

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Костромской государственный университет

**Служба лицензирования, аккредитации
и менеджмента качества образования**

**ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ УЧАСТНИКОВ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА
В ОСЕННЕМ СЕМЕСТРЕ 2021/22 УЧЕБНОГО ГОДА
по результатам анализа анкетирования
преподавателей КГУ**



Кострома, 2022

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ АНКЕТИРОВАНИИ

С 01 по 15 марта 2022 года через форму, размещенную в СДО, было проведено анкетирование среди преподавателей университета. Анкета составлена специалистами учебно-методического управления. Аналитическая обработка результатов анкетирования ППС проводилась Отделом лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования.

Цель исследования – выявление положительных и отрицательных моментов организации труда в университете и степени удовлетворенности преподавателей отдельными аспектами деятельности образовательной организации.

В анкетировании приняли участие 243 респондента, что составило 61,2% от всех кадров профессорско-преподавательского состава КГУ.

Важным моментом функционирования системы качества образования вуза является выявление требований и ожиданий участников образовательного процесса, оценка степени соответствия этих требований показателям деятельности университета и оценка удовлетворенности всех групп потребителей. Персонал является основной ценностью каждой организации, в том числе и высшего учебного заведения. Уровень вовлеченности персонала в деятельность вуза определяет степень его успеха. Удовлетворенность персонала работой в вузе выступает одним из важнейших критериев, определяющих эффективность работы вуза во всех сферах его деятельности.

Распределение участников анкетирования по институтам

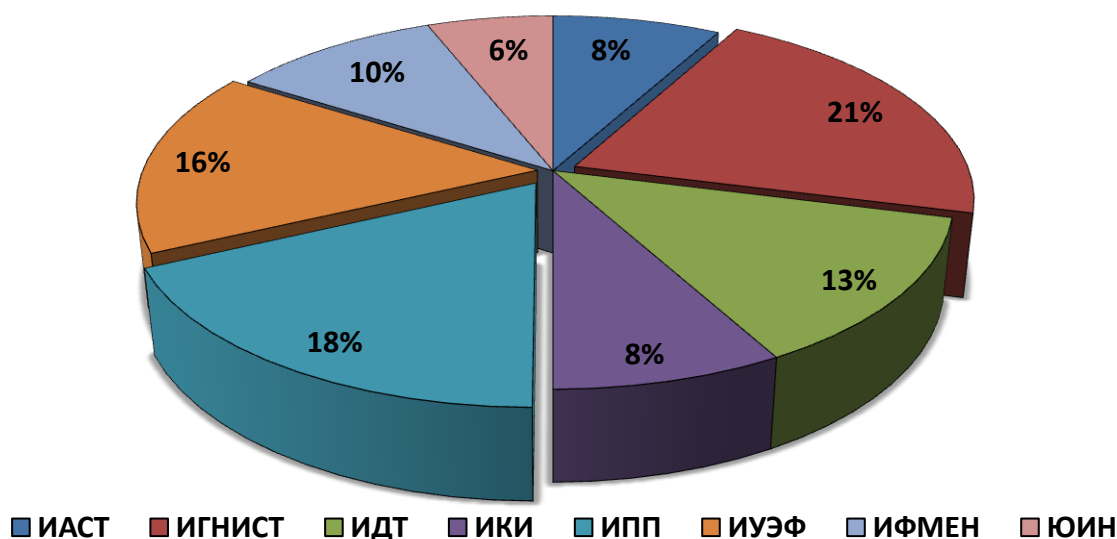


Рис. 1

Лидирующую позицию по количеству участников опроса занимает ИГНИСТ – 21%, второе место у ИПП – 18%, закрывает тройку лидеров ИУЭФ с 13% респондентов.



Рис. 2

Анализируя полученный результат, можно сказать, что в ответах на вопросы анкеты будет представлено мнение в основном преподавателей, работающих в должности доцента.

2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ

2.1 Удовлетворенность преподавателей работой в смешанном (очно-дистанционном) формате обучения

Анкета по удовлетворенности качеством образования участников образовательного процесса в осеннем семестре 2021/22 учебного года состояла из 18 вопросов. Анкетиремым было предложено оценить эффективность своей работы, а также трудности в работе при смешанной форме обучения, следующий блок вопросов был направлен на изучение удовлетворенности организацией учебного процесса, организацией условий труда и материально-технического оснащения, в том числе выявление наиболее востребованных направлений работы вуза при научно-исследовательской деятельности преподавателей.

Работники профессорско-преподавательского состава осуществляют предусмотренную трудовым договором и индивидуальным планом учебную, научную, методическую и воспитательную работу в рамках соответствующих

образовательных программ. 2021/22 учебный год начался в Костромском государственном университете в смешанном (очно-дистанционном) формате обучения. Для того чтобы выяснить, насколько привычной стала такая форма работы, представителям профессорско-преподавательского состава был задан вопрос: «Как Вы адаптировались к смешанной (очно-дистанционной) форме обучения студентов?».

Как Вы адаптировались к смешанной (очно-дистанционной) форме обучения студентов?

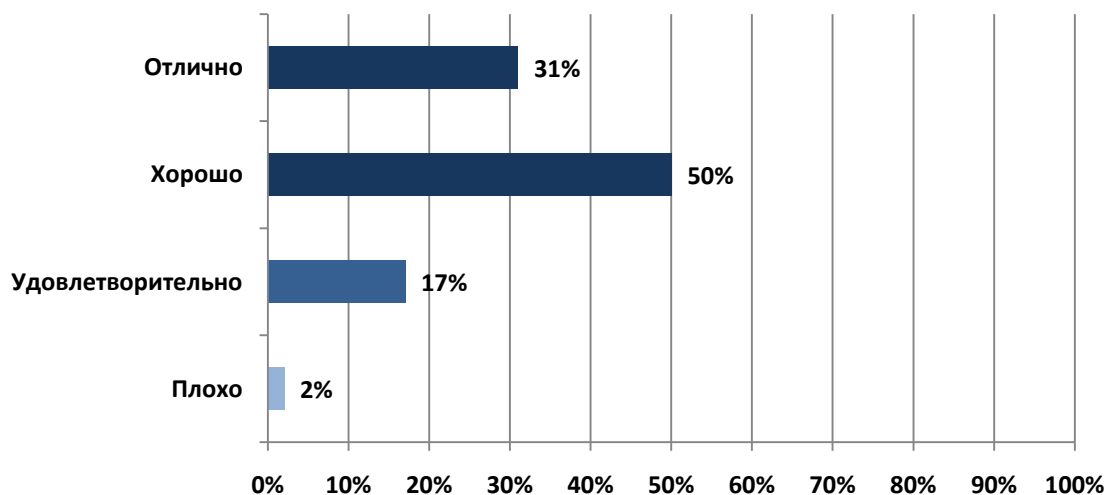


Рис. 3

Рассмотрев полученные результаты (сумма положительных ответов 31% и 50%), можно сказать, что 81% преподавателей быстро адаптировались к новому формату обучения, 19% респондентов испытывали трудности при адаптации к смешанной форме преподавания в начале 2021/22 учебного года.

