

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ДИСТАНЦИОННОМ РЕЖИМЕ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ КОРОНАВИРУСА

Заблоцкая О.А.

ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет», Институт управления в экономических, экологических и социальных системах, Таганрог, e-mail: ozablotskaya@yandex.ru

Статья посвящена анализу организации образовательного процесса в Южном федеральном университете (ЮФУ) в ситуации предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции. Описаны особенности организации контактной работы студентов и преподавателей в информационно-образовательной среде вуза с применением электронного обучения и дистанционных технологий. В статье приведены результаты исследования удовлетворенности обучающихся качеством организации образовательного процесса в дистанционном режиме в период пандемии коронавируса на примере Института компьютерных технологий и информационной безопасности, который является одним из структурных подразделений ЮФУ. Исследование удовлетворенности студентов проводилось при помощи метода анкетирования. Обучающиеся оценивали свой уровень удовлетворенности такими аспектами, как образовательные онлайн-платформы, качество взаимодействия с преподавателями и сотрудниками дирекции института, качество учебных материалов, качество полученных знаний, качество организации контроля знаний и экзаменационной сессии в дистанционном режиме. Общий уровень удовлетворенности студентов качеством организации образовательного процесса в дистанционном режиме получил оценку «выше среднего». Анализ результатов опроса позволил выявить проблемные стороны организации дистанционного обучения и сформулировать предложения по улучшению качества взаимодействия студентов и преподавателей в электронной информационно-образовательной среде университета с применением дистанционных образовательных технологий.

Ключевые слова: удовлетворенность обучающихся, дистанционные образовательные технологии, электронное обучение, образовательный процесс, электронная информационно-образовательная среда.

STUDENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF ORGANIZATION OF DISTANCE EDUCATION DURING THE PANDEMIC OF CORONAVIRUS

Zablotskaya O.

Southern Federal University, Institute of Management in Economic, Environmental and Social Systems, Taganrog, e-mail: ozablotskaya@yandex.ru

The article is devoted to the analysis of the organization of the educational process at the Southern Federal University (SFedU) in the situation of preventing the spread of the new coronavirus infection. The features of the organization of contact work of students and teachers in the digital informational and educational environment of the university using e-learning and distance education technologies are described. The article presents the results of a study of student satisfaction with the quality of the organization of the distance education during the coronavirus pandemic using the example of the Institute of Computer Technologies and Information Security, which is one of the structural units of SFedU. The study of student satisfaction was carried out using the questionnaire method. Students assessed their level of satisfaction with such aspects as online educational platforms, the quality of interaction with teachers and staff of the Institute's Directorate, the quality of learning materials, the quality of the knowledge gained during the distance learning, the quality of the organization of distant assessment and the examination session. The general level of student satisfaction with the quality of the organization of the distance education was rated as "above average". The analysis of the survey results made it possible to identify the problematic aspects of the organization of distance learning and formulate proposals for improving the quality of interaction between students and teachers in the digital informational and educational environment of the university using distance education technologies.

Keywords: student satisfaction, educational process, distance education technologies, e-learning, digital informational and educational environment.

В начале 2020 г. пандемия коронавируса оказала влияние на все сферы жизни общества. Сфера высшего образования не стала исключением. В соответствии с рекомендациями Министерства науки и высшего образования Российской Федерации [1] 16

марта 2020 г. Южный федеральный университет (ЮФУ) с целью предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции на территории РФ начал переход на дистанционный режим работы. 16 марта было объявлено в ЮФУ днем контролируемой самостоятельной работы [2]. В течение этого дня были подготовлены методические рекомендации по работе в дистанционном режиме, внутренние нормативные документы, проведены консультации с сотрудниками и обучающимися. 17 марта 2020 г. образовательный процесс осуществлялся исключительно в дистанционном режиме. Все занятия проходили по расписанию в виртуальных аудиториях. Под виртуальной аудиторией понимается информационное пространство с уникальным адресом в сети Интернет для входа в него, обеспечивающее взаимодействие нескольких участников образовательного процесса [3].

