

Желева Валерия Анатольевна,

студент,

кафедра анализа систем и принятия решений,

Институт экономики и управления,

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»

г. Екатеринбург, Российская Федерация

Федотов Илья Андреевич,

старший преподаватель,

кафедра анализа систем и принятия решений,

Институт экономики и управления,

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»

г. Екатеринбург, Российская Федерация

ПРОБЛЕМЫ КОММУНИКАЦИИ В УНИВЕРСИТЕТСКОЙ СРЕДЕ: АНАЛИЗ ОГРАНИЧЕНИЙ ТРАДИЦИОННЫХ МЕТОДОВ ОБЩЕНИЯ И ПОТЕНЦИАЛ ЦИФРОВОЙ ЭКОСИСТЕМЫ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ИНКЛЮЗИВНОСТИ

Аннотация:

Коммуникация в университетской среде играет ключевую роль в эффективном обмене знаниями и опытом между сотрудниками и студентами. Несмотря на важность этого аспекта, существуют ряд проблем, мешающих эффективной коммуникации. Акцент ставится на ограничениях, связанных с использованием электронной почты и личных кабинетов студентов в качестве основных средств общения. Анализируя эти проблемы, исследование выявляет недостатки такого подхода, включая ограниченный доступ, неэффективность обратной связи, недостаток интерактивности и ограниченную персонализацию обучения, а также предлагает возможное решение через внедрение цифровой экосистемы. Проведено предпроектное исследование университета на основе данных анкетирования и анализа отчетной документации. Результаты визуализированы в виде схем ключевых процессов на основе системного подхода.

Ключевые слова:

Коммуникация, проблема, инклюзивность, участники образовательной среды, цифровая экосистема.

Современные университеты играют ключевую роль в образовании и формировании профессиональных компетенций студентов. Важным аспектом успешного функционирования университета является эффективная коммуникация между его участниками, включая сотрудников и студентов. Однако множество факторов может затруднять этот процесс, включая географическое разделение, различия в графиках работы, языковые барьеры и недостаточное использование современных технологий. С течением времени стандартные методы коммуникации, такие как электронная почта и личные кабинеты студентов, могут оказаться ограничивающими и неэффективными в удовлетворении потребностей разнообразной аудитории университетского сообщества. В связи с этим возникает необходимость в разработке новых подходов к коммуникации, которые помогли бы преодолеть эти проблемы. Внедрение цифровой экосистемы в университетскую среду может предложить ряд решений для улучшения коммуникации между сотрудниками и студентами [1].

На сегодняшний день стало очевидно, что необходимо пересмотреть существующие подходы к коммуникации в университете и исследовать альтернативные методы, способные обеспечить более инклюзивное и эффективное общение. Принимая это во внимание, данное исследование направлено на анализ проблем, возникающих в процессе коммуникации между сотрудниками и студентами университета, с учетом особенностей существующих традиционных методов.

Проблема данной темы исследования заключается в недостаточной инклюзивности коммуникационных методов между сотрудниками и студентами университета, что препятствует эффективному обмену знаниями и опытом в рамках образовательной среды.

Предмет исследования: процесс коммуникации между участниками образовательной среды.

Объект исследования: проблемы, возникающие в процессе коммуникации, а также возможности для их решения через внедрение цифровой экосистемы.

Основные проблемы коммуникации [2]:

1. Географическое разделение. Сотрудники и студенты могут находиться на разных кампусах или даже в разных странах, что затрудняет личное общение и совместную работу;

2. Различия в графиках работы. Сотрудники и студенты могут иметь разные расписания и не всегда могут быть доступны для личных встреч или консультаций;
3. Языковые барьеры. В университетах, в частности в УрФУ порой возникают проблемы с пониманием информации из-за языковых различий;
4. Недостаточное использование современных технологий. С некоторыми преподавателями коммуникация ограничивается электронной почтой или традиционными методами, что затрудняет быстрый обмен информацией и коллаборацию;
5. Неэффективное управление информацией. В университетской среде часто возникают проблемы с управлением информацией, когда сотрудники и студенты теряют доступ к важным материалам или не могут быстро найти необходимую информацию из-за разрозненности и неструктурированности данных.

