

ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ КАК СРЕДСТВО УПРАВЛЕНИЯ УНИВЕРСИТЕТСКОЙ СРЕДОЙ

В современных условиях от качества образования зависит множество факторов, начиная от социального благополучия отдельного человека, заканчивая уровнем экономического развития страны в целом и ее положения на мировой арене. Безусловно, наличие на рынке высшего образования множества вузов не может не сказываться на качестве даваемого ими образования – конкуренция заставляет учебные заведения выстраивать стратегии улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

Методологической основой исследований качества образования выступает компетентностный подход – в отличие от знаниево ориентированного подхода, новый образовательный результат описывается в деятельностных признаках. Основания для такой работы могут быть разными:

- результаты деятельности системы менеджмента качества в организации;
- независимая оценка качества образования (НОКО);
- результаты проверки надзорно-контрольных органов;
- маркетинговые исследования и др.

Также немаловажным, на наш взгляд, основанием для улучшения качества образовательного процесса в университете является мониторинг удовлетворенности качеством организации образовательного процесса самими потребителями услуг – студентами.

Оценка качества образования в университете и уровень удовлетворенности этим качеством позволяют взглянуть на образовательный процесс в университете под новым углом. Причем это напрямую зависит от «функционирования в вузе обратной связи, позволяющей получить мнение студента о процессе обучения».

С 2019 года в ЯГПУ им. К.Д. Ушинского проводится мониторинг удовлетворенности студентов качеством образовательного процесса. Данный

мониторинг проводится с целью выяснения отношения студентов к системе построения образовательного процесса.

Задачами исследования являются:

1. Проведение мониторинга удовлетворенности студентами качества образовательного процесса.

2. Определение «точек роста» для улучшения условий организации образовательной среды в университете.

Под образовательной средой мы вслед за Витольдом Альбертовичем Ясвиным понимаем систему влияний и условий формирования личности по заданному образцу, а также возможностей для ее развития, содержащихся в социальном и пространственно-предметном окружении. Университетская среда для нас – это организационная культура университета, его атмосфера, разделяемые ценности и нормы, а также содержание учебных курсов и фокус внеучебной образовательной деятельности.

На начальном этапе становления системы мониторинга стоит также учитывать и субъектную позицию самих студентов, их готовность к осуществлению оценочной деятельности, иными словами, очень важно понимать «каков уровень тех, кто дает оценку», то есть самих студентов. К сожалению, мы не можем утверждать, что все данные, полученные в результате мониторинга, всецело отражают реальную картину, которая сложилась в университете. Этому есть ряд объяснений.

Во-первых, недостаточное использование преподавателями информационно-образовательной среды (ИОС) университета и, как следствие, незнание студентами принципов работы в данной системе.

Во-вторых, недостаточно высокий процент прошедших анкетирование студентов. Анкетирование прошли 1137 студентов (37,1% от общего контингента бакалавров-очников).

В-третьих, неготовность студентов к прохождению данного вида опросов, сомнение, что анкетирование будет проводиться анонимно.

Но общие тенденции выявить все же возможно.

Мониторинг проводился методом анкетирования студентов в ИОС университета – Moodle. Анкета состояла из 16 вопросов, которые можно условно разделить на несколько смысловых блоков:

1. Причины поступления в ЯГПУ и на профиль в частности.

2. Отношение к организации образовательного процесса. Этот блок включал в себя вопросы по качеству организации форм обучения, учебной деятельности, практик, сопровождению образовательного процесса.

3. Оценка собственного участия студентов во внеучебной деятельности, вопросы по систематическому использованию источников в обучении.

Кратко остановимся на тех результатах, которые, по нашему мнению, влияют на образовательную среду университета.

В первом блоке на вопрос о причинах поступления в ЯГПУ (можно было выбрать 3 варианта) в целом даны положительные ответы:

49% опрошенных проголосовали за вариант «здесь дают качественное образование»,

41% – «изначально хотел получить педагогическое образование»,

28,2% – «интересная студенческая жизнь».

Но присутствует и достаточно большое количество условно-негативных ответов, потенциально отрицательно влияющих на имидж университета и восприятие среды:

26.8% – «изначально планировал поступить в другой вуз, но, на всякий случай, подал документы сюда и поступил»;

20.8% – «в этот вуз нетрудно поступить».

На вопрос о причинах поступления на профиль (также можно было дать до 3-х вариантов ответа) самым популярным стал условно-негативный вариант «из-за выбора вступительных экзаменов (например, ЕГЭ)», за него проголосовали 39,9% опрошенных. Популярность этого ответа обусловлена, на наш взгляд, тем, что большинство выпускников школ сдают предмет «обществознание», и на всех профилях УГСН 44.00.00 (абсолютное

большинство профилей ЯГПУ) вторым вступительным испытанием идет как раз этот экзамен.

Следующими по популярности причинами стали варианты

«социально значимая профессия» – 39%,

«мечта детства» – 25,9%,

«после обучения легко найти работу» – 22,4%.

Эти положительные ответы дают нам понять основные мотивы поступления на профиль, надежду, что студенты, в основном, целенаправленно и самостоятельно выбирают профиль обучения.

В то же время можно отметить и варианты, которые говорят о том, что репутация университета во внешней среде имеет определенное влияние – наставления родителей, советы учителей, знакомых, друзей.

Также не может не радовать тот факт, что в своем выборе университета и профиля подготовки уверены более половины студентов. Но вместе с тем, 28% респондентов смутно понимают содержание своей будущей профессиональной деятельности, то есть университет не дает им понять в чем именно заключается их будущая профессия.

