УДК 004:371.64:681.3

Співаковський О.В., Вінник М.О., Тарасіч Ю.Г., Кутецька В.В., Кучма О.В., Панасюк О.В.
Херсонський державний університет, Херсон, Україна

ДІАГНОСТИКА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СТУДЕНТІВ ВІД ВИКОРИСТАННЯ СЕРВІСУ «KSU FEEDBACK» У ХЕРСОНСЬКОМУ ДЕРЖАВНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

DOI: 10.14308/ite000519

Стаття присвячена вирішенню проблем розвитку сервісів зворотнього зв'язку від студентів щодо освітнього середовища у вищому навчальному закладі. Наше дослідження проведено на кафедрі інформатики, програмної інженерії та економічної кібернетики Херсонського державного університету. Протягом 6 років (2009 -2015 рр.) на кафедрі проводиться опитування студентів про рівень їх задоволеності щодо навчального процесу та оцінювання студентами викладачів. У ході дослідження було опитано студентів 1-4 курсів кафедри інформатики, програмної інженерії та економічної кібернетики. Усіх респондентів було розподілено на зацікавлених та незацікавлених у опитуванні. Упровадження сервісу «KSU Feedback» у Херсонському державному університеті на кафедрі інформатики, програмної інженерії та економічної кібернетики позитивно вплинуло на створення освітнього середовища, де університет виступає в ролі корпорації з обслуговування студентів.

Ключові слова: *зворотній зв'язок, навчання, сервіси, KSU Feedback, соціальні опитування, якість освіти.*

Вступ

Сьогодні серед вищих навчальних закладів світу ведеться конкурентна боротьба за впливи на освітні ринки не лише своїх країн, а й країн, що розташовані на інших континентах. Головним стратегічним ресурсом у цій боротьбі стають якість освітніх послуг та використання ІТ в організації освітніх та управлінських процесів. Навчальний заклад, який зможе створити найкращі умови та ресурси для навчання засобами ІТ, виходить на якісно новий рівень сучасного світового університету.

Основним видом діяльності установ освіти є створення та надання освітніх послуг. Під освітніми послугами ми розуміємо цілеспрямований систематичний процес передачі та отримання системи знань, інформації, навичок й умінь та результат інтелектуального, культурного, духовного, соціально-економічного розвитку суспільства та держави. [1, 8, 15].

Для підвищення якості освітніх послуг все частіше бажано (а нерідко і необхідно) мати можливість реагувати на зміни реальної ситуації, тобто керуючий об'єкт повинен отримувати інформацію від керованого об'єкта і, в залежності від його стану, так чи інакше змінювати керуючий вплив. Для передачі інформації про стан керованого об'єкта служить зворотній зв'язок [2]. Таким чином, зворотній зв'язок виступає механізмом для подальшого функціонування системи навчання, який у відносинах виконує функцію корегування сприйняття інформації людини людиною.

Одним із прикладів ефективності зворотнього зв'язку може послугувати система голосування у навчальних закладах Європи, що виступає там окремою культурою, з якою знайомлять ще в школах. Культура ж надання зворотнього зв'язку в Україні відносно країн Європи достатньо не розвинена. Основною передумовою в даному випадку є здатність сприймати критику та об'єктивність оцінки як здатність знайти та проаналізувати інформацію з різних джерел чи різних людей.

© Співаковський О.В., Вінник М.О., Тарасіч Ю.Г., Кутецька В.В., Кучма О.В., Панасюк О.В.

Якщо анонімність користувача і простота сервісу у використанні в основному реалізуються технічним шляхом, то задоволеність та бажання користувача проходити опитування не пов'язані напряму з технічними характеристиками системи і, на наш погляд, у певній мірі є ключовим фактором у використанні сервісу. Так, задоволеність користувача від використання сервісу зворотнього зв'язку є пропорційною до якісних та кількісних показників його використання.

Зворотній зв'язок дає повну картину потреб кожного індивідуума, що уможливлює найефективніше вирішення конкретно поставленої проблеми, вдосконалення напрямків взаємодії викладачів та студентів, коли вони найбільш точно визначені.

На сьогодні існує велике різноманіття соціальних сервісів, що можуть використовуватися як для соціальних опитувань, так і для навчання [4,12,14]:

1. Соціальні мережі;
2. Блоги;
3. Почтові сервіси, а також безкоштовні сервіси для ведення блогів.

Крім того, деякими навчальними закладами та організаціями розроблено і певну кількість сервісів зворотнього зв'язку з достатньо великою різницею в характеристиках (анонімність, відкритий доступ/реєстрація, орієнтація на користувача, наявність безкоштовних тарифів і т.і.).

Опитування студентів щодо рівня їх задоволеності відносно організації навчального процесу та оцінювання студентами роботи викладачів проводиться на кафедрі інформатики, програмної інженерії та економічної кібернетики з 2009 року за допомогою системи зворотнього зв'язку «KSU Feedback» (далі − feedback), розробленої студентами кафедри Березовським Д. та Тєтєнком С. під керівництвом професора Співаковського О.В.

Проте, як і безліч інших сервісів, дана система потребує не лише технічної підтримки та удосконалення, а й постійної оцінки ефективності, перспектив та наслідків її використання, що і стало основним завданням нашого дослідження.

Мета статті – проаналізувати кількісні та якісні показники використання сервісу зворотнього зв'язку KSU Feedback у Херсонському державному університеті.

Аналіз останніх досліджень та публікацій

Теорія зворотнього зв'язку в освітньому процесі своїм корінням сягає робіт Е. Л. Торндайка (1911). Вона зачіпає питання побудови моделі зворотнього зв'язку в освітньому процесі, а також ефективні засоби і методи її реалізації. Зворотний зв'язок використовується у навчальному процесі переважно як ключовий фактор поліпшення знань і набуття навичок (Bangert-Drowns, Kulik). На додаток до його впливу на досягнення зворотній зв'язок також може бути розглянутий в якості важливого фактора для мотивації навчання (Lepper & Chabay, 1985; Narciss & Huth, 2004). Тим не менш, для навчання історія зворотнього зв'язку − не зовсім райдужна і проста. За словами Cohen (1985), зворотній зв'язок «... є одним з найбільш навчально потужних і найменш зрозумілих функцій у педагогічному дизайні». Основна мета формування зворотнього зв'язку, який здійснюється вчителем або комп'ютером, в класі або в іншому місці, це підвищення якості навчання та продуктивності, що породжує формування точних цільових концепцій і навичок (Albertson, 1986; Azevedo & Bernard, 1995; Narciss & Huth, 2004; VanLehn, 1982) [4].

