

## ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Колесникова А.А.<sup>1</sup>, Колесников О.Л.<sup>1</sup>, Сеницкий А.И.<sup>1</sup>, Шишкова Ю.С.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ФГБОУ ВО «Южно-Уральский государственный медицинский университет», Челябинск, e-mail: niimmun@mail.ru

Мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг позволяет совершенствовать учебный процесс и обеспечивать эффективное взаимодействие всех сторон, заинтересованных в высшем образовании. В настоящей работе методом анкетирования произведена оценка удовлетворенности студентов Южно-Уральского государственного медицинского университета (ЮУГМУ) качеством предоставления образовательных услуг при использовании дистанционных образовательных технологий. В опросе добровольно и анонимно приняли участие 239 обучающихся 1-го курса ЮУГМУ (76 студентов педиатрического факультета и 163 студента лечебного факультета). Результаты проведенного анкетирования демонстрируют высокую удовлетворенность обучением в ЮУГМУ (свыше 80% респондентов), качеством лекций (свыше 70%) и практических занятий (более 65%). Деятельностью профессорско-преподавательского состава удовлетворены более 85% респондентов, а объективностью оценок – свыше 70% студентов. Более 60% респондентов отрицательно оценили дистанционное образование в медицинском вузе в целом. Результаты проведенного исследования демонстрируют необходимость дальнейшего обучения преподавателей методам дистанционного взаимодействия со студентами для более подробного обсуждения их ошибок при выполнении работы с применением электронных средств обучения (индивидуальные консультации) и разъяснения причин снижения выставленной оценки. Также представляется целесообразным дополнительное обучение студентов методам поиска необходимой литературы в сети Интернет. Требуется дополнительные усилия по улучшению результатов дистанционного образования.

Ключевые слова: высшее образование, дистанционное образование, качество образования, удовлетворенность студентов.

## ASSESSMENT OF STUDENT SATISFACTION IN THE CONDITIONS OF DISTANCE EDUCATION

Kolesnikova A.A.<sup>1</sup>, Kolesnikov O.L.<sup>1</sup>, Sinitskiy A.I.<sup>1</sup>, Shishkova Yu.S.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>FSBEI HE «South-Urals State Medical University», Chelyabinsk, e-mail: niimmun@mail.ru

Monitoring the satisfaction of consumers of educational services allows us to improve the educational process and ensure effective interaction of all parties interested in higher education. In this paper, the questionnaire method was used to assess the satisfaction of students of the South Ural state medical University (SUSMU) with the quality of educational services provided using distance learning technologies. 239 students of the 1st year of SUSMU took part in the survey voluntarily and anonymously (76 students of the pediatric faculty and 163 students of the medical faculty). The results of the survey show high satisfaction with studying at SUSMU (over 80% of respondents), the quality of lectures (over 70%) and practical training (over 65%). More than 85% of respondents are satisfied with the activities of the teaching staff, and more than 70% of students are satisfied with the objectivity of assessments. More than 60% of respondents gave a negative assessment of distance education in a medical university as a whole. The results of the study demonstrate the need for further training of teachers in the methods of distance interaction with students for a more detailed discussion of their mistakes when performing work using electronic teaching aids (individual consultations) and explaining the reasons for the decrease in the grade. It also seems appropriate to provide additional training to students in methods of searching for the necessary literature on the Internet. Additional efforts are needed to improve the results of distance education.

Keywords: higher education, distance education, quality of education, student satisfaction.

