

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ И ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА
ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НА ПРИМЕРЕ САЙТА КАФЕДРЫ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления 27.03.02 «Управление качеством»
факультета нано- и биомедицинских технологий

Кузьменко Ангелины Алексеевны

Научный руководитель
старший преподаватель

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С. А. Винокурова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
профессор, д.ф.-м.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Введение. Web-сайты являются специфическим видом информационных ресурсов. Роль этих ресурсов в удовлетворении информационных потребностей широкого круга пользователей неуклонно возрастает. Методы оценки качества web-сайтов, которые применяются различными специалистами, представляют значительный интерес.

Проблема оценки качества функционирования сайта и маркетинговых коммуникаций рассматривалась в трудах К.В. Пителинского [1], Ф. Ю. Вирина [2], Д. Райена, К. Джонса [3], Е. В. Исаенко [4], Е. Е. Тарасовой, Е. А. Шеина [5] и др. Однако необходимо дальнейшее совершенствование методических подходов применительно к образовательному portalу для повышения эффективности маркетинговой и образовательной деятельности вузов.

Таким образом, исследование проблемы совершенствования методического инструментария и разработки системы показателей для оценки качества функционирования образовательного сайта является актуальным. Оценка качества функционирования сайта может быть осуществлена при наличии необходимого инструментария, что обуславливает необходимость исследования методических подходов к его оценке. Кроме того, оценка качества образовательного portalа позволит определить направления его совершенствования.

Целью данной работы является исследование и оценка показателей качества сайта кафедры вуза, а также определение возможных улучшений.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- установить основные задачи сайта кафедры и изучить теоретические аспекты оценки качества сайта вуза;
- построить дерево свойств для декомпозиции характеристик сайта кафедры;
- изучить нормативные документы и соответствующие публикации и провести контент-анализ для выявления наиболее актуальных и часто упоминаемых характеристик и показателей качества сайта;

- выполнить начальный этап формирования системы показателей для оценки качества сайта образовательного учреждения (сайта кафедры);
- провести сравнительный анализ страниц разных кафедр факультета нано- и биомедицинских технологий (ФНБМТ) ФГБОУ ВО «СГУ имени Н.Г. Чернышевского» и определить лучшие из наблюдаемых практик;
- провести внешний поисковый бенчмаркинг для последующего наполнения страницы кафедры;
- выбрать показатели качества сайта кафедры для оценки и содержательно описать их;
- оценить выбранные показатели качества сайта кафедры и провести анализ результатов;
- запланировать и реализовать возможные усовершенствования для сайта кафедры материаловедения, технологии и управления качеством, а также сформировать рекомендации по дальнейшему улучшению сайта кафедры.

Дипломная работа занимает 58 страниц, имеет 19 рисунков и 7 таблиц.

Обзор составлен по 47 информационным источникам.

Во введении рассматривается актуальность работы, устанавливается цель и выдвигаются задачи для достижения поставленной цели.

Первый раздел представляет собой описание понятия сайта кафедры и его основных задач и состоит из следующих подразделов: теоретические аспекты оценки качества образовательного сайта, основные характеристики и показатели качества информационных ресурсов, требования к структуре официального сайта образовательной организации.

Во втором разделе работы представлен процесс выбора показателей качества сайта кафедры материаловедения, технологии и управления качеством СГУ (далее – КМТиУК). Он включает в себя такие подразделы, как построение дерева свойств сайта кафедры; проведение контент-анализа для исследования вопроса «характеристики и показатели качества сайта»; формирование системы показателей для оценки качества сайта кафедры; бенчмаркинг как инструмент управления качеством образовательных услуг.

Третий раздел работы содержит оценку показателей качества сайта КМТиУК СГУ. Он содержит следующие подразделы: показатели качества сайта кафедры, выбранные для оценки; сбор данных для оценки показателей качества сайта кафедры и анализ результатов.

В четвертом разделе представлено планирование и реализация деятельности по улучшению сайта кафедры МТиУК, а также предложения по дальнейшему улучшению его наполнения.