Ключевой проблемой нынешней коммуникации считается то, что на данный момент чаще всего она происходит через электронную почту и личный кабинет, что может негативно влиять на инклюзивность учебного процесса и обмена информацией по нескольким причинам [3]:

1. Ограниченность доступа. Некоторые участники университетской среды могут испытывать трудности с доступом к электронной почте или личному кабинету из-за ограничений в доступности к технологиям или из-за физических или когнитивных ограничений. Это может быть особенно значимо для лиц с ограниченными возможностями, которые могут испытывать трудности в использовании традиционных средств коммуникации.
2. Неэффективность обратной связи. Взаимодействие через электронную почту или личный кабинет студента часто ограничивается односторонним обменом информацией, что затрудняет возможность для студентов задавать вопросы, выражать свои мысли и получать обратную связь по учебным материалам. Это может создать барьеры для участия студентов в активном диалоге и препятствовать их академическому прогрессу.
3. Недостаток интерактивности. Электронная почта и личные кабинеты студентов не обеспечивают возможности для интерактивного общения и взаимодействия между преподавателями и студентами в реальном времени. Это мешает организации динамичных обсуждений, коллективной работы и активного обучения.
4. Ограниченная персонализация обучения. Использование электронной почты и личных кабинетов студентов часто не позволяет преподавателям адаптировать материалы и методики обучения под индивидуальные потребности и специфику каждого студента, что снижает эффективность образовательного процесса.

В целом, ограничение коммуникации только по электронной почте или в личном кабинете ограничивает доступность, эффективность и инклюзивность образовательного процесса, что требует разработки и внедрения альтернативных методов коммуникации для улучшения доступности и обеспечения равных возможностей для всех участников университетской среды [4].

Чтобы продемонстрировать недостатки коммуникации в образовательной среде, были смоделированы схемы бизнес-процессов. Моделирование бизнес-процессов, как правило, направлено на увеличение эффективности работы предприятия. Оно помогает структурировать текущую ситуацию и улучшить будущие возможности. Для оценки и анализа бизнес-процессов организации в настоящий момент используется модель «AS-IS». Такая модель помогает настраивать процессы организации, выявлять слабые места и улучшать взаимодействия различных субъектов предприятия [5]. На Рисунок 2 представлена модель процесса деятельности студента УрФУ, которая иллюстрирует основные этапы, которые проходит студент: поступление, учебный процесс, внеучебная деятельность, научная деятельность и получение информации. Декомпозиция набора процессов организации деятельности студентов, объединенная в группы подсистем, отвечающих за основные направления деятельности.

Конечно, модель можно использовать не только для рассмотрения организации в целом, но и её отдельных бизнес-процессов. Рисунок 3 конкретизирует шаг А5 «Получение информации», который хорошо показывает, что необходимая информация до студента доходит через множество различных сервисов, особенно во время учебного процесса. На схеме отражены далеко не все ИТ-системы, которыми пользуются участники образовательной среды. Если бы вся коммуникация происходила в одном месте, это было бы гораздо удобнее, быстрее и эффективнее.

Внедрение цифровой экосистемы в университетскую среду предлагает ряд инструментов и платформ, которые могут помочь решить эти проблемы [6]:

1. Виртуальные рабочие пространства: Создание онлайн-платформ, где сотрудники и студенты могут совместно работать над проектами и обмениваться информацией вне зависимости от их местоположения.
2. Вебинары и видеоконференции: Организация вебинаров и видеоконференций для обмена опытом и знаниями между участниками университетской среды.
3. Мобильные приложения: Разработка мобильных приложений, которые позволяют сотрудникам и студентам быстро получать доступ к необходимой информации и общаться друг с другом в любое время и в любом месте.
4. Мультиязычность: Интеграция мультиязычных функций в цифровые платформы, чтобы обеспечить понимание информации независимо от языковых различий.