Качество образования сегодня является важнейшим показателем для всех образовательных организаций. Именно высокое качество обеспечивает выполнение запросов как государства, так и общества в отношении подготовки современных квалифицированных

специалистов. Кроме того, обеспечение высокого качества образования дает вузам возможность эффективно участвовать в конкурентной борьбе, сохраняться и развиваться. Но что же такое «качество образования»? Это понятие вызывает интенсивные дискуссии ученых, что приводит к широкому спектру трактовок данного термина. Среди вариантов можно указать следующие: «Качество образования определяется как совокупность его свойств и их проявлений, способствующих удовлетворению потребностей человека и отвечающих интересам общества и государства» [1, с. 31], «... социальная категория, определяющая состояние, результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности» [1, с. 31]. Другие авторы указывают, что «...качество образования определяется степенью соответствия теоретических знаний и умений их практическому использованию в жизни и профессиональной деятельности» [2, с. 23]. Таким образом, требуются особые подходы для адекватной оценки качества образования. При этом нужно обязательно учитывать: 1) степень соответствия содержания образовательных программ требованиям ФГОС и пожеланиям работодателей; 2) удовлетворенность потребителей; 3) повышение общей культуры и образованности обучающихся [3]. Управление качеством требует формирования системы, которая обеспечивает контроль и развитие всех направлений деятельности вуза, элементами которой являются разработка образовательных программ, осуществление образовательного процесса, контроль качества усвоения учебного материала, формирование материально-технической базы, обучение профессорско-преподавательского состава (ППС). Одним из способов обеспечения эффективного управления качеством служат разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК) [3, 4]. В работе СМК существенным элементом является мониторинг удовлетворенности потребителей. В образовании удовлетворенность рассматривают как результат сравнения между ожиданиями потребителей и восприятием ими образовательных услуг [5]. Исследование удовлетворенности позволяет улучшать учебный процесс, эффективно взаимодействовать с абитуриентами и работодателями. В Южно-Уральском государственном медицинском университете (ЮУГМУ) также действует сертифицированная СМК и проводится оценка удовлетворенности различных групп потребителей. В частности, ранее было показано, что 87,3% работодателей полностью удовлетворены уровнем практической подготовки студентов [6]. Весной 2020 г. все высшее образование в России было вынуждено перейти на использование электронного образования (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Большинство вузов имели определенный опыт в этом отношении. В ЮУГМУ существует образовательный портал, действующий на основе системы Moodle. Портал активно использовался в рамках

дополнительного профессионального образования. На нем также размещали лекции для студентов по ряду дисциплин. Однако пришлось срочно разрабатывать учебный контент по всем дисциплинам и размещать его на портале. Это потребовало больших усилий от ППС и технических служб университета. Дополнительными проблемами стали регистрация на портале всех студентов и обучение их правильной работе с учебными материалами. Эти особенности сделали целесообразным настоящее исследование.

Цель исследования: оценка удовлетворенности студентов качеством и организацией учебного процесса в условиях использования дистанционного образования.

### **Материал и методы исследования**

В работе был применен метод анкетирования. Анкета была размещена на образовательном портале университета. Студенты принимали участие в опросе добровольно. Ответы учитывались в анонимном режиме. Респондентами стали студенты 1-го курса: 76 обучались на педиатрическом факультете и 163 – на лечебном факультете. Удовлетворенность указывали в процентах от 10 до 100. Ответы классифицировали следующим образом: удовлетворенность 10–20% – полностью не удовлетворены, удовлетворенность от 30% до 50% – частично не удовлетворены, удовлетворенность от 60% до 80% – частично удовлетворены, удовлетворенность 90–100% – полностью удовлетворены. В ряде вопросов студенты могли выбрать один из вариантов ответов. Для определения статистически значимых различий между группами использовали точный критерий Фишера, который определяли с помощью программы, разработанной Dr. Haseeb A. Khan и размещенной на сайте «Биометрика» [7].

### **Результаты исследования и их обсуждение**

Как видно из таблицы 1, 83,9% студентов лечебного факультета и 92,2% студентов педиатрического факультета удовлетворены обучением в ЮУГМУ. Это свидетельствует о хорошей организации учебного процесса и адекватном выборе абитуриентами будущей профессии. Доказательством высокой учебной мотивации студентов-медиков является тот факт, что у 70,3% опрошенных преобладал мотив «получение знаний», а у 13,5% – мотив «овладение профессией» [8].

Качеством лекций и практических занятий удовлетворены в целом 70,84% и 65,4% респондентов с лечебного факультета. Похожая картина отмечалась и среди будущих педиатров (табл. 1).

