

4. Лазарева С. Ф. *Економіка та організація інформаційного бізнесу: навч. посібник.* / С. Ф. Лазарева. – К.: КНЕУ, 2011. – С. 270-280.
5. Твердохліб М. Г. *Інформаційне забезпечення менеджменту: навч. посібник.* / М. Г. Твердохліб. – К.: КНЕУ, 2002. – 224 с.

Юдін Олександр Миколайович  
ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

#### УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ В ДИСТАНЦІЙНІЙ ОСВІТІ

Сучасний етап розвитку людства характеризується революційними змінами, що відбуваються у всіх його сферах внаслідок широкого впровадження інформаційно-комунікаційних технологій. Активно будується інформаційне суспільство і набуває стрімкого розвитку принципова нова форма навчання – дистанційна освіта. На даний час існують три крупних платформи університетського рівня, здатних забезпечити організацію дистанційного навчання у світовому масштабі: Udacity, Coursera, edX. Всі вони базуються у США і розпочали свою роботу у минулому році одна за одною. Найкрупнішою платформою онлайн-курсів університетського рівня є Coursera, кількість зареєстрованих користувачів в якій складає декілька мільйонів і постійно збільшується [1].

У 2002 році МОН України започаткувало педагогічний експеримент з дистанційного навчання і зараз в інформаційному просторі нашої країни дистанційну освіту розвивають кілька університетів. Серед його учасників – Київський національний університет технологій та дизайну, Національний університет водного господарства та природокористування, Полтавський університет економіки і торгівлі, Сумський державний університет, Тернопільський національний технічний університет ім. Івана Пулюя, Хмельницький національний університет [2, 3]. Багаторічні напрацювання в цій області мають Київський національний технічний університет «Київський політехнічний інститут», більшість національних технічних університетів. Запроваджуються інші цікаві проекти, що сприяють науково-освітньому розвитку країни, наприклад, соціальна мережа нового покоління, яка пропонує користувачам сервісу безкоштовне дистанційне навчання з наступним працевлаштуванням [4].

У дистанційній освіті передача інформації здійснюється аудіо-візуальними засобами, тому навчальний матеріал може бути представлений різними формами. Основною формою є дистанційний курс (онлайн-курс), що поєднує теоретичний матеріал, методичні вказівки та різні види завдань. У традиційній освіті функція донесення навчального матеріалу до студента покладається на викладача. Від рівня його підготовки і майстерності в значній мірі залежить успіх навчання. Оскільки у дистанційному навчанні ця функція реалізується за допомогою дистанційних курсів, важливе значення набуває їх якість, що ґрунтується на візуальній комунікації. Гарний графічний дизайн навчального матеріалу дистанційного курсу залучає увагу, контролює рух очей, передає інформацію і викликає емоції. Разом з тим, аналіз матеріалів дистанційних курсів деяких вищих навчальних закладів, дозволяє зазначити певні недоліки у візуальній комунікації:

- текст у дистанційному курсі складний для читання, візуально не привабливий;
- матеріал курсу слабо структурований, подається у вигляді цілого плоского одновимірного тексту;
- мова подання навчального матеріалу є сухою, академічною, монотонною, яку важко читати;
- у дистанційному курсі відсутні інтерактивні елементи, що не сприяє активізації навчання, не залучає до нього студента.

ЛЮДИНА В ІНФОРМАЦІЙНОМУ  
ПРОСТОРІ

Отже, таке недосконале подання навчального матеріалу у дистанційному курсі повністю відбиває основні проблеми комунікації: проблему сенсу і проблему розуміння. Слухачі дистанційних курсів мають працювати більше, чим це реально потрібно. Навіть цікавий матеріал, поданий так само, як і в паперовому посібнику у вигляді великого обсягу суцільного тексту утворює когнітивне перевантаження і визиває втому сучасного студента. В той же час, молода людина, яка зараз стає студентом вищого навчального закладу, відноситься до так званого “покоління Z” – тобто до покоління, для якого “новітні технології” або “технології майбутнього” стали звичайними речами. З точки зору навчання “покоління Z” притаманні такі властивості [5, 6]:

