

**Janusz Lenkiewicz**

## Jak podnieść skuteczność szkoleń za pomocą rapid e-learningu?

Zastanawiam się, czy dziwi cię czytelniku występowanie słowa szybki przed słowem e-learning? Słowo szybki przed słowem e-learning może wywołać podejrzenie, że kryje się za nim obietnica nie do spełnienia. Jak jest naprawdę? Czy program szkoleniowy z wykorzystaniem rapid e-learningu jest skutecznym podejściem w podnoszeniu kwalifikacji pracowników ?

W niniejszym opracowaniu chciałbym pokazać, że e-learning to cały wachlarz rozmaitych form e-learningu. Wśród nich istotne miejsce zaczyna zajmować rapid e-learning. Podobnie jak w nauczaniu tradycyjnym, również w rapid e-learningu istotną rolę we wspieraniu procesów nauczania odgrywa właściwie użyta technologia. Technologia nie powinna jednak przesłaniać istoty, czyli dobrze zaprojektowanego i właściwie wdrożonego szkolenia. W opracowaniu niniejszym omówię warunki zastosowania rapid e-learningu w projektach szkoleniowych oraz proces przygotowania szkolenia rapid e-learning krok po kroku. Celem moim jest obrona tezy, że stosując rapid e-learning można w pełni zrealizować założone cele edukacyjne w szkoleniach korporacyjnych.

### **Czy rapid e-learning jest potrzebny – analiza przypadku**

Firma Malvern Instruments jest wiodącym dostawcą systemów oprzyrządowania, w których stosuje się wysoko rozwinięte technologie. Posiada kanały dystrybucyjne rozproszone po całym świecie. Bezpośredni klienci Malvern stanowią geograficznie rozproszoną grupę, obejmującą prawie wszystkie uprzemysłowione narody.

Z jednej strony, produkty Malvern ze względu na swoją złożoność wymagają gruntownego szkolenia. Z drugiej strony w przedsiębiorstwach podobnych do Malvern, sprzedających złożone produkty lub oferujących szeroki asortyment produktów, sprawność handlowców i kanałów partnerskich oraz szybkość

dostarczenia szkolenia ma wielki wpływ na ich potencjał konkurencyjności na rynku z innymi.

Techniczni eksperci Malvern zmuszeni są do stałego podróżowania, aby dostarczyć ważne szkolenia produktowe swoim klientom. Cierpią na tym ich obowiązki zawodowe. Także odpowiedzi na techniczne pytania lub problemy techniczne, które powstały w kanale dystrybucyjnym lub u klienta, zostają rozwiązane często z opóźnieniem, z powodu nadmiernego zaangażowania w podróże.

W Malvern działał następujący system szkoleń: przeszkolony trener szkolił najpierw wewnętrzny zespół sprzedaży przedsiębiorstwa, który szkolił swoje kontakty w kanałach dystrybucyjnych, dalej szkoleni byli przedstawiciele handlowych i tak dalej. Taki obieg szkoleń wymagał kilku tygodni, by dotrzeć do każdego, wiadomość często została „rozwodniona” i niekiedy docierała w nieefektywnym czasie.

Malvern Instruments zastosowała rozwiązania rapid e-learningowe firmy Brainshark. Dzięki temu rozwiązaniu nie wliczając kosztów podróży, zaoszczędzono 546 000 \$ w 2005. Inne korzyści jakie uzyskano to:

- skrócenie czasu dostarczenia szkolenia z kilku tygodni do kilku dni, wiedza dostarczana jest na czas, bez opóźnień,
- zredukowano koszty podróży,
- przekazywana jest wszystkim ta sama wiedza,
- wiedza pochodzi bezpośrednio od ekspertów tematu, nie następuje więc zjawisko „rozwodnienia jej”, przekłamywania, utraty istotnych informacji na temat produktu,
- trening dostępny jest przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu,
- utrzymywana jest biblioteka kursów, które mogą być na bieżąco aktualizowane.

