

Отчет о работе предметной комиссии, осуществляющей проверку экзаменационных работ участников ГИА-11 по информатике и ИКТ в Краснодарском крае в 2019 году

Раздел I. Состав и квалификация предметной комиссии в 2019 году

Таблица 1

№ п/п	Показатель	Данные	
1	Председатель предметной комиссии (указать ФИО)	Добровольская Наталья Юрьевна	
1.1.	Стаж на позиции председателя (указать годы)	2013 - 2019гг.	
2.	Состав ПК	2019 год	Планируется в 2020 году
2.1.	• всего экспертов	30	34
2.2.	• экспертов, имеющих статус ведущего эксперта	2	3
2.3.	• экспертов, имеющих статус старшего эксперта	10	11
2.4.	• экспертов, имеющих статус основного эксперта	18	20
2.5.	• помощников председателя ПК (при наличии)	нет	
2.6.	Количество экспертов, участвующих в проверке работ ГВЭ-11	проверки работ ГВЭ-11 не было	
3.	Количество членов ПК, участвовавших в вебинарах по согласованию подходов к оцениванию, проводимых ФГБНУ «ФИПИ» перед экзаменом	30	
4.	Количество экспертов, квалификация которых не соответствует требованиям Порядка проведения ГИА, причины включения в ПК таких экспертов	нет	
5.	Формы проведения квалификационных испытаний	Тестирование	
5.1.	• краткое описание процедуры; используемое программное обеспечение (при использовании)	Выполнение двух вариантов оценивания работ (по 10 работ	

		в каждом) в системе дистанционной подготовки «Эксперт ЕГЭ» (ФИПИ); оценивание работ, вызвавших затруднение при проверке в 2018 г.	
5.2.	<ul style="list-style-type: none"> источник работ участников ЕГЭ для проведения испытаний; 	Система дистанционной подготовки «Эксперт ЕГЭ» (ФИПИ); работы, вызвавшие затруднение при проверке в 2018 г. (РЦОИ)	
5.3.	<ul style="list-style-type: none"> пороговые значения результатов квалификационного испытания для <ul style="list-style-type: none"> включения в ПК; получения экспертом статуса «старший эксперт»; получения экспертом статуса «ведущий эксперт» 	В системе «Эксперт ЕГЭ» (результаты итогового тестирования): 75% включение в ПК статус «основной эксперт» 85% статус «старший эксперт» 90% статус «ведущий эксперт»	
6.	Состав предметной комиссии по основному месту работы:	Кол-во членов ПК	% от общего состава ПК
6.1.	<ul style="list-style-type: none"> учителя общеобразовательных организаций 	15	50%
6.2.	<ul style="list-style-type: none"> преподаватели вузов 	15	50%
6.3.	<ul style="list-style-type: none"> преподаватели сузов 	0	
6.4.	<ul style="list-style-type: none"> специалисты институтов повышения квалификации / институтов развития образования 	0	
6.5.	<ul style="list-style-type: none"> другое (указать, что именно) 	0	

Раздел II. Условия работы предметной комиссии

Таблица 2

№ п/п	Условия	Реализация в 2019 году	Примечания, изменения, планируемые в 2020 году
1.	Нахождение ПК в/во вне здания РЦОИ, количество зданий, помещений, где размещается ПК	Предметная комиссия во время проверки находилась в здании ГБОУ ИРО КК, на базе которого расположен	

		РЦОИ. Вход членов ПК осуществлялся при предъявлении паспорта или удостоверения личности. Во время перерыва в работе экспертов, а также во время кофе-пауз никто из членов комиссии из здания РЦОИ не выходил	
1.1.	<ul style="list-style-type: none"> • количество аудиторий при работе ПК 	1	
1.2.	<ul style="list-style-type: none"> • наличие специально оборудованного в помещениях ПК рабочего места с выходом в сеть "Интернет" для обеспечения возможности уточнения экспертами изложенных в экзаменационных работах участников ГИА фактов; • место его расположения; • востребованность этого рабочего места 	<p>Наличие рабочего места с выходом в «Интернет» обеспечено. Не возникло необходимости его использования.</p> <p>Наличие рабочего места – персонального компьютера с установленным программным обеспечением (компиляторы Паскаль, Бейсик, Си, Питон), без выхода в Интернет. Компьютер находился в аудитории, где работала ПК. Нестандартные решения задания 27 проверялись с использованием компилятора</p>	
1.3.	<ul style="list-style-type: none"> • график функционирования системы видеонаблюдения в помещениях ПК (включая все помещения, где находились документы ограниченного доступа при работе ПК) 	Круглосуточно	

