

*Marija Bošnjak*

*Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta — Sveučilište u Zagrebu  
marija.bosnjak@unizg.hr*

## Norma e-lektora hrvatskoga kao inoga jezika: proučavanje slučaja e-tečaja HiT-1

*U današnje se vrijeme sve više poslova obavlja internetom, pa tako i sveučilišna nastava inih jezika. Ovaj se rad bavi okolnostima rada nastavnika hrvatskoga kao inoga jezika na online tečaju. Kao slučaj proučava se prvi e-tečaj hrvatskoga kao inoga jezika za početni stupanj u Hrvatskoj koji se održava od proljeća 2011. godine. Kako se program sastoji od samostalnoga učenja uporabom nastavnih materijala pripremljenih u sustavu MoD te izravnih pojedinačnih i skupnih razgovora s nastavnikom pomoću Skypea i sustava Webinar (virtualna učionica), potrebno je organizirati pojedinačnu nastavu uživo dva puta tjedno za svakoga polaznika tijekom 12 tjedana trajanja tečaja. Do sada je održano devet semestara, sudjelovalo je 60 polaznika iz 25 zemalja s različitih kontinenata, a nastavnici su održali više od 1400 sati izravne nastave. Zbog polaznika iz različitih dijelova svijeta i raspona vremenskih zona od -9 do +12 sati u odnosu na hrvatsko vrijeme nastavu nije moguće rasporediti unutar uobičajenoga radnoga vremena, nego se ona održava od 7.00 sati ujutro do 22.00 navečer, a ponekad i od 5.00 do 24.00. Pitanje je kako bi trebalo odrediti normu takvoga e-lektora, posebno s obzirom na vrijeme između pojedinih sati u odnosu na normu lektora koji poučava jezik u učionici unutar normalnoga vremenskoga okvira. Očito je da je riječ o posebnomu slučaju pa bi i norma trebala biti posebno određena, kao što se to određuje primjerice liječnicima koji rade u smjenama ili profesionalnim vozačima koji nakon određene satnice moraju napraviti zakonom utvrđenu stanku.*

## 0. Uvod

Danas je gotovo nemoguće zamisliti život bez uporabe interneta, računala, pametnih telefona, interaktivnih ploča i inih tehnoloških dostignuća koji iz temelja mijenjaju naš život, životne navike, pa tako imaju i veliki utjecaj i na učenje i poučavanje. Sve više škola, fakulteta, sveučilišta u svakodnevnu nastavu općenito, a posebno u nastavu jezika, uvodi i različite informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT). Stoga se nastava dijeli na četiri oblika: klasična nastava licem u lice, nastava uz pomoć IKT-a, mješovita ili hibridna nastava koja je kombinacija nastave u učionici i izvan nje, a koja se odvija uporabom tehnologija te *online* nastava, odnosno mrežna nastava na daljinu. Posebnosti su *online* nastave u tome što se ona u potpunosti izvodi na daljinu pomoću tehnologija i nema kontakta učenika i nastavnika licem u lice u učionici (Cvikić, Bošnjak i Kolaković 2012).

Učenje na daljinu dovelo je i do novih okolnosti rada nastavnika. U ovomu će se radu govoriti o posebnim okolnostima rada nastavnika na e-tečaju i njegovoj satnici. Proučavani će slučaj biti e-tečaj hrvatskoga kao inoga jezika HiT-1, čiji je sastavni dio nastava uživo. Ona se održava od 7.00 ujutro do 22.00 navečer tijekom cijeloga radnoga tjedna, a zna se dogoditi i da taj raspon bude od 5.00 ujutro do 24.00 navečer.

## 1. Učenje i poučavanje na daljinu uz pomoć tehnologija

Budući da je e-nastava postala sastavni dio programa većine sveučilišta diljem svijeta, sve se više nastavnika i znanstvenika u svojim istraživanjima bavi različitim vidovima učenja i poučavanja na daljinu uz pomoć tehnologija (npr. Anderson 2003; Bekić i Kučina Softić 2011; Brandl 2002; Hampel i De los Arcos 2013; Heift i Chapelle 2012; Hillman, Willis i Gunawardena 1994; Kučina Softić i Bekić 2008; McIsaac i Gunawardena 1996; Moore 1989; Moore i Anderson 2003; White 2004), učenjem i poučavanjem uz pomoć mobilnih uređaja (Ally 2009; Hwang, Chu, Shih, Huang i Tsai 2010), uporabom SMS-a u nastavne svrhe (Kennedy i Levy 2008), kao i uporabom društvenih mreža, *chata*, *Skypea*, *webinara* (Bošnjak 2010; Bošnjak i Cvikić 2010; Bošnjak 2012) ili drugih oblika virtualnih učionica (Lamy i Goodfellow 1999), uporabom sustava za audiokonferencije (Blake 2005; Hampel i Hauck 2004) te sustava za audiokonferencije i videokonferencije — *I-phone*, *NetMeeting*, *Video VoxPhone Gold* (Wang 2004).

Sveučilišni računski centar Srce, Hrvatska akademska istraživačka mreža Carnet, kao i uredi za potporu e-učenju, sve veći broj profesora na svim sveučilištima u Hrvatskoj također se posljednjih godina bave različitim oblicima e-učenja, razvijanjem strategija koje vode do uspješne primjene e-učenja, ali su i stalna podrška svim korisnicima e-sustava kojom potiču uporabu teh-

nologija u nastavi kako bi se osuvremenila tradicionalna klasična nastava, odnosno da bi ona postala interaktivnija, raznolikija i dostupnija.

Brojna istraživanja koja se bave e-učenjem i poučavanjem govore i o motivaciji (Liao 2006; Martens, Bastiaens i Kirschner 2007; Keller 2008; Bekele 2010; Chen i Jang 2010; Hartnett, St. George i Dron 2011) jer se pokazalo da je motivacija ključan razlog (ne)odustajanja od e-programa (Muilenburg i Berge 2005). Naime, uz mrežnu nastavu na daljinu gotovo se uvijek uz nju veže i veliki postotak odustajanja od programa (više od 60%), odnosno činjenice da ju polaznici ne završavaju (Liyanagunawardena, Adams i Williams 2013). Najčešće se objašnjava da do toga dolazi zbog osjećaja usamljenosti i prepuštenosti samomu sebi, nesnalaženja u virtualnome okruženju te nedovoljne komunikacije s nastavnikom budući da e-učenici većinu vremena provode sami s računalom i sadržajima za učenje. Y. Lee i J. Choi (2011) proučili su većinu radova objavljenih u razdoblju od 2000. do 2010. godine koji govore o razlozima odustajanja od *online* programa. Zaključili su da postoji 69 različitih ključnih čimbenika koji utječu na odluku polaznika o odustajanju, a oni su ih smjestili unutar tri glavne kategorije: učenički razlozi (*students factors*), programski ili tečajni razlozi (*course / program factors*), okruže ili okolnosni razlozi (*environmental factors*).

## 1.2. Nastavnikove uloge u e-nastavi

Sve što se zahtijeva od nastavnika u klasičnoj nastavi, zahtijeva se i od nastavnika u e-nastavi. Učenje na daljinu iznjedrilo je nove nastavnikove uloge uslijed novih okolnosti njegova rada u e-nastavi. K. Brandl (2002) naglašava kako nastavnik ima ulogu vodiča i pomagača tijekom e-nastave, a M. Moore (1989) govori i o njegovoj ulozi poticatelja, odnosno ohrabriivača. Međudjelovanje nastavnika i učenika ključno je za “o(p)stanak” na nastavi na daljinu i njezino uspješno završavanje jer se njime ublažava osjećaj usamljenosti i strah od novoga i nepoznatoga, kao i strah od tehnologije (Moore i Kearsley 1996; McIsaac i Gunawardena 1996). Također se redovitom komunikacijom učenika i nastavnika povećava motivacija jer su poticajne riječi i potpora koju učenik redovito dobiva od nastavnika, kao i povratne informacije o njegovim zadaćama i napretku, ključni za uspješno svladavanje e-programa (Hyland 2001).

Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija u nastavi inih jezika utječe na posebnosti takve nastave, a izmijenjene uloge učenika i nastavnika zahtijevaju promjene i nadopune glotodidaktičkih i metodičkih načela, odnosno postavljanje novih paradigmi nastavnoga procesa (Cvikić, Bošnjak i Kolaković 2012). Postojeće metode nužno je prilagoditi poučavanju u virtualnome svijetu, kao i razviti strategije kako naučiti učenike da sami preuzimaju što više inicijative tijekom grupne nastave uživo i sl. M. Hauck i

B. Haezewindt (1999) u svojem istraživanju e-učenja njemačkoga i francuskoga kao inoga jezika naglašavaju koliko su e-nastavnici važni za uspješno svladavanje e-programa svojih učenika.

