

## Методика оценки удовлетворенности студентов полученным образованием

Предложенная методика разработана в процессе выполнения проекта «Развитие системы мониторинга качества образовательных программ» в рамках реализации Программы повышения конкурентоспособности среди ведущих мировых научно-образовательных центров.

Под оценкой в данном исследовании понимается процесс анализа данных, характеризующий количественные закономерности деятельности объекта в неразрывной связи с их качественным содержанием.

Основными целями оценки удовлетворенности студентов качеством образовательного процесса являются:

1. Выявление основных мотивов и степени удовлетворенности студентов выбором образовательной программы.

2. Определение степени удовлетворенности студентов организацией самостоятельной работы и учебно-методическим, техническим и технологическим сопровождением преподаваемых дисциплин.

3. Определение уровня удовлетворенности студентов качеством проведения занятий по дисциплинам образовательной программы и результатами, полученными в процессе обучения.

4. Определение областей преимуществ и компетенций в организации образовательного процесса.

5. Определение слабых сторон в организации образовательного процесса на факультете и выработка рекомендаций по их устранению.

6. Выявление неиспользованных резервов для повышения качества образовательного процесса.

Элементы инструментария:

*1. Система индикаторов и профилей оценки удовлетворенности студентов образованием.*

На первом этапе формирования системы индикаторов объект исследования структурируется на разделы. В каждом разделе определяется набор индикаторов, характеризующих области оценивания составляющих его элементов.

В данной методике под понятием «индикатор» понимается отдельная характеристика объекта или процесса, по значению которого можно судить о качестве объекта, процесса или отдельных его аспектов.

Для наиболее полного анализа предлагается использовать инструмент – «*профиль раздела анализа*», под которым понимается комплексная оценка раздела, представленная в виде таблицы, включающей все индикаторы раздела с проставленными оценками.

В качестве интервальной шкалы оценок для всех индикаторов используются понятия «преимущество», «достоинство», «норма», «слабость», «риск», соответствующие интервалам от 5 до 1.

Оценивание по каждому индикатору происходит в рамках интервальных значений, где каждый интервал соответствует определенному уровню удовлетворенности студентов организацией образовательного процесса (табл.1).

Табл.1 – Соотношение интервальных значений уровню удовлетворенности студентов организацией образовательного процесса

№	Интервальное значение	Уровень удовлетворенности студентов качеством образования	Карта оценки индикаторов
1.	0 – 20%	<b>Риск</b>	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о <i>крайне низком уровне удовлетворенности студентов</i> организацией образовательного процесса по конкретному индикатору.
2.	от 20% - 40%	<b>Слабость</b>	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о <i>слабом уровне удовлетворенности студентов</i> организацией образовательного процесса и говорит о необходимости обратить особое внимание руководству на те аспекты деятельности, которые получили столь низкое оценочное значение, поскольку они являются проблемной зоной.
3.	от 40% - 60%	<b>Норма</b>	Данное значение интервала говорит о <i>степени удовлетворенности студентов</i> на уровне <b>нормы</b> , т.е. наблюдается отсутствие ощутимых проблемных зон, но в то же время, нет явных выделяющих ООП конкурентных преимуществ
4.	от 60% - 80%	<b>Достоинство</b>	Попадание в данное интервальное значение говорит об организации образовательного процесса на уровне <i>выше среднего</i> по данному индикатору
5.	свыше 80%	<b>Преимущество</b>	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о <i>высокой эффективности</i> организации образовательного процесса, что соответствует высокому уровню качества образования и наличию конкурентных преимуществ

Важной особенностью данной методики при анализе является возможность *наглядного графического представления* на профиле «сильных» и «слабых» сторон организации образовательного процесса (рис. 1).

№	Индикаторы	Уровни				
		Риск 1	Слабость 2	Норма 3	Достоинство 4	Преимущество 5
1	Индикатор 1					
2	Индикатор 2					
3	Индикатор 3					

Рис.1 – Принцип построения профилей разделов анализа.

## 2. Карты оценки индикаторов

Карта оценки представляет собой качественное или количественное описание состояния индикатора и соответствует приведенной выше интервальной шкале оценок. Для индикаторов разделов определена «норма» (N), т.е. характеристика среднего, стабильного состояния того или иного индикатора. Два уровня выше «нормы» характеризуют достоинства и преимущества, а два уровня вниз характеризуют слабые стороны и риски индикатора.

В таблице 2 приведены индикаторы, которые используются при оценке удовлетворенности студентов ТГУ качеством образования по определенной образовательной программе.

Табл.2 – Индикаторы разделов анализа оценки удовлетворенности студентов полученным образованием

Индикатор	Показатели	
<b>Раздел анализа «Удовлетворенность выбором ООП»</b>		
1. Мотивы выбора образовательной программы	Уровень качества образования (%)	[0-20 % - риск] [от 20-40% - слабость] [от 40-60% - норма] [от 60-80% - достоинство] [свыше 80% - преимущество]
	Возможность устроиться на высокооплачиваемую работу после окончания обучения (%)	[от 20-(%) –риск] [от 20-40% - слабость] [от 40-60% - норма] [от 60-80% - достоинство] [свыше 80% - преимущество]
	Престиж и известность ТГУ (%)	[0-20 % - риск] [от 20-40% - слабость] [от 40-60% - норма] [от 60-80% - достоинство] [свыше 80% - преимущество]

