

# АНАЛИЗ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ ХАРАКТЕРИСТИК ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Бугро Н.С.

Научный руководитель: д-р техн наук, проф. Ярмолик В.Н.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, Беларусь

E-mail: n.bugro@tut.by

**Аннотация** — Приведено обоснование актуальности задачи оценки качества образовательных услуг, выделена ее подзадача – оценка входных метрик. Для данной подзадачи приведен обзор классификации методов оценки (шкал), на основе которого сделано заключение о наиболее подходящей шкале для выделенной подзадачи.

## 1. Введение

В настоящее время в области образовательных услуг высших учебных заведений большое влияние приобретает стремительно развивающаяся конкуренция. Современное высшее образование — это глобальный продукт, предлагаемый различными образовательными учреждениями по всему миру. Их многообразие и широкий спектр предлагаемых ими образовательных услуг способствуют развитию конкуренции, как за уровень подготовки абитуриентов, так и за их количественный состав.

Возможность определения уровня предоставляемого образования и степени удовлетворенности им студентов являются одними из ключевых факторов для обеспечения конкурентоспособных услуг в области высшего образования. Данные возможности позволяют оценить существующие учреждения образования, выявить их слабые стороны и, имея данную информацию, разработать стратегию эффективного повышения качества образовательных услуг.

Оценка входных данных — это одна из подзадач при определении уровня образовательных услуг. В докладе проанализированы методы оценки входных данных (шкалы) и выявлены наиболее подходящие для оценки характеристик образовательных услуг.

## 2. Основная часть

При оценке данных возможно использование различных подходов, которые могут быть разделены на две категории: относительные методы оценки (*comparative scale techniques*) и абсолютные способы оценки (*non-comparative scale techniques*) [1, 2].

В докладе рассмотрены и проанализированы как относительные методы оценки (оценка парным сравнением, ранжированием, шкалой с постоянной суммой, Q-сортировкой), так и абсолютные методы оценки, среди которых выделены непрерывные шкалы и децентрализованные (шкала Ликерта, семантическая дифференциальная шкала, ступенчатая шкала, шкала Гутмана, шкала Турстоуна) (рис. 1).

В ходе анализа в докладе сделан вывод о слабой применимости относительных методов оценки для характеристик образовательных учреждений, так как при их использовании возможно получить лишь оценку относительно предварительно заданного множества вариантов.

Для задачи оценки характеристик образовательных услуг в докладе выделена шкала Ликерта. Данная шкала обладает следующими преимуществами:

— подходит для оценки различных метрик, так как не требует подбора каких-либо пар терминов, описывающих крайние положения шкалы;

— содержит оптимальное количество вариантов ответа (человеческая кратковременная память, как правило, не может одновременно манипулировать более чем  $7 \pm 2$  элементами [3]);

— не требует большого количества времени для ответа;

— получила широкое распространение на данный момент, привычна респондентам и проста для их понимания.

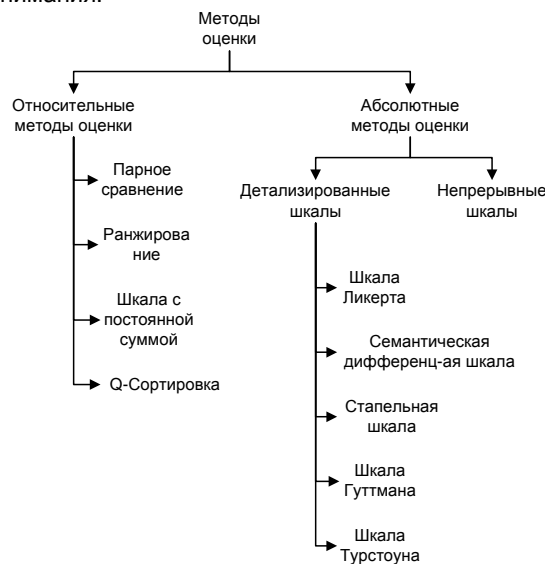


Рис. 1

## 3. Заключение

Таким образом, рассмотрены и проанализированы относительные и абсолютные (непрерывные и детализированные) методы оценки, выявлены методы, слабо подходящие для целей оценки характеристик образовательных услуг, выделен метод, наиболее подходящий для рассмотренных целей — шкала Ликерта. Приведены преимущества использования данного метода.

## 4. Список литературы

- [1] DeVellis R.F. Scale Development: Theory and Applications / R. F. DeVellis. — London: SAGE Publications, 2003. — 171 p.
- [2] Lodge M. Magnitude Scaling: Quantitative Measurement of Opinions / M. Lodge. — Beverly Hills & London: SAGE Publications, 1981. — 87 p.
- [3] George A.M. The Magical Number Seven, Plus or Minus Two / A.M. George // The Psychological Review. — 1956. — Vol. 63. — P. 81 — 97.

## EDUCATIONAL SERVICES CHARACTERISTICS ASSESSMENT METHODS ANALYSIS

Bugro N.S.

Scientific adviser: Yarmolik V.N.

Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Belarus

**Abstract** — The comprehensive analyses of different scaling techniques, used for a high education service quality estimation, are presented. The most well-known scaling techniques have been described with a simple illustrating example. The Likert scaling approach has been pointed out as the more suitable approach for a high education service quality estimation.