

## Оценка удовлетворенности студентов как инструмент совершенствования образовательной деятельности: необходимость, опыт и риски использования

**Ю. Э. Белых,**  
проректор по учебной работе,  
кандидат физико-математических наук, доцент,  
**С. Н. Щербинин,**  
начальник отдела менеджмента качества,  
кандидат социологических наук, доцент,  
**Н. С. Таразевич,**  
социолог отдела менеджмента качества,  
магистр образования;  
Гродненский государственный университет  
имени Янки Купалы

*Современное высшее образование характеризуется непрерывной трансформацией образовательной среды под действием внешних и внутренних факторов широкого спектра, сменой приоритетов и корректировкой деятельности профессорско-преподавательского состава и университетов в целом. Анализ потребностей и удовлетворенности стейкхолдеров – один из основных источников информации для выбора направлений, форм и методов корректировки.*

Первый опыт системной работы по анализу удовлетворенности участников учебного процесса начал формироваться на этапе расширения академических свобод и развития внутриуниверситетских систем обеспечения качества образования. Значительный импульс эта работа получила в период разработки и сертификации систем менеджмента качества университетов в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001. Современное состояние характеризуется вниманием к реализации студентоцентрированного подхода, когда особое значение приобретают результаты обучения, достижения студентов в различных сферах, их более широкое вовлечение в принятие значимых решений по различным направлениям деятельности. Однако с возрастанием значения запросов и удовлетворенности студентов должен быть неразрывно связан рост компетенций университетского менеджмента для более глубокого анализа этих запросов и удовлетворенности, а также соответствующего результативного применения.

В Гродненском государственном университете имени Янки Купалы разработана и внедрена система проведения опросов для оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. В систему исследований включены процедуры и инструментарий для опроса групп студентов, сотрудников университета, нанимателей, абитуриентов и их родителей, выпускников, аспирантов, магистрантов, молодых специалистов, иностранных студентов и гостей. Исследования проводятся с помощью специально разработанных электронных сервисов, позволяющих проводить онлайн-опросы среди всех категорий потребителей. Система опросов охватывает широкий перечень критериев и параметров.

Часть системы, направленная на выявление мнений и оценок студентов, представлена опросами «Оценка удовлетворенности студентов дневной формы обучения» и «Преподаватель глазами студентов». Анкеты данных опросов условно состоят из двух частей. Первая часть относительно стабильная, содержит устоявшиеся в результате практики проведения опросов вопросы. Она позволяет не просто выявить оценки и мнения студентов, но и провести более глубокий анализ результатов (увидеть динамику изменений, статистические связи, закономерности и др.). Вторая часть вариативная, ее вопросы разрабатываются с учетом изменений и потребностей внешней и внутренней среды университета на момент опроса, что обеспечивает системе опросов гибкость в получении информации, а показатели и критерии постоянно обновляются.

Результаты опроса «Преподаватель глазами студентов» позволяют оценить качество организации и реализации учебного процесса. Остановимся подробнее на процедуре его реализации и применении результатов.

Исследование «Преподаватель глазами студентов» проводится в начале каждого семестра среди студентов дневной формы обучения, носит мониторинговый характер. Его основная цель на этапе опроса – обеспечение обратной связи со студентами для оценки удовлетворенности качеством деятельности преподавателей университета.

На подготовительном этапе исследования деканаты осуществляют сверку данных из расписания

о дисциплинах, преподавателях и количестве студентов. При необходимости ответственными на факультете лицами вносятся изменения в количество студентов (например, с учетом отсутствующих учебных групп, в связи с прохождением практики). Для обеспечения репрезентативности выборки студенты оценивают преподавателей централизованно в компьютерных классах. Опросник и выверенные данные размещаются в автоматизированной информационной системе по адресу <https://opros.grsu.by/>. Для каждой учебной группы формируется пароль для входа в эту систему и заполнения анкеты.

