

Ворожцова Л.А.,
Крылов А.С.,
Кудряшов Ю.В.,
Рудюк Е.В.,
Шестаков Л.Н.

АНКЕТИРОВАНИЕ КАК МЕХАНИЗМ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ВНУТРЕННИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Первым принципом менеджмента качества, положенным в основу стандартов ИСО 9000 – 2000 (так же как и в TQM), является ориