



M-learning:

школа, которая всегда с тобой

Илья Залесский, лидер направления «Развитие персонала и внедрение изменений»
«ЭКОПСИ Консалтинг»

Заметный тренд прошедшего года в сфере дистанционного обучения – отказ от проводного интернета в пользу мобильного. Это неудивительно: на сегодня в мире насчитывается около миллиарда пользователей смартфонов – а ведь есть еще и планшетные компьютеры. Идея использования мобильных технологий для развития персонала лежит на поверхности.

Учеба, работа, игра

Мобильное обучение (mobile learning) – новая стадия развития электронного обучения (e-learning), использующего компьютерные технологии и возможности интернета. Прежде чем говорить о достоинствах мобильного формата, вспомним преимущества электронных курсов в принципе. Полноценная программа e-learning объединяет в себе минимум три формы обучения:

1. Классическое обучение – предоставление учебного материала, рассчитанного на изучение отдельными слушателями в удобное для них время. Это могут быть текстовые документы, презентации

(наиболее популярный формат), записи вебинаров. Подача материала статична, усвоение зависит в первую очередь от прилежности ученика. Это именно **учеба** в ее первозданном виде, похожая на классический лекционный курс.

2. Групповое обучение – одновременная работа нескольких слушателей в режиме онлайн. Это может быть совместная подготовка проекта, мозговой штурм,

Сегодня в мире насчитывается около миллиарда пользователей смартфонов – а ведь есть еще и планшетные компьютеры

обсуждение ключевых проблем организации. Важная стимулирующая часть групповой работы – конкурсность: ведь когда несколько человек делают одно и то же, кто-то неизбежно выходит вперед. При этом необходимо уравновешивать конкуренцию элементами командной работы. Такая форма обучения ближе всего к **рабочему процессу**.

3. **Динамическое обучение** – работа с интерактивными веб-приложениями. Тесты, игры, абстрактные или моделирующие реальные ситуации тренажеры – все это повышает степень вовлеченности сотрудников (все мы немного дети) и позволяет преподавателю прямо в ходе обучения оценить степень успеваемости слушателей, понимание ими сути учебного курса. Это **игровой элемент** обучения. Психологи хорошо знают, что из всех людей, взаимодействующих с компьютером, наибольшую концентрацию и вовлеченность

- **Большая свобода доступа.** У сотрудника есть доступ к обучающим материалам из любого места, где есть интернет-подключение.
- **Уникальность курса.** Учебная программа создается под цели и задачи конкретной компании, функции или даже должности.
- **Гибкость обучения.** Продолжительность и последовательность изучения учебного материала слушатель выбирает сам.
- **Оперативность обновления материалов.** Сотрудники постоянно имеют доступ к актуальной информации.

Из всех людей, взаимодействующих с компьютером, наибольшую вовлеченность демонстрируют игроки

демонстрируют игроки. Именно интерактивная, игровая, тестовая составляющая является тем оружием, благодаря которому e-learning может выиграть войну за слушателя у отвлекающей среды.

Достоинства электронного обучения:

- **Экономия на логистике.** Американские специалисты оценивают логистические расходы (транспорт, проживание, питание, аренда) в 85% от общей стоимости корпоративного обучения.
- **Экономия на замещающем персонале.** Люди проходят обучение без отрыва от работы – соответственно, нет нужды привлекать других людей на время учебы основного сотрудника.
- **Экономия времени.** Время, потраченное на освоение одной и той же темы при очном обучении и с помощью грамотно построенного электронного курса, существенно различается: дистанционные технологии экономят в разных сферах от 25% до 60% времени.
- **Массовость.** Число обучаемых может быть практически бесконечным. Нет необходимости отдельно разъяснять каждому региону особенности новой версии корпоративной информационной системы – это делается сразу и для всех.
- **Открытость.** Соблюдение преподавателем графика занятий, успехи каждого сотрудника, типичные ошибки и многое другое доступны любому из руководителей в 2–3 клика.

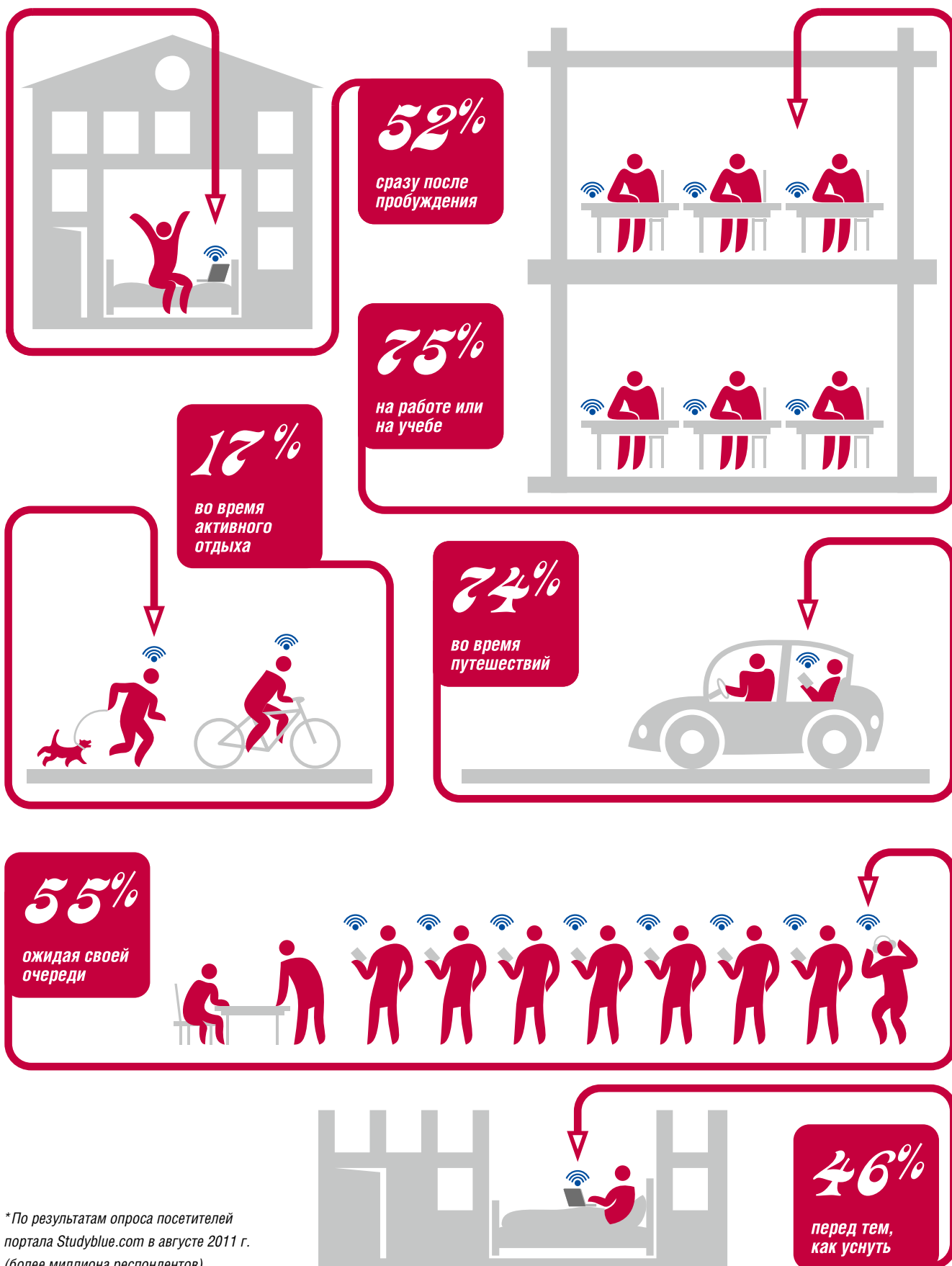
Сегодня практически все крупные банки, торговые сети, СМИ так или иначе пользуются преимуществами e-learning. Где-то это пока происходит на достаточно примитивном уровне (вебинары на арендованной площадке), где-то – на очень высоком (проработанные многоуровневые курсы с привлечением лучших разработчиков и преподавателей).

Плюс мобильность

С широким распространением таких устройств, как смартфоны и планшетные компьютеры, возникло новое средство доставки контента. Слушатели электронных курсов получили возможность «отвязаться» от больших компьютеров. У электронного обучения появился «младший брат» – мобильное обучение (mobile learning, или m-learning) – передача знаний на мобильное устройство с использованием WAP- или GPRS-технологий, Wi-Fi и 3G. В качестве носителя может выступить любое устройство, способное принимать, хранить и передавать информацию. Основное отличие мобильного обучения от электронного состоит в том, что коммуникации и обмен информацией происходят в беспроводной сети.

Преимущества mobile learning

- **Возможность учиться всегда и везде.** Мобильные устройства компактнее и легче книги, поэтому пользоваться смартфоном можно даже в переполненном транспорте. Для работы с информацией можно использовать время ожидания в аэропорту или приемной врача.
- **Высокий уровень концентрации внимания.** Фокус внимания держится 30–40 минут – в отличие от работы на стационарном компьютере.

Где и как часто люди пользуются m-learning*

- **Полный объем информации в любой момент.** Мобильное устройство можно синхронизировать с рабочим компьютером сотрудника.
- **Возможности сенсорного экрана.** В программе обучения можно использовать тактильные пиктограммы.

Области применения

В настоящее время специалисты «ЭКОП-СИ» разрабатывают мобильные курсы, которые могут выступать дополнением к основной программе обучения. Допустим, человек прошел тренинг по навыкам предоставления обратной связи, получил соответствующие знания, отработал полученные навыки. Далее мы предоставляем ему посттренинговое сопровождение, «зашитое» в мобильное приложение. Как это может выглядеть? Первый вариант: человек делает аудиозапись того, как он дает обратную связь, отправляет ее на проверку и в режиме онлайн получает оценку своей работы. Второй вариант: в мобильное приложение заложена подсказка, инструкция по эффективной обратной связи, которой можно воспользоваться в любой момент. Кстати, после прохожде-

На мобильные устройства хорошо ложатся программы, где требуется передать много знаний, но нет необходимости тренировать навыки

ния очного тренинга участнику отправляют краткую версию курса – в текстовом формате или как видеурок.

Другая область применения m-learning – знакомство с новой продукцией. За 30–40 минут человек получает знания о новинках, разбирается, как с ними работать, как продавать, а затем тут же в интерактивном режиме проходит тест и получает оценку. Кроме того, мобильное приложение вовремя пришлет напоминание: ты собирался выучить то-то и то-то.

Третья перспективная область применения – технологическое обучение, когда нужно научить сотрудников работать с новой компьютерной программой.

Вообще говоря, на мобильные устройства органично ложатся такие обучающие программы, где требуется передать много знаний, но нет необходимости тренировать навыки. С помощью планшетного компьютера или смартфона осуществляется оперативный доступ к базам, обмен различными материалами, возможность в любой момент загрузить актуальную информацию. Можно оперативно передавать и получать необходимые данные, находясь в командировке, на конференции и т. п. Сотрудник имеет доступ к интересующим его программам и документам даже в отпуске или в нерабочие дни.

Кому можно рекомендовать m-learning?

1. Новичкам в период адаптации. Например, кассиры и операторы в банке смогут быстро изучить типичные рабочие технологии, на преподавание которых при очном обучении тратятся месяцы.
2. Сотрудникам, работа которых связана с частым обновлением ассортимента товаров или услуг: продавцам, официантам сетевых ресторанов, провайдерам услуг мобильной связи и т. п.
3. Опытным сотрудникам, которым нужно долго совершенствовать свой навык, например поварам. Короткие презентации новых продуктов и блюд, инструкции, советы, всплывающие подсказки позволят человеку постоянно повышать свою квалификацию.

