

УДК 316.47

Д.Є. ШВЕЦЬ, О.О.ТУРБА

Запорізька державна інженерна академія, Запоріжжя

СОЦІОЛОГІЧНЕ ОПИТУВАННЯ ЯК МЕХАНІЗМ МОНІТОРИНГУ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СТУДЕНТІВ СТАНОМ НАВЧАЛЬНО-ВИХОВНОГО ПРОЦЕСУ

У статті аналізується реалізація одного з основних принципів менеджменту якості вищої освіти - орієнтації на споживача освітніх послуг - на прикладі соціологічного опитування студентів як механізму моніторингу задоволеності студентів станом навчально-виховного процесу.

Ключові слова: менеджмент якості, самооцінка викладача, кафедри, ВЕЗ; зовнішні і внутрішні споживачі освітніх послуг, соціологічне опитування, анкетування, зворотний зв'язок в опитуваннях, якість організації навчального процесу

Вступ

Запорізька державна інженерна академія затвердила у 2010 році Концепцію менеджменту якості вищої освіти. Для ефективного функціонування системи менеджменту якості необхідне постійне вдосконалення діяльності організації чи установи, яке неможливо без періодичного аналізу фактичного стану роботи з якості і її результатів. Такий всебічний аналіз у світовій практиці отримав назву самооцінки. Самооцінка може дати загальне уявлення про діяльність організації і стан розвитку системи менеджменту якості. Вона у змозі також допомогти організації визначити як області, які потребують поліпшення організації, так і пріоритети розвитку. Тому дана процедура не тільки передуює процесу сертифікації системи менеджменту якості, але також повинна здійснюватися періодично на всіх етапах діяльності ВНЗ.

Мета статті:

- проаналізувати методику соціологічного опитування як механізму моніторингу задоволеності студентів станом навчально-виховного процесу;
- обґрунтувати ефективність анкетування студентів за методикою «Викладач очима студента» з точки зору дієвості самооцінки викладачів та наявності зворотного зв'язку для поліпшення організації навчального процесу з окремих дисциплін.

Обговорення проблеми. Одним з ефективних інструментів здійснення самооцінки академії може стати опитування студентів, оскільки останні є не тільки основними внутрішніми «споживачами» освітньої діяльності ВНЗ, а й активними учасниками цього процесу. Виявлення показників, які, на думку студентів, визначають якість освітніх послуг, що надаються ВНЗ, дозволяє здійснити ранжування багаточисельних факторів - за ступенем їхнього впливу на якість освітнього процесу, визначити

найбільш болючі точки і направити основні зусилля і кошти ВНЗ (матеріальні, технічні, методичні, інформаційні та ін.) на вдосконалення своєї діяльності.

Процедуру анкетування студентів можна розглядати в якості одного з найважливіших елементів самооцінки ВНЗ, оскільки аналіз отриманих даних дозволяє виявити невідповідності і намітити шляхи вдосконалення навчального процесу з метою підвищення якості підготовки фахівців. Одним із основних принципів менеджменту якості вищої освіти є орієнтація на споживача освітніх послуг. Розрізняють зовнішніх споживачів зазначених послуг (роботодавців; держадміністрацію регіону, області, міста; державу і суспільство в цілому) і внутрішніх споживачів (студентів, викладачів, керівників кафедр, факультетів, навчального закладу). Орієнтація на внутрішніх споживачів освітніх послуг в системі менеджменту якості означає, по-перше, визначення ступеня задоволеності студента організацією навчально-виховного процесу; по-друге, така оцінка необхідна для коригування дій в освітніх процесах ВНЗ шляхом внесення змін в освітні програми, управління, організацію та технології навчання. Інформація про існуючі потреби та очікування споживачів може бути отримана, наприклад, за допомогою їх анкетування по закінченні вивчення окремих дисциплін або по закінченні семестру (напівсеместру).

Анкетування, як один з механізмів моніторингу, являє собою досить непростий процес. Це пов'язано з тим, що в анкетуванні визначальну роль відіграє людський фактор. Тобто, і в ролі «датчика» при проведенні вимірювань виступає людина, і результат оцінюється індивідуально, якоюсь конкретною особою. Саме в цьому випадку необхідно дуже ретельно і обережно підходити до оцінки отриманих результатів, їх обговорення і, особливо, до їх оприлюднення (опублікування).

Приступаючи до проведення анкетування, необхідно відповісти на кілька суттєвих питань:

- з якою метою опитуємо?
- кого..опитуємо?
- що запитуємо?
- хто проводить опитування?.

