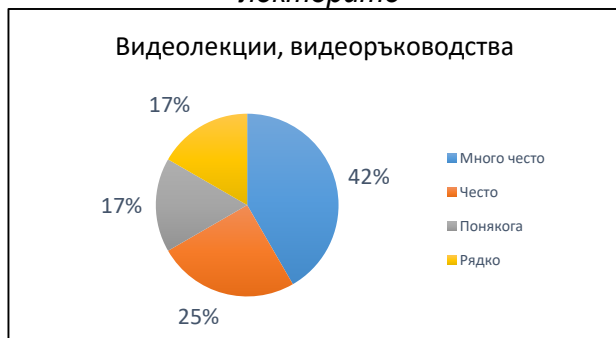
Данните от анкетното изследване на лекторите в значителната си част са съпоставими с тези на държавните служители. Мнозинството от респондентите с най-голяма честота използват следните електронни учебни ресурси в преподаването: мултимедийни презентации (много често – 83% и често – 8%) (фигура 32); текстови документи в линеен формат (WORD, PDF) (много често – 67% и често – 17%), (фигура 33); видеолекции (много често – 42% и често – 25%), (фигура 34) и електронни тестове (много често – 42% и често – 17%), (фигура 35). Този резултат демонстрира достатъчен опит и у двете групи изследвани лица по отношение на най-разпространените в практиката на обучение електронни учебни ресурси. Прави впечатление, че видеолекциите и видеоръководствата са най-предпочитаните електронни ресурси от курсистите, докато най-разпространена практика на лекторите е използването на мултимедийни презентации. Това най-вероятно се дължи на по-трудното и времеемко разработване на видеолекции и видеоръководства, както и липсата на достатъчно умения у лекторите за работа със специализиран софтуер в тази област (например Camtasia Studio). Освен това, както стана ясно от интервюто с Директор дирекция „Обучение, международни дейности и проекти“, ИПА предлага сериозна подкрепа на лекторите чрез заснемане и монтаж на видеолекциите по тяхна заявка, но това е свързано с допълнителни финансови средства. Би било по-ефективно, ако лекторите самостоятелно заснемат нужните за целите на курсовете си видеоматериали, като им се осигури организирано обучение в тази област.



Фигура 32. Честота на използване на мултимедийни презентации от лекторите



Фигура 33. Честота на използване на текстови документи в линеен формат от лекторите

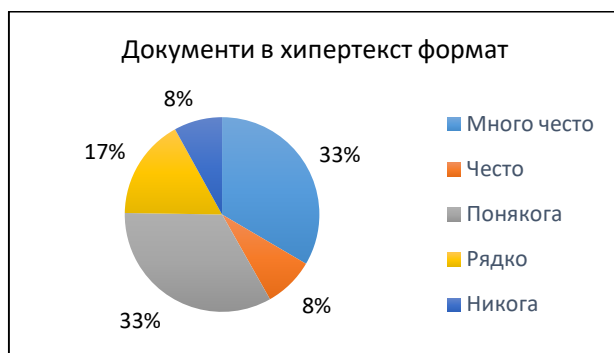


Фигура 34. Честота на използване на видеолекции от лекторите



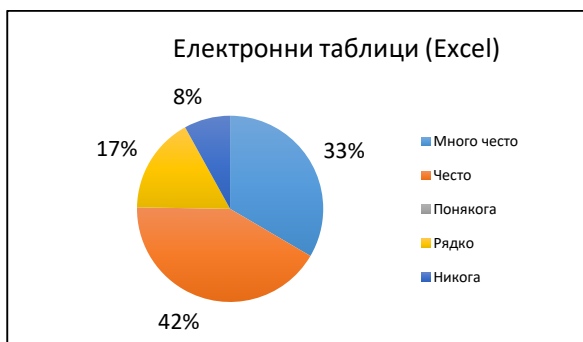
Фигура 35. Честота на използване на електронни тестове от лекторите

По отношение на документите в хипертекст формат (електронни книги, учебници, речници и т.н.) се наблюдава по-слаб интерес и от страна на лекторите към интегрирането им в е-курсовете – половината от тях рядко ги използват за целите на обучение (фигура 36). Вероятно липсват такива със свободен достъп в интернет пространството по теми от изучаваното учебно съдържание.



Фигура 36. Честота на използване на документи в хипертекст формат от лекторите

Налице са сериозни различия при използването на електронните таблици и аудиолекции от двете групи изследвани лица. Както се вижда на графиката на фигура 35, електронните таблици (Excel) са сред най-често използваните в практиката на лекторите (отговор много често са дали 33% и често – 42%), докато както вече беше посочено по-горе в анализа, преобладаващата част от служителите (71%) рядко или изобщо не ги използват. Обратното се наблюдава при предпочитанията на двете групи изследвани лица по отношение на употребата на аудиолекции и материали за самоподготовка – тук доминират предпочитанията на служителите – 63% от тях активно ги използват за целите на обучение, докато от страна на лекторите те са по-слабо предпочитани – 84% от тях сравнително рядко ги включват в е-курсовете или са напълно непознати за тях.

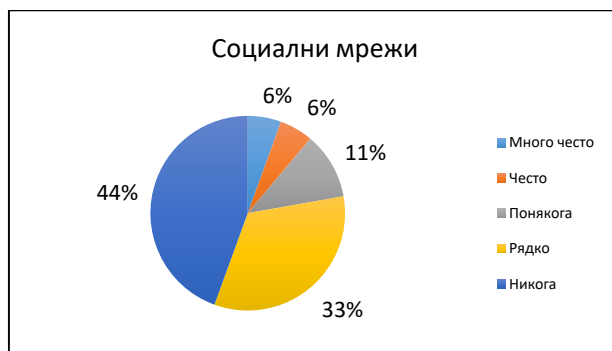


Фигура 37. Честота на използване на електронни таблици от лекторите



Фигура 38. Честота на използване на аудиолекции от лекторите

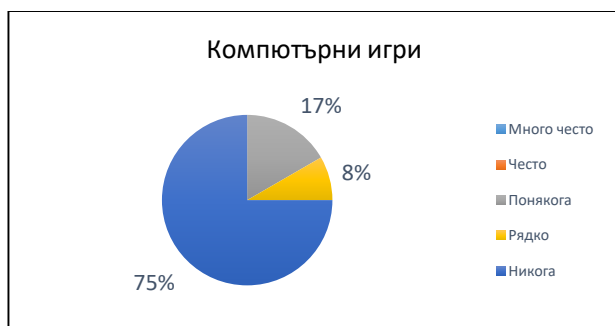
Оказа се, че социалните мрежи като учебен ресурс са слабо популярни и при лекторите, не само при служителите. Както се вижда от графиката (фигура 39), близо 45% от лекторите рядко ги използват, а 44% са посочили, че никога не са ги използвали в е-курсовете в ИПА, в които преподават.



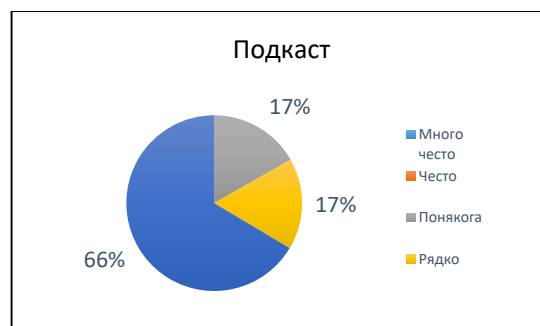
Фигура 39. Честота на използване на социалните мрежи от лекторите

Резултатите посочват, че както при служителите, така и при лекторите се очертава липсата на опит в използване на следните учебни ресурси: компютърните игри с учебна цел, подкаст, компютърни симулации и анимация. Данните, представени графично на фигури 40, 41, 42 и 43 показват, че повече от половината от тях никога не са ги използвали в своето преподаване:

- компютърни игри с учебна цел – 75%;
- подкаст – 66%;
- анимация – 50%;
- компютърните симулации – 50%;
- социални мрежи (Уеб сайтове, блогове) – 44%.



Фигура 40. Честота на използване на компютърни игри с учебна цел от лекторите



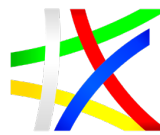
Фигура 41. Честота на използване на подкаст от лекторите



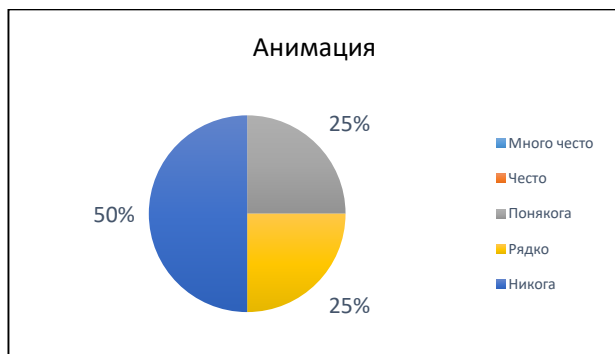
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



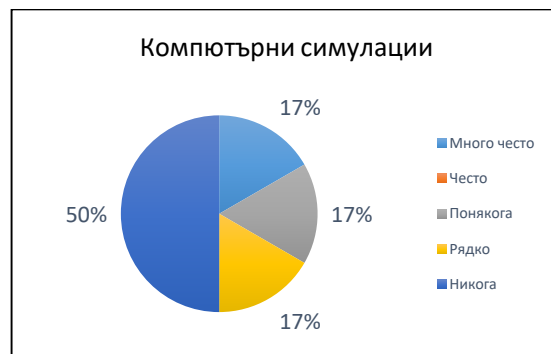
ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Фигура 42. Честота на използване на компютърна анимация от лекторите



Фигура 43. Честота на използване на компютърни симулации от лекторите

Б/ Технологии в комуникацията с курсистите

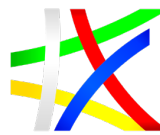
Степента на взаимодействие между участниците в електронното обучение е важен фактор, предопределящ резултатността на обучителния процес. Затова е наложително да бъдат осигурени благоприятни условия, за да могат курсистите да контактуват с преподавателя и с другите обучаеми под формата на асинхронна и синхронна комуникация. Отговорите на служителите на въпроса: „**Какви технологии за комуникация с лектора и другите курсисти сте използвали по време на провеждането на дистанционните курсове?**“, представени на фигура 44 показват, че асинхронният тип комуникация е основната форма в е-курсовете на ИПА (56%), провеждана по време на самото обучение и се реализира чрез най-популярните технологии в тази област - имейл, форум и др. Прави впечатление, че значително намалява приложението на технологиите за асинхронна комуникация извън обучението с цел осъществяване на консултации, дискусии и други дейности (30%). От илюстрираните данни става ясно, че за едва $\frac{1}{4}$ от запитаните използването на технологии за синхронна комуникация като видеоконференция във виртуална класна стая, скайп, чат и т.н. са част от опита им при провеждане на лекции и практически упражнения. Твърде ограничено е използването на същите тези технологии за консултации, дискусии и т.н. извън е-курсовете – незначителен е броят на служителите, които са посочили, че ги използват за тези дейности (9%).



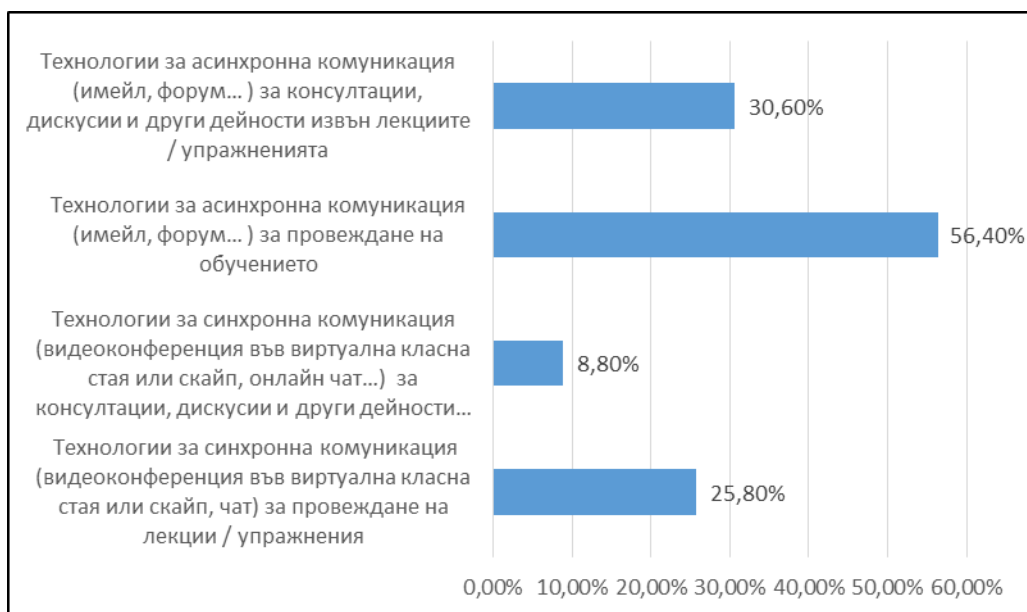
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



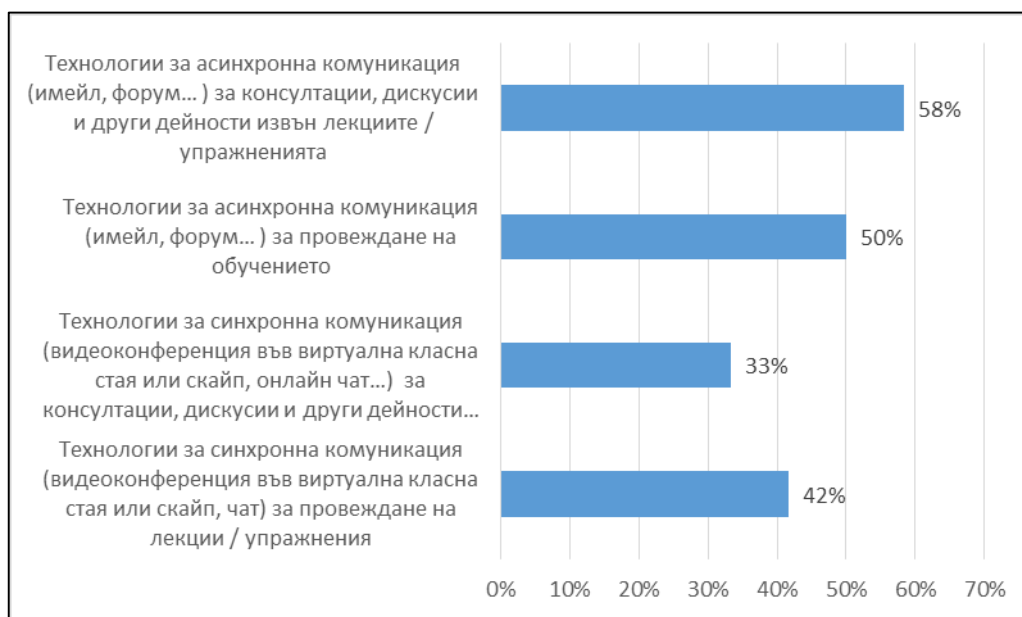
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Фигура 44. Технологии, използвани от служителите за комуникация с лектора и другите курсисти

Когато лекторите осъществяват комуникация със своите курсисти, то тя е в асинхронен формат според над половината от анкетираните (фигура 45) т.е. тук се откриват известни сходства в мненията на двете групи изследвани лица. Но веднага следва да отбележим, че се наблюдават различия по отношение на приложението на технологиите за асинхронна комуникация и образователния контекст – според мнението на по-голяма част от служителите (56%), както вече стана ясно, те се използват основно за комуникация по време на реалното обучение, докато приблизително същият процент от лекторите (58%), твърдят, че ги използват в извън учебния контекст за консултации, дискусии и други дейности. Близко 28% по-малко са служителите, отбелязали използването на технологиите за асинхронна комуникация в този контекст.

Налице са различия в мненията на двете групи изследвани лица и по отношение на практиката на употреба на технологиите за синхронна комуникация. Отново значително повече са лекторите, заявили че използват видеоконференция във виртуална класна стая, скайп, чат и др. и в двата контекста – 42% отговорили лектори срещу 26% служители, че ги използват за провеждане на лекции/упражнения; 33% отговорили лектори срещу 9% отговорили служители, че ги използват за онлайн консултации, дискусии и други дейности.

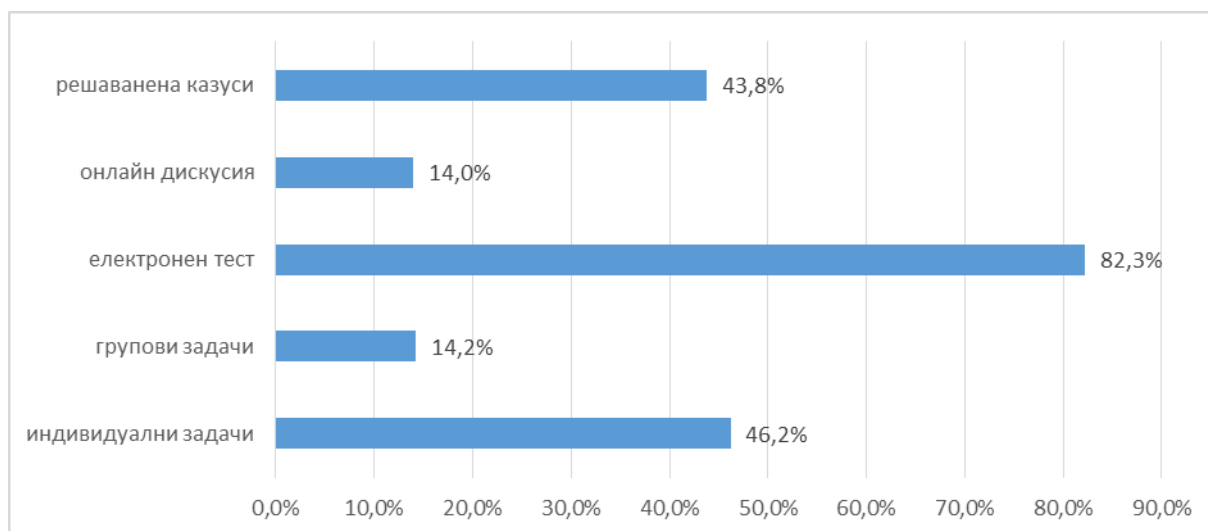


Фигура 45. Технологии, използвани от лекторите за комуникация с курсистите

Следователно се налага изводът, че доминираща в електронните обучения, предлагани от ИПА, е употребата на технологиите за асинхронен тип комуникация по време на същинското провеждане на електронното обучение. Технологиите за синхронна комуникация по-рядко се използват както в е-курсовете, така и извън тях. Вероятно ограниченията на работната среда не позволяват активно да се използват технологиите за синхронна комуникация, които изискват служителите да се включат в точно определено време за видео сесия или някои от служителите изпитват психологически дискомфорт от участието си в синхронен тип обучение във виртуална класна стая. Мнозинството от служителите явно разчитат предимно на широко познатите методи за електронна комуникация и само понякога прибегват до по-съвременните технологии. Същевременно добрите практики показват, че използването на видео-конферендна връзка чрез различни платформи осигурява непосредствен визуален контакт между участниците в обучението, като дават възможност за споделяне на знания, мнения, идеи и постижения в реално време.