Uz navedeno u e-nastavi nastavnici se bave i informatičkim, odnosno tehničkim pitanjima. Od njih se traži da dobro poznaju e-sustav kako bi u svakome trenutku mogli pomoći svojim učenicima, posebno tijekom nastave uživo kada se pojave neke tehničke poteškoće, npr. kada se učeniku zamrzne računalo ili ne može čuti nastavnika ili druge učenike, kada dođe do prekida mreže, kašnjenja zvuka i sl. Budući da takve situacije mogu narušiti tijek razgovora, nastavnici moraju biti spremni prilagoditi se novonastaloj situaciji i ublažiti poteškoće kako bi sat razgovora ili konverzacije uspješno priveli kraju. K tomu se od njih najčešće očekuje da budu i nastavnici i administratori sustava pa se stoga očekuje da odgovaraju i na neka tehnička pitanja učenika vezana uz sustav i njegovu organizaciju, posebno u novim tečajevima koji se tek trebaju ispitati. Naime, nužno je da polaznici dobro upoznaju sustav, otklone sve nedoumice oko njegove uporabe kako bi bili što spremniji usredotočiti se na sam sadržaj programa. Pokazalo se da je učenicima jako važna spoznaja da postoji netko tko je nadležan za sustav i sve tehničke probleme komu se mogu obratiti u bilo kojemu trenutku te da nisu oslonjeni samo na sebe tijekom procesa učenja (Shield, Hauck i Hewer 2001). Stoga je jako važno pripremiti nastavnike za mrežno poučavanje, odnosno osposobiti ih za takav oblik nastave i razviti posebne tehničke i glotodidaktičke vještine za *online* nastavu, što se u praksi često zanemaruje (Hampel i Stickler 2005).

## 2. Jezična e-nastava

Jezična nastava izdvaja se od ostale nastave po važnosti razvijanja svih četiri jezičnih djelatnosti učenika: a tako je i s jezičnom e-nastavom. *Moodle*, jedna od najraširenijih platformi za e-učenje na svijetu, omogućava izradu nastavnih sadržaja i aktivnosti koji su usmjereni na usvajanje i razvijanje vještina čitanja, pisanja, slušanja i govorenja. Naravno, u e-učenju neke su djelatnosti više, a neke manje zastupljene. Najzastupljenije su, pa samim time i razvijenije, pisanje i čitanje, potom slijedi slušanje, a najmanje je zastupljeno govorenje, odnosno razgovaranje. Stoga je za usvajanje i razvijanje vještina govorenja i razgovaranja u e-nastavi jezika nužna redovita izravna usmena komunikacija s nastavnikom.

### 2.1. Uloga nastavnika u jezičnoj e-nastavi

U konverzijskoj nastavi jezika, a posebno na početnoj razini učenja, nastavnik ima nekoliko važnih uloga: prenosi učenicima obavijesti i znanja,

potiče komunikaciju, odnosno razredni dijalog, pomaže učeniku tijekom razgovora nudeći mu potrebne riječi ili točne odgovore, ispravlja određena gramatička i komunikacijska odstupanja kako bi se izbjeglo nerazumijevanje (Bošnjak i Filipović 2009). Kao i u klasičnoj nastavi u učionici, međudjelovanje s nastavnikom višestruko je korisno i na e-tečajevima jezika. Kako je već spomenuto, međudjelovanjem nastavnika i učenika ublažava se osjećaj usamljenosti te povećava motivacija za učenjem tijekom e-nastave.

## 2.2. Nastava uživo na jezičnim e-tečajevima

Većina e-tečajeva inih jezika organizirana je tako da se povratne informacije o učenikovu radu, zadaćama i nepretku daju u pisanome obliku (Hyland 2001; Wang 2004), pa se učenici s nastavnima, ili međusobno, sporazumijevaju e-poštom ili brbljaonicama, odnosno čavrljaonicama (eng. *chat*).

Međutim, neki od tečajeva kao sastavni dio nastave imaju i nastavu uživo pomoću *Skypea* (Bošnjak 2012), različitih društvenih mreža, telefonskih razgovora (Strambi i Bouvet 2003), webinarâ (Bošnjak 2010) ili drugih oblika virtualnih učionica (Lamy i Goodfellow 1999), sustava za audiokonferencije (Blake 2005; Hampel i Hauck 2004) te sustava za videokonferencije i videokonferencije: *I-phone*, *NetMeeting*, *Video VoxPhone Gold* (Wang 2004). Zahvaljujući izravnoj nastavi, učenici su od samoga početka učenja izloženi inome jeziku, a u većoj ili manjoj mjeri mogu se njime služiti u razgovoru s nastavnicima i drugim učenicima. Ovakav oblik nastave uživo rijetko se primjenjuje na e-tečajevima inih jezika u svijetu jer zahtijeva veću normu sati nastavnika koji bi ju izvodili pa ju nije uvijek jednostavno organizirati što će se zorno prikazati na primjeru e-tečaja HiT-1.

Osim psiholoških učinaka, uloga nastave uživo u jezičnoj e-nastavi ključna je za razvoj slušanja, govorenja i razgovaranja. Budući da većina polaznika *online* tečajeva inih jezika uče jezik izvan zemlje u kojoj se on govori, a mnogi, posebno strani i predački govornici, uopće nisu izloženi inome jeziku u svojim zemljama (Jelaska 2005), nastavnik im je jedini izvorni govornik ciljnoga jezika s kojim imaju priliku razgovarati. Stoga je jako važno da nastavu izvodi više nastavnika kako bi polaznici mogli upoznati i čuti što više govornika inoga jezika jer su za mnoge od njih, kao što je već spomenuto, oni jedini izvorni govornici s kojima imaju mogućnost razgovarati budući da se ne nalaze u zemlji u kojoj se on govori. Osim toga učenici isti jezik uče na različite načine, ali i učitelji se razlikuju s obzirom na način poučavanja, pa je, da bi se zadovoljila i ta raznolikost među učenicima, odnosno da svi učenici s različitim spoznajnim stilovima i stilovima učenja imaju priliku usvajati jezik na različite načine, dobro imati više nastavnika (Grgić i Kolaković 2010).

*Pojedinačna nastava uživo* — Glavno je obilježje ove nastave da ima individualizirani pristup jer se njezin sadržaj bar donekle, a u nekim slučajevima i uvelike, razlikuje od učenika do učenika jer ju nastavnici prilagođavaju potrebama i mogućnostima svakoga pojedinca. Za što bolju pripremu za nastavu jako je važno redovito praćenje rada polaznika u sustavu, stoga je nužno provjeravati njihov rad barem svaki drugi dan. Na temelju toga vidljivo je koje je sadržaje polaznik uspio proći, koje je uspješno riješio, a s kojima je, možda, imao određenih poteškoća u rješavanju. Redovitim praćenjem rada polaznika nastava uživo može se prilagoditi trenutnim sadržajima na kojima polaznici rade, kao i njihovim individualnim potrebama i mogućnostima. Na Hrvatskome internetskome tečaju HiT-1 ovakav je oblik nastave najzastupljeniji.

*Skupna nastava uživo* — Prednosti su sustava za skupnu nastavu, npr. *Webinara*, u tome što omogućava izravnu komunikaciju nastavnika i učenika, kao i učenika međusobno, što je izvrstan način za razmjenu iskustava s osobama koje su u istome položaju, tj. na istoj razini znanja jezika. Za svaki se sat zadatci mogu unaprijed pripremiti na virtualnoj ploči, na nastavi može sudjelovati više učenika i svi mogu postavljati pitanja nastavnicima i drugim učenicima kao i odgovarati na njih, mogu pisati po ploči, slati poruke putem *chata* (Bošnjak 2012). Međutim, iako se u literaturi može pronaći podatak da istovremeno u virtualnoj učionici može biti i do 100 osoba, katkada je to tehnički jako zahtjevno, a katkada gotovo neizvedivo jer dolazi do različitih tehničkih problema, kao što je kašnjenje zvuka i do minutu-dviije, pucanje veze, zamrzavanje slike, što uvelike može omesti spontani razgovor. Stoga ovakav oblik nastave i od nastavnika i od učenika zahtijeva veliku razinu tolerancije i strpljenja da bi ona bila učinkovita i korisna.

### 2.3. Određivanje norme jezične nastave

Norma sveučilišnoga nastavnika općenito, a onda i norma nastavnika u jezičnoj nastavi, određena je pravilnicima za klasičnu nastavu. Primjerice, prema Kolektivnome ugovoru za znanost i visoko obrazovanje (Narodne novine, 101/02., 81/03., 203/03., 28/06. i 11/08.) Člankom 25. (10.) propisuje se da nastavne grupe u preddiplomskoj i diplomskoj nastavi za vježbe (c), i to auditorne vježbe, vježbe iz stranoga jezika imaju do 30 studenata, odnosno vježbe u praktikumu, laboratorijske, eksperimentalne, terenske, lektorske i govorne, sekcijske i projektantske do 10 studenata. Pri tomu se napominje da je nastavnikov rad normiran ako obavlja nastavu u dvije ili više grupa.

