

**Нурланова Баян Мухамбетовна**

Магистрант НАЧОУ ВПО СГА

**Направление:** Информатика и вычислительная техника

**Магистерская программа:** Распределенные автоматизированные системы

**Оценка удовлетворенности потребителей качеством информационно-телекоммуникационных образовательных технологий**

**Аннотация.** Современная система образования все активнее использует информационные технологии и компьютерные телекоммуникации. Особенно динамично развивается система образования, чему способствует ряд факторов: оснащение образовательных учреждений мощной компьютерной техникой и развитие сообщества сетей Интернет.

**Ключевые слова:** методы анкетирования, оценка качества информационно-телекоммуникационных образовательных технологий, уровень компетентности, информационно-телекоммуникационных образовательных технологий.

Исследования в сфере образовательного процесса Карагандинского государственного университета имени академика Е.А. Букетова свидетельствуют, что инновационные технологии обучения имеют ряд положительных факторов – адаптивность, мобильность, демократичность, способствующие повышению качества образования. Их использование в педагогическом процессе дает возможность для пользователя выстраивать индивидуальную траекторию обучения [2]. Студент может сам указать время и последовательность изучения дисциплины. Ему дается возможность выполнять лабораторные работы, реализовывать практические задания, что в традиционном обучении практически трудно. Существенным является то, что применение информационно-телекоммуникационных технологий

в обучении дает студенту возможность выполнять на расстоянии общение с преподавателем в удобное время, применяя для этого форум, чат, электронную почту и др. [4]. Использование технологий позволяет преподавателю обновлять содержание образования; осуществляя любой вид занятия, реализовывать контроль и самоконтроль над результатами учебной деятельности студентов.

С преимуществами информационно-телекоммуникационных технологий в вузе студенты сталкиваются и с проблемами: недостаточным ресурсным обеспечением и слабой материально-технической оснащенностью, а также не высоким уровнем информационных компетенций преподавателей, не позволяющие им активно и результативно применять в образовательном процессе эти технологии. Как показывает практика, значительной проблемой является отсутствие комплексной системы оценки и разработанных критериев качества электронных образовательных ресурсов. Как отмечают ученые И.В. Попова и В.И. Жильцова: «...недостаточная дидактическая составляющая электронных образовательных ресурсов определяет отсутствие технологического подхода к обучению в дистанционных учебных курсах, учебный процесс направлен на репродуктивный характер деятельности» [5].

Чтобы решить эту проблему, по нашему мнению, сначала надо дать оценку электронным образовательным ресурсам, затем разработать упрощенную методику затрат, например стоимость оборудования компьютерного класса, стоимость входа в Интернет, установки мебели, зарплата обслуживающего персонала (обучение, администрирование, ремонт, коммунальные услуги, канцтовары и др.).

© Анонимный опрос (анкетирование) способствовало выявлению наиболее острых проблем в вузе. На основании метода анкетирования с наименьшими затратами был получен достаточно высокий уровень исследования. При анонимном опросе личность студента не объявляется, регистрируются только его ответы за минимальный срок.

Первооткрывателем применения анкеты в психологическом исследовании является Ф. Гальтон [1, с. 45]. Он доказал влияния наследственности и среды на уровень интеллектуальных достижений личности. В нашем исследовании анкета стала главным средством опроса и играла роль социологического документа, содержащего структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого опроса. Эта связь выражалась в необходимости получения информации, отражающей характеристики изучаемого объекта. Анкеты были разработаны для анонимного опроса студентов всех курсов, чтобы оценить удовлетворенность потребителей качеством информационно-телекоммуникационных образовательных технологий.

Для определения оценки удовлетворенности потребителей нами разработана система оценивания, содержащая метод оценки и соответствующую анкету. Оценка качества информационно-телекоммуникационных образовательных технологий определялась на основе обработки результатов анкетирования. Предложенный метод оценки качества информационно-телекоммуникационных образовательных технологий позволил получить полную информацию для последующего анализа.

Метод оценки результатов анкетирования в нашем исследовании обеспечивал:

- обработку и формализацию полученной информации;
- использование метода статистического анализа для оценки результатов.
- подведение итогов, обоснование выводов и рекомендаций.

Основными вопросами анкет были: изучение проблем эффективного использования Интернет ресурсов в обучающем процессе студентов университета; оценка удовлетворенности студентов качеством информационно-телекоммуникационных образовательных технологий в учебном процессе.