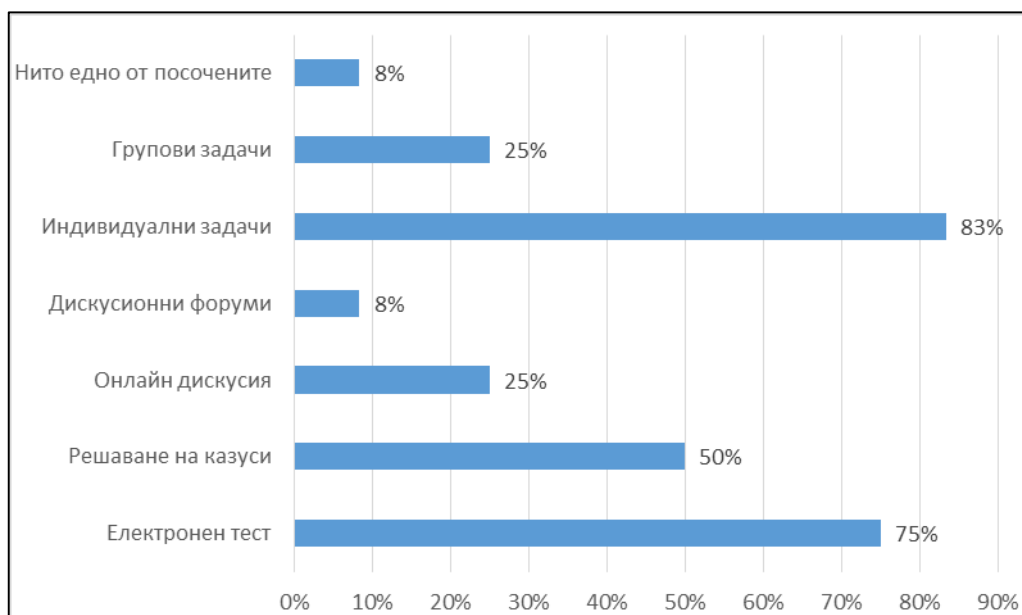
В/ Учебни дейности

На фигура 47 са илюстрирани отговорите на държавните служители относно учебните дейности, провеждани в електронната учебна среда. Според мнозинството от респондентите (близо 82%) най-често прилаганата дейност в е-курсовете на ИПА е електронният тест. На второ място техният опит се свързва с решаване на индивидуални задачи (46%), последвано от решаването на казуси от практиката (44%). Незначителен е опитът на анкетираните относно изпълнение на групови задачи от разстояние – 14%, както и за провеждане на онлайн дискусии с учебна цел – 14% са посочили.



Фигура 47. Учебни дейности, провеждани от служителите в е-курсовете

Данните от анкетното проучване на лекторите относно учебните дейности, които проектират в своите е-курсове са представени на следващата графика (фигура 48).



Фигура 48. Учебни дейности, проектирани от лекторите в е-курсовете

И тук откриваме известни сходства с мненията на курсистите. Най-често лекторите планират осъществяването на дейности като електронни тестове (75%) и решаване на казуси (50%). Сред най-непопулярните дейности в е-курсовете са: групови задачи (25%), синхронни онлайн дискусии (25%) и асинхронни дискусионни форуми (8%). Вероятно лекторите не притежават нужните компетенции за проектиране на педагогическия дизайн и

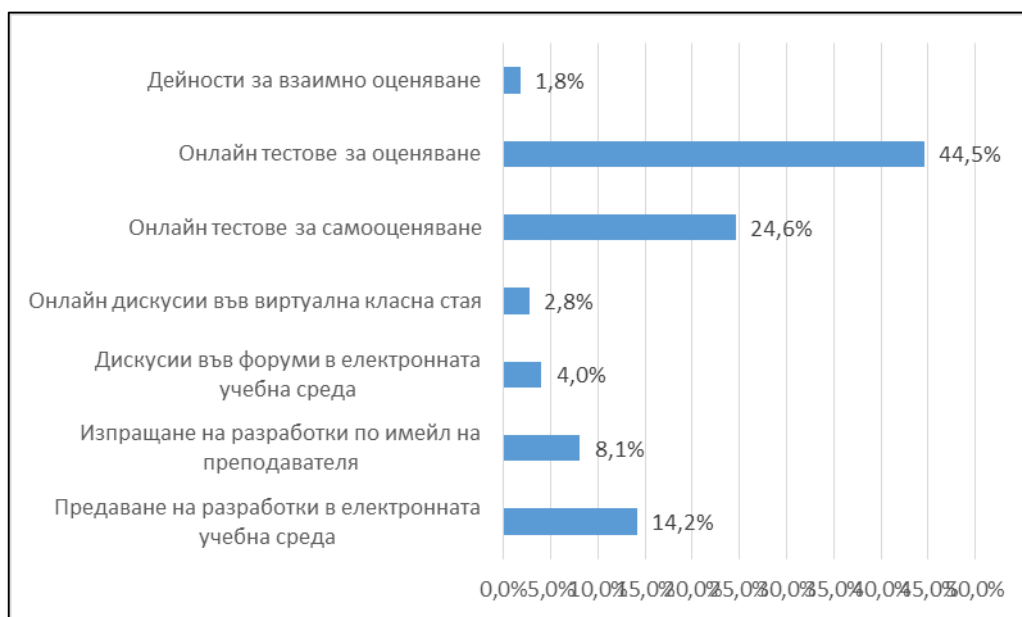
осъществяването на онлайн групови дейности и дискусии. Налице е разлика в мненията на двете групи изследвани лица по отношение на индивидуалните задачи – 83% според отговорите на лекторите срещу 46,2% според служителите. Явно голяма част от тях не се изпълняват от курсистите. Само 1 от лекторите е посочил, че не проектира нито един тип от предварително посочените в анкетната карта учебни дейности.

С други думи, в е-курсовете доминират индивидуалните учебни дейности, свързани с проверка или самопроверка на придобитите знания и умения на обучаемите, както и задачи за самостоятелно решаване на казуси. Относително нисък е делът на интерактивните дейности, свързани с разнообразни форми на съвместна работа и сътрудничество между обучаемите в процеса на обучение. Същевременно редица значими проучвания потвърждават педагогическата ефективност на съвместното учене, поради възможността за взаимно допълване на знанията и уменията на учещите и взаимозависимост в процеса на обучение. Както твърдят Henry и Cayrol, колаборативното учене е активен процес, който цели прогресивно конструиране на знанията, използвайки групата като източник на информация, средство за взаимопомощ и взаимна подкрепа със силен мотивиращ заряд за обучаемите³². Това го прави изключително ценно като подход в обучението на държавните служители и трябва да се търсят начини за включване на повече дейности, насочени към групови онлайн взаимодействия между курсистите при решаване на разнообразни практически задачи.

Г/ Оценяване

Особен интерес представлява опитът на изследваните лица от двете групи по отношение на един от най-съществените компоненти на електронното обучение - електронното оценяване. Според мнението на мнозинството от служителите (близо 70%) най-често използваната форма на оценяване за проследяване на прогреса на обучаемите и самооценяване в е-курсовете е онлайн тестирането, като 45% са посочили, че то се използва предимно за оценяване и значително по-рядко за самооценяване (25%) (фигура 49). Според мнението на курсистите в практиката на оценяване почти не са застъпени следните методи: предаване на разработки в електронната учебна среда (14%); изпращане на разработки по имейл на преподавателя (8%); дискусии във форуми в електронната учебна среда (4%); онлайн дискусии във виртуална класна стая (3%) и дейности, свързани с взаимно оценяване (2%).

³² Цит. по Стойчева, М. (2012). Дистанционно обучение по специализиран чужд език, базирано на колаборативен подход. – В: Четвърта национална конференция с международно участие по електронно обучение във висшите училища, Академично издателство „Ценов“, Свищов, 2012.



Фигура 49. Методи на оценяване в е-курсовете според обучаемите

От интервюто, проведено с експерти от дирекция „Обучение, международни дейности и проекти“ става ясно, че всеки курсист завършва успешно избрания от него е-курс при следните условия:

- Събран минимален брой точки от практически задачи – например минимум 60 от 100 точки;
- Решен финален тест с минимум 70% верни отговори.

От графиката по-долу (фигура 50), където са илюстрирани отговорите на лекторите за използваните от методи на оценяване на постиженията на курсистите, става ясно, че мнозинството от тях (75%) проектират и осъществяват като основна дейност в тази насока предаване на разработките за оценяване в електронната учебна среда (например решаване на казус, споделяне на мнение по определена тема и т.н.). Тук се наблюдава сериозно разминаване с учебния опит на служителите – с 60,8% по-малко са отговорили в сравнение с лекторите, че използват възможностите на системата за предаване на разработки. Разминаване в мненията на двете групи изследвани лица се очертава и при използване на технологията електронна поща – 50% положително отговорили лектори срещу незначителен процент отговорили служители – 8%. Това показва, че немалка част от лекторите наред с възможностите за предаване и оценяване на разработките чрез електронната учебна среда използват и твърде консервативния подход, който понякога е несигурен и отнемащ много повече от времето за преподавателя. По отношение на практиката на използване на технологиите за синхронна комуникация в процеса на оценяване – значително по-ограничен е опитът на курсистите – едва 3% от тях са споделили, че притежават такъв в сравнение с лекторите – 33,3%. Една от възможните причини за това са ограниченията на работното място.

Резултатите сочат, че почти е сходен опитът на лекторите с този на курсистите при използване на онлайн тестове (50%), като лекторите също по-често ги използват за оценяване на постиженията на обучаемите, отколкото за самооценяване. Прави впечатление, че и лекторите, и обучаемите твърде ограничено използват асинхронен тип дискусии във виртуална класна стая като метод на оценяване – както вече стана ясно само 4% от служителите и само 1 от 12 лектори са избрали отговора „дискусии във форуми в електронната учебна среда“. Въпреки че немалка част от лекторите имат опит в разработване на курсове от асинхронен тип в електронната учебна среда на ИПА (60%), се оказва, че тази дейност е сред най-непредпочитаните.



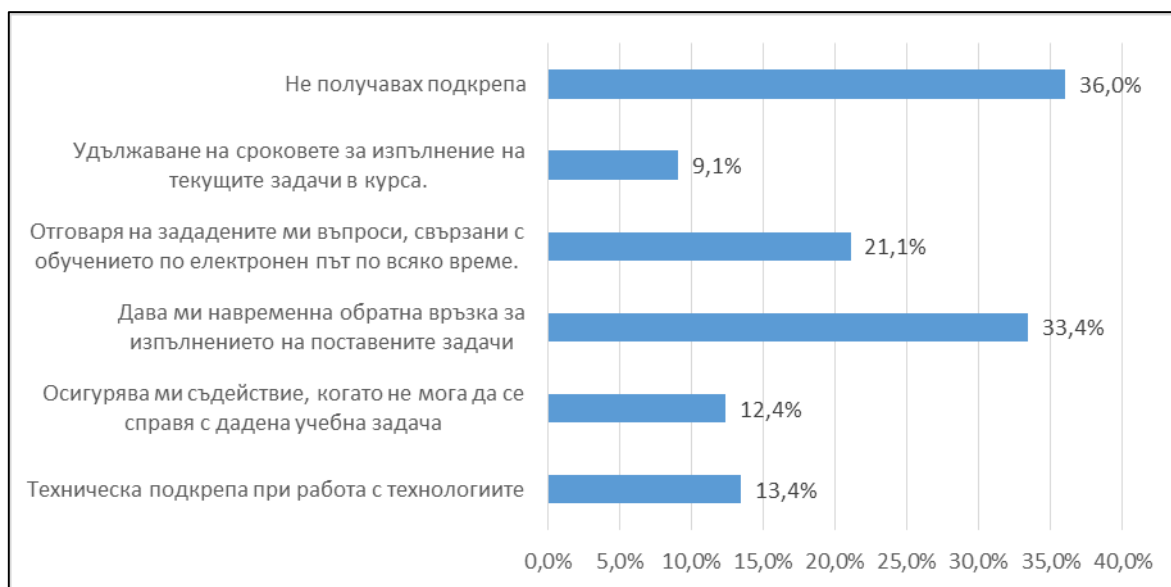
Фигура 50. Методи на оценяване в е-курсовете според лекторите

Препоръчително е да се включат и други методи и форми на оценяване. Интензивното използване на електронни тестове в един момент може да се окаже обезкуражаващо за обучаемите. При електронното обучение съществуват разнообразни инструменти за оценяване, които, ако се използват целесъобразно при проверка и оценка на постиженията на курсистите, ученето би било по-мотивиращо и ефективно.

Д/ Подкрепа

Качеството на електронното обучение е силно зависимо и от друг важен компонент на електронното обучение – подкрепата и качеството на обратната връзка, която обучаемите получават от лектора и останалите курсисти в процеса на учене по отношение на нейната навременност, яснота, съдържателност и възможностите, които им се предоставят, за да се справят успешно с овладяване

на изучавания материал. На въпроса: **„Какъв тип подкрепа обикновено получавате в курсовете с онлайн преподавател?“** респондентите имаха възможност да изберат повече от една от предварително предложените опции. Разпределението на техните отговори, представени на фигура 51, сочат, че 36% от анкетирания никога не са получавали такава. Вероятно имат достатъчно натрупан опит като онлайн курсисти и се справят без да имат нужда от подкрепа. 1/3 споделят, че са получавали обратна връзка от преподавателя за коректността на изпълнение на поставените задачи в е-курсовете, 21% са получавали навременен отговор на въпросите си, свързани с електронното обучение, едва 13% са получавали техническа подкрепа при работа с технологиите, а само 12% съдействие при трудности с изпълнението на конкретна учебна задача. Незначителен е броят на анкетирания, заявили, че подкрепата е била свързана с удължаване на сроковете за изпълнение на текущите задачи – 9%.

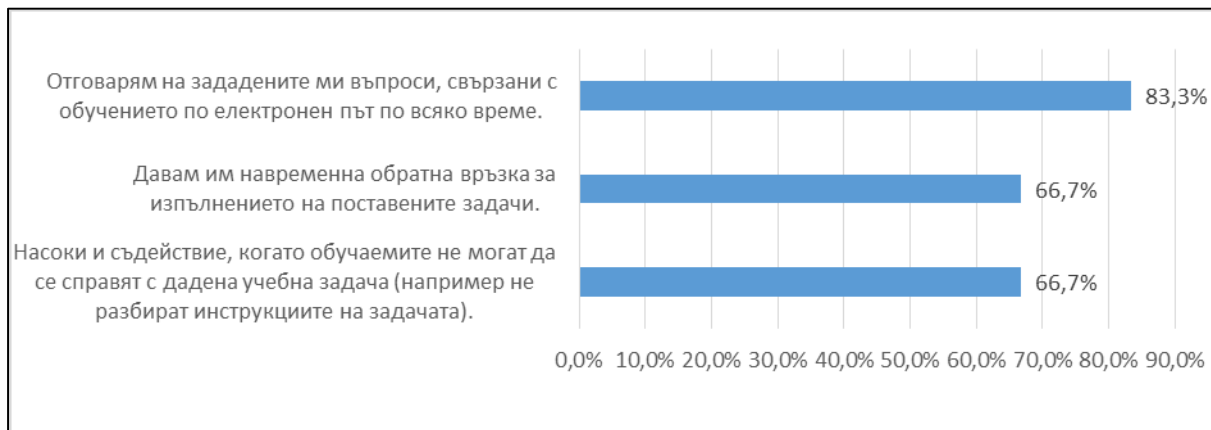


Фигура 51. Подкрепа, получавана от служителите в е-курсовете

В допълнение следва да отбележим, че данните от интервюто с експерти от дирекция „Обучение, международни дейности и проекти“ показват, че всички курсисти получават техническа подкрепа за работа с електронната платформа на ИПА, като в началото на всеки е-курс е публикувана инструкцията за работа с инструментите на електронната учебна среда. При възникнали затруднения, участниците получават съдействие и от определени експерти по е-обучение.

Както показва графиката по-долу на фигура 52, почти всички анкетирани лектори (83%) са посочили, че предлагат на своите обучаеми подкрепа, като отговарят своевременно на техните въпроси по електронен път. А 2/3 твърдят, че им осигуряват незабавна обратна връзка за изпълнението на поставените задачи, т.е. налице са форми на формиращо оценяване. Същият брой са и

лекторите, които предоставят на курсистите допълнителни насоки и съдействие в случаите, когато те се затрудняват при изпълнение на учебните задачи.



Фигура 52. Подкрепа, предоставяна от лекторите на служителите в е-курсовете

3.5. Нагласи на държавните служители и лекторите към прилагане на електронни дистанционни форми на обучение в ИПА – сравнителен анализ

Ефективността на електронното обучение на работното място зависи в голяма степен от организацията на обучение и нагласите на обучаемите към отделните компоненти на е-курса. Нагласите и готовността на респондентите към включването им в различни форми на електронно обучение бяха изследвани с помощта на няколко въпроса в анкетата, отнасящи се до преценка на полезността на различни начини на учене с оглед съвместимостта между служебните и личните ангажименти с ученето в електронна среда, предпочитания към начините за електронна педагогическа комуникация и електронните учебни ресурси.