В процессе опроса студенты каждой учебной группы всех факультетов оценивают удовлетворенность качеством преподавания дисциплин, которые изучались в предыдущем семестре, посредством оценки соответствия преподавателя их ожиданиям и потребностям по предлагаемым критериям:

1. Вызывает и поддерживает интерес к предмету.
2. Использует активные инновационные формы обучения (наглядность, работа в группах, дискуссия, информационные технологии и т. д.).
3. Ориентирует на использование изучаемого материала на практике: в будущей профессиональной деятельности, в проведении научных исследований.
4. Объективно и справедливо оценивает знания.
5. Стимулирует самообразование, развитие творческих способностей, личностных качеств, поиск новых решений нестандартных задач.
6. Развивает способности к самореализации личности, социальному взаимодействию, межличностным коммуникациям, критике и самокритике, работе в команде.
7. Доброжелателен и тактичен в общении со студентами.
8. Мотивирует студентов на активное участие в общественной жизни университета и страны.

Критерии были сформулированы как основные собирательные характеристики, которым должен соответствовать современный преподаватель. Рабочая группа по их определению состояла из преподавателей, сотрудников учебно-методического управления, управления воспитательной работы с молодежью, представителей студенческого актива. Обсуждение критериев со студенческим активом во многом позволило избежать субъективности трактовок студентами предлагаемых критериев. Корректировка критериев продолжилась и в момент апробации инструментария. На первых этапах его применения учитывались мнения и пожелания всех студентов, на основе чего корректировались формулировки критериев.

Кроме того, опросник позволяет студентам высказать свои замечания и предложения в открытой форме в адрес преподавателя и университета в целом, что обеспечивает обратную связь со студентами. Данная возможность доступна каждому студенту по-

средством доведения своего мнения до преподавателя и администрации университета при сохранении анонимности.

Представленные критерии направлены на оценку учебной (1–6) и воспитательной (6–8) работы. На основании содержательных блоков после завершения опроса составляются рейтинги преподавателей: общий, по учебной и воспитательной работе. В общем рейтинге по результатам опроса проставляются места преподавателей, которые они занимают в университете, на факультете, на кафедре. Рейтинги позволяют не только систематизировать и ранжировать преподавателей по итогам исследования, но и создают условия здоровой внутренней конкуренции для мотивации персонала.

Результаты исследований нашли широкое применение в практике управления университетом. Рейтинг по итогам опроса студентов является факультативным инструментом контроля за деятельностью преподавателей, рассматривается не только как инструмент измерения результатов опроса, но и как инструмент стимулирования, обеспечения качества учебного процесса, развития компетенций и педагогического мастерства преподавателей. Кроме того, его результаты являются косвенным показателем оценки соответствия обучения ожиданиям студентов и необходимости его корректировать. Сама процедура опроса позволяет студентам стать активными участниками образовательного процесса, влиять на его содержание и формы реализации.

В конце 2020 г. была разработана и внедрена процедура, в соответствии с которой по всем опросам определены лица, ответственные за применение их результатов. Процедура внедрена в 2021 г. и успешно проходит апробацию. Использование результатов осуществляется на оперативном и стратегическом уровнях. Оперативные меры принимаются в течение месяца после утверждения результатов исследования. Для реализации стратегических инициатив разрабатывается перспективный план мероприятий. Планы и отчеты по реализации мероприятий предоставляются заказчику исследования (в рамках опросов студентов это начальник учебно-методического управления).

Результаты опросов студентов используются при принятии кадровых решений (продление контракта с преподавателем, перевод на новую должность, аттестация и т. д.) и для планирования и проведения мероприятий (организация семинаров и курсов повышения квалификации, закупка оборудования и т. п.), в том числе по результатам вариативной части опроса в соответствии с актуальными потребностями университета.

В рейтинги включаются только те преподаватели, которых оценило достаточное количество студентов. Уровень достаточности определяется для каждого

конкретного преподавателя индивидуально с помощью расчета выборки, где в генеральную совокупность ( $N$ ) входят студенты, которые прослушали курс по дисциплинам конкретного преподавателя. Для вычисления требуемого размера выборки ( $n$ ) задаются следующие значения:

- уровень точности (погрешность измерений по выборке) –  $h = 0,05$ ;
- уровень доверительности –  $\alpha = 85 \%$ ;
- оценка уровня доверия –  $Z\alpha = 1,440$ ;
- процент интересующих ответов в десятичной форме –  $p = 0,7$  [1].

Так как некоторые преподаватели ведут занятия в малых учебных группах, введена корректировка для малых генеральных совокупностей (поправочный коэффициент) [2]. Малой генеральной совокупностью признается совокупность, где общее количество студентов – не более 60 человек. Таким образом, после анализа двух условий (расчет выборки по формуле, при необходимости корректировка для малой выборки) делается вывод об участии преподавателя в рейтинге по итогам опроса «Преподаватель глазами студентов».