Z przeprowadzonej przeze mnie analizy 677 szkoleń zorganizowanych przez Bankowy Ośrodek Doradztwa i Edukacji dla banków spółdzielczych w okresie styczeń 2005 do marzec 2006 roku wynika, że 76 z nich, czyli 11% wszystkich

szkoleń nie mogłoby zostać zorganizowane z wykorzystaniem tradycyjnego e-learningu . Głównymi czynnikami, które powodują taki stan rzeczy są:

- krótki czas w jakim szkolenie musi zostać przygotowane i w jakim uczestnicy szkolenia muszą zostać przeszkoleni,
- niski budżet takich szkoleń.

Wspomniane 11 procent szkoleń musiało być przygotowane w kilka tygodni, a przynajmniej w czasie krótszym niż półtora miesiąca. Po za tym treść szkoleń ulegała częstym zmianom, uaktualnieniom, zawartość kursu szybko się dezaktualizowała . Rozwiązaniem problemu szkoleń, które stanowią wspomniane 11 procent może być rapid e-learning.

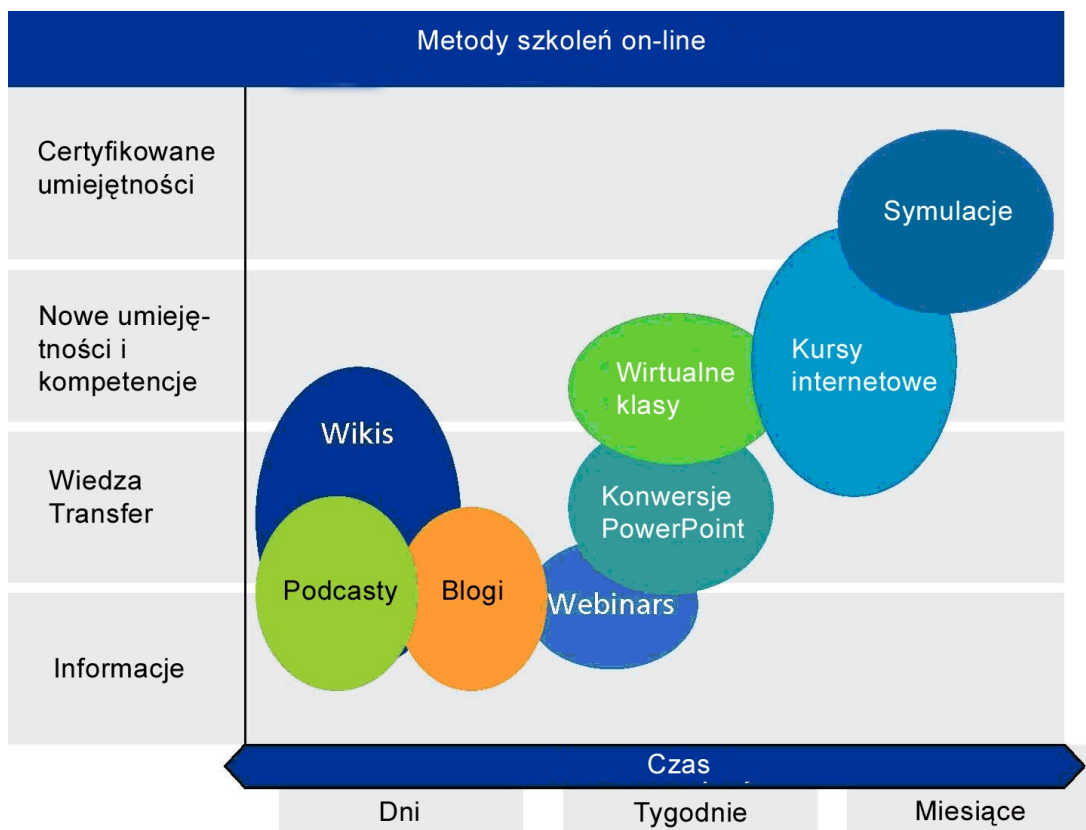
Bersin (2005) wskazuje, na dwie główne przyczyny rosnącego zapotrzebowania na rapid e-learning. Pierwsza, to zapotrzebowanie na szybko tworzone kursy dla biznesu, wynikające z rosnącej konkurencji, aktualizacji produktów i innych potrzeb biznesu. Druga przyczyna to dążenie do maksymalnego wykorzystania czasu i talentu ekspertów jakich ma firma, by nie tracili oni dni i tygodni na robienie tego samego szkolenia.

