

этапу, пока не пройдена работа в режиме реального времени. Внедрение такой системы привело к повышению уровня успеваемости, сокращению времени отрыва от производства и более эффективному применению полученных знаний на рабочем месте.

Университет компании Motorola обнаружил, что имеет место существенный разрыв между количеством тех, кто зарегистрировался на курсах обучения в режиме онлайн, и тех, кто фактически их окончил. Согласно исследованию компании Forrester 70 % начинающих заниматься по программам электронного обучения так никогда и не прошли весь курс до конца. Студенты корпоративного университета Xchange, занимающиеся по программам электронного обучения, утверждают, что главная причина, по которой они прекращают занятия, – это нехватка времени. Согласно исследованию Американской ассоциации специалистов по обучению и развитию персонала и центра Мейзи 76 % студентов электронной формы обучения предпочли бы заниматься в рабочее время. Компаниям рекомендовано обеспечить своих сотрудников местом и временем для обучения в течение рабочего дня.

1. Корпоративный учебный центр: создание и управление /Самуэль А. Мэлоун; пер. с англ. Т.О.Ежов; науч. ред. А.В. Сорокоумов. – Минск: Гревцов Паблшер, 2008. – 208 с.

УДК 378.018.46 – 021.4:303.621.35:004

ЭЛЕКТРОННОЕ АНКЕТИРОВАНИЕ СЛУШАТЕЛЕЙ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАК ИНСТРУМЕНТ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Никитюк Е.Е., Сидорик В.В.

Белорусский национальный технический университет
Минск, Беларусь

Электронное анкетирование является актуальным направлением развития методики оценки удовлетворенности слушателей повышения квалификации и переподготовки, отражающим современную тенденцию информатизации образования, и эффективным инструментом получения и обработки данных о качестве образовательных услуг.

Информатизация – одна из основных тенденций современной жизни, все более широко распространяющаяся в различные сферы деятельности человека. Использование информационных компьютерных технологий стало признаком современной организации, а степень их внедрения – критерием, по которому судят об уровне развития учреждения, соответствия современным требованиям, способности выполнять поставленные задачи на новом техническом уровне.

Информатизация сферы образования может быть представлена различными примерами: от направлений обучения на всех ступенях системы образования до технологий автоматизации и рационализации выполнения задач методического обеспечения и организации учебного процесса.

В системе менеджмента качества Республиканского института инновационных технологий БНТУ как института дополнительного образования взрослых преду-

смотрен постоянный мониторинг данных о качестве образовательных услуг по повышению квалификации, переподготовке кадров. Инструментарий мониторинга, представленный разнообразными механизмами и методиками, предполагает оперативное предоставление объективной информации о качестве. Одним из источников такой информации является оценка удовлетворенности потребителей, показатели которой получают в результате обработки данных анкетирования слушателей.

Практика проведения анкетных опросов слушателей повышения квалификации и переподготовки основывается на методике, складывавшейся в РИИТ на протяжении 2002-2010 г.г.

Методика проведения анкетных опросов в целях оценки удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг по повышению квалификации и переподготовке за этот период прошла несколько этапов развития: от проектирования, выработки шаблона опросного листа, разработки критериев и показателей оценки качества образовательных услуг, совершенствования технологии анкетирования до разработки программы электронного анкетирования и обработки данных и ее апробации.

В настоящее время структуру методики оценки удовлетворенности характеризуют следующие компоненты:

- содержательный – научно-методическая, методологическая основа анкетирования,
- технический – средства и методы обработки данных опросов,
- аналитический – интерпретация полученной информации.

Успешность методики определяется степенью реализации, решением поставленных задач, среди которых:

- валидность методики,
- оперативность подготовки опросов и сбора данных,
- объективность информации о качестве,
- универсальность показателей,
- качество обработки данных.

Использование при оценивании качества образования электронного анкетирования, внедрение в практику опросов электронной анкеты позволяет решить вышеперечисленные задачи, кроме того, автоматизация обработки данных даст возможность анкетирования всех групп слушателей и получения, таким образом, максимально объективной информации о качестве. Сокращение времени на обработку данных, вычисление баллов и итоговых показателей дает возможность оперативного предоставления информации о качестве образовательных услуг и, при необходимости, незамедлительного принятия мер по коррекции, анализу и предупреждению несоответствий в учебном процессе.

Основу методики электронного анкетирования составляют:

- подготовка шаблона анкеты;
- разработка электронной версии программы анкетирования;
- методическая подготовка персонала по использованию электронной анкеты,
- инструктаж слушателей по регистрации и заполнению анкеты;
- обработка результатов анкетирования по группе слушателей и графическое представление результатов.

В качестве шаблона использован анкетный лист, в структуру которого включаются следующие модули:

- «Цели»: мотивация обучения,
- «Содержание»: оценка удовлетворенности качеством содержания обучения,

- «Преподавание»: оценка удовлетворенности качеством преподавания,
- «Практическая значимость»: оценка практической значимости учебных дисциплин для профессиональной деятельности,
- «Методическое обеспечение»: оценка удовлетворенности качеством учебно-методического обеспечения учебного процесса,
- «Оценка знаний»: самооценка знаний по учебным дисциплинам по окончании обучения.

Стартовая страница электронной версии анкеты представлена на рис. 1.

Каждый из модулей характеризуется набором элементов (свойств), каждое из которых предлагается слушателям для оценивания по 10-балльной шкале. Так, например, в модуле «Содержание» оценивается удовлетворенность такими элементами, как актуальность, новизна, полнота (информационная насыщенность), научность, системность. Результаты автоматической обработки заполненных слушателями повышения квалификации «Информационные и компьютерные технологии в образовании» страницы «Содержание» электронной анкеты представлены на рис. 2.