...Цілі анкетування (з якою метою опитуємо?) можуть бути найрізноманітнішими. Це може бути оцінка популярності різних.. освітніх програм (дисциплін) - в наших реаліях це наприклад, комплектація у навчальному плані підготовки гуманітарних дисциплін за вибором студента; оцінка змісту тієї чи іншої програми або дисципліни; оцінка якості викладання певної дисципліни чи всіх дисциплін даного семестру і т.ін.... ..

Відповідаючи на питання «кого?», потрібно вирішити, яку групу споживачів маємо на увазі, і яку інформацію хочемо отримати. Наприклад, при оцінці популярності освітньої програми це можуть бути абітурієнти або студенти; при оцінці змісту - студенти і викладачі і т.д. У той же час безглуздо опитувати абітурієнтів про якість викладання. При проведенні анкетування в навчальних колективах необхідно критично підходити до

складу опитуваних груп. Наприклад, при оцінці якості діяльності викладачів оптимальним є опитування студентів, починаючи з другого курсу. У першокурсників, особливо в першому семестрі, ще немає можливості порівнювати діяльність різних викладачів, тому об'єктивність та надійність вимірювань стає сумнівною. У цій ситуації цікавим представляється анкетування студентів-першокурсників до зимової сесії і після сесії. Сесія в цьому випадку може слугувати причиною помітної зміни оцінки діяльності викладача. Виважено потрібно підходити також і до анкетування студентів випускного курсу з цього питання, оскільки при цьому також може постраждати об'єктивність оцінювання.

Питання «що запитуємо?» є дуже важливим. Зміст анкети має сприяти одержанню найбільш повної інформації для досягнення заявленої мети. У той же час, анкета повинна бути оптимальною як за складністю питань, так і за їх кількістю; в іншому випадку час роботи респондента з анкетною затягується і суттєво скорочується можливість отримати об'єктивну і зважену відповідь на кожне питання...Важливим моментом у визначенні ступеня задоволеності якістю викладання є системний підхід, а не разове анкетування. Це дозволяє вести порівняльну аналітичну роботу, отримувати більш об'єктивну інформацію, яка може бути використана і як оціночна, і може служити «поштовхом» - стимулом для підвищення ефективності роботи викладача.

Принципове значення при проведенні анкетування (хто проводить?) має підбір групи експертів, тобто тих людей, які безпосередньо займаються опитуванням. Це повинні бути кваліфіковані фахівці, які чітко розуміють мету проведення анкетування, вміють грамотно пояснити технологію проведення опитування. Важливе значення має автоматизація процесу анкетування, яка дозволяє здійснити комп'ютерну обробку анкет і первинну математичну обробку результатів анкетування.

Як приклад розглянемо анкету "Викладач очима студента". Вперше подібне анкетування проводилося в 90-х роках минулого століття за анкетами, розробленими ще Міністерством освіти УРСР. Декілька років поспіль проводилося таке опитування і в нашій академії. Студентам пропонувалося оцінити певні професійні і особистісні якості викладача за 9 бальною шкалою, в якій передбачалося виставлення 9-8 балів, якщо оцінювана якість проявлялася практично завжди; 7-6 - якість проявлялася часто; 5-6 балів - якість проявлялася на рівні 50 відсотків; 4-2 - якість проявлялася рідко; 1 бал - якість практично відсутня; 0 - не можу оцінити.

Питання анкети стосувалися професійних якостей викладача (знання предмету, вміння донести ці знання до студента), стану методичного і дидактичного забезпечення навчального процесу (наявності і якості методичних посібників, рекомендацій, вказівок, наочних посібників, медіазасобів тощо) і певних особистісних якостей (відповідальності, об'єктивності, вимогливості, толерантності, доброзичливості), включаючи навіть манеру себе вести. Анкетування декларувалося як анонімне,

одночасно студент міг оцінити і співставити оцінки всіх викладачів, які викладали навчальні дисципліни у попередньому семестрі Незважаючи на наявність не дуже коректних питань і явне бажання розробників анкети оцінити не тільки діяльність педагога, але і його людські якості, одержувані результати дозволяли виявити ті чи інші досить об'єктивні тенденції, особливо стосовно реальної, а не декларованої методичної забезпеченості дисципліни, стосовно співвідношення відповідальності і вимогливості конкретного викладача і т. ін. Подібні опитування в різних колективах часто викликали обурення деяких педагогів, які отримували низькі бали і намагалися шукати коріння проблеми не в собі, а в інших. Можливо, саме завдяки цій причині зазначене анкетування, проіснувавши офіційно декілька років, було забуто на тривалий час.