### **Jakie jest miejsce rapid e-learningu na mapie korporacyjnego e-learningu ?**

Za O'Leonard (2006) współczesny e-learning korporacyjny możemy zgrupować w cztery kategorie (patrz rysunek 1):

- informacje,
- wiedza,
- nowe umiejętności i kompetencje,
- certyfikowane umiejętności.

Każda z powyższych kategorii przypisane są inne cele szkoleniowe.



Rysunek 1. Mapa e-learningu korporacyjnego.

Źródło: O’Leonard K., (2006), *New Technologies for Corporate Learning: Part I*, Bersin & Associates.

Podcasty i blogi stanowią narzędzia korporacyjnego e-learningu, których czas przygotowania jest najkrótszy. Ich głównym celem jest przekazanie informacji i wiedzy. Rapid e-learning, któremu odpowiada metoda oznaczona na rysunku jako „Konwersje PowerPoint”, ma czas przygotowania obejmujący kilka tygodni. Jego głównym zadaniem jest przekaz wiedzy i rozwój zrozumienia. Tradycyjne kursy e-learningowe, którym odpowiadają na rysunku kursy internetowe i symulacje, służą głównie zdobywaniu nowych umiejętności i certyfikowanych umiejętności, osiągnięciu mistrzostwa. Wymagają dużo czasu na przygotowanie i dystrybucję kursu.

## Czym jest rapid e-learning?

Josh Bersin (2004) charakteryzuje rapid e-learning jako „nowy paradygmat”, który rewolucjonizuje edukację prowadzoną za pomocą e-learningu. Studium Bersin & Associates (2004) definiuje rapid e-learning za pomocą następujących kategorii, które odróżniają rapid e-learning od tradycyjnego e-learningu :

- „szkolenie, może zostać przygotowane, w mniej niż trzy tygodnie,
- eksperci przedmiotu (SMEs) są najważniejszym zasobem przy tworzeniu szkolenia,
- dobrze znany program narzędziowy (np. PowerPoint) lub przyjazne dla użytkownika szablony tworzą punkt startu w tworzeniu kursu,
- prosta ocena, informacja zwrotna i śledzenie postępów,
- mogą być zawarte elementy medialne, które wzbogacają naukę, ale nie tworzą barier technologicznych (np. głos),
- moduły uczące mogą zostać przerobione w godzinę lub w czasie krótszym, najczęściej w 30 minut,
- może zostać wykorzystany synchroniczny (live) lub asynchroniczny model e-learningu” (Bersin & Associates, 2004: 5).

Warto zwrócić uwagę na istotną cechę rapid e-learningu jaką jest bezpośredni kontakt z ekspertem, który jest głównym odpowiedzialnym za rozwój zawartości kursu. To co otrzymuje uczestnik kursu jest głównie wytworem eksperta, zapośredniczonym jedynie przez nowoczesną technologię. Rapid e-learning jest bardzo bliski zarządzaniu wiedzą i polega na ujawnianiu wiedzy zamkniętej w głowach ekspertów. Jest metodą, czy też pretekstem na ujawnienie ukrytej wiedzy w korporacji. Istotna dla działalności firmy wiedza przestaje być własnością jednej osoby, przestaje być zamknięta w głowie eksperta, zostaje spisana i włączona w procesy zarządzania wiedzą w firmie (Cocheu, 2005).