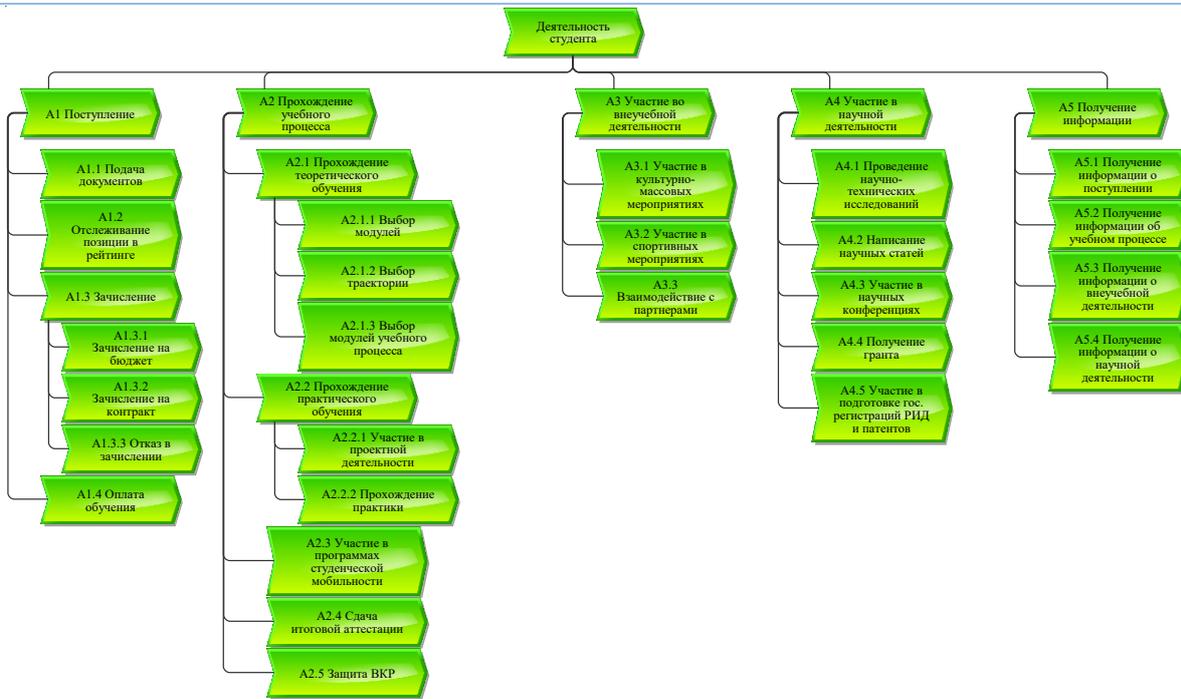


Рисунок 2 – Модель деятельности студента²

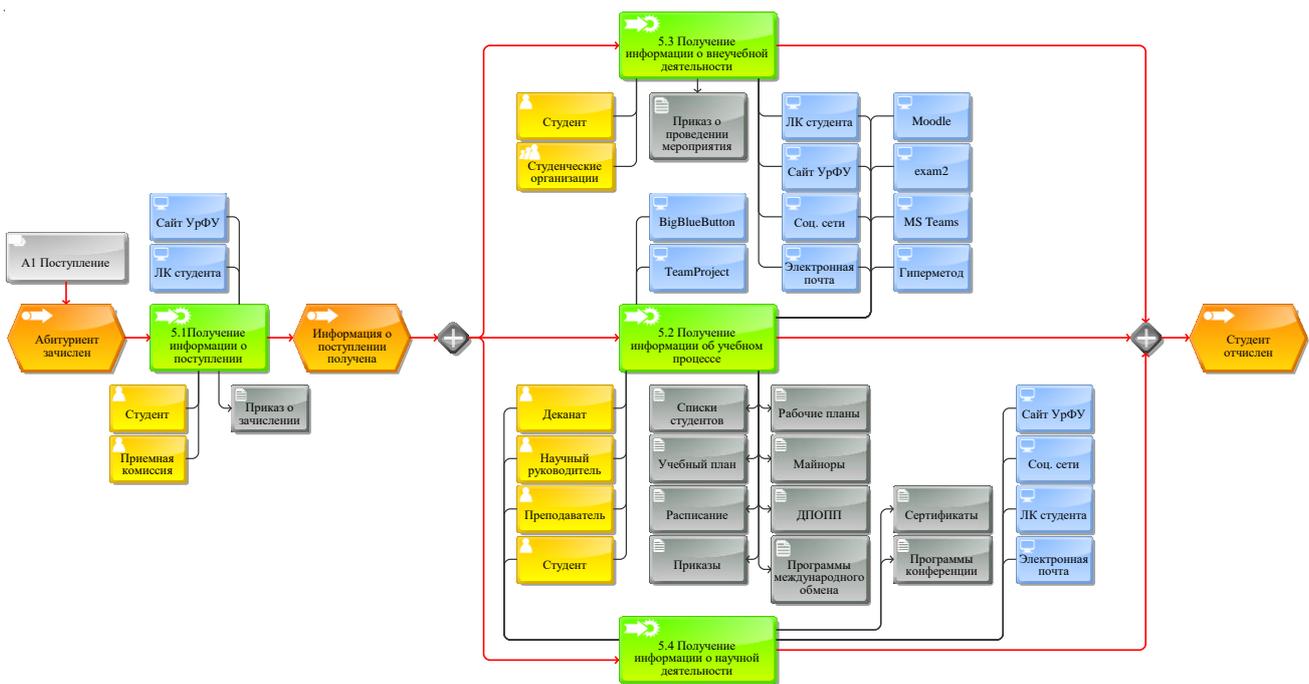


Рисунок 3 – Модель бизнес-процесса "Получение информации" в нотации EPC³

Важно отметить, что все перечисленные инструменты будут находиться в одном месте, что значительно сократит время поиска нужной информации и обеспечит более простой способ коммуникации участников образовательного процесса.