2.	<p>Проведение оперативного согласования подходов к оцениванию развернутых ответов после получения критериев оценивания перед началом проверки (проводилось ли, дата(ы) и место проведения, продолжительность, была ли потребность в проведении дополнительного согласования в процессе проверки)</p>	<p>Оперативное согласование подходов к оцениванию развернутых ответов проводилось в ГБОУ ИРО КК: в досрочный период в день проверки 04.04.2019 и 06.04.2019 продолжительностью 2 часа; в основной период за день до проверки 14.06.2019 продолжительностью 4 часа; в резервные дни в день проверки 21.06.2019 и 02.07.2019 продолжительностью 2 часа; дополнительное согласование проводилось в процессе проверки по 10 мин.</p>	
3.	<p>Использование памяток (Указаний к оцениванию) для экспертов (использовались ли в принципе; если использовались, то как; если не использовались, то по каким причинам)</p>	<p>Памятки для экспертов использовались. В Памятке указывались рекомендуемая последовательность шагов проверки каждого задания, критерии оценивания представлялись в формализованном виде – в виде таблиц и блок-схем, приводились предполагаемые нестандартные решения некоторых типов задач (задание 25), дополнительные наборы для тестирования (задание 27)</p>	
4.	<p>Работа экспертов-консультантов, назначенных председателем ПК, при работе ПК</p>		
4.1.	<ul style="list-style-type: none"> • количество экспертов-консультантов 	3 (2 эксперта и председатель ПК)	

4.2.	<ul style="list-style-type: none"> • принцип распределения экспертов-консультантов по помещениям ПК 	Все консультанты находились в одной аудитории	
4.3.	<ul style="list-style-type: none"> • сфера консультирования (консультация экспертов, находящихся в одном помещении /аудитории; консультация по оцениванию ответов на определенные задания и т.п.) 	Первый эксперт-консультант осуществлял консультацию экспертов по заданию 27; второй эксперт-консультант и председатель осуществлял консультации по заданиям 24, 25, 26. Дополнительная функция второго эксперта-консультанта – консультация по работам на Python (при необходимости)	
4.4.	<ul style="list-style-type: none"> • примерное количество обращений экспертов ПК к консультантам (общее количество) • перечень номеров заданий, по оцениванию выполнения которых у экспертов возникало больше всего вопросов и затруднений 	По заданию 27 (при наличии полного решения на 4 балла) обязательное консультирование (100%). Консультирование по другим задачам более 100 обращений. Наибольшее число вопросов задание 27 решение на 4 балла; задания 25 и 26 в равной степени; задание 24 минимальное число обращений.	
5.	Наличие документов регионального уровня о допуске к использованию экспертами ПК во время проведения проверки справочной литературы, калькуляторов, иных дополнительных материалов, средств обучения и воспитания (указать, какие именно материалы и средства	Приказ министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 9 апреля 2018 года № 1357 «Об	

	допускались)	утверждении Положения по формированию и организации работы предметных комиссий при проведении государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования в Краснодарском крае»	
6.	Информация о выявленных процедурных нарушениях, отстранениях экспертов от работы и т.п. Описание, обстоятельства, принятые меры	Процедурных нарушений не было	
7.	Прочие условия (в случае выявления условий, существенно влияющих на качество работы ПК)	Для экспертов ПК были обеспечены условия, влияющие на качество работы ПК. Эксперты ПК, прибывшие из муниципальных образований Краснодарского края, были размещены в гостинице г. Краснодара. Для иногородних экспертов ПК к месту работы и обратно была обеспечена организованная транспортная доставка. Все эксперты были обеспечены необходимым для работы комплектом канцелярских товаров (ручки, бумага и т.д.). Во всех аудиториях, в которых проводилась	