В якості умови активізації навчальної діяльності виступає наявність зворотнього зв'язку між учнями і викладачем, що відповідає загальній теорії управління системами освіти. У роботах багатьох авторів (Р. Ф. Абдеїв, В. П. Беспалько, А. А. Братко, Д. І. Дубровський, Є. І. Машбиц, М. С. Львов та ін.), які розглядали інформаційні аспекти процесу навчання, відзначається висока дидактична значущість зворотнього зв'язку між учнями і викладачем. Саме на підставі інформації, що надходить каналом зворотнього зв'язку, викладач має можливість керувати ходом отримання і засвоєння навчальної інформації.

У теорії керування для загального випадку визначені вимоги до інформації, що надходить каналами зворотнього зв'язку: повнота, достовірність, оперативність.

Застосовувані сучасні засоби ІКТ дозволяють забезпечити виконання усіх перерахованих умов. Як зазначено у роботах Б. Є. Стариченко, Н. Давідович, Р. Явіча, правильна організація інформаційних освітніх ресурсів і використання сучасних засобів комунікації (в першу чергу, мережевих) не тільки покращує інформаційне забезпечення і керування навчальним процесом в рамках традицій для вузу форм організації навчання, а й породжує принципово нові її форми: дистанційні лекції, семінари-форуми, дистанційні консультації, форуми дисциплін, засоби дистанційного контролю і самоконтролю, wiki-ресурси.

Наукова спадщина про суть і роль інформаційних технологій в управлінні вищими навчальними закладами пов'язана з іменами вітчизняних вчених та працівників галузі освіти: О. В. Співаковського, В. Ю. Бикова, Г. М. Кравцова.

Основною тезою більшості досліджень, проведених у цій галузі, є те, що якісний зворотний зв'язок може значно поліпшити процеси і результати навчання.

Дане дослідження є продовженням науково-дослідної роботи, проведеної Херсонським державним університетом у 2003-2012 роках за договором в рамках державної програми «Інформатизації України» − Проектування та розроблення Інтернет- технологій і програмного забезпечення дистанційної системи тестування, Розроблення методів і технологій проектування гнучких розподілених педагогічних програмних середовищ, Створення банку електронних документів з дистанційного навчання для вищої педагогічної освіти, Створення Інтернет-порталу дистанційного навчання ECDL для вищих навчальних закладів (ECDL), а також проведених нами досліджень стосовно технічної складової реалізації сервісів зворотнього зв'язку та їх використання на прикладі ХДУ [5, 6, 7], готовності студентів до використання ІТ у навчальному процесі та поза ним, а також побудови ІКТ інфраструктури ВНЗ [12, 13, 14].

Методи дослідження

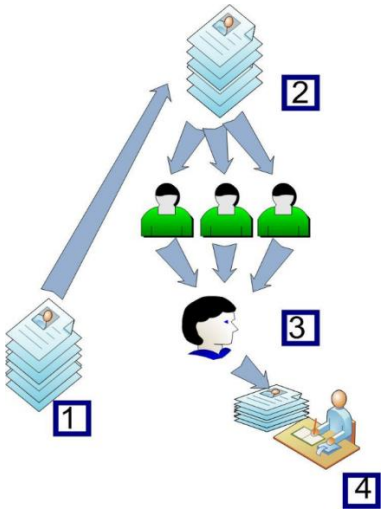
Проведення досліджень з даного питання зумовлює використання як теоретичних, так і емпіричних методів дослідження. Так, дослідження показників відношення студентів до використання сервісів зворотнього зв'язку у навчальному процесі є неможливим без проведення аналізу, порівняння та синтезу, абстрактного підходу до визначення основних закономірностей використання подібних сервісів, логічного підходу до опису їх можливих реалізацій та основних характеристик і вимог. Основними засобами отримання результатів є проведення анкетування та аналізу показників готовності, зацікавленості та задоволеності студентів університету для використання сервісу зворотнього зв'язку KSU Feedback у навчальному процесі.

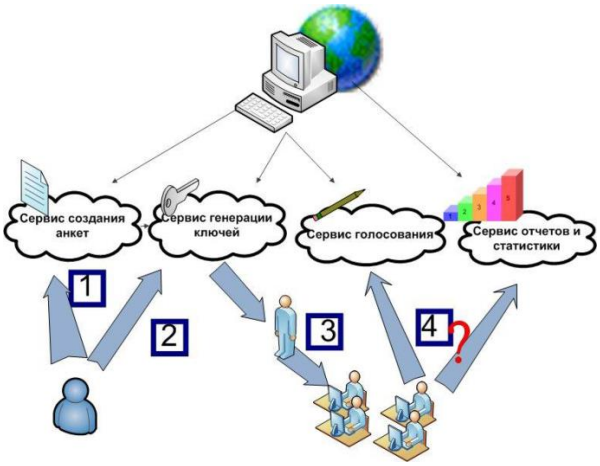
Зважаючи на можливість безпосередньої взаємодії з учасниками навчального процесу та регулярність проведення опитування, у якості групи респондентів було обрано студентів 1-4-х курсів кафедри інформатики, програмної інженерії та економічної кібернетики Херсонського державного університету.

Опитування студентів було проведено у письмовому вигляді традиційним методом. Доцільно зауважити, що етапи та алгоритм традиційного методу повністю відповідає алгоритму роботи сервісу зворотнього зв'язку KSU Feedback (див. рис. 1.), а отже забезпечував комфортність та ясність (зрозумілість, простоту) впровадженого анкетування як звичного для студентів

Запропонована анкета включала 17 питань (Додаток 1), спрямованих на дослідження таких критеріїв, як:

1. Розуміння студентами поняття feedback, основних функцій системи, запропонованих критеріїв оцінки;
2. Виявлення готовності та бажання до проходження відповідних опитувань;
3. Пошук сильних (позитивних) та слабких (негативних) сторін системи, шляхів її удосконалення та аналіз перспектив використання у майбутньому.





