



Program
Uczenie się
przez całe życie

Raport na temat możliwego rozszerzenia zawartości oraz programu kursu o materiały przeznaczone dla pracowników zajmujących inne stanowiska w muzeach.

Realizacja projektu „Work of Art” w Muzeum Narodowym w Krakowie, jak również kontakty z przedstawicielami działów kadr w muzeach w Polsce i za granicą potwierdziły duże zainteresowanie samym projektem oraz zapotrzebowanie na przygotowanie materiałów i kursów językowych dedykowanych grupie zawodowej tzw. Zespołu Obsługi Zwiedzających Muzea (ZOZM), a tym samym bezsporną potrzebę i zasadność realizacji tego przedsięwzięcia.

Z kolei wyniki konsultacji z partnerami w 7 krajach europejskich, wizyty studyjne realizowane w czasie międzynarodowych spotkań projektowych, bezpośrednie rozmowy z pracownikami, którzy uczestniczyli w kursach pilotażowych organizowanych w czasie realizacji projektu, a także brali udział w testowaniu prototypu elektronicznego kursu językowego, stały się inspiracją do rozważań zarówno nad kwestią poszerzenia zakresu merytorycznego planowanego kursu i możliwością wykorzystania w większej mierze nowoczesnych narzędzi ICT jako metody nauczania, jak też nad możliwością rozszerzenia potencjalnej grupy docelowej odbiorców.

Jedną z wartości dodanych realizacji projektu „Work of Art” był niezwykle pozytywny odbiór ze strony pracowników muzeum. Pracownicy Zespołu Obsługi Zwiedzających (osoby nadzorujące sale muzealne, pracownicy recepcji, szatni czy muzealnego sklepiku) bardzo rzadko są brani pod uwagę w projektach szkoleniowych instytucji kultury. Fakt przygotowania oferty szkoleniowej dedykowanej tej grupie był przyjęty bardzo pozytywnie i spowodował wzrost poczucia własnej wartości tych osób, ich wiary we własne możliwości (wiele z nich edukację językową skończyło w szkole średniej i nie wierzyło, że będą w stanie opanować choćby podstawy języka obcego), a tym samym przyczynił się do budowania poczucia satysfakcji z pracy i lepszych relacji między pracownikiem a pracodawcą.

Ta pozytywna reklama uczestników kursów językowych spowodowała liczne zapytania ze strony innych pracowników muzeum o możliwość objęcia ich podobnym programem szkoleniowym w przyszłości. Okazało się, że zainteresowanie podnoszeniem kwalifikacji zawodowych, w szczególności znajomości języka angielskiego, jest bardzo duże.

Dlatego też w ramach działań projektowych przeprowadzono analizę możliwości rozszerzenia założeń projektu „Work of Art” w zakresie 3 aspektów:

1. Programu i treści językowych kursu – przygotowania nowoczesnych materiałów edukacyjnych o uniwersalnym charakterze, które mogłyby po ewentualnej adaptacji być dostosowane do potrzeb szkoleniowych instytucji kultury w różnych krajach.

2. Szerszego wykorzystania narzędzi ICT i możliwości technicznych stworzonych przez nowe media.
3. Objęcia kursem językowym również innych grup pracowników europejskich muzeów.

1. Program i treści językowe kursu – przygotowanie nowoczesnych materiałów edukacyjnych o uniwersalnym charakterze, które mogłyby po ewentualnej adaptacji być dostosowane do potrzeb szkoleniowych instytucji kultury w różnych krajach

Kontynuacja projektu „Work of Art” zgodnie z przyjętymi założeniami powinna przynieść następujące rezultaty:

- opracowanie kursu online języka angielskiego opartego na przygotowanym już prototypie takiego kursu, z możliwością wydruku podręcznika;
- rozbudowanie opracowanego na I etapie słowniczka języka angielskiego;
- opracowanie mini rozmówek z możliwością indywidualizacji odpowiedzi na pytania często zadawane przez turystów zagranicznych, z opcją dostosowania do potrzeb każdej instytucji muzealnej;
- opracowanie i przeprowadzenie testów sprawdzających wiedzę po zakończeniu kursu – jako odpowiedź na postulat uczestników kursów pilotażowych przeprowadzonych w Muzeum Narodowym w Krakowie. Testy te dadzą możliwość samodzielnej ewaluacji nabytych umiejętności językowych, będą też czynnikiem motywującym do dalszej pracy;
- opracowanie schematu zarządzania rezultatami projektu. Zakładana jest permanentność realizacji projektu, stąd konieczność stałego monitorowania jego przebiegu, naboru kolejnych uczestników kursu oraz wdrażania rezultatów. Schemat taki stanie się przykładem dobrej praktyki możliwej do zastosowania (przy pewnej adaptacji) do potrzeb innych muzeów europejskich;
- stworzenie rekomendacji dla muzeów określających zasady organizacji kursów i system monitorowania ich przebiegu przez działy kadr (zobacz jak wyżej).