3.5.1. Изследване на нагласите на респондентите към различни електронни форми на обучение

Отговорите на въпроса: „**Кой от следните начини на учене оценявате като най-полезен за Вас?**“ показват, че обучаемите респонденти предпочитат електронни форми на обучение – 61% (изцяло онлайн – 31% и смесено – 30%) пред традиционното присъствено обучение – 14% (фигура 53). Вероятно това се дължи на безспорните предимства на тази сравнително нова форма на обучение в контекста на учене на работното място – гъвкавост и адаптивност към потребностите на всеки обучаем, както вече беше посочено в литературния анализ. Незначителен дял от тях са оценили като полезни за себе си следните форми на учене: колаборативно учене менторство/коучинг (7%); търсене и използване на интернет ресурси (5%); участие в професионални общности (4%) и учене чрез проби и грешки (2%), т.е. това са сред най-непредпочитаните форми на учене за

повишаване на професионалните знания, умения и компетенции на държавните служители.



Фигура 53. Оценка на полезността на различни форми на учене според служителите

Интересен резултат се получи при анализиране на взаимовръзката между опита на държавните служители в качеството им на обучаеми в е-курсове и техните предпочитания на учене. Резултатите от проведения Хи-квадрат тест за установяване на зависимост между тези две променливи показва, че е налице статистически значима зависимост (Хи-квадрат тест, 1, № = 1428; $p < 0,001$), т.е. сред респондентите, които оценяват за себе си като най-полезни електронното дистанционно обучение и смесената форма на обучение имат предишен опит в тази област и демонстрират висока степен на увереност, докато служителите с липса на опит са заявили предпочитанията си към присъствената форма на обучение.

С помощта на въпроса: „**Предвид Вашата натовареност, професионалните и личните Ви ангажименти коя от изброените електронни форми на обучение е най-подходяща за Вас?**“ анкетираните имаха възможност да ранжират своите предпочитания. В таблица 5 е представено подреждането на резултатите на всички респонденти във възходящ ред (от най-подходящата форма към най-непредпочитаната). Както е видно, доминират предпочитанията към изцяло онлайн форма на обучение с лектор (32%). Прави впечатление, че въпреки, че тези курсове са по-продължителни като времетраене (16 учебни часа) в сравнение с е-модулите за самообучение и изискват повече усилия от страна на курсистите, те са поставени на първо място от респондентите. На второ място желанието им е за участие в кратки е-модули за самообучение,

включващи разнообразни учебни ресурси и учебни дейности за самооценка (29%) и на трето място е посочена смесена форма на обучение, комбинираща присъствени сесии с онлайн обучение (28%), като отчетените разлики между трите форми са минимални. Сред по-малко предпочитаните форми на учене са: уебинарите, неформалното учене чрез включване в МООС (отворени курсове за множество потребители) (10%) и в онлайн професионални уещи общности (9%). Вероятна причина за това е твърде ограниченият им опит във включване в подобни електронни форми. Обаче по отношение на последните две, както беше подчертано в теоретичния обзор, възможностите за неформално учене и споделяне на професионален опит са изключително добри. Привържениците на персонализираното учене твърдят, че всеки човек е индивидуалност и трябва да използва разнообразни инструменти за самообучение и подходи, които излизат извън рамките на традиционните педагогически подходи, наложени от електронната система за управление на ученето в организацията³³.

№	Форми на обучение	Да
1.	• Изцяло онлайн обучение с лектор	32%
2.	• Кратки е-модули за самообучение с разнообразни учебни ресурси и свободен достъп	29%
3.	• Смесена форма на обучение - комбинация от присъствени сесии и онлайн обучение	28%
4.	• Уебинари (Онлайн сесии/виртуални класни стаи)	10%
	• МООС	10%
5.	• Онлайн професионални уещи общности	9%

Таблица 5. Нагласи на държавните служители към електронни форми на обучение

Очевидно опитът на държавните служители през последните няколко години в участие в най-разпространените електронни форми на учене, предлагани от ИПА, повлиява в значителна степен избора им да продължат да развиват професионалните си умения и компетенции именно чрез електронно дистанционно обучение. Електронните курсове, провеждани изцяло онлайн с участието на лектор и кратките фокусирани е-модули за самообучение имат своето място в модела на ИПА. Но прави впечатление че интересът към е-курсове за самообучение е по-ограничен спрямо реалния опит на респондентите, както вече беше посочено по-горе в анализа половината от тях са участвали в такъв формат. Вероятно липсата на непрекъснат контакт с обучаващия, лишаването от неговите насоки и обратна връзка за постиженията на държавните служители може да се окаже проблемно за обучението. Същевременно се наблюдава повишаване на интереса на служителите към смесен тип обучение.

³³ Wheeler, S. (2019). Digital Learning in organizations. Help your workforce capitalize on technology, Kogan Page Limited, 2019.

Както вече беше казано по-горе в аналитичния доклад, едва около 14% имат опит в тази област, т.е. двойно се е увеличил броят на желаещите да се включат в този формат курсове. Малко по-голям е и броят на служителите, които биха предпочели изцяло онлайн обучение в електронна учебна среда с лектор (26% имат опит в този формат, а 32% биха се включили). Вероятно за служителите човешкият фактор в процеса на обучение е по-значим в сравнение със самостоятелното овладяване на професионални знания, умения и компетенции.

Подобен въпрос, свързан с проучване на нагласите към използване на различни електронни форми на обучение на държавните служители с фокус към спецификите на ученето на работното място, зададохме и на лекторите, преподаващи в ИПА. За улеснение на анализа и с оглед на малкия брой изследвани лица бяха обединени 4 от категориите на въпрос №20 в 2 групи:

- в незначителна степен – „напълно невъзможно“ и „в малка степен“;
- в значителна степен – „във висока степен“ и „до известна степен“.

Категорията, изразяваща колебание – „не мога да преценя“ е запазена.

От данните, представени в таблица 6, е видно, че най-убедени са лекторите в педагогическата приложимост на смесената форма на обучение – 67% са посочили, че тя в значителна степен би била ефективна в бъдещите обучения на служителите.

	<i>В незначителна степен</i>	<i>В значителна степен</i>	<i>Не мога да преценя</i>
Изцяло електронно дистанционно обучение в електронна учебна среда с лектор	49,9% (6 лектори)	41,6% (5 лектори)	8,3% (1 лектор)
Смесено обучение (комбинация от присъствено и онлайн обучение)	16,6 % (2 лектори)	66,6% (8 лектори)	16,6 % (2 лектори)
Електронен модул за самообучение	33,3% (4 лектори)	58,2% (7 лектори)	8,3% (1 лектор)
Уебинар/ видеоконференция във виртуална класна стая	33,2 % (4 лектори)	58,2% (7 лектори)	8,3% (1 лектор)
Мобилно обучение	49,9% (6 лектори)	33,2 % (4 лектори)	16,6 % (2 лектори)

Таблица 6. Нагласи на лекторите към електронни форми на обучение

Интересно е да се отбележи, че повече от половината изследвани лица (58%) считат, че уебинарът/видеоконференцията във виртуална класна стая е ефективна форма на обучение в контекста на работното място за в бъдеще. Само 1 лектор се колебае да отговори на този въпрос. Този резултат е

изненадващ, като се има предвид ограничения опит на повече от лекторите в тази област. Очевидно те осмислят педагогическия потенциал на синхронното обучение, опосредствано от технологиите, поради възможностите за активно взаимодействие с обучаемите в реално време. Тук обаче нагласите им се различават от тези на държавните служители, за които вече стана ясно, че това е една от най-непредпочитаните форми.

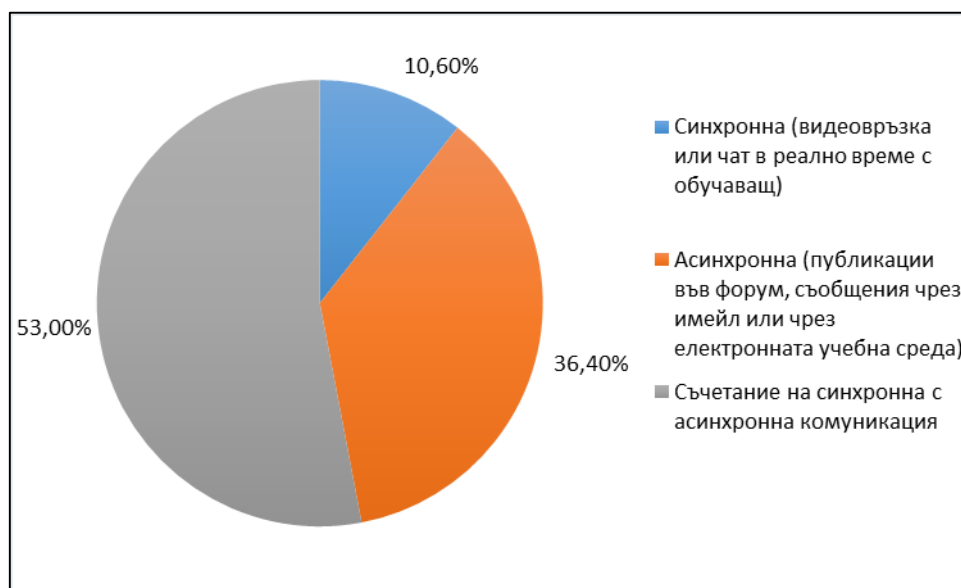
Същият брой лектори изразяват положително отношение и към кратките е-модули за самообучение – 58% и считат, че те в значителна степен биха били полезни за професионалното развитие на служителите. Един е изразил колебание в преценката си. Оказа се обаче, че според половината изследвани лица е-курсовете, които се провеждат изцяло онлайн в електронна учебна среда с лектор в незначителна степен биха подпомогнали професионалното развитие на служителите. Отново един лектор има колебания. Явно за разлика от държавните служители, за които това се оказа най-предпочитаната форма, лекторите не са чак дотам убедени в нейната педагогическа стойност. Според по-голяма част от лекторите с най-ниска степен на приложимост в контекста на обучението на работното място е мобилното обучение – за близо половината от тях то в незначителна степен би могло да подпомогне съчетаването на ученето със служебните ангажименти държавните служители, а 2-ма лектори проявяват колебание в отговора с избор на опцията „не мога да преценя“. Същевременно мобилното учене се очертава като една от трите топ тенденции в продължаващото обучение за 2020 г. и все по-предпочитана форма на обучение от организациите и бизнеса, тъй като позволява гъвкаво учене независимо от локацията.³⁴ От изследването, проведено от Института по публична администрация в Прага в периода 28.05–18 юни 2020 г. с 15 институции, членуващи в DISPA и ENTO става ясно, че респондентите определят мобилното учене като една от най-ефективните форми на дистанционно обучение.

3.5.2. Изследване на нагласите на служителите към ключови компоненти на електронното обучение

Пряка връзка с нагласите на изследваните служители имат предпочитанията им към педагогическата комуникация в е-курсовете. За да установим техните нагласи в това отношение им зададохме следния въпрос: **„Какъв вид комуникация с лектора и другите курсисти бихте предпочели в електронния курс?“**. От разпределението на отговорите, представено на фигура 54 ясно проличава, че доминират предпочитанията към комбиниране на синхронна с асинхронна комуникация – отговорът е посочен от малко над половината от изследваните лица (53%). Очевидно анкетираните осъзнават

³⁴ Pandey, A. (2020). eLearning Trends In 2020: Featuring Tips On How You Can Leverage Them For Learning, Performance Gain, And Behavioral Change, 2020. < <https://elearningindustry.com/free-ebooks/elearning-trends-in-2020> >

ползите за ученето от съчетаването на асинхронния диалог с педагогическото общуване в реално време. Малко над 1/3 отдават предпочитанията си към асинхронен тип педагогическа комуникация, която се осъществява най-често чрез форумите в електронната учебна среда и електронна поща. Незначителен е делът на респондентите (10,6%), чиито нагласи са свързани с използване единствено на синхронна комуникация чрез видеовръзка или чат в реално време с лектора. Отново следва да подчертаем, че от една страна, най-вероятната причина за това са ограниченията на работната среда в голяма част от държавните администрации, което не позволява на повечето служители да се включат във предварително фиксирания час от лектора за онлайн сесия поради служебната заетост. От друга страна, незначителният опит на държавните служители в използване на технологиите за синхронна комуникация както в процеса на обучение, така и извън него за консултации, за решаване на организационно-административни проблеми и т.н. повлиява мнението им в тази насока.



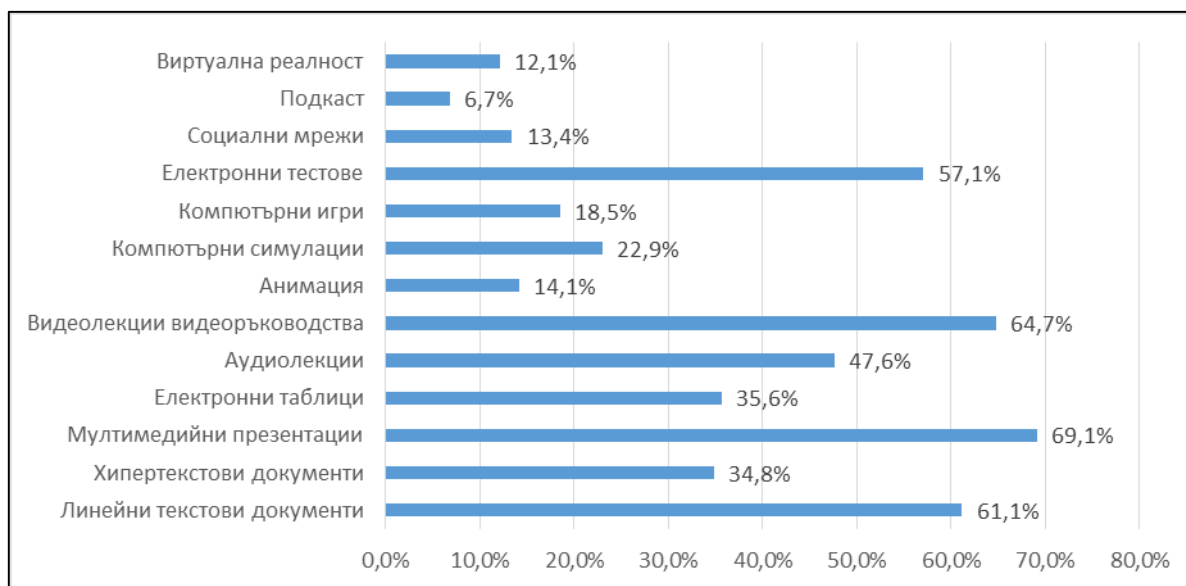
Фигура 54. Нагласи на служителите към педагогическата комуникация в е-курсовете

Друг съществен аспект, свързан с нагласите на държавните служители към електронното обучение, са техните предпочитания относно използването на електронни учебни ресурси. На въпроса: **„Кои от следните учебни ресурси бихте желали да използвате в бъдещи електронни курсове?“** респондентите имаха възможност да отбележат един ли повече електронни ресурса от предварително предложения им списък. Обобщените резултати от техните отговори са представени на фигура 55. Като най-предпочитани се очертават следните електронни учебни ресурси, посочени от над половината изследвани лица: мултимедийните презентации (69%), видеолекции и видеоръководства

(65%), линейни текстови документи (61%) и електронни тестове (57%). Немалка част от държавните служители биха използвали и аудиолекции в обучението си (48%), а малко над 1/3 биха желали в бъдещите е-курсове да се включат електронни таблици и хипертекстови документи. Прави впечатление обаче, че сред най-непредпочитаните електронни ресурси са следните:

- подкаст (7%);
- виртуална реалност (12%);
- социални мрежи (13%)
- анимация (14%);
- компютърни игри (19%);
- компютърни симулации (23%)

Причината за слабия интерес към тези електронни учебни ресурси вероятно се дължи на липсата на опит или ограничения опит на мнозинството от служителите в използването им за учебни цели, както вече беше установено по-горе в изследването.



Фигура 55. Нагласи на служителите към електронните учебни ресурси в е-курсовете

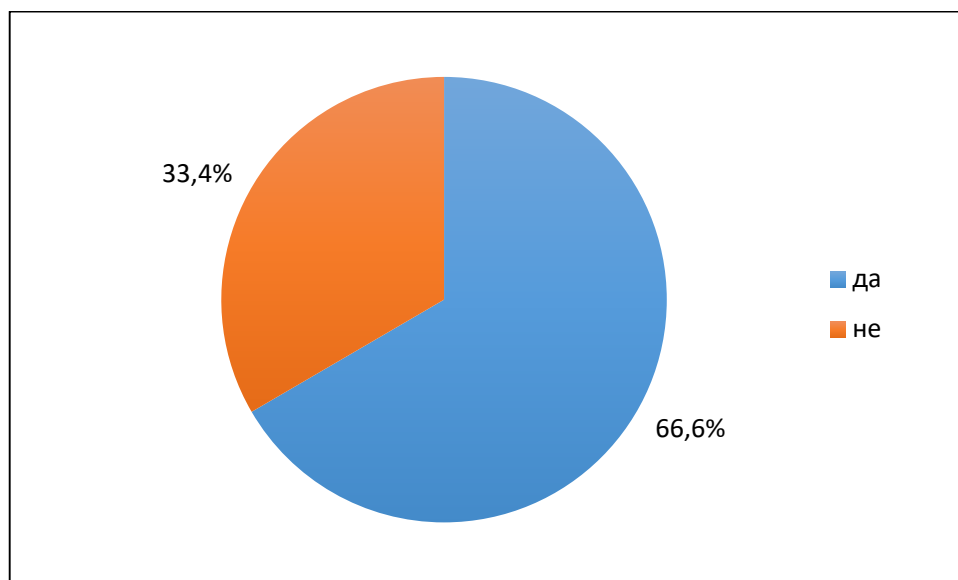
3.6. Потребности на лекторите към повишаване на тяхната експертиза в областта на проектиране и реализиране на електронното дистанционно обучение

Факт е, че качеството на електронното обучение зависи във висока степен от експертизата на преподавателите в тази област. А както вече стана ясно, лекторите в ИПА имат определени дефицити в своята методическа и технологична подготовка по отношение на електронното обучение. Ето защо една от целите на анкетното изследване беше да се установят потребностите на лекторите и от двете групи – на тези с опит в електронното обучение, както и на

тези, които не притежават такъв за придобиване и повишаване на техните знания и компетенции в областта на проектиране и прилагане на разнообразни форми на електронно обучение.

