

УДК 378.1

## АНАЛИЗ ДАННЫХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ О КАЧЕСТВЕ ОБРАЗОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ САМОИЗОЛЯЦИИ

**Колесникова А.А., Колесников О.Л., Худякова О.Ю., Пешиков О.В.**

*ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный медицинский университет», Челябинск,  
e-mail: niimmun@mail.ru*

Современные условия требуют постоянного мониторинга мнения студентов о состоянии высшего образования. Эпидемиологическая обстановка потребовала от университета использования электронного образования и дистанционных образовательных технологий. В Южно-Уральском государственном медицинском университете уделяют большое внимание исследованию удовлетворенности потребителей. Проведен опрос студентов первого курса ЮУГМУ, обучающихся на стоматологическом факультете, о качестве образования и деятельности преподавателей в условиях самоизоляции. Студенты принимали участие в анкетировании добровольно. Исследование проводилось анонимно. В опросе участвовало 30.5% от числа всех первокурсников-стоматологов. Качеством дистанционных лекций частично и полностью удовлетворены 83.6% респондентов. Деятельностью преподавателей полностью удовлетворены 69.4% студентов. Этот факт указывает на высокий уровень подготовки преподавателей университета. Доля студентов-стоматологов, полностью удовлетворенных обучением в ЮУГМУ, составила 76.9%. Полностью не удовлетворенных студентов в этом вопросе не было. Это свидетельствует о высоком качестве медицинского образования в ЮУГМУ. Адекватность выставленных оценок удовлетворила более половины опрошенных. Большинство студентов положительно оценило обмен информацией с преподавателями. Важной проблемой является качество дистанционного высшего образования. 55.3% респондентов указали, что качество дистанционного образования ниже, чем традиционного очного образования. Эти данные вполне соответствуют результатам других исследователей. Полученные результаты свидетельствуют о необходимости дальнейших усилий по улучшению дистанционного образования.

**Ключевые слова:** высшее образование, дистанционное образование, качество, удовлетворенность

## ANALYSIS OF FEEDBACK DATA ON THE QUALITY OF EDUCATION IN CONDITIONS OF SELF-ISOLATION

**Kolesnikova A.A., Kolesnikov O.L., Khudyakova O.Yu., Peshikov O.V.**

*South-Urals State Medical University, Chelyabinsk, e-mail: niimmun@mail.ru*

Modern conditions require constant monitoring of students' opinions on the state of higher education. The epidemiological situation required the university to use electronic education and distance learning technologies. The South Ural state medical University pays great attention to consumer satisfaction research. A survey of first-year students of the SUSMU, studying at the faculty of dentistry, on the quality of education and the activities of teachers in conditions of self-isolation was conducted. Students took part in the survey voluntarily. The research was conducted anonymously. 30.5% of all first-year dentists participated in the survey. 83.6% of respondents were partially and fully satisfied with the quality of distance lectures. 69.4% of students are fully satisfied with the activities of teachers. This fact indicates a high level of training of university teachers. The share of dental students who were completely satisfied with their studies at SUSMU amounted to 76.9%. There were no completely dissatisfied students in this matter. This indicates the high quality of medical education at SUSMU. More than half of the respondents were satisfied with the adequacy of their ratings. The majority of students positively assessed the exchange of information with teachers. An important issue is the quality of distance higher education. 55.3% of respondents indicated that the quality of distance education is lower than that of traditional full-time education. These data are consistent with the results of other researchers. The results obtained indicate the need for further efforts to improve distance education.