W odniesieniu do Muzeum Narodowego w Krakowie:

a) Planujemy organizację kursów językowych dla pracowników ZOZM w oparciu o następujące założenia:

- kursy dla 30 osób kontynuujących naukę, przejście z poziomu A1 na poziom A2,
- kursy dla 30 osób na poziomie początkującym, osiągnięcie poziomu A1.

Zakładamy przeprowadzenie kursów w cyklu 2- lub 3-semestralnym oraz zakup sprzętu do nauki języka obcego dla słuchaczy w liczbie 20 sztuk (i-pad lub tablet). Zakup ten jest niezbędny przy planowaniu włączenia w system szkolenia komponentu e-learningowego. Zakładamy, że sprzęt będzie wypożyczany uczestnikom kursu, co da im możliwość samodzielnej pracy w wybranym przez siebie czasie.

b) W celu upowszechnienia rezultatów projektu przewidujemy organizację 2-dniowej ogólnopolskiej konferencji o charakterze warsztatów szkoleniowych dla przedstawicieli muzealnych działów kadr.

c) Ważne wydaje nam się również objęcie pracowników ZOZM programem wyjazdów stażowych do innych muzeów europejskich. Planujemy dla uczestników kursów językowych

kontynuujących naukę 6 tygodniowych staży w muzeach krajów partnerskich projektu. Mobilności te mogłyby się stać ważną częścią systemu szkolenia językowego, dając możliwość praktycznego szkolenia języka za granicą i będąc formą motywacji dla pracowników muzeów.

d) W związku z występującymi w muzeach europejskich różnymi formami zatrudnienia pracowników ZOZM (pracownicy etatowi, firmy zewnętrzne, formy mieszane) widzimy potrzebę opracowania modułu współpracy w zakresie szkoleń językowych z firmami zewnętrznymi świadczącymi usługi pierwszego kontaktu

e) W przyszłości planujemy również przygotowanie kursu online oraz podręcznika w innych niż angielska wersjach językowych.

Zakładamy, że zaplanowane dla pracowników Muzeum Narodowego w Krakowie założenia projektowe mogą być również zastosowane w innych muzeach w celu podnoszenia kompetencji językowych pracowników, a tym samym standardów obsługi zwiedzających.

2. Szersze wykorzystanie narzędzi ICT i możliwości technicznych stworzonych przez nowe media – propozycje

Przedmiotem projektu „Work of Art” było również badanie stopnia użyteczności wykorzystania instrumentów informatycznych w nauczaniu języków obcych.

Przeprowadzone przez międzynarodowe konsorcjum projektowe badania profilu zawodowego obecnej grupy docelowej potwierdziły, że z uwagi na stosunkowo małe zaawansowanie technologiczne tej grupy i również ograniczony dostęp do sprzętu typu i-pad, a niekiedy nawet komputer, obecnie proponowane i planowane dla ZOZM kursy e-learningowe będą miały raczej charakter uzupełniający. Podstawą metody nauczania będzie nadal kontakt z nauczycielem oraz podręcznik, który można wydrukować.

Jednak biorąc pod uwagę coraz większe upowszechnienie narzędzi elektronicznych (różne w różnych krajach), a także zmiany w strukturze wiekowej ZOZM, narzędziom elektronicznym w nauczaniu należy poświęcać coraz większą uwagę.

Pracownicy Muzeum Narodowego w Krakowie w czasie realizacji projektu „Work of Art” mieli możliwość analizy najnowszych trendów w tej dziedzinie, uczestnicząc w seminariach organizowanych w ramach programu „Wizyty Studyjne”. Analizowali oni najnowsze trendy pod kątem możliwości wdrożenia pewnych rozwiązań w planowanych kursach projektu „Work of Art”.

Z uwagi na to, że nauka języka obcego z wykorzystaniem metody e-learningu ma wciąż jeszcze nowatorski charakter, zespół projektowy „Work of Art” w Muzeum Narodowym w Krakowie uznał za wskazane uczestnictwo przedstawicieli zespołu projektowego w wyjazdach studyjnych odbywających się również w ramach programu „Uczenie się przez całe życie”:

- 1)** „Studying English via distance or e-learning” w dn. 4–8 marca 2013 r., zorganizowana przez Centre Especific d’Educacio a Distancia de la Comunitat Valenciana w Walencji w Hiszpanii. Jest to jedyna państwowa szkoła w całym regionie Walencji prowadząca nauczanie na odległość z wykorzystaniem metody e-learningu.