Несмотря на широкое применение рейтинга по результатам опроса, стоит отметить ряд рисков использования его результатов. Студент не всегда может оценить объективно такой критерий, как «ориентирует на использование изучаемого материала на практике: в будущей профессиональной деятельности, в проведении научных исследований», в связи с отсутствием должного опыта трудовой и научной деятельности, в результате выставляемая оценка опирается на интуитивное понимание. Критерий «объективно и справедливо оценивает знания» может быть оценен студентом с учетом полученной им оценки и особенностей взаимоотношений с преподавателем.

Еще одним риском является сознательное занижение оценки преподавателю в силу его требовательности и другие проявления волюнтаризма со стороны студента. Результаты анализа показали, что на данный момент такая связь имеет незначительное проявление, однако при планировании мероприятий по итогам опроса эти риски необходимо учитывать и производить дополнительный анализ для их минимизации и исключения.

По результатам исследования за первый семестр 2019/2020 учебного года был составлен рейтинг, в который вошли 659 преподавателей, что составляет 92,2 % от всего преподавательского состава. Средний балл преподавателя – 4,54 из 5. В исследовании приняли участие 5696 студентов. В настоящее время процент преподавателей, вошедших в рейтинг, следует охарактеризовать как достаточно высокий. В 2014–2016 гг. в рейтинг входило лишь 75 % преподавателей. Высокий процент преподавателей в рейтинге объясняется ростом активности студентов при участии в данном исследовании. Такая активность указывает на их

заинтересованность в проведении опроса и, соответственно, на их полноценное участие в качестве субъектов образовательного процесса.

Зачастую высказываются сомнения относительно общеуниверситетского рейтинга. Для определения целесообразности его составления и установления зависимости оценок от факультетов и курса обучения приведем некоторые результаты анализа особенностей опроса, а именно ответов в отношении преподавателей дисциплин государственного компонента образовательной программы. Они являются обязательными и читаются студентам всех специальностей: «Основы педагогики», «Философия», «История Беларуси», «Иностранный язык».

В результате анализа установлено, что на выставляемые студентами оценки влияет курс обучения. Чем старше студенты, тем выше они оценивают преподавателя. Так, зависимость оценок по дисциплинам «Педагогика», «Философия» от курса подтверждается значением коэффициента корреляции (0,7) [3]. Следует предположить, что чем старше студенты, тем более ответственно они относятся к содержанию учебной дисциплины. На первом курсе студентам проблематично усваивать новые, отличные от школьной программы дисциплины, им необходима адаптация. Рост оценок свидетельствует о «зрелости» студентов, их способности воспринимать значимость дисциплин. Зависимость от курса прослеживается и в исследовании «Оценка удовлетворенности студентов» ( $n = 3347$ ): коэффициент корреляции в отношении общей удовлетворенности – 0,93, в отношении удовлетворенности качеством – 0,88.

Интерес представляет разница в оценках студентов разных специальностей. По мере обучения на определенной специальности у них формируются установки, видение мира, будущей профессии и необходимого компетентностного набора. Исходя из этого складывается отношение к различным учебным дисциплинам. В результате один и тот же преподаватель, применяющий одни и те же педагогические приемы, получает разные оценки от студентов разных факультетов. Так, одного из преподавателей дисциплины «Философия» студенты технических специальностей оценивают ниже (4,32 из 5), по сравнению со студентами гуманитарного профиля (студенты факультета истории, коммуникации и туризма – 4,8; факультета искусств и дизайна – 4,9). Низкие оценки следует объяснить не худшим качеством работы преподавателей, а скорее отсутствием мотивации у студентов технических специальностей изучать дисциплины, напрямую не связанные с их будущей профессией.

Однако при оценке преподавателя, дисциплина которого соответствует специальности респондентов, студенты выставляют оценки ниже, по сравнению со студентами других специальностей: студенты специальностей педагогического факультета и факультета

психологии оценили преподавателя дисциплины «Основы педагогики» на 3,95 балла из 5, а студенты специальностей остальных факультетов – на 4,77. Студенты специальности «История» оценивают преподавателя дисциплины «История Беларуси» на 4,3 балла, в то время как студенты специальностей факультета инновационных технологий машиностроения – на 4,78 балла.