Очно-дистанционный формат обучения потребовал от профессорско-преподавательского состава иного подхода к работе, который состоял из планирования очных занятий и дистанционной работы со студентами, распределения материала по форматам обучения, заполнения курсов в СДО университета, планирования и разработки заданий для контроля знаний, запись лекций и подготовка практических очных занятий – всё это необходимо для обеспечения качественного обучения. Чтобы выяснить насколько удобен смешанный формат обучения для ППС, им был задан вопрос: «Удобно ли Вам преподавать в очно-дистанционном режиме?».

Удобно ли Вам преподавать в очно-дистанционном режиме?

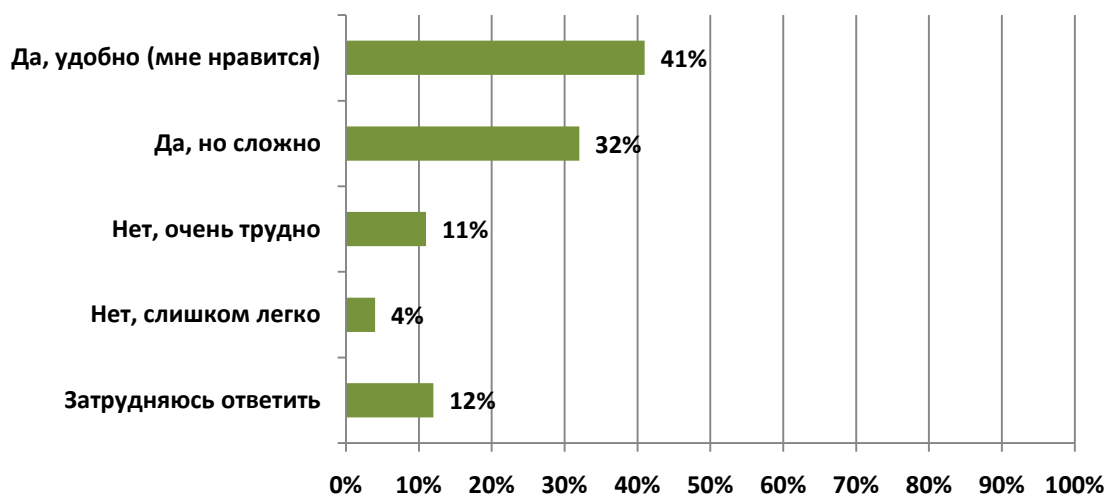


Рис. 4

73% преподавателей нравится смешанный формат обучения, это очень хороший показатель, учитывая, что 12% затруднились ответить. 11% респондентов неудобно, трудно преподавать в очно-дистанционном формате обучения. Следующий вопрос анкеты был направлен на выявление трудностей при таком виде преподавания: «Какого рода трудности Вы испытываете, работая в очно-дистанционном формате?» (Можно было выбрать несколько вариантов ответов).

Какого рода трудности Вы испытываете, работая в очно-дистанционном формате?

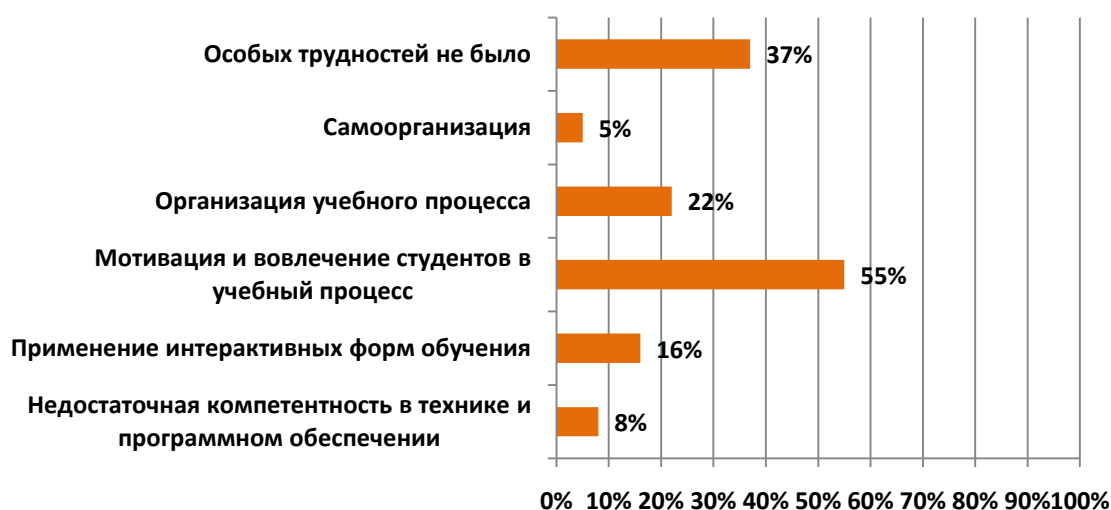


Рис. 5

Лидирующую позицию занимает ответ «мотивация и вовлечение студентов в учебный процесс» - так ответили 55% респондентов, на втором месте расположился ответ «особых трудностей не было» - 37%, 22% преподавателей испытывали трудности с организацией учебного процесса. Проблема мотивации и вовлеченности студентов в учебный процесс существовала и во времена очного обучения, сейчас же эта проблема стоит острее. Традиционные методы обучения провоцируют утрату интереса и мотивации у современных студентов. В связи с этим образовательная система должна адаптироваться к современным запросам, формировать и развивать новые методы обучения, используя активные методы обучения с учетом достижений в области информационных технологий.