*Norme lektora na sveučilištima* — Norma lektora ovisi o potrebama i zahtjevima sveučilišta, pa se stoga i razlikuje od sveučilišta do sveučilišta. Pro-

sječna je norma lektora oko 15 sati tjedno (negdje je i manja) ovisno o potrebama i satnici svakoga sveučilišta, pri čemu je katkada iskazana u akademskim satima od 45 minuta, a katkada u punomu ili kronološkomu satu. Lektori na sveučilišnim studijima u Hrvatskoj prosječno imaju tri akademska nastavna sata dnevno u okviru dva i pol ili tri sata, što čini petnaestak kronoloških sati tjedno. Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta Republike Hrvatske, koje zapošljava lektore inih jezika, u svojem Pravilniku o uvjetima za izbor i zasnivanje radnoga odnosa lektora hrvatskoga jezika i književnosti na stranim visokoškolskim ustanovama navodi da su lektori u okviru 40-satnoga radnoga tjedna obvezni držati predavanja i izvoditi praktične vježbe iz hrvatskoga jezika, a u slučaju potrebe i predavanja iz hrvatske književnosti, povijesti jezika, dijalektologije i sl. te da na zahtjev sveučilišta trebaju obavljati i neke druge poslove na sveučilištu. Također se navodi da se ispunjavanje obveza utvrđuje u skladu s opterećenjem u izravnoj nastavi temeljem satnice i nastavnoga plana i programa.

*Norma e-nastavnika* — Međutim, norma u e-nastavi još je prilično neistraženo područje ne samo u Hrvatskoj nego i u inozemstvu, a postojeći pravilnici o normi nisu u potpunosti primjenjivi zbog različitih specifičnosti e-nastave. Stoga će se u nastavku teksta norma e-nastavnika usporediti s onime što se zna o najbližijoj struci koja se služi govornim posredovanjem, a to je usmeno prevođenje. Nužno je odrediti normu e-nastavnika jer se bez toga može steći dojam da oni trebaju biti *online* cijelo vrijeme. Neki su od prijedloga da bi e-nastavnici trebali provjeravati aktivnosti svojih učenika na e-kolegiju barem jednom dnevno i jednom tijekom vikenda, da bi se trebala odrediti točna vremena rada u sustavu i da bi se trebao odrediti vremenski okvir unutar kojega će se odgovarati na upite i e-poštu polaznika. Također je istaknuto da bi na jednome e-kolegiju trebalo sudjelovati najmanje troje nastavnika koji se među sobom mogu dogovoriti tko i kada će biti *online* te koliko će biti dostupni učenicima i njihovim upitima. Ovo su samo neki od pojedinačnih prijedloga na različitim svjetskim sveučilištima kako bi se što bolje organizirala nastava na daljinu i zaduženja e-nastavnika. Budući da je takav oblik nastave sve rašireniji, bilo bi se dobro pozabaviti tim problemom što prije i donijeti neko trajnije rješenje, odnosno pravilnik.

Kriterij za vrjednovanje *online* studija Nacionalnoga vijeća za visoko obrazovanje RH iz 2013. glasi: “Na svakom predmetu koji se izvodi *online* za svaku nastavnu grupu angažiran je barem jedan nastavnik čije vrijeme izraženo u norma satima tjedno ne može biti manje od broja ECTS bodova koji predmet donosi niti veće od broja ECTS bodova koji predmet donosi pomnoženog s 1,5.” Također se navode obveze i zadatci nastavnika uključenoga u *online* program: “*Online* aktivnosti u kojima je predviđeno sudjelovanje nastavnika mogu biti različite, npr. *online* diskusije koje nastavnik moderira,

predavanje koje se prenosi putem videokonferencije; praćenje rada studenata u online okruženju, savjetovanje u učenju i poticanje na individualnoj i grupnoj razini; procjena znanja studenata; druge specifične potrebe pojedinih vrsta izvođenja programa, ako takve postoje; vrijeme za pripremu, izradu i ažuriranje materijala, ukoliko je nastavnik ujedno i nositelj kolegija.”

*Norma e-lektora* — Kako primijeniti taj kriterij i odrediti satnicu e-lektoru? Slijedeći kriterije Nacionalnoga vijeća za visoko obrazovanje kako odrediti tjednu normu sati e-nastavnika, može se izračunati tjedni zbroj sati same nastave, dane su i smjernice nastavnih zaduženja i obveza. Međutim, nigdje se ne spominje kako tu normu računati ako se nastava, s većim ili manjim razmacima, proteže tijekom cijeloga radnoga dana, u obje smjene i u međusmjeni. Stoga se i otvara pitanje koja je norma takvoga e-lektora i kako računati vrijeme između pojedinih sati u odnosu na normu lektora koji poučava jezik u učionici unutar normalnoga vremenskoga okvira.

Osim s ostalim vrstama nastave, načela za određivanje satničke norme e-lektora mogu se usporediti i s drugim zanimanjima koja imaju satnicu veću od osmosatne ili rade u smjenama, poput liječnika koji rade i u noćnim smjenama ili imaju dežurstva; profesionalnih vozača koji nakon određene satnice moraju napraviti zakonom utvrđenu stanku. No raznolikost u vrsti i zahtjevima jezične nastave na e-tečajevima možda je najbolje usporediti s usmenim prijevodima, koji se zovu još i tumačenjima.

*Norme nastavnika jezika u školi* — Nastavnici u srednjoj školi imaju tjednu normu neposrednoga odgojno-obrazovnoga poučavanja dvadesetak sati, i to za hrvatski jezik 20 sati, za strane jezike 21 sat (Pravilnik o normi rada nastavnika u srednjoškolskoj ustanovi, MZOS 2010), ali ako se satnica ne može popuniti, punim radnim vremenom smatra se i nastava iz hrvatskoga 16, a stranoga jezika 17 sati. Tjedna norma stručno-metodičke pripreme po nastavnim predmetima za nastavu hrvatskoga jezika iznosi 12 sati, a za nastavu stranoga jezika 11 sati.<sup>1</sup> Nastavnici često rade u smjenama, katkada dvokratno. Smjenski je rad svakodnevni rad zaposlenika koji mijenja smjene ili naizmjenično (bar dva dana tjedno) obavlja poslove u prvoj i drugoj smjeni (prva je prijepodneva, druga poslijepodneva, treća noćna, tj. od 22 do 6 sati idućega dana). Dvokratni su rad poslovi neposrednoga rada u prvoj i drugoj smjeni u istomu radnom danu s prekidom dužim od 90 minuta. Prijepodneva smjena u školi redovito traje od 8 do 13.10 (katkada predsat počinje u 7.10, a sedmi sat traje do 13.55), po(slije)podnevna od 14 do 19.10

---

<sup>1</sup>Prema načinu kako se dodatno vrjednuje rad u različitim okolnostima vidi se što se smatra napornijim ili neprikladnijim uvjetima rada. Rad noću vrjednuje se 40%, prekovremeni 50%, smjenski i dvokratni rad 10%, rad na blagdane i neradne dane 150%. Katkada se noćni rad te rad vikendom, praznikom i blagdanom smatra dvostruko većim opterećenjem, npr. kod prevodenja.



(rijetko od 13.10 ili do 20 h), a katkad kod velikih škola postoji i međusmjena, npr. od 11–12 do 16–17 sati. To znači da nastavnik s normom od 20 ili 21 sat pet dana u tjednu dnevno prosječno ima četiri sata (poneke dane manje, poneke više, ovisno o rasporedu i stankama između sati). To znači da se nastavu održava u kronološkomu okviru od osamnaestak do dvadesetak sati nastave tjedno.

*Norme prevoditelja i tumača* — Dva su glavna načina prijevoda istovremeno (ili simultano) prevođenje<sup>2</sup> i naizmjenično (ili konzekutivno) prevođenje, koje se uglavnom vodi na temelju prevoditeljevih bilježaka u stankama između govornikovih rečenica. Postoje različite vrste usmenih prijevoda koje uključuju sadržaj tekstova koji se prevode, broj osoba čiji se govor prevodi, broj osoba kojima se prevodi, vrstu govornoga događaja itd.<sup>3</sup> Kako bi govornikova poruka bila točno i potpuno prenesena publici, rad u skladu sa standardima profesionalnoga konferencijskoga prevođenja, zahtijeva uz sposobnosti, iskustvo i pripreme, između ostaloga i dovoljno odmora te prikladne uvjete rada. Standardi koji propisuju različite uvjete kako bi prevoditelji mogli pružiti kvalitetnu uslugu (kao što su broj prevoditelja u kabini ili u timu naizmjeničnih prevoditelja, broja radnih sati, veličina i položaj prevoditeljske kabine itd.) temelje se na opsežnim istraživanjima provedenima tijekom godina, poglavito na poticaj međunarodnoga društva konferencijskih prevoditelja, kraticom AIIC-a. Društvo sudskih tumača i prevoditelja ima dnevnu

<sup>2</sup>U istovremenome prevođenju ograničen je broj sati koji prevoditelji (kongresni, konferencijski) ili (sudski) tumači smiju prevoditi dnevno zbog visoke koncentracije u slušanju govora, analizi sadržaja, iščekivanja sadržaja, same proizvodnje kod usmenih prevoditelja ili (sudskih) tumača, a zbog izrazite odgovornosti toga posla mogu ga obavljati jedino obrazovani i iskusni stručnjaci. Broj prevoditelja ovisi o situaciji, a za sve što je duže od jednoga sata potrebno je dvoje prevoditelja. Prema standardnima simultanoga konferencijskoga prevođenja, zbog zahtjevnosti posla u kabini za istovremeno prevođenje uvijek radi tim od najmanje dvoje profesionalnih simultanih prevoditelja koji se redovito izmjenjuju (<http://www.simultano-prevodjenje.hr/pdf>).