A/ Лектори с опит в електронното обучение

Чрез въпроса: **„Участвали ли сте някога в организирано обучение за използване на ИКТ в преподаването и ученето?“** установихме, че по-голяма част от лекторите са придобили своята експертиза по формален път чрез включване в организирани обучения (67%), само 4-ма от общо 12 са споделили, че не са участвали в такива, т.е. те са придобили своите компетенции по неформален път (фигура 56). Петима лектори са заявили необходимост от допълнително обучение, свързано с разработване и провеждане на електронни курсове в ИПА. Четирима изразяват мнение, че не биха желали да се включат в подобни обучения, а трима се колебаят в отговора си, като са посочили опцията „не мога да преценя“.



Фигура 56. Участие на лекторите с опит в електронното обучение в организирано обучение за използване на ИКТ в образователен контекст

Отговорите на въпроса: **В коя от следните области имате нужда от допълнително обучение?** конкретизират потребностите на лекторите, като те са в следните три направления:

- Методически и технологични знания и умения за работа с платформи за видеоконференции (например BigBlueButton, MS Teams, Zoom, Google Meet, LiveWebinar, Go to Meeting и т.н.) – 3-ма лектори;
- Технологична грамотност, свързана с овладяване на софтуер за създаване на видео лекции и ръководства (напр. Camtasia Studio) – 2-ма лектори;

- Методически изисквания, свързани с разработване и подбор на електронни ресурси – 1 лектор.

А/ Лектори без опит в електронното обучение

За целите на проучването беше важно да се установи дали лекторите, не притежаващи опит в електронното обучение, имат желание за формиране на знания и компетенции в тази област в бъдеще. От отговорите на въпрос №3 става ясно, че 5-ма от тях са мотивирани, като за 4-ма от лекторите е важно като професионалисти „да бъдат в крак със съвременните тенденции в обучението“; за един електронното обучение дава възможност за по-голяма мобилност в преподаването. Само един лектор явно няма мотивация да се развива в тази област, тъй като счита, че обучението, което води е почти невъзможно да се провежда дистанционно. Изследваните лица имат потребност да получат експертиза в следните области:

- Педагогически дизайн и приложение на електронно дистанционно обучение – 2-ма лектори;
- Методически изисквания, свързани с разработване и подбор на електронни учебни ресурси – 1 лектор;
- Технологични знания и умения за работа с електронна учебна среда на ИПА – 1 лектор;
- В повече от една област – 1 лектор.

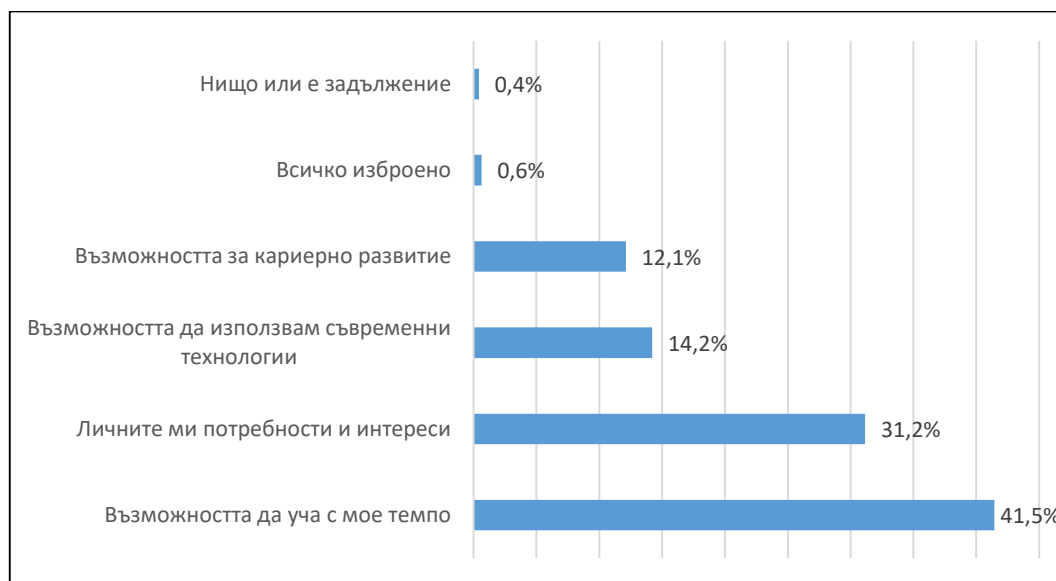
3.7. Фактори, които влияят на мотивация на служители и лектори за включване в курсове с електронно обучение в контекста на продължаващата квалификация

Изследването на мотивацията на държавните служители и лекторите към електронното обучение е важен аспект, който има пряк ефект върху ефективността на обучение, от една страна, и към вземането на обосновани решения на институционално ниво при въвеждането на нови дигитални форми на учене.

А/Държавни служители

Чрез въпроса: „**Кои от изброените възможности Ви мотивират да учите онлайн?**“, беше проучено мнението на служителите относно факторите с най-силно влияние върху мотивационната сфера при избора на е-курсове.

Анализът на данните от графиката (фигура 57) води до заключението, че най-голям е дялът на респондентите (42%), посочили възможността за гъвкаво учене като важен фактор в този аспект, произтичащ от ученето в удобно за служителя време, на второ място близо 1/3 са посочили личните си потребности и интереси (31%). Сред факторите с най-слаб мотивиращ ефект при избора на електронно обучение пред традиционното присъствено изследваните лица са определили възможностите за кариерно развитие (14%), както и желанието да използват съвременните технологии в процеса на своето учене (12%).



Фигура 57. Мотивация на държавните служители да учат онлайн

Следователно, отчитайки спецификата на образователния контекст на учене на работното място, следва да обобщим, че осигуряването на добри условия за персонализирано учене, съобразено с личните интереси и потребности на държавните служители и осигуряващо им възможности да следват собствено темпо при овладяването на знания, умения и компетенции в конкретна професионално-предметна област може да изиграе съществена роля при мотивирането им да се включат в разнообразни електронни дистанционни курсове. Коментираните резултати кореспондират с данните, получени от подобно проучване, проведено през 2015 г. със 132 служители, преминали онлайн обучения в сродна на ИПА институция – в Националния институт на правосъдието³⁵. То също показва, че според изследваните лица възможностите, които електронното дистанционно обучение предоставя на обучаемия да учи в удобно за него време е много по-силен мотивиращ фактор в сравнение с фактора кариерното израстване на служителите.

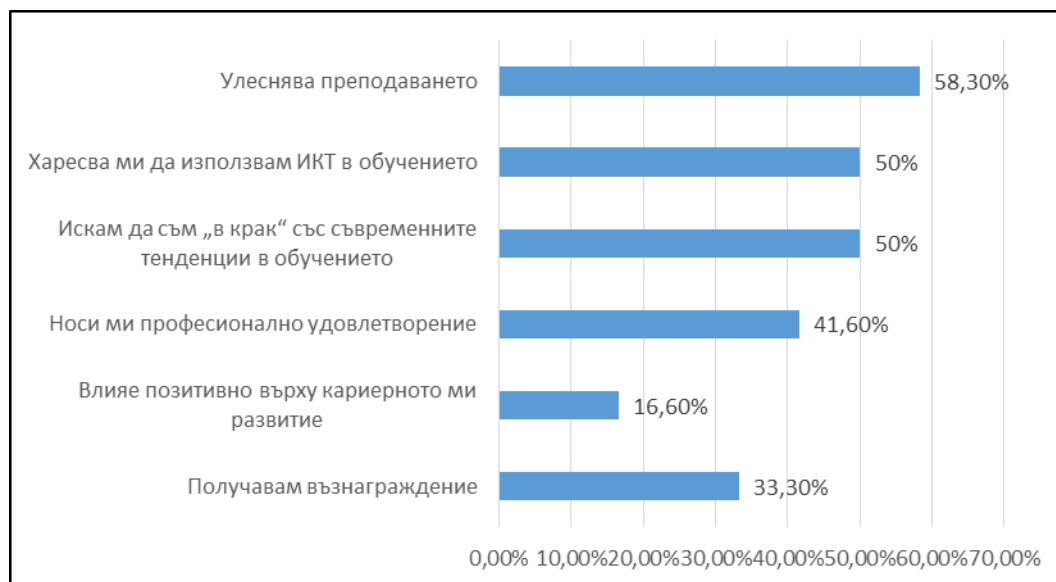
Б/ Лектори

Като се има предвид факта, че проектирането и реализирането на електронно обучение е трудоемка задача за обучаващия, изискваща времеви ресурс и специфични технологични и методически познания, подобен въпрос зададохме и на лекторите на ИПА: **„Какво Ви мотивира за разработване и провеждане на електронни обучения?“**. Той цели да установи наличието на какви конкретни фактори мотивира и стимулира участниците в изследването да прилагат разнообразни форми на електронно обучение във водените от тях курсове. От графиката по-долу става ясно, че на първо място като най-силен

³⁵ Андреева-Александрова, Я. (2016). Мотивиращи фактори за участие на възрастни обучаеми в онлайн квалификационни курсове, Дипломна работа, СУ „Св. Климент Охридски“, София, 2016.

мотивиращ фактор за лекторите, притежаващи опит в електронното обучение, се очертава възможността за улесняване на тяхното преподаване – този отговор е посочен от близо 60% от изследваните лица (отговорът е посочен от 7 от общо 12 лектори) (фигура 58). Това е индикатор за увереността им в образователните възможности на новите дигитални технологии. На второ място за половината от запитаните (6 лектори) еднакво важни са следните два фактора: възможността да използват иновативни методи в обучението, базирани на ИКТ, т.е. да са „в крак“ със съвременните тенденции в обучението, както и личната им удовлетвореност при интегриране на технологиите в учебния процес. Този резултат показва голямата роля на личното отношение на всеки лектор към процеса на интегрирането на ИКТ в обучението и е насока за усъвършенстване на съществуващия модел на ИПА.

За близо 42% (за 5 от 12 лектори) получаването на професионално удовлетворение е важен фактор за тяхната мотивация да разработват и провеждат е-обучения. Обаче става ясно, че за 2/3 от респондентите (8 от 12 лектори) възнаграждението на техния труд за провеждане на електронно обучение не е съществено условие за мотивацията им да работят в тази област (67%). Също прави впечатление, че за почти всички лектори кариерното развитие не е определящ фактор при избора им да разработват и провеждат е-обучения (83%, 10 от 12 лектори).



Фигура 58. Мотивация на лекторите да преподават онлайн

От анализът на данните на двете групи изследвани лица в съпоставителен план се налага изводът, че факторите, свързани с педагогическите характеристики на електронното обучение са водещи при решението на държавните служители и лекторите да участват, респективно да провеждат е-курсове. Неслучайно служителите високо оценяват възможностите, които електронното

дистанционно обучение предлага за персонализиране на ученето съобразно индивидуалния темп на учене на всеки обучаем, което е важно условие предвид специфичния контекст на учене на работното място. За лекторите то е добра възможност за подпомагане на тяхната преподавателска дейност.

Наблюдава се известно сходство в мненията на респондентите по отношение на фактора кариерно и професионално развитие – според данните интересът им към електронното обучение почти не се повлиява от желанието им за израстването в кариерата и разширяването на възможностите за професионална реализация. Вероятно липсата на достатъчно материални и външни морални стимули понижава тяхната мотивация. Този резултат насочва към търсене на пътища на институционално равнище за сертифициране на знанията и компетенциите на служителите, придобити вследствие на обучение в е-курсове и допълнително материално стимулиране, както за служителите, така и за лекторите.

Сравняването на цитираните данни по-горе води и до друг важен извод, а именно – отчита се разминаване в мненията на двете групи изследвани лица по отношение на мотивацията им да използват съвременните технологии за образователни цели. Значително по-голям е броят на лекторите в сравнение с този на служителите, заявили своето желание да използват ИКТ в образователен контекст (с близо 36%). Две са възможните причини за тези различия, а именно: на първо място по-ниското равнище на дигитални компетенции на обучаемите (както вече стана ясно, над 40% от тях се затрудняват да работят с нови технологии и се нуждаят от подкрепа); и такива продиктувани от сравнително ограничения опит на преобладаващата част от тях в електронното обучение (както вече стана ясно около 58% са участвали между 1 и 3 електронни курса). Очевидно е, че лекторите осъзнават необходимостта от промяна в контекста на обучение на държавните служители съобразно спецификите на работното място и осмислят ползите от въвеждане на нови дигитални форми на учене, базирани на съвременните ИКТ. Безспорно електронното обучение, провеждано от мотивирани преподаватели с ясна визия за неговите педагогически възможности ще оптимизира обучението в държавната администрация.

След като вече стана ясно, че проектирането и прилагането на електронно обучение е трудоемка и отнемаща време дейност, следващия въпрос цели да установи наличието на какви конкретни условия и фактори биха мотивирали лекторите да използват електронни форми в обучението на държавните служители. От таблица 7 може да се види, че анкетираните лица определят като най-съществено условие получаването на допълнително материално стимулиране за разработване на е-курсове (42%, 5 от общо 12 лектори). Четирима са посочили наличието на повече време като предпоставка в това отношение. Незначителен е броят на лекторите, определящи наличието на ясни стандарти

за проектиране и провеждане на електронно обучение като важно условие (2-ма лектори), както и повече практика (само 1 лектор).

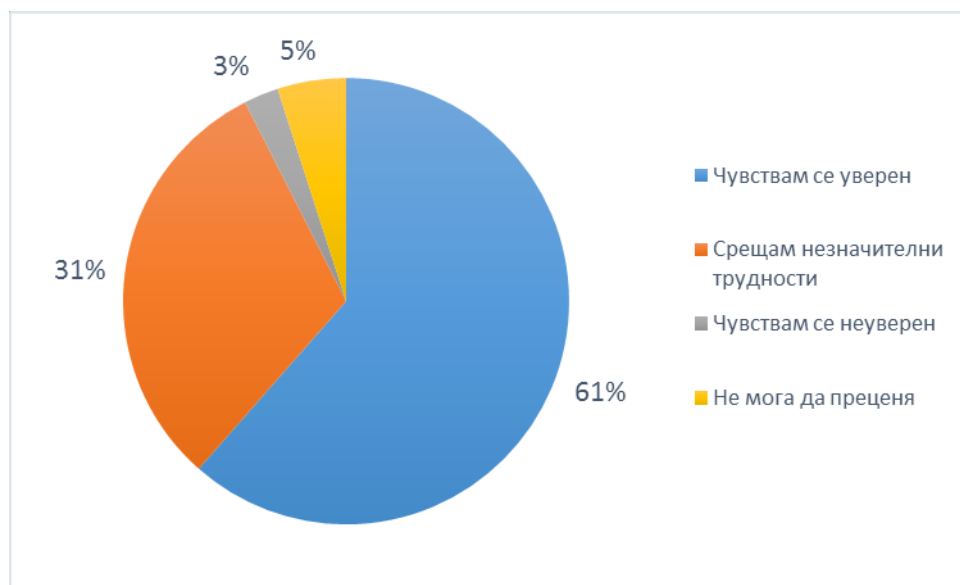
Фактори	Дял/брой лектори посочили опцията (N=12)
Допълнително материално стимулиране за разработване на електронни курсове	41,6% (5 лектори)
Наличие на повече време	33,2 % (4 лектори)
Ясни стандарти за проектиране и провеждане на електронно обучение	16,6 % (2 лектори)
Повече практика	8,3% (1 лектор)

Таблица 7. Фактори, мотивиращи лекторите да използват електронни форми на обучение

Един от съществения аспекти, свързан с опита, нагласите и мотивацията на двете групи изследвани лица към електронното дистанционно обучение е степента на увереност при участието им в е-курсове, респективно при проектиране и провеждане на е-курс. Затова на държавните служители беше зададен следният въпрос: **„Как бихте определили своя опит в качеството си на обучаем в електронни дистанционни курсове?“** с акцент върху степента на тяхната увереност. На лекторите беше зададен аналогичен въпрос: **„До каква степен се чувствате уверен в следното:**

- Включване на елементи на електронно обучение в традиционни курсове
- Разработване и подбор на електронни учебни ресурси
- Педагогически дизайн и провеждане на учебни дейности в електронна учебна среда
- Електронно оценяване
- Ръководене на онлайн дискусия във виртуална класна стая“.

Анализът на данните от анкетното проучване с държавните служители показва, че над половината от респондентите – 61%, са изразили висока степен на увереност при обучението си в е-курсове, около 1/3 срещат известни затруднения (31%), но според тях те са незначителни (фигура 59). Прави впечатление, че много малък е броят на държавните служители, които са заявили своята неувереност при обучението си в онлайн формат (3%). А само 5% от анкетираните нямат необходимата адекватна преценка, поради което са избрали опцията „Не мога да преценя“. Това най-вероятно се дължи на по-ограничения им опит като онлайн обучаеми. Следователно, мнозинството от анкетираните се чувстват уверени, което е важно условие за избора им да се включат в нови дигитални форми на учене.



Фигура 59. Увереност на държавните служители в качеството им на обучаеми според тяхната преценка

Както вече беше споменато, важен индикатор за мотивацията на лекторите към електронното обучение е степента на увереност при проектиране на ключовите елементи на електронния курс и неговото провеждане. От приведените данни в таблица 8 е видно, че над половината от респондентите заявяват най-голяма увереност при включване на елементи на електронно обучение във водените от тях традиционните курсове (58%), както и при електронно оценяване (50%). Близко 42% се чувстват уверени във висока степен при разработване и подбор на електронни учебни ресурси. Не дотам уверени са обаче в уменията си да разработват педагогическия дизайн на учебните дейности в електронна учебна среда и тяхното провеждане (42% са посочили отговор „до известна степен“, а 17% - отговор „малко“). Проведеното изследване показва най-ниска степен на увереност у лекторите при модеризирането на онлайн дискусия във виртуална класна стая – 67% притежават известни умения в тази област, но са посочили отговора „до известна степен“.