		<p>проверка экзаменационных работ, были созданы комфортные условия (аудитории оснащены сплит-системами, обеспечены питьевой водой). В столовой, согласно графику, организовано комплексное питание. Обеспечено наличие комнаты отдыха с возможностью организации «Кофе-паузы».</p>	
8.	<p>Период проведения проверки экзаменационных работ (по каждому проведенному этапу ГИА от ЧЧ.ММ ДД.ММ.ГГ до ЧЧ.ММ ДД.ММ.ГГ)</p>	<p>Досрочный период 9.00-13.00 04.04.2019; 9.00-12.00 06.04.2019; Основной период с 9.00 до 18.00 15.06.2019 и 16.06.2019; резервные дни 9.00-15.00 21.06.2019; 9.00-11.00 02.07.2019 Апелляция основного периода 02.07.2019 (проверка), 03.07.2019 (апелляция) Апелляция резервного дня 05.07.2019</p>	
9.	<p>Привлечение экспертов к другим работам в рамках проведения и подготовки к ГИА в период функционирования ПК, в т.ч. при проведении квалификационных испытаний экспертов, вебинаров по согласованию подходов к оцениванию ФГБНУ «ФИПИ»,</p>	<p>В качестве технического специалиста в ППЭ на экзамены по другим предметам привлекались 13 экспертов-учителей, в дни</p>	

	семинара по согласованию подходов к оцениванию работ перед проверкой и т.п. (работа организатором в ППЭ и т.п.)	когда эксперты не участвовали в проверке ЭР	
10.	Наличие организационных сложностей при формировании ПК (отношение руководства по основному месту работы экспертов, отсутствие мотивации и пр.), направление в периоды проведения обучающих мероприятий на другие работы	Организационных сложностей не было	

Результаты работы ПК в 2019 году

Таблица 2

№ п/п	Вид деятельности	Реализация		Примечание (при необходимости)
		ЕГЭ	ГВЭ-11	
1.	Работа ПК при проверке развернутых ответов			
1.1.	• общее количество работ	2330		
1.2.	• общее количество непустых работ	1934		
1.3.	• общее количество проверок первым и вторым экспертами	3868		
1.4.	• общее количество третьих проверок	104		
1.5.	• количество экспертов, осуществлявших третьи проверки, их статусы	7, старший		
1.6.	• количество проверок апелляционных работ	22		
1.7.	• количество перепроверок по решению ОИВ	13		
2.	Общее количество экспертов ПК, задействованных при проверке работ на разных этапах проведения ГИА	28		
3.	Общее количество экспертов ПК, задействованных при проверке апелляционных работ	7		
4.	Работа ПК при рассмотрении апелляций			
4.1.	• общее количество поданных апелляций	27		
4.2.	• количество удовлетворенных апелляций в отношении изменения баллов за развернутые ответы (указать основные причины изменений), из них:	1		
4.2.1.	– количество работ с понижением баллов по результатам апелляции (указать основные причины изменений)	нет		
4.2.2.	– количество работ с повышением баллов по результатам апелляции (указать основные причины изменений)	нет		

	<ul style="list-style-type: none"> – количество работ одновременно и с понижением, и с повышением баллов по результатам рассмотрения апелляции (указать основные причины изменений) 	<p>1</p> <p>В задании 25 была использована нестандартная конструкция языка Python (поднятие на 2 балла); в задании 27 неверно выполнена проверка делимости суммы на m (понижение на 1 балл)</p>		
4.3.	<ul style="list-style-type: none"> • минимальное и максимальное изменение количества баллов (указать причины изменений) 	<p>Минимальное изменение 1 балл, максимальное – 1 балла. Причина – использование нестандартной конструкции языка Python</p>		
5.	Изменения баллов по результатам федеральных перепроверок, осуществляемых предметными комиссиями Рособнадзора	Нет		
5.1.	<ul style="list-style-type: none"> • количество работ, по которым был принят результат перепроверки. Указать, на сколько первичных баллов 			

	были изменения			
5.2.	• количество работ, по которым не был принят результат перепроверки (указать причины отказа от изменения баллов).			
5.3.	• количество работ, по которым был частично принят результат перепроверки. Причины. Указать, на сколько первичных баллов приняты изменения.			
6.	Перепроверки регионального уровня (осуществляемые региональной предметной комиссией)			
6.1.	• количество работ, направленных на перепроверку в региональную предметную комиссию	13		
6.2.	– из них работ, по которым были изменены баллы по результатам перепроверки регионального уровня, (указать причины изменений)	Нет		
6.2.	• минимальное / максимальное количество баллов, на которое изменены результаты участников ЕГЭ по итогам перепроверки регионального уровня			

Раздел III. Список экспертов, регулярно (более, чем 5% проверяемых работ) допускающих в оценивании значительные расхождения в баллах, выставленных другими экспертами*

Эксперты ПК допустили не более 2% ошибочно оцененных работ.