<sup>3</sup>Primjeri su prvoga načina *istovremeno prevođenje* za skupine ljudi na specijaliziranim simpozijima, konferencijama, sastancima (do sedam ljudi) ili kongresnim prezentacijama (s više od 50 ljudi); na okruglim stolovima, svečanim govorima; za javnost pred kamerama (za tisuće ljudi); prevođenje šaptanjem na uho (za jednu ili najviše dvije osobe), što je vjerojatno najstariji oblik tumačenja (eng. *chuchotage*).

Primjeri su drugoga načina *naizmjenično prevođenje* svečanih govora (npr. u trajanju 3–10 minuta temeljem zabilježaka); konferencijsko prevođenje (kada prevoditelj prevodi jednu-dvije rečenice tijekom stanke govornika); neizravno prevođenje na temelju prijevoda izvornoga jezika na ciljni (u kojemu se više kasni i griješi uslijed posredničkoga prijevoda, rabi se kada treba prevesti rjeđi jezik za koji nema izravnoga prevoditelja ili kada je na skupu mnogo radnih jezika (eng. *reley*).

Katkada je prevođenje složeno: istovremeno ili naizmjenično šaptano ili (polu)glasno prevođenje kada je prevoditelj u višesatnoj pratnji onoga komu prevodi...

normu za usmene prijevode 4 sata koja se smatraju punim radnim danom<sup>4</sup> (<http://www.dstip.hr/index.php?id=7>), pri čemu se računa kao puni radni dan i kada prevoditelj nije mogao posao obaviti bez svoje krivice (npr. zbog nedolaska sugovornika, nestanka struje i sl.). Za naizmjenično prevođenje dnevna norma može biti 5 sati. Hrvatsko društvo konferencijskih prevoditelja, kraticom HDKP (<http://www.simultano-prevodjenje.hr>) određuje da jedan prevoditelj može koncentrirano istovremeno prevoditi najviše 30 do 40 minuta, a da mu dnevno radno vrijeme može biti najviše 6 sati.

### 3. Proučavani slučaj — Hrvatski internetski tečaj HiT-1

U poučavanju hrvatskoga kao inoga jezika od 2011. godine moguće je pronaći primjere za sva četiri spomenuta oblika nastave. Naime, do 2011. godine prevladavala je klasična nastava, nastava uz uporabu IKT-a i dijelom mješovita nastava, a pojavom Hrvatskoga internetskoga tečaja HiT-1 poučavanje i učenje hrvatskoga kao inoga jezika izvodi se u potpunosti *online*.

HiT-1 prvi je početni e-tečaj hrvatskoga kao inoga jezika i nastao je kao suradni projekt Sveučilišta u Zagrebu, Hrvatske matice iseljenika, Sveučilišnoga računskoga centra Srce te Ministarstva znanosti obrazovanja i sporta. Namijenjen je pravim početnicima, tj. onima koji se prvi put susreću s hrvatskim jezikom, ali i onima koji poznaju samo nekoliko riječi ili izraza, no nikada nisu formalno učili jezik. Tečaj su izradili izvorni govornici hrvatskoga, vrsni stručnjaci u području ovladavanja hrvatskim kao inim jezikom koji su to interdisciplinarno područje razvili i teorijski (znanstvenim istraživanjima, objavljenim knjigama, člancima i časopisom, znanstvenim skupovima i projektima) i primijenjeno (različitim vrstama nastave, udžbenicima i priručnicima). Tečaj je jedan od programa Sveučilišne škole hrvatskoga jezika i kulture (UNISOCLAC) i održava se u zimskome i ljetnome semestru tekuće akademske godine.

Sama izrada tečaja HiT-1 te poslije i njegova provedba potakla je stručni tim koji radi na tečaju da se posljednjih nekoliko godina njime bavi ne samo praktično nego i stručno i znanstveno sudjelovanjem na brojnim kongresima u Hrvatskoj i svijetu te objavljivanjem članaka o e-učenju hrvatskoga kao inoga jezika (Bošnjak 2014; Bošnjak, Cvikić i Kolaković 2012; Bošnjak i Kolaković 2010, 2013; Cvikić 2009, 2011, 2014; Cvikić i Bošnjak 2011, 2012; Cvikić, Bošnjak i Kolaković 2009, 2010, 2012; Cvikić i Kanajet-Šimić 2012; Kanajet-Šimić i Cvikić 2014).

---

<sup>4</sup>U sat prevođenja obračunava se i stvarno vrijeme utrošeno za putovanje do mjesta prevođenja, a sam pristup na posao smatra se radnim opterećenjem (što se u Društvu sudskih tumača i prevoditelja naplaćuje 80% cijene). Svaki se započeti sat prevođenja računa kao puni sat, a sam pristup (<http://www.dstip.hr/index.php?id=7>).

### 3.1. Opći podatci o programu tečaja

Program tečaja sastoji se od samostalnoga učenja uporabom nastavnih materijala pripremljenih u sustavu za e-učenje MoD (prilagođeni Moodle), podijeljen je u sedam nastavnih cjelina koje sadrže brojne aktivnosti za učenje, usvajanje i uvježbavanje različitih nastavnih jedinica. Svaka se nastavna cjelina tečaja sastoji od pisanoga i govorenoga teksta često praćena animacijama, od leksičkih i gramatičkih objašnjenja i vježbi, domaćih zadaća, aktivnosti za samoprocjenjivanje znanja, aktivnosti za uvježbavanje izgovora, zadataka za razvijanje vještine slušanja, višejezičnoga rječnika sa zvučnim zapisima svih riječi, interaktivnih jezičnih igara poput milijunaša, križaljka, kvizova te kulturoloških informacija o Hrvatskoj. Sva su objašnjenja, upute, kao i riječi u rječniku napisani na trima jezicima: hrvatskome, španjolskome i engleskome.

Tečaj je organiziran tako da svi sadržaji nisu dostupni odmah, nego se svaki tjedan otvaraju određene nastavne aktivnosti u skladu sa silabom tečaja kako bi polaznici sustavno prolazili kroz program. Da bi uspješno rješavali nadolazeće sadržaje, moraju proći i izvježbati sadržaje koji im prethode. Svaka nastavna cjelina završava kratkim testom kako bi se pratio napredak polaznika kao i ovladanost sadržajima predviđenih programom, a za uspješno završavanje cijeloga programa nužno je položiti završni pismeni i usmeni ispit. Za razliku od tjednih testova i završnoga ispita koji se mogu rješavati samo jedanput i vremenski su ograničeni, na svim drugim zadacima i sadržajima u sustavu polaznici mogu raditi kada i koliko god puta žele bez vremenskoga ograničenja. Svi polaznici koji uspješno završe program dobivaju diplomu Sveučilišne škole hrvatskoga jezika i kulture Sveučilišta u Zagrebu i dvojezični prijepis ocjena (raspon od 2D do 5A+).

### 3.2. Ujednačenost skupine

Kako je riječ o početničkom tečaju, načelno se može govoriti o homogenoj skupini. Unos kojemu su polaznici izloženi u visokome je stupnju kontroliran, odnosno svi su izloženi istoj pisanoj građi i jednakoj količini izravne nastave uživo (Bošnjak i Kolaković 2013), načelno je i govorna nastava podjednaka. Međutim, kako na njihovo ovladavanje jezikom utječe mnogo toga, brojni jezični i nejezični čimbenici, učenici nisu jednaki jer nijedna skupina učenika koji ovladavaju inim jezicima ne može biti u potpunosti homogena, nego je nužno bar djelomično heterogena. U literaturi se spominju različita obilježja heterogenosti skupina jer se učenici razlikuju s obzirom na dob, spol, zemlju i kulturu iz koje dolaze, poznavanje materinskih i inih jezika, motivaciju. U učenju na daljinu, s posebnim osvrtom na e-tečaj HiT-1,

možemo govoriti i o heterogenosti s obzirom na *vrijeme i mjesto javljanja* tijekom nastave uživo.