**Keywords:** higher education, distance education, quality, satisfaction

В связи с известной эпидемиологической ситуацией вузы были вынужденно в срочном порядке перейти на электронное образование и использование дистанционных образовательных технологий. Это предъявило особые требования к организации учебного процесса и, закономерно, поставило вопрос о качестве дистанционного образования. Качество – сложное понятие, которое рассматривается с различных позиций. Но есть важный элемент – обратная связь с обучающимися. Танова А.Г. и соавт. считают, что оценка качества образования требует функционирования обратной свя-

зи для мониторинга мнения студентов [1, с. 92]. В процессе опроса студентов уточняется их удовлетворенность деятельностью образовательного учреждения. Удовлетворенность потребителей образовательных услуг рассматривается как ключевой индикатор качества образования [2, с. 77]. Стоит уточнить, что круг потребителей широк, они имеют собственные специфические интересы (обучающиеся, их родители, работодатели, государство). В ЮУГМУ обращают большое внимание на данную проблему. В университете проводили анкетирование работодателей и показали, что среди них

полностью удовлетворены уровнем практической и теоретической подготовки студентов 87.3% и 84.6% соответственно [3, с. 61]. Получение хорошего результата образовательного процесса требует активности с двух сторон: и преподавателя, и обучающегося. Активная позиция обучающихся является обязательным условием эффективного обучения. Для психологически эффективного обучения крайне важно наличие высокой учебной мотивации [4, с. 109]. При анкетировании студентов-педиатров ЮУГМУ установлено, что у 70.3% опрошенных преобладал мотив «получение знаний», а у 13.5% – мотив «овладение профессией» [5, с. 114]. Эта ситуация считается положительной с точки зрения формирования учебной активности. Таким образом, исследование удовлетворенности – это сложная задача, которая, в частности, требует учета особенностей восприятия и реакции анкетруемых и прецизионной оценки полученных данных.

Цель исследования: определить удовлетворенность студентов-стоматологов качеством образования и взаимодействием с преподавателями в условиях применения дистанционного образования при самоизоляции.

#### Материалы и методы исследования

На образовательном портале ЮУГМУ был проведен опрос. Студенты принимали

участие только добровольно, самостоятельно, анонимно. В статье приведены результаты опроса студентов 1 курса стоматологического факультета. На 29.06.2020 на вопросы анкеты ответили 39 человек, что составило 30.5% от числа всех первокурсников-стоматологов. Удовлетворенность студенты указывали в %, с шагом в 10% (10%, 20% и т.д.). Для обработки материала была использована следующая шкала: группа «полностью не удовлетворен» (ПН) – удовлетворенность 10-20%, группа «частично не удовлетворен» (ЧН) – удовлетворенность от 30% до 50%, группа «частично удовлетворен» (ЧУ) – показатель удовлетворенности от 60% до 80%, группа «полностью удовлетворен» (ПУ) – удовлетворены на 90–100%. В ряде вопросов были представлены варианты ответов, которые могли выбрать студенты.

#### Результаты исследования и их обсуждение

На рис. 1 представлена удовлетворенность будущих стоматологов качеством образования. По первому вопросу (В1) «Насколько Вы удовлетворены качеством лекций, реализованных с применением электронного образования и дистанционных образовательных технологий» частично и полностью удовлетворены 83.6% опрошенных. По нашему мнению, это указывает на эффективную работу преподавателей.

