

«Например, если в отпуск два-три раза в год, уходят, то обучение сработало».

По результатам проведенных интервью можно утверждать, что строительные компании, относящиеся к среднему бизнесу, нуждаются в обучении кадров, однако не имеют выстроенной системы обучения, четких целей такого обучения и системы его оценки. Если найти инструменты нивелирования выявленных противоречий, возможно разработать универсальную модель корпоративного обучения для средних строительных строительного бизнеса.

Список литературы

1. Стратегия развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года: Утверждена Распоряжением Правительства РФ от 31 октября 2022 г. № 3268-р // Правительство России [Электронный ресурс]. URL: <http://static.government.ru/media/files/AdmXczBBUGfGNM8tz16r7RkQcsgP3LAm.pdf> (дата обращения: 3.06.2024).
2. Адизес И. Развитие лидеров: как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей / Пер. с англ. М.: Альпина Паблишер, 2011.
3. Гиниева С. Б., Долженко Р. А. Трансформация системы корпоративного обучения персонала российской компании на базе корпоративного университета // Социально-экономическое развитие и образование. 2015. № 5. С. 842-851.
4. Корпоративные университеты России — 2023 / В. С. Катъкало, Н. В. Шумкова, К68 Д. Л. Волков, И. А. Дементьев / под ред. В. С. Катъкало, Н. В. Шумковой ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2023.
5. Кауфман Дж. Сам себе MBA. Самообразование на 100 % / Пер. с англ. А. Логиновой. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2022.
6. Королев В. Время собственности. Владельческая преемственность и корпоративное управление. М.: «Олимп-Бизнес», 2021.
7. Логунов С. Лидер у доски. Для тех, кто не хочет учить и учиться. М.: Эксмо, 2024.
8. Моженков В. Ген директора. 17 правил позитивного менеджмента по-русски. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2017.
9. Обзор рынка труда в строительстве // Исследования рынка труда HeadHunter [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://hhcdn.ru/file/17713957.pdf> (дата обращения: 8.04.2024).
10. Рынок труда в 2023 и ожидания от 2024 года // Исследования рынка труда HeadHunter [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://hhcdn.ru/file/17713967.pdf> (дата обращения: 8.04.2024).
11. Хуснуллин оценил дефицит кадров в строительстве в 200 тысяч человек // InterFax [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.interfax.ru/russia/982214> (дата обращения: 16.09.2024).

УДК 37.018.4:004.5

ПОНЯТИЕ «ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ» В ОБРАЗОВАНИИ

Тяпин Алексей

Научный руководитель — д. п. н., проф. Прикот О. Г.

Аннотация. В статье приводятся результаты теоретического исследования понятия «пользовательский опыт» в сфере высшего образования. Проанализирована традиционная и целостная модель пользовательского опыта на основании зарубежных и отечественных источников. Обоснована применимость понятия для отображения группового восприятия дистанционного образовательного продукта для развития обучения с применением дистанционных образовательных технологий. Установлено, что его качество напрямую влияет на показатели образовательной организации и удовлетворенность студентов дистанционным обучением. Предлагается авторское определение понятия пользовательский опыт.

Ключевые слова: пользовательский опыт в образовании, целостная модель пользовательского опыта, оценка дистанционного обучения.

The concept of «user experience» in education

Abstract. The article presents the results of a theoretical study of the concept of «user experience» in higher education. The traditional and holistic model of user experience is analyzed based on foreign and domestic sources. The applicability of the concept to reflect the group perception of a distance learning product for the development of learning using distance learning technologies is substantiated. It has been established that its quality directly affects the performance indicators of an educational organization and student satisfaction with distance learning. The author's definition of the concept of user experience is proposed.

Keywords: user experience in education, holistic model of user experience, evaluation of distance learning.

Введение

Использование дистанционных образовательных технологий становится полноценным форматом обучения для студентов высшего и

дополнительного профессионального образования. За счет использования данного формата обучение становится более гибким и интегрируется в жизнь современного работающего студента. В статье Абубаркари М. [Abubakari, 2021], автор называет гибкость ключевым словом в дистанционном обучении, так как оно обеспечивает возможность получить образование, преподавать, обновлять образовательные материалы из любой точки. Кроме этого, образовательные материалы, используемые в обучении с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ), также обладают большей гибкостью, чем при традиционном образовательном подходе. Таким образом, в зависимости от того, как образовательная организация сформирует пользовательский опыт студентов, они могут получить качественное, разнообразное и гибкое обучение или образование, не соответствующее ожиданиям. Этим обусловлено желание образовательных организаций дорабатывать и изменять используемые системы дистанционного обучения.