10% сомневаются в выборе профиля, а 7% пришли в университет просто за дипломом о высшем образовании.

На следующий вопрос в этом блоке «Если бы заново принимали решение о поступлении в вуз, выбрали бы снова ЯГПУ/профиль» ответили:

ЯГПУ – однозначно да – 29%, скорее да – 52%, скорее нет – 15%, однозначно нет – 4 %;

«профиль» – однозначно да – 37%, скорее да – 39%, скорее нет – 18%, однозначно нет – 6 %.

Большая доля негативных ответов в повторном выборе профиля может быть обусловлена, на наш взгляд, двумя причинами: либо студент учится не на том профиле, на котором хотел бы учиться (например, не прошел по баллам ЕГЭ), либо из-за разочарования в качестве даваемого образования. Последнее, на наш взгляд, может служить стимулом к детальному анализу организации

учебного процесса по конкретным профилям подготовки, где преобладают данные варианты ответа.

После окончания университета... планы

В следующем блоке нас особо интересует вопрос, касающийся университетской среды – студентам было предложено по 5-балльной шкале оценить организацию форм обучения.

Мы видим, что наши традиционные формы обучения такие как лекции, практические, семинары, рефераты и контрольные работы организованы достаточно хорошо. Но в то же время стоит отметить недостаточно высокий уровень организации лабораторных работ, лекций с использованием интерактивных методов обучения, индивидуальной работы со студентами, а особенно организации интерактивных форм проведения занятий, что может говорить о недостаточном внимании преподавателей к разработке новых дидактических решений в этой области.

В следующем вопросе оценивались отдельные элементы учебной деятельности в вузе. Студенты высоко оценили роль преподавателей и их знаний и профессиональных качеств в процессе обучения (от 4 до 4,4 баллов). А вот такой фактор среды как «оснащенность оборудованием» оценен всего на 3,3 балла, что говорит о недостаточном внимании к этой проблеме.

В вопросе про соответствие результатов обучения ожиданиям полностью положительно ответили только 27% респондентов.

Остальные варианты ответов говорят о том, что в большей или меньшей степени результат не оправдал ожидания. Это может оцениваться по-разному. Нам кажется, что причинами могут быть:

- разочарование в профессии
- недостаточный уровень понимания самим студентом своей деятельности
- завышенные ожидания
- низкое качество образования.

По нашему мнению, следует провести детальный разбор конкретных ситуаций на тех факультетах и профилях, где подобные ответы встречаются чаще всего.

В последний год проведена большая работа по организации практики поэтому данные по этому вопросу весьма ожидаемы.

В следующем вопросе студенты оценивали по 5-балльной шкале средовые факторы, характеризующие сопровождение образовательного процесса. По итогам, наивысшую оценку (4,0 балла) получило информационное обеспечение деятельности, также высоко оценена доступность прохождения практики на производстве (3,9 балла).

Отметим, что студенты не удовлетворены отсутствием возможности выбора преподавателя (2,9) и дисциплин (3,0), слабой возможностью обучения по индивидуальным программам (3,2), что, в свою очередь, может сказываться на общей удовлетворенности качеством образования.

Отсюда вытекает, в частности, и то есть небольшие различия в уровнях теоретической и практической подготовки. В целом мы можем сказать, что студенты больше подготовлены теоретически, чем практически.

Стоит отметить, что современные студенты все реже обращаются к каким-либо источникам помимо интернета. Это подтверждает и следующая таблица. Наиболее систематически в обучении используются как раз информация из интернета. Менее 2,5 баллов набрала научная литература и литература на иностранном языке. Это говорит о низкой научной культуре, о том, что при подготовке к занятиям студенты редко смотрят в сторону научных книг и статей.

Последним фактором, влияющим на степень удовлетворенности организацией образовательной среды, на котором мы остановимся, выступает участие студентов во внеучебной образовательной деятельности.

Оценка проводилась по шкале от не посещаю, до посещаю часто.

В целом, средние баллы по этому фактору не высоки, но этому есть понятное объяснение, подтвержденное другими исследованиями по этой теме – внеучебная деятельность воспринимается как необязательная и поэтому абсолютное большинство просто не имеют желания или возможности заниматься чем-либо помимо учебы. По результатам анкетирования около 50% студентов ЯГПУ в среднем хотя бы раз в год участвуют в субботниках, в творческих и спортивных мероприятиях, в научных конференциях или являются активистами студенческих объединений. Внеучебная образовательная деятельность, по нашему мнению, во многом определяет становление будущего учителя, именно в этой деятельности приобретаются необходимые компетенции для осуществления педагогической деятельности.

В качестве вывода отметим, что мнение основных клиентов, в настоящее время, недостаточно учитывается при планировании и организации образовательного процесса, а проведение мониторинга удовлетворенности качеством образовательного процесса в ЯГПУ можно считать прецедентом. Мы не отстаиваем позицию исключительного приоритета использования мнения студентов при организации образовательного процесса, но считаем, что эти данные могут быть использованы как один из факторов управления университетской средой в целом, так и в качестве дополнительного стимула для организации работы системы менеджмента качества университета.

Также отметим, что уже в следующем семестре планируется масштабное исследование оценки преподавания дисциплин в университете, которое поможет распространить лучшие практики проведения занятий, а также будет являться дополнительным стимулом вовлечения работы преподавателей по эффективному контракту.