Różnice między tradycyjnym e-learningiem i rapid e-learningiem można dostrzec przyglądając się porównaniu zawartemu w tabeli 1.

Tabela 1. Porównanie rapid e-learningu i tradycyjnego e-learningu.

Rapid e-learning	Tradycyjny e-learning
Szkolenie przygotowywane jest w kilka tygodni.	Szkolenie przygotowywane jest w kilka lub kilkanaście miesięcy.
Zespół odpowiedzialny za przygotowanie szkolenia tworzy ekspert w danej dziedzinie i <b>opcjonalnie</b> grafik lub projektant kursu odpowiedzialny za przygotowanie bardziej złożonych symulacji lub quizów, ewentualnie również lektor. Głównym odpowiedzialnym za rozwój zawartości kursu jest ekspert.	Zespół odpowiedzialny za przygotowanie kursu jest znacznie większy, tworzą go kierownik projektu, grafik, projektant, metodyk zdalnego nauczania, informatyk, lektor i ekspert w danej dziedzinie. Odpowiedzialnym za rozwój zawartości kursu jest zespół.
Używane są proste w obsłudze programy narzędziowe jak na przykład PowerPoint.	Stosowane są rozbudowane programy narzędziowe o dużych możliwościach, ale wymagające do ich obsługi specjalistów na przykład grafików komputerowych.
Do kursu importowana jest gotowa grafika i wykorzystywane są gotowe szablony kursu.	Grafika do kursu jest specjalnie przygotowywana i dostosowana do danego kursu.
Przygotowanie kursu nie wymaga umiejętności programowania, a integracja z LMS-em jest wbudowana.	Przygotowanie kursu najczęściej wymaga umiejętności programowania.
Tryb synchroniczny i asynchroniczny.	Tryb synchroniczny i asynchroniczny.

### Lista referencyjna

Rapid e-learning źle wykorzystany nie doprowadzi do realizacji zamierzonych celów edukacyjnych. Przed rozpoczęciem procesu przygotowania szkolenia z wykorzystaniem rapie e-learningu, należy szczegółowo przeanalizować argumenty za i przeciw zastosowaniu rapie e-learningu w danym projekcie szkoleniowym. W tabeli 2 zawarta jest lista referencyjna ułatwiająca odpowiedź na pytanie: czy rapid e-learning można zastosować w danym projekcie szkoleniowym?

Tabela 2. Lista referencyjna ułatwiająca odpowiedź na pytanie: czy rapid e-learning można zastosować w danym projekcie szkoleniowym?

Rapid e-learning	Tradycyjny e-learning
<p>Celem projektu szkoleniowego jest przeprowadzenie szkolenia aktualizującego głównie wiedzę i częściowo umiejętności osób szkolących się.</p> <p>Powodem przeprowadzenia szkolenia rapid e-learning może być wypuszczenie nowego produktu na rynek lub modyfikacja istniejącego, a także odpowiedź na działania konkurencji. Sytuacje te charakteryzuje potrzeba przeszkolenia pracowników w krótkim czasie i utworzenia modułów szkoleniowych w ciągu kilku dni lub tygodni.</p> <p>Zawartość szkolenia szybko się zmienia i jest często uaktualniana.</p> <p>Zawartość szkolenia ma krótki okres swojej aktualności.</p> <p>Ograniczony budżet na szkolenia.</p> <p>Szkolenie przekazuje informację „just in time” – w najlepszym czasie i w chwili kiedy informacja jest najbardziej potrzebna.</p>	<p>Celem projektu szkoleniowego jest przeprowadzenie szkolenia budującego nowe kompetencje osób szkolących się.</p> <p>Powodem przeprowadzenia szkolenia jest rozwój umiejętności i osiągnięcie przez osoby szkolące się mistrzostwa w danej dziedzinie – przykładem mogą być profesjonalne programy certyfikacyjne. Szkolenie może być przygotowywane w kilka lub kilkanaście miesięcy (Berstin, 2005).</p> <p>Zawartość szkolenia podlega rzadkim zmianom.</p> <p>Zawartość szkolenia pozostaje przez długi czas aktualna.</p> <p>Duży budżet na szkolenia.</p> <p>Przekazywana informacja nie jest zbyt mocno uzależniona od sytuacji.</p>

