

e-Dnevnik i e-Matica: podrška korisnicima unutar škole

Maja Cvitković, Športska gimnazija, Zagreb

Sažetak

Pri uvođenju novih alata u škole nužno je osigurati podršku krajnjim korisnicima, što pada na leđa administratora ili stručnih suradnika u školi.

Na primjeru online tečaja za e-Dnevnik i e-Maticu pokazano je kako se može organizirati podrška korisnicima uz minimalni gubitak vremena te istovremeno podići kvaliteta rada svih korisnika. Važni su i dodatni efekti, od kojih je najvažniji pomicanje fokusa s učenja koraka provođenja nekog postupka na potpuno razumijevanje skupa pohranjenih podataka i njihovih veza.

Usput, sudjelujući u online tečaju koji oponaša uobičajene kontakte između učitelja i učenika profesori stječu vlastita iskustva s online učenjem koja mogu primijeniti u nastavi.

Uvod

Administratori raznih sustava u upotrebi u školama – e-Matice, e-Dnevnika i drugih – velik dio svog slobodnog vremena posvećuju obrazovanju korisnika uz dojam da taj ogroman trud ostaje bez rezultata, tj. da na ista pitanja odgovaraju nebrojeno puta i da korisnici ne postaju samostalniji i kompetentniji.

Možemo se pitati mora li biti tako, tj. što treba promijeniti da bi korisnici zaista svladali postupke koje moraju provoditi. S druge se strane možemo pitati i propuštamo li unaprijediti rad svoje ustanove obrazujući korisnike da rade samo “za slabu dvojku” ponavljajući naučene postupke.

Ovaj rad ne daje gotov recept, nego umjesto njega putokaz za organizaciju edukacije u vlastitoj ustanovi s potrebama koje proizlaze iz posebnosti ustanove.

Sustavi za vođenje pedagoške dokumentacije i njihov korisnici

Sustavi za olakšanje vođenja pedagoške dokumentacije razvijali su se od niza „programa za pripremu sjednica“ devedesetih godina, preko matica (e-Matice, odnosno Matice GUOS-a u Zagrebu) do dobrovoljnog pristupanja škola e-Dnevniku.

Razvojem tih sustava mijenjala se i uloga korisnika: u početku se u većini sredina smatralo normalnim da sve podatke oko računala, pa i unos podataka, provodi „informatičar“, dok se uvođenjem matice pojavila uloga razrednika, a nekoliko je godina kasnije upis

podataka u maticu postao posao razrednika zadan pravilnicima o normi. No, podaci su se u e-Maticu upisivali samo dvaput godišnje, pa je posao razrednika često preuzimao administrator, najčešće profesor informatike. Uvođenjem e-Dnevnika dolazimo do situacije da svaki nastavnik mora moći samostalno pregledavati i upisivati podatke.

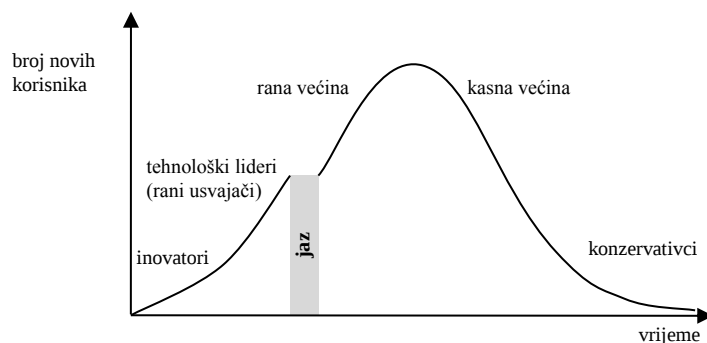
Korisnici i potreba za edukacijom

Danas je vrlo malo ljudi, osobito visokoobrazovanih, kao što su nastavnici u školama, koji otvoreno priznaju da ne znaju upotrebljavati računalo. No, svatko ima neku svoju primjenu računala, svoj stil i izvore učenja, svoje kriterije za ocjenjivanje vlastite vještine.

Dio korisnika svakodnevno upotrebljava računalo u različite svrhe i takvima je obično dovoljno samo objasniti osnovnu ideju aplikacije i vezu među objektima u njoj.