- 2) „Language learning spaces: diversity and transversality” w dn. 21–26 kwietnia 2013 r. zorganizowana przez Departament Edukacji Parlamentu Katalonii w Barcelonie.
- 3) „Tomorrow's teaching with virtual media” w dn. 29 września – 4 października 2013 r., zorganizowana przez VUC Storstrøm. Jest to centrum kształcenia osób dorosłych podporządkowane bezpośrednio Duńskiemu Ministerstwu Edukacji. Obszar działania VUC Storstrøm obejmuje gminy Lolland, Falster, Taiping i Naestved.

E-learning jest już sprawdzoną metodą służącą nauczaniu na odległość, umożliwiającą naukę w dowolnym miejscu i czasie, z uwzględnieniem preferowanego zakresu dostarczanej wiedzy, jak również indywidualnego tempa jej przyswajania. Na wysoką efektywność nauczania e-learningowego wpływa dostęp do niezliczonych szkoleń on-line oraz możliwość powtarzania każdego ćwiczenia w miejscu i okolicznościach najbardziej odpowiadającym uczniom czy kursantom.

Guru e-learningu, Amerykanka Daphne Koller, profesor na Wydziale Informatyki Uniwersytetu Stanforda, współtwórczyni platformy edukacyjnej Coursera, zapowiada zbliżający się zmierzch tradycyjnych form nauczania typu Face to Face (F2F). Koller wieszczy, że pokolenie od urodzenia wychowane w zasięgu Internetu rozpocznie sukcesywne przechodzenie do nauki metodą on-line, której możliwości są nieograniczone. Warto zapoznać się z jej sugestywną argumentacją – w Internecie można obejrzeć nagranie ciekawego i barwnego wystąpienia Koller na ten temat:

www.ted.com/talks/daphne_koller_what_we_re_learning_from_online_education.html

W szkołach w Hiszpanii i Danii, które odwiedzili uczestnicy wizyt studyjnych, nauka odbywa się w klasach wirtualnych, co oznacza, że uczniowie otrzymują dostęp on-line do specjalnie opracowanych dla danej grupy materiałów dydaktycznych, mają wyznaczone terminy na opanowanie określonych partii materiału, mają zapewnione wsparcie oraz pomoc on-line od nauczyciela danego przedmiotu, jak również regularny kontakt z „osobistym opiekunem” (personal tutor), którego zadaniem jest nadzorowanie przebiegu procesu nauczania z wszystkich przedmiotów, mobilizowanie, doradzanie, przypominanie itp. W razie potrzeby mogą skorzystać z tzw. lekcji kontaktowej, osobiście przybywając na spotkanie do szkoły, kontaktując się telefonicznie lub e-mailowo.

Naukę rozpoczyna zawsze test wstępny, na którego podstawie można ocenić poziom znajomości języka obcego. Kurs powinien obejmować naukę wszystkich ważnych umiejętności językowych: pisanie, czytanie, rozumienia ze słuchu, rozumienia tekstu pisanego, mówienia, gramatyki, słownictwa i poprawnej wymowy. Ćwiczenia powinny być łatwe do zrozumienia oraz pozwalać na indywidualizację planu nauki, czyli wybranie zakresu wiedzy i naukę we własnym tempie. Zadania można powtarzać niemal w nieskończoność, próbować i próbować aż do skutecznego nauczenia się. Można je wykonywać w dowolnym czasie i miejscu. Jak podkreśla Daphne Koller, miejsce i czas nauki nie mają znaczenia, liczy się tylko rezultat.

Podczas wizyt studyjnych wybrani nauczyciele języka angielskiego zaprezentowali swoje autorskie e-learningowe programy i metody nauczania. Z założenia każdy nauczyciel powinien stworzyć swój własny Learning Management System (LMS), czyli własne zaplecze „naukowe”, wspomagające go w przygotowywaniu materiałów dydaktycznych i prowadzeniu kursów e-learningowych. Mogą się na nie składać różnorakie narzędzia ICT, jak np. Moodle, Hot Potatoes, YouTube, Facebook, Twitter, Flickr, biblioteka linków, Google sites, blogi itp.

Niektóre ze sprawdzonych przez siebie w praktyce narzędzi ICT rekomendowali nauczyciele jako

wyjątkowo pomocne w kompleksowym uczeniu się języka obcego: Hot Potatoes, Digital Debris, Google Glass Project, Hangman, Gordon Bateson's Task Chain, Massive Open Online Courses (MOOC), Coursera, Open Learn (Open University); do ćwiczenia języka mówionego m.in.: Site Pal, www.oddcast.com, www.manythings.org, www.edition.englishclub.com albo NanoGongs i Vocaroo; a do nagrywania i korygowania własnych wypowiedzi: Camtasia Studio.