Рассматривая разницу в оценках студентов разных факультетов преподавателей по дисциплине «История Беларуси», отметим, что она достигает 1,19 балла (средняя оценка преподавателя на педагогическом факультете – 3,59, на факультете физической культуры – 4,78), по дисциплине «Иностранный язык» – 0,32, а по дисциплине «Философия» – 0,67.

Можно было бы предложить объединить студентов в группы по профилям специальностей (технический, гуманитарный, естественно-научный и др.). Однако проведенный кластерный анализ [4] оценок преподавателей по дисциплинам показал, что устойчивые группы в зависимости от оценок не формируются. Результаты кластерного анализа по дисциплине «История Беларуси» указывают на наличие пяти групп кластеров, при этом каждая из них разнородна по своему составу. Так, в первую группу со значениями «от 4,6 до 5» вошли специальности факультетов физической культуры и инновационных технологий машиностроения, физико-технического и юридического факультетов; во вторую группу со значениями «от 4,4 до 4,6» – специальности факультета математики и информатики, факультета психологии, факультета истории, коммуникации и туризма; в третью группу со значениями «от 4,3 до 4,4» – специальности инженерно-строительного факультета, факультета биологии и экологии; в четвертую группу со значениями «от 4,0 до 4,3» – специальности факультета искусств и дизайна, филологического факультета; в пятую группу со значениями «от 3,5 до 4,0» – специальности факультета экономики и управления и педагогического факультета.

Проведение кластерного анализа оценок по другим дисциплинам также не подтверждает наличия зависимости оценок от профилей факультетов. Например, анализ оценок по дисциплине «Иностранный язык» указал на образование трех кластеров: в первый вошли специальности инженерно-строительного факультета, факультета истории, коммуникации и туризма, филологического факультета; во второй – специальности факультетов инновационных технологий машиностроения и физической культуры, физико-технического факультета, факультета экономики и управления, математики и информатики, юридического факультета; в третий – специальности педагогического факультета, факультета биологии и экологии, искусств и дизайна, психологии. Анализ оценок по дисциплине «Философия» также позволил выделить три кластера, состав которых отличается от дисциплины

«Иностранный язык». В первую группу вошли специальности инженерно-строительного, юридического, физико-технического и педагогического факультетов, факультета психологии; во вторую – специальности филологического факультета, факультета инновационных технологий машиностроения, факультета истории, коммуникации и туризма; в третью – специальности факультета экономики и управления, физической культуры, искусств и дизайна.

В качестве критики общеуниверситетского рейтинга высказывалось мнение, что преподаватели одного факультета будут всегда занимать позиции выше коллег другого факультета. Это зависит от множества факторов, среди которых объем групп, «сложность» обучения, лояльность студентов и др. Для проведения более глубокой оценки зависимости рейтинга преподавателя от его факультета был проведен кластерный анализ и применены меры дескриптивной статистики [5]. В общеуниверситетском рейтинге наблюдается тенденция, когда преподаватели одного факультета занимают близкие друг другу позиции. При сравнении средних оценок преподавателей по факультетам статистически значимой разницы не выявлено (от 4,43 на факультете инновационных технологий машиностроения до 4,63 на факультете психологии).

Данные результаты ставят под сомнение необходимость формирования общеуниверситетского рейтинга по итогам исследования. Открытым остается вопрос о том, какой рейтинг целесообразно формировать. Исходя из вышеизложенного, логичным является составление рейтинга по факультетам. Однако при реализации дисциплин государственного компонента преподаватели закреплены за кафедрой одного факультета, а учебный процесс реализуют среди студентов всех факультетов. Следует определиться с тем, какой факультет будет выступать основой для составления рейтинга – тот, на котором осуществляется учебный процесс, или тот, на котором числится преподаватель (закреплен за кафедрой).

Таким образом, в условиях студентоцентрированного образования актуальной остается задача совершенствования системы проведения опросов для анализа удовлетворенности: содержания анкет, форм и методов сбора информации и т. п. Однако наряду с ней открываются новые перспективы совершенствования, такие как разработка и внедрение не только процедур, но и инструментов анализа полученных результатов и их интерпретации, в том числе оценки зрелости студента в качестве субъекта образовательного процесса. Результаты исследований позволяют выявить потенциальные улучшения работы преподавателя, дают возможность проследить динамику оценок при смене педагогических практик и приемов.