Для того, чтобы совершенствовать образовательные услуги посредством улучшения пользовательского опыта студента, необходимо оценивать получаемый студентом опыт и иметь возможность определить, какие корректировки системы дистанционного обучения необходимы для его позитивного изменения. Текущие методики оценки пользовательского опыта, согласно работе Чена Т. [Chen, 2020] позволяют оценить систему дистанционного обучения с точки зрения учебной программы и технических характеристик платформы, однако в меньшей степени связаны с требованиями и опытом пользователей. Актуальность исследования обусловлена тем, что целостное представление о пользовательском опыте в образовании необходимо для создания методики его комплексной оценки, однако в настоящий момент не существует общепринятого подхода к пониманию пользовательского опыта взаимодействия с дистанционным образовательным продуктом.

Понятие «пользовательский опыт» носит индивидуальный характер и оценивает субъективный опыт отдельного пользователя. При этом оценка пользовательского опыта носит групповой характер, так как оценивает средний показатель по составляющим пользовательского опыта всех опрошенных пользователей системы. Таким образом при использовании понятия «пользовательский опыт» в образовании мы подразумеваем множество субъективных оценок пользователей, которые составляют групповую оценку опыта для изменения и развития системы. В статье мы применяем данное понятие к сфере образования, в частности к высшему и дополнительному профессиональному образованию, длительность которого составляет от 6 месяцев, реализо-

ванного полностью с применением дистанционных образовательных технологий.

Целью статьи является определение понятия пользовательского опыта в сфере высшего образования, реализованного с применением дистанционных образовательных технологий. Задачи:

- Проанализировать подходы к определению пользовательского опыта.
- Обосновать необходимость применения пользовательского опыта по отношению к образовательной услуге.
- Выделить особенности пользовательского опыта в сфере образования.

Работа носит теоретический характер и будет актуальна для специалистов, занимающихся реализацией высшего и дополнительного профессионального образования с применением ДОТ. В статье мы сосредоточимся на определении и составляющих пользовательского опыта, не раскрывая детально методики его оценки.

Автором проведен библиографический анализ отечественных и зарубежных источников, рассматривающих понятие пользовательского опыта в контексте образования. В статье представлены результаты теоретического исследования.

Пользовательский опыт.

В отечественных и зарубежных источниках представлены различные определения пользовательского опыта. Согласно определению, данному в ISO (международная организация по стандартизации) [ISO 9241-210:2010], пользовательский опыт — это восприятие и реакции человека, возникающие в результате использования или ожидаемого использования продукта, системы или услуги. Вермерен А. П. О. С. и др. [Vermeeren, 2010] добавляет, что в качестве эмоций и чувств, полученных в ходе взаимодействия с продуктом, могут выступать эмпирические, эмоциональные, значимые и ценные аспекты использования продукта. Понятие пользовательского опыта относится ко всем аспектам того, как люди используют интерактивный продукт — насколько хорошо они понимают, как он работает, что они чувствуют по этому поводу во время его использования и как воспринимается продукт. Указанные определения касаются пользовательского опыта и применимы к разным сферам знаний, однако среди проанализированной литературы особый интерес представляют источники, рассматривающие пользовательский опыт в контексте образования.

Например, Занджани Н. [Zanjani, 2017] в исследовании влияния пользовательского опыта и дизайна системы дистанционного обуче-

