

Вместе с тем следует отметить, что реформа национальной системы образования затрагивает не только саму сферу образования, но и оказывает влияние на сферу производства и экономики в целом, а также на науку, политику. Развитие национального образования способствует повышению конкурентоспособности страны в мировом экономическом пространстве. Задача сегодня – выработать такую модель развития национального образования, которая будет способствовать повышению благосостояния белорусского общества. Решение такой масштабной задачи невозможно без развитой системы теоретических знаний о функционировании образования как социального института, находящегося в тесной взаимосвязи с другими социальными единствами. Необходимо понимание социальной природы образования, оценка его не просто как сферы передачи и получения определенной суммы знаний и навыков, но, прежде всего, как элемента социального целого, развитие которого находится в тесной связи с развитием социальной системы в целом. Это порождает необходимость согласования процессов, протекающих в информационно-образовательной среде, с общими тенденциями развития социума на данном этапе его бытия, усиление тенденции рассматривать образование человека как последовательное формирование и развитие социально и профессионально компетентного, самостоятельного и активного участника жизни, способного устанавливать связь между знаниями, компетенциями и ситуациями, умело решать проблемы.

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ И ВЫПУСКНИКОВ ДИСТАНЦИОННОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ КАК ОСНОВА ДЛЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Е.Н. Живицкая, Б.В. Никульшин, В.М. Бондарик, А.В. Кривенков

*УО «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»,
Минск, РБ, krivenkov@bsuir.by*

Abstract. The purpose of research - to improve the mechanism to evaluate satisfaction of students and graduates of distance learning based on the statistics of student satisfaction evaluation on Faculty of Continuous and Distance Education, BSUIR.

С целью совершенствования системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с Политикой университета, требованиями стандарта СТБ ISO 9001, в университете, проводится оценка удовлетворенности студентов и выпускников дистанционной формы обучения.

Направленность на повышение удовлетворенности потребителей является ключевым фактором в стремлении сохранения высокой конкурентоспособности вуза. Только прочная, надежная системная обратная связь с потребителями вуза всех категорий позволит получить объективные данные для анализа, определения и оценки степени их удовлетворенности.

Оценка удовлетворенности студентов и выпускников дистанционной формы обучения в БГУИР проводится по следующим критериям:

- качество предоставляемого образования в целом;
- уровень учебно-методического обеспечения (рабочие учебные программы, методические пособия, электронные учебно-методические комплексы дисциплин (ЭУМКД));
- состояние материально-технической базы университета (состояние аудиторного фонда, обеспеченность лабораторных занятий оборудованием);

- уровень компетентности преподавателей;
- организация научно-исследовательской деятельности студентов (конференции, семинары и т.п.);
- соблюдение законодательных и нормативных требований;
- оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы;
- информированность – доступность, полнота, достоверность текущей информации о предоставляемой услуге;
- деятельность библиотеки;
- возможности творческого самовыражения/развития (спортивные, культурно-массовые и др. секции);
- состояние сферы питания;
- мотивированность обучения в университете;
- организация и проведение практик.

В анкетах оценки удовлетворенности критерии и степень значимости этих критериев оценивается по 5-балльной шкале, где оценка критерия 5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо; оценка степени значимости: 5 – высшая (очень важно); 4 – высокая; 3 – средняя; 2 – низкая; 1 – очень низкая.

Результаты балльной оценки обрабатываются по группам потребителей и по каждому критерию в отдельности. В соответствии с утвержденными целями университета формируется порог значения удовлетворенности, который является приемлемым, в настоящее время этот уровень составляет 80%, что соответствует средней оценке 4 (хорошо) по 5-балльной шкале.

По итогам 2012-2013 учебного года итоговое значение уровня удовлетворенности студентов и выпускников дистанционной формы составило 82%, что в соответствии с установленными целями является приемлемым значением. Удовлетворенность по всем критериям оценки составила не ниже 80%, за исключением двух:

- оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (79,4%);
- уровень электронных учебно-методических комплексов дисциплин (68%).

По итогам анализа оценки удовлетворенности потребителей разрабатывается перечень корректирующих и предупреждающих действий для повышения показателей удовлетворенности, который находит отражение в целях процесса СТУ 2.3 «Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования по заочной и дистанционной форме обучения» и планах работы факультета непрерывного и дистанционного обучения и обеспечивающих образовательный процесс кафедр.

В настоящий момент целесообразными являются мероприятия по совершенствованию ЭУМКД и улучшению организационной поддержки системы дистанционного обучения (СДО). Также необходима доработка анкеты оценки удовлетворенности с целью устранения незначимых с точки зрения потребителей критериев и дополнения критериями, указанными в полях анкет «Предложения по улучшению».

Проблемы, возникающие в процессе анкетирования и обработки информации:

1. Ненадлежащее заполнение анкет (например, незаполненные поля) приводит к снижению объема полезной информации. При малом объеме выборки это приводит к искажению информации в ту или иную сторону.

2. Формальный подход к заполнению анкет оценки удовлетворенности снижает ценность получаемых данных, используемых при анализе и последующем принятии решений.

3. Низкое количество анкет снижает репрезентативность выборки и искажает итоговые результаты оценки удовлетворенности.