Может возникнуть вопрос: зачем для разработки курса m-learning нужны консультанты? Ведь в любой современной компании есть и эксперты, и специалисты по компьютерным технологиям. Дело в том, что для создания эффективной программы мобильного обучения нужны профессионалы с очень разными компетенциями. Безусловно, здесь потребуются экспертиза, связанная с конкретной областью. И, конечно, в решении этой задачи не обойтись без сотрудников IT-отдела. Однако помимо этого понадобятся профессионалы педагогического дизайна: именно они умеют обрабатывать и представлять информацию таким образом, чтобы она с максимальной отдачей работала на достижение обучающего эффекта. Нужно позаботиться также о красоте, удобстве и дружелюбности интерфейса. Консультан-

Можно выделить ряд всем известных прототипов e-learning из «доинтернетных» времен. Это, например, разработанные в военных ведомствах США и СССР симуляторы управления воздушными судами, получившие распространение еще в 1970-х годах. Признаки электронного обучения (причем достаточно высокого уровня!) налицо: обучающийся находится один на один с компьютером, тренажер моделирует реальные

ситуации, преподаватель удаленно контролирует процесс обучения. И хотя «удаленно» порой означало даже не «по локальной сети», а «стоя за спиной», все равно перед нами очевидный предшественник современных методов обучения.

Еще один пример – советские (и не только) компактные устройства, помогавшие подготовиться к экзамену в ГАИ. Там вообще не было электроники: перфокарта с вопросами

вставлялась в нехитрую коробочку с четырьмя кнопками, и контакт, от которого загоралась лампочка, замыкался только при правильном ответе. Экзамен сдавался на аналогичном по принципу работы устройстве, но уже в присутствии инспектора. Основные признаки e-learning, опять же, налицо: возможность обучения в любое время, игровой элемент, автоматический контроль успешности занятий, объективная проверка полученных знаний.

тант нужен, чтобы привлечь и объединить усилия всех этих специалистов, чьи услуги слишком дороги, чтобы держать их в штате компании.

Быть в тренде

Примерно 40% HR-менеджеров в Европе и США считают электронное обучение персонала стратегическим инструментом управления предприятием. В России эти технологии применяют менее 10% HR-специалистов. Тем не менее мобильное обучение, по всем признакам, набирает популярность и в России. Для этого есть несколько предпосылок. Во-первых, в связи с распространением частичной занятости и работы в режиме «фриланс» сотрудники компаний все больше времени проводят вне офиса. Такому «свободному» персоналу нужно обеспечить оперативный доступ к информации, возможность повышать свою квалификацию, обмениваться опытом. Во-вторых, через 10 лет до половины соискателей будут представлены поколением Y. Эти молодые люди активно интересуются использованием образовательных игр и программ на своих мобильных телефонах. Ну и, наконец, количество используемых мобильных устройств неуклонно растет. Так, по данным IDC (International Data Corporation – аналитическая фирма, специализирующаяся на исследованиях рынка информационных технологий), в первом полугодии 2013 года доля смартфонов в продажах мобильных телефонов и смартфонов выросла до 70% по сравнению с 50% в первом полугодии 2012 года.

Компаниям, делающим ставку на современный подход к обучению и развитию

персонала, нельзя не учитывать эти факторы. Но, прежде чем дать задание на разработку учебного курса, нужно ответить на ряд важных вопросов: «Чего мы хотим добиться? Какие умения „прокачать“? Какие проблемы решить? На каком участке добиться прорыва?» Не может быть эффективного курса, направленного на «общее развитие и профессиональный рост», – вопросы надо ставить и решать точно. Разумеется, в ходе создания курса обычно прорабатывается сразу несколько направлений, но выделить главное необходимо.

Например, к провайдерам часто обращаются с просьбой разработать дистанционный курс обучения для менеджеров по продажам. Это логично: именно продавцы приносят компании деньги. Но просто «научить лучше продавать» можно только совсем слабых, начинающих сотрудников. Работая с опытными людьми, желательно уже на этапе разработки понимать, чего им не хватает. Возможно, нужно сделать акцент на коммуникативных навыках. А может быть, на глубоком изучении особенностей собственных товаров и услуг или на анализе рынка и понимании конкурентной среды. Это разные подходы, разные методики. Их можно совместить в одном курсе, однако содержание программы для каждой из целей все равно будет своим. Готовых типовых решений не существует.

Чем конкретнее поставлена задача перед разработчиком курса, тем более впечатляющие результаты будут получены в результате обучения.