Для анализа полученных результатов анкетирования нами применены методы графического и корреляционно-регрессионного анализа, методы

группировок и ранжирования. Все это позволило оценить структуру и интенсивность изменения показателей качества оценивания с помощью показателей, получаемых в результате сравнения уровней.

При анализе результатов анкетирования отдельно суммировались ответы, набранные по всем вопросам. На основании полученных результатов определялся уровень качества эффективности использования Интернет ресурсов в учебном процессе, а также оценка удовлетворенности потребителей качеством информационно-телекоммуникационных образовательных технологий. Результаты позволяют внести коррективы в деятельность университета при организации учебного процесса, а так же мотивируют руководство университета к повышению эффективности его работы.

Итоги анонимного опроса стали основой для формирования базы данных удовлетворенности потребителей, что позволило более тщательно и своевременно уделять внимания на изменяющиеся условия и требования времени.

Методы оценки результатов анкетирования студентов способствовали повышению качества подготовки как преподавателей (за счет анализа уровня компетентности), так и студентов (за счет анализа удовлетворенности качеством).

Во многих случаях польза от анкетирования потребителей зависела от поставленных вопросов. Если результаты обработки данных анкеты показывали, что уровень удовлетворенности потребителей высокий, а значение, подсчитанное только по данным последнего вопроса, низкое, тогда, анкеты не дали получить истинную информацию об удовлетворенности потребителя, вопросы следует сформулировать по-другому.

Студенты оценивали функциональные аспекты качества, например, оценку удовлетворенности потребителей образовательных услуг, к которым относятся следующие информационные ресурсы:

– знания, профессиональный опыт и традиции обучения преподавателей университета, а также обслуживающего персонала;

– информационная культура преподавателя, умение ее формировать у студентов;

– программное обеспечение (системы входа в Интернет, офис, вход в социальные сети Интернета, а также компьютерная техника производства Макинтош, Майкрософт, Эппл и др.);

– материально-техническая оснащенность университета;

– возможность приобретения нового парка компьютерных средств обучения;

– наличие локальной сети в университете, возможности выхода на региональную сеть, умение общаться руководства университета с преподавателями и студентами;

– подготовка плана-сценария для телемостов, обучение и сдача экзаменов с использованием презентаций Power Point;

– проведение научных конференций с использованием телемостов;

– обучение студентов с использованием электронных и дистанционных технологий, а также обучение студентов с использованием индивидуальной информационной траектории.

В результате выполненной работы были сформулированы предложения наиболее значительные решения этих проблем.

Содержание электронных образовательных ресурсов было направлено на различные уровни изучения учебной дисциплины (репродуктивный, алгоритмический, эвристический, исследовательский). Проблема, которая связана со слабым выработанным уровнем информационных компетенций преподавателей высшей школы, можно решить с помощью программ повышения квалификации, посредством сотрудников вуза, владеющих информационно-телекоммуникационными технологиями. Проблему комплексной оценки электронных образовательных ресурсов, то ее нужно реализовывать с учетом педагогических и психологических требований [3].

Решение проблем применения информационно-телекоммуникационных технологий дает возможность выйти образованию в университете на качественно новый уровень. Руководство должно применять измерение степени удовлетворенности потребителей как жизненно важный инструмент. Надо организовать так процесс запроса информации, измерения и мониторинга обратной связи по вопросу удовлетворенности потребителя, чтобы он предоставлял ее непрерывно. В таких случаях должны учитываться соответствие требованиям, удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей, а также цена и условия поставки продукции.

### Литература

1. Дружинин В.Н. Экспериментальная психология. СПб.: Питер, 2002.
2. Ерыкова В.Г. Формирование индивидуальной образовательной траектории бакалавров информатики: Автореферат дис. ... канд. пед. наук. М.: РГСУ, 2008.
3. Козлов О.А. Региональный подход к созданию инфраструктуры подготовки кадров информатизации образования // Дистанционное и виртуальное обучение. 2007. № 7.
4. Полат Е.С., Бухаркина М.Ю., Моисеева М.В. Теория и практика дистанционного обучения. М.: Академия, 2004.
5. Попова И.В. Актуальные дидактические аспекты современного дистанционного образования // Новые образовательные технологии в вузе: сборник материалов шестой международной научно-методической конференции. Ч. 1. Екатеринбург : Изд-во УГТУ-УПИ, 2009.