Учитывая проблему вовлеченности студентов, будет интересно узнать ответы преподавателей на вопрос: «Как Вы оцениваете эффективность собственной работы в текущем режиме работы?»

Как Вы оцениваете эффективность собственной работы в текущем режиме работы?

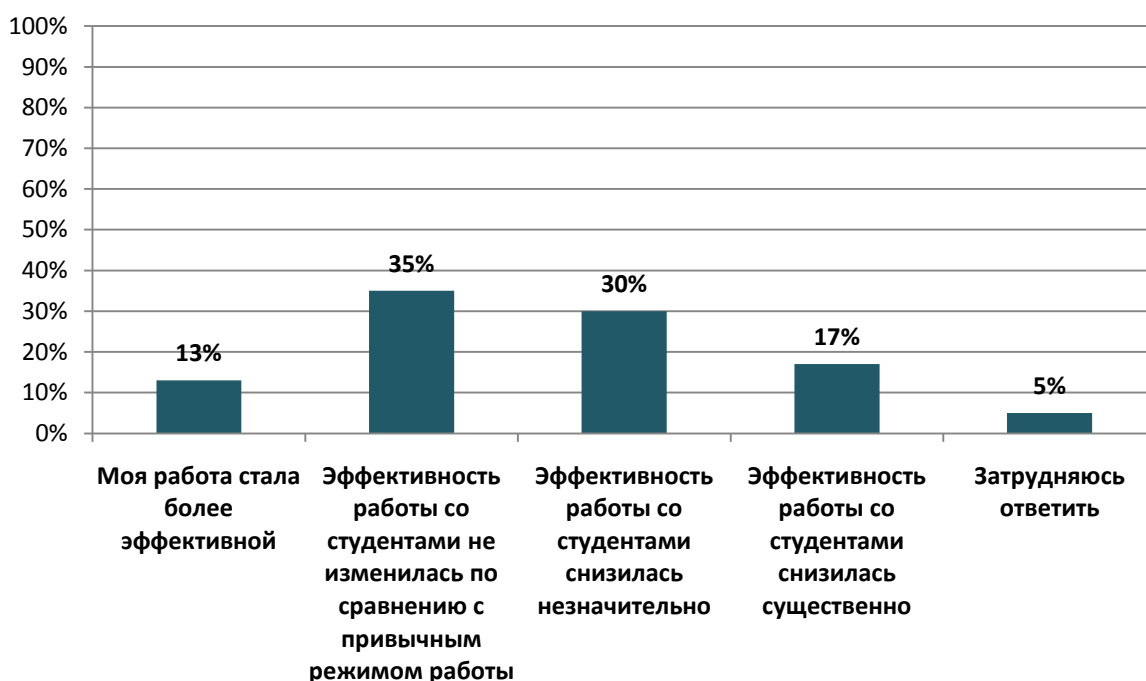


Рис. 6

Проанализировав полученный результат, можно предположить, что ответы «эффективность работы со студентами снизилась незначительно» (30%) и «снизилась существенно» (17%) – выбрали преподаватели, которые ответили на предыдущий вопрос, что испытывали трудности с вовлечением студентов в учебный процесс. Положительным моментом стали ответы «моя работа стала более эффективной» (13%) и «эффективность работы со студентами не

изменилась по сравнению с привычным режимом работы» (35%). 48% положительных ответов против 47% отрицательных, говорит о том, что эффективность образовательного процесса всё-таки пострадала при переходе на очно-дистанционный формат обучения, необходимо предпринять меры для устранения проблем с качеством образовательной деятельности при смешанной форме преподавания.

Чтобы выяснить какие плюсы видят представители профессорско-преподавательского состава в смешанном формате работы, им был задан вопрос: «Что Вам нравится в нынешнем смешанном формате работы?» (Можно было выбрать несколько вариантов ответов).



Рис. 7

Большинство преподавателей высоко оценили работу в смешанном формате, положительными моментами стали ответы «освоение новых навыков» (38%), «возможность лучше и эффективнее структурировать свое рабочее время» (38%), «расширение возможности применения новых педагогических приемов и техник» (34%). Новый формат обучения потребовал от профессорско-преподавательского состава освоения новых методик для работы в цифровой среде, овладения новыми технологиями, а также адаптации к новым способам коммуникации, всё это большинство преподавателей восприняли как возможность профессионального развития, но 28% ответов говорит о том, что около трети преподавателей испытывают дискомфорт при дистанционном обучении.

В смешанном формате обучения предполагалось вынесение на очный формат практического закрепления знаний и их проверку. Какую форму выбрали преподаватели для проверки знаний студентов, покажут ответы на вопрос: «Как Вы организуете проверку знаний студентов в режиме смешанного обучения?» (Можно было выбрать несколько вариантов ответов).

Как Вы организуете проверку знаний студентов в режиме смешанного обучения?