Такой быстрый переход в дистанционный режим стал возможным благодаря ряду причин, таких как:

1) наличие нормативной базы, регламентирующей применение электронного обучения и дистанционных образовательных технологий при реализации программ ЮФУ. На этой основе были подготовлены документы, регламентирующие деятельность сотрудников университета в ситуации предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции;

2) наличие в ЮФУ электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС), под которой мы понимаем совокупность электронных информационных ресурсов, электронных образовательных ресурсов, информационных технологий, соответствующих технических средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ в полном или частичном объеме, независимо от их местонахождения [3]. Составными элементами ЭИОС являются web-портал ЮФУ; портал Зональной научной библиотеки и цифровой репозиторий ЮФУ, интегрирующие в электронной форме все отпечатанные в издательстве ЮФУ учебные материалы, подписные электронные библиотечные системы, научные базы данных; «1С: Университет»; web-приложение «Сервис БРС», предназначенное для учета баллов в рамках действующей в ЮФУ балльно-рейтинговой системы; LMS Moodle ЮФУ, а также LMS Moodle отдельных структурных подразделений; корпоративная сеть и корпоративная почта ЮФУ и др.;

3) активное использование преподавателями и студентами социальных сетей и мессенджеров для взаимодействия, что позволило немедленно информировать обучающихся об изменениях в режиме работы и получать обратную связь;

4) самоотверженный труд сотрудников университета, сделавших все возможное и невозможное, чтобы обеспечить должное функционирование университета в кризисной ситуации.

Система высшего образования оказалась в уникальной ситуации, которая заключалась в отсутствии опыта, на который можно было бы опереться для решения возникших проблем. Мы приобретаем этот опыт впервые, и сегодня необходимо его осмысление.

Актуальность данного исследования продиктована высокой вероятностью повторения ситуации. Не исключено, что новый учебный год мы вынуждены будем начать в дистанционном режиме. Нет сомнения в том, что каждый преподаватель, каждый научно-педагогический коллектив подвергает рефлексии свою деятельность по организации образовательного процесса в дистанционном режиме. Эта рефлексия находит свое отражение в научных публикациях. Но нам также необходимо проанализировать опыт, полученный нашими студентами, узнать их мнение, понять, с какими трудностями им пришлось столкнуться, чтобы в случае повторения ситуации свести к минимуму факторы, отрицательно влияющие на качество образования. Проведенное нами исследование уровня удовлетворенности студентов качеством организации образовательного процесса в дистанционном режиме имеет целью выявить наиболее проблемные аспекты, что в дальнейшем станет основанием для более детального их исследования. Удовлетворенность – эмоционально окрашенное психическое состояние человека, возникающее на основе соответствия его намерений, установок, надежд, потребностей последствиям и результатам деятельности [4].

Исследование уровня удовлетворенности студентов необходимо для принятия решений о дальнейших действиях по улучшению качества образования, оно помогает выявить сильные и слабые стороны, определить степень влияния различных аспектов на общую удовлетворенность обучающихся качеством организации образовательного процесса.

Цель исследования – определить общий уровень удовлетворенности студентов качеством организации образовательного процесса в дистанционном режиме, на основе анализа полученных результатов выявить возможные проблемы и наметить пути их решения.

Материал и методы исследования

Для реализации цели исследования использовались метод анкетирования и беседа. Для интерпретации, анализа и обобщения эмпирических данных применялись теоретические методы исследования, такие как анализ и синтез.

Для определения общего уровня удовлетворенности студентов качеством организации образовательного процесса в дистанционном режиме им было предложено оценить уровень

своей удовлетворенности по 7 аспектам, таким как: используемая образовательная онлайн-платформа, качество взаимодействия с преподавателями в дистанционном режиме, качество учебных материалов, доступных при дистанционном режиме обучения, качество полученных знаний при дистанционном режиме обучения, качество организации контроля знаний в дистанционном режиме, качество организации экзаменационной сессии в дистанционном режиме, качество взаимодействия с сотрудниками дирекции института в дистанционном режиме. Студенты оценивали свой уровень удовлетворенности различными аспектами, используя шкалу от 1 до 5 баллов (1 – абсолютно не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен).