Традиційний метод проведення анкетування	**Проведення анкетування засобами KSU Feedback**
Створення анкет	Створення анкет;
Передача анкет респондентам довіреною особою	Генерація ключів для голосування;
Збір заповнених анкет	Надсилання ключів респондентам;
Аналіз результатів	Голосування та статистична обробка результатів в Online режимі.

Рис.1. Порівняння алгоритмів анкетування [8, 9]

Загальна кількість респондентів – 209, що складає 63 % від кількості студентів кафедри. Усіх респондентів було розподілено на дві групи – зацікавлених та незацікавлених у проходженні опитування (Рис.2).

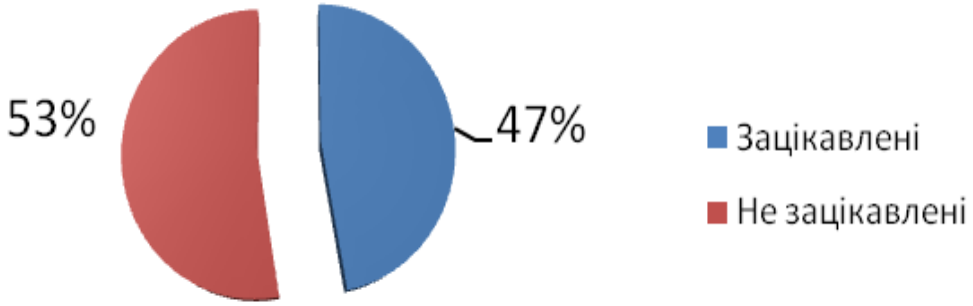


Рис. 2 Зацікавленість студентів у проведенні даного опитування

Аналіз результатів дослідження включав порівняння результатів опитування двох вищезазначених груп.

Короткий опис системи «KSU Feedback»

Система «KSU Feedback» − це інструмент для менеджменту організацій, які бажають ввести зворотній звя’зок в цикл прийняття рішень. Сервіс дозволяє в зручній формі збирати, агрегувати і аналізувати інформацію про зворотній зв’язок. Суть даного сервісу полягає в проведенні анонімного або звичайного голосування за чітко визначеними критеріями серед строго певної множини респондентів.

За допомогою можливості анонімного голосування досягається об’єктивність оцінки. Також можливе віддалене голосування з будь-якого зручного місця, що зменшує вплив зацікавлених осіб на відповідь респондента. Завдяки системі одноразових унікальних ключів

організатори голосування можуть самі визначити групу людей, які можуть брати участь в оцінюванні.

Система генерації ключів являє собою спеціальний сервіс, середовище управління наборами ключів, засіб швидкого друку. Кожен ключ відкриває доступ до голосування щодо певного опитування. Ключ стає недійсним після першого використання, а також після закінчення терміну дії, визначеного організатором.

Варто зауважити, що всі зібрані дані автоматично накопичуються і можуть бути представлені у вигляді різних графіків і діаграм.

З причини того, що всі обчислення проводяться комп'ютером, організатори голосування ніяк не можуть вплинути на підрахунок результатів. Також сервіс надає широкий інструментарій для:

1. організації зберігання даних;
2. аналізу результатів;
3. розподілу рівнів доступу організаторами голосування;
4. ефективної командної роботи.

Система «KSU Feedback» застосовується для наступних цілей:

1. викладачами кафедри – для отримання зворотнього зв'язку від студентів та актуалізації програм та методик проведення навчальних курсів;
2. органами студентського самоврядування – для аналізу думки студентів щодо проведених заходів;
3. вченими радами − для оцінки якості, ефективності та актуальності доповідей;
4. відділом статистики − для отримання консолідованих звітів (в т.ч. і в динаміці) щодо рівня адаптації студентів молодших курсів та профорієнтації старшокласників;
5. науково-практичними конференціями − для збору громадської думки з приводу конференції, включаючи організаційні питання і питання, що стосуються смислового наповнення та інше.

Застосування «KSU Feedback» при проведенні семінарів та конференцій допомогло зробити ці заходи більш відкритими і інтерактивними. На даний момент існує стабільна версія системи (http://feedback.ksu.ks.ua), а також ведеться розробка інших версій для розширення сфер застосування.

До переваг Feedback над традиційною системою можна віднести:

- швидке створення будь-якої кількості опитувань;
- забезпечення максимальної об'єктивності;
- проста організація проведення опитування, завдяки можливості віддаленого голосування;
- миттєва обробка даних та отримання результатів;
- низька ймовірність впливу «людського фактору» при отриманні результатів;
- контроль доступу до результатів.

До недоліків можна віднести наступне:

- для проведення моніторингу потрібні додаткові ресурси, такі як комп'ютери та Інтернет;
- наявність «довіреної особи», яка розподіляє ключі серед респондентів;
- труднощі в організації;
- вузько обмежений час і місце голосування;
- забезпечення об'єктивності голосування, так як респондент не може бути впевнений в анонімності своєї відповіді.

Статистичний аналіз отриманих результатів

Для виявлення готовності студентів до проходження feedback ми проаналізували, чи стикались вони зі схожими технологіями раніше (до навчання у ВНЗ) (Рис 3). Відповідь «використовували часто» дали близько 6% респондентів, близько 75% − або взагалі ніколи не використовували сервіси зворотнього зв'язку, або використовували їх рідко.