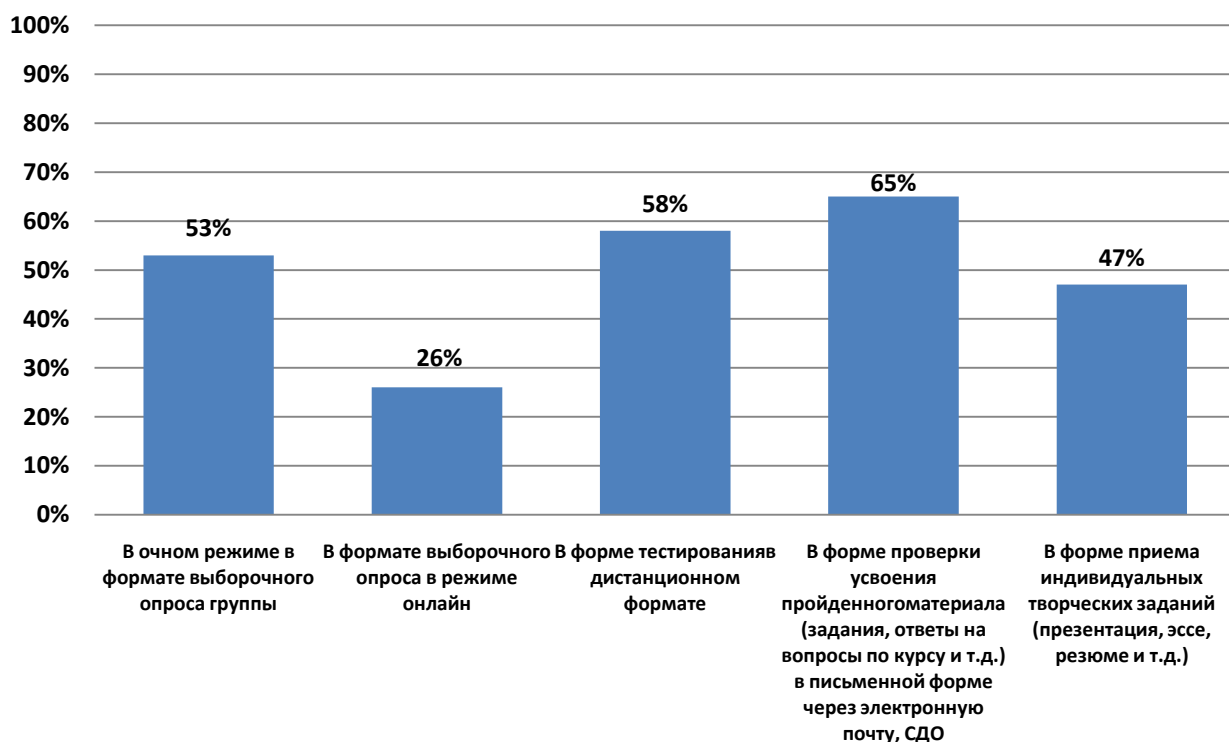


Рис. 8

65% преподавателей выбрали «письменную форму ответов через электронную почту или СДО», 58% - «форму тестирования в дистанционном формате», 53% респондентов проверяли знания студентов «в очном режиме в формате выборочного опроса группы». 79% (53%, 26%) в режиме очного формата против 170% (58%, 65%, 47%) дистанционного формата проверки знаний студентов по учебным дисциплинам. Дистанционный формат проверки знаний выливается для студентов в ещё больший объем самостоятельной работы, на который пожаловалось 30% студентов при ответе на вопрос анкетирования о трудностях обучения в смешанном формате обучения, которое проводилось в феврале 2022 года.

Следующий вопрос был направлен на выяснение нуждаемости преподавателей в помощи при подготовке к проведению дисциплин в дистанционном формате: «Необходима ли Вам в настоящее время помощь или поддержка по организации дистанционного обучения?».

Необходима ли Вам в настоящее время помощь или поддержка по организации дистанционного обучения?

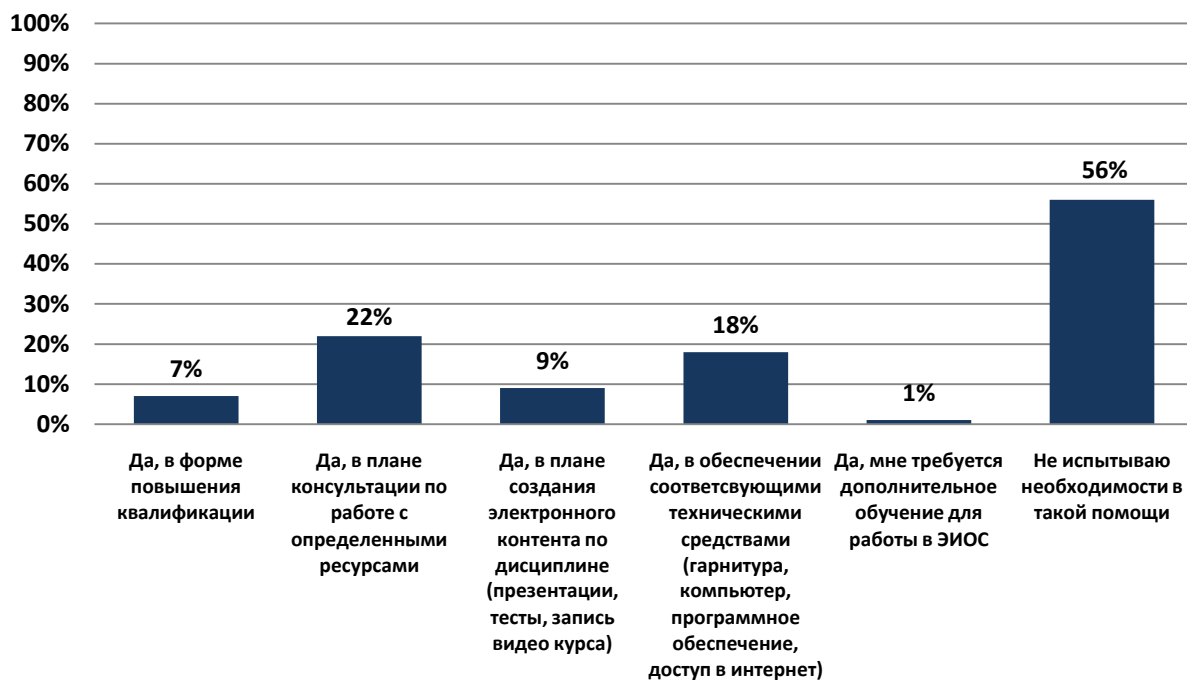


Рис. 9

Больше половины респондентов (56%) не испытывают необходимости в помощи при обучении студентов в дистанционном формате; 44% преподавателям необходима поддержка специалистов университета: 22% - в работе с определенными ресурсами, 18% - в обеспечении техническими средствами, 9% - в создании электронного контента по дисциплине, 7% - в форме повышения квалификации, 1% - в форме дополнительного обучения для работы в ЭИОС.

2.2 Удовлетворенность преподавателей организацией учебного процесса в смешанном (очно-дистанционном) формате обучения

Организация образовательного процесса в вузе регламентируется учебным планом, рабочим годовым учебным планом, календарным графиком учебного процесса на учебный год и расписанием занятий. В учебном процессе университета используются самые разные формы и методы обучения. В современной ситуации большую долю образовательного процесса занимает самостоятельная работа студента.