Анкета состояла из 14 вопросов (12 вопросов закрытого типа, 1 вопрос полукрытого типа и 1 открытый вопрос). Кроме вопросов, нацеленных на определение уровня удовлетворенности студентов, анкета содержала вопросы, помогающие оценить технические возможности имеющихся в наличии у обучающихся устройств, качество доступного им интернет-соединения. Эти показатели имеют первостепенную важность для организации работы в дистанционном режиме.

Анкета была создана при помощи Microsoft forms, распространялась посредством корпоративной электронной почты, социальных сетей. В опросе приняли участие 214 студентов очной формы обучения 1–3-х курсов Института компьютерных технологий и информационной безопасности (ИКТИБ) ЮФУ. Данное количество респондентов считаем достаточным для того, чтобы при доверительном интервале $95\pm 5\%$ выборка была репрезентативной и результаты опроса можно было экстраполировать на всю генеральную совокупность, численность которой составляет около 800 человек.

Показателем уровня удовлетворенности студентов (УУС) отдельными аспектами организации образовательного процесса в дистанционном режиме является частное от деления общей суммы баллов ответов всех респондентов на общее количество ответов. Если показатель больше 4, можно констатировать высокий уровень удовлетворенности; показатель больше 3, но меньше 4 свидетельствует о среднем УУС; показатель меньше 2 говорит о низком УУС. Общий УУС вычисляется путем деления суммы баллов по всем аспектам на 7 (количество аспектов).

Результаты исследования и их обсуждение

Результаты исследования уровня удовлетворенности студентов качеством организации образовательного процесса в дистанционном режиме представлены в таблице 1.

Таблица 1

Показатели уровня удовлетворенности студентов 1–3-х курсов ИКТИБ ЮФУ организацией образовательного процесса в дистанционном режиме

Аспекты, подлежащие оценке студентами	УУС в баллах от 1 до 5
Удовлетворенность используемыми онлайн-платформами для организации обучения в дистанционном режиме	3,86
Удовлетворенность качеством взаимодействия с преподавателями в дистанционном режиме	3,92
Удовлетворенность качеством учебных материалов, доступных при дистанционном режиме обучения	4,01
Удовлетворенность качеством полученных знаний при дистанционном режиме обучения	3,77
Удовлетворенность качеством организации контроля знаний в дистанционном режиме	3,98
Удовлетворенность качеством организации экзаменационной сессии в дистанционном режиме	4,01
Удовлетворенность качеством взаимодействия с сотрудниками дирекции института в дистанционном режиме	4,05
Общий уровень удовлетворенности	3,9

Свою удовлетворенность используемыми онлайн-платформами студенты оценили в 3,86 балла. Только 10% обучающихся не удовлетворены данным аспектом. Следует отметить, что основным инструментом организации образовательного процесса в дистанционном режиме стала система управления обучением Moodle (LMS Moodle ИКТИБ), которая уже на протяжении нескольких лет успешно используется в ИКТИБ. В период работы в дистанционном режиме LMS Moodle ИКТИБ являлась единой точкой входа для преподавателей и обучающихся, где автоматически отмечались посещения занятий, публиковались ссылки на все занятия в дистанционной форме. Основным приложением, обеспечивающим пространство для совместной работы преподавателей и студентов, аудио- и видеосвязь, стало приложение Microsoft Teams. Из бесед с коллегами и студентами можно заключить, что приложение Microsoft Teams, не лишенное недостатков и ограничений, обеспечило эффективное взаимодействие преподавателей и студентов в виртуальных аудиториях. Удовлетворенность обучающихся качеством взаимодействия с преподавателями в дистанционном режиме оценивается ими в 3,92 балла, что соответствует уровню удовлетворенности «выше среднего».

Высокий уровень удовлетворенности (4,01 балла) качеством учебных материалов, доступных при дистанционном режиме обучения, объясняется наличием на кафедрах электронных учебно-методических материалов, возможностью удаленного доступа к материалам Зональной научной библиотеки, цифрового репозитория ЮФУ.

