

# СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ОНЛАЙН-МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА КАЧЕСТВОМ ПОЛУЧАЕМОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**О. А. ВЕЛЬКО**

В статье описана методологическая основа социологического исследования удовлетворенности студентов БГУ получаемым образованием. Раскрываются различные подходы к определению качества образования. Исследуется актуальность моделирования удовлетворенности студентов БГУ получаемым образованием. Представлена методика онлайн мониторинга удовлетворенности студентов БГУ качеством получаемого образования.

Ключевые слова: социологический мониторинг, онлайн мониторинг, качество образования, студенческая удовлетворенность, социолого-математическая модель.

**УДК 316.77**

Одной из важнейших задач социологии образования является изучение удовлетворенности студентов качеством получаемого образования. «Востребованность анализа процессов, происходящих в студенческой среде, как для практики социального управления в целом, так и для эффективности управления образовательным процессом в вузе связана с тем, что студенчество всегда является наиболее организованной частью молодежи» [1, с. 64]. В последнее время исследования студенческой удовлетворенности используются для оценки эффективности деятельности вузов, поскольку помогают установить взаимосвязь между деятельностью вуза и результатом обучения.

Понятие «качество образования» четко не определено и является многозначным, в зависимости от различных подходов или профессиональной принадлежности. В связи с этим некоторые вузы используют различные методики для оценки удовлетворенности качеством образования. Таким образом, мониторинговые исследования студенческой удовлетворенности могут охватывать не все аспекты деятельности вуза и их нельзя сопоставлять для различных вузов.

Рассмотрим различные подходы к определению понятия «качество образования». Согласно кодексу Республики Беларусь об образовании, «качество образования – соответствие образования требованиям образовательного стандарта, учебно-программной документации соответствующей образовательной программы». С одной стороны, качество образования – это способность вузов удовлетворять требования прямых потребителей и других заинтересованных сторон при реализации программ обучения. В тоже время его можно рассматривать как результат динамичного процесса конструктивного взаимодействия всех заинтересованных сторон. Также качество образования может выступать и как социальное явление, степень удовлетворенности которым можно измерять.

Известно, что качество образования определяется качеством всех его компонентов, влияющих на конечный результат, а любые возможные критерии качества образования должны быть направлены на создание методологической

базы для построения единой модели удовлетворенности получаемым образованием.

В основе студенческой оценки качества образования главной компонентой является удовлетворенность студентов, которая зависит от специфики условий и реализуемых в вузе процессов. Существуют различные методики изучения удовлетворенности качеством образования. Мы хотим предложить реализацию системы оценки студентов БГУ получаемым образованием с помощью разработки социолого-математической модели. В большинстве случаев к моделированию обращаются в тех ситуациях, когда невозможно или нецелесообразно непосредственное изучение социального объекта. «При этом между объектом социологического исследования и моделью должна существовать объективная общность, основанная на диалектико-материалистическом принципе единства и взаимосвязи предметов и явлений действительности» [2, с. 65]. Для построения модели студенческой удовлетворенности на основе социологического исследования необходимо определить сущность, структуру и состояние удовлетворенности обучением студента.

По нашему мнению и мнению студентов БГУ на построение социолого-математической модели удовлетворенности качеством высшего образования влияют: удовлетворенность учебным процессом, инфраструктура, атмосфера, материальная составляющая, внеучебная деятельность студентов, удовлетворенность избранной профессией. Эти атрибуты и факторы выбраны автором не случайно. Например, удовлетворенность учебным процессом, включающая в себя разнообразие направлений подготовки, возможность выбора предметов, профессорско-преподавательский состав, научно-практическую составляющую, академическую репутацию вуза, исследовательскую деятельность определяет состояние и результативность процесса обучения. Удовлетворенность внеучебной деятельностью характеризуется общественной стороной жизни студентов БГУ и включает в себя различные студенческие организации, организацию досуга, культурную жизнь. Материальная составляющая связана с затратами или выгодами студентов такими, как размер стипендии и других форм материальной помощи студентам БГУ. Удовлетворенность инфраструктурой характеризуется обслуживанием образовательного процесса и обеспечением основ его функционирования. Инфраструктура включает в себя библиотеку, столовую, медицинскую помощь, общежитие, спортивный зал, удаленность от общественного транспорта, местоположение вуза, парковку. Атмосфера в вузе характеризует окружающую обстановку, внутреннюю среду. Это, например, учебная атмосфера, отношение к личности студента, взаимоотношения с однокурсниками, социальный состав и безопасность студентов. И наконец, удовлетворенность избранной профессией имеет большое значение, поскольку студенты ориентированы на реализацию своих способностей, социальное признание и уважение общества. Таким образом, создавая методологию диагностики удовлетворенности учебной деятельностью студентов, мы руководствовались целесообразностью с концептуальной точки зрения различать области удовлетворенности качеством высшего образования.