Чтобы выяснить, как оценивают преподаватели организацию образовательной деятельности в смешанном формате обучения, в анкете был сформулирован вопрос: «Каково Ваше общее впечатление от организации

учебного процесса в текущий период?» (Можно было выбрать несколько вариантов ответов).

Каково Ваше общее впечатление от организации учебного процесса в текущий период?

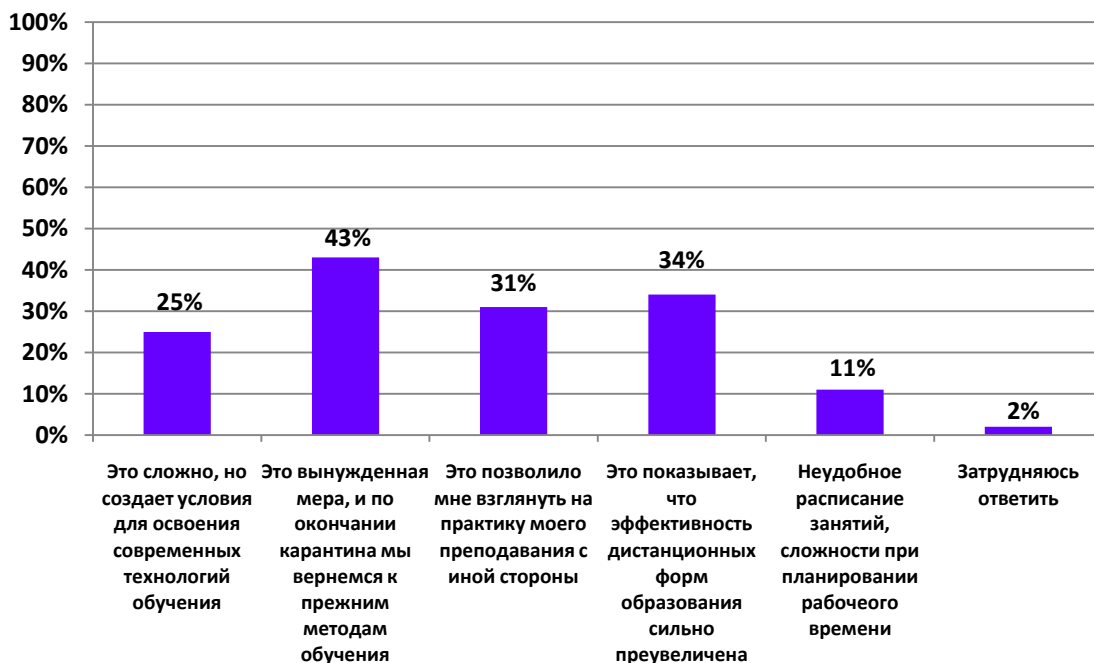


Рис. 10

43% респондентов считают организацию обучения в очно-дистанционном формате «вынужденной мерой и ожидают возвращения к прежним методам обучения», второй по популярности ответ (34%) – смешанная форма обучения «показала, что эффективность дистанционных форм образования сильно преувеличена», замыкает тройку ответ (31%) – «это позволило мне взглянуть на практику моего преподавания с иной стороны». В целом, профессорско-преподавательский состав оценивает организацию очно-дистанционного обучения достаточно ровно. С одной стороны, преподаватели видят в новом формате положительные моменты для профессионального роста и развития, с другой – видят слабые стороны некоторых моментов в обучении в смешанном формате: большой объем работы для обеих сторон процесса обучения и неэффективность определенных методов, ожидают возвращения в привычный очный формат преподавания.

Дирекции институтов и сотрудники учебно-методического управления проделали большую работу по организации учебного процесса в новом смешанном формате обучения, было учтено много факторов и документов, действовавших в Костромской области на момент формирования расписания занятий в очной и дистанционной форме. Чтобы оценить проделанную работу,

преподавателям был задан вопрос: «Удовлетворены ли Вы организацией учебного процесса (расписание, система информирования об изменениях в организации учебного процесса)?».

Удовлетворены ли Вы организацией учебного процесса (расписание, система информирования об изменениях в организации учебного процесса)?



Рис. 11

Положительно оценили работу коллективов вуза 95% опрошенных: 50% - «полностью удовлетворены», 45% - «частично».

Проанализировав ответы профессорско-преподавательского состава по удовлетворенности организацией учебного процесса в смешанном (очно-дистанционном) формате обучения, можно сказать, что в большинстве случаев уровень удовлетворенности по этому показателю достаточно высокий – это является положительным результатом для университета.

2.3 Удовлетворенность преподавателей организацией условий труда и материально-техническим обеспечением учебного процесса

Смена формата обучения студентов привела к усложнению содержания преподавательского труда и к изменению его традиционных функций. Сегодня преподавательский труд – это сочетание деятельности по формированию компетенций у студентов, созданию образовательных ресурсов, размещаемых в информационной среде, новых способов коммуникации со студентами. Всё это требует изменения условий труда и качественного оснащения рабочего места

преподавателя. Удовлетворенность профессиональной деятельностью в значительной степени определяется не только и не столько содержанием, сколько условиями и организацией труда. Под оснащённостью рабочего места принято понимать обеспечение его всеми необходимыми средствами, при помощи которых можно создать преподавателю условия для эффективного выполнения им своих профессиональных обязанностей. Чтобы выяснить, как оценивают свое рабочее место представители ППС, в анкету был включен вопрос: «Удовлетворены ли Вы организацией условий труда и оснащённостью Вашего рабочего места?».

Удовлетворены ли Вы организацией условий труда и оснащённостью Вашего рабочего места?