В ячейках располагаются показатели в баллах, вычисленные как среднее значение по группе.


Показатель оценки удовлетворенности по каждому модулю: содержание, преподавание, учебно-методическое обеспечение, оценка знаний, практическая значимость – является комплексным, вычисляемым в результате обработки данных каждой ячейки таблицы. Графическое представление результатов оценки удовлетворенности преподаванием после заполнения слушателями повышения квалификации «Информационные и компьютерные технологии в образовании» страницы «Преподавание» электронной анкеты отражено на рис. 3.


Итоговые показатели оценки удовлетворенности вычисляется по итогам обработки данных всех модулей анкеты.

Для создания компьютерной программы был разработан алгоритм, который предполагает использование среды MS Excel. Регистрация слушателей и переход к новому листу осуществляется через стартовую страницу электронной анкеты. Листами анкеты являются листы книги Excel, имеющие формат электронных таблиц. Средства MS Excel позволяют через код доступа программировать электронную анкету под конкретный опрос и вносить изменения в зависимости от задач опроса и производить вычисления показателей удовлетворенности по каждому модулю.

Анкета "Оценка удовлетворенности качеством образовательных услуг"				
	Перечень заполняемых листов (выделите щелчком)	для перехода на выделенный лист нажмите кнопку	Динамика заполнения	Количество не заполненных ячеек
1	<input checked="" type="radio"/> Цели		не заполнено	1
2	<input type="radio"/> Содержание	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; display: inline-block;">Перейти</div>	не заполнено	30
3	<input type="radio"/> Преподавание		не заполнено	30
4	<input type="radio"/> Практическая значимость		заполнено	0
5	<input type="radio"/> Уровень знаний		не заполнено	10
6	<input type="radio"/> Методическое обеспечение		не заполнено	30



 **Новый**

 **Сохранить**


 **Выход**

Рис. 1. Стартовая страница электронной анкеты

 **Содержание**

№	Название дисциплины	Преподаватель	актуальность	новизна	полнота (информационная насыщенность)	научность	системность
1	Файловая система. Программа Проводник.	xxxxxxx	7,8	6,8	7,9	7,3	6,5
2	Основы работы с текстовым редактором MS Word	xxxxxxx	8,5	5,9	8,1	7,5	7,4
3	Основы работы с электронными таблицами MS Excel	xxxxxxx	7,2	6,2	7,8	7,3	7,2
4	Графический редактор Paint	xxxxxxx	7,5	7,2	8,3	7,8	7,8
5	Основы работы с электронными презентациями MS Power Point	xxxxxxx	8,3	8,0	8,6	8,5	7,9

Рис. 2. Результаты оценки удовлетворенности содержанием

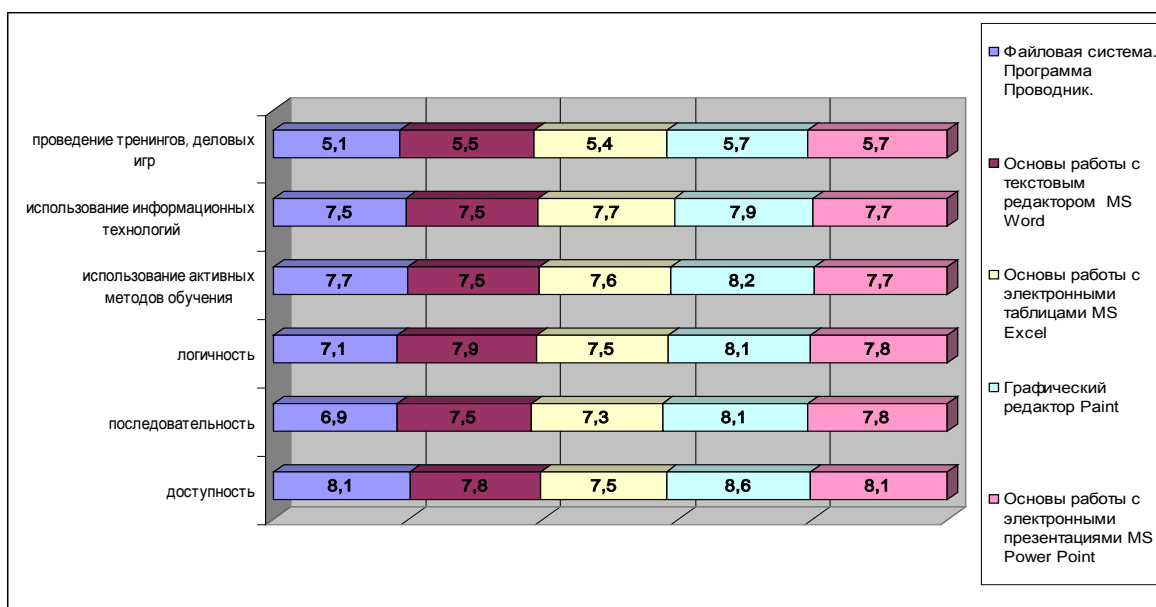


Рис. 3. Результаты оценки удовлетворенности преподаванием

Таким образом, электронное анкетирование является современным инструментом, позволяющим оперативно получать необходимую информацию о качестве образовательных услуг, быстро и качественно производить вычисление показателей удовлетворенности слушателей повышения квалификации и переподготовки, что, в свою очередь, дает возможность своевременного принятия действенных мер по коррекции, анализу и предупреждению несоответствий в учебном процессе и деятельности института.