швидкість навчання – нове покоління швидше переробляє і засвоює інформацію. Тобто подача інформації повинна відбуватися швидше, часу на вирішення завдань необхідно давати менше, отримувати результати, аналізувати їх і реагувати на них треба відразу ж;

інше сприйняття інформації – століття інформаційних технологій накладає свій відбиток. З самого дитинства діти перебували перед телевізором. Вони по-іншому сприймають інформацію. Для них все має бути яскравим, видовищним, наочним. Вони звикли до експресивної графіки і кольорам. Вчителі відзначають, що у сучасних дітей форма переважає над змістом. Дитина може з легкістю зробити електронну презентацію – красиву, наочну, яскраву, але за змістом неглибоку, поверхневу. Велика кількість і різноманітність інформації не дає можливості для детальної, скрупульозної, аналітичної роботи;

мультизадачність – нове покоління зростає, виконуючи домашні завдання під телевізор, і роблячи практично все інше під музику в плесрі. Багатьом з них набагато зручніше робити кілька речей одночасно, ніж їхнім попередникам. Рутинна, монотонність – найгірший ворог цього покоління. Саме тому навчальний матеріал повинен включати в себе нові інструменти – інтерактивні динамічні завдання, симуляції, ігри.

Крім сприйняття сенсу, поліпшення розуміння в навчальному процесі дуже важливо то, як людина запам'ятовує інформацію. З точки зору запам'ятання, навчання можна вважати процесом передачі нової інформації в робочу пам'ять та інтеграція її з існуючими знаннями в довготривалу пам'ять [7]. Робоча пам'ять добре працює над переробкою інформації, проте одночасно може працювати над чим-то одним. Довготривала пам'ять є центром зберігання інформації. Проблема полягає в тому, що робоча пам'ять має обмежений об'єм, а велике когнітивне навантаження значно ускладнює процес навчання – недосконала комунікація породжує протиріччя між особливостями сучасного студента “покоління Z” та поданням матеріалу у дистанційних курсах. Причинами даного протиріччя, з одного боку, є психологічні особливості сучасного студента, його звички до сприйняття інформації, що сформовані під впливом Інтернету та цифровими гаджетами, з іншого боку – великі обсяги навчального матеріалу, наданого сухою монотонною академічною мовою.

Першим фактором, що забезпечує візуальну доступність, спрощення сприйняття сенсу, поліпшення розуміння та запам'ятання навчального матеріалу є гарна організація і структурування матеріалу. Треба прибрати зайвий не релевантний контент, який заважає процесу навчання: все, що не має відношення до цілі курсу потрібно видалити. Розробнику дистанційного курсу потрібно сфокусувати увагу студента на головному, тому що з одного боку не можливо розказати про все, з іншого боку – користувач не може запам'ятати все. Потрібно визначитися з пріоритетами і зробити визначені елементи дистанційного курсу, як комунікації, більш менш важливими. Наскільки ці рамки можуть бути обмеженими?

Доведено, що доросла людина може зберігати у короткотривалій (робочій) в середньому 4 інформаційних елемента [8, с. 34-35]. При чому у визначений момент часу, людина здатна приділяти увагу тільки одному елементу, але при цьому вона може переключити увагу на будь-який інший з трьох елементів, що одночасно з першим зберігаються у короткострокової пам'яті. Тому, доцільно щоб у дистанційному курсі було не більш 4-х частин і одне головне послання. Таким чином, структурування навчального матеріалу означає побудову своєї комунікації навколо одного центрального послання і супроводження 3-4 ідеями, що її підтримують.