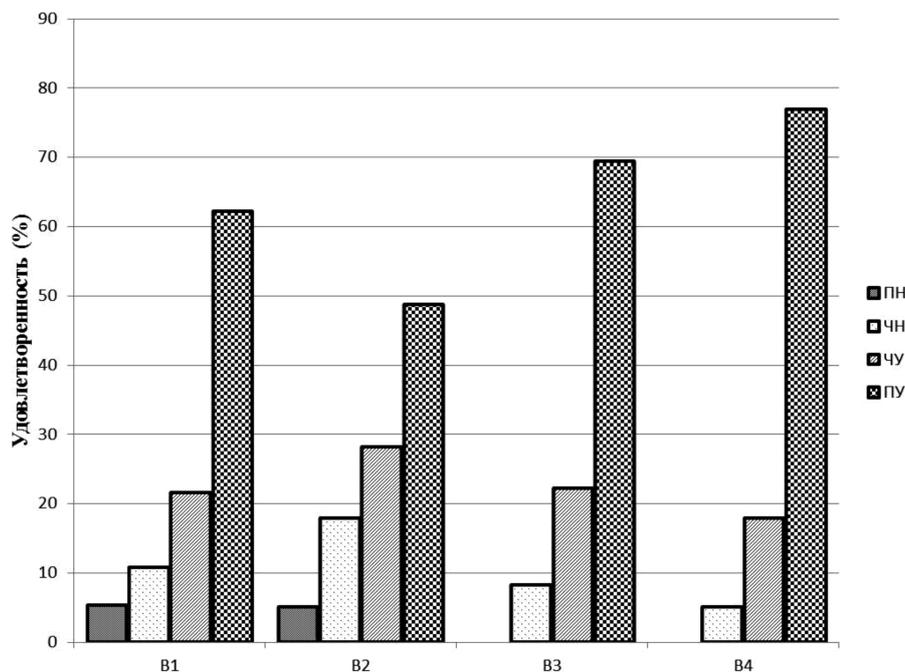


Рис. 1. Уровень удовлетворенности студентов качеством образовательного процесса.  
Примечания: ПН – «полностью не удовлетворен», ЧН – «частично не удовлетворен», ЧУ – «частично удовлетворен», ПУ – «полностью удовлетворен». Текст вопросов (В1, В2, В3, В4) приведен в статье

Второй вопрос (В2) сформулирован так: «Насколько Вы удовлетворены, качеством проведения ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ (удобство + информативность + учебная эффективность) с применением электронного образования и дистанционных образовательных технологий через образовательный портал университета?». В этом случае полная удовлетворенность несколько ниже, но доля частично и полностью удовлетворенных студентов практически не изменилась и составила 76.9%. Можно предположить, что разница связана со сложностями в подготовке материалов для практических занятий.

Третий вопрос (В3) звучал следующим образом: «Насколько Вы удовлетворены деятельностью профессорско-преподавательского состава». Следует отметить, что полностью неудовлетворенные студенты отсутствовали, а полная удовлетворенность достигла 69.4% от всей группы опрошенных студентов. Этот факт свидетельствует о хорошей подготовке профессорско-преподавательского состава и эффективном выполнении должностных обязанностей. По данным Михалкиной Е.В. и Герасимовой О.Я., удовлетворенность магистров уровнем профессионализма научно-педагогических работников составила 91% от максимума [2, с. 82]. В нашем случае показали вполне сопоставимы, а совокупность частично и полностью удовлетворенных респондентов составила 91.6%.

Особенно важен ответ на следующий вопрос (В4): «Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в ЮУГМУ?». Опять отсутствуют студенты, полностью неудовлетворенные обучением в университете. Напротив, относительное число полностью удовлетворенных первокурсников достигло 76.9%, а частично удовлетворенных – 17.9%. Ответ на подобные вопросы рассматривается различными исследователями как интегральный показатель, комплексно отражающий мнение потребителя (обучающихся) обо всех основных элементах образовательного процесса. Результаты являются очень важными, так как на первом курсе происходит адаптация студентов к особенностям учебного процесса при получении высшего образования. Переход от среднего к высшему образованию требует больших усилий от молодежи, умения сосредоточиться на наиболее важных вопросах, способности самостоятельно планировать и реализовать собственную деятельность. Освоение особенностей обучения в вузе достаточно часто является болез-

ненным для студентов, а значительная самостоятельность (в том числе – в выборе образовательного маршрута) иногда сопровождается значительным снижением успеваемости. Высокая удовлетворенность студентов на первом курсе свидетельствует, с одной стороны, о правильном выборе будущей профессии, а с другой – об эффективных усилиях сотрудников университета по планированию и реализации основной образовательной программы. Высокая мотивация к получению профессии врача значительно повышает эффективность образовательного процесса. Уместно указать, что в этом плане удовлетворенность наших студентов даже несколько выше, чем в других вузах. Так, в СПбПУ удовлетворены качеством получаемого образования 66% опрошенных [1, с. 96].

На рис. 2 представлены результаты вопросов по удовлетворенности респондентов различными сторонами взаимодействия с профессорско-преподавательским составом университета.