W Danii przedstawiono nam założenia działania platformy e-learningowej Global Classroom. Mieliśmy okazję naocznie przekonać się, jak funkcjonuje nauczanie w paralelnych klasach, co wydaje się niezwykle interesujące. Ponieważ nauczyciel opracowuje lekcje na wideo, uczeń sam czy przy pomocy rodzica może poznać treść lekcji, odtwarzając ją wielokrotnie - w zależności od swoich potrzeb. Natomiast pracę domową odrabia pod kierunkiem nauczyciela, czy to w czasie fizycznej obecności w szkole, czy podczas pracy w wirtualnej klasie. Metoda ta daje świetne rezultaty. Przedstawiono nam ideę odwróconej lekcji (flipped classroom).

Polecamy krótki film, który przedstawia ogólne założenia tej metody:

<http://youtu.be/iQWvc6qhTds>

Podsumowanie

Mimo coraz większej popularności narzędzi informatycznych i nauczania metodą e-learningu obecność nauczyciela jest w dalszym ciągu niezbędna. Zmienia się tylko jego rola: teraz współtworzy on zawartość lekcji on-line, tworzy ćwiczenia do zadań, współpracuje z grupą on-line, monitoruje postępy w nauce.

Program nauczania on-line powinien odpowiadać zdefiniowanym potrzebom i jasno skonkretyzowanym celom. Produkt e-learningowy, aby mógł w należyty sposób spełniać swoją funkcję, musi być odpowiednio dopasowany do potrzeb instytucji lub grupy docelowej – w naszym wypadku – pracowników Zespołu Obsługi Zwiedzających Muzea. Musi być atrakcyjny dla użytkowników, a jednocześnie bez zakłóceń współdziałać z innymi systemami i serwisami instytucji.

Przed wprowadzeniem produktów e-learningowych należy przeprowadzić dogłębną analizę potrzeb odbiorców szkolenia, ocenić wstępny poziom ich umiejętności językowych, zapoznać się z ich oczekiwaniami oraz możliwościami danych produktów. Zespół projektowy „Work of Art” zgromadził informacje na powyższe tematy (m.in. najczęściej pojawiające się problemy językowe, zapytania kierowane do pracowników ZOZM), prowadził pilotażowe kursy języka angielskiego wśród grupy docelowej. Również wnioski z wyjazdów studyjnych oraz nabyte w ich trakcie doświadczenia zostaną wykorzystane w pracy nad stworzeniem finalnych produktów projektu "Work of Art". Jednak w naszej ocenie instytucje muzealne, które planują wdrożenie nauczania za pomocą narzędzi internetowych, powinny przeprowadzić własne analizy, korzystając z narzędzi wypracowanych w ramach naszego projektu, aby uwzględnić indywidualne potrzeby swojego zespołu pracowniczego (np. jeśli muzeum zatrudnia głównie ludzi młodych, będą oni dużo bardziej otwarci na nowinki techniczne niż instytucje, w których średnia wieku zatrudnionych jest poniżej 45–50 roku życia).

3. Objęcie kursem językowym również innych grup pracowników europejskich muzeów – sugestie

Analiza potrzeb innych grup pracowników muzeów wykazała, że podobne jak w wypadku pracowników ZOZM pytania zadawane są również pracownikom sekretariatu. To w szczególności pytania o godziny otwarcia, ceny, bieżące wystawy, możliwość zamówienia przewodnika itp.

Bierzemy również pod uwagę możliwość objęcia większą niż dotychczas uwagą pracowników ochrony oraz pracowników działów kadr i działów inwentarzy zbiorów, do których także trafiają zagraniczni interesanci. Podobne zapotrzebowanie na znajomość języków obcych zauważalne jest wśród pracowników związanych z przygotowaniem wystaw (montażysty, elektrycy, pracownicy transportu), stykających się z zagranicznymi kuratorami i konserwatorami w wypadku ekspozycji importowanych.

Oddzielną kategorią, ze względu na dążenie muzeów do poszerzania oferty muzealnej, są pracownicy pionu upowszechniania – przewodnicy, edukatorzy muzealni, pracownicy działów promocji i marketingu. To grupa najczęściej dobrze wykształcona, na ogół ze znajomością jakiegoś języka obcego, choć nie zawsze na poziomie przydatnym z punktu widzenia specyficznych potrzeb muzealnych. Ważny jest więc ukierunkowany trening językowy, zwłaszcza że muzea starają się poszerzać swoją ofertę edukacyjną i działania promocyjne także o adresata obcojęzycznego.

Opracowanie: Lidia Kozieł-Siudut, Marek Mróz
Muzeum Narodowe w Krakowie