Z zestawienia zawartego w tabeli 2 wynika jasno, że szczególnym powodem do zastosowania rapid e-learningu w projekcie szkoleniowym jest potrzeba utworzenia modułów szkoleniowych w kilka tygodni, częsta zmiana treści szkoleniowych oraz sytuacja gdy cele szkolenia dotyczą głównie rozwijania wiedzy i w pewnym stopniu umiejętności, bądź posiadanych kompetencji u uczestników szkoleń. Kiedy celem szkolenia jest budowanie nowych umiejętności lub pomoc uczestnikom szkoleń w osiągnięciu mistrzostwa w danej dziedzinie zastosujemy tradycyjny e-learning.

## **Przygotowanie szkolenia rapid e-learning w trybie asynchronicznym krok po kroku**

Proces budowania szkolenia rapid e-learning w trybie asynchronicznym składa się z kilkunastu kroków. Poprzedzony powinien być etapem wstępnym, w skład którego wchodzi utworzenie skatalogowanego zestawu grafik i szablonów oraz wdrożenie oprogramowania do przygotowania kursu.

Utworzenie skatalogowanego zestawu grafik i szablonów jest w projektach szkoleniowych rapid e-learning istotnym czynnikiem przyspieszającym tworzenie kursu. W tradycyjnych kursach e-learningowych grafik jest członkiem zespołu tworzącego kurs. W kursach rapid e-learning podczas tworzenia kursu jego autor importuje gotową grafikę i szablony slajdów PowerPointa. Z pomocy grafika korzysta się niezwykle rzadko lub wcale. Na tym etapie powinny również zostać określone standardy dotyczące używanej w kursie czcionki, jej kroju, wielkości, koloru oraz używanej w kursie grafiki, w tym sposób ekspozycji loga firmy.

Kolejnym ważnym elementem jest wdrożenie oprogramowania do przygotowania kursu. Kursy rapid e-learning tworzone są głównie przez eksperta w danej dziedzinie, stąd oprogramowanie używane do tworzenia kursu powinno mieć jedną podstawową cechę – być proste i nieskomplikowane w obsłudze. Używanie oprogramowania trudnego w użyciu powoduje zniechęcenie, naszym celem jest natomiast wywołanie u autora kursu wrażenia - „jakie to proste”, „jak łatwo stworzyć świetny kurs z pomocą tego programu”. W projektach szkoleniowych rapid e-learning w Bankowym Ośrodku Doradztwa i Edukacji do tworzenia kursów wykorzystujemy program MS PowerPoint, który nasi wykładowcy doskonale znają i stosują w prowadzeniu szkoleń stacjonarnych, program Macromedia Captivate w celu dodania dźwięku, tworzenia animacji, symulacji oraz nawigacji kursu. Do tworzenia testów sprawdzających używamy programu WBT Express.