Цель исследования: опираясь на материалы социологического онлайн мониторинга проанализировать отношение студентов БГУ к качеству образования и построить соответствующую модель. Применение мониторинговых методик

позволяет учесть уровень ожиданий студентов от учебно-познавательного взаимодействия с преподавателем. В настоящее время в странах Западной Европы активно используется богатый опыт мониторинговых исследований удовлетворенности студентов качеством образования, а вот белорусским вузам в этой области еще многое предстоит освоить и усовершенствовать с учетом реформ и инноваций отечественного образования. Таким образом, автор рекомендует с помощью онлайн мониторинга качества получаемого образования установить двустороннюю коммуникацию между всеми участниками образовательного процесса и наладить канал обратной связи. Это будет достаточно масштабное социологическое исследование с точной и глубокой аналитической работой и деятельностью по использованию его результатов.

Профессор Н. Лее считает, что «требуется взвешенный профессиональный подход, чтобы принять за основу мнения студентов о качестве получаемого образования» [3]. Отметим, что студент является непосредственным участником внутренних процессов вуза и способен охарактеризовать их. Социологическая ценность студенческих оценок удовлетворенности качеством образования, полученных в ходе мониторинга, состоит в том, что это первичные социологические данные, не опосредованные другими отчетными документами и сформулированные недавними бывшими абитуриентами, что означает, что они могут представлять интерес для будущих абитуриентов. Мнения студентов, полученные в результате онлайн мониторинга обладают достаточной ценностью для исследователя, так как содержат непосредственную оценку предмета исследования со стороны респондентов, а также их отношение к изучаемой проблематике.

Остановимся более подробно на мониторинговых исследованиях, которые получают все большее распространение в наше время. Мониторинг направлен на выявление новых возможностей, обеспечение условий и стратегий их осуществления при этом использует разные средства и методы наблюдения. «Особенностью мониторинга является то, что он может выступать как составная часть системного или большого по объему исследования и служить установлению не только отдельных фактов, но и прояснению реального фактического положения дел в целом, а также отчасти выявлению того, с чем оно связано» [4, с. 13].

Целью социологического мониторинга является систематическое получение новой и актуальной социологической информации через небольшие периоды времени. По мнению Т. И. Заславской, «социальный мониторинг — это целостная система отслеживания происходящих в обществе перемен на основе исследования и анализа массового представления о них для того, чтобы обеспечить общество достоверной, своевременной и достаточно полной информацией» [5, с. 93]. В социальной сфере мониторинг наиболее эффективен, так как является методом исследования реальной социальной практики, определения круга показателей, отражающих состояние, тенденции и проблемы социальных явлений или процессов.

Социологический мониторинг включает в себя такие взаимосвязанные процедуры, как сбор, обобщение, анализ, распространение и использование социологической информации, и рассматривается как целостная система отслеживания происходящих в обществе перемен. Для проведения социологического мониторинга рекомендуется использовать такие известные

социологические и статистические методы, как опросы, анкетирование, тестирование, онлайн-анкетирование, экспресс-опросы, для того, чтобы выявить не только количественные, но и качественные изменения в исследуемом явлении или процессе.

В настоящее время набирает популярность социолого-статистический мониторинг, который «мы рассматриваем, как важнейшую тенденцию во взаимосвязи социологии и статистики на современном этапе, которая в свою очередь определяет информационные перспективы указанного взаимодействия – формирование системы социолого-статистической информации» [6, с. 162–163].

Рассмотрим основные задачи социологического мониторинга качества образования. Во-первых, это непрерывное наблюдение за социальными и экономическими условиями системы образования для дальнейшего выявления изменений, происходящих в ней, а также выявление факторов, которые вызывают эти изменения. Следующей задачей мониторинга образования является осуществление краткосрочного прогнозирования развития важнейших процессов и предупреждение негативных тенденций в данной системе. Накопление материалов, необходимых для дальнейшего развития системы образования, а также оценка эффективности и полноты процессов, регулирующих деятельность данной системы, являются важными задачами мониторинга удовлетворенности студентов получаемым образованием.

Рассмотрим более подробно функции социологического мониторинга удовлетворенности качеством получаемого образования. Мониторинг системы образования выполняет диагностическую функцию, поскольку с его помощью возможно осуществление диагноза состояния, концепций, методов и форм развития данной системы. Отметим также управленческую функцию, которая состоит в уточнении принятых решений на различных уровнях управления вузом и контроле над состоянием полученных результатов. Поскольку информация, получаемая в ходе мониторинга качества образования, сравнивается с контрольными точками и предполагаемым конечным результатом развития вуза, то выделим и аналитическую функцию данного мониторинга. И наконец, информационная функция заключается в получении регулярной информации.

Выделим наиболее значимые направления социологического мониторинга качества образования. Это разработка комплексных методик и инструментария социологических опросов, а также определение показателей, отражающих оценку качества образования студентами. Напомним, что эмпирическую базу нашего исследования составляют социологические данные, полученные методом онлайн-мониторинга. Этот метод выбран не случайно.

Обозначим основные принципы проведения и разработки общих требований к процессу реализации данного вида социологического исследования. Мониторинг удовлетворенности студентов БГУ качеством образования должен обладать научностью, системностью его элементов, оперативностью получения сведений, полнотой, адекватностью и достоверностью социальной информации, доступностью и прозрачностью его процедур для внедрения результатов данного социологического исследования в процесс управления вузом.