Заключение

Исследование проблемы коммуникации между сотрудниками и студентами университета, особенно в контексте ограничения общения через электронную почту или личные кабинеты, выявило ряд значимых аспектов.

Для создания более инклюзивной и эффективной образовательной среды необходимо разработать и внедрить альтернативные методы коммуникации, которые бы обеспечивали более доступное, интерактивное и

² Составлено автором по: [5]

³ Составлено автором по: [5]

персонализированное взаимодействие между сотрудниками и студентами. Это может включать в себя использование современных технологий, таких как видеоконференции, онлайн-чаты и платформы для коллективной работы, а также разработку и реализацию политик, способствующих инклюзивности и равенству доступа к образованию для всех участников университетской среды. При этом важно учитывать индивидуальные потребности и особенности каждого участника, чтобы обеспечить максимально эффективное обучение и развитие.

Внедрение цифровой экосистемы в университетскую среду представляет собой эффективное решение для ряда проблем, связанных с коммуникацией между сотрудниками и студентами. Это позволяет улучшить доступ к информации, обмен знаниями и сотрудничество, что способствует более эффективному образовательному процессу.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Богуславский М. В., Неборский Е. В. Концепция развития системы высшего образования в России // Интернет-журнал «Мир науки». - 2016. - Т. 4, № 5. - URL: <https://mir-nauki.com/PDF/07PDMN516.pdf> (дата обращения: 10.06.2018).
2. Абдрахманова, Л. С. Коммуникация в университетском образовании: проблемы и пути их решения [Электронный ресурс] / Л. С. Абдрахманова // Вестник КазНУ. Серия Экономика. — 2019. — Т. 62, № 1. — С. 17–22.
3. Полянская, Е. В. Цифровая коммуникация в образовательном процессе: проблемы и перспективы [Электронный ресурс] / Е. В. Полянская // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. — 2020. — Т. 6, № 2. — С. 52–60.
4. Смирнова, Н. В. Проблемы коммуникации в университетском образовании и пути их решения [Электронный ресурс] / Н. В. Смирнова // Вестник Челябинского государственного университета. — 2019. — № 29 (425). — С. 30–37.
5. Берг Д. Б., Лапшина С. Н. Архитектура предприятия. Учебное электронное текстовое издание [Текст]. Екатеринбург: УрФУ. 2012.
6. Li W., Badr Y., Biennier F. Digital ecosystems: challenges and prospects // proceedings of the international conference on management of Emergent Digital EcoSystems. – 2012. – С. 117-122.

Zheleva Valeria A.,

student,

department of systems analysis and decision making,

Graduate School of Economics and Management,

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin

Yekaterinburg, Russian Federation

Fedotov Ilya A.,

senior lecturer,

department of systems analysis and decision making,

Graduate School of Economics and Management,

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin

Yekaterinburg, Russian Federation

COMMUNICATION CHALLENGES IN THE UNIVERSITY ENVIRONMENT: ANALYSIS OF LIMITATIONS OF TRADITIONAL COMMUNICATION METHODS AND THE POTENTIAL OF A DIGITAL ECOSYSTEM FOR ENHANCING INCLUSIVITY

Abstract:

Communication in the university environment plays a crucial role in facilitating the exchange of knowledge and experience between faculty and students. Despite the significance of this aspect, there are several issues hindering effective communication. The focus is on limitations associated with the use of email and students' personal accounts as primary means of communication. By analyzing these issues, the study identifies drawbacks of such an approach, including limited accessibility, inefficiency of feedback, lack of interactivity, and constrained personalization of learning. Additionally, it proposes a potential solution through the implementation of a digital ecosystem. Preliminary research of the university was conducted based on survey data and analysis of reporting documentation. The results were visualized in the form of diagrams of key processes using a systemic approach.

Keywords:

Communication, problem, inclusivity, participants of the educational environment, digital ecosystem.