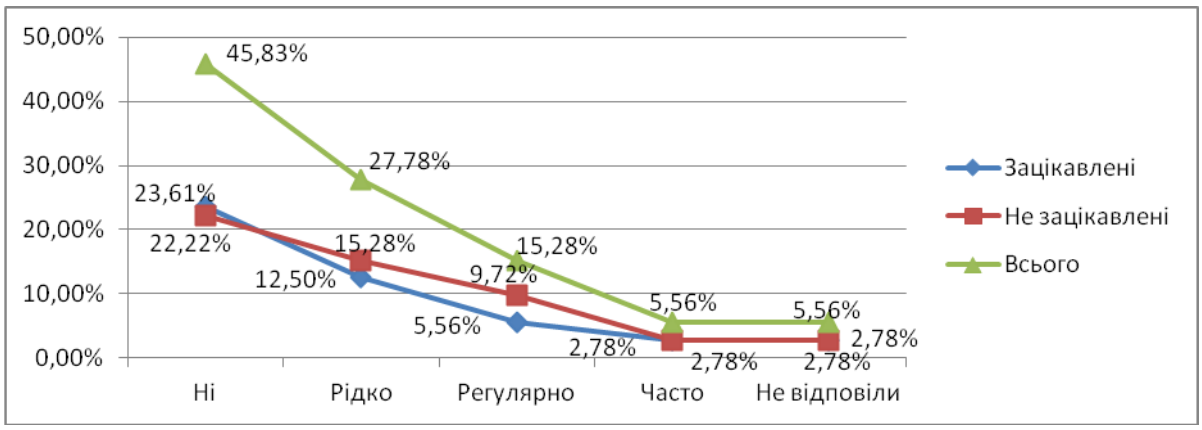


Рис.3 Частота використання зворотнього зв'язку студентами у минулому

Важливою частиною нашого дослідження було виявлення того, які позитивні та негативні сторони у feedback бачать саме студенти. Результат відображено у таблиці 1.

Найбільшим позитивним моментом, на думку респондентів, є можливість висловлювати свою думку про викладача та оцінити його роботу. Найбільшим негативним моментом у використанні сервісу – «необ'єктивне оцінювання студентів». Як найменш позитивний ефект студенти визначили можливість поліпшення навчального процесу. Також слід відзначити, що найменш негативними факторами є відсутність можливості перегляду результатів студентами, негативні наслідки та непривабливий інтерфейс.

Таблиця 1.

Позитивні та негативні сторони сервісу KSU Feedback на думку респондентів

Позитивні моменти у використанні сервісу	
	К-ть респондентів (%)
Можливість висловити свою думку про викладача, оцінити його роботу	23
Анонімність опитування	11
Викладач очима студента	4
Можливість поліпшення навчального процесу	2
Негативні моменти у використанні сервісу	
Необ'єктивне оцінювання	14
Багато питань та критеріїв, внаслідок чого витрачається багато часу	10
Відсутність реакції викладачів стосовно зауважень та уподобань студентів	5
Замкнутість feedback на одній кафедрі	5
Відсутність можливості перегляду результатів студентами	4
Негативні наслідки	3
Непривабливий інтерфейс	3

Від кількості студентів, які проходять опитування, залежить об'єктивність отриманих відповідей. Тому, важливо встановити, який відсоток студентів хоча б раз ігнорував feedback (рис. 4).

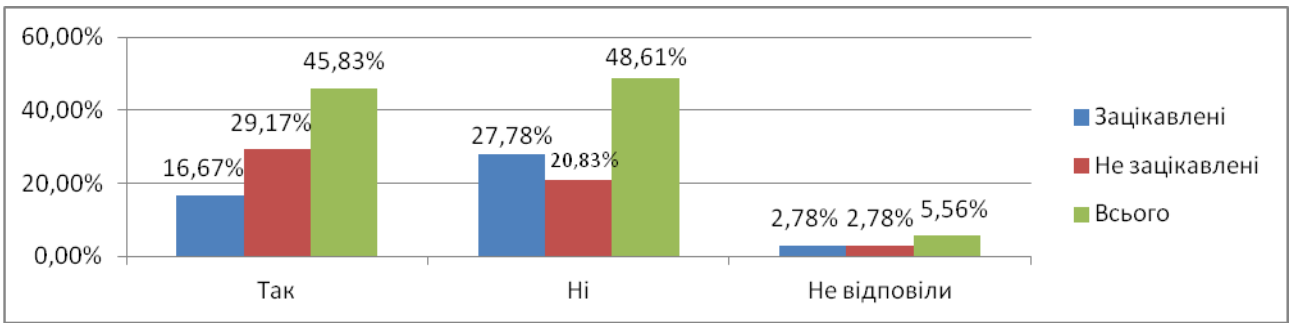


Рис. 4. Результати опитування студентів. Відповідь на питання: «Чи доводилось Вам ігнорувати feedback?»

Таким чином, близько 46 % доводилось ігнорувати проходження опитування, причому, зацікавлені респонденти складають 16,67 %, а незацікавлені − близько 29 %. Також більш високий результат серед зацікавлених студентів, які не ігнорували проходження опитування, − близько 28 %.

При виявленні причин, через які студенти ігнорували проходження опитування, студенти, які не були зацікавлені у проходженні цього опитування, назвали саме відсутність зацікавленості − 20,83 %. Студенти, які зацікавленні у проходженні даного опитування, вважають недостатню організацію (13,89%), а також у рівній мірі недолік часу та відсутність зацікавленості (по 11,11%). Дуже великий відсоток (22,22%) запропонували власну відповідь (рис.5)

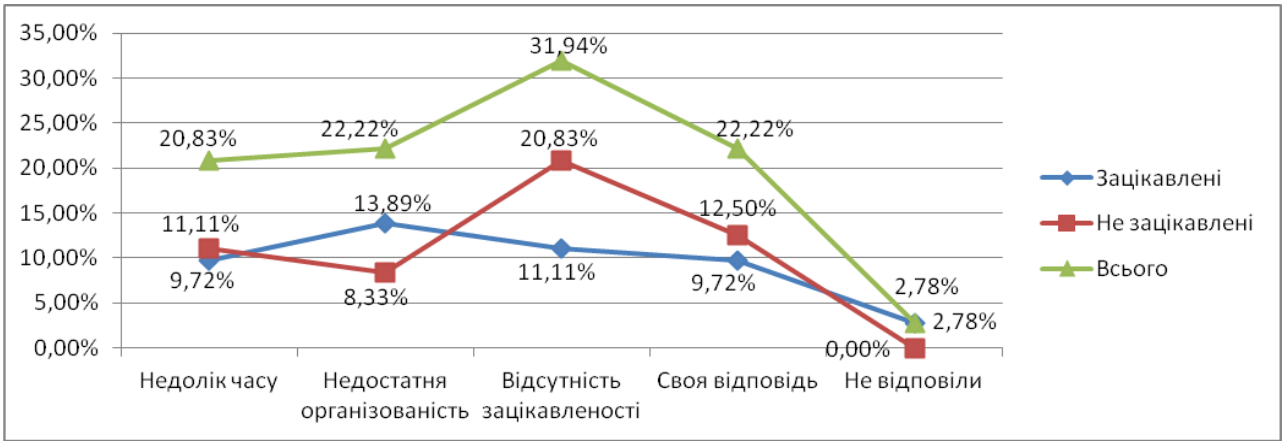


Рис.5 Результати опитування студентів. Відповідь на питання «Причини, через які Ви не проходили feedback?»