Таблица 3

№ п/п	ФИО	Данные о качестве работы в 2019 г.			Процент ошибочно оцененных	Выявленные причины расхождений, принятые решения*
		на 1-2 проверках	ушедших на 3 проверку	ошибочно оцененных		
1.	Попова Г.И.	101	8	2	2,0	1
2.	Дементьева И.Е.	123	7	2	1,6	1

3.	Танцура А.И.	132	4	2	1,5	1
4.	Черная О.А.	71	5	1	1,4	1
5.	Лукащик Е.П.	156	9	2	1,3	1
6.	Смирнов Р.В.	254	14	3	1,2	1
7.	Костенко Г.А.	93	6	1	1,1	1
8.	Воробьева Л.А.	130	6	1	0,8	
9.	Дорохова О.А.	130	6	1	0,8	
10.	Синица С.С.	171	7	1	0,6	
11.	Подколзин В.В.	209	11	1	0,5	
12.	Гаркуша О.В.	219	18	1	0,5	
13.	Савинская Д.Н.	221	9	1	0,5	
14.	Стороженко Е.В.	120	8	0	0,0	
15.	Чернова С.А.	80	1	0	0,0	
16.	Логинова С.В.	132	1	0	0,0	
17.	Харченко А.В.	366	21	0	0,0	
18.	Токарев Н.М.	130	8	0	0,0	
19.	Параскевов А.В.	130	10	0	0,0	
20.	Капинос И.В.	130	3	0	0,0	
21.	Серебрянская Л.В.	170	8	0	0,0	
22.	Добровольская Н.Ю.	7	0	0	0,0	
23.	Лапина О.Н.	185	10	0	0,0	
24.	Лабужская Н.Д.	130	9	0	0,0	
25.	Пруцкова Л.А.	30	2	0	0,0	
26.	Князева Е.В.	70	7	0	0,0	
27.	Скибина Я.В.	96	6	0	0,0	
28.	Новрузова Н.А.	82	4	0	0,0	

Принятое решение*:

1 – необходимо провести дополнительное дистанционное обучение.

- случаи существенной разницы между суммой баллов первого и второго экспертов; анализ ситуации, выявленные причины, принятые решения (повышение квалификации, изменение функционала в рамках работы ПК, исключение из ПК, иное);

Проанализирована работа экспертов:

№ позиции оценивания	1	2	3	4	Сумма баллов
Смирнов Р.В.	3	0	3	0	6
Скибина Я.В.	3	2	3	3	11
Третья проверка (Харченко А.В.)		2		3	11

Разница между суммами баллов, выставленных экспертами, составляет 5 баллов, ситуация расхождения очевидна. Однако, оценка второго эксперта совпадает с оценкой третьего эксперта.

Первый эксперт проверил достаточно большое число работ (1,2% ошибочно оцененных работ). Рекомендуется проверять работы более тщательно.

Проанализирована работа экспертов:

№ позиции оценивания	1	2	3	4	Сумма баллов
Дементьева И.Е.	3	2	2	1	8
Попова Г.И..	1	2	0	1	4
Третья проверка (Подколзин В.В.)	3		2		8

Разница между суммами баллов, выставленных экспертами, составляет 4 балла. Второй эксперт существенно занижил оценку.

Принятое решение: для экспертов Смирнова Р.В., Поповой Г.И. (2% ошибочно оцененных работ) провести дополнительные дистанционные часы обучения.

Отдельно проанализирована работа экспертов, давших от 1% до 2% (наибольшее значение по ПК).

Эксперт Дементьева И.Е. получила 1,6% ошибочно оцененных работ. Эксперт Танцура А.И. при согласовании результатов третьей проверки показал 1,6% ошибочно оцененных работ (в прошлом году 3%). Эксперт Черная О.А. показала 1,4% ошибочно оцененных работ, Лукащик Е.П. 1,3%, Смирнов Р.В. 1,2%, Костенко Г.А. 1,1%. Для этих экспертов необходимо дополнительное дистанционное обучение в 2020 г., заключающееся в большем числе тренировочных работ.