Проблема оценивания студенческих работ особенно актуальна при дистанционном обучении, поскольку прямой контакт обучаемых и преподавателей затруднен. В связи с этим часто возникают несоответствия между завышенными ожиданиями студентов и реальной ценностью представленных работ. При анализе ответа на вопрос (В5) «Насколько Вы удовлетворены адекватностью (правильностью) оценок, выставляемых преподавателями?» мы обнаружили, что частично и полностью не удовлетворены только 10,2% респондентов. А полностью удовлетворены адекватностью оценок 56,4% студентов. По нашему мнению, это свидетельствует о достаточно высоком профессионализме преподавателей, которые способны как правильно оценить работу, так и объяснить студентам недостатки их ответов. В то же время следует обратить внимание профессорско-преподавательского состава на необходимость более тщательно или более подробно объяснять, почему выставлена такая оценка.

Важным элементом образовательного процесса являются консультации. Поэтому следующий вопрос (В6) звучал так: «Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций при организации обучения с применением электронного образования и дистанционных образовательных технологий?». Здесь также получены весьма положительные результаты, так как доля частично и полностью удовлетворенных студентов составила 82%.

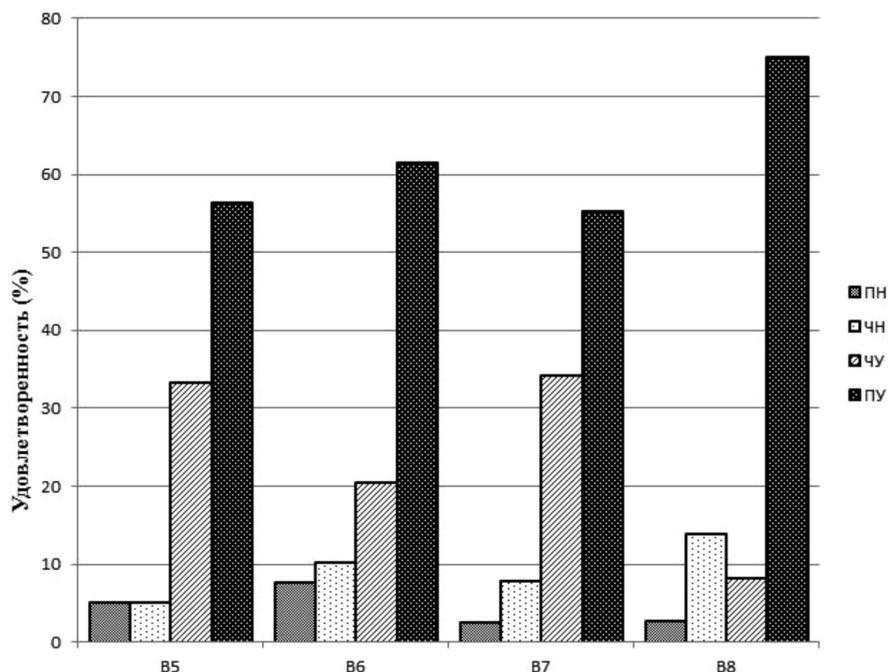


Рис. 2. Уровень удовлетворенности студентов взаимодействием с преподавателями.  
 Примечания: ПН – «полностью не удовлетворен», ЧН – «частично не удовлетворен», ЧУ – «частично удовлетворен», ПУ – «полностью удовлетворен». Текст вопросов (B5, B6, B7, B8) приведен в статье

Для полноценного образовательного процесса необходимо наличие возможности быстро получать полноценную информацию по самым разным проблемам. Как быстро кафедральные работники отвечают студентам? Для выяснения этого момента был сформулирован вопрос (B7): «Насколько Вы удовлетворены оперативностью и результативностью реагирования на Ваши запросы на кафедры?». Как видно на рис. 2, относительное количество полностью удовлетворенных респондентов равно 55,3%, а полностью не удовлетворен только 1 человек (2,6%). Теперь посмотрим с другой стороны. Восьмой вопрос (B8): «Насколько Вы удовлетворены своевременностью информирования Вас об изменениях в процессе дистанционного обучения на кафедрах (расписание занятий, темы занятий и лекций, проведение обзоров, проведение ликвидации задолженности и т.п.)?». Как видно на рис. 2, полностью удовлетворены в этом отношении 75% студентов, полностью не удовлетворен опять лишь 1 человек (2,8%). Таким образом, можно говорить об эффективном обмене информацией между кафедрами университета и студентами.