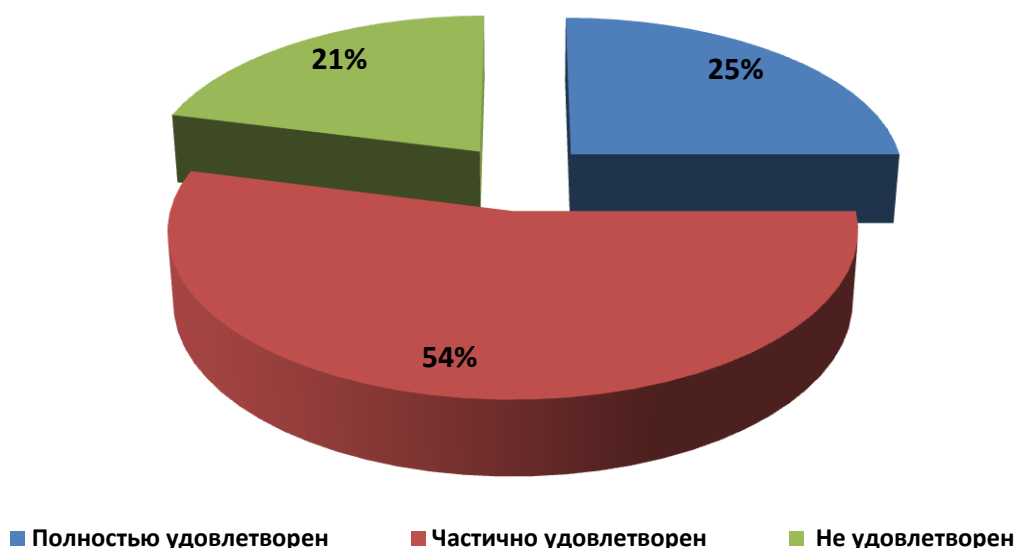


Рис. 12

Сумма положительных ответов (54% и 25%), говорит о том, что 79% респондентов удовлетворены условиями труда на своем рабочем месте. В целом можно отметить, что степень удовлетворенности преподавателей организацией условий труда и оснащённостью рабочего места в университете достаточно высокая.

На сегодняшний момент существует целый комплекс факторов, которые необходимо принимать во внимание для того, чтобы повышать степень привлекательности работы в вузе для преподавателей и сотрудников. Зачастую проблемы, возникающие в рамках учебного процесса, определяют степень удовлетворенности преподавателей, а, следовательно, и качество подготовки специалистов. Чтобы выяснить степень доступности материалов и

оснащенность дисциплин необходимыми элементами, в анкете был сформулирован вопрос: «Какие компоненты материально-технического обеспечения учебного процесса по Вашей дисциплине Вам доступны?» (Можно было выбрать несколько вариантов ответов).

Какие компоненты материально-технического обеспечения учебного процесса по Вашей дисциплине Вам доступны?



Рис. 13

Самыми доступными компонентами материально-технического обеспечения образовательного процесса преподаватели называют: «наличие методических материалов, учебников и т.п. в ЭБС» - 62%, «наличие сети Internet» - 60%, «наличие необходимой учебной и научной литературы в библиотеке» - 57%. Самым непопулярным ответом стал «наличие учебного и научного оборудования» - так ответили 16%. Использование современных средств обучения в учебном процессе хотя и требует больших финансовых затрат, но во многом повышает эффективность обучения, позволяет обеспечить конкурентоспособность образовательной организации на рынке образовательных услуг и повышает удовлетворенность не только персонала, но и обучающихся.

Материально-техническая база Университета в основном отвечает современным требованиям, предъявляемым к вузу, и обеспечивает возможность проведения учебного процесса и научно-исследовательских работ с учетом

специфики реализуемых основных образовательных программ и программ дополнительного образования. Чтобы понять степень удовлетворенности преподавателей обеспечением их дисциплин необходимыми материалами или программами, в анкете был сформулирован вопрос: «Насколько Вы удовлетворены материально-техническим и программным обеспечением учебного процесса по Вашей дисциплине?».

Насколько Вы удовлетворены материально-техническим и программным обеспечением учебного процесса по Вашей дисциплине?



Рис. 14

Лидирующую позицию занимает ответ - «частично удовлетворен», так ответили 60% анкетированных, «полностью удовлетворен» и «не удовлетворен» набрали по 20% голосов. Проанализировав полученный результат, можно сказать, что материально-технические ресурсы и программное обеспечение для организации учебного процесса и достижения заявленных целей образовательных программ достаточны и позволяют обеспечить его необходимый уровень.

Впервые в этом учебном году в Университете начали преподаваться общеуниверситетские образовательные дисциплины. Каждый студент самостоятельно выбрал для изучения дисциплину по выбору, задачей которой является получение дополнительных компетенций, формирование особого мировоззрения для дальнейшей профессиональной деятельности. Весной 2021 года обучающиеся впервые записались на интересующий их курс. При разработке и проведении общеуниверситетских образовательных дисциплин

преподаватели встретились с некоторыми трудностями, и чтобы выяснить их и оказать помощь в решении этих проблем, в анкету был включен вопрос: «Какие трудности Вы испытываете при проведении общеуниверситетских дисциплин?» (Можно было выбрать несколько вариантов ответов).

Какие трудности Вы испытываете при проведении общеуниверситетских дисциплин?



Рис. 15

Проанализировав ответы преподавателей, которые уже преподают общеуниверситетские дисциплины по выбору, можно сказать, что положительным моментом является, что примерно половина (16% из 35% ответов ведущих общеуниверситетские дисциплины) анкетированных не испытывает трудности при проведении этих дисциплин, другая половина преподающих испытывает неудобства с расписанием и плохой посещаемостью студентами общеуниверситетских занятий. У 2% респондентов есть предложения по усовершенствованию организации общеуниверситетских образовательных дисциплин, интересно было бы узнать их мнение по этому вопросу.

2.4 Уровень реализации преподавателями возможностей для осуществления научно-исследовательской деятельности, предоставляемых университетом

Сегодня каждый преподаватель университета, помимо основной преподавательской деятельности, в той или иной степени занимается научно-исследовательской работой. Педагогическая деятельность многогранна, сложна,

трудоёмка. В труде преподавателя нет неизменных элементов: постоянно развивается область знаний, основы которой преподает педагог, меняется контингент студентов, обогащается педагогическая наука. Все это требует постоянного поиска наиболее важного содержания, целесообразных форм, методов и средств обучения, эффективных путей сотрудничества в процессе обучения. Составной частью совершенствования педагогического мастерства преподавателя является его научно-исследовательская деятельность, которая предполагает анализ, систематизацию и обобщение накопленного опыта. Научно-исследовательская деятельность – необходимое условие для развития компетенций и знаний преподавателя. Чтобы выяснить уровень реализации возможностей преподавателя - исследователя своего научного потенциала, анкетированным был задан вопрос: «Укажите, что из предоставляемого вузом для осуществления научно-исследовательской деятельности используется Вами?» (Можно было выбрать несколько вариантов ответов).