Velik broj korisnika računalo ili ne upotrebljava svakodnevno ili ga upotrebljava rutinski za nekoliko primjena ne tražeći druge primjene ili bolje načine rada. I ti će se korisnici zbog prethodnog iskustva nekako snaći u sustavu, često će i sami nešto isprobavati, pa naizgled više nema potrebe za edukacijom. No, zahtjevi posla više nisu samo snalaženje, već stvaranje ispravnih, potpunih i upotrebljivih skupova podataka, pa tako značaj edukacije prelazi potrebe pojedinaca-korisnika i predstavlja potrebu ustanove, te se pokazuje da je edukacija nužna.

Važno je ne gledati korisnike s manje znanja i vještina samo kao „one koji kasne“, nego pokušati uočiti i kvalitativne razlike među skupinama korisnika. U tome nam može pomoći krivulja prihvatanja inovacija – bilo u izvornoj verziji, bilo u verziji s jazom koja naglašava razliku između tehnoloških lidera i rane većine. Poruka te krivulje nije u brojevima koji govore koliko je koje vrste korisnika, nego da su korisnici u raznim fazama prihvatanja inovacija različiti i da imaju različite potrebe.



Krivulja prihvatanja inovacija.

Tako su još tehnološki lideri spremni sami istraživati, dok rana većina dolazi na gotov proizvod, odabran dizajn koji prihvaćaju vjerujući u njegovu budućnost. S druge strane, kasna

većina prihvaća proizvode tek kad uvide da ih je njihova okolina prihvatila. Već te razlike ukazuju na nužne razlike u pristupu obrazovanju korisnika – rana većina otvorena za usvajanje novih proizvoda zahtijevat će pouku, dok kasnoj većini ta pouka mora biti neprimjetna i ni u kojem slučaju ne smije predstavljati teret.

Ako se provodi edukacija za e-Dnevnik, može se računati na dodatnu motivaciju za edukacijom koja proizlazi iz potrebe za potpunim i ispravnim podacima. Riječ je o svojstvima e-Dnevnika koja zasigurno podižu razinu stresa kod nastavnika: nastavnik mora ocjene upisivati u razredu, pred učenicima, te su ti podaci vidljivi učenicima i roditeljima i izvan škole gdje ih mogu gledati onoliko pažljivo koliko žele te uočiti pogreške koje gledajući *papirnat*i dnevnik ne bi nikad uočili.

Problemi pri upotrebi sustava

Neki problemi korisnika ometaju u radu i korisnici su ih svjesni, dok drugi uzrokuju pogreške koje korisnici u prvom trenutku niti ne primjećuju.

Budući da većina današnjih korisnika ili nije prošla organiziranu pouku za rad na računalu ili su je obavili formalno, a učili od primjera iz bliže okoline, kod gotovo svih se korisnika može uočiti još i podskupina problema koji su nastali od nedovoljnog poznavanja rada na računalu.

U daljnjem se radu se bavimo *vidljivim* i *nevidljivim* problemima, a bit će riječi uglavnom o sustavu e-Dnevnik iako se sličan postupak edukacije može primijeniti na bilo koji sustav sa sličnim zahtjevima i korisnicima.

Planirana edukacija za e-Dnevnik

U prve dvije godine rada s e-Dnevnikom bilo je malo nastavnika-korisnika, pa je CARNet mogao organizirati radionice za sve nastavnike. Sad korisnici mogu birati između online tečajeva (loomen.carnet.hr), priručnika u PDF obliku (www.carnet.hr/e-dnevnik) te snimljenih predavanja (mod.carnet.hr).

Dodatno, postoji i helpdesk za dodatna pitanja, no jednostavnim se računom može vidjeti da on ne može podnijeti sva pitanja svih nastavnika u sustavu, nego je namijenjen administratorima koji rješavaju probleme kolega u svojim ustanovama. I dobro je da se nastavnici obraćaju svojim administratorima, jer oni poznaju i sustave s kojima rade i potrebe nastavnika u svojoj ustanovi koje su često vezane uz provođenje postupaka uobičajenih upravo u njihovoj sredini, a koji nisu nužno određeni propisima na razini države i obuhvaćeni dobivenim programima.

Organizacija edukacije unutar škole

Iskustvo kaže da ne možemo korisnike prepustiti samostalnom učenju s pripremljenim materijalima, tj. da treba organizirati neki oblik pouke.