В дальнейшем оценили отношения студентов к качеству дистанционного образования (таблица). Большинство респондентов (55,3%) считают, что качество дистанцион-

ного образования ниже, чем традиционного очного образования.

Здесь можно обратиться к данным литературы. Похожий опрос проводили Яшина Л.И. с соавторами (2019). Они сообщили, что «46% работодателей сомневаются в трудоустройстве специалистов, получивших образование в режиме дистанта, а 33% работодателей считают, что дистанционное обучение предоставляет образование низкого качества» [6, с. 88].

Таким образом, можно констатировать наличие большой проблемы. Использование дистанционных образовательных технологий распространяется все более широко и часто позиционируется как будущее образования. И при этом потребители из разных групп достаточно низко оценивают качество дистанционного образования.

Ответы на вопрос «По Вашему мнению, качество обучения с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий по сравнению традиционным очным – с точки зрения будущей врачебной профессии»

Варианты ответа	Число ответивших лиц	%
Выше	0	0
Ниже	21	55,3
Сопоставимо	17	44,7

Мы полагаем, что это свидетельствует о необходимости приложения больших усилий по усовершенствованию методов дистанционного образования. Полагаем крайне необходимым обеспечить качественное обучение преподавателей технологиям и методикам, применяемым в дистанционном образовательном процессе.

#### Выводы

1. Студенты высоко удовлетворены качеством лекций и практических занятий.

2. Полностью удовлетворены обучением в ЮУГМУ 76.9% респондентов-первокурсников.

3. 75% опрошенных студентов полностью удовлетворены работой кафедр по информированию обучающихся об особенностях образовательного процесса.

4. Большинство студентов считают, что качество дистанционного образования ниже, чем традиционного очного обучения.

5. Результаты исследования свидетельствуют о необходимости значительных усилий по развитию дистанционных образовательных технологий и совершенствованию используемого образовательного контента. Важно обеспечить повышение квалификации преподавателей в отношении техноло-

гий и особенностей использования дистанционного образования.

#### Список литературы

1. Танова А.Г., Евсеева Л.И., Поздеева Е.Г., Тростинская И.Р. Субъектные аспекты мониторинга удовлетворенности студентов качеством образования (по материалам Центра социологических исследований СПбПУ) // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. 2018. Т. 9. № 1. С. 90–101. DOI: 10.18721/JHSS.9110.

2. Михалкина Е.В., Герасимова О.Я. Удовлетворенность выпускников вузов качеством образования в условиях цифровизации // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2019. № 4. С. 76–84.

3. Колесников О.Л., Худякова О.Ю., Колесникова А.А., Прачева А.А., Тарабрина Ю.О. Методика оценки удовлетворенности работодателей и результаты её применения // Оптимизация высшего медицинского и фармацевтического образования: менеджмент качества и инновации: материалы IV Всероссийской (VII внутривузовской) научно-практической конференции. Челябинск: Изд-во Южно-Уральского государственного медицинского университета, 2016. С. 59–61.

4. Андриенко А.В. Взаимодействие преподавателей и студентов в контексте профессиональной педагогики // Мир науки культуры, образования. 2008. № 2 (9). С. 107–111.

5. Худякова О.Ю., Определяева Е.В., Колесникова А.А., Тарабрина Ю.О. Изучение учебных мотивов у студентов шестого курса педиатрического факультета // Оптимизация высшего медицинского и фармацевтического образования: менеджмент качества и инновации. Материалы X внутривузовской научно-практической конференции. Челябинск: Изд. Южно-Уральского государственного медицинского университета, 2019. С. 112–115.

6. Яшина Л.И., Горева О.М. Проблемы внедрения дистанционного образования в вузе // Вестник сургутского государственного педагогического университета 2019. № 4 (61) С. 84–90. DOI: 10.26105/SSPU.2019.61.4.008.