Укажите, что из предоставляемого вузом для осуществления научно-исследовательской деятельности используется Вами?

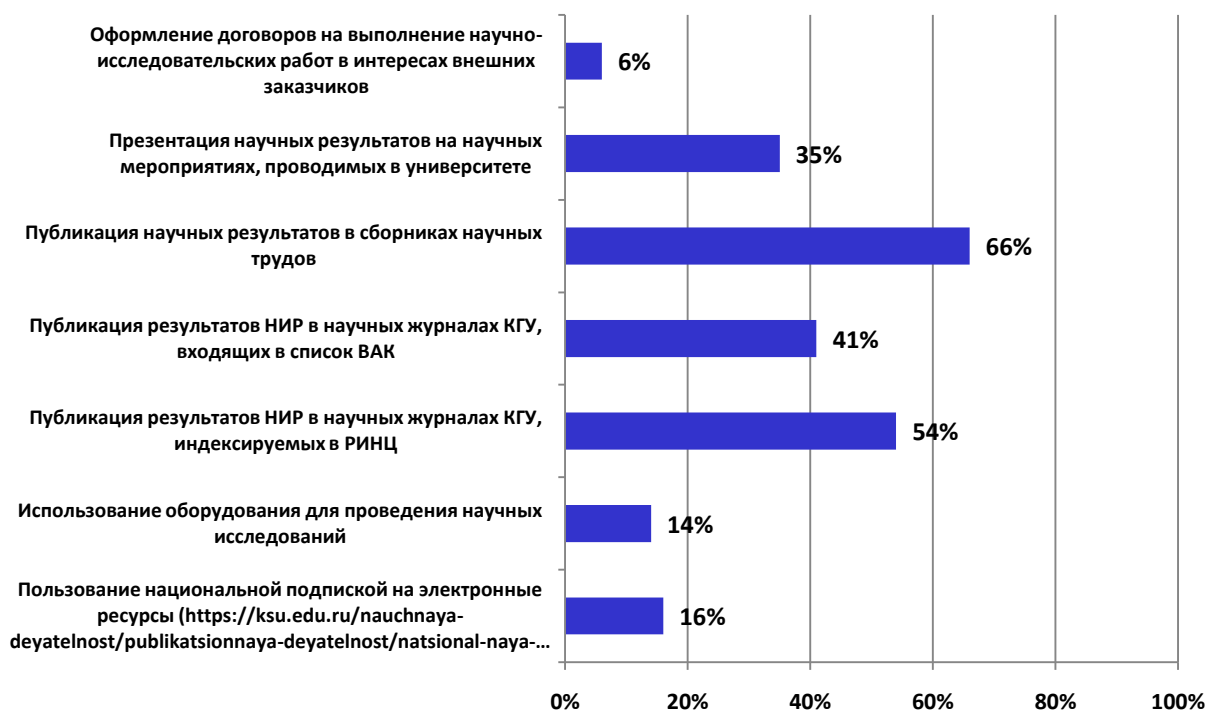


Рис. 16

Наиболее востребованной возможностью, предоставляемой университетом, стала «публикация научных результатов в сборниках научных трудов», так ответили 66% преподавателей, 54% пользуются «публикацией результатов НИР в научных журналах КГУ, индексируемых в РИНЦ», 41% -

«публикацией результатов НИР в научных журналах КГУ, входящих в список ВАК». Самой невостребованной стала возможность «оформления договоров на выполнение научно-исследовательских работ в интересах внешних заказчиков», ею воспользовались лишь 6% преподавателей. В целом реализация возможностей для научно-исследовательской работы осуществляется преподавателями через публикационную и издательскую деятельность, огорчает тот факт, что небольшое количество респондентов используют доступ к специализированным базам данных – национальным подпискам на электронные ресурсы. Малое количество желающих «использовать оборудование для проведения научных исследований» (14%) может говорить о том, что, возможно, оборудования недостаточно или оно устарело.

Чтобы выяснить какие подписки на электронные ресурсы наиболее популярны у представителей профессорско-преподавательского состава, в анкету был включен вопрос: «Укажите, какими национальными подписками на электронные ресурсы Вы пользуетесь в своей работе?» (Можно было выбрать несколько вариантов ответов).

Укажите, какими национальными подписками на электронные ресурсы Вы пользуетесь в своей работе?