- случаи существенной разницы в баллах, выставленных за каждую позицию оценивания; анализ ситуации, выявленные причины, принятые решения (повышение квалификации, изменение функционала в рамках работы ПК, исключение из ПК, иное);

Рассмотрены ситуации:

№ позиции оценивания	1	2	3	4	Сумма баллов
Скибина Я.В.	2	0	1	0	3
Князева Е.В.	1	0	3	0	4
Третья проверка (Харченко А.В.)			1		3

Суммарная разница в баллах составляет 1 балл, однако, расхождение присутствует по двум заданиям. Решение третьего эксперта в оценивании совпало с оцениванием первого эксперта.

№ позиции оценивания	1	2	3	4	Сумма баллов
Лабужская Н.В	0	2	2	0	4
Воробьева Л.А.	0	0	2	1	3
Третья проверка Савинская Д.Н.)		2		0	4

Разница между суммами баллов, выставленных экспертами, составляет 1 балл, но расхождения по заданию 25 в 2 балла, по заданию 27 в 1 балл. Первый эксперт сошелся в оценивании с третьей проверкой.

Принятое решение: Эксперт Князева Е.В. допускала отклонения от оценивания в заданиях 24 и 26. Следует провести дополнительное дистанционное обучение.

Эксперты Лабужская Н.В. и Воробьева Л.А. в целом показали допустимый процент неверно оцененных работ 0,0% и 0,8% соответственно. Этим экспертам рекомендуется проверять работы более тщательно.

- при проверки апелляционных работ были выявлены следующие расхождения в оценивании.

Рассмотрена ситуация:

№ позиции оценивания	1	2	3	4	Сумма баллов
Смирнов Р.В.	3	0	3	2	8
Воробьева Л.А.	3	0	3	2	8
Апелляция	3	2	3	1	9

В задании 25 оба эксперта не увидели нестандартную конструкцию языка Python, приняв ее за ошибочную. Однако, задание 27, оцененное на 4 балла также содержало ошибку в оценивании, оба эксперта не учли отсутствие одного из условий на элементы.

Принятое решение: Экспертам Смирнову Р.В. и Воробьевой Л.А. увеличить количество часов при обучении по оцениванию заданий, записанных на языке Python.

Выводы: Системности ситуации для каждого из экспертов пары не наблюдается, разность баллов присутствует только при проверке конкретных работ.

Проведенный общий анализ показал, что основное разногласие в баллах наблюдается в задании 26 (40% от числа работ, отправленных на третью проверку). Наличие словесных описаний стратегий, не всегда внятно отражающих мысль испытуемого, привело к расхождениям баллов. Расхождения в оценивании задания 27 дали 24% от общего числа третьих проверок. Разногласия в задании 27 связано непосредственно с программированием. Школьники приводили решения, отличные от решений в КИМ. Часть предлагаемых решений проверялось на компьютере, что существенно сократило общее число третьих проверок (практически вдвое), вызванных расхождением в оценивании задания 27. Задание 25 во многих работах испытуемых приводилось на языке Python, что привело к дополнительным консультациям и неверным оцениваниям (20%). В текущем году 25-му заданию уделялось внимание, однако в следующем году необходимо усилить эту работу. Несмотря на тщательную проработку критериев, эксперты допустили 16% третьих проверок в оценивании задания 24. Расхождения в заданиях 24 связано в большинстве своем с невнимательностью экспертов.

Принятое решение: В подготовку экспертов включить часы, направленные на разбор заданий 25, 27 на языках Python, Си, увеличить число часов, включающих решение задач по тематике задания 26.

Раздел IV. Описание проблемных и нестандартных ситуаций при проведении оценивания развернутых ответов участников ЕГЭ/ГВЭ-11 по различным учебным предметам, в том числе проблем, возникающих на этапах взаимодействия с другими структурами, участвующими в процедуре проведения и обработки результатов ЕГЭ/ГВЭ-11 (суть проблемы, следствия, принятые решения).

Проблемных и нестандартных ситуаций при проверке работ не было.