Повернулося до цієї практики вже Міністерство освіти і науки України, з 2009 року настійно рекомендує навчальним закладам III-IV рівня акредитації систематично проводити опитування студентів з питань ефективності організації навчального процесу в цілому по ВНЗ та з окремих дисциплін. При цьому Міністерство вже не нав'язувало ні свого тексту анкети ні критеріїв оцінювання.

В Запорізькій державній інженерній академії анкета «Викладач очима студента» була суттєво перероблена і використовується нині як один з ефективних інструментів самооцінки педагога, кафедри і ВНЗ у цілому. Фактично текст анкети було створено заново за участю фахівців-соціологів та практиків, які займалися соціологічними опитуванням студентів з різних питань упродовж останніх 15-20 років. Обговорено і затверджено текст анкети на одному з найбільш авторитетних зібрань академії – на науково-методичній раді ЗДІА. До тексту ввійшли 6 коротких запитань-позицій, кожна з яких розшифровувалася додатково, наприклад:

- позиція «знання предмету» передбачала доступне і чітке викладання змісту дисципліни, розкриття її зв'язку з сучасними досягненнями науки і техніки, зв'язку з попередніми та наступними дисциплінами;

- позиція «вміння викликати інтерес до дисципліни» передбачала ерудицію, грамотне володіння державною мовою, залучення студентів до аналізу і вирішення проблемних ситуацій, використання наочних посібників та засобів мультимедіа;

- позиція «якісне методичне забезпечення дисципліни» передбачала, по-перше, наявність у бібліотеці навчального закладу достатньої кількості відповідних методичних посібників чи рекомендацій для вивчення предмету та виконання самостійних завдань, по-друге, повноту представлення заявлених питань (розділів) та якість самої методичної розробки;

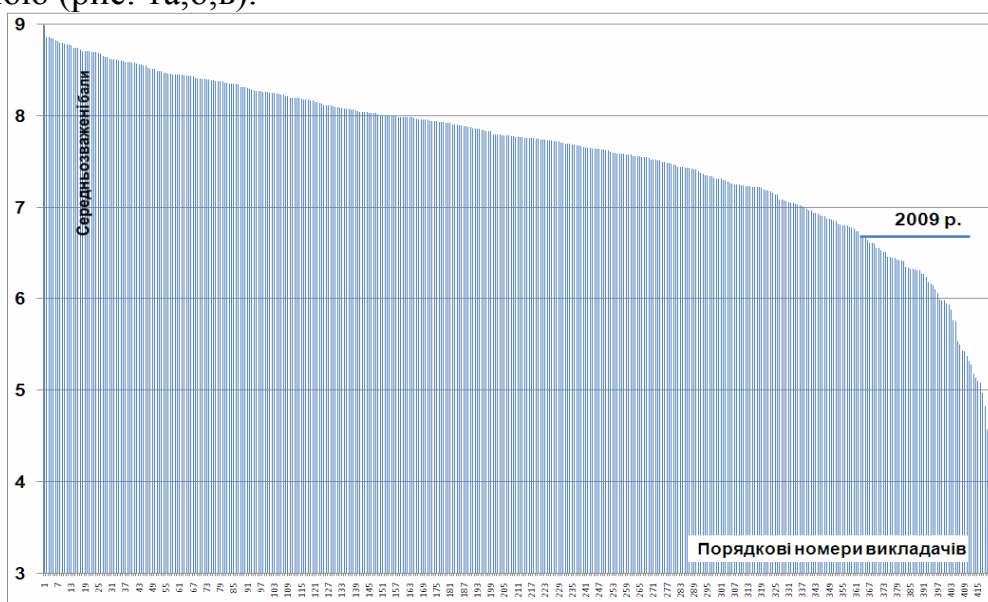
- позиція «об'єктивність при оцінюванні навчальних успіхів студентів» передбачала завчасне і чітке інформування студентів про модульні вимоги з дисципліни, дотримання викладачем встановлених критеріїв оцінювання знань;

- позиція «коректне ставлення до студентів» передбачала зацікавленість викладача у навчальних успіхах студентів, доброзичливість;