### 3.3. Nastava uživo na Hit-u

Sastavni su dio programa i pojedinačni ili skupni razgovori s nastavnikom u stvarnome vremenu pomoću *Skypea i Webinara*. Nastava uživo na e-tečaju HiT-1 održava se dva puta tjedno po 45 minuta sa svakim polaznikom, što znači da svaki polaznik tijekom semestra ima 24 sata izravne nastave. Treba naglasiti da nastava traje 45 minuta, ali je smještena unutar vremenskoga okvira od 60 minuta kad god je to moguće uklopiti u raspored kako bi se nadoknadilo izgubljeno vrijeme u slučaju nekih tehničkih poteškoća, kao što su pucanje veze, problemi sa zvukom i sl. Uglavnom se pojedinačna nastava organizira uporabom *Skypea*, a grupna nastava putem virtualne učionice, odnosno *Webinara*.

### 3.4. Uloga nastave uživo na e-tečaju HiT-1

Polaznici e-tečaja HiT-1 dolaze iz različitih vremenskih zona, pa su do sada neki polaznici imali nastavu uživo čak u 4.00 sata ujutro, dok je nekima završavala oko ponoći. Naime, s obzirom na obveze neki su polaznici odrađivali nastavu prije odlaska na posao ili na fakultet, neki tijekom stanke za ručak, a neki kada bi završili sa svim svojim obvezama. Budući da ima polaznika koji zbog posla dosta putuju, katkada su se tijekom semestra javljali s nekoliko različitih mjesta: iz hotelskih soba, taksija, vlaka, a neki i s koncerta. Ove činjenice i same po sebi potvrđuju važnost nastave uživo, želju i volju polaznika da sudjeluju na njoj bez obzira na vrijeme i mjesto njezina održavanja, a to govori i o prednostima *online* učenja koje omogućuje polaznicima veću mobilnost tijekom nastave, odnosno praćenje nastave bilo kada i bilo gdje bez obzira na poslovne i druge obveze.

### 3.5. Studentski stavovi o nastavi uživo

Završno vrjednovanje tečaja provodi se e-anketom u kojoj su polaznicima postavljena pitanja. Neka od njih zatvorenoga tipa, u kojima polaznici biraju među ponuđenim odgovorima, a druga otvorenoga tipa.

U (1) navedeni su rezultati na zatvoreno pitanje: *Što mislite o nastavi uživo?* Ono je nudilo pet mogućih odgovora, pri čemu su polaznici mogli odabrati jedan ili nekoliko ponuđenih odgovora. Dosadašnji rezultati navedeni su u (1) zajedno s postotkom polaznika koji ih je odabrao (N=43).

- (1) a) Nastava uživo jako je važna. 88%
- b) Nastava uživo od velike je pomoći. 70%

- c) Trebala bi biti 3 sata nastave uživo tijekom tjedna. 21%
- d) Nastava uživo ne bi trebala biti unaprijed organizirana i redovita, nego samo kada učenici trebaju pomoć, odnosno s vremena na vrijeme. 0%
- e) Voljeli bismo da je tečaj bez nastave uživo. 0%

Prema odgovorima u (1) (*nastava uživo jako je važna*), koji je odabralo 37 od 43 polaznika i b (*nastava uživo od velike je pomoći*) koji je odabralo 30 polaznika očito je da je glavnini bila jako važna i od velike pomoći. Kao što se vidi u (1), ni jedan od polaznika nije odabrao odgovore d ili e, što znači da svi smatraju kako je organizirana i redovita nastava uživo nužna. Kada se taj rezultat poveže s onima koji nisu odabrali odgovore a ili b, moglo bi se zaključiti da je malomu dijelu polaznika nastava uživo bila samo važna, ne jako (12%), a manjemu je bila od pomoći, ali ne dovoljne (30%), pri čemu 21% smatra da bi trebao imati više nastave uživo, tri sata tjedno.

U otvorenim odgovorima završnoga vrjednovanja polaznici redovito idvaju upravo nastavu uživo i razgovor s nastavnikom i drugim učenicima kao nešto što im je pomoglo da razvijaju vještinu govorenja i razgovaranja, što ih je dodatno poticalo i pomoglo im da se ne osjećaju usamljeno i da ne odustanu. U otvorenim odgovorima koji se odnose na nastavu uživo putem *Webinara* većina je navela spomenute prednosti, iako su istaknuli i tehničke poteškoće koje su katkada narušavale tijekom nastave. Navest će se nekoliko slučajno odabranih otvorenih odgovora dosadašnjih polaznika (do kraja zimskog semestra ak. godine 2014/15. održat će se devet semestara tečaja) na dva pitanja o nastavi uživo kako bi se potvrdili navedeni zaključci. Budući da je vrjednovanje anonimno, prijevod u ženskome ili muškome obliku rezultat je slučajnoga odabira njihovih odgovora. Neki odgovori na pitanje *Kako vam se svidjela uporaba Skypea i Webinara?* navedeni su u (2).

- (2) S1: Skype je izvrstan za individualizirani pristup osobi, povratne informacije i objašnjenja.
- S2: Skype nastava iznimno je važna, razgovori s nastavnicima najbolji su način da uvježbavaš i razvijaš svoj govor. Kada učiš neki jezik, jako je važno početi govoriti, a ovo je savršen način za to.
- S3: Skype je bio izvrstan. Mislim da je najteži dio učenja jezika govorenje, osobito kada niste okruženi jezikom koji učite. Nastava uživo imala je odlučujuću ulogu za moje učenje. Bila je nevjerojatno korisna. Hvala svima.
- S4: Posebno sam sretna što nastavnici koriste Skype, tako da imamo priliku voditi razgovore licem u lice. Jezik je puno više od samoga čitanja i pisanja, nastava uživo dala je tečaju osobnu notu.
- S5: Bila je dobra ravnoteža između čistoga poučavanja i neobaveznih razgovora. Moram istaknuti i fleksibilnost nastavnika, nije bilo "krutoga"

pridržavanja sadržaja programa, nastavnici su slijedili moje potrebe i mogućnosti.

- S6: Grupna nastava bila je od velike pomoći jer smo tako uspjeli upoznati i druge polaznike tečaja. Bilo je lijepo razgovarati s nekim tko je na istoj razini kao i ti.

Kao što se vidi po nasumičnim odgovorima u (2), sama prilika za govorenje nekim je polaznicima važan, štoviše ključan dio cijeloga tečaja, a onda i prilika za vježbanje i razvijanje govora (S2, S3, S4). K tomu polaznici kao prednosti ističu s jedne strane nastavničke prilagodbe potrebama i mogućnostima polaznika te osobni doživljaj uslijed toga (S1, S4, S5), što su svojstva svake dobre individualne nastave, u novije vrijeme poznate i kao jedan na jedan (v. npr. Ban, Matovac 2012). S druge pak strane ističu mogućnost razgovora s drugim polaznicima radi njihove podjednake jezične govorne razine (S6), što rješava jedan od važnih nedostataka individualne nastave, budući da je ljudski vrlo naporno uvijek biti po jezičnomu znanju u podređenom položaju (u odnosu na nastavnika).

Tri odgovora na pitanje *Jeste li ikada osjećali da vam je tečaj prenaporan ili ste razmišljali o tome da prekinete tečaj?* navedena su u (3).

- (3) S1: Ne, nikada. Nastava uživo bila mi je veliki poticaj za učenje, svaki 'bravo' i 'odlično' mojih nastavnika bili su dodatna motivacija.  
S2: Ne. Nakon svakoga sata s nastavnicima htjela sam učiti još više. Sada želim nastaviti s učenjem, pa bih voljela da postoji tečaj za višu razinu.  
S3: Osjećao sam se umorno nekoliko puta uz sve obiteljske obveze i osmotsatno radno vrijeme, ali entuzijazam i pozitivan stav nastavnika potaknuli su me da naporno radim i nastavim s učenjem.

Kao što se vidi, odgovori u (3) potvrđuju navedeno o nastavnicima kao glavnomu poticaju za predaniji rad, bili polaznici već sami odlučni da uče hrvatski (S1 i S2) pa su im nastavnikova potvrda ili pohvala dodatni poticaj ili bili u situacijama gubitka motivacije uslijed nepovoljnih okolnosti (S3) pa su im nastavnikov polet presudni poticaj.

Prema navedenome, ali i izravnim izjavama polaznika dobivenima tijekom nastave uživo, činjenica da polaznici imaju redovitu komunikaciju s nastavnikom (2x tjedno uživo putem *Skypea* ili *Webinara* i gotovo svakodnevno pisanim putem čavrljaonicom ili e-poštom) jedan je od najvažnijih razloga da je postotak odustajanja na e-tečaju HiT-1 gotovo neznan (oko 7%). A kada ga se uspoređi s postotkom od 60–70% odustajanja od drugih e-programa u kojima nastavnika nema, pokazuje se da je doista nastavnikova uloga presudna. Možda je korisno napomenuti da postoje mnogi besplatni jezični e-tečajevi, uključujući i tečajeve hrvatskoga, od kojih neki i nemaju

rok za završavanje. Stoga su spremnost na plaćanje samoga tečaja i odlučnost da ga se završi u predviđenom roku od tri mjeseca dodani pokazatelj nastavnikove važnosti.