Удовлетворенность качеством полученных знаний при дистанционном режиме обучения получила среднюю оценку 3,77 балла. Очень низкая (1 балл) и низкая (2 балла) удовлетворенность качеством полученных знаний при дистанционном режиме обучения

характерна для 13% студентов, 18% имеют средний уровень удовлетворенности, 69% отмечают высокий уровень удовлетворенности. Средняя оценка 3,77 балла соответствует среднему уровню удовлетворенности, но следует отметить, что студенты наименее удовлетворены именно этим аспектом. Приведем некоторые комментарии, оставленные студентами по данному аспекту: «Организация обучения действительно прошла успешно. Преподаватели так же понятно и доходчиво объясняли материал, но домашней работы стало больше»; «Информация вписывается лучше, времени стало гораздо больше. Рад был бы продолжить в таком духе»; «Я полностью удовлетворен качеством обучения в дистанционном режиме»; «Все довольно-таки хорошо»; «Некоторые предметы лучше объясняли именно на онлайн-обучении, а некоторые хуже»; «Качество обучения в вузе намного выше, чем на дистанционном обучении». Полученные в результате опроса данные и комментарии лишь констатируют наличие несоответствия ожиданий некоторых студентов полученному результату. Для выяснения причин этого несоответствия необходимо дальнейшее исследование проблемы качества обучения при дистанционном режиме обучения.

Удовлетворенность качеством организации контроля знаний и качеством организации экзаменационной сессии в дистанционном режиме является высокой (3,98 и 4,01 балла соответственно). 75% респондентов оценили свой уровень удовлетворенности этими аспектами как высокий (4–5 баллов).

Больше всего студенты удовлетворены качеством взаимодействия с сотрудниками дирекции института в дистанционном режиме (УУС=4,05). Такие инструменты, как сайт ИКТИБ ЮФУ, LMS Moodle ИКТИБ, web-приложение «Сервис БРС», корпоративная почта ЮФУ, личный кабинет студента ЮФУ, позволили обеспечить оперативное информирование студентов, их эффективное взаимодействие с сотрудниками дирекции и преподавателями.

Дистанционное обучение явилось вынужденной мерой по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции. В условиях самоизоляции у студентов не было доступа к имеющейся в ЮФУ и в ИКТИБ инфраструктуре. Мы посчитали необходимым получить информацию о технических возможностях имеющихся в наличии у студентов устройств, о качестве доступного им интернет-соединения. Это поможет определить степень проблемы и принять решения для обеспечения равного доступа к дистанционному обучению в случае необходимости возобновления карантинных мер. В результате анализа результатов опроса выяснилось, что 87% обучающихся использовали ноутбук или настольный ПК, 13% – смартфон. При этом средняя оценка студентами системных и технических характеристик их устройств составила 4,01 балла по пятибалльной шкале, 4% студентов оценили возможности своего устройства как «плохие» и «очень

плохие». Качество доступного интернет-соединения в среднем оценено в 3,66 балла из 5, 11% обучающихся считают доступное им качество Интернета плохим и очень плохим. 32% всегда присутствовали на занятиях, 63% студентов несколько раз пропускали занятия из-за плохого интернет-соединения, 5% пропускали часто. Для решения проблемы равного доступа к дистанционному обучению в условиях самоизоляции работа кураторов групп должна быть направлена на выявление студентов, нуждающихся в соответствующем оборудовании. В каждом конкретном случае необходим индивидуальный подход к решению проблемы. Возможные пути решения проблемы: материальная помощь через профсоюзную организацию, предоставление во временное пользование устройств, имеющихся в распоряжении кафедры, оборудование в общежитиях пространства для дистанционного обучения. Для частичного решения проблемы неудовлетворительного интернет-соединения можно рекомендовать студентам, проживающим в регионах со слабым Интернетом, оставаться во время самоизоляции в общежитиях университета, где есть доступ к высокоскоростному Интернету. Также такие меры, как использование асинхронных способов взаимодействия преподавателей со студентами, запись преподавателями занятий, проведенных онлайн, создание электронного учебно-методического обеспечения курса, электронных материалов каждого занятия, позволят обеспечить участие всех обучающихся в образовательном процессе.