2. Уровень удовлетворенности выбором ООП	Полностью удовлетворен (%) Скорее удовлетворен (%) Затрудняюсь ответить (%) Скорее не удовлетворен (%) Полностью не удовлетворен (%)
<b>Раздел анализа «Удовлетворенность учебно-методическим, техническим и технологическим сопровождением преподаваемых дисциплин»</b>	
1. Дисциплины обеспечены основной и дополнительной литературой в достаточном количестве	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 – дефицит информации
2. Содержание учебно-методических материалов дисциплин актуально, представлено в понятной, доступной для восприятия форме	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 – дефицит информации
3. Учебно-методические материалы дисциплин доступны в электронном формате	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 – дефицит информации
4. Практические занятия обеспечены учебно-методическими материалами (методические рекомендации по проведению практических /лабораторных работ)	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 – дефицит информации
5. Реализована возможность организации занятий на основе информационных технологий (система дистанционного обучения Moodle, on-line и off-line технологии и т.п.)	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 – дефицит информации
6. Проведение практики построено с использованием современного лабораторного оборудования, вычислительных комплексов	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 – дефицит информации
7. Достаточное использование в образовательном процессе программного обеспечения	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 – дефицит информации
<b>Раздел анализа «Удовлетворенность уровнем учебно-методического, технического и технологического сопровождения самостоятельной работы»</b>	

1. Применение on-line и off-line консультаций при организации самостоятельной работы	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
2. Доступность компьютерных классов, лабораторий, оборудования для выполнения самостоятельной работы	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
3. Доступность учебных, учебно-методических и методических материалов, фондов оценочных средств для самостоятельной работы	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
4. Доступность СДО Moodle для организации самостоятельной работы	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
<b>Раздел анализа «Научная активность студентов»</b>	
1. Научная активность студентов	Участие в научно-исследовательских работах факультета, кафедры (%) [от 20-40% - слабость] [от 40-60% - норма] [от 60-80% - достоинство] [свыше 80% - преимущество]
<b>Раздел анализа «Удовлетворенность качеством проведения занятий по дисциплинам образовательной программы»</b>	
1. Материал излагается ясно, доступно, в логической последовательности	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
2. В ходе занятий выделяется главное, делаются обоснованные выводы	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
3. Содержание дисциплины актуально, подтверждается примерами из практики, ориентировано на развитие профессионального интереса	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
4. Занятия по дисциплинам программы формируют профессиональные компетенции	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость

	1– риск 0 – дефицит информации
5. В ходе занятий поддерживается доброжелательная атмосфера по отношению к студентам	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
6. Занятия по дисциплине способствуют развитию самостоятельного мышления, побуждают к инициативе и дискуссии, позволяют реализовать творческий потенциал студентов	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
7. В ходе занятий темп изложения материала удобен для восприятия и записи	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
8. Четко формулируются задачи для самостоятельной работы студентов, осуществляется поддержка ее выполнения	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
9. В ходе занятий оперативно разрешаются возникающие проблемы и конфликты	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации
10. Оценка результатов обучения по дисциплине прозрачна и объективна	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 – дефицит информации

3. Анкета для сбора информации (Приложение 1).

4. Форма отчета (Приложение 2).

Исследования завершаются составлением отчета, в котором дается экспертное заключение об уровне удовлетворенности студентов качеством организации образования, профили разделов анализа (Приложение 3) фиксируют «сильные» и «слабые» стороны программы, выявляются риски программы, представляя собой основу для определения направлений повышения ее качества.

В ходе апробации инструментария для оценки удовлетворенности студентов полученным образованием на факультетах Томского государственного университета выявлены основные преимущества методики:

– предложенная методика является гибкой и адаптируемой: объектом исследования могут выступать факультет, направление, образовательная программа, дисциплина;

– в методике представлен простой в понимании алгоритм оценивания удовлетворенности студентов качеством полученного образования, который хорошо воспринимается студентами, руководящим составом факультетов ТГУ;

– при анализе удовлетворенности студентов качеством полученного образования возможно наглядное графическое представление на профиле сильных и слабых сторон организации образовательного процесса;

– сравнение полученных показателей со средним уровнем по университету позволяет снизить уровень субъективизма в экспертных оценках;

– результаты оценивания удовлетворенности студентов качеством полученного образования могут учитываться при корректировке механизмов организации образовательного процесса на разных факультетах;

– руководство университета может использовать данную методику для совершенствования механизма управления образовательным процессом в вузе.

Недостатками методики следует считать:

– субъективность в оценках респондентов;

– недостаточная полнота полученной и используемой для анализа информации из-за ограниченного количества вопросов разработанной анкеты;

– высокие требования к квалификации экспертов, достаточный уровень знаний об образовательной деятельности и специфике учебных подразделений.

Методика оценки удовлетворенности студентов качеством полученного образования направлена на выявление сильных и слабых позиций в организации образовательного процесса, определение рисков каждой образовательной программы, которые снижают ее качество, ослабляя ее конкурентоспособность на рынках образовательных услуг и труда.

В ходе апробации методики продемонстрирована работоспособность предложенного инструментария. Таким образом, с учетом вышеуказанных преимуществ и недостатков, разработанная методика может эффективно использоваться для оценки удовлетворенности студентов качеством полученного образования.

Предложенный инструментарий позволит руководящему составу университета и факультетов оперативно получать достоверную информацию, необходимую для принятия управленческих решений. Кроме этого, данная методика позволяет выявить основные

проблемы в организации образовательного процесса и научной активности на факультетах университета.