Казаното по-горе води до заключението, че на този етап повечето от лекторите притежават нужните компетенции да използват ИКТ, но по-скоро в рамките на традиционния присъствен модел на обучение. Явно съществуват определени дефицити в познанията и опита на немалка част от тях по отношение на: а/ технологичните аспекти на работа с електронна учебна среда (затруднения и непознаване на инструментите на специализираната електронна учебна среда на ИПА и на техните функционалности); б/ методически аспекти, свързани с педагогически целесъобразно проектиране и реализиране на асинхронно обучение; в/методически аспекти, свързани със спецификата на провеждане на синхронни онлайн дискусии. Това може да се окаже пречка при

въвеждане на изцяло онлайн и смесени форми на обучение, където методическите и технологични умения на лектора в изброените области са ключови за повишаване на ефективността на обучение. Проучване, проведено от DISPA през септември 2020 г. показва, че една от основните трудности за лекторите по време на обученията в създалата се извънредна ситуация в сродни на ИПА институции се очертава именно при редизайн на традиционни присъствени курсове с по-голяма продължителност в електронен формат. В голямата си част усилията на експертите по организиране на обучението са насочени към организиране на онлайн обучения за вътрешните и външните лектори (Хърватия, ReSPA), създадени са в някои институции указания и кратки видеоклипове в помощ на учителите. В други им се предлага експертна помощ чрез създаване на видеоклипове по предварително създадени сценарии (ENA). Отчита се необходимостта от насоки за работа с инструментите на електронните учебни среди и то не само в чисто технически план, но и по отношение на методически и меки умения

Компоненти на електронно обучение	Степен на увереност			
	Изобщо не	Малко	До известна степен	Много
Включване на елементи на електронно обучение в традиционни курсове	0%	16,7%	25%	58,3%
Разработване и подбор на електронни учебни ресурси	8,3%	0%	50%	41,7%
Педагогически дизайн и провеждане на учебни дейности в електронна учебна среда	8,3%	16,7%	41,7%	33,3%
Електронно оценяване	0%	16,7%	33,3%	50%
Ръководене на онлайн дискусия във виртуална класна стая	8,3%	0%	66,7%	25%

Таблица 8. Увереност на лекторите в проектиране и провеждане на електронно обучение

Идентифицирането на евентуални затруднения/пречки, с които държавните служители се сблъскват при онлайн ученето е важен индикатор за оптимизиране на модела на обучение на ИПА. Ето защо им зададохме един допълнителен въпрос с цел да установим доколко опитът им на онлайн обучаеми повлиява интереса и мотивацията към електронното дистанционно обучение. Данните ясно показват, че на първо място почти половината от държавните служители (49%) са посочили трудности, свързани с ученето на работното място. Доколкото съвместяването на работен и учебен процес е нелека задача и изисква много добра организация, този резултат е напълно очакван (таблица 9).

Този проблем може сериозно да наруши ученето на обучаемите и да доведе до съществени пропуски в знанията им. Близо 1/3 от изследваните лица са заявили, че недостигът на време е сериозна пречка при електронното обучение.

Трудности, свързани с електронното обучение	Дял на служителите (N=1428)
Трудности, свързани с ученето от работното място (например затруднена концентрация в процеса на ученето поради спешни и неотложни служебни ангажименти, шум, работа с клиенти и т.н.)	48,7%
Недостиг на време	32,9%
Скучно представено учебно съдържание	6,3%
Трудности, свързани с използването на технологиите (например при работа със системата за дистанционни електронни обучения, нейните инструменти и ресурси)	5,2%
Трудности, свързани с ученето в електронна учебна среда (например проява на дискомфорт при самостоятелно учене пред компютърния екран)	4,6%
Трудности, свързани с дизайна на курса (например при ориентиране в целта и структурата на курса, неясни инструкции на учебните задачи и т.н.)	2,4%

Таблица 9. Трудности при електронното обучение според мнението на служителите

Полученият резултат е аналогичен с резултатите от предишно проучване на ИПА³⁶, проведено през 2016 г. с общо 149 представители на всички видове административни структури на централно и териториално ниво на държавната администрация. То очертава именно липсата на достатъчно време на служителите за учене като една от основните пречки за по-широко прилагане на алтернативи на формалното обучение, респективно електронни форми на учене. Резултатът е сходен и с друго значимо международно сравнително проучване в тази област, проведено от Towards Maturity през 2019 г. с 10 000 участници, което също идентифицира липсата на време като сериозна пречка пред работещите служители да участват в онлайн курсове (според 55% от изследваните лица).³⁷ Почти незначителен е процентът на анкетираните, определили следните трудности/ограничения при е-обученията: скучното представяне на учебното съдържание (6%), пречки от чисто технологични характер (5%), затруднения,

³⁶ Тушева, А., Колева, Г., Георгиева, Г. Алтернативи на формалното обучение в държавната администрация (Проучване на Института по публична администрация), https://www.ipa.government.bg/sites/default/files/alternatives_of_formal_training_in_the_state_administration_final.pdf

³⁷ Towards Maturity CIC (2019). The transformation journey. Today's learning strategy for tomorrow's business success, London, 2019.

произхождащи от спецификата при учене в електронна учебна среда (5%) и педагогическият дизайн на курса (2%). Тези резултати показват, че на практика затрудненията, свързани с техническата и технологичната среда са незначителни, а проблемите се дължат основно на паралелното изпълнение на служебните задължения и учебните задачи.

До сходно заключение достига и вече цитираното по-горе проучване сред служителите на друга сродна на ИПА организация – Национална Агенция по Приходите, насочено към идентифициране на нагласите им към съществуващия модел за електронно обучение. То също ясно демонстрира, че съчетаването на обучението със служебните ангажименти за половината от служителите създава трудности, тъй като се налага да правят компромиси в отлагането на задачите или да се претоварват прекомерно в дните на обучение³⁸. Като най-съществени изследваните лица определят следните трудности: прекъсване на обучението поради поява на неотложни служебни задачи; прекъсване на участието в курса поради спешни телефонни разговори и служебна комуникация с колеги, началници и др.; шум на работното място, който затруднява концентрацията и т.н.

Анализът на свободните отговори на служителите ни дават основание да уточним, че технологичните проблеми, макар и рядко да се срещат, са породени основно от недоброто озвучаване на някои от видео лекциите, което затруднява обучаемите да разберат напълно това, което говори лекторът (9 отговора). Като друга бариера един от респондентите е посочил сериозни рестрикции заради информационната сигурност на работното място на служебните компютри. Появата на технически проблеми при онлайн синхронна комуникация също се идентифицира като пречка пред ефективно учене в синхронен формат. Двама са открили като обучителна трудност липсата на пряко (физическо) взаимодействие между лектор и обучаеми, което се отразява на изпълнение на някои от задачите поради възникнали неясноти. Следователно, за да няма спад на интереса и доверието на държавните служители към електронните курсове, е необходимо да се предприемат конкретни мерки за намаляване на идентифицираните трудности при учене на работното място.

От приведените данни се налага заключението, че следва да се повиши капацитетът на администрациите и на ИПА за осигуряване на благоприятни условия на учене в работна среда, съобразени със специфичните характеристики на потребителите. В тази връзка е препоръчително да се потърсят възможности за осигуряване на подходящи места за е-обучение, включително и от различни локации. За целта от първостепенно значение е да се оптимизира начинът на организиране и провеждане на е-обученията, така че да се редуцират идентифи-

³⁸ Янкова, П., Пейчева-Форсайт, Р. (2020). Електронно обучение на работното място – възможности и ограничения в практиката на НАП. – В: Сборник с доклади от 8-та национална конференция по електронно обучение във висшите училища. УИ „Св. Климент Охридски“, София, 2020.

цираните трудности и да се постигне оптимално съчетаване на професионалните ангажименти с възможностите за обучение (подходяща форма, технологии, осигуряване на достатъчно учебно време и т.н.). Само по такъв начин ще се стимулира желанието и интересът на държавните служители да се включат в разнообразни дигитални форми на учене. В противен случай е вероятно да се намали репутацията на е-курсовете.

3.8. Виждания на служители и лектори по отношение на предимствата и недостатъците на електронното обучение

Важен аспект на настоящото проучване е мнението на двете групи изследвани лица относно релевантността на електронното дистанционно обучение към потребностите на държавните служители – както по отношение на неговите предимства, така и по отношение на някои ограничения. На въпроса: **„Какви предимства откривате в електронното дистанционно обучение в сравнение с присъственото обучение?“** респондентите имаха възможност да посочат повече от един отговор.

Както става ясно от отговорите на служителите (таблица 10), те отчитат редица предимства на електронното дистанционно обучение в сравнение с традиционното присъствено, като за мнозинствата от тях те са най-вече от логистичен характер. На първо място поставят възможността да се обучават в удобно за тях време, като съвместявам обучението с професионалните и личните си ангажименти (81%), последвано от да достъпват е-курсовете от всяко място (52%). За повече от половината анкетирувани сериозни са предимствата, свързани с ученето: по-голямата гъвкавост и възможността за следване на собствено темпо в обучението (64%), достъп до ресурсите по всяко време, което очевидно дава по-голям психологически комфорт на обучаемите (64%), възможност за многократно връщане към учебните ресурси по всяко време за повторно преразглеждане (близо 58%), което допринася за оптимизиране на ученето, като се подобряват процесите на възприемане и овладяване на учебното съдържание. Идентифицираните от служителите предимства на електронното обучение в голямата си част са сходни с повечето изследвания в тази област.³⁹

Предимства на електронното обучение	Дял служители, посочили опцията (N=1428)
-------------------------------------	--

³⁹ Guiney, P. (2015). e-Learning in the workplace: An annotated bibliography. Tertiary Sector Performance Analysis, Ministry of Education, 2015, <https://www.educationcounts.govt.nz/publications/e-Learning/e-learning-in-the-workplace>

Дава ми възможност да се обучавам в удобно за мен време, като съвместявам обучението с професионалните и лични ангажименти.	81%
Мога да уча със собствено темпо в рамките на електронния курс.	64,1%
Имам достъп до ресурсите по всяко време.	63,7%
Мога многократно да се връщам към ресурсите за повторно преразглеждане.	57,9%
Мога да се обучавам от всяко място	52,2%
Участието в електронно обучение от работното място ме улеснява, тъй като спестява време за пътуване при присъствено обучение.	43,8%
Спестява разходи за транспорт.	29,3%
Предлага по-добро ресурсно осигуряване (текстове, видеолекции, видеоръководства, видеофилми, аудиолекции, презентации, електронни таблици и т.н.).	27,4%
Дава по-добри възможности за самообучение.	26,2%
При необходимост получавам навременна подкрепа от лектора.	7,9%
Адаптиране към потребностите на отделните курсисти.	6,7%
Не откривам предимства.	3,8%

Таблица 10. Предимства на електронното обучение през погледа на служителите

От таблицата по-долу, илюстрираща отговорите на лекторите по същия въпрос, е видно, че и те като цяло идентифицират и оценяват аналогично предимствата на електронното дистанционно обучение. За преобладаващата част от тях те са свързани основно с пространството и времето, като 83% считат, че обучаемите могат да учат в удобно време, съчетавайки ученето със служебните и личните си ангажименти. Сходни са вижданията на двете групи изследвани лица и по отношение на някои от педагогическите ползи на електронното пред традиционното присъствено обучение. Преобладаващата част от лекторите също отчитат възможността за многократно преразглеждане на учебните ресурси по всяко време, ученето със собствено темпо (75%), както и неограничен достъп до учебните ресурси по всяко време (67%) като положителни. Резултатите в тези аспекти са достатъчно убедителни, макар че стойностите при лекторите са малко завишени.

За разлика от курсистите немалка част от лекторите виждат и други важни предимства – пестенето на време за пътуване (67%) и на финансови разходи за транспорт (50%) (таблица 11). Само 1 лектор от общо 12 е посочил, че не открива предимства в електронното обучение спрямо традиционното присъствено. Прави впечатление, че според вижданията на мнозинството изследвани лица и от двете групи възможностите за самообучение чрез електронно обучение не е сред съществените предимства (според 74% от служителите и според 67% от лекторите). Тези резултати показват, че е наложително да се предприемат

стъпки за промени в съществуващия модел за електронно обучение на ИПА по посока на намаляване на дела на е-курсовете за самообучение и увеличаване на тези с преподавател в изцяло онлайн или в смесен формат.

Предимства на електронното обучение	Дял лектори, посочили опцията (N=12)
Обучаемите могат да учат в удобно за тях време, като съвместяват обучението с професионалните и лични ангажименти.	83,3%
Могат многократно да се връщат към ресурсите за повторно преразглеждане.	75%
Курсистите могат да учат със собствено темпо в рамките на електронния курс.	75%
Участието в електронно обучение от работното място улеснява курсистите в сравнение с присъственото обучение, тъй като спестява време за пътуване.	66,6%
Имат достъп до ресурсите по всяко време и от всяко място.	66,6%
Спестява финансови разходи за транспорт.	50%
Предлага по-добро ресурсно осигуряване (текстове, видеолекции, видеоръководства, видеофилми, аудиолекции, презентации, електронни таблици и т.н.).	41,6%
Дава по-добри възможности за самообучение.	33,3%

Таблица 11. Предимства на електронното обучение през погледа на лекторите

Респондентите идентифицират и някои негативни страни на електронното дистанционно обучение. Отговорите на служителите в този аспект са представени в таблица 12, а тези на лекторите в таблица 13. Като съществен недостатък и двете групи изследвани лица идентифицират най-вече липсата на директна комуникация между участниците в обучението – отговорът е посочен от почти всички лектори – 92% (11 от общо 12 лектори), както и от близо 50% от служителите. Сред ограниченията на дистанционното обучение според мнението на близо 60% от лекторите са още и възникващи технически проблеми, свързани най-вече с достъпа до електронната среда или виртуалната класна стая. Но следва да отбележим, че за много малък брой от служителите техническите проблеми са сериозен недостатък - 17%. Това показва, че най-вероятно те получават навременна техническа подкрепа при нужда.

Мненията на изследваните лица се различават в известна степен и по отношение на някои ограничения, свързани с технологичните и педагогическите аспекти на електронното обучение. Според част от служителите се очертават и други ограничения като: изискване за притежаването на допълнителни технологии (според близо ¼); свързано е с полагането на повече усилия за учене в сравнение с традиционното присъствено обучение (12%) и отнема повече

време за изпълнение на задачите (10%) (таблица №12). 2/3 от лекторите (8 от общо 12 лектори) виждат и някои други ограничения, пряко свързани с тяхната преподавателска дейност – влягането на значително повече усилия за проектирането и осъществяването на електронното обучение, отколкото са нужни за присъственото обучение. Следва да отбележим, че 1/3 от лекторите и близо 30% от служителите имат позитивно отношение към електронното дистанционно обучение и не откриват никакви недостатъци.

Недостатъци на електронното обучение	Дял служители, посочили опцията (N=1428)
Липса на жив контакт с лектора и останалите курсисти.	47,4%
Не откривам недостатъци.	28,8%
Може да изисква притежаването на допълнителни технологии.	24,9%
Технически проблеми с достъпа в електронната учебна среда или виртуалната класна стая.	16,7%
Изисква повече усилия за учене, отколкото при присъственото обучение.	12,2%
Отнема повече време за изпълнение на задачите.	9,5%

Таблица 12. Недостатъци на електронното обучение през погледа на служителите

Недостатъци на електронното обучение	Дял лектори, посочили опцията (N=12)
Липса на жив контакт с курсистите	91,6%
Изисква повече усилия от страна на лектора за неговото проектиране и осъществяване, отколкото при присъственото обучение.	66,6%
Технически проблеми, върху които лекторът няма контрол – лоша интернет връзка, проблем с електронната учебна среда или виртуалната класна стая, неизправност на устройствата и т.н.	58,3%
Липса на обратна връзка за прогреса на обучаемия в модулите за самообучение.	33,3%

Таблица 13. Недостатъци на електронното обучение през погледа на лекторите

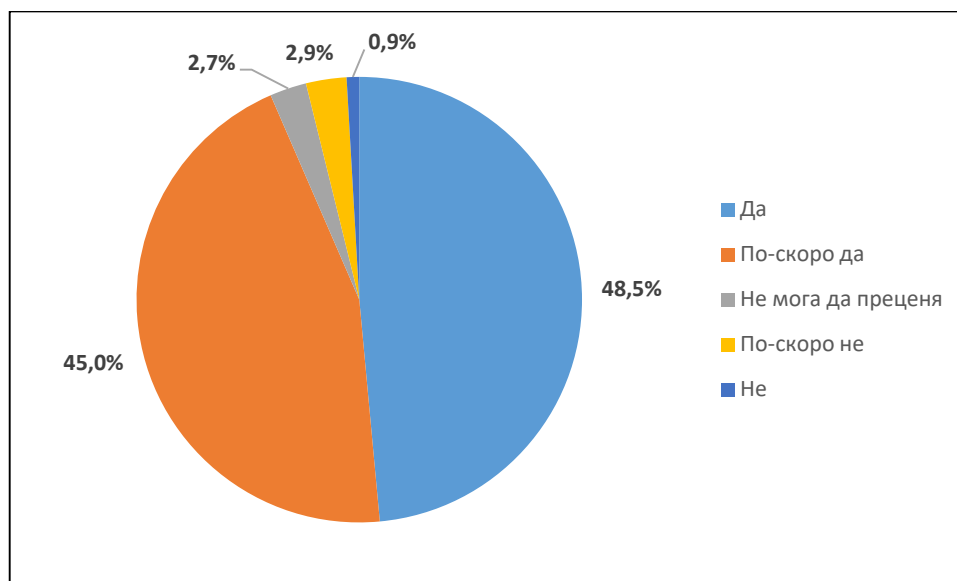
Като цяло респондентите и от двете групи виждат много повече предимства на електронното обучение в контекста на обучение на държавните служители на работното място отколкото недостатъци/ограничения. Те са сходни

с повечето изследвания по света в тази област⁴⁰. Във вече цитирано изследване, наскоро проведено от Института по публична администрация в Прага, мнозинството от изследваните лица приемат положително дистанционното обучение, въпреки първоначалното недоверие на някои курсисти при рязкото повсеместно преминаване към тази форма на обучение заради COVID'19 кризата. В по-ниска степен се очертават и притеснения у някои преподаватели, които нямат опит в онлайн преподаването. Идентифицираните пречки пред дистанционното обучение се свързват с липсата на достатъчно техническо оборудване, лоша интернет връзката, различно ниво на дигитални компетенции, съпротива и нежелание за промяна. Проблеми е възможно да възникнат и от работодателите, които не позволяват дистанционното обучение в работното време на своите служители, но като най-сериозна пречка се явява липсата на достатъчно време за дистанционно обучение в работно време.