Tečajevi u učionici

Na tečajevima u učionici ili, još bolje, radionicama, u kratkom se vremenu obradi relativno velika količina sadržaja, svi su polaznici *na oku* i naizgled je to najbolje rješenje. Nažalost, obrada sadržaja nije isto što i usvajanje sadržaja od strane polaznika.

Čest je uzrok neuspjeha tečajeva nedostatak strategije rada nakon tečaja, što se u slučaju e-Dnevnika može izbjeći obrađivanjem sadržaja vezanog uz svakodnevni rad na početku godine, sadržaja vezanog uz sjednice na tromjesečju i slično. Time se eliminiraju i problemi kao što su prevelika količina gradiva ili previše zahtijevanih promjena u načinu rada odjednom, ali ostaje problem termina održavanja tečajeva u kojima su polaznici umorni, nemogućnost odgovaranja na sva pitanja koja zanimaju pojedinog korisnika itd.

Online tečajevi na temelju CARNetovih materijala

Ako pripremljeni materijali korisnicima nisu dovoljni, tečajevi moraju biti mentorirani, tj. u najjednostavnijem se slučaju od skupa pripremljenih materijala razlikuju u vođenju te u mogućnosti komunikacije među polaznicima i polaznika s mentorom.

Prednost ovakvog načina rada je mogućnost određivanja vlastitog vremena učenja i tempa, a nedostatak nemogućnost održavanja motivacije pri samostalnom radu – za mnoge polaznike čak i uz poticanje mentora i dobru atmosferu u grupi.

Administratorima je, što se tiče upravljanja vremenom, ovaj način rada idealan.

Samo pojedinačna podrška?

Korisnicima je ova mogućnost najčešće najdraža, osobito ako odgovor dobivaju u kratkom roku. Nažalost, jasno je da pojedinačna podrška vodi vrlo neefikasnom trošenju vremena administratora i zbog toga nije prikladna – bilo da se radi o podršci uživo, telefonom, elektroničkom poštom ili drugim alatima.

Kombinacija

Obrazovanje se može organizirati kroz male cjeline uz stalnu podršku korisnicima. Rad u grupi pomaže da bi se stvorio dojam da su problemi zajednički i da korisnici mogu

pomagati i jedni drugima, a ne nužno čekati odgovor administratora. Osim toga, kroz takav se zajednički rad rađaju i nove ideje i uočavaju problemi, što može biti vrlo korisno.

Da bi cjepljanje gradiva bilo moguće, potrebno je kod polaznika stalno obnavljati sliku cjeline sustava, što treba uvažiti pri dizajnu materijala. Dodatno, ovakav će pregled pomoći korisnicima da uvide smisao cijelog sustava te ih tako dodatno motivirati na rad koji će rezultirati potpunim i ispravnim podacima, a i pomoći u snalaženju u pripremljenim materijalima.

U opisanoj je kombinaciji uloga administratora definirana dvostruko: on je edukator i voditelj lokalnog helpdeska. Prepoznavanje tih uloga može pomoći u definiranju zadataka, izbjegavanju tipičnih problema te odabiru alata.

Tehnika

Zbog teškog određivanja termina za sastanke pokazuje se da je pouku za nastavnike najbolje organizirati u pomoću računala, preko Interneta. To je moguće jer nije riječ o potpunim početnicima, ali je nužno da su alati za pouku jednostavni i da se što bolje uklapaju u skup alata koji korisnici poznaju.

Kao novost se posljednjih petnaestak godina u školama prezentiraju *web 2.0* alati, pa bi bilo zanimljivo vidjeti može li se u rad integrirati nešto od tih alata. Dodatni je izazov u izboru alata činjenica da učitelji često poučavaju onako kako su bili poučavani, što znači da postoji mogućnost da iskustva s ove edukacije prenesu na poučavanje učenika.

Ako krenemo od korisnicima najpoznatijih alata, onih do kojih će dolaziti s najmanje stresa, na prvom nam se mjestu pojavljuje elektronička pošta, a odmah iza nje Facebook.

Elektronička pošta za distribuciju niza materijala većoj skupini ljudi nije prikladan alat jer nikad ne znamo je li korisnik zaista primio i spremio materijale koje smo mu poslali ili ćemo mu morati slati iste materijale svaki put kad se ukaže potreba za istim poslom. Osim toga, elektronička pošta potiče komunikaciju među parovima ljudi, što dodatno opterećuje voditelja edukacije, u našem slučaju administratora.