### 3.6. Organizacijske teškoće nastave uživo

Osim tehničkih poteškoća, grupnu je nastavu na e-tečaju HiT-1 teško organizirati i zbog činjenice da polaznici dolaze iz nekoliko različitih vremenskih zona te je jako teško pronaći isto vrijeme koje bi odgovaralo barem trima polaznicima, pa je ona svedena na 3–4 puta po semestru. Zna se dogoditi da tijekom semestra nije moguće organizirati ni jedan sat skupne nastave. S obzirom na navedene okolnosti na tečaju prevladava pojedinačna nastava.

Od 2013. godine Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta zaposlilo je jednoga ugovornoga e-lektora na tečaju na tri godine, a ostalih dvoje ili troje nastavnika koji pomažu u izvođenju nastave zaposleno je na drugim poslovima i održavaju nastavu uživo koliko mogu u skladu sa svojim primarnim obvezama. Zaposleni e-lektor organizira nastavu, izrađuje raspored, obavlja sve administrativno-stručne poslove vezane uz tečaj te katkada, kada je to nužno, odraduje i svu nastavu uživo. Mora sastaviti i takav raspored da teorijski može održati baš svu nastavu sam u slučaju da ostali, vanjski suradnici, budu spriječeni uslijed obaveza povezanih sa stalnim radnim mjestom. To znači da je zaposleni lektor u stanju latentne pripravnosti jer mora poput dežurnoga liječnika, policajca na istraživačkome zadatku ili dužnosnika stalno biti dostupan tijekom raspoređenih sati u slučaju da netko od kolega otkáže.

Budući da se polaznici tečaja nalaze diljem svijeta, a mnogi su od njih zaposleni ili imaju studentske obveze (raspon dobi polaznika je od 19 do 74 godine), katkada je teško pronaći vrijeme za nastavu koje bi bilo unutar normalnih vremenskih okvira, kako za nastavnika tako i za učenika, pa organizirati nastavu uživo na e-tečaju HiT-1 nije jednostavno i zahtijeva fleksibilnost i nastavnika koji izvode nastavu, ali i samih učenika. Do sada je na tečaju sudjelovalo 60 polaznika iz više od dvadeset zemalja s različitih kontinenata: Sjeverne i Južne Amerika, Europe, Afrike, Australije i Novoga Zelanda, što znači da je raspon vremenskih zona u odnosu na hrvatsko vrijeme od -9 do +12 sati. Stoga se nastava uživo obično održava tijekom cijeloga radnoga dana od 7.00 sati ujutro do 22.00 navečer, ovisno o obvezama i mogućnostima polaznika. Kao netipični slučajevi pojavljivali su se i sati od 5.00 ujutro do 23.30 ili čak 24.00, što znači da je povremeno nastava uključivala noćni rad. Naime, posebnu teškoću predstavlja pomicanje vremena kada se razlike na temelju kojih je raspored napravljen povećavaju ili smanjuju.

Osim tečaja HiT-1, u okviru Sveučilišne škole, tj. UNISOCLAC-a održava se i individualna nastava uživo u okviru programa Hej, namijenjenoga onima koji su završili program HiT-1 i žele ili trebaju nastaviti s učenjem inojezičnoga hrvatskoga. Kako i nju dijelom izvodi zaposleni lektor, raspravit će se o primjeru rasporeda u koji je uključen tečaj HiT-1 s 13 polaznika sa šest polaznika individualnoga tečaja Hej, od kojih dvoje u pojedinim tjednima imaju nastavu dva puta tjedno. Taj je primjer prikazan u tablici 1. S obzirom da svaki polaznik HiT-a ima ukupno dva sata nastave tjedno, ukupna je tjedna opterećenost na nastavi HiT-1 26 sati. Uz nastavu Hej-a koja se održavala istovremeno kada i HiT-1, riječ je o 34 sata e-nastave tjedno. Činjenica da i sama satnica HiT-a obilato premašuje nastavnu normu jednoga sveučilišnoga lektora samo je jedan od razloga zašto ju cijelu ne može održati jedan nastavnik, nego su nužna bar dva. Međutim, osim što je za jednu osobu izrazito zahtjevno i naporno samo i jedan tjedan održati katkada i dvostruku normu nastave, što se pokazalo u spomenutim sličnim poslovima nastave ili prevođenja, dugoročno to nije moguće. Samo jedna osoba ne bi mogla kvalitetno održati znatno veću satnicu nastave uživo od lektorske norme pa bi se to očitovalo i na izvođenju programa, a gubitnici bi bili i sami učenici. Pojedinačna je nastava općenito, a posebno e-nastava, vrlo zahtjevna, među ostalim i zato što u njoj zbog izravnoga odnosa jedan na jedan nastavnik cijelo vrijeme mora biti usredotočen na svojega učenika, budući da nema drugih s kojima bi on radio u paru, grupi (v. npr. Ban i Matovac 2012).

Osim toga katkad tijekom nastave uživo dolazi do zamrzavanja slike, loše veze ili prekida veze čak i nekoliko puta (posebno s polaznicima Južne Amerike i Australije) tako da se nastavnik mora prilagoditi i takvim situacijama, odnosno stvoriti ugodno nastavno ozračje da i sami polaznici zanemare novonastalu situaciju i prekid komunikacije te da zajedno nastave s razgovorom i zadacima kao da se ništa ne događa. U slučajevima kada češće dolazi do prekida veze, nužno je isključiti kameru da bi prijem bio bolji, tako da se ponekad nastava održava samo uz zvuk bez slike što onda dodatno traži od nastavnika prilagodbu tijeka nastave i njezina sadržaja. Takva intenzivna usredotočenost u poučavnju jezika može znatno više iscrpljivati nego rad s grupom. Profesori koji tako poučavaju jezik doživljavaju određeni prag u kojemu mogu nesmetano djelovati, a kada ga premaše, pojavljuje im se stručni zamor i više ne mogu svoj posao jednako dobro obavljati.

K tomu ne treba zanemariti ni činjenicu da nastavnik nastavu uživo održava sa slušalicama koje, kada ima nastavu u nizu, ima na glavi i po nekoliko sati, pa se i na taj način javlja dodatni tjelesni zamor. Zbog svega što je već rečeno, jako je važno da nastavu drži više nastavnika kako bi polaznici mogli upoznati i razgovarati sa što više govornika inoga jezika jer su za mnoge od njih oni jedini izvorni govornici s kojima imaju mogućnost



razgovarati budući da se nalaze izvan Hrvatske.

Ponedjeljak	Utorak	Srijeda	Četvrtak	Petak
		<b>5.00–6.00</b>		<b>5.00–6.00</b>
	<b>7.00–8.00</b>		<b>7.00–8.00</b>	
	8.00–9.00		<b>8.00–9.00</b>	
		<b>12.00–13.00</b>		
<b>13.00–14.00</b>	<b>13.00–14.00</b>			<b>13.30–14.00</b>
15.00–16.00	15.00–16.00	15.00–16.00	<b>15.00–16.00</b>	15.00–16.00
16.00–17.00		16.00–17.00		16.00–17.00
	<b>17.30–18.30</b>	17.30–18.30	17.30–18.30	<b>17.00–18.00</b>
18.30–19.30		18.30–19.30	18.30–19.30	18.00–19.00
<b>19.30–20.30</b>	19.00–20.00	<b>19.30–20.30</b>	19.30–20.30	
		<b>20.30–21.30</b>	<b>20.30–21.30</b>	
<b>22.30–23.30</b>	<b>22.00–23.00</b>			
<b>Raspon</b>				
13.00–21.30	7.00–23.00	5.00–21.30	7.00–21.30	5.00–19.00
<b>U satima</b>				
8.30	16	16.30	14.30	14
<b>Ukupno</b> 69,30 h				

Tablica 1. Raspored nastave uživo na e-tečaju HiT-1 ak. godine 2014/15.

Raspored sati u tablici 1 pokazuje da je nastava podijeljena na radne dane od ponedjeljka do subote, od osam i pol kronoloških sati u ponedjeljak, šesnaest u utorak, šesnaest i trideset u srijedu, četrnaest i trideset u četvrtak te četrnaest sati u petak. Iako je u prikazanome semestru vremenski raspon manji od uobičajenoga (od -9 do -1) jer nema polaznika iz Australije (od +8 do +10) i Novoga Zelanda (od +11 do +12), vidljivo je da se 26 h nastave uživo HiT-1, uz još 8h nastave na Hej-u proteže tijekom cijeloga radnoga tjedna, a dnevni je raspon od 5.00 ili 7.00 ujutro do 22.00, odnosno ponekad čak i do 24.00 navečer. Preopterećenost jednoga e-učitelja proizlazi iz raspona zauzetosti nastavom koji se proteže tijekom cijeloga dana.