Налага се заключението, че, от една страна, електронното обучение дава на държавните служители повече вариативност и гъвкавост, индивидуализация на темпа, с който овладяват знания, умения и компетенции, по-добри възможности за съвместяване на ученето със служебните и лични ангажменти, докато, от друга страна, проектирането и прилагането му от лекторите води до по-голяма ангажираност. За да се редуцират негативите от липсата на пряк контакт между лектора и курсистите, както и между самите курсисти, е наложително да се включат в по-голяма степен в е-курсовете технологии за синхронна комуникация, за които, както вече стана ясно, се използват твърде ограничено в прилагания от ИПА модел на електронно обучение.

Интерес в контекста на цялостното изследване представлява оценката на респондентите – служители и лектори за съществуващия модел на електронно обучение на ИПА по отношение на неговата ефективност. На фигура 60 графично са представени отговорите на държавните служители на въпроса: **„Смятате ли, че електронното обучение в ИПА отговаря на Вашите потребности за повишаване на професионалната квалификация?“**. Както е видно, резултатите показват положителното отношение на мнозинството от респондентите (94%). Негативните оценки са само 4%, а незначителен брой се колебаят в преценката си – 3%.

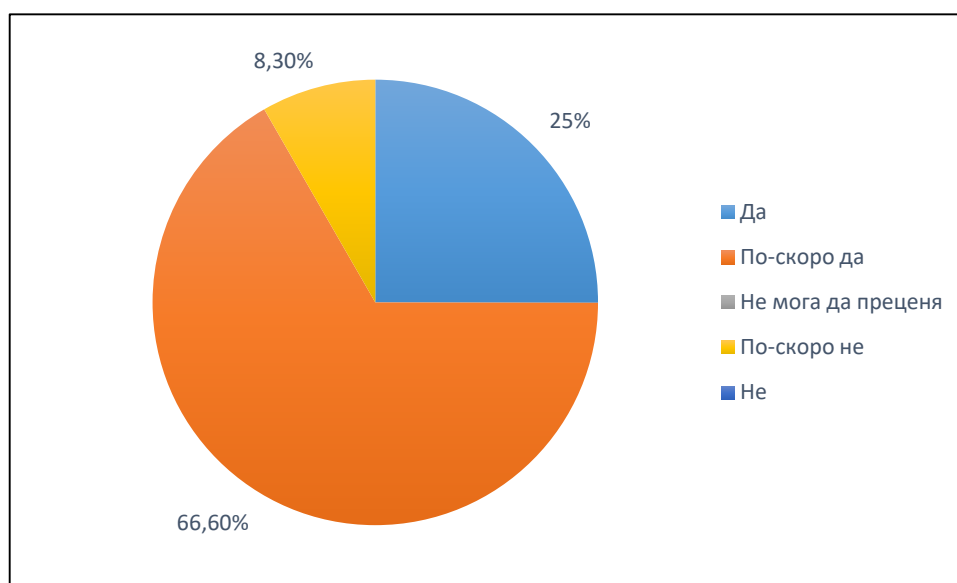
⁴⁰ Guiney, P. (2015). e-Learning in the workplace: An annotated bibliography. Tertiary Sector Performance Analysis, Ministry of Education, 2015, <https://www.educationcounts.govt.nz/publications/e-Learning/e-learning-in-the-workplace>



Фигура 60. Оценка на модела за електронно обучение на ИПА от служителите

Подобен въпрос за оценка на модела зададохме и на лекторите: **„Смятате ли, че електронното обучение в ИПА отговаря на потребностите на служителите от администрацията в България за повишаване на тяхната професионална квалификация?“**.

От отговорите, представени на фигура 61 става ясно, че те убедително дават същата висока оценка за провежданото електронно обучение в ИПА (92%), като 25% са посочили отговор „Да“, а 67% - отговор „По-скоро да“. Само един от 12 лектори е посочил отговор „По-скоро не“. Този положителен резултат е напълно логичен, като се има предвид професионалната и личната ангажираност на лекторите при проектирането и въвеждането на електронно обучение.



Фигура 61. Оценка на модела за електронно обучение на ИПА от лекторите

4. Изводи и препоръки за подобряване на модела на електронно обучение в ИПА с оглед адаптирането му към спецификата на контекста и потребностите на държавните служители.

В заключение на базата на проведеното теоретично проучване и емпирично изследване следва да обобщим, че електронното обучение заема важна част от съвременното продължаващо обучение на държавните служители в България. Постигането на качествена професионална подготовка на човешките ресурси е възможно чрез използването на широк спектър от ИКТ и базирани на тях образователни иновации, насърчаващи развитието на кадрите в контекста на концепцията за учене през целия живот. Въз основа на резултатите от направения анализ се формулират конкретни изводи и препоръки за бъдещо усъвършенстване на модела на електронно обучение в ИПА като водеща организация, обучаваща държавната администрация.

На първо място, следва да се отбележи, че ИПА разполага с добра информационно-технологична инфраструктура, обезпечаваща проектирането и реализирането на електронно дистанционно обучение на държавните служители. Понастоящем е изградена собствена електронна платформа, която предоставя набор от инструменти за създаване и публикуване на електронни ресурси, възможности за различни типове учебни дейности и оценяване на постиженията на курсистите, предаване на разработки от обучаемите по електронен път, онлайн общуване и т.н. Безспорно предлаганите е-курсове допринасят за разширяване на достъпа до обучение на служителите от всички региони в страната. Положително е, че курсистите имат достъп до своите електронни курсове от всяка физическа локация, включително и от вкъщи и удобството да ги достъпват от всякакво мобилно устройство – не само от служебния си компютър, но и от личен лаптоп, таблет, мобилен телефон за разлика от обучаемите в сродна на ИПА организация – НАП, където обучаемите могат да достъпват курсовете единствено от корпоративната мрежа, а това създава редица ограничения. За съжаление много малък е броят на служителите, които ползват мобилния си телефон за учебни цели, което би затруднило въвеждането на мобилно обучение. Създадените условия са стабилна база за по-нататъшно развитие на нови форми на дигитално учене.

На второ място, от приведените данни от двете анкетни изследвания и техния анализ се налага заключението, че най-предпочитаната и широко разпространена форма на електронно обучение в ИПА са кратки фокусирани електронни модули за самоподготовка без обучаващ или т.н. микрообучение, т.е. служителите отдават предпочитания към самостоятелно учене на работното място в електронна учебна среда, където сравнително бързо и лесно могат да актуализират своите знания и умения в конкретна професионална сфера, без това да отнема много време от натоварения им график. Тази форма има своите

предимства и недостатъци. Предимство за потребителите е, че имат възможност за гъвкаво самообучение, като използват свободното си време през деня. Те са достъпни до 6 месеца след отварянето им, което гарантира многократното преразглеждане на учебните ресурси и самопроверка на усвоените знания. Същевременно основният недостатък е липсата на обучаващ, което лишава държавните служители от възможността за перманентна педагогическа комуникация, навременна подкрепа и насоки в процеса на учене, активно усвояване на знания и умения съвместно с другите курсисти. За отбелязване е, че в модела на ИПА много слабо са застъпени курсовете от смесен тип. Добрите практики показват, че комбинирането на различни форми на присъствено и електронно обучение е с по-голяма педагогическа ефективност поради възможностите занятията в учебната зала да бъдат подпомогнати чрез отдалечен достъп до множество електронни учебните ресурси, индивидуални и групови дейности в електронната учебна среда и персонализирана обратна връзка за прогреса на всеки обучаем от лектора. Силно лимитирано е прилагането на електронен курс с лектор, както и използването на технологии за синхронно обучение от типа на виртуална класна стая. На настоящия етап ИПА прави първите си опити за включване на BigBlueButton в някои от е-курсовете с лектор за провеждане на уебинари и за дистанционни обучения в реално време, но е наложително да се увеличи делът на синхронни форми на учене от работното място при организиране на подходящи условия. Безспорно технологиите за синхронна комуникация (виртуални онлайн платформи) имат значителен потенциал за повишаване на педагогическата комуникация и активното сътрудничество и взаимодействие между курсистите, както и между курсистите и лектора/ите, участващи в обучението от различни локации, но по едно и също време.

От една страна, за да могат държавните служители да се възползват максимално от предимствата на електронното обучение, е **препоръчително** да се оптимизира моделът на електронно обучение в ИПА, като наред с курсовете за самоподготовка се увеличи делът и на други дигитални форми на учене като: е-курсове с лектор, смесено обучение, синхронно онлайн обучение и т.н. От друга страна, инвестициите в проектирането на разнообразни форми на електронно обучение се очаква да доведе до сериозен икономически ефект за отделните държавни администрации, чиито служители се обучават от дистанция. Както е известно един от позитивите на електронното обучение е именно пестене на финансови разходи за пътуване и командировъчни за обучаемите.

На трето място, мнозинствата от анкетираните служители притежават добри дигитални умения (според собствената им преценка), като близо половината от курсистите (48%) отчитат, че работят уверено с най-популярните технологии, а 9% смятат себе си за експерти в тази област. По-младите служители са и по-уверени при използването на ИКТ, т.е. те не би следвало да

имат затруднения от технологичен характер при електронно обучение и се очаква да са по-склонни да се включат в нови дигитални форми на учене, отколкото по-възрастните. Препоръчително е да се установи равнището на дигитална компетентност на служителите преди стартиране на курса и да се предвиди допълнителна навременна подкрепа за тези от тях, които срещат затруднения при ориентиране и учене в електронната учебна среда. 2/3 от лекторите са заявили високо ниво дигитална компетентност, като почти половината от тях (44%) смятат себе си за експерти при работа с разнообразни дигитални технологии, а 22% са уверени при използване на нови технологии без да се смятат за експерти. Изследването установи, че лекторите без опит в електронното обучение са с по-ниски дигитални умения, което би повлияло върху възможностите им за проектиране и провеждане на електронно обучение. Следователно идентифицира се необходимостта от текущото им подпомагане в процеса на първоначално разработване и реализиране на е-курсове.

На четвърто място, по отношение на опита в електронното обучение на изследваните лица от двете групи – служители и лектори могат да се направят някои важни констатации. Анализът на резултатите от двете анкетни проучвания по отношение на информационното осигуряване води до заключението, че на този етап в е-курсовете на ИПА се използват най-популярните електронни ресурси при електронното обучение: мултимедийни презентации, линейни текстови документи, видеолекции и електронни тестове. Ниска е степента на осигуреност с електронни учебни ресурси като: електронни таблици, социални мрежи компютърни симулации, електронни игри с учебна цел, динамични визуализации и подкаст. Наблюдава се определен дефицит в опита и на двете групи изследвани лица по отношение на използване на тези електронни учебни ресурси, които са с доказан педагогически потенциал в обучението на възрастни обучаеми. Причините за ограниченото им приложение може да се предположи, че се дължат на липсата на увереност и методически познания у лекторите за тяхното приложение в учебния процес, високата цена на повечето от тях, ограниченията на ученето на работното място, както и необходимост от специално оборудване. Освен това краткото учебно време на преобладаващата част от е-курсовете не позволява тяхното интегриране в обучението. В същото време тези електронни ресурси дават добри възможности за обогатяване на учебното съдържание и за насърчаване на активността на обучаемите.

Препоръчително е да се търсят пътища и финансиране за тяхното интегриране в обучението на държавните служители. Удачно е да включват елементи на игровизация в електронните курсове, което неминуемо ще повиши мотивацията на курсистите и ще подпомогне формирането и развитието на ценни професионални качества особено при по-младите от тях. Както беше посочено в теоретичния анализ, геймификацията съдейства за изграждане на лидерски

качества, умения за работа в екип, умения за комуникация и управление на времето и др.

По отношение на педагогическата комуникация се оказа, че превес имат асинхронните форми на общуване – според малко над половината от курсистите (56%) най-популярните технологии за асинхронна комуникация като имейл, форум и др. се използват предимно в процеса на обучение и по-рядко извън обучението с цел осъществяване на консултации, дискусии и други дейности (31%). Аналогичен е и опитът на лекторите в това отношение. Прави впечатление, че в е-курсовете ограничено се използва синхронен тип комуникация, като само $\frac{1}{4}$ от служителите имат опит в използването на технологии за синхронна комуникация като видеоконференция във виртуална класна стая, скайп, чат и т.н. и то отново в рамките на е-курса.

Препоръчително е да се увеличи делът на синхронната комуникация в е-курсовете чрез видеовръзка или чат, което ще създаде реална възможност за преодоляване на някои от недостатъците/ограниченията на асинхронния тип електронното обучение, например като изолация, анонимност, като същевременно курсистите да бъдат стимулирани за активно участие в учебния процес чрез включване в дискусии, споделяне на мнение и идеи, респективно ще се повиши ефективността на обучение. Като се имат предвид ограниченията на специфичния обучителен контекст и трудностите при съвместяването на работния процес с ученето онлайн в точно определен часови диапазон, е нужна много добра организация. Едно добро решение е оборудването на зали в големите администрации с компютри, интерактивни презентационни системи и с видеоконферентни системи за дистанционно провеждане на учебните занятия както в реално време, така и във всяко удобно за служителите време. Ако курсистът има възможността временно да бъде отделен физически от работното си място докато се обучава, той ще постигне по-добра концентрация и активност и вероятно ще се справи по-бързо и лесно с учебните дейности, и ще има време и за някои спешни служебни задачи.

Анализът на отговорите на служителите и лекторите логично води до заключението, че най-широко застъпените електронно-базирани учебни дейности са електронните тестове, индивидуалните задачи и решаването на казуси, докато значително по-рядко се използват групови дейности и онлайн дискусии с учебна цел, което възпрепятства възможността курсистите да се възползват от определен социален и професионален контекст. Обаче съвременните теории поставят акцента върху процеса на съвместно изграждане на знания и обмен на идеи. Следователно, необходимо е да се създадат в е-курсовете условия за държавните служители активно да конструират знания, умения и компетенции в съответната професионална област, да участват активно в процеса на обучението, като обменят помежду си идеи, мнения и опит. Във връзка с това се налага ефективен подбор на подходящи учебни дейности, които дават възможност за

активно въвличане на служителите в учебния процес. Получените резултати предпоставят извода, че е необходимо планирането на промени в педагогическия дизайн/редизайн на е-курсовете на ИПА по посока на включването в тях на повече групови дейности в електронната учебна среда с оглед практическо приложение на придобитите знания, което неминуемо ще спомогне за повишаване на активността и мотивацията на служителите, респективно ефективността на обучение. Електронните тестове безспорно имат своето място в педагогическия дизайн на е-курсовете, но те са насочени към проверка и самопроверка основно на фактологичните знания. **Препоръчително е** да се създадат условия за съвместно учене, като се включват повече онлайн групови учебни дейности, включващи онлайн дискусии по темите от изучавания материал, решаване на проблемни ситуации и реализация на съвместна обща продукция, създаване на артефакти като резултат от учебната дейност. Това ще допринесе за изграждане на онлайн учещи общности, които са изключително ценни за обмяна на опит, идеи, ценности и добри практики между служителите в професионален контекст и неминуемо ще повиши тяхната мотивация за учене.

Изключително важно значение за успеваемостта на обучението на държавните служители имат методите на оценяване и подкрепата, която обучаемите получават при електронното обучение. В модела на настоящия етап оценяването се осъществява най-вече чрез електронни тестове според мнението на преобладаващата част от служителите, а според почти всички лектори чрез предаване на разработки в електронната учебна среда. При оценяване на постиженията акцентът следва да се насочи не само към проверка и самопроверка на усвоените фактологични знания, но и върху разбирането и приложението на наученето, т.е. да се включат по-разнообразни дейности за оценяване, включително саморефлексия и групов рефлексия. **Препоръчително е** обучението да се фокусира върху активното учене и взаимодействие между самите курсисти и между тях и лектора, а не само върху самостоятелно изучаване на учебното съдържание. Като пример за добра интерактивност при оценяването може да се посочи използване на технологии за синхронна онлайн комуникация, например споделянето на екран от курсистите във виртуалната класна стая, за да показват на екрана резултатите от изпълнението на конкретна индивидуална или групов учебна дейност, след което да получат обратна връзка за постигнатия резултат не само от лектора, но и от останалите курсисти.

На пето място, курсистите изразяват положителна нагласа към най-разпространените форми на електронно обучение в контекста на продължаващото професионално развитие на държавните служители: изцяло онлайн обучение с лектор; кратки е-модули за самообучение с разнообразни учебни ресурси и свободен достъп; смесена форма на обучение - комбинация от присъствени сесии и онлайн обучение и те са далеч по-предпочитани в

сравнение с традиционното присъствено обучение. С други думи, предпочитанията им се определят от предоставянето на добра възможност за учене по всяко време и от всяко място, като по най-добър начин се съвместяват учебният и работният процес и от възможността да получават персонализирана подкрепа от лектора. Следва да се вземе предвид желанието на респондентите, като в модела на ИПА наред с кратките фокусирани е-модули за самообучение (които преобладават на настоящия етап) се увеличи делът на предлаганите тематични направления чрез е-курсове в смесена форма на обучение, съчетаващи присъствени занятия с електронна част, както и е-курсове с лектор. Като се има предвид, че държавните служители са хетерогенна група, работят при различни условия в различните държавни администрации е наложително да се прилага диференциран подход при обучението, като им се предоставя избор в какъв формат курс да участват съобразно техните потребности. Препоръчително е да се предприемат конкретни стъпки за повишаване на ефективността на модела чрез осигуряване на по-голяма гъвкавост в ученето на държавните служители и различни решения за различните целеви групи в администрацията. Въпреки слабия интерес на служителите към учене чрез включване в онлайн учеци професионални общности, е наложително да се насърчава интереса им и към тази форма на учене, като се създадат необходимите условия за това. Както стана ясно от литературния обзор, тя е сред водещите тенденции в електронното обучение на организациите за 2020 година. Би била изключително полезна за професионалното продължаващо обучение на младите държавни служители с лидерски потенциал, които след като преминат през организираното обучение в лятната академия за период от 6 дни, биха могли да продължат да обменят иновативни идеи и опит и онлайн. За целта е препоръчително да се изгради затворено онлайн пространство в електронната учебна среда с включени форуми за комуникация между участниците.