Zatvorene grupe na Facebooku će zasigurno potaknuti komunikaciju, ali strukturiranje sadržaja i kasnije dohvaćanje starih podataka ostaje problem.

Kao treći se izbor za organizaciju pouke nameće se LMS. Teoretski bi se za rješavanje problema korisnika, tj. rad lokalnog helpdeska, mogli pronaći i bolji alati, no upotrebom LMS-a se može ostvariti „tajni“ cilj, prikaz alata prikladnog i za poučavanje učenika.

Zahtjevi na rješenje informiranja korisnika u Športskoj gimnaziji

Zahtjevi koje smo si na temelju opisanih problema postavili odmah na početku organiziranja pouke u prvim mjesecima rada s e-Dnevnikom su:

- upute trebaju biti podijeljene po poslovima koji se obavljaju i moraju biti kratke (ne dulje od jedne stranice formata A4 za svaki pojedini posao)
- korisnici trebaju razumjeti postupke koje provode, veze unutar sustava, veze s drugim sustavima te značaj tih sustava za druge ustanove (npr. MZOS)
- sve upute trebaju biti ujednačene strukture i dizajna radi postizanja osjećaja sigurnosti korisnika
- alat mora biti integriran s alatima koje korisnici upotrebljavaju. tj. korisnici moraju moći primati obavijesti nekim od poznatih alata
- alat u kojem se organizira pouka mora biti dostupan korisnicima u ulozi profesora i prikladan za rad s učenicima
- želimo da korisnici kroz rad s e-Dnevnikom osjete potrebu usavršavati i druge vještine rada s računalom.

Upotrijebljeni alati

Edukacija se provodi u LMS-u Moodle, a sastoji se od četiri osnovna dijela:

- CARNetove upute
- dodatne precizne upute za obavljanje konkretnih poslova (tzv. kuharice)
- forumi za različite skupine korisnika i drugi oblici komunikacije
- dodatne upute za sustave usko vezane uz e-Dnevnik (e-Matica, e-Građani i sl.).

CARNetove se upute sastoje dijelom od knjiga online tečaja koji smo dobili na upotrebu i ostavili u neizmijenjenom obliku, a dijelom od linkova na upute u PDF obliku i na snimke predavanja. Te su upute postavljene zato jer želimo navikavati korisnike na čitanje uputa koje nisu nužno kratke i koje ne odgovaraju nužno na pitanje koje ih u pojedinom trenutku muči, nego općenito opisuju sustav.

Dodatne su upute napisane prema praksi u našoj školi, složene u obliku knjiga te grupirane ovisno o poslovima (početak školske godine, sjednica na tromjesečju, itd.). Samo su neke od važnijih uputa postavljene kao pojedinačne stranice (na primjer podjela poslova unutar škole, skica razmjene podataka među raznim sustavima itd.).

Iako korisnike upućujemo na te materijale, ne očekujemo da će ih oni zaista samoinicijativno i čitati. Zato je velika važnost posvećena forumima.

Postoje forumi za sve nastavnike, forum vidljiv samo razrednicima, te forum za stručne suradnike i ravnatelja. Svi su forumi postavljeni tako, da su korisnici odgovarajuće skupine pretplaćeni na poruke s njih, što olakšava praćenje rada onima koji samo čitaju poruke elektroničke pošte i koji nemaju naviku često ulaziti u LMS Moodle.

Na forumu se pretežno nalaze podsjetnici na sljedeće akcije, konkretno, za svaki od materijala iz ranije navedenih uputa, kad dođe vrijeme za njegovu primjenu, na forum se postavlja link uz kratku motivaciju za čitanje. Na forum se u pravilu ne postavljaju upute trajnijeg značenja. Ipak, korisno je što forumi imaju mogućnost pretraživanja i što korisnici poruke na njemu, za razliku od primljenih poruka elektroničke pošte, ne mogu „izgubiti“.

Korisnici se administratoru rado obraćaju privatnim porukama, odnosno elektroničkom poštom. Ako bi takva poruka mogla zanimati veći broj korisnika, ona se prenosi na forum s navođenjem imena autora ili bez, ovisno o procjeni administratora.