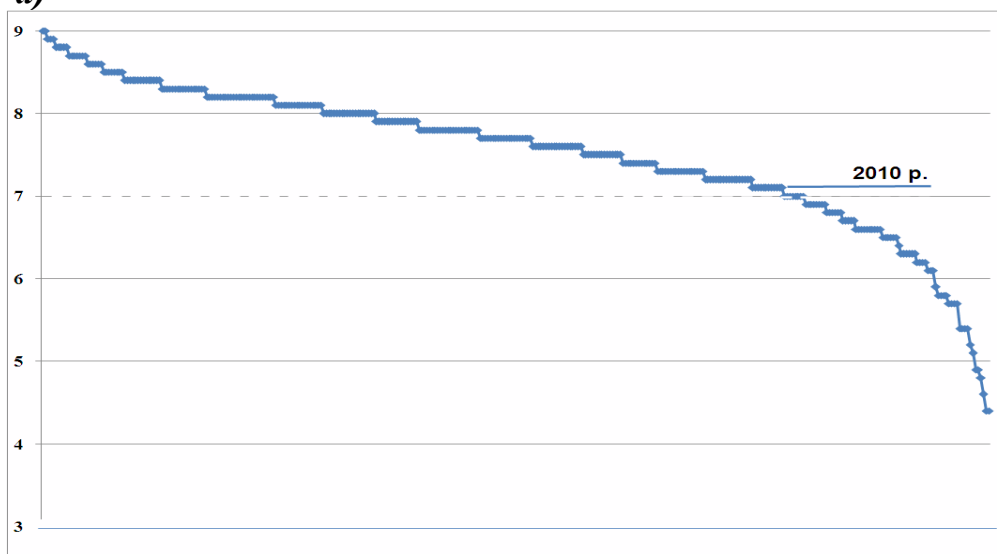
- позиція «культура поведінки» передбачала коректність зовнішнього вигляду, володіння літературною мовою, гідну культуру спілкування.

При анонімному форматі опитування студенти могли зазначити про себе лише такі стандартні типізовані характеристики як стать, наявність досвіду навчання у других закладах освіти (I-II чи III-IV) рівня, середній рівень отримуваних оцінок тощо.

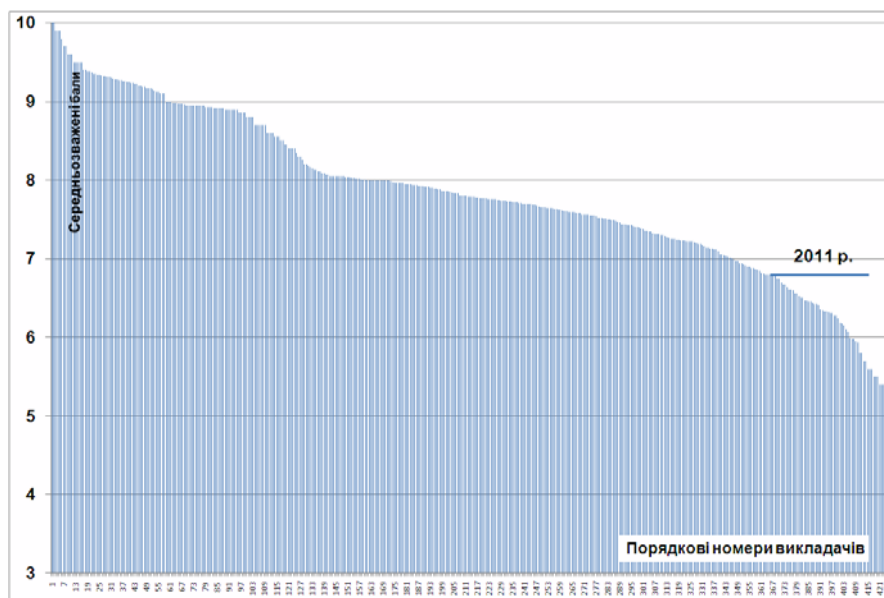
Навіть загальне співставлення результатів опитування за останні 3 роки дозволяє зробити дуже цікаві висновки. Перший висновок стосується надійності результатів. При співставленні розподілів отриманих в опитуванні «Викладач очима студента» середньозважених (ранжованих за абсолютною величиною) балів викладачів усієї академії перш за все звертає на себе увагу подібність інтегральних кривих, незважаючи на те, що шкала оцінювання у 2009 та 2010 роках була 9-бальною, а у 2011 році – 10-бальною (рис. 1а,б,в).



a)



б)



в)

Рисунок 1 - Середньозважені (ранжовані за абсолютною величиною) бали викладачів академії за результатами анкетування «Викладач очима студента», проведеного у 2009 (а), 2010 (б) та 2011 роках (в).