Электронное обучение с применением дистанционных технологий становится неотъемлемой составляющей реализации образовательных программ высшего образования. Под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников [5]. Ситуация с коронавирусом, вероятно, ускорит этот процесс. Сегодня ведется дискуссия о перспективах дистанционного образования. Проведенный нами опрос позволил узнать мнение студентов по данному вопросу, ценность этого мнения заключается в том, что оно основано на полученном обучающимися опыте дистанционного обучения. На вопрос: «Если бы у Вас был выбор между дистанционным режимом обучения и очными занятиями, что бы Вы предпочли?» – 48% студентов ответили, что предпочли бы смешанный формат, включающий

в себя дистанционные формы взаимодействия и очные занятия в аудитории. 31% предпочли бы очные занятия в аудитории и 19% – дистанционное обучение. Приведем некоторые высказывания студентов: «Дистанционный формат очень удобен для проведения лекций и лабораторных занятий. Основные проблемы связаны с занятиями, где преподавателю необходимо много писать на доске, встроенные инструменты teams не удобны для этого, поэтому практические занятия, связанные с решением задач, удобнее проводить очно»; «Крайне тяжело воспринимать информацию по техническим предметам в дистанционном формате. Лекции и более устные предметы воспринимаются лучше»; «Хотелось бы частичного перехода на онлайн-обучение. И особенно перехода на сдачу заданий в электронном формате, так будут экономиться тонны никому не нужных бумаг»; «Можно даже объединить эти два формата и проводить пары в кабинете, одновременно транслируя это в режиме онлайн в Teams для тех, у кого нет возможности лично присутствовать на паре в аудитории»; «Будет очень удобно и приятно обучаться, если будут смешанные занятия, как дистанционные – лекции, так и очное посещение института на лабораторных и практических занятиях»; «Дистанционное обучение неплохое, но подстраиваться под него и учиться сложнее, нежели в очном формате. Поэтому я все-таки предпочту живую видеть преподавателя, поскольку материал будет гораздо лучше усваиваться».

Заключение

Общий уровень удовлетворенности студентов 1–3-х курсов ИКТИБ ЮФУ качеством организации образовательного процесса в дистанционном режиме получил оценку 3,9 – «выше среднего», что свидетельствует о том, что действия сотрудников в кризисной ситуации оказались адекватными, ИКТИБ ЮФУ удалось быстро адаптироваться к новым условиям и продолжить эффективно функционировать в дистанционном режиме. Уровень удовлетворенности студентов качеством полученных знаний при дистанционном режиме обучения получил 3,77 балла. Хотя это соответствует среднему уровню удовлетворенности и 69% обучающихся удовлетворены качеством полученных знаний, этот показатель оказался самым низким. Качество полученных знаний является ключевым аспектом, поэтому считаем необходимым провести дополнительные исследования причин неудовлетворенности студентов. Полученные результаты исследования будут использованы для принятия мер по совершенствованию образовательного процесса с применением дистанционных технологий, как в случае вынужденного продолжения работы в дистанционном режиме, так и для планомерного внедрения электронного обучения в образовательную практику института.

Список литературы

1. Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 14.03.2020 № 397 «Об образовательной деятельности в организациях, реализующих образовательные программы высшего образования и соответствующие дополнительные профессиональные программы, в условиях предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции на территории РФ». [Электронный ресурс]. URL: https://www.minobrnauki.gov.ru/ru/documents/card/?id_4=1064 (дата обращения: 17.08.2020).
2. Приказ Южного федерального университета от 13.08.2018 № 1564 «Об утверждении порядка применения дистанционного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации программ Южного федерального университета». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sfedu.ru/files/upload/sts/6067/%D0%9F1564%20%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%AD%D0%9E,%20%D0%94%D0%9E%D0%A2%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D1%80%D0%B5%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%9E%D0%9F.pdf> (дата обращения: 10.08.2020).
3. Приказ Южного федерального университета от 16.03.2020 № 384 «О предупреждении распространения новой коронавирусной инфекции». [Электронный ресурс]. URL: <https://sfedu.sharepoint.com/sites/pr/Shared%20Documents/%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%D0%B0/%D0%9F384.pdf> (дата обращения: 10.08.2020).
4. Военно-психологический словарь-справочник / под общ. ред. Ю.П. Зинченко. М.: ИД Куприянова, 2010. 592 с.
5. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2020). [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/9ab9b85e5291f25d6986b5301ab79c23f0055ca4 (дата обращения: 10.07.2020).