У варіанті «Своя відповідь» студенти відмічали наступне:

- Проходив feedback – 18%;
- Невпевненість у результативності – 4%.

При створенні анкети було припущено, що однією з можливих причин непроходження feedback, є страх того, що об'єктивне оцінювання спричинить негативні наслідки.

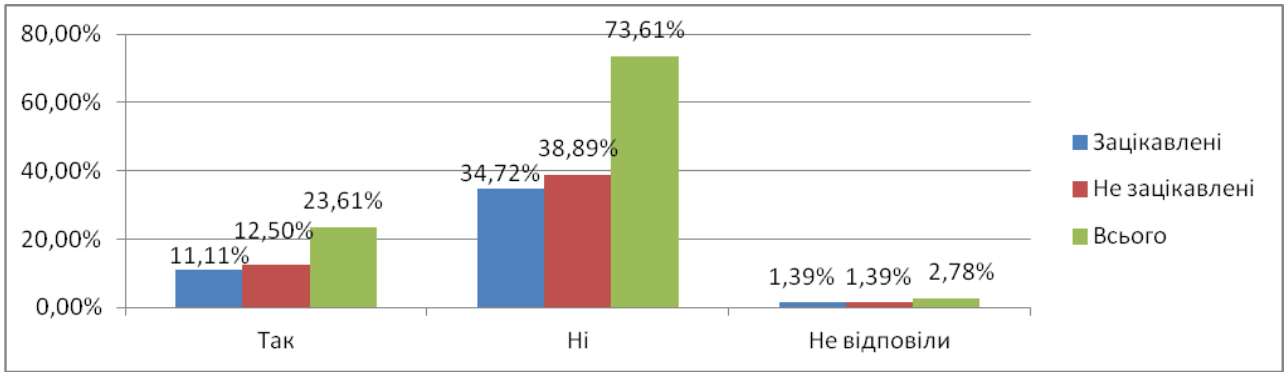


Рис.6 Результати опитування студентів. Відповідь на питання: «Чи є у Вас страх того, що об'єктивне оцінювання викладачів може спричинити негативні наслідки?»

Для виявлення об'єктивності оцінювання студентами викладачів доцільно розглянути відповідь студентів на питання щодо впливу на їх оцінку особистих мотивів

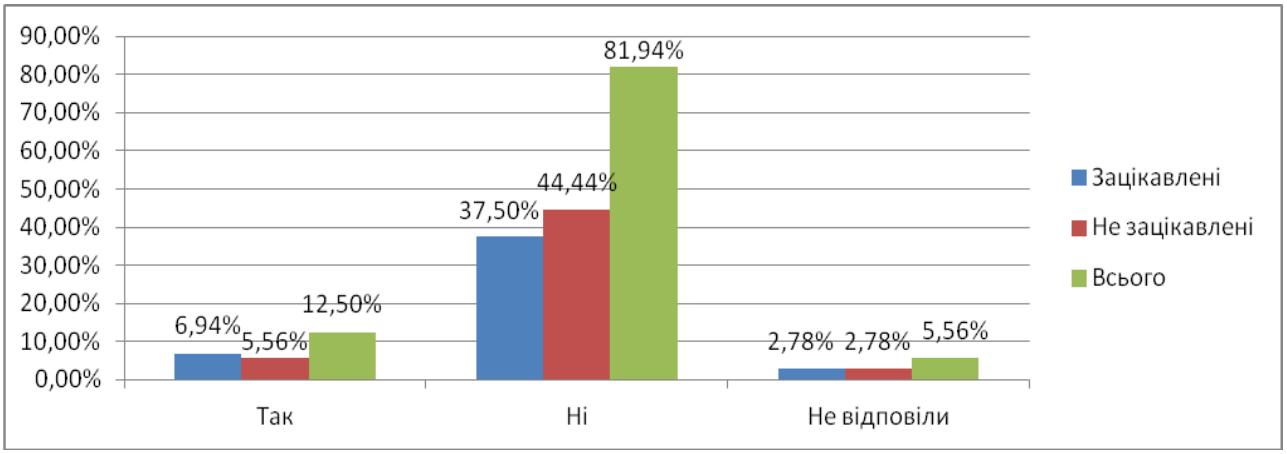


Рис.7 Результати опитування студентів. Відповідь на питання: «Чи впливають на Ваше оцінювання особисті мотиви?»

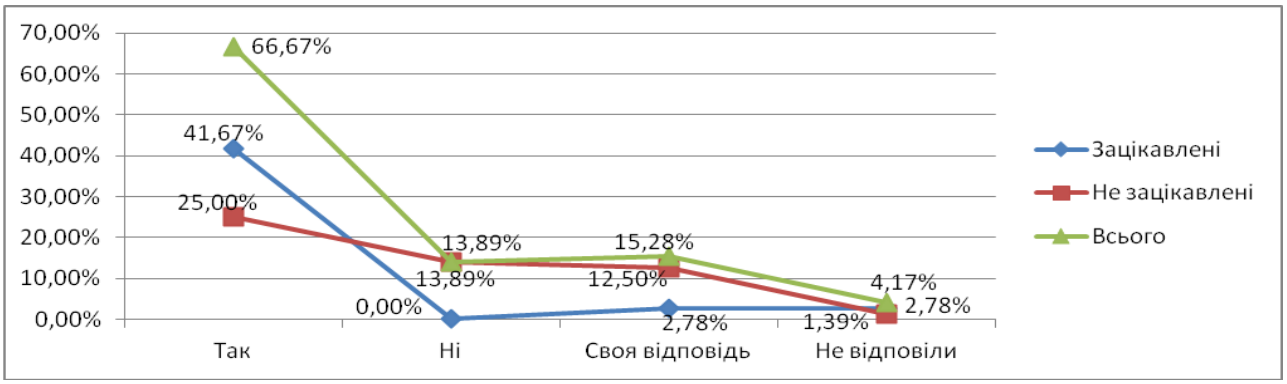


Рис.8 Результати опитування студентів. Відповідь на питання: «Чи потрібно проводити feedback?»