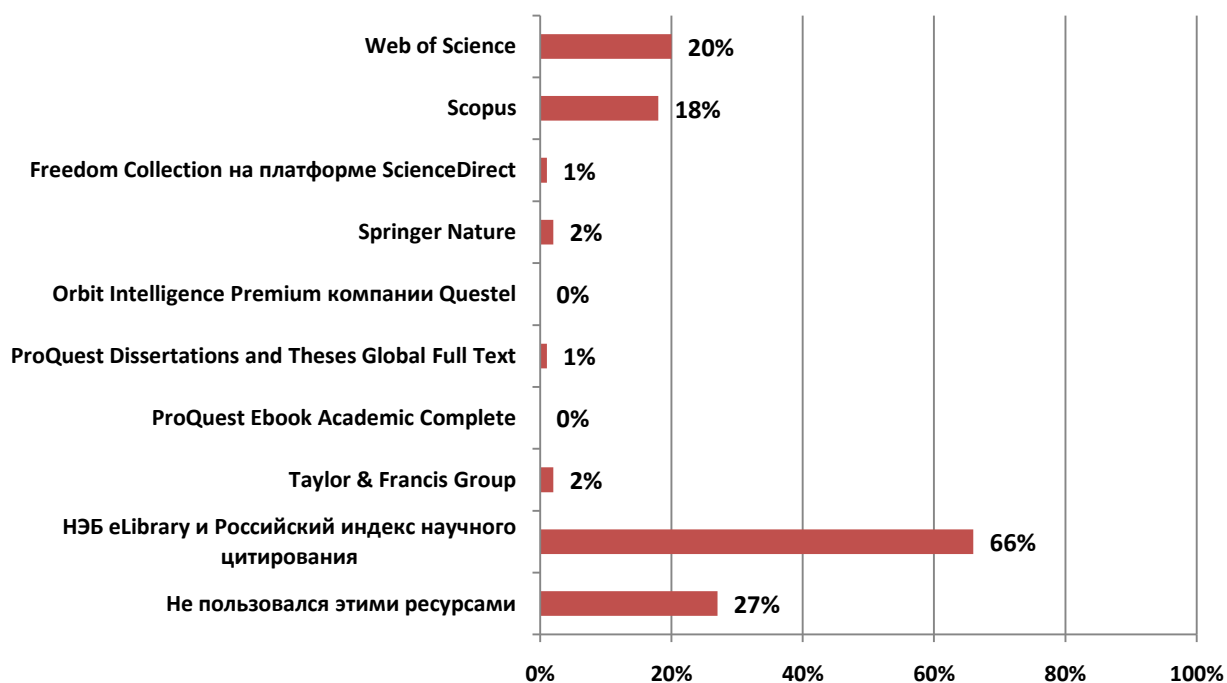


Рис. 17

Самым популярным ответом стал «НЭБ eLibrary и Российский индекс научного цитирования» - эту подписку используют 66% респондентов, второй по

популярности ответ набрал 27% – «не пользовался этими ресурсами», на третьем месте с 20% голосов – «Web of Science».

Заключение

В современных условиях конкурентоспособность вуза на рынке образовательных услуг определяется качеством предоставления образовательных услуг и экономической эффективностью деятельности. Повышение качества образовательных услуг университета является проблемой актуальной социально и экономически значимой. Последним вопросом анкеты преподавателям вуза было предложено оценить удовлетворенность качеством образовательного процесса КГУ в целом.

Оцените удовлетворенность качеством образовательного процесса в целом по четырехбальной системе

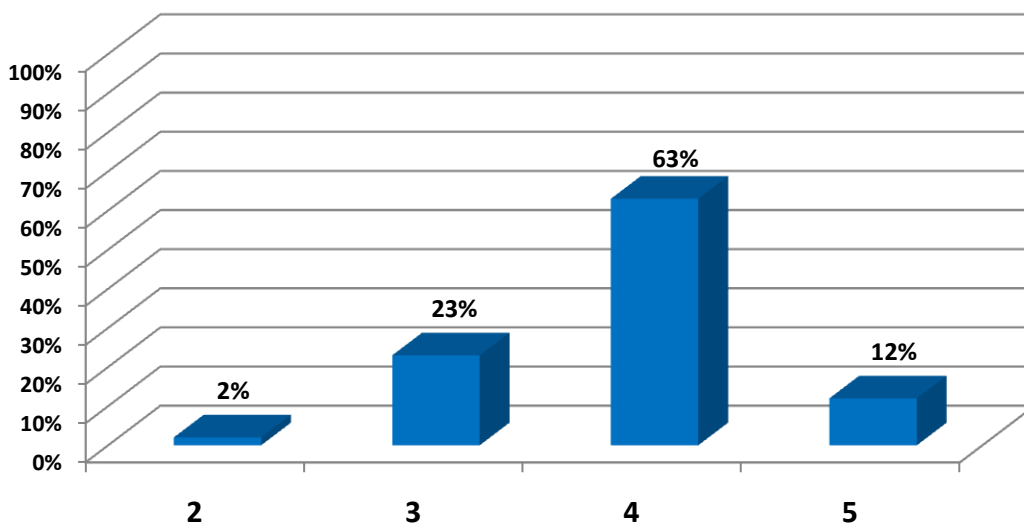


Рис. 18

Проведя анализ ответов анкетирования и, рассчитав среднюю оценку, было установлено, что уровень удовлетворенности качеством образовательного процесса в целом достаточно высокий и составляет 3,85 – это хороший результат.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

При достаточно высоком уровне удовлетворенности преподавателей организацией учебного процесса, организацией условий труда и материально-технического оснащения, а также качеством образовательного процесса в целом, остаются нерешенными некоторые проблемы с эффективностью работы в смешанном формате, а также трудностями в работе со студентами:

1. За два года обучения в ДОТ и смешанном формате наибольшей проблемой преподаватели называют снижение мотивации обучающихся к образовательному процессу. Сейчас назрела острая необходимость в побуждении обучающихся не только к самому образовательному процессу, что удавалось при очном формате обучения, но и к необходимости самостоятельного развития как личностных так и профессиональных компетенций. Например, технологии применяемые в проектных интенсивах помогают обучающимся в развитии такой самостоятельности.

2. Большая часть ППС хоть и привыкла к новой смешанной форме, но все же рассматривает ДОТ и смешанный формат обучения как вынужденную меру в организации учебного процесса в КГУ. В условиях, когда ограничения, связанные с пандемией смягчаются, есть необходимость к возвращению в очный формат для всех уровней и форм обучения.

3. ДОТ многое изменил в работе и студента и преподавателя. Разработанные курсы дисциплин в СДО, безусловно, полезный учебно-методический компонент в образовательном процессе, но дистанционный курс не может полноценно заменить преподавателя и его контактную работу с обучающимися. СДО необходимо рассматривать не как основной, а как дополнительный инструмент при проведении занятий.

4. Курсы дисциплин в СДО неоднородны по своему содержанию и качеству. Большая часть курсов отмечена студентами как полезный и качественно проработанный контент. Но, есть курсы, содержащие избыточный или плохо проработанный материал по дисциплине. Заведующие кафедрами должны чаще проводить аудит курсов преподавателей кафедры, оценивать содержание и актуальность материала, обсуждать и продвигать положительный опыт преподавателей на учебно-методических советах институтов и университета.

5. Год от года идет снижение пользования как студентами, так и преподавателями национальными подписками на электронные ресурсы и электронной библиотечной системой. А между тем работа с литературными источниками – это важный компонент образовательного процесса. Если преподаватель на своей дисциплине не прививает интереса и не требует работы с

источниками в ЭБС, то студент сам вряд ли научится и проявит самостоятельный интерес. Преподавателю важно находить приемы и побуждать обучающегося пользоваться не только материалами, сформированными преподавателем, но и самостоятельно добывать информацию.