

Секция «Современные социальные трансформации: факторы, условия, результаты»

## **Факторы, влияющие на удовлетворенность потребителей дистанционного образования**

**Научный руководитель – Ульянова Мария Евгеньевна**

*Кисиль Анна Дмитриевна м521*

*Студент (магистр)*

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Экономический факультет, Кафедра маркетинга, Москва, Россия

*E-mail: ksil.anna@yandex.ru*

Вспышка Covid-19 привела к тестированию дистанционного образования в беспрецедентных масштабах во всем мире. В связи с ростом емкости рынка EdTech, развитием технологий, используемых в онлайн образовании, а также тенденцией Life-long learning происходит развитие различных форм образовательных услуг. [4] Эти тенденции приводят к расширению факторов, которые еще не изучены, но которые могут влиять на удовлетворенность потребителей дистанционным образованием.

Существует значительное количество исследований о факторах, влияющих на удовлетворенность учащихся онлайн-курсами, но в каждом из них наблюдается значительная разница в выявленных результатах. Среди факторов, влияющих на удовлетворенность потребителей были выявлены факторы воспринимаемой полезности, вовлеченности в процесс и вера собственного вклада в успех. [1] В других работах отмечались важными следующие факторы: коммуникативные предпочтения, связанные с формами общения лично и онлайн, надежность технологий и используемые методы предоставления материалов онлайн. [3] И в каждом новом исследовании присутствуют различные изучаемые факторы удовлетворенности, которые зависят от особенностей образовательного учреждения, социально демографического описания респондентов и культурных отличий. Поэтому в данном исследовании, для определения основных факторов удовлетворенности были проведены интервью как со студентами Магистратуры, так и со студентами МВА. По итогу интервью и обзора литературы были выделены 6 основных категорий факторов удовлетворенности, которые включают преподавательскую деятельность, факторы курса, использование технологий, организация процесса обучения, учебная среда и мотивация студентов. Затем в исследовании, мы анализируем влияние каждого из факторов на удовлетворенность.

*В ходе исследования мы получили ответ на главный исследовательский вопрос: Какие факторы удовлетворенности дистанционным образованием будут способствовать тому, что человек будет удовлетворен образовательным курсом?*

В ходе ответа на главный исследовательский вопрос были достигнуты также результаты по выявлению и оценке основных различий в факторах удовлетворенности между студентами различных программ магистратуры и МВА и разработаны рекомендации для повышения удовлетворенности студентов высшего образовательного учреждения по прохождению занятий в дистанционном формате и для продвижения курса.

В исследовании анализ проводился с помощью опроса студентов магистратуры и программы МВА Экономического факультета МГУ, которые обучались в дистанционном формате. Данный метод является распространенным при оценке факторов удовлетворенности в других странах. [2] Была разработана анкета на основе обзора литературы и комментариев, полученных в ходе интервью для оценки факторов и его взаимосвязи с уровнем удовлетворенности. Оценка результатов проводилась на основе регрессионного анализа (МНК) и факторного анализа с выявлением корреляции. В роли зависимой переменной

использовано общее значение удовлетворенности образовательной услугой, а в роли объясняющей - оценка уровня удовлетворенности фактором, который представлен в формате агрегированного показателя из нескольких пунктов опроса.

### Источники и литература

- 1) 1. Aysenur, E.; Çavdar, D.; Ваґси, V.; Çorbacı, E.C. (2016). Factors Predicting e-Learners' Satisfaction on Online Education. In Proceedings of the Multidisciplinary Academic Conference, Prague, Czech Republic, 53–60
- 2) 2. Bray, E., Aoki, K, & Dlugosh, L. (2008). Predictors of learning satisfaction in Japanese online distance learners. The International Review of Research in Open and Distributed Learning, 9(3), 1-21.
- 3) 3. Van Wart, M., Ya Ni, A., Shayo, C. (2020). Factors Leading to Online Learner Satisfaction. Business Education Innovation Journal, 12(1),14-24.
- 4) 4. Young, S., & Duncan, H. E. (2014). Online and face-to-face teaching: How do students ratings differ? MERLOT Journal of Online Learning and Teaching, 10(1), 70-79.