Серед своїх відповідей студенти відмічали наступне: проводити тільки у разі необхідності для викладача; проводити, але нечасто; можливо; раз на рік; ні, оскільки це неефективно.

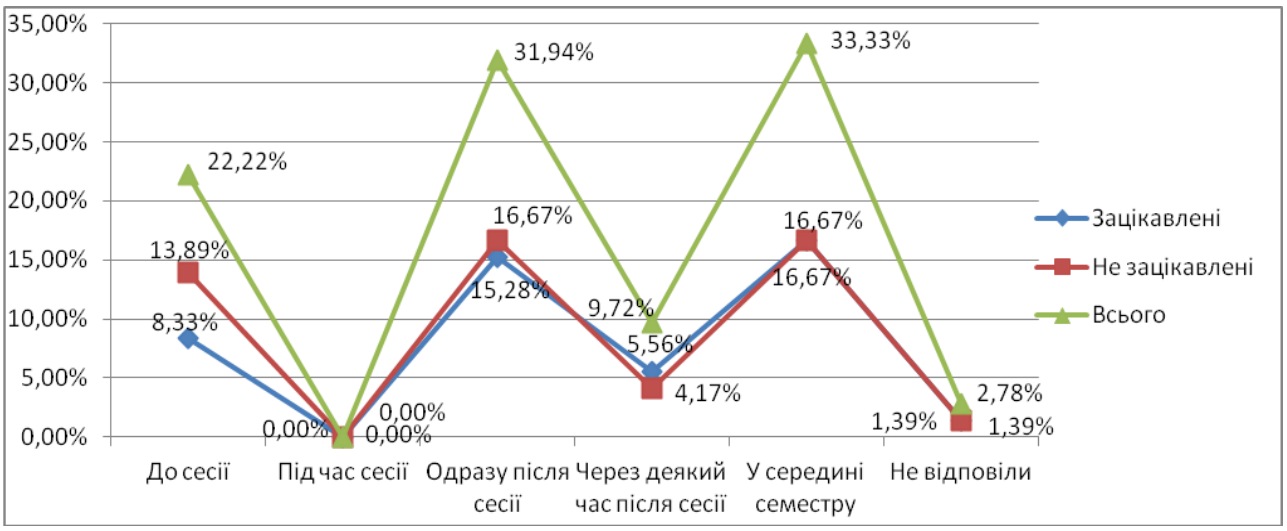


Рис.9. Результати опитування студентів. Відповідь на питання: «Коли, на Вашу думку, необхідно проводити feedback?»

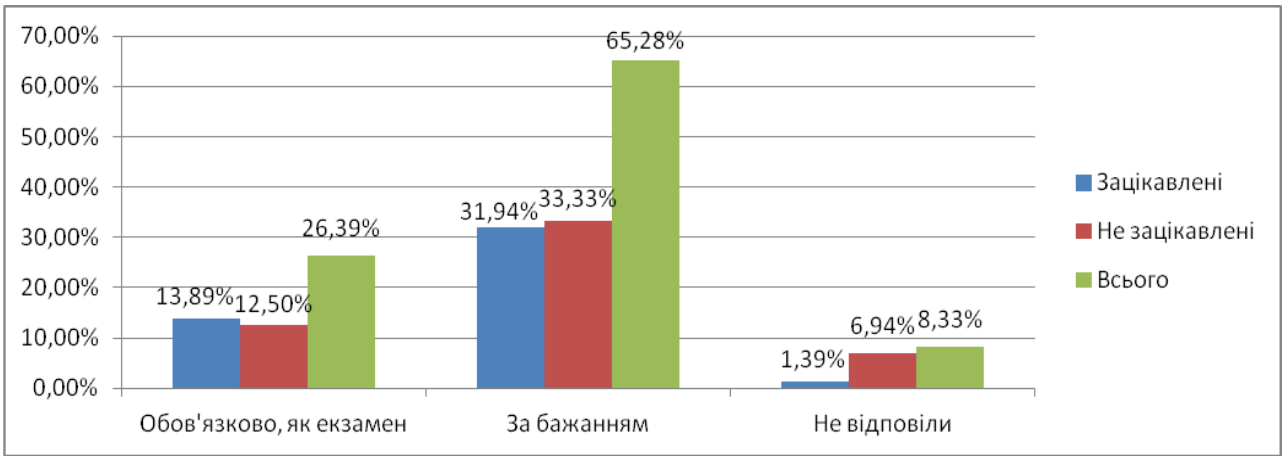


Рис.10. Результати опитування студентів. Відповідь на питання: «Як краще організувати проведення feedback?»

Студентам було запропоновано описати способи покращення та погіршення feedback. Для покращення, на думку студентів, необхідно:

- оновити критерії, додати заохочення, зробити проходження feedback за бажанням, спростити питання, змінити інтерфейс, зробити проходження більш організованим, підвищити зацікавленість, додати викладачів з інших кафедр, зробити сервіс ззовні університету, зробити розсилку ключей, додати можливість перегляду студентами результатів, розширити на інші факультети та ВНЗ, реальне покарання викладачам, яких студенти оцінили погано.

Призвести до погіршення, на думку студентів, може:

- деанонімізація, нав'язливі нагадування, обов'язкове проходження, проведення feedback до сесії.

У графі «Свій варіант» студенти відповідали наступне:

- спростити критерії та питання, зробити сайт більш доступним, змінити дизайн, вмотивувати студентів на проходження feedback, зменшити шкалу оцінювання.