Imajući u vidu kriterije Nacionalnoga vijeća za visoko obrazovanje kako odrediti tjednu normu sati e-nastavnika, lako je izračunati normu održanih nastavnih sati zaposlenoga e-lektora na HiT-u. U tablici 1 masnim su brojkama napisani sati koje ne bi mogli odraditi honorarni lektori, a obično su napisani sati za zaposlenoga lektora koji dnevno ima prosječno tri do četiri sata nastave, dakle kao kod ostalih lektora sveučilišnih jezičnih tečajeva. Međutim, pitanje ostaje kako računati vrijeme između pojedinih sati u odnosu na normu lektora koji poučava jezik u učionici unutar normalnoga vremenskoga okvira. Drugim riječima, treba li se računati samo održana satnica, odnosno odrađeni sati, te uzimati u obzir da je e-nastavnik jedan

dan odradio 6 sati nastave ili bi se trebalo računati da, u ovom konkretnom primjeru, njegov radni dan traje od 14–16 sati te je tako odradio svoju satnicu već u dva dana, kada je zbog individualne nastave očito riječ o norma satu 1,5 za jedan sat same održane nastave, a nastavnik je zauzet puni sat.

Treba istaknuti činjenicu da se nastavnik za nastavu uživo priprema prije gotovo svakoga sata jer, kako je prethodno naglašeno, pojedinačna nastava uživo ima individualizirani pristup, odnosno prilagođava se svakome polazniku i njegovim mogućnostima i potrebama. Stoga stanke među satima ne služe samo za ručak ili kratki odmor od nastave, nego često služe za provjeravanje učenikova rada u sustavu i njegovih zadataka kako bi se vidjelo što su učenici napravili od zadnjega sata, imaju li problema s rješavanjem trenutnih sadržaja kako bi se onda mogli što bolje pripremiti za nastavu s njima.

Posebnost je tečaja HiT-1 i u tomu da se radi i blagdanima i praznicima jer se polaznici nalaze diljem svijeta te se njihovi neradni dani ne preklapaju s hrvatskima. Kako je vidljivo iz rasporeda, a i s obzirom na nastavnikove obveze, kao i obveze polaznika, većinom nije moguće prebaciti svu nastavu na neki drugi dan, pa nastavnici moraju držati nastavu i neradnim danima u Hrvatskoj, što još dodatno otežava računanje njihove satnice. No iz svega navedenoga sasvim je očito da bi se trebala odrediti posebna norma u takvim slučajevima.

#### 4. Zaključak

Budući da sve veći broj sveučilišta i škola u svoje programe uvode i e-kolegije i nastavu na daljinu, nužno će se trebati na temelju usporedbe s klasičnom nastavom jasno odrediti okviri za organizaciju e-nastave, zaduženjima, radnim vremenom i nastavnim normama nastavnika koji sudjeluju u takvoj nastavi. Postojeći kriteriji i odredbe koji se odnose na lektore nisu u potpunosti primjenjivi i na e-lektore upravo zbog specifičnosti uvjeta njegova rada, što se iz primjera e-lektora na Hrvatskome internetskome tečaju HiT-1 čiji se radni dan proteže od 7.00 sati ujutro do 22.00, a katkada i od 5.00 do 24.00 navečer.

S druge pak strane, kriteriji i odredbe e-nastave također nisu dovoljne jer je poučavanje jezika i ostalih predmeta drugačije. Stoga bi bilo nužno dopuniti kriterije za vrjednovanje *online* studija koje je donijelo Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje RH iz 2013. godine kojim su određena zaduženja nastavnika koji su nositelji e-kolegija, kao i njihova satnica, ali nije određeno radno vrijeme unutar kojega je ta satnica raspoređena. Očito je da tu satnicu na e-tečaju kao što je HiT-1 ne može pokrivati jedna osoba. No i u slučaju zapošljavanja dovoljnoga broja lektora trebalo bi odrediti vremenske okvire posla, najveći broj sati dnevno, uvjete smjenskoga i vi-

škratnoga rada. Budući da se zbog nedovoljnoga broja e-lektora još dulje neće moći provesti opsežna istraživanja, iskustva samih e-nastavnika, ali i usmenih prevoditelja mogu poslužiti u tomu određivanju.

## 5. Literatura

- Ally, M. (2009) *Mobile Learning: Transforming the Delivery of Education and Training*, Edmonton: AU Press.
- Anderson, N. J. (2003) Scrolling, clicking, and reading English: Online reading strategies in a second/foreign language, *The Reading Matrix* 3/3: 1–33.
- Ban, L., Matovac, D. (2012) Jedan na jedan — individualno poučavanje hrvatskoga kao stranoga jezika, *Lahor* 14: 237–253.
- Bekele, T. A. (2010) Motivation and Satisfaction in Internet-Supported Learning Environments: A Review, *Educational Technology & Society* 13(2): 116–127.
- Bekić, Z., Kučina Softić, S. (2011) Od dobre strategije do uspješne primjene e-učenja — pogled iz Srca, MIPRO 2011, Opatija.
- Blake, R. (2005) Bimodal CMC: The glue of language learning at a distance, *CALICO Journal* 22 (3): 497–511.
- Bošnjak, M. (2014) E-lektor — virtualni kamiondžija, 5. znanstveni skup *Hrvatski kao drugi i strani jezik (HIDIS)*, Zagreb (izlaganje).
- Bošnjak, M. (2012) HiT vs. Hej — razgovori i čavrljanja u različitim vrstama e-nastave, 4. znanstveni skup *Hrvatski kao drugi i strani jezik (HIDIS)*, Zagreb (izlaganje).
- Bošnjak, M. (2010) Primjenjivost webinara u nastavi jezika, 3. znanstveni skup *Hrvatski kao drugi i strani jezik (HIDIS)*, Zagreb (izlaganje).
- Bošnjak, M., Cvikić, L. (2010) Kako nedostatke pretvoriti u prednosti?, *SIH — Savjetovanje lektora inojezičnog hrvatskog*, Zagreb (izlaganje).
- Bošnjak, M., Cvikić, L. i Kolaković, Z. (2012) Poučavanje jezika putem Moodle, *Moodle Moot Hrvatska 2012*, Sveučilišni računski centar (SRCE), Zagreb (izlaganje).
- Bošnjak, M., Filipović, D. (2009) Međudjelovanje učitelja i učenika hrvatskoga kao stranoga jezika na nastavi, *Lahor* 8: 195–218.
- Bošnjak, M., Kolaković, Z. (2013) Načela e-učenja inojezičnoga hrvatskoga: HiT-1 od A do Z, u Cvikić, L., Petroska, E. (ur.) *Prvi, drugi, ini jezik: hrvatsko-makedonske usporedbe*, Zagreb: HFD, 319–325.
- Brandl, K. (2002) Integrating internet-based reading materials into the foreign language curriculum: from teacher- to student-centered approaches. *Language Learning & Technology* 6(3): 87–107.
- Chen, K.-C., Jang, S.-J. (2010) Motivation in online learning: Testing a model of self-determination theory, *Computers in Human Behavior* 26: 741–752.
- Cvikić, L. (2014) The Role of ICT in Language Input Enhancement: an example of learning Croatian at beginner level, *Conference of the American Association of Teachers of Slavic and East European Languages*, Chicago, SAD (izlaganje).