Раздел V. Основные выводы

Анализ оценивания работ показал достаточно сбалансированную работу комиссии, согласованность в оценивании работ. Четырём экспертам требуются дополнительные часы при подготовке к работе в 2020 году.

При оценивании заданий 24 и 25 расхождения в редких случаях составляли 2 балла, что корректировалось третьей проверкой. При апелляции было одно изменение в задании 25. Это говорит о согласованности подходов при оценивании заданий.

Общий процент третьих проверок от общего числа работ в 2019 г. составил 2,7% (4,87% - в 2018 г.). Сокращение вызвано, прежде всего, наличием компьютера, позволяющего проверить оригинальные решения учащихся по заданию 27.

Критерии оценивания не вызвали затруднения, задание 24 выполнялось испытуемыми в понятной форме и привело к третьей проверке в 16% случаев от общего числа работ, отправленных на третью проверку (в 2018 г. 9%).

В задании 25 необходимо было увеличить значения элементов массива. Критерии к оцениванию сформулированы достаточно ясно. Расхождения в оценивании задания были в пределах допустимого (20% от общего числа третьих проверок – 24% в 2018г). Тем не менее, именно в этом задании следует стремиться уменьшить число третьих проверок. Основные разногласия были обнаружены при решениях на языке Python.

При оценивании задания 26 расхождение в два балла присутствовало в 40% работ, отправленных на третью проверку.

Основная проблема расхождения оценивания работ состояла в разборе описания стратегии выигрывающего игрока. Испытуемые не всегда четко указывали стратегию выигрывающего игрока или приводились обе стратегии. Это приводило к «домысливанию» решения экспертами в ту или другую сторону. Многие испытуемые не в состоянии четко сформулировать стратегию игрока на естественном языке.

Числовые решения задания не вызывали расхождений в оценивании.

При оценивании задания 27 расхождение в два балла присутствовало в 24% работ, отправленных на третью проверку. Это позволило выявить список экспертов, нуждающихся в повышении квалификации (раздел «Программирование»).

Подавляющая часть решений, приводимых испытуемыми, были близки алгоритмически к предлагаемым в критериях.

Разногласие в оценивании задания 27 привело к третьим проверкам, причем, если предлагалось решение неэффективное по времени и по памяти (на 2 балла), разногласий в оценивании практически не было.

Рассогласованность в оценивании объясняется следующими причинами:

- неоднозначность словесных формулировок хода решения в задании 26;
- в КИМах проверяемых вариантов предлагались примеры решений задания 27 (на 4 балла), однако в некоторых работах абитуриенты приводили нестандартные способы решения, не совпадающие ни с одним примером.

Принятое решение: В подготовку экспертов включить часы, направленные на разбор заданий на языках C++, Python, увеличить число часов, включающих решение задач по тематике заданий 27. Больше уделять внимание формулировкам учащихся решений задания 26.

Раздел VI. Подготовка и формирование ПК к проведению ГИА в 2020 году

Планируется увеличить число экспертов в 2020 г. на 4 человека (3 новых эксперта и 1 эксперт, не участвовавший в кампании 2019 г. по уважительным причинам). Количество экспертов будет уточнено после проведения обучения (март 2020 г.) и итогового тестирования.

Таблица 4

№ п/п	Мероприятие	Срок
1.	Курсы (24 часа) «Проверка ответов выпускников на задания в свободной форме (информатика и ИКТ)» преподавателей ВУЗов, кандидатов в эксперты ЕГЭ по информатике.	11.03.2020-13.03.2020
2.	Курсы (24 часа) «Научно-методическое обеспечение проверки и оценки развёрнутых ответов выпускников по информатике и ИКТ» для учителей, кандидатов в эксперты ЕГЭ по информатике.	16.03.2020-18.03.2020
3.	Семинар «Проверка ответов выпускников на задания в свободной форме по информатике и ИКТ: субъективный вклад эксперта» (состав: кандидаты в эксперты ЕГЭ по информатике Краснодарского края).	05.04.2020
4.	Семинар-дискуссия: «Проверка ответов выпускников на задания в свободной форме по информатике и ИКТ: что должен знать экзаменуемый» (состав: представители кандидатов в эксперты ЕГЭ по информатике КК, учителя по информатике КК)	31.03.2020

Добровольская Н.Ю., председатель ПК по Информатике и ИКТ