ния в высшем образовании определил пользовательский опыт как явление, описывающее как система дистанционного обучения воспринимается и используется в процессе электронного обучения. Данное определение широко описывает пользовательский опыт и охватывает весь процесс дистанционного обучения. Хассензаль М. и Трактинский Н. [Hassenzahl, 2006] понимают пользовательский опыт как последствия действий пользователя, его внутреннее состояние, характеристики системы дистанционного обучения, контекст, в рамках которого происходит взаимодействие. Сахид Д. С. С. и др. [Sahid, 2016] отметили, что пользовательский опыт охватывает психологические аспекты пользователей: чувства удовольствия, разочарования и страха при использовании продукта. Бранжье Э. и др. [Brangier, 2015] рассматривает пользовательский опыт в образовании с позиции получаемых навыков и определяет его как опыт, основанный на локальном взаимодействии человека и системы, посредством которого развиваются технические, культурные, социальные навыки. Авторы подчеркивают, что в сфере образования технологическое взаимодействие, которое часто рассматривалось основной составляющей пользовательского опыта, превратилось в опыт использования функциональных возможностей и эмпирический опыт. Абубакар М. С. и др. [Abubakari, 2021] в статье с оценкой пользовательского опыта аспирантов указывают на то, пользовательский опыт — субъективное и эмоциональное ощущение пользователя, которое накапливается, когда пользователь взаимодействует с платформой дистанционного обучения. Накопление опыта является еще одной значимой его характеристикой и свидетельствует о необходимости регулярных измерений пользовательского опыта, ведь студенты с разным опытом взаимодействия с платформой имеют разные сложности и это отражается и на их восприятии образовательного процесса и на итоговое впечатление от полученного образования и взаимодействия с образовательным продуктом.

Подводя итог, если при определении пользовательского опыта в других сферах авторы определяют его как аспекты восприятия интерактивного продукта, а раскрывая понятие учитывают в большей степени влияние системы на восприятие, то при определении пользовательского опыта при взаимодействии с образовательным продуктом, авторы больше отдаляются от системы, воспринимая ее частью контекста, в рамках которого происходит взаимодействие. Другие исследователи также подтверждают, что подход к определению пользовательского опыта в сфере образования должен быть иным, например, Чен Т. и др. [Chen, 2020] утверждают, что оценка пользовательского опыта плат-

форм дистанционного обучения отражается не только в технологиях, но должна измеряться с точки зрения качества онлайн-курсов, уровня преподавания и прочего.

Важно отметить, что при формировании и оценке пользовательского опыта существуют две основные цели: оптимизация деятельности и оптимизация удовлетворенности путем достижения целей. Это подтверждает в своем исследовании факторов пользовательского опыта дистанционного обучения в высшем образовании Занджани Н. [Zanjani, 2017]. Однако обе перечисленные цели касаются ценности, которую получает пользователь в ходе взаимодействия с сервисом и с дистанционным образовательным продуктом, в частности. Маслов И. и др. [Maslov I., 2021] также приходит к выводу, что основное назначение оценки пользовательского опыта определить, как ценность продукта воспринимается пользователями для достижения целей организации. Это наиболее широкое определение пользовательского опыта приводит нас к выводу, что исследуемое понятие описывается авторами с разной степенью детализации. Суть понятия пользовательского опыта заключается в субъективном восприятии пользователем образовательного продукта с применением дистанционных образовательных технологий.

Целостный пользовательский опыт (НУХ)

Отдельным подходом к определению пользовательского опыта является теория целостного пользовательского опыта. Данная теория определяет его как всеобъемлющий набор факторов, на него влияющих. Это указывают в своей работе Токконен и др. [Tokkonen H., 2013].

Маслов И. и др. [Maslov, 2021] определили целостный пользовательский опыт как многогранную, контекстно-зависимую концепцию, охватывающую все аспекты того, как пользователи ведут себя, воспринимают, чувствуют и думают о системе дистанционного обучения. В него входит ощущение от использования электронного обучения для достижения гедонистической и функциональной ценности. Использование понятия целостного пользовательского опыта более применимо к образовательной сфере, так как оно определяет, какие именно составляющие входят в целостный подход. Вторым преимуществом данного подхода к пользовательскому опыту является упрощение его восприятия респондентами при исследованиях, так как они воспринимают дистанционное обучение единым цифровым продуктом, не разделяя его на технологическую, образовательную, гедонистическую и прочие составляющие. Маслов И. и др. [Maslov, 2021] также упоминают эту особенность в своем исследовании, говоря, что получаемые ответы

респондентов охватывают одновременно восприятие и опыт в отношении множества функций дистанционного обучения, а также контекстуальных факторов. Так студенты смешивают в ответах эмоциональные, когнитивные, технические факторы, а также упоминают другие, участвующие в процессе обучения системы, например, чаты, системы вебинаров, почтовые сервисы или видеохостинг, так как относятся к ним как к единому процессу дистанционного обучения. Это приводит нас к восприятию пользовательского опыта образовательного продукта, а не системы дистанционного обучения. Это подтверждает в своей работе Тавпеко Д.Ю. [Тавпеко, Д. Ю., 2021]. Таким образом, основным отличием пользовательского опыта в образовании является объект, им становится весь образовательный продукт с применением ДОТ, а не конкретная система или сервис. Это отражает целостный подход к пользовательскому опыту.