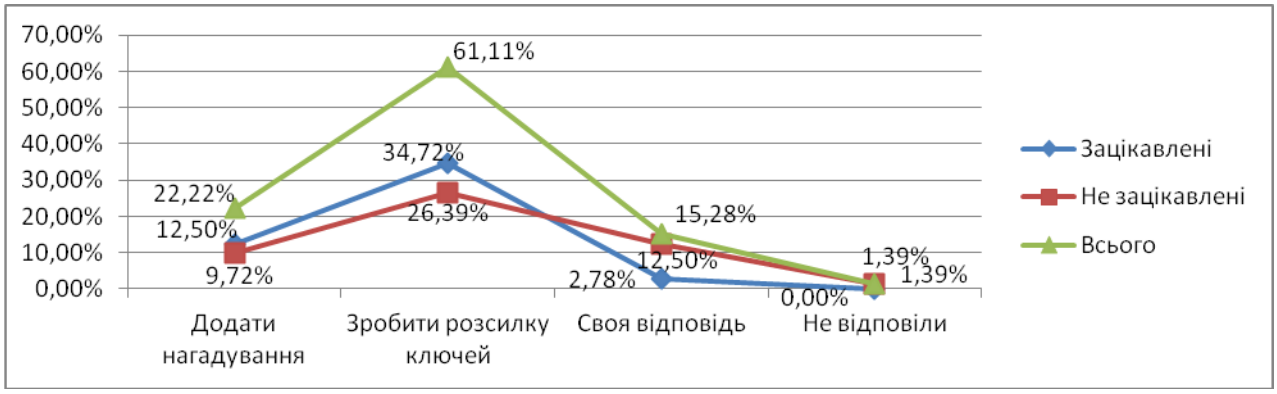


Рис.11. Результати опитування студентів. Відповідь на питання: «Як краще організувати проведення feedback?»

Один із варіантів оновлення feedback – оновлення критеріїв оцінювання. За результатами анкетування було виявлено, що студенти хотіли б оцінити викладачів за наступними критеріями:

- щирість, доброта, вміння доносити матеріал до студента, почуття гумору, корисність матеріалу в повсякденному житті, вміння бачити багато рішень задачі, суворість, відношення викладача до корупції.

Інтерпретація результатів дослідження

Проведення традиційного опитування дозволило нам провести опитування більш організовано і отримати відповіді у більш ніж 50 % студентів які навчаються на кафедрі інформатики, програмної інженерії та економічної кібернетики. Традиційний тип опитування було також обрано як такий, що відповідає алгоритму роботи описаної та досліджуваної нами системи, звичної для студентів (нагадаємо, що забезпечення зворотнього зв'язку засобами feedback здійснюється на кафедрі протягом останніх 6-ти років). Крім того, ми вважаємо, що оскільки саме feedback став об'єктом нашого дослідження, використання подібних сервісів при проведенні опитування не дало б змоги отримати необхідні результати, або вплинуло б на їх точність зважаючи на певні психологічні, соціальні та організаційні фактори. Але, при цьому, ми витратили набагато більше часу та організаційних ресурсів.

Непроходження репрезентативною кількістю студентів feedback є найбільшою проблемою некоректного відображення реальної картини якості освітнього процесу. Вважаємо за достатню кількість студентів для проходження опитування не менше 60 % загальної кількості студентів академічної групи. Крім того, серед опитуваних 53 % зазначили свою незацікавленість у проведенні цього опитування. Більшість студентів (близько 67 %) підтримують проведення feedback, причому серед зацікавлених студентів жоден студент не надав негативної відповіді на питання щодо необхідності проведення feedback. Близько 15 % мали свою думку: проводити тільки у разі необхідності для викладача; проводити, але нечасто; раз на рік і т.і. Результати свідчать про те, що частина незацікавлених студентів підтримує проведення feedback. Великий відсоток зацікавлених в опитуванні студентів (27,78 %) жодного разу не ігнорували feedback. Серед незацікавлених − відсоток значно менший. Вважаємо, що на результати та якість проведення feedback впливає «Культура опитування». Як бачимо на Рис. 4, 45 % опитаних вперше зіткнулись з технологіями опитувань в університеті. Всього 20,84 % регулярно або досить часто використовували раніше сервіси, які вимірювали рівень їх задоволення. Це підтверджує вищезазначену думку щодо низького рівня культури опитувань в Україні.

Як бачимо, більшість студентів висловлюють об'єктивну думку щодо викладачів. Це можна підтвердити результатами відповіді на запитання: Чи завжди Ви об'єктивно оцінюєте викладачів? («Так» відповіли 88 % студентів).

Однією з основних позитивних якостей системи є анонімність. Так 73 % опитаних студентів не мають страху щодо того, що оцінювання викладачів може мати негативні наслідки. До того особисті мотиви не впливають на оцінювання викладачів у 81,94 % студентів. Таким чином, отримані відповіді при проходженні feedback носять об'єктивний характер.

Для отримання об'єктивних результатів дуже важливим є проходження опитування якомога більшою кількістю студентів. Так, 31,94 % студентів не проходили опитування через відсутність зацікавленості, 22,22 % − недостатню організацію та 20,83 % − відсутність часу. Ці проблеми можливо вирішити проведенням опитування студентів обов'язково за прикладом екзамену, але це підтримали тільки 26,39 %. Причому 45,83 % вважали за необхідне ігнорувати проходження feedback.

Основною причиною непроходження feedback студенти відмічали недостатню організованість та незацікавленість. Більшість студентів (65,27 %) висловили думку, що проводити feedback необхідно або одразу після сесії, або у середині семестру. Проведення опитування одразу після сесії, як це проводиться сьогодні, підтримали 31 % опитаних. Найбільша кількість (33 %) вважає, що feedback краще проводити у середині семестру, взагалі не підтримали ідею проводити опитування під час сесії (0 %). Всі зацікавлені студенти вважають, що необхідно проводити feedback.

До основних аспектів, на які слід звернути додаткову увагу, виходячи з результатів опитування, належать наступні:

- високий відсоток незацікавлених у проходженні цього опитування;
- високий рівень студентів, які ігнорували feedback;
- близько 23 % мають страх щодо негативних наслідків після проходження ними feedback;
- на результати опитування впливають особисті мотиви − близько 12 % студентів;
- бажання студентів змінити організацію проведення feedback;
- бажання студентів дещо спростити питання ввести власні питання;
- інше.

Висновки

Для сучасної освіти найактуальнішою проблемою є модернізація системи управління навчальним закладом з метою забезпечення якості надання освітніх послуг, залежно від потреб людини, ринку праці, суспільства у цілому. Одним із значущих напрямів реформування управління є використання найновіших технологій менеджменту, наприклад, інформаційних систем, що успішно інтегруються із перевіреними роками методами управління.