В настоящее время в социологии активно используются информационные технологии. Они являются как источником информации, так и средством интерактивных коммуникаций в социальной сфере. Зачастую в социальных науках

информационные и коммуникационные технологии объединяют в одно понятие – информационно-коммуникационные технологии (ИКТ). Обеспечивая реализацию Стратегии цифровой трансформации, в БГУ разработана и внедрена полномасштабная система управления учебным процессом на платформе Moodle. Благодаря этому всем субъектам образовательного процесса обеспечен авторизованный доступ к ее ресурсам, позволяющий автоматически всем студентам участвовать в онлайн мониторинге удовлетворенности качеством получаемого образования. Таким образом, онлайн мониторинг, являющийся механизмом передачи информации и сообщений, оказался весьма эффективным в исследовании удовлетворенности качеством образования. С его помощью появилась возможность разрешать кризисные проблемы и заниматься вопросами проектирования и прогнозирования в сфере образования.

Итак, социологический мониторинг качества образования играет важную роль в процессе управления вузом, он определяет результаты анализа и прогноза на основе социологических данных, а также устанавливает связь между объектами, предметами, показателями, процедурами, и результатами диагностики студенческой удовлетворенности. А «показатель удовлетворенности несет в себе особую нагрузку в системе показателей качества образовательных услуг, так как именно он формирует совокупное мнение о том, способствует ли организационно-функциональная сторона образовательного процесса потребностям и ожиданиям студентов» [7, с. 96]. Администрация вуза может установить связь между показателями онлайн мониторинга и их социальными и экономическими критериями эффективности деятельности высшего учебного заведения, а также управлять результатами данного социологического исследования, учитывая виды аналитической информации, получаемой в процессе реализации этапов и процедур онлайн-мониторинга.

Поскольку эффективность деятельности высших учебных заведений зависит от удовлетворения запросов потребителей, необходимо постоянно отслеживать динамику потребностей, интересов студентов, чтобы соответствовать их требованиям и стремиться превзойти ожидания, а для этого рекомендуем воспользоваться таким эффективным социологическим методом исследования как онлайн мониторинг, который представляет собой сложную систему, структура которой обусловлена направлениями, функциями и задачами деятельности вуза. Роль и значимость данного вида социологического исследования в обеспечении рефлексии управленческих решений подчеркивает важность поиска адекватных и оптимальных моделей функционирования высших учебных заведений.

### **Список использованных источников**

1. Велько, О. А. Изучение удовлетворенности студентов БГУ получаемым образованием (методологический аспект) / О. А. Велько // Современная молодежь и общество: сб. науч. ст. / под науч. ред. И. И. Калачёвой. – Минск: РИВШ, 2020. – Вып. 8: Социальная, культурная и международная коммуникация молодежи. – С. 64–68.
2. Велько, О. А. Технологии использования математического моделирования в социологических исследованиях / О. А. Велько // Розвиток інтелектуальних умінь і творчих здібностей учнів та студентів у процесі навчання дисциплін природничо-математичного циклу «ІТМ\*плюс – 2020»: матеріали III Міжнар. дистанц. наук.-метод. конф. (квітень – травень 2020 р., м. Суми): / упорядн. О. С. Чашечникова. – Суми: ФОП Цьома С.П., 2020. – С. 64–65.

3. *Lee, H.* Getting student satisfaction. The Guardia [Electronic resours] / H. Lee. – URL: <https://www.theguardian.com/education/2001/nov/27/students>.

4. *Бойков, В. Э.* Социологический мониторинг в социальном управлении / В. Э. Бойков // Социология власти. – 2006. – № 4. – С. 5–16.

5. *Заславская, Т. И.* Российское общество на изломе: взгляд изнутри / Т. И. Заславская. – М.: ВЦИОМ, 1997. – 300 с.

6. *Кечина, Е. А.* Социолого-статистическое исследование: учебно-методическое пособие / Е. А. Кечина. – Минск: БГУ, 2012. – 199 с.

7. Субъектные аспекты мониторинга удовлетворенности студентов качеством образования / А. Г. Танова [и др.] // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Гуманитарные и общественные науки. – 2018. – № 1. – С. 90–100.

## Modern Youth and Society, Volume 9, 2021

### SOCIOLOGICAL ONLINE MONITORING OF BELARUSIAN STATE UNIVERSITY STUDENTS' SATISFACTION WITH THE QUALITY OF EDUCATION

**Oksana VELKO**

**Abstract:** The article describes the methodological basis of a sociological study of the satisfaction of Belarusian State University (BSU) students with their education. Various approaches to the definition of the quality of education are revealed. The relevance of modeling the satisfaction of BSU students with their education is investigated. The technique of online monitoring of BSU students' satisfaction with the quality of education is presented.

**Keywords:** sociological monitoring, online monitoring, quality of education, student satisfaction, sociological and mathematical model.



**Дата подачи: 02.02.2021 г.**