ЛЮДИНА В ІНФОРМАЦІЙНОМУ  
ПРОСТОРІ

Наступним кроком є створення з окремих частин, що складають дистанційний курс, певної послідовності – історії. Більшість дистанційних курсів складаються з фактів і логічних доводів. Проте часто вони не надають відповідь на запитання: що з того? Побудувати факти у визначеній послідовності, створити зв'язки між ними дозволяє сторітелінг. Історії зазвичай використовують емоції, щоб зробити факти такими, що більш запам'ятовуються. В даному випадку завданням створення історії є надання пояснень подіям, формування ланцюжків з причин і наслідків. Для кращого розуміння і запам'ятання студентом фактів треба надавати їх у контексті: потрібно показати як співвідносяться факти, яка була перед історія, протиставити факти між собою, показати, що змінюється – факти набувають сутність тільки у порівнянні з іншими фактами. Разом з «правильними» фактами потрібно використовувати «неправильні», показувати не тільки позитивний бік речей, а й негативний, що дозволяє створити несподіванку. Для кращого запам'ятовування потрібно подавати факти таким чином, щоб навчання відбувалось в контексті з раніше отриманими знаннями.

Другим фактором є мова (стиль) написання тексту. Для запобігання академічної монотонності і нудьги потрібно перейти до живого виразного стилю написання тексту. В цьому розробнику дистанційного курсу допоможе використання трьох основних елементів: ВИ, ХТО, РОБИТИ.

Використання займенника ВИ дозволяє вирішити багато питань, тому що змінює відношення розробника курсу до вмісту. Використання ВИ заставляє розробника курсу представити перед собою одного студента, сконцентрувати увагу на тому, що йому дійсно потрібно, виділяє студента, як індивідуальність. Мова курсу стає більш схожою на розмову, шанси усипити студента зменшуються. Текст курсу стає більш живим, дозволяє позбавитися від пасивного залогу, речення стають більш зрозумілими і ясно визначають відповідальність. Суху академічну мову викладання навчального матеріалу доцільно замінити на звичайну розмовну.

Рекомендується використовувати де тільки можливо реальних або уявних людей, щоб показати ХТО і що робить. Потрібно намагатися використовувати діючу особу для кожного речення, перетворити іменники на людей. Коли в контент дистанційного курсу додаються люди, природним чином використовуються більш сильні дієслова і менш абстрактні іменники. Дієслово більш цікаве, іменники нудні. Навчальний матеріал дистанційного курсу треба писати простими зрозумілими реченнями. Мова є частиною інтерфейсу, способом доставки контенту. Отже, якщо інтерфейс буде дуже складний, то це не сподобається користувачам.

Третім фактором, який сприяє покращенню комунікації та дозволяє позбавитися монотонності є ритм, зміна подачі текстового матеріалу. Зміна ритму полягає у зміні довжини речень, типу і структури речення. Чим менше речення, тим краще, але різноманітність також важлива. Іноді розмова переростає в дискусію, тому разом із ствердними реченнями у тексті потрібно використовувати питальні. Кращим способом буде запровадження у дистанційний курс інтерактивних елементів навчання, де студент має приймати рішення і робити вибір. При цьому слід враховувати, що потрібно створювати вправи і сценарії навчання, які дозволяють перенести отримані знання у реальний світ, наприклад, в контексті майбутнього робочого місця того, хто навчається. Такий підхід здатний забезпечити краще запам'ятання інформації. Зміну ритму також забезпечує зміна структури речень, наприклад, використання дужок, крапки з комою тощо.

Слід зазначити про існування проблеми, яка потребує окремого дослідження. Сутність проблеми полягає в тому, що поширення застосування молоддю сервісів передачі коротких миттєвих повідомлень, таких як SMS, Viber тощо, користування сервісами мережі Інтернет типу Twitter, постугово приводить майже до повного знищення розмовної мови. Авторам дистанційних курсів потрібно враховувати дану особливість.

Враховуючи звичку «покоління Z» до сприйняття візуальних образів, доцільно текст перетворити у зображення. Доведено, що люди краще запам'ятовують картинки, ніж слова:

ЛЮДИНА В ІНФОРМАЦІЙНОМУ  
ПРОСТОРІ

за результатами експерименту було з'ясовано, що через 72 години його учасники згадали 10% від того, що слухали і 20% від того, що бачили. Це більш дивовижною виявилось то, що люди згадали 65% інформації, яка була представлена в аудіовізуальній формі. Здатність людини обробляти конкретні образи значно краща ніж переробляти абстрактні знання [8, с.26].