Впровадження сервісу «KSU Feedback» у Херсонському державному університеті на кафедрі інформатики, програмної інженерії та економічної кібернетики створює саморозвиваюче педагогічне середовище навчального закладу, де університет виступає в ролі корпорації з обслуговування студента. Зворотній зв'язок є невід'ємною складовою системи управління навчальним закладом та надає можливість оцінити якість освітніх послуг. Аналіз досліджень, викладених у статті, дає змогу висунути пропозиції щодо покращення сервісу зворотнього зв'язку та самої процедури проведення голосування, тобто процедури отримання зворотнього зв'язку. Достатньо високий відсоток студентів, які бажають проходити опитування, вказує на необхідність розвивати цей сервіс та впроваджувати його на інших кафедрах та в інших університетах. Результати нашого дослідження дозволять скоригувати існуючу систему та включити в процес її створення студентів, створюючи таким чином саморегулюючу систему. Проведення таких досліджень повинно стати регулярним задля адекватного реагування на зміни в освітньому середовищі університетів України.

Перспективи подальших досліджень

В подальших дослідженнях планується провести заходи щодо підтвердження отриманих результатів та виявити причини негативних тенденцій в експериментальній групі.

Необхідно провести окреме дослідження щодо відношення до цього сервісу викладачів цієї кафедри.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вайцель С. Р. Действенная обратная связь. Как сформировать и передать свои идеи / С.Р. Вайцель. – М., 2008. – 32 с.
2. Чеснок И. И. Проблема самосознания в психологи / Чеснок И.И., – М., 1977. – 143с.
3. Partington P. Student feedback – context, issues and practice. Sheffield: CVCP – 1993.
4. Valerie J. Shute. Focus on Formative Feedback [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://projects.ict.usc.edu/dlxxi/materials/Sept2009/Research%20Readings/Shute%202008%20Focus%20on%20formative%20feedback.pdf
5. Співаковський О.В. Функції та структура університету як складного механізму, який обслуговує освітні інтереси / О.В. Співаковський, Л.М. Алфьорова, Є.А. Алфьоров // Інформаційні технології в освіті. – 2012. – № 12. – С. 21-25.
6. Спиваковский А.В. Архитектура и функциональность программного комплекса «KSU FEEDBACK» / А.В. Спиваковский, Д.А. Березовский, С.А. Титенок // Информационные технологии в образовании. – 2010. – № 5. – С. 40-53.
7. Spivakovsky A. Functionality of the KSU FEEDBACK 3.0 / A. Spivakovsky, D. Berezovsky, S. Tityenok // Informational Technologies in Education. – 2012. – № 11. – P. 09-18.
8. Багдік'ян С.В. Освітні послуги: дослідження поняття, класифікація, базові характеристики / Економіка. Менеджмент. Підприємництво. – No 22(1), 2010. – С. 199 – 205.
9. Крекнин М.Е. Макинтош и образование: Информатика и ИТ: Пособие: Информация и управление. Обратная связь. – 1999, 2002.
10. CSESSUMS.COM. An unlearning journal [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.csessums.com/2010/04/50-tactics-and-resources-to-support-integrating-technology-into-your-curriculum/.
11. Valerie J. Shute. Focus on Formative Feedback [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://projects.ict.usc.edu/dlxxi/materials/Sept2009/Research%20Readings/Shute%202008%20Focus%20on%20formative%20feedback.pdf
12. Співаковський, О.В.; Вінник, М.О.; Тарасіч, Ю.Г. Побудова ІКТ інфраструктури ВНЗ: проблеми та шляхи вирішення // Інформаційні технології і засоби навчання. – 2014. – Вип. 1. – С. 99-116.
13. Spivakovska Eugenia, Nataliya Osipova, Maksim Vinnik, Ulia Tarasich. Information Competence of University Students in Ukraine: Development Status and Prospects. In: *Information and Communication Technologies in Education, Research, and Industrial Applications*. Springer International Publishing, 2014. –P. 194-216.
14. Denysenko V. An Analysis of the Readiness of IT Specialties Students to Use Information Technology in the Educational Process / Vinnyk M., Tarasich Y. // Society, Integration, Education. Rezekne Higher Education Institution. – 2014. – №1. – С. 75-83.

Стаття надійшла до редакції 01.02.15

Alexander Spivakovsky, Maksim Vinnik, Yulia Tarasich, Valentina Kutetska, Olesya Kuchma, Oksana Panasiuk

Kherson State University, Kherson, Ukraine

DIAGNOSIS OF SATISFACTION LEVEL OF THE STUDENTS FROM THE USE OF SERVICE "KSU FEEDBACK" IN KHERSON STATE UNIVERSITY

The article is concerned with solving development issues of feedback services from students about the education environment in higher educational establishment. Our research conducted at the chair of informatics, software engineering and economic cybernetics of Kherson State University. During 6 years (2009 -2015) at the chair conducts a survey of students about their level of satisfaction of the learning process and teachers' evaluation by students. As a part of the study surveyed students of 1-4 courses of the chair of informatics, software engineering and economic cybernetics. All respondents were distributed to interested and disinterested in the survey.

Implementation of service "KSU Feedback" at Kherson State University in the chair of informatics, software engineering and economic cybernetics positively influenced on the creation of education environment where university acts as the corporation of students servicing.

Keywords: feedback, training, services, KSU Feedback, social surveys, quality of education.

Спиваковский А.В., Винник М.А., Тарасич Ю.Г., Кутецкая В.В., Кучма А.В., Панасюк О.В.

Херсонский государственный университет, Херсон, Украина

ДИАГНОСТИКА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА «KSU FEEDBACK» В ХЕРСОНСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

Статья посвящена решению проблем развития сервисов обратной связи от студентов касательно образовательной среды в вузе. Наше исследование проведено на кафедре информатики, программной инженерии и экономической кибернетики Херсонского государственного университета. В течение 6 лет (2009 -2015 гг.) на кафедре проводится опрос студентов об уровне их удовлетворенности относительно учебного процесса и оценки студентами преподавателей. В ходе исследования было опрошено студентов 1-4 курсов кафедры информатики, программной инженерии и экономической кибернетики. Всех респондентов было разделено на заинтересованных и незаинтересованных в опросе. Внедрение сервиса «KSU Feedback» в Херсонском государственном университете на кафедре информатики, программной инженерии и экономической кибернетики положительно повлияло на создание образовательной среды, где университет выступает в роли корпорации по обслуживанию студентов.

Ключевые слова: обратная связь, обучение, сервисы, KSU Feedback, социальные опросы, качество образования.