Необходимость использования понятия пользовательского опыта в сфере образования

Перед нами стоит задача обоснования применимости и необходимости анализа дистанционного образовательного продукта с позиции пользовательского опыта. Пользовательский опыт в образовании позволяет студенту чувствовать удовлетворенность или неудовлетворенность дистанционным обучением. Согласно работе Захида и др. [Zahidi, 2014] факторы, влияющие на пользовательский опыт, являются движущими факторами, вызывающими удовлетворенность пользователей. Пользовательский опыт влияет на общее впечатление от дистанционного образовательного продукта. Мартынова А. А. [Мартынова, 2002] отметила, что пользовательский опыт (впечатление от дистанционного продукта) напрямую влияет на успешность бизнеса, так как обеспечивает компанию информацией о систематических ошибках, а также позволяет улучшить впечатление во время и после взаимодействия с продуктом.

Следующим значимым для образовательных организаций фактором является повышение конверсии в возврат студентов для повторного обучения при положительном пользовательском опыте. Этот фактор выделили Сан П.С. и др. [Sun P.C., 2008], считая, что субъективный пользовательский опыт может повлиять на то, захочет ли пользователь в будущем повторно участвовать в дистанционном обучении.

Пользовательский опыт в образовании включает в себя создание значимых учебных взаимодействий в дистанционном образовательном процессе. Согласно работе Чанга С.В. и др. [Chang C.W., 2010] работа по улучшению пользовательского опыта обеспечивает возможности

для эффективной интеграции методов обучения, выходящих за рамки пассивного усвоения учебных материалов. Это обеспечивает наличие разнообразных форматов контента, интерактивность образовательного процесса и большую удовлетворенность студентов опытом дистанционного обучения.

Заключение

Значимым результатом теоретического исследования автора является определение понятия пользовательского опыта для дистанционного образовательного продукта.

Пользовательский опыт в широком смысле является субъективным восприятием цифрового продукта. Целостный пользовательский опыт в образовании представляет собой контекстно-зависимую концепцию, охватывающую все аспекты дистанционного обучения.

По результатам проанализированных определений выделено следующее понятие пользовательского опыта в высшем и дополнительном профессиональном образовании. Пользовательский опыт в дистанционном образовании — субъективное восприятие всех аспектов того, как пользователи ведут себя, воспринимают, чувствуют и думают о целостном образовательном продукте с применением ДОТ. Оценка пользовательского опыта в дистанционном образовании группирует субъективный пользовательский опыт студентов и показывает результаты группового восприятия дистанционного образовательного продукта для развития системы.

Качество пользовательского опыта напрямую влияет на бизнес-показатели образовательной организации и удовлетворенность студентов дистанционным обучением. Для образования измерять и понимать особенности пользовательского опыта критически важно для реализации бизнес-целей компании.

Список литературы

1. Abubakari M.S., Hungilo G. Evaluating an e-Learning platform at graduate school based on user experience evaluation technique //Journal of Physics: Conference Series. — IOP Publishing, 2021. Т. 1737. №. 1. С. 012019.
2. Chen T., Peng L., Jing B., Wu C., Yang J., Cong G. The impact of the COVID-19 pandemic on user experience with online education platforms in China //Sustainability. 2020. Т. 12. №. 18. С. 7329.
3. International Organization for Standardization, ISO 9241-210:2010, Ergonomics of Human-System Interaction—Part 210: Human-Centred Design for Interactive Systems. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:en> (дата обращения: 06.09.2024).
4. Vermeeren A.P., Law E.L.C., Roto V., Obrist M., Hoonhout J., Väänänen-Vainio-