Анализът на нагласите на служителите към ключови компоненти на електронното обучение дава основание да се направи извод, че по отношение на информационно ресурсно осигуряване на курсовете преобладаващата част от тях предпочитат вече познатите им ресурси, с които са се обучавали до момента: мултимедийните презентации (69,1%), видеолекции и видеоръководства (64,7%), линейни текстови документи (61,1%) и електронни тестове (57,1%). Същевременно електронни учебни ресурси с доказан педагогически потенциал в практиката като: хипертекстови документи, подкаст, виртуална реалност, социални мрежи, анимация, компютърни игри и симулации са сред най-непопулярните и най-малко предпочитани най-вероятно поради непознаването им и липсата на опит за работа с тях. Препоръчително е да се стартира постепенно тяхното педагогически целенасочено интегриране в е-курсовете, тъй като те ще обогатят учебния опит на курсистите и ще създадат предпоставки за по-добра персонализация на обучение. Като най-предпочитана форма на

педагогическа комуникация според повече от половината респонденти се очертава комбинирането на синхронна с асинхронна комуникация, което налага внедряване на повече технологии за осъществяване на педагогическо взаимодействие в реално време в е-курсовете, тъй като стана ясно, че на настоящият етап тяхното използване е твърде ограничено.

На шесто място, важно е да се отчитат факторите, които мотивират двете групи изследвани лица – служители и лектори. Мотивацията има ключово значение за ефективното учене на държавните служители и то не само в началото при избора на конкретен е-курс, но тя трябва да се поддържа и в цялостния процес на обучение. Ако курсистите не са достатъчно мотивирани е твърде вероятно те да не завършат избрания електронен курс. Затова е наложително да се търсят конкретни механизми за задържане на мотивацията с цел успешно завършване на онлайн обучението. Установи се, че най-силен мотивиращ фактор за тях е удобството за съвместяване на учебния и работния процес поради по-голямата гъвкавост и достъпност на електронното обучение в сравнение с присъственото. Обаче става ясно, че за мнозинството от тях изборът за включване в електронни форми на обучение почти няма отношение към кариерното развитие, както и към желанието да използват съвременните технологии с учебна цел. За да се стимулира мотивацията им в тази насока, трябва да се търсят начини за обвързване на постигнатите положителни резултати в е-курсовете с кариерата, например да имат отношение към критериите за годишната атестация на държавния служител и кариерното израстване. За лекторите най-силен мотивиращ ефект има електронното обучение чрез възможностите, които технологиите предлагат за подпомагане на преподавателската им дейност.

На седмо място, проучването установи, че лекторите на ИПА осъзнават дефицити в квалификацията си в областта на електронното обучение и биха желали да ги запълнят. Най-неуверени са при проектиране на педагогическия дизайн и провеждане на електронно обучение в електронна учебна среда, както и при моделиране на дискусии във виртуална класна стая в реално време. Предпочитанията им са да се включат в организирани обучения, насочени най-вече към овладяване на знания и умения и усъвършенстване на компетенциите в следните области:

- Методически и технологични изисквания, свързани с проектиране на електронно обучение в електронна учебна среда на ИПА;
- Методически и технологични знания и умения за работа с платформи за видеоконференции (например BigBlueButton, MS Teams, Zoom, Google Meet, LiveWebinar, Go to Meeting и т.н.);
- Методически изисквания, свързани с разработване и подбор на електронни ресурси и най-вече технологични умения за работа със софтуер за създаване на видео лекции и ръководства (например Camtasia Studio).

Всичко това дава основание да се помисли за инициране на организирани обучения и подкрепа на лекторите в ИПА в областта на електронното обучение.

В заключение можем да обобщим, че електронното обучение в различните му разновидности постепенно навлиза в продължаващото обучение на държавните служители в България. Благодарение на възможностите, които предоставя за гъвкаво и персонализирано учене и съвместяване на служебните и лични ангажименти с учебния процес, то категорично ще намира все по-широко приложение и за в бъдеще за повишаване на професионалната квалификация на служителите. Това поставя нови предизвикателства пред ИПА като водеща институция за обучение на служителите в държавната администрация, която трябва да отговори адекватно на потребностите на своите курсисти. Въпреки високата положителна оценка, която изследваните лица дават за сега съществуващия модел на електронно обучение, проучването установи, че не се използва напълно потенциалът на технологиите. В бъдеще оптимизирането му следва да се насочи към въвеждане на нови дигитални форми на учене и развиване на сега съществуващите.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Въпросник за служители от държавната администрация, участвали в обучения на ИПА

Уважаеми курсисти,

Настоящото анкетно изследване е насочено към проучване на опита, нагласите и предпочитанията на служителите от държавната администрация към възможностите на електронното дистанционно обучение. То ще допринесе за разработване на базирани на съвременните дигитални технологии гъвкави модели на обучение, адаптирани към потребностите и възможностите за учене и професионално усъвършенстване на служителите от администрацията в България.

Изследването е анонимно и резултатите от него ще бъдат използвани само за научни цели. То се извършва по Проект на ИПА BG05SFOP001-2.017-0001/28.11.2019 г. „Дигитална трансформация в обучението – дигитална компетентност и учене“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Попълването на въпросника отнема **не повече от 10 минути**.

Благодарим Ви за съдействието и готовността за сътрудничество!

I. Дигитални компетенции на обучаемите

1. Как бихте определили Вашето ниво на дигитална грамотност?
 - Експерт съм в работата с различни информационни и комуникационни технологии (ИКТ).
 - Уверен съм в използването на нови ИКТ.
 - Използвам нови технологии при осигурена подкрепа и насоки.
 - Използвам само някои ИКТ и не се чувствам комфортно да използвам нови технологии.
 - Не се чувствам комфортно да работя с технологии.
 - Друго (моля, посочете)

II. Опит в електронното дистанционно обучение

2. В колко на брой електронни курсове (на ИПА и на други организации) сте участвали досега?

- От 1 до 3 курса
- Между 4 и 6 курса
- Повече от 6 курса

3. От тях колко на брой са електронните курсове, организирани от ИПА?

- От 1 до 3 курса
- Между 4 и 6 курса
- Повече от 6 курса

4. Как бихте определили електронните курсове, в които сте участвали в ИПА? (можете да отбележите повече от един отговор)

- Курсът се провежда изцяло в електронна учебна среда.
- Курсът е от смесен тип (съчетава присъствено обучение с дистанционно обучение в електронна учебна среда).
- Курсът е базиран на електронна кореспонденция между преподавател и обучаеми.
- Курсът се провежда във виртуална класна стая (например Big Blue Button)
- Курсът съчетава синхронни (например Big Blue Button, Skype и др.) и асинхронни форми на обучение (форум, тест, индивидуална задача в електронна учебна среда).
- Електронният курс се провежда с онлайн преподавател.
- Електронният курс е за самоподготовка.

5. Как бихте определили своя опит в качеството си на обучаем в електронни дистанционни курсове:

- Чувствам се уверен.
- Срецам незначителни трудности.
- Чувствам се неуверен.
- Не мога да преценя.

6. Кое от по-долу изброените Ви мотивира да учите?

- Възможност да уча с мое темпо.
- Личните ми потребности и интереси.
- Възможността да използвам съвременни технологии.
- Възможностите за кариерно развитие.
- Възможността да получавам актуални знания.
- Надграждането на знанията ми.
- Всички гореизброени
- Друго (посочете какво)

7. Какви трудности срещате в електронното обучение? (можете да отбележите повече от един отговор)

- Трудности, свързани с използването на технологиите (при работа със системата за дистанционни електронни обучения, нейните инструменти и ресурси).
- Трудности, свързани с дизайна на курса (трудно се ориентирате в целта и структурата на курса, неясни са инструкциите на учебните задачи).
- Трудности, свързани с ученето в електронна учебна среда (напр. чувствате се дискомфортно да учите сам пред компютърния екран).
- Трудности, свързани с учене от работното място (напр. трудно се концентрирате в ученето, когато сте на работното си място поради спешни и неотложни служебни ангажменти, шум, работа с клиенти и т.н.).
- Скучно представено учебно съдържание.
- Недостиг на време.
- Друго (моля, посочете)

8. Откъде достъпвате електронния курс/курсове? (можете да отбележите повече от един отговор)

- От вкъщи
- От работното място
- От учебен център
- Друго (моля, посочете)

9. Чрез какво устройство достъпвате електронния курс?
(можете да отбележите повече от един отговор)

- Стационарен компютър
- Лаптоп
- Таблет
- Мобилен телефон
- Друго (моля, посочете)

10. Моля, посочете кои от посочените по-долу типове електронни учебни ресурси сте използвали в обучението си в ИПА и с каква честота?

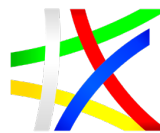
	Много често	Често	Понякога	Рядко	Никога
Текстови документи в линеен формат (WORD, PDF)					
Документи в хипертекст формат					



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

(електронни книги, учебници, речници и т.н)					
Мултимедийни презентации					
Електронни таблици (EXCEL)					
Аудиолекции и материали за самоподготовка					
Видеолекции, видеоръководства и материали за самоподготовка					
Анимация					
Компютърни симулации					
Компютърни игри (с учебна цел)					
Електронни тестове					
Социални мрежи (Уеб сайтове, блогове)					
Подкаст					

11. Моля, посочете какви технологии за комуникация с лектора и другите курсисти сте използвали по време на провеждането на дистанционните курсове: (можете да отбележите повече от един отговор)

- Технологии за синхронна комуникация (видеоконференция във виртуална класна стая или скайп, чат) за провеждане на лекции / упражнения
- Технологии за синхронна комуникация (видеоконференция във виртуална класна стая или скайп, онлайн чат...) за консултации, дискусии и други дейности извън лекциите
- Технологии за асинхронна комуникация (имейл, форум...) за провеждане на обучението
- Технологии за асинхронна комуникация (имейл, форум...) за консултации, дискусии и други дейности извън лекциите / упражненията

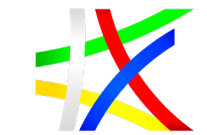
12. Моля, посочете какви учебни дейности в електронната учебна среда сте провеждали: (можете да отбележите повече от един отговор)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Индивидуални задачи
- Групови задачи
- Електронен тест
- Онлайн дискусия
- Решаване на казуси
- Друго (моля, посочете)

13. Моля, посочете начините, по които протече оценяването в посещаваните от Вас курсове: (можете да отбележите повече от един отговор)

- Предаване на разработки в електронната учебна среда (например решаване на казус, споделяне на мнение по определена тема и т.н.).
- Изпращане на разработки по имейл на преподавателя.
- Дискусии във форуми в електронната учебна среда.
- Онлайн дискусии във виртуална класна стая (например в Big Blue Button).
- Онлайн тестове за самооценяване.
- Онлайн тестове за оценяване.
- Дейности за взаимно оценяване (например форуми, работилници и други).
- Друго (моля, посочете).

14. Какъв тип подкрепа обикновено получавате в курсовете с онлайн преподавател? (можете да отбележите повече от един отговор)

- Техническа подкрепа при работа с технологиите (например при работа с електронната учебна среда, с виртуалната класна стая Big Blue Button).
- Осигурява ми съдействие, когато не мога да се справя с дадена учебна задача.
- Дава ми навременна обратна връзка за изпълнението на поставените задачи.
- Отговаря на зададените ми въпроси, свързани с обучението по електронен път по всяко време.
- Удължаване на сроковете за изпълнение на текущите задачи в курса.
- Не получавах подкрепа.

15. Какви предимства откривате в електронното дистанционно обучение в сравнение с присъственото? (можете да отбележите повече от един отговор)

- Дава ми възможност да се обучавам в удобно за мен време, като съвместявам обучението с професионалните и лични ангажименти.
- Участието в електронно обучение от работното място ме улеснява, тъй като спестява време за пътуване при присъствено обучение.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



- Мога да уча със собствено темпо в рамките на електронния курс.
 - Предлага по-добро ресурсно осигуряване (текстове, видеолекции, видеоръководства, видеофилми, аудиолекции, презентации, електронни таблици и т.н.).
 - Имам достъп до ресурсите по всяко време.
 - Мога многократно да се връщам към ресурсите за повторно преразглеждане.
 - Мога да се обучавам от всяко място.
 - Адаптиране към потребностите на отделните курсисти.
 - Спестява разходи за транспорт.
 - При необходимост получавам навременна подкрепа от лектора.
 - Дава по-добри възможности за самообучение.
 - Не откривам предимства.
 - Друго (моля, посочете).

16. Какви недостатъци/ограничения откривате в електронното дистанционно обучение в сравнение с присъственото? (можете да отбележите повече от един отговор)

- Изисква повече усилия за учене, отколкото при присъственото обучение.
- Отнема повече време за изпълнение на задачите.
- Понякога изисква използване на софтуер, с какъвто не разполагам на служебния компютър.
- Може да изисква притежаването на допълнителни технологии (например уебкамера или микрофон при обучение във виртуалната класна стая).
- Изисква време за изучаване на новите технологии.
- Технически проблеми с достъпа в електронната учебна среда или виртуалната класна стая.
- Липса на жив контакт с лектора и останалите курсисти.
- Липса на обратна връзка за прогреса от лектор в модулите за самообучение.
- Не откривам недостатъци.
- Друго (моля, посочете).

17. Смятате ли, електронното обучение в ИПА отговаря на Вашите потребности за повишаване на професионалната квалификация?

- Да
- По-скоро да
- Не
- По-скоро не

- Не мога да преценя

III. Нагласи на курсистите към електронни форми на обучение

18. Кой от следните начини на учене оценявате като най-полезен за Вас?

- Колаборативно учене (чрез взаимодействие с други обучаеми).
- Търсене и използване на ресурси от интернет.
- Менторство/коучинг (професионална подкрепа от по-опитен колега).
- Чрез проби и грешки.
- Присъствено обучение.
- Е-обучение.
- Смесено обучение.
- Участие в професионални общности.
-

19. Предвид Вашата натовареност, професионалните и личните Ви ангажименти коя от изброените електронни форми на обучение е най-подходяща за вас? Моля подредете във възходящ ред от 1-во до 6-то място Вашите предпочитания:

- Изцяло онлайн обучение с лектор.
- Смесена форма на обучение – комбинация от присъствени сесии и онлайн обучение.
- Кратки е-модули за самообучение с разнообразни учебни ресурси и свободен достъп.
- Уебинари (Онлайн сесии/виртуални класни стаи).
- Онлайн професионални учещи общности (учене по неформален път).
- МООС (отворени курсове за множество потребители).

20. Какъв вид комуникация с лектора и другите курсисти бихте предпочели в електронен курс:

- Синхронна (видеовръзка или чат в реално време с обучаващ).
- Асинхронна (публикации във форум, съобщения чрез имейл или чрез електронната учебна среда).
- Съчетание на синхронна с асинхронна комуникация.

21. Кои от следните учебни ресурси бихте желали да използвате в бъдещи електронни курсове? (можете да отбележите повече от един отговор)

- Линейни текстови документи (WORD, PDF)
- Хипертекстови документи (електронни книги, учебници, речници и т.н.)
- Мултимедийни презентации
- Електронни таблици (EXCEL)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Аудиолекции и материали за самоподготовка
- Видеолекции, видеоръководства и материали за самоподготовка
- Анимация
- Компютърни симулации
- Компютърни игри (с учебна цел)
- Електронни тестове
- Социални мрежи (Уеб сайтове, блогове, фейсбук)
- Подкаст
- Виртуална реалност и добавена реалност

IV. Демографски въпроси

22. Моля посочете вида на администрацията, в която работите:

- Централна администрация
- Териториална администрация, вкл. общини

23. Длъжността, която заемате е:

- Ръководна
- Експертна

24. Моля, посочете възрастовата група, към която принадлежите:

- До 30 години
- От 31 до 40 години
- От 41 до 50 години
- От 51 до 60 години
- Над 60 години

25. Моля, посочете Вашия пол:

- Жена
- Мъж

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Въпросник за лекторите в ИПА

Уважаеми лектори,

Настоящото анкетно изследване е насочено към проучване на опита и нагласите на лекторите в ИПА към възможностите на електронното дистанционно обучение. То ще допринесе за разработване на базирани на съвременните дигитални технологии гъвкави модели на обучение, адаптирани към потребностите и възможностите за учене и професионално усъвършенстване на служителите от администрацията в България.

Изследването е анонимно и резултатите от него ще бъдат използвани само за научни цели. То се извършва по Проект на ИПА BG05SFOP001-2.017-0001/28.11.2019 г. „Дигитална трансформация в обучението – дигитална компетентност и учене“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Попълването на въпросника отнема **не повече от 10 минути**.

Благодарим Ви за съдействието и готовността за сътрудничество!

I. Дигитални компетенции на лекторите

1. Как бихте определили Вашето ниво на дигитална компетентност?
 - Експерт съм в работата с различни информационни и комуникационни технологии (ИКТ).
 - Уверен съм в използването на нови ИКТ.
 - Използвам нови технологии при осигурена подкрепа и насоки.
 - Използвам само някои ИКТ и не се чувствам комфортно да използвам нови технологии.
 - Не се чувствам комфортно да работя с технологии.

II. Преподавателски опит в електронното дистанционно обучение

2. Имате ли опит в провеждането на електронни обучения (в ИПА и в други образователни организации):

- Да (ако отговорът е ДА, се преминава към въпрос №6)
- Не (ако отговорът е НЕ, се преминава към въпрос №3)

Въпроси 3, 4, 5 се отнасят само за лектори, които нямат опит в провеждане на електронно дистанционно обучение.