Таблица 1

Ответы на вопросы о качестве обучения

Варианты ответа	Лечебный факультет, % (n)	Педиатрический факультет, % (n)
<b>Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в ЮУГМУ</b>		

Полностью не удовлетворены	3,1% (5)	3,9% (3)
Частично не удовлетворены	13,0% (21)	3,9% (3)
Частично удовлетворены	30,2% (49)	30,3% (23)
Полностью удовлетворены	53,7% (87)	61,9% (47)
<b>Насколько Вы удовлетворены качеством лекций, реализованных с применением электронного образования и дистанционных образовательных технологий</b>		
Полностью не удовлетворены	10,6% (17)	6,7% (5)
Частично не удовлетворены	18,6% (30)	16,0% (12)
Частично удовлетворены	36,64% (59)	44,0% (33)
Полностью удовлетворены	34,2% (55)	33,3% (25)
<b>Насколько Вы удовлетворены качеством проведения практических занятий (удобство + информативность + учебная эффективность) с применением электронного образования и дистанционных образовательных технологий через образовательный портал университета</b>		
Полностью не удовлетворены	8,0% (13)	9,2% (7)
Частично не удовлетворены	26,5% (43)	23,7% (18)
Частично удовлетворены	43,8% (71)	44,7% (34)
Полностью удовлетворены	21,6% (35)	22,4% (17)

Примечание: статистически значимых различий между группами не обнаружено

Очень существенным элементом образовательного процесса является взаимодействие преподавателя и обучающегося. Данные по этому разделу представлены в таблице 2. Полностью и частично удовлетворены деятельностью ППС 86,5% студентов лечебного факультета и 88,1% – педиатрического. Весьма высока удовлетворенность объективностью оценок, которая на лечебном факультете составила 73,0%. При этом не удовлетворены правильностью оценок 27% студентов лечебного факультета и 21,3% – педиатрического. Представляется целесообразным рекомендовать преподавателям более подробно обосновывать причины снижения выставленной оценки. Доля студентов, не удовлетворенных обеспечением учебно-методической литературой, составила 33,1% на лечебном факультете и 35,5% на педиатрическом факультете. Данный факт сложно объяснить, так как все студенты имеют доступ к электронной библиотечной системе, кроме выданных на руки учебных пособий. Также студентам доступны сайты Министерства здравоохранения и профессиональных сообществ, на которых размещено большое количество документов по организации медицинской помощи. Вероятно, нужно обеспечить обучение студентов методам поиска нужной литературы в Интернете.

Была зафиксирована относительно низкая удовлетворенность организацией индивидуальных консультаций (66,3% и 58,9% соответственно на лечебном и педиатрическом факультете), что требует дополнительных усилий по выполнению этой части образовательного процесса. Несколько выше удовлетворенность оперативностью и результативностью реагирования кафедр – 73,3% на лечебном факультете и 76% на педиатрическом факультете.

Ответы на вопросы о взаимодействии с преподавателями и по обеспечению учебного процесса