Деятельность современного университета представляет собой сложную систему процессов, среди которых определяются основные бизнес-процессы:

учебный, воспитательный, научный и интернационализация. В существующем опросе осуществляется оценка критериев только по учебному и воспитательному процессам. Необходима корректировка опросника посредством отражения в нем критериев для оценки деятельности преподавателя в сфере науки и интернационализации.

### Список использованных источников

1. Могильчак, Е. Л. Выборочный метод в эмпирическом социологическом исследовании / Е. Л. Могильчак; М-во

образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 120 с.

2. Елисеева, И. И. Общая теория статистики / И. И. Елисеева, М. М. Юзбашев. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 656 с.

3. Крыштановский, А. О. Анализ социологических данных с помощью пакета SPSS / А. О. Крыштановский. – М.: Изд. Дом ГУ ВШЭ, 2006. – 281 с.

4. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. – СПб.: ООО «Речь», 2002. – 350 с.

5. Толстова, Ю. Н. Измерение в социологии / Ю. Н. Толстова. – М.: КДУ, 2007. – 288 с.

### Аннотация

Статья посвящена анализу опыта проведения исследований, позволяющих оценить качество организации и реализации учебного процесса. Отдельное внимание уделяется опросу «Преподаватель глазами студентов» и его результатам. Представлены анализ структуры опросного инструментария, организационные аспекты, принципы формирования рейтинга преподавателей по итогам опроса, основные направления его применения и ряд рисков использования результатов опроса. Приводятся результаты опроса, которые ставят под сомнение необходимость формирования общеуниверситетского рейтинга.

### Abstract

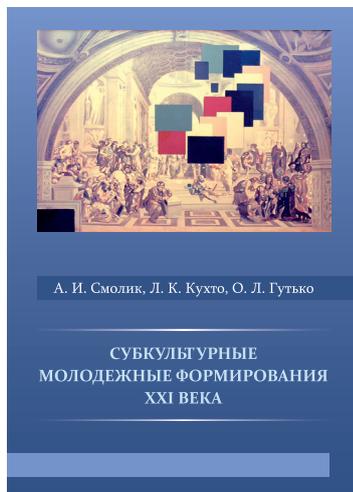
The article is devoted to the analysis of the experience of conducting research to assess the quality of the organization and implementation of the educational process. Special attention is paid to the survey «Teacher through the eyes of students» and its results. The analysis of the structure of the survey toolkit, organizational aspects, principles of forming the rating of teachers based on the survey results, the main directions of its application and a number of risks of using the survey results are presented. The results of the survey are given, which cast doubt on the need for the formation of a university-wide ranking.

## ГУО «Республиканский институт высшей школы» Редакционно-издательский центр предлагает

А. И. Смолик, Л. К. Кухто, О. Л. Гутько

### СУБКУЛЬТУРНЫЕ МОЛОДЕЖНЫЕ ФОРМИРОВАНИЯ XXI ВЕКА

*Допущено Министерством образования Республики Беларусь в качестве учебного пособия для студентов учреждений высшего образования по специальности магистратуры «Культурология»*



В учебном пособии раскрываются общие представления о научных школах и характеристиках преобразования категории субкультуры в научно-исследовательской литературе. Обобщена история развития субкультурных исследований в XX – начале XXI в. Обоснованы социально-культурные детерминанты, влияющие на развитие субкультуры. Представлен феномен контркультуры в XX в. и генезис этого понятия в мировой истории. Дана панорама молодежной субкультуры, сформированной в Интернете на основе социальных сетей. Рассматривается студенческая субкультура, позволяющая обобщить историю субкультурного движения XX в. В приложениях иллюстрируются основные направления молодежной субкультуры и научные школы, занимающиеся исследованием феномена молодежных субкультур.

Адресуется студентам учреждений высшего образования по гуманитарным специальностям, а также широкому кругу читателей.

ISBN 978-985-586-531-6

Цена 22 руб. 92 коп.

Информацию о реализуемой учебной и методической литературе можно посмотреть на сайте [www.nihe.bsu.by](http://www.nihe.bsu.by).  
Заказы принимаются по адресу: 220007, г. Минск, ул. Московская, 15, к. 126, тел./факс 219 06 63.