- Cvikić, L. (2011) ICT in foreign language teaching — Croatian example, *Workshop for SWSEEL language instructors*, Indiana University, Bloomington, SAD.
- Cvikić, L. (2009) HiT — novi oblik učenja hrvatskoga kao J2, *Znanstveni skup Hrvatska i hrvatski jezik u godini 2020*, Sydney, Australija (izlaganje).
- Cvikić, L., Bošnjak, M. (2012) Intercultural competence in e-learning: an example of Croatian, *2nd International Conference on Foreign Language Teaching and Applied Linguistics (FLTAL)*, Sarajevo, BiH (izlaganje).
- Cvikić, L., Bošnjak, M. (2012) Suvremene tehnologije u nastavi jezika — primjer učenja hrvatskoga, *Popodne u Centru za e-učenje Srca*, Zagreb (izlaganje).
- Cvikić, L., Bošnjak, M. (2011) Hit-1 — tečaj e-učenja hrvatskoga kao inoga jezika, *Teaching of the South Slavic languages in today's Europe*, Brno, Češka (izlaganje).
- Cvikić, L., Bošnjak, M., Kolaković, Z. (2012) Hrvatski kao ini jezik u računalnome okružju — glotodidaktička promišljanja, u Čilaš Mikulić, M., Juričić A.T., Udier, S. L. (ur.) *Savjetovanje za lektore hrvatskoga kao inoga jezika, 1. zbornik*, Zagreb: Ffpress, 97–106.
- Cvikić, L., Bošnjak, M., Kolaković, Z. (2010) Uporaba informacijsko-komunikacijskih tehnologija u početnome učenju hrvatskoga kao stranoga jezika, Međunarodni skup *Digitalne tehnologije i novi oblici učenja*, Split (izlaganje).
- Cvikić, L. i Kanajet-Šimić, L. (2012) Mogućnosti uporabe suvremenih tehnologija u nastavi hrvatskoga jezika, u Bežen, A., Bošnjak M. (ur.) *Hrvatska nastava u inozemstvu priručnik za učiteljice i učitelje*, Zagreb: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta i Učiteljski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 197–203.
- Evaluacija HiT-1 (2014), Hrvatski internetski tečaj HiT-1., Zagreb: Sveučilišni računski centar Srce, MoD sustav za e-učenje.
- Grgić, A. i Kolaković, Z. (2010) Primjena stilova i nastavnih strategija u nastavi hrvatskoga kao inoga jezika, *Lahor* 5/9: 78–96.
- Hampel, R., Hauck, M. (2004) Towards an effective use of audio conferencing in distance language courses, *Language Learning & Technology* 8 (1): 66–82. <http://llt.msu.edu/vol8num1/hampel>
- Hampel, R., Stickler U. (2005) New skills for new classrooms: Training tutors to teach languages online, *Computer Assisted Language Learning* 18:4: 311–326. [http://www.tandfonline.com/loi/ncal20#.Vo7\\_9FJSjbc](http://www.tandfonline.com/loi/ncal20#.Vo7_9FJSjbc)
- Hampel, R., De los Arcos, B. (2013) Interacting at a distance: a critical review of the role of ICT in developing the learner-context interface in a university language programme, *Innovation in Language Learning and Teaching* 7(2): 158–178. <http://oro.open.ac.uk/36655/3/EA719CRH3B.pdf>

- Hartnett, M., St. George, A., Dron, J. (2011) Examining motivation in on-line distance learning environments: Complex, multifaceted and situation-dependent, *The International Review of Research in Open and Distance Learning* 12(6): 20–38.  
<http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/1030>
- Hauck, M., Haezwindt, B. (1999) Adding a new perspective to distance (language) learning and teaching — the tutor's perspective. *ReCALL* 11 (2): 46–54.
- Heift, T., Chapelle, C. A. (2012) Language learning through technology, u Gass, S. M., Mackey, A. (ur.) *The Routledge Handbook of Second Language Acquisition*, New York, 555–569.
- Hillman, D. C., Willis, D. J., i Gunawardena, C. N. (1994) Learner-interface interaction in distance education: An extension of contemporary models and strategies for practitioners, *The American Journal of Distance Education* 8 (2): 30–42.
- Hurd, S. (2006) Towards a better understanding of the dynamic role of the distance language learner: learner perceptions of personality, motivation, roles, and approaches, *Distance Education*, 27(3): 303–329.
- Hyland, F. (2001) Providing Effective Support: Investigating feedback to distance language learners, *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning* 16:3: 233–247.  
<http://dx.doi.org/10.1080/02680510120084959>
- Hwang, G.-J., Chu, H.-C., Shih, J.-L., Huang, S.-H., Tsai, C.-C. (2010) A Decision-Tree-Oriented Guidance Mechanism for Conducting Nature Science Observation Activities in a Context-Aware Ubiquitous Learning Environment, *Educational Technology & Society* 13 (2): 53–64.
- Jelaska, Z. (2005) Materinski, drugi, strani i ostali jezici, u Jelaska, Z. i sur. *Hrvatski kao drugi i strani jezik*, Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, 24–37.
- Kanajet-Šimić, L., Cvikić, L. (2014) E-učenje hrvatskoga kao nasljednoga jezika: trenutačno stanje i razvojne perspektive, u Hornstein Tomić, C. i sur. (ur.) *Hrvatsko iseljeničtvo i domovina: Razvojne perspektive*, Zagreb: Institut za društvena istraživanja Ivo Pilar, 155–165.
- Keller, J. M. (2008) First principles of motivation to learn and e3-learning, *Distance Education* 29(2): 175–185.
- Kennedy, C., Levy, M. (2008) L'italiano al telefonino: Using sms to support beginners' language learning, *ReCALL* 20/3: 315–330.
- Kučina Softić, S., Bekić, Z. (2008) Organizational Aspects of Supporting E-Learning at University Level, Proceedings of the 30th International Conference ITI 2008, Cavtat, 153–158.
- Lamy, M.-N., Goodfellow, R. (1999) 'Reflective conversation' in the virtual language classroom, *Language Learning & Technology* 2(2): 43–61.
- Lee, Y., Choi, J. (2011) A review of online course dropout research: implications for practice and future research, *Education Technology Research and Development* 59: 593–618.  
<http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11423-010-9177-y/page-1>

- Liao, L. F. (2006) A Flow Theory Perspective on Learner Motivation and Behavior in Distance Education, *Distance Education* 27:1, 45–62.
- Liyaganawardena, T. R., Adams, A. A., Williams, S. A. (2013) MOOCs: A systematic study of the published literature 2008–2012, *International Review of Research in Open & Distance Learning* 14(3): 202–227.
- Martens, R., Bastiaens, T., Kirschner, P. A. (2007) New Learning Design in Distance Education: The impact on student perception and motivation, *Distance Education* 28/1: 81–93.
- McIsaac, M. S., Gunawardena, C. N. (1996) Distance Education, u Jonassen, D.H. (ur.) *Handbook of research for educational communications and technology: a project of the Association for Educational Communications and Technology*, New York: Simon & Schuster Macmillan, 403–437.
- Moore, M. G. (1989) Three types of interaction, *The American Journal of Distance Education* 3 (2): 1–6.
- Moore, M. G., Anderson, W. G. (2003) *Handbook of Distance Education*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Moore, M.G., Kearsley, G. (1996) *Distance education: A systems view*, Belmont, CA: Wadsworth.
- Muilenburg, L. Y., Berge, Z. L. (2005) Student barriers to online learning: A factor analytic study, *Distance Education* 26(1): 29–48.
- Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje Republike Hrvatske (25. ožujka 2013.), [http://www.unizg.hr/fileadmin/rektorat/Studiji\\_studiranje/Studiji/eucenje/kriteriji\\_online/kriteriji\\_za\\_vrednovanje\\_online\\_kolegija\\_doneseno.pdf](http://www.unizg.hr/fileadmin/rektorat/Studiji_studiranje/Studiji/eucenje/kriteriji_online/kriteriji_za_vrednovanje_online_kolegija_doneseno.pdf)
- Shield, L., Hauck, M., Hower, S. (2001) Talking to strangers — the role of the tutor in developing target language speaking skills at a distance, u A. Kazeroni (ur.) *Proceedings of UNTELE 2000, Use of new technologies in foreign language teaching 2*, Francuska: La bibliothèque de l'Université de Technologie de Compiègne 75–84.
- Strambi, A., Bouvet, E. (2003) Flexibility and interaction at a distance: A mixed-mode environment for language learning, *Language Learning & Technology* 7 (3): 81–102. <http://llt.msu.edu/vol7num3/strambi/>
- Wang, Y. (2004a) Distance language learning: Interactivity and fourth generation Internet based videoconferencing, *CALICO Journal* 21 (2): 373–395. [https://calico.org/html/article\\_277.pdf](https://calico.org/html/article_277.pdf)
- White, C. (2004) Independent Language Learning in Distance Education: Current Issue, *Independent Learning Conference 2003*. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.111.1074&rep=rep1&type=pdf>

### **The workload of e-instructor of Croatian as a foreign language: the case study of the e-course HiT-1**

*Nowadays, more and more tasks are performed online including university classes of foreign languages. This paper addresses the situation of instructors of Croatian as a foreign language at online course. The case study is the first e-course of Croatian as a foreign language for the beginners, which has been held since spring 2011. The program consists of independent learning using instructional materials prepared in the MoD system and individ-*

*ual and group sessions with the lectors via Skype and Webinar. Individual classes are arranged twice a week, giving each student a total of 24 live sessions. The e-instructors in the program have held more than 1,400 hours of one-on-one online sessions. Since students come from different parts of the world (so far 60 participants from 25 countries and all continents) and the range of time zones from -9 to +12 hours relative to Croatian time, the classes can not fall within regular working hours in Croatia — during the e-course classes begin at 7 AM and last till 10 PM, sometimes from 5 AM till midnight. This poses the question of the workload of e-instructors and how to regard the time between the classes compared to standard language instructors who teach the language in the classroom within the regular time frame. Obviously, in such cases a specific workload has to be defined, similar to the doctors working in shifts or professional drivers required to take regular rest breaks after hours of driving.*

*Key words:* e-course, online live sessions, different time zones, e-instructor workload

*Ključne riječi:* e-tečaj, nastava uživo, različite vremenske zone, norma e-lektora