В заключении сформулированы выводы по результатам работы. Работа включает 2 приложения, содержащих анкеты для опроса студентов и выпускников.

Основное содержание работы

Понятие сайта кафедры и его основные задачи. Сайт кафедры – один из важнейших инструментов для решения вопросов повышения качества образовательного процесса, организации набора будущих студентов, содействия трудоустройству выпускников и студентов, спонсорского взаимодействия, научно-инновационной деятельности и т.д. [6].

Основные задачи сайта кафедры:

1) предоставить своевременный доступ преподавателям и студентам к регулярно обновляемой информации о педагогической деятельности университета и кафедры; ко всем методическим, научным материалам и компьютерным средствам обучения вуза; к нормативно-правовым документам, которые регламентируют учебную деятельность (рабочие программы, учебные планы и т. д.);

2) обеспечить наличие информационных данных и фотоматериалов о деятельности кафедры, преподавателей, работе студентов и выпускников кафедры;

3) создать условия для внедрения инновационных технологий обучения в педагогическую деятельность кафедры (электронные семинары, чаты, технологии компьютерного и дистанционного обучения);

4) проводить текущую информационную и рекламную работу;

5) обеспечить непрерывный мониторинг научной и педагогической деятельности кафедры [7].

Характеристики и показатели качества информационных ресурсов.

Характеристики качества информационных ресурсов определяют существенные свойства данного объекта, который может находиться в разных стадиях информационных технологий, таких как: сбор, хранение, переработка, передача, получение и использование. Именно с таких позиций и рассмотрим основные характеристики качества.

Для оценки характеристик качества формируются показатели качества, благодаря которым можно измерить наличие или степень наличия данной характеристики качества у выбранного объекта, в нашем случае у информационного ресурса «сайт».

Требования к структуре официального сайта образовательной организации. Следует отметить, что существуют обязательные требования к содержанию сайта вуза, сформулированные в приказе Рособнадзора от 29 мая 2014 г. №785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "интернет" и формату представления на нем информации» [8]. Безусловно, большинство необходимой для соответствия данному приказу информации размещается на подразделе главной страницы сайта (подразделы «Основные сведения», «Стипендии и иные виды материальной поддержки», «Вакантные места для приема (перевода)» и др.). Но часть информации, такая как сведения о педагогическом (научно-педагогическом) составе или сведения об образовательных программах часто размещаются на сайтах кафедр (и главная страница сайта переадресует нас именно на сайт кафедры).

Кроме того, для сайта кафедры существуют требования другого уровня – внутривузовские, связанные с основной информацией, дизайном и общей структурой, поменять которые нельзя вне зависимости от требований заинтересованных сторон.

Выбор показателей качества сайта кафедры материаловедения, технологии и управления качеством СГУ. В настоящее время мониторинг, статистика и аналитика сайта является обязательным условием продуктивной работы организации. В работе подобный мониторинг и аналитику предлагается проводить с помощью выбора и оценки показателей качества сайта.

Построение дерева свойств сайта кафедры. Используя метод «мозгового штурма», в 2019 году 20 студентами 3 и 4 курсов, для которых кафедра материаловедения, технологии и управления качеством является выпускающей, было составлено дерево свойств для того, чтобы наглядно показать связь между квазипростыми и простыми свойствами сайта кафедры.

Контент-анализ для исследования вопроса «характеристики и показатели качества сайта». Важнейшим источником информации для решения плохо структурированных проблем является контент-анализ или анализ содержания.

На основании контент-анализа научной литературы, стандартов, регламентов и других источников (общее количество источников – 27) были выявлены характеристики и показатели качества информационного ресурса. После проведения контент-анализа была построена диаграмма, для наглядного графического представления количественных данных (рисунок 1).



