

усилить привлекательность и наглядность подачи материала, а, кроме всего прочего, освободить преподавателя от рутинной работы, осуществить дифференциацию видов заданий, а также разнообразить формы обратной связи со студенческой аудиторией. Важно помнить, что ИКТ целесообразно применять параллельно с другими обучающими технологиями, не отрицая, а взаимно дополняя друг друга.

Библиографические ссылки

1. Шарипов Ф. В. Профессиональная компетентность преподавателя вуза // Высшее образование сегодня. 2010. № 1. С. 72-77.
2. Ипполитова Н. В., Стерхова, Н. С. Анализ понятия «педагогические условия»: сущность, классификация // General and Professional Education. 2012. № 1. С. 8–14.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ С ПРИМЕНЕНИЕМ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Н.Н. Красовская, М.С. Окенчиц

*Белорусский государственный университет, факультет философии и социальных наук, кафедра социальной работы и реабилитологии
krasovskayann@gmail.com, agreatpie@gmail.com*

Аннотация. 2020 год стал важным для развития государственных образовательных услуг с применением информационно-коммуникационных технологий. Из-за коронавирусной инфекции традиционную форму получения образования в аудитории заменили на альтернативную – дистанционную. В совершенно новой ситуации оказались не только студенты, но и педагогический состав, администрация учреждений образования. Именно поэтому актуальным сегодня стал вопрос изучения удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг, чему и было посвящено организованное нами исследование.

Ключевые слова: информационно-коммуникационные технологии; удовлетворенность качеством образования; онлайн-образование.

Понятие «удовлетворенность услугой» изначально рассматривалось как критерий и показатель степени удовлетворения потребностей населения и, в конечном итоге, качества жизни. Безусловно, нельзя сводить качество жизни исключительно к сфере потребления услуг, а его оценивание - исключительно к степени удовлетворения потребностей. Однако логичным является рассмотрение количественных и качественных параметров потребления услуг как существенной компоненты не только объективной, но и субъективной оценки качества жизни общества и человека.

Понятие «услуга» стало рассматриваться как базовая компонента в «сервисном обществе» с «сервисной экономикой», о появлении которого

стали писать во второй половине XX века западные социологи [1]. «Услугу» традиционно интерпретировали как действие, совершенное в интересах индивидуального или группового клиента по удовлетворению его потребности.

Методы оценки качества услуг разрабатывались как западными, так и российскими учеными: Л. Берри, В. Зейтмалом, А. Парашураманом, А. Субетто, Т. Пономаревой, М. Супрягиной и др. Под «качеством услуги» подразумевалась совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

С целью выявления удовлетворенности качеством образовательных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) нами был проведен анкетный опрос. Объем выборки составил 46 студентов факультета философии и социальных наук БГУ пяти специальностей («Социальная работа», «Психология», «Социология», «Социальные коммуникации»). Средний возраст испытуемых 18,3 года.

Анкета включала в себя 13 вопросов, которые позволили выделить 3 субъективные оценки удовлетворенности качеством образовательных услуг:

- общая удовлетворенность образовательными услугами с использованием ИКТ;
- удовлетворенность работой преподавательского состава;
- удовлетворенность качеством работы образовательного портала ФФСН.

Значение по каждой из субъективных оценок могло находиться в диапазоне от 1 до 10, где 1 – минимальное значение субъективной удовлетворенности качеством образовательных услуг, а 10 – максимальное значение.

По результатам проведенного исследования общий показатель уровня удовлетворенности образовательными услугами с использованием ИКТ – 6,2 балла. В данном показателе студенты оценивали и работу образовательной платформы, и работу педагогического состава. При этом средняя оценка удовлетворенности работой образовательного портала – 5,15 балла.

Главной проблемой для студентов стала неустойчивая работа образовательной платформы: нестабильность, постоянные «зависания», «выкидывания» с платформы, прерывание тестирования, длительное подключение, ошибки ввода логина и/или пароля, «зависание» платформы при включении микрофонов большим количеством людей, неудобство использования платформы с помощью телефона, отсутствие защиты персональных данных, сложности, связанные с прикреплением домашнего задания, перебои с интернетом.

Средняя оценка удовлетворенности работой педагогического состава – 7,06 балла. Основная проблема, которая была озвучена студентами, – это

качество преподавания (низкая мотивация некоторых преподавателей в освоении образовательных платформ и как следствие – формулирование задания по прочтению лекционного материала и написанию по нему конспекта; большое количество домашней работы, выполнение которой занимает 4 часа и более, и заданий на паре; отсутствие визуального контакта с преподавателем).

С учетом выявленных проблем студентами были предложены рекомендательные меры по улучшению организации образовательного процесса с использованием ИКТ. Для улучшения качества образовательного процесса с использованием ИКТ студенты предлагают повысить скорость потоковых данных и скорость загрузки сайта, дополнительно использовать альтернативные площадки для обучения, которые могли бы восполнить недостающий функционал в образовательной платформе.

Студенты отметили важность проведения пар в формате диалога, с использованием интерактивных методов обучения, видео-технологий и презентаций учебного материала. При предоставлении студентам задания важно планирование времени на его выполнение не больше, чем по продолжительности сама учебная пара. Студентам хотелось бы большей лояльности и поддержки со стороны преподавателей, что, по их мнению, могло бы способствовать более мягкой и успешной адаптации к новым и непривычным образовательным условиям.

В заключение хотелось бы отметить, что за 2020 год актуальность и востребованность онлайн-образования значительно возросли, появились новые онлайн-курсы, школы, которые обучают новым специальностям. В сложившейся ситуации исследование удовлетворенности качеством образовательных услуг с использованием ИКТ в учреждениях высшего образования – крайне важная и актуальная задача. Необходимо, чтобы современная образовательная система развивалась согласно запросам потребителей услуг и не отставала от тенденций сегодняшнего времени. Именно этим объясняется необходимость внесения предложенных выше изменений в работу образовательных платформ, повышения качества преподавания и развития компетентности педагогов при применении ИКТ в образовательном процессе.

Библиографические ссылки

1. Дибирова К. Ю. К проблеме оценки удовлетворенности качеством бюджетных услуг в западной и отечественной социологии // КиберЛенинка: сайт. Интернет. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-otsenki-udovletvorennosti-kachestvom-byudzhethnyh-uslug-v-zapadnoy-i-otechestvennoy-sotsiologii>. Дата доступа: 08.03.2020.