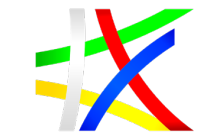
3. Какво би Ви мотивирало да се включите в обучение за придобиване на знания, умения и компетенции за преподаване с помощта на съвременните ИКТ:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

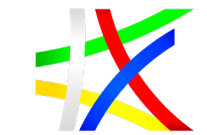
- Убеждението ми, че електронното обучение има редица предимства за обучаемите в сравнение с присъстването.
 - Убеждението ми, че електронното обучение има редица предимства за преподавателите в сравнение с присъстването.
 - По-доброто заплащане на курсовете в електронен формат.
 - Възможността да съм по-мобилен като преподавател.
 - Да бъда „в крак“ със съвременните тенденции в обучението.
 - Нищо не би ме мотивирало.
4. В коя от следните области бихте желали да повишите своите знания и компетенции?
- Основна компютърна грамотност (текстообработка, електронни таблици, мултимедийни презентации)
 - Методически изисквания, свързани с разработване и подбор на електронни учебни ресурси
 - Технологична грамотност, свързана с овладяване на софтуер за създаване на видео лекции и ръководства (например Camtasia Studio)
 - Технологична грамотност, свързана с овладяване на работа със специализиран софтуер във вашата професионална област
 - Педагогически дизайн и приложение на електронно дистанционно обучение
 - Технологични знания и умения за работа с електронна учебна среда (например с тази на ИПА)
 - Технологични знания и умения за работа с електронна учебна среда, която не е на ИПА (например Big Blue Button, Google Classroom, MS Teams)
 - Технологични знания и умения за работа с приложения за провеждане на видеоконференции (например Zoom, Skype, 8x8 и т.н.)
 - Технологични умения за работа с облачни технологии за споделяне на учебни ресурси и дейности (например с Google приложения)
 - Друго (Моля, посочете)
5. Предвид Вашата натовареност, професионалните и личните Ви ангажименти коя от изброените форми на обучение е най-подходяща за Вас? Моля, подредете във възходящ ред от 1-во до 9-то място Вашите предпочитания:
- Кратки обучителни сесии в присъствен формат с лектор
 - Целодневни обучителни сесии в присъствен формат с лектор
 - Изцяло онлайн обучение с лектор
 - Смесена форма на обучение – редуване на кратки присъствени сесии, последвани от онлайн обучение



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Кратки самообучения (ръководства/тюториъли)
- Уебинар
- Менторство/коучинг (професионална подкрепа от по-опитен колега)
- Участие в професионални общности (неформално учене)
- Интернет ресурси за самообучение
- Друго (Моля, посочете).....

6. В колко на брой от курсове в ИПА, в които преподавате, използвате ИКТ?

- Във всички курсове, в които преподавам
- В повечето си курсове
- В няколко курса
- Само в 1 курс

7. Моля, посочете какво Ви мотивира за разработване и провеждане на електронни обучения? (можете да отбележите повече от един отговор).

- Получавам възнаграждение
- Влияе позитивно върху кариерното ми развитие
- Носи ми професионално удовлетворение
- Искам да съм „в крак“ със съвременните тенденции в обучението
- Харесва ми да използвам ИКТ в обучението
- Улеснява преподаването
- Друго (Моля, посочете)

8. Как бихте определили електронните курсове, в които сте били лектор в ИПА? (можете да отбележите повече от един отговор).

- Курсът се провежда изцяло дистанционно в електронната учебна среда на ИПА.
- Курсът е от смесен тип (съчетава присъствено обучение с дистанционно обучение в електронна учебна среда).
- Курсът е базиран на електронна кореспонденция между лектор и обучаеми.
- Курсът се провежда във виртуална класна стая (например Big Blue Button).
- Курсът съчетава синхронни (например Big Blue Button, Skype и др.) и асинхронни форми на обучение (форум, тест, индивидуална задача в електронна учебна среда).
- Електронният курс се провежда с онлайн преподавател.
- Кратък електронен модул за самообучение.

9. Моля, посочете с колко на брой курсисти оптимално можете да работите в ИПА в електронен курс?

- До 10
- До 15
- До 20
- Над 20

10. Смятате ли, че електронното обучение в ИПА отговаря на потребностите на служителите от администрацията в България за повишаване на тяхната професионална квалификация?

- Да
- По-скоро да
- Не
- По-скоро не
- Не мога да преценя

11. До каква степен се чувствате уверен в следното:

	Изобщо не	Малко	До известна степен	Много
Включване на елементи на електронно обучение в традиционни курсове				
Разработване и подбор на електронни учебни ресурси				
Педагогически дизайн и провеждане на учебни дейности в електронна учебна среда				
Електронно оценяване				
Ръководене на онлайн дискусия във виртуална класна стая				

12. Моля, посочете кои от типове електронни учебни ресурси по-долу сте използвали в курсовете, в които преподавате в ИПА и с каква честота?

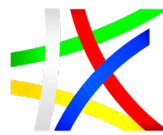
	Много често	Често	Понякога	Рядко	Никога
Текстови документи в линеен формат (WORD, PDF)					



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Документи в хипертекст формат (електронни книги, учебници, речници и т.н)					
Мултимедийни презентации					
Електронни таблици (EXCEL)					
Аудиолекции и материали за самоподготовка					
Видеолекции, видеоръководства и материали за самоподготовка					
Анимация					
Компютърни симулации					
Компютърни игри (с учебна цел)					
Електронни тестове					
Социални мрежи (Уеб сайтове, блогове)					
Подкаст					

13. В случай, че сте използвали или използвате тип учебни ресурси, които не са посочени в горния въпрос, моля да ги изброите, както и да посочите честотата, с която ги използвате.

14. Моля, посочете какви технологии за комуникация с обучаемите сте използвали във Вашия курс/ове: (можете да отбележите повече от един отговор)

- Технологии за синхронна комуникация (видеоконференция във виртуална класна стая или скайп, чат) за провеждане на лекции/упражнения
- Технологии за синхронна комуникация (видеоконференция във виртуална класна стая или скайп, онлайн чат...) за консултации, дискусии и други дейности извън лекциите
- Технологии за асинхронна комуникация (имейл, форум...) за провеждане на обучението
- Технологии за асинхронна комуникация (имейл, форум...) за консултации, дискусии и други дейности извън лекциите/упражненията

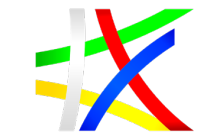
15. Моля, посочете какъв тип учебни задачи и дейности за своите обучаеми сте проектирали във Вашите електронни курсове: (можете да отбележите повече от един отговор)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Индивидуални задачи
- Групови задачи
- Електронен тест
- Онлайн дискусия
- Решаване на казуси
- Дискусионни форуми
- Нито едно от посочените
- Друго (моля, посочете)

16. Моля, посочете начините, по които оценявате обучаемите във Вашите електронни курсове: (можете да отбележите повече от един отговор)

- Предаване на разработки в електронната учебна среда (например решаване на казус, споделяне на мнение по определена тема и т.н.)
- Изпращане на разработки по имейл на преподавателя
- Дискусии във форуми в електронната учебна среда
- Онлайн дискусии във виртуална класна стая (например в Big Blue Button)
- Онлайн тестове за самооценяване
- Онлайн тестове за оценяване
- Дейности за взаимно оценяване (например форуми, работилници и други)
- Друго (моля, посочете)

17. Какъв тип подкрепа обикновено предоставяте на своите обучаеми в електронни курсове? (можете да отбележите повече от един отговор).

- Техническа подкрепа при работа с технологиите (например при работа с електронната учебна среда, с виртуалната класна стая Big Blue Button).
- Насоки и съдействие, когато обучаемите не могат да се справят с дадена учебна задача (например не разбират инструкциите на задачата).
- Давам им навременна обратна връзка за изпълнението на поставените задачи.
- Отговарям на зададените ми въпроси, свързани с обучението по електронен път по всяко време.
- Удължавам сроковете за изпълнение на текущите задачи в курса.
- Друго (моля, посочете).

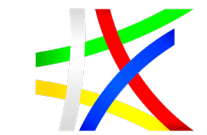
18. Какви предимства откривате в електронното дистанционно обучение в сравнение с присъственото обучение? (можете да отбележите повече от един отговор).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Обучаемите могат да учат в удобно за тях време, като съвместяват обучението с професионалните и лични ангажименти.
- Участието в електронно обучение от работното място улеснява курсистите в сравнение с присъственото обучение, тъй като спестява време за пътуване.
- Курсистите могат да учат със собствено темпо в рамките на електронния курс.
- Предлага по-добро ресурсно осигуряване (текстове, видеолекции, видеоръководства, видеофилми, аудиолекции, презентации, електронни таблици и т.н.).
- Имат достъп до ресурсите по всяко време и от всяко място.
- Могат многократно да се връщат към ресурсите за повторно преразглеждане.
- Адаптиране към потребностите на отделните курсисти.
- Спестява финансови разходи за транспорт.
- Взаимодействието с лектора е по-ефективно.
- Дава по-добри възможности за самообучение.
- Стимулира интереса и активното участие на обучаемите.
- Подпомага по-лесното усвояване на преподавания материал.
- Повишава се качеството на обучение.
- Не откривам предимства.
- Друго (моля, посочете).

19. Какви недостатъци/ограничения откривате в електронното дистанционно обучение в сравнение с присъственото? (можете да отбележите повече от един отговор).

- Изисква повече усилия от страна на лектора за неговото проектиране и осъществяване, отколкото при присъственото обучение.
- Затруднения на лектора при създаване на електронно учебно съдържание (технологични и методически).
- Технически проблеми, върху които лекторът няма контрол – лоша интернет връзка, проблем с електронната учебна среда или виртуалната класна стая, неизправност на устройствата и т.н.
- Необходимостта от добра методическа подготовка на лектора за онлайн преподаване, което отнема време и ресурси.
- Отнема повече време на курсистите за изпълнение на задачите.
- Понякога изисква използване на софтуер, с какъвто не разполагам на служебния компютър.
- Може да изисква притежаването на допълнителни технологии (например уебкамера или микрофон при обучение във виртуалната класна стая).
- Изисква време за изучаване на новите технологии.

- Липса на жив контакт с курсистите.
- Липса на обратна връзка за прогреса на обучаемия в модулите за самообучение.
- Има теми от учебното съдържание, които не могат да бъдат изучавани дистанционно в електронен формат.
- Понижава се качеството на обучението.
- Не откривам недостатъци.
- Друго (моля, посочете).

III. Нагласи на лекторите към електронни форми на обучение

20. Моля, посочете до каква степен изброените по-долу форми на електронно обучение биха били ефективни в бъдеще за обучаемите в ИПА, като се има предвид, че те го съчетават с работния процес?

	Напълно невъзможно	В малка степен	До известна степен	Във висока степен	Не мога да преценя
Изцяло електронно дистанционно обучение в електронна учебна среда с лектор					
Смесено обучение (комбинация от присъствено и онлайн обучение)					
Електронен модул за самообучение					
Уебинар/ видеоконференция във виртуална класна стая					
Мобилно обучение					

21. Какво би Ви мотивирало да използвате електронни форми в обучението на служителите от държавната администрация?

- Наличие на повече учебни ресурси
- Наличие на повече време
- Ако ми се предлага адекватно обучение в тази област
- Ясни стандарти за проектиране и провеждане на електронно обучение
- Ако имам повече подкрепа от експерти от сектор „Електронно обучение“
- Ако имам повече подкрепа от институцията

- Наличие на подходящо технологично оборудване (софтуер и хардуер)
- Повече практика
- Допълнително материално стимулиране за разработване на електронни курсове
- Друго (Моля, посочете).....

22. Участвали ли сте някога в организирано обучение за използване на ИКТ в преподаването и ученето?

- Да
- Не

23. Смятате ли, че имате нужда от допълнително обучение, свързано с разработване и провеждане на електронни курсове в ИПА?

- Да (преминават към въпрос 22)
- Не (преминават към въпрос 24)
- Не мога да преценя (преминават към въпрос 24)

24. В коя от следните области имате нужда от допълнително обучение?

- Надграждане на знанията и уменията за работа с Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)
- Методически изисквания, свързани с разработване и подбор на електронни ресурси
- Технологична грамотност, свързана с овладяване на софтуер за създаване на видео лекции и ръководства (напр. Camtasia Studio)
- Методически и технологични знания и умения за работа с електронна учебна среда
- Методически и технологични знания и умения за работа с платформи за видеоконференции (напр. Big Blue Button, MS Teams, Zoom, Google Meet, LiveWebinar, Go to Meeting и т.н.)
- Технологични умения за работа с облачни технологии за споделяне на учебни ресурси и дейности (например с Google приложения)
- Друго (Моля, посочете).....

25. Предвид Вашата натовареност, професионалните и личните Ви ангажименти коя от изброените форми на обучение е най-подходяща за вас? Моля, подредете във възходящ ред от 1-во до 9-то място Вашите предпочитания:

- Кратки обучителни сесии в присъствен формат с лектор

- Целодневни обучителни сесии в присъствен формат с лектор
- Изцяло онлайн обучение с лектор
- Смесена форма на обучение – редуване на кратки присъствени сесии, последвани от онлайн обучение
- Кратки самообучения (ръководства/тюториъли)
- Уебинар
- Менторство/коучинг (професионална подкрепа от по-опитен колега)
- Участие в професионални общности (неформално учене)
- Интернет ресурси за самообучение
- Друго (Моля, посочете).....

IV. Демографски въпроси

26. Моля, посочете възрастовата група, към която принадлежите:

- До 30 години
- От 31 до 40 години
- От 41 до 50 години
- От 51 до 60 години
- Над 60 години

27. Моля, посочете Вашия пол:

- Жена
- Мъж

28. Вашият преподавателски стаж е:

- Под 5 години
- От 5 до 10 години
- От 10 до 15 години
- Над 15 години

Благодарим Ви за участието!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Полуструктурирано интервю с експерти от ИПА

I. Обща информация

1. Колко държавни служители годишно се обучават в ИПА?
2. С каква продължителност във времето са провежданите от вас обучения?
 - Еднодневни
 - Двудневни
 - Едноседмични
 - Повече от две седмици
 - Друго (моля пояснете)
3. Колко учебни часа включва средно едно обучение?

- 4 часа
- 8 часа
- 16 часа
- 20 часа
- Повече от 20 часа

4. Задължителни ли са обучението или са по желание на служителя?

5. Какво е съотношението между:

изцяло присъствени курсове – изцяло дистанционни електронни курсове – смесени курсове

6. Кога се провеждат обучението:

А) присъствени

- през работното време на служителите
- извън работно време на служителите
- част от обучението се провежда в работно, а част в извънработно време

Б) електронни

- през работното време на служителите
- извън работно време на служителите
- част от обучението се провежда в работно, а част в извънработно време

7. Бихте ли определили в процентно отношение къде се провеждат следните типове обучения:

	Изцяло присъствени курсове	Изцяло дистанционни електронни курсове	Смесени курсове
- Обучение на работното място			
- Изцяло изнесени обучение в работните дни на седмицата			
- Частично изнесени			
- Самообучения			
- Друго (моля, пояснете)			

8. Как бихте определили електронните курсове, които предлагате на Вашите служители и как пропорционално те са представени в рамките на една година? Моля поставете процент срещу всеки тип курс, който се среща във вашата годишна програма за обучение, като процентът на всички курсове да е 100%.
- Електронен курс за самообучение базиран на ресурси с тестове за самопроверка
 - Наличие на електронни ресурси и учебни задачи за самостоятелна работа на обучаемите в електронната учебна среда (ЕУС)
 - Наличие на учебни ресурси, самостоятелни и групови задачи в (ЕУС)
 - Курс от смесен тип, включващ присъствено обучение и достъп до електронни ресурси в електронната учебна среда
 - Наличие на ресурси за самоподготовка и възможности за получаване на обратна връзка от онлайн преподавател.
 - Уебинари
 - Друго (моля, отбележете)
9. Как се извършва подборът на обучаемите?
10. По колко средно курса годишно провеждате?
11. По колко са обучаемите в един курс?
12. Колко курса може да посети един служител?
13. Какви стимули използва Вашата организация за включването и успешното завършване на обучението от нейните служители?
14. Кой заплаща обучението на вашите служители?

II. Информация за курсовете, които се провеждат електронно дистанционно или в смесен формат (съчетание на електронно и присъствено)

15. Колко са обучаемите в електронните курсове през последните 4-5 години на годишна база?
16. Предлагате ли обучение за въвеждане в Вашите служители в спецификата на електронното обучение?
17. Имате ли изискване към своите преподаватели да могат да обучават онлайн? А към нивото на техните дигитални компетенции?
18. Кой прави педагогическия дизайн на електронните курсове?
- преподавателят/лекторът

- преподавателят/лекторът с помощта на служител от дирекция „Обучения“
 - само служител от дирекция „Обучения“
19. Кой прави педагогическия дизайн на електронните курсове?
- преподавателят/лекторът
 - преподавателят/лекторът с помощта на служител от дирекция „Обучения“
 - само служител от дирекция „Обучения“
20. Предлага ли ИПА обучения за преподавателите/лекторите в областта на електронното обучение и ако провежда такива какво включват те?
21. Откъде курсистите достъпват електронния курс?
- От всяко място
 - Само от работното място
 - Само от учебните зали на ИПА
 - Друго (моля, отбележете)
22. Чрез какви технологии курсистите достъпват курса?
- Служебен компютър/лаптоп
 - Личен компютър/лаптоп
 - Таблет
 - Мобилен телефон
 - Друго (моля, отбележете)
23. Какви технологии използвате при провеждане на електронните курсове?
- Електронната учебна среда на ИПА
 - Виртуална класна стая (Big Blue Button, Google Classroom, MS Teams)
 - Приложение за видеоконференции (например Zoom, Skype, 8x8 и т.н.)
 - Електронна поща
 - съчетания на всички посочени технологии в един курс
 - Друго (моля, отбележете)
24. Затварят ли се електронните курсове след тяхното приключване или курсистите могат да се връщат към курса и след неговото приключване – да препрочитат ресурсите, да гледат повторно видеолекциите, видеоръководствата и т.н.?



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

25. Посочете няколко от най-типичните учебни дейности във Вашите курсове? (например индивидуални задачи, тестове, дискусии и др.)
26. Какви форми на оценяване използвате? (текущо, формиращо, самооценяване, взаимно оценяване и др.)