Рисунок 1 – Результаты контент-анализа

Формирование системы показателей для оценки качества сайта кафедры. На основе исследований, описанных выше, а также изучения существующих методических документов, по нашему мнению, оценку качества образовательного портала следует проводить по нескольким выделенным составляющим, характеризующим техническую, информационную, функциональную, маркетинговую стороны оценки, а также удобство пользования и внешний вид. Для каждой из перечисленных составляющих были сформулированы показатели оценки качества портала образовательного учреждения, основанные на показателях, упомянутых в анализируемой литературе при контент-анализе.

Бенчмаркинг как инструмент управления качеством в сфере образовательных услуг. При реализации внутреннего бенчмаркинга, для начала мы просмотрели и визуально проанализировали страницы основных выпускающих кафедр факультета nano- и биомедицинских технологий СГУ, при этом страницы базовых кафедр данного факультета не рассматривались.

В работе с помощью сравнительного анализа Web-страниц кафедр ФНБМТ были отмечены сильные и слабые стороны страницы кафедры МТиУК. К сильным сторонам относятся: ясная структура; наличие учебных планов, титульных листов и др. документов; ведение новостной страницы. К слабым сторонам относятся: отсутствие общей фотографии сотрудников; наличие некоторой устаревшей информации; отсутствие раздела «Публикации сотрудников».

Затем мы воспользовались внешним поисковым бенчмаркингом. Проанализировав несколько страниц кафедр других вузов, мы наметили пути улучшения для Web-страницы КМТиУК.

Оценка показателей качества сайта кафедры материаловедения, технологии и управления качеством СГУ имени Н.Г. Чернышевского

Показатели качества сайта кафедры, выбранные для оценки. При исследовании качества сайта кафедры будут оценены следующие показатели: наличие общей информации, частота обновления новостей, степень

удовлетворенности полученной информацией, полнота содержания, удобство навигации, адаптация для инвалидов, кроссплатформенность, языковая доступность, единый стиль оформления, общее восприятие дизайна, количество посетителей сайта.

Оценка количества посетителей сайта кафедры. Для оценки показателя «количество посещений» были собраны статистические данные для страницы кафедры: количество посещений за 2017, 2018 и 2019 год по всем его подразделам; далее были построены диаграммы сравнения.

Визуальный анализ диаграммы показал, что динамика посещения разделов страницы кафедры изменилась в лучшую сторону, популярным разделом является раздел «Абитуриенту»; в 2018 году почти по всем подразделам и разделу в целом наблюдался прирост количества просмотров; самым популярным подразделом на кафедре за все годы является «главная страница кафедры».

Результаты анкетирования обучающихся. В апреле 2019 года был проведен социологический опрос студентов направления «Управление качеством» и «Материаловедение и технологии материалов», для которых кафедра является выпускающей. Всего было опрошено 98 респондентов. Далее был рассчитан средний балл каждого из рассмотренных показателей качества.

Оценка показателей сайта кафедры с помощью визуального анализа. Часть показателей качества сайта кафедры были оценены визуально: языковая доступность, наличие общей информации, частота обновления новостей, единый стиль оформления, адаптация для инвалидов, адаптивная верстка. В улучшениях нуждаются показатели языковая доступность и адаптивная верстка.

Планирование и реализация деятельности по улучшению сайта КМТиУК. Указанные выше показатели для оценки качества сайта кафедры будут положены в основу планирования изменения содержимого сайта и составления рекомендаций по реализации улучшений.

Реализация улучшений на странице кафедры. В ходе проведенного исследования, а также после обработки и анализа полученных анкет, можно сделать вывод, что большинство опрошенных оценивают информирование на сайте довольно высоко, но ряд показателей нуждается в дополнительном исследовании и оценке.

Информация, полученная в ходе проведения бенчмаркинга и анализа результатов анкет, позволит внести возможные коррективы в содержание сайта выбранной кафедры:

- добавить информацию о перечне возможных мест трудоустройства и вакансиях и иную востребованную студентами информацию;
- добавить раздел с отзывами выпускников.