- Mattila K. User experience evaluation methods: current state and development needs // Proceedings of the 6th Nordic conference on human-computer interaction: Extending boundaries. 2010. С. 521-530.
5. Zanjani N. The important elements of LMS design that affect user engagement with e-learning tools within LMSs in the higher education sector // Australasian Journal of Educational Technology. 2017. Т. 33. №. 1.
 6. Hassenzahl M., Tractinsky N. User experience-a research agenda // Behaviour & information technology. 2006. Т. 25. №. 2. С. 91-97.
 7. Sahid D.S.S., Santosa P.I., Ferdiana R., Lukito E.N. Evaluation and measurement of Learning Management System based on user experience // 2016 6th International Annual Engineering Seminar (InAES). IEEE, 2016. С. 72-77.
 8. Brangier E., Desmarais M., Alexandra N., Tep S.P. Évolution de l'inspection heuristique: vers une intégration des critères d'accessibilité, de praticité, d'émotion et de persuasion dans l'évaluation ergonomique // Journal d'Interaction Personne-Système. 2015. Т. 4. №. Unlabeled section.
 9. Maslov I., Nikou S., Hansen P. Exploring user experience of learning management system // The International Journal of Information and Learning Technology. 2021. Т. 38. №. 4. С. 344-363.
 10. Tokkonen H., Saariluoma P. How user experience is understood? // 2013 science and information conference. IEEE, 2013. С. 791-795.
 11. Zahidi Z., Lim Y.P., Woods P.C. Understanding the user experience (UX) factors that influence user satisfaction in digital culture heritage online collections for non-expert users // 2014 Science and Information Conference. IEEE, 2014. С. 57-63.
 12. Мартынова А.А. Использование когнитивных искажений при разработке интерфейсов как способ улучшения пользовательского опыта // Вестник аналитики. 2002. №. 3. С. 102.
 13. Sun P.C., Tsai R.J., Finger G., Chen Y.Y., Yeh D. What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction // Computers & education. 2008. Т. 50. №. 4. С. 1183-1202.
 14. Chang C.W., Lee J.H., Wang C.Y., Chen G.D. Improving the authentic learning experience by integrating robots into the mixed-reality environment // Computers & Education. 2010. Т. 55. №. 4. С. 1572-1578.
 15. Тавпеко Д. Ю. Преимущества использования больших данных для персонализации опыта пользователя программного продукта / Д. Ю. Тавпеко // Современная наука: проблемы, идеи, тенденции: материалы Международной (заочной) научно-практической конференции, Прага, Чехия, 18 февраля 2021 года. — Нефтекамск: Научно-издательский центр «Мир науки» (ИП Вострецов Александр Ильич), 2021. — С. 211-217.

УДК: 376

АГЕНТНОСТЬ И ЭКСТРАБИЛИТИ: ОБ ОДНОМ ИЛИ О РАЗНОМ?

Шлеина Елизавета

Научный руководитель — к. п. н., проф. Заиченко Н. А.

Аннотация. Статья посвящена анализу двух важных понятий: агентность и экстрабилити. Согласно гипотезе исследования, существует взаимосвязь между данными понятиями, которая влияет на социализацию людей с инвалидностью. Феномен «агентности» рассматривается во многих науках и в последнее десятилетие активно эксплуатируется исследователями в области образования. Мы будем рассматривать данное понятие с точки зрения его адекватной применимости в области инклюзивного образования. Одновременно с темой агентности мы используем термин «экстрабилити», который еще не нашел в исследовательской практике своего точного значения. Именно поэтому нас интересует эта связка «агентность и экстрабилити». Что и является предметом статьи. Для статьи подобран фрагмент исследования, в ходе которого проанализированы качества и способности человека с инвалидностью и описаны критерии экстрабилити. В статье мы сделали попытку продемонстрировать взаимосвязанность феноменов «агентность и экстрабилити», что отражает базовую волю к действию для развития человека с инвалидностью к активности, самореализации и социальному взаимодействию.

Ключевые слова: агентность, экстрабилити, взаимосвязь, критерии экстрабилити, социализация.

Annotation. The article is devoted to the analysis of two important concepts: agency and extrability. According to the hypothesis of the study, there is a relationship between these concepts, which affects the socialization of people with disabilities. The phenomenon of "agency" is considered in many sciences and has been actively used by researchers in the field of education in the last decade. We will consider this concept from the point of view of its adequate applicability in the field of inclusive education. Along with the topic of agency, we use the term "extrability", which has not yet found its exact meaning in research practice. That is why