Протягом останнього десятиліття у навчальних закладах для подання навчального матеріалу активно використовуються презентації. Цей факт обумовив розробку низькі інструментів для створення дистанційних курсів у вигляді онлайн-презентацій, зокрема CourseLab, iSpring, Articulate, Captivate та інших. Презентація, що складається з ланцюжків слайдів, дозволяє структурувати навчальний матеріал, представити його наочно та надавати невеликими порціями (один слайд – одна думка). В цьому випадку великого значення набуває дизайн слайдів, який має бути простим, зрозумілим, логічним, естетично і візуально привабливим. Розробка слайдів дистанційного курсу є четвертим фактором. Дизайн слайду визначається наступними елементами: компоновкою об'єктів на слайді, фоном, візуальними елементами (діаграми, анімовані демонстрації, зображення), шрифтами тексту і заголовками, кольоровою схемою. Дизайн вважається новою писемністю, новою формою комунікації. Тому поради щодо вибору та правильного застосування елементів дизайну є темою окремої статті. Проте, зазначимо, що наочність подання матеріалу на слайді презентації досягається відокремленням заголовків від решти тексту, це дозволяє показати що є головним на слайді, а що – другорядним. Кожен слайд повинен мати точку, що притягує увагу. В історії роль фокальної точки (фокусу) як правило виконує герой. На слайді – це самий яскравий, самий емоційний, самий великий елемент композиції, що має привертати увагу користувача, наприклад, обличчя людини. Яскраві кольори, експресивна графіка, до яких звикло «покоління Z», визивають певний емоційний настрій, що в свою чергу, сприяє кращому запам'ятання навчального матеріалу. Варто також зазначити, що вільна нелінійна навігація між слайдами у дистанційному курсі сприяє залученню студента до навчання.

Таким чином, добре спроектований дистанційний курс повинен залучати студента до свого змісту, завдяки правильно сформованій комунікації доставляти потрібне послання та оказувати вплив на студента ніж просто проінформувати його. Розробка текстової частини навчального матеріалу такого курсу є складною задачею, рішення якої вимагає від автору врахування наступних факторів: структура, мова, ритм, дизайн. Разом з тим, зазначені фактори, оказують суттєвий вплив до подання навчального матеріалу у вигляді відео лекцій: не можливо створити якісний відео урок не розуміючи яким чином донести до студента предмет навчання.

## ЛІТЕРАТУРА

1. *Мировые вузы опасаются популярности онлайн-образования* [Електронний ресурс]: – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://euro-education.com.ua/novosti/13-mirovye-vuzu-opasajutsja-popularnosti-onlajn-obrazovanija> – Назва з екрана. – Дата звернення: 12.09.14.
2. *Колб Л. Какіе вузы в Україні дають образование дистанційно* [Електронний ресурс]/ Л. Колб – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://vesti.ua/poleznoe/51168-kakie-vuzu-v-ukraine-dajut-obrazovanie-distancionno> – Назва з екрана. – Дата звернення: 12.09.14.
3. *Коровайченко Ю., Васильєв А. Дистанційне навчання – це сучасно* [Електронний ресурс]: Газета "Освіта України" № 24 від 17.06.2013/ Ю. Коровайченко, А. Васильєв – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://mon.gov.ua/ua/comments/17415-distantsiynе-navchannya--se-suchasno.-gazeta-osvita-ukrayini--24-vid-17.06.2013> – Назва з екрана. – Дата звернення: 12.09.14.
4. *Сайт Skills Academy* [Електронний ресурс]: – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://skillsacademy.com.ua> – Назва з екрана. – Дата звернення: 12.09.14.

ЛЮДИНА В ІНФОРМАЦІЙНОМУ  
ПРОСТОРІ