Для реализации изменений была составлена анкета выпускников и проведен их опрос, разработан макет представления информации на странице кафедры, размещаемая информация согласована с заведующим кафедрой, информация передана ответственному за наполнение страницы сотруднику и теперь отображается на сайте.

Предложения по дальнейшему улучшению страницы кафедры. По выявленным значениям показателей и на основании результатов бенчмаркинга были рекомендованы некоторые дополнительные изменения на сайт.

После корректив рекомендуется опросить студентов, нравится и полезна ли им размещенная информация, а также выявить основные потребности других заинтересованных в функционировании сайта сторон.

Заключение. Подводя итоги, следует отметить, что упорядоченная система критериев оценки качества сайта кафедры позволит получить всесторонние и достоверные результаты при исследовании информационного, ресурсного, дизайнерского и эргономического аспектов, а также определить эффективность использования сайта кафедры в целом.

В практической части работы были решены следующие задачи:

- построено дерево свойств для декомпозиции характеристик сайта кафедры;

- с помощью контент-анализа были изучены нормативные документы и соответствующие публикации для установления возможных характеристик и показателей качества сайта кафедры;

- с помощью сравнительного анализа Web-страниц кафедр ФНБМТ отмечены сильные и слабые стороны страницы кафедры МТиУК;

- оценены выбранные показатели качества сайта кафедры с помощью опроса студентов, статистики платформы Mail.ru и визуального анализа;

- запланированы и реализованы улучшения для сайта кафедры: добавлены подразделы «места трудоустройства» и «отзывы выпускников»;

- составлены рекомендации для дальнейшего улучшения сайта.

Оценка показателей качества сайта на регулярной основе позволит вносить актуальные коррективы в содержание сайта кафедры материаловедения, технологии и управления качеством.

В заключении следует отметить, что создание, поддержание и совершенствование сайтов всех кафедр вуза для решения организационных вопросов и повышения научно-методического обеспечения учебного процесса будет способствовать внедрению технологий дистанционного и компьютерного обучения.

Список использованных источников

1 Пителинский, К. В. Сайт как важная составляющая имиджа вуза [Электронный ресурс] // Вычислительные сети. Теория и практика / NETWORK. TheoryandPractice [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL : <http://network-journal.mpei.ac.ru/cgi-bin/main.pl?l=ru&n=15&pa=9&ar=3> (дата обращения: 20.03.2020). - Загл. с экрана. - Яз.рус.

2 Вирин, Ф. Ю. Интернет-маркетинг: полный сборник практических инструментов / Ф. Ю. Вирин. - М. : Эксмо. - 2012. - 288 с.

3 Райен, Д. Краткий курс интернет-маркетинг / Д. Райен, К. Джонс. - М. : АНО «ШКИМБ», 2013. - 320 с.

4 Исаенко, Е. В. Маркетинговые коммуникации организации, осуществляющих торговлю автотранспортными средствами: теория и практика: монография / Е. В. Исаенко, А. С. Тарасов. - Белгород : Издательство БУКЭП, 2013. - 216 с.

5 Тарасова, Е. Е. Совершенствование методических подходов к оценке функционирования сайтов вуза как инструмента маркетинговой деятельности и их апробация. В 3 ч. Ч 2. / Е. Е. Тарасова, А. Алтонаян, Е. А. Шеин // Актуальные вопросы современной науки и практики материалы международной научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава и аспирантов. - Белгород : Издательство БУКЭП, 2016. - 354 с.

6 Веряева, Ю. А. Разработка информационной структуры веб-сайта кафедры ВУЗа / Ю. А. Веряева, А. В. Максимов, М. А. Рязанов // Известия Алтайского государственного университета. - 2011. - № 1-1(69). - С. 64-70.

7 Синяк, Н. Г. Роль веб-сайта в научно-образовательной деятельности / Н. Г. Синяк, В. О. Тарасевич // Высшее техническое образование. - 2014. - С. 142-144.

8 Приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "интернет" и формату представления на нем информации» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».