Варианты ответа	Лечебный факультет, % (n)	Педиатрический факультет, % (n)
<b>Насколько Вы удовлетворены адекватностью (правильностью) оценок, выставляемых преподавателями</b>		
Полностью не удовлетворены	6,9% (11)	5,3% (4)
Частично не удовлетворены	20,1% (32)	16,0% (12)
Частично удовлетворены	34,6% (55)	46,7% (35)
Полностью удовлетворены	38,4% (61)	32,0% (24)
<b>Насколько Вы удовлетворены обеспечением учебного процесса учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой и иным в электронной форме</b>		
Полностью не удовлетворены	10,4% (17)	11,8% (9)
Частично не удовлетворены	22,7% (37)	23,7% (18)
Частично удовлетворены	35,6% (58)	34,2% (26)
Полностью удовлетворены	31,3% (51)	30,3% (23)
<b>Насколько Вы удовлетворены организацией проведения преподавателями индивидуальных консультаций при организации обучения с применением электронного образования и дистанционных образовательных технологий</b>		
Полностью не удовлетворены	9,4% (15)	19,2% (14)
Частично не удовлетворены	24,4% (39)	21,9% (16)
Частично удовлетворены	33,8% (54)	26,0% (19)
Полностью удовлетворены	32,5% (52)	32,9% (24)
<b>Насколько Вы удовлетворены оперативностью и результативностью реагирования кафедр на Ваши запросы</b>		
Полностью не удовлетворены	5,0% (8)	4,0% (3)
Частично не удовлетворены	21,7% (35)	20,0% (15)
Частично удовлетворены	30,4% (49)	29,3% (22)
Полностью удовлетворены	42,9% (69)	46,7% (35)
<b>Насколько Вы удовлетворены деятельностью ППС</b>		
Полностью не удовлетворены	1,2% (2)	2,6% (2)
Частично не удовлетворены	12,3% (20)	9,2% (7)
Частично удовлетворены	34,6% (56)	44,7% (34)
Полностью удовлетворены	51,9% (84)	43,4% (33)
<b>Насколько Вы удовлетворены своевременностью информирования Вас об изменениях в процессе дистанционного обучения на кафедрах (расписания занятий, тем занятий и лекций, проведения обзоров, проведения ликвидации задолженности и т.п.)</b>		
Полностью не удовлетворены	8,0% (13)	9,2% (7)
Частично не удовлетворены	13,6% (22)	21,1% (16)
Частично удовлетворены	34,0% (55)	38,1% (29)
Полностью удовлетворены	44,4% (72)	31,6% (24)

Примечание: статистически значимых различий между группами не обнаружено

Своевременностью информирования об изменениях в процессе обучения удовлетворены 78,4% студентов лечебного факультета. Респонденты с педиатрического факультета продемонстрировали тенденцию к снижению удовлетворенности, которая

составила 69,7% (сдвиги не достигли статистической значимости).

В таблице 3 представлено отношение студентов к электронному обучению и дистанционным образовательным технологиям. 72,4% респондентов, обучающихся на лечебном факультете, считали, что качество дистанционного обучения ниже по сравнению с классическим. Доля таких ответов на педиатрическом факультете составила 55,3% (различия между факультетами статистически значимы). Доля студентов, считающих, что качество образования практически одинаково при этих вариантах, была выше на педиатрическом факультете на 12,3% (различия статистически значимы).

Таблица 3

Ответы на вопросы о дистанционном образовании

Варианты ответа	Лечебный факультет, % (n)	Педиатрический факультет, % (n)	p
<b>По Вашему мнению, качество обучения с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий по сравнению традиционным очным – с точки зрения будущей врачебной профессии</b>			
Выше	3,1% (5)	7,9% (6)	> 0,05
Ниже	72,4% (118)	55,3% (42)	= <b>0,011</b>
Сопоставимо	24,5% (40)	36,8% (28)	= <b>0,01</b>
<b>По Вашему мнению, удобство дистанционного обучения по сравнению с традиционным очным обучением</b>			
Выше	39,3% (64)	36,0% (27)	> 0,05
Ниже	33,1% (54)	26,7% (20)	> 0,05
Сопоставимо	27,6% (45)	37,3% (28)	> 0,05
<b>Выберите, какой вариант обучения вам больше нравится</b>			
С ежедневным посещением университета	30,7% (50)	26,3% (20)	> 0,05
Только на основе электронного обучения и дистанционных образовательных технологий без посещения университета	8,0% (13)	13,2% (10)	> 0,05
В основном на основе электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, но и с посещением университета	22,1% (36)	18,4% (14)	> 0,05
С посещением университета и в небольшом объеме с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	39,3% (64)	42,1% (32)	> 0,05

В целом из всей группы респондентов 66,95% считают, что качество дистанционного образования ниже, чем классического. Студенты ЮУГМУ не одиноки в таком отношении к дистанционному обучению. По данным литературы, сомневаются в возможности эффективного трудоустройства лиц, обучавшихся дистанционно, 46% работодателей [9]. Любопытно, что при ответе на вопрос об удобстве дистанционного обучения не было обнаружено преобладающего мнения (табл. 3). При выборе возможного варианта обучения 70% студентов лечебного факультета и 68,4% респондентов с педиатрического факультета

выбрали посещение университета (с возможным использованием в небольшом объеме электронного обучения и дистанционных образовательных технологий). Таким образом, собственные результаты и данные литературы свидетельствуют о выраженном негативном отношении к качеству дистанционного образования.