Середнє значення балів в усіх трьох прикладах складає 7.2–7.3 бали, що відповідає стандартній оцінці у національній шкалі 3.7-4.0.

Ми вважаємо, що така усталена оцінка студентами організації навчального процесу з окремих дисциплін і особистісних якостей викладачів академії, без будь яких суттєвих викидів і відхилень, якраз і свідчить про надійність отриманих результатів.

По-друге, це пряме свідчення задовільної (3,7-4 бали) організації навчального процесу на окремих кафедрах, факультетах і в академії у цілому.

По-третє, з кожним роком власні (внутрішні) критерії оцінювання навчального процесу студентами стають більш високими; так, на оцінку «добре» і вище було оцінено в 2009 році 77 відсотків викладачів, у 2010 році – 70 відсотків, у 2011 році усього біля 55 відсотків.

Четвертий висновок: нижче задовільної оцінки щорічно оцінювався приблизно однаковий відсоток (5-6 %) викладачів. І помітна частина таких викладачів через рік-другий не працювала, з різних причин, в академії. Можливо, певну роль у цьому зіграв і зворотний зв'язок анкетування, оскільки викладачам, зі збереженням конфіденційності, повідомляють особисті дані анкетування і декого з таких викладачів низькі результати анкетування підводять до думки, що викладання навчальних дисциплін не є їх покликанням.

По-п'яте, навіть викладачам, які отримали високі оцінки за даними студентського анкетування, надзвичайно корисно ознайомитися з результатами за окремими позиціями для урахування і не допущення певних недоліків чи недоробок в майбутній роботі.

По-шосте, студенти, приймаючи участь у подібних соціологічних

дослідженнях, стають активними співучасниками освітнього процесу, що підвищує їхню свідомість та мотивацію до навчальних досягнень.

Висновки. Соціологічне опитування студентів виявляється досить ефективним механізмом моніторингу задоволеності студентів станом навчально-виховного процесу і можливості такої технології використовуватися ще не у повній мірі.

Перспективи подальших досліджень: Подальше впровадження і розвиток технології анкетування студентів з різних питань організації навчального процесу в навчальному закладі.

Список використаної літератури:

1. Величко О., Вікторов В. Самооцінювання у ВНЗ як дієва складова менеджменту якості освіти // Вісник УАДУ, – 2003. - № 2. – С. 379-388.
2. Субетто А. Квалитология образования // СПб-М, – 2000. – С 7-12.
3. Турба О.О. Міжперсональна взаємодія у групах молоді, яка навчається. Частина II. // Науково-теоретичний і громадсько-політичний альманах «Грані». – Дн-ськ, Вид-во «Грані», - 2010, № 5 (73). – С. 103-106.
4. Швець Д.Є., Турба О.О. Реалізація соціологічного підходу до вирішення проблеми підвищення якості вищої освіти у ЗДІА // Збірник наукових праць учасників VIII Всеукраїнської науково-методичної конференції «Кредитно-модульна система підготовки фахівців». -Запоріжжя: ЗДІА. – 2008. – С. 107-108.

Д.Е. ШВЕЦ, О.А.ТУРБА

Запорожская государственная инженерная академия, Запорожье

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ОПРОС КАК МЕХАНИЗМ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ СОСТОЯНИЕМ УЧЕБНО-ВОСПИТАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

В статье анализируется реализация одного из основных принципов менеджмента качества высшего образования - ориентации на потребителя образовательных услуг - на примере социологического опроса студентов как механизма мониторинга удовлетворенности студентов состоянием учебно-воспитательного процесса.

Ключевые слова: менеджмент качества, самооценка преподавателя, кафедры, ВУЗа, внешние и внутренние потребители образовательных услуг, социологический опрос, анкетирование, обратная связь в опросах, качество организации учебного процесса

D.SHVETS, O. TURBA

Zaporozhye state engineering academy, Zaporozhye

SOCIOLOGICAL INTERROGATION AS A MECHANISM FOR MONITORING STUDENTS ...SATISFACTION OF THEIR EDUCATIONAL PROCESS

The article examines the implementation of one of the basic principles of quality management of higher education - focus on consumer education services - for example, a poll of students as a mechanism for monitoring the state of student satisfaction of the educational process.

Key words: quality management, self-instructor teacher, department, university, external and domestic consumers of educational services, poll, surveying feedback in the survey, quality in organization.educational.process

Стаття надійшла 02.11.11р.