Sustav obrazovanja, odnosno informiranja korisnika općenito, postavili smo tako da korisnici u svakom trenutku znaju da nisu jedini sa svojim problemom. S jedne strane to uključuje stalno isticanje grupa korisnika sa sličnim problemom (na primjer svi razrednici ili svi nastavnici određenog predmeta), a s druge odgovarajuću brzinu odgovaranja na upite (24 sata).

Za komunikaciju u grupi često se upotrebljavaju i upitnici, odnosno ankete s odgovorima vidljivim svim korisnicima jer na taj način mogu pregledno skupiti podaci (na primjer potvrda završetka nekog posla, izbor zamjenika razrednika i sl.).

Dodatne dobrobiti dobro organizirane edukacije

Efikasnim organiziranjem edukacije administrator se rasterećuje rutinskih poslova i stalnog ponavljanja istih uputa te mu se oslobađa vrijeme za poslove koji odgovaraju njegovoj stručnoj spremi. To su, na primjer:

- planiranje efikasnijeg rada u školi koji se može postići naprednijom upotrebom sustava u koje unosimo podatke
- prilagođavanje uobičajenih metoda rada u školi mogućnostima sustava koji su u upotrebi ili planiranje i uvođenje dodatnih alata potrebnih za efikasan rad ustanove
- podizanje razine računalne pismenosti osoblja škole kroz upoznavanje s tehnikama koje većina korisnika smatra naprednim.

Povratna informacija i evaluacija

Povratna informacija na tečajevima obično je u obliku ankete, u kojima predavači najčešće dobivaju vrlo visoke ocjene, ali polaznici nakon tečajeve primjenjuju samo mali dio sadržaja koji im je prezentiran. Česta je zamjerka tečajevima koji se održavaju za zaposlenike u tvrtkama odnosno ustanovama, da ne sadrže evaluaciju, pa niti organizator ne zna koliko je zaista napravio, niti polaznici mogu procijeniti svoje znanje.

E-Dnevnik ima zaista jednostavno sučelje, pa će sigurno svi korisnici uspjeti nekako upisati i pregledati svoje podatke. No, povremena kontrola upisanih podataka od strane administratora ili zajednički rad s korisnikom može doprinijeti višoj kvaliteti rada (na primjer podizanje preglednosti upisanih podataka ovisno o stilu bilježaka pojedinog nastavnika).

Razgovor stručnih suradnika i(li) ravnatelja s profesorom čije su zapise pregledali također može ukazati na probleme u vođenju pedagoške dokumentacije i poslužiti kao povratna informacija.

No, najbolji je pokazatelj uspješnosti međusobni razgovor kolega o e-Dnevniku uz uočavanje pogrešaka u vlastitim podacima ili podacima kolega, postavljanje razumljivih pitanja administratoru i kolegama te davanje prijedloga za daljnje usavršavanje rada iz kojih se vidi razumijevanje principa rada te poznavanje alata i terminologije.

Zaključak i daljnji planovi

Dosadašnji rezultati pokazuju da se na opisani način može doprijeti do svih korisnika koji žele informaciju, što je i bio cilj. Većina korisnika prati novosti i provodi predložene akcije bez većih problema i možemo reći da se vrlo dobro snalaze u e-Dnevniku, tj. da su sve probleme koje su im preostali s e-Dnevnikom imali i s *papirnatom* verzijom dnevnika.

Nisu potpuno ostvareni ciljevi vezani uz dodatno upoznavanje alata – bilo usavršavanje osnovnog rada na računalu, bilo *web 2.0* alata koji bi se mogli upotrijebiti i u nastavi s učenicima. To se i moglo očekivati zato jer dok uče, vrlo malo polaznika primjećuje detalje koji im to učenje i rad olakšavaju.

U sljedećoj godini namjeravamo se koncentrirati na upoznavanje „naprednih“ mogućnosti alata s kojima se radi, prije svega web preglednika i uredskih programa u koje se lako uvoze podaci iz naših evidencija. Cilj je podizanje sigurnosti u radu, efikasnosti i točnosti rada.

Također želimo aktivirati korisnike u razmjeni iskustava i davanju prijedloga za podizanje efikasnosti rada u sustavima koji su nam na raspolaganju za razne poslove.