Можно констатировать наличие большой проблемы, связанной с использованием ЭО и ДОТ. С одной стороны, дистанционное образование бурно развивается и все более широко используется. С другой стороны, имеется отрицательное отношение студентов, преподавателей и работодателей. Кажется целесообразным провести массовое обучение преподавателей особенностям подготовки учебного контента и его применения в условиях использования ЭО и ДОТ. Также стоит обратить внимание на такие проблемы, как: а) мотивация обучающихся; б) обеспечение развития коммуникативных навыков обучающихся при дистанционном образовании; в) эффективный контроль качества усвоения материала. Это особенно важно, так как при использовании ЭО и ДОТ повышается возможность использования обучающимися разного рода мошенничества (шпаргалок, микронаушников, плагиата). Необходимо решить проблемы с повышением нагрузки на ППС при дистанционном образовании. Требуются большие усилия для разработки занятий, проверки работ студентов, оформления документации. Многие студенты сдают работы в последний момент и требуют быстрого оценивания работы, что увеличивает нагрузку на преподавателя. Кроме того, ППС приходится нести дополнительные расходы в связи с использованием ЭО и ДОТ (необходимы оплата дополнительных трат электроэнергии, покупка программного обеспечения, амортизация техники).

### **Выводы**

1. Более 80% опрошенных студентов удовлетворены обучением в ЮУГМУ.
2. Качеством лекций и практических занятий полностью и частично удовлетворены более 70% и 65% респондентов соответственно.
3. Полностью и частично удовлетворены деятельностью ППС 86,5% студентов лечебного факультета и 88,1% – педиатрического факультета.
4. Целесообразно более подробно разъяснять студентам их ошибки при ответах и провести обучение преподавателей методам онлайн-взаимодействия с обучающимися с помощью видеосервисов.
5. 66,95% респондентов считают, что качество дистанционного образования ниже, чем классического. Студенты предпочитают обучение с посещением университета, возможно, с элементами использования дистанционных образовательных технологий.
6. Требуются дополнительные усилия по улучшению результатов дистанционного образования.

## Список литературы

1. Никокошева Н.Г. Некоторые подходы к определению понятия «качество образования» // Педагогическое образование. 2008. № 2. С. 27-34.
2. Авдашкин А.А., Пасс А.А. Подходы к определению понятия «качество образования» // Научно-методическое обеспечение оценки качества образования. 2018. № 2(5). С. 21-26.
3. Соколовская М.В., Буянкина Р.Г. Роль системы менеджмента качества в образовательном процессе вуза // Сибирское медицинское обозрение. 2016. № 4. С. 100-107.
4. Чупрова Д.В. Менеджмент качества в сфере высшего медицинского образования // Вестник Бурятского государственного университета. 2011. № 1. С. 184-188.
5. Елисеева Е.Н. Оценка удовлетворенности и лояльности потребителей в сфере высшего образования // Общество, экономика, управление. 2018. Том 3, № 4. С. 62-67.
6. 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.
7. Программа вычисления точного критерия Фишера (Fisher's Exact Test) // Биометрика [Электронный ресурс]. URL: [http://www.biometrica.tomsk.ru/programm\\_stat.htm](http://www.biometrica.tomsk.ru/programm_stat.htm) (дата обращения: 01.08.2020).
8. Худякова О.Ю., Определякова 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-во Южно-Уральского государственного медицинского университета, 2019. С. 112-115.
9. 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.