Kiedy już posiadamy zestaw grafik oraz odpowiednie oprogramowanie, możemy przystąpić do budowania kursów rapid e-learning. Budowanie kursu w Bankowym Ośrodku Doradztwa i Edukacji składa się z następujących kroków:

- utworzenie przez wykładowcę prezentacji w PowerPoincie,

- weryfikacja prezentacji – przystosowanie do założonych standardów czcionki, jej kroju, wielkości, koloru oraz grafik, w tym zastosowanie loga firmy,
- nagranie komentarza słownego do slajdów, zwykle jest to nagranie głosu wykładowcy, czasami jednak jest to nagranie głosu profesjonalnego lektora,
- utworzenie dodatkowych plików audio lub video,
- dodanie dodatkowych plików audio lub video do kursu,
- dodanie quizów, które uatrakcyjnią materiał,
- utworzenie animacji i symulacji,
- dodanie animacji i symulacji do kursu,
- włączenie do kursu nawigacji,
- eksport kursu do formatu zgodnego ze standardami SCORM i AICC,
- umieszczenie kursu na platformie LMS,
- przygotowanie testu w programie WBT Express na podstawie pytań dostarczonych przez wykładowcę,
- eksport testu do formatu zgodnego ze standardami SCORM i AICC
- umieszczenie testu na platformie,
- testowanie kursu i egzaminu na platformie LMS,
- przygotowanie płyty CD dla uczestników kursu, którzy ze względu na wolne łącza internetowe będą wspierać się płytą CD przy korzystaniu z kursu,
- udostępnienie kursu i egzaminu kursantom,
- analiza aktywności kursantów na platformie LMS, ocena postępów.

Patrząc na proces budowania szkolenia rapid e-learning i jego realizacji możemy dostrzec, że składa się ono z czterech istotnych i wymaganych dla jego skuteczności etapów:

- 1) szybkie i łatwe tworzenie zawartości kursu, wspomagane prostym w użyciu oprogramowaniem komputerowym,
- 2) dostarczenie użytkownikom kursu zawartości w interesującej formie, a nie tylko poprawnej merytorycznie,

- 3) zarządzanie zawartością kursu i kursantami na przykład za pomocą systemu LMS,
- 4) analiza aktywności uczestników kursu, ich zaangażowania, postępów i stopnia opanowania wiedzy oraz umiejętności (Vidal, 2003).

Pominięcie któregoś z istotnych etapów przygotowania i realizacji kursu rapid e-learning może mieć istotny wpływ na obniżenie jego skuteczności. Szczególnej uwagi wymaga sprawdzenie wiedzy, żeby uzyskać pewność, że zrozumienie przekazywanych na kursie informacji jest zgodne z naszymi oczekiwaniami (Mietzel, 2003: 44-51).

Najważniejsi w procesie tworzenia kursu i jego realizacji są ludzie. Zadbaj więc należałoby o wykładowcę, między innymi poprzez zastosowanie łatwego w użyciu oprogramu, unikanie prowokowania „frustracji czystego ekranu” – przygotować należy szablony do każdego typu lekcji, by wykładowca mógł skupić się na zawartości, bez niepokojenia się o format. Zadbaj trzeba również o uczestników poprzez używanie tylko powszechnie dostępnych pluginów (jak na przykład Macromedia Flash Player), dostosowanie kursu do przeglądarek użytkowników, dzielenie materiału na małe kroki, łatwe do opanowania, pobudzanie zainteresowania u uczestników, ułatwiają im poukładanie prezentowanej na kursie wiedzy, na przykład poprzez stosowanie wizualnych schematów treści (Kapp, 2005). Używanie elementów medialnych, które wzbogacają naukę, a nie tworzą barier technologicznych (Hyla, 2005: 58-61). Można również starać się wzbogacić rapid e-learning stosując podcasting, videopodcasty i blogi.

### **Podsumowanie**

Cechą charakterystyczną rapid e-learningu i zarazem jego największą siłą jest krótki czas przygotowania szkolenia i odpowiedzialność za rozwój zawartości kursu spoczywająca głównie na ekspertach przedmiotu. W przekazaniu wiedzy pomiędzy ekspertem przedmiotu i uczestnikiem kursu pośredniczą nowoczesne technologie. Nowoczesne technologie pozwalają maksymalizować moc oddziaływania rapid e-learningu, moc ta może uzyskać turbodoładowanie w postaci podcastów i videopodcastów.

Dla osiągnięcia zaplanowanych celów edukacyjnych ważne jest zastosowanie rapid e-learningu w tych projektach szkoleniowych, które charakteryzuje z jednej strony presja czasu, z drugiej strony celem kursu on-line jest przekazanie informacji, przekazanie wiedzy i jej krytyczna ocena oraz w pewnym zakresie rozwijanie umiejętności.

Najbardziej ekscytującą możliwością rapid e-learningu jest to, że zapewnia on zbiór rozwiązań pozwalających na wydobycie z głów ekspertów ukrytej tam wiedzy oraz jej dystrybucję wraz z niezbędnymi informacjami w zbiorowym systemie edukacji.

### **Abstract**

Three features characterizing educational programs, which Rapid E-learning is in use they are: short time preparation course, wide participation Subject Matter Experts and low budget.

That decide about his advantage over traditional E-learning. Rapid E-learning allows realization of training which some parts become outdated for two or three months. In view of low budget and direct participation Subject Matter Experts, course can be applicable to helping of educational activity in corporation or universities, for which it is start activity with E-learning. Condition of efficiency according Rapid E-learning is his utilization for construction of knowledge and deployment of ability. In lesser degree they are construction new ability or change attitude. Dynamic technology development utilization enables in educational programs, where Rapid E-learning is in use, address to mobile employee podcasts, videopodcasts and blogs.

### **Bibliografia:**

Berstin J, (2005), Making Rapid E- Learning Work, Chief Learning Officer,  
[http://www.clomedia.com/content/templates/clo\\_article.asp?  
articleid=1008&zoneid=62](http://www.clomedia.com/content/templates/clo_article.asp?articleid=1008&zoneid=62).

- Berstin J., Jennifer De Vries, (2004), Rapid E-Learning: What Works™, Bersin & Associates,  
[http://www.macromedia.com/software/breeze/whitepapers/bersin\\_earning\\_study.pdf](http://www.macromedia.com/software/breeze/whitepapers/bersin_earning_study.pdf).
- Case Study: Rapid E-Learning at Malvern, (2006), Learning Circuits,  
<http://www.learningcircuits.org/2006/April/malvern.htm>
- Cocheu T., (2005), Rapid eLearning: Disintermediate or Die!, Presented Online Educa Berlin,  
[http://www.elearningforum.com/downloads/REOS06\\_Cocheu\\_Final.ppt](http://www.elearningforum.com/downloads/REOS06_Cocheu_Final.ppt).
- Hyla M. (2005), Przewodnik po e-learningu, Oficyna Ekonomiczna, Kraków.
- Kapp K.M., (2005), Speed Is King: Rapid Creation and Deployment of Enterprise E-Learning Solutions,  
[http://download.macromedia.com/pub/elearning/rapid\\_deploy\\_elearning.pdf](http://download.macromedia.com/pub/elearning/rapid_deploy_elearning.pdf).
- Mietzel G. (2003), Psychologia kształcenia, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Kaplan-Leiserson E., (2005), Trend: Podcasting in Academic and Corporate Learning, Learning Circuits,  
[http://www.learningcircuits.org/2005/jun2005/0506\\_trends.htm](http://www.learningcircuits.org/2005/jun2005/0506_trends.htm).
- O'Leonard K., (2006), New Technologies for Corporate Learning: Part I, Bersin & Associates.
- The Rapid e-Learning Development Research Report (2005), The eLearning Guild,  
<http://www.elearningguild.com/pdf/1/apr05-rapid.pdf#search='rapid%20elearning>.
- Vidal E., (2003), What Is Rapid E-Learning?, Chief Learning Officer,  
[http://www.clomedia.com/content/templates/clo\\_lettertoeditor.asp?articleid=86&zoneid=76](http://www.clomedia.com/content/templates/clo_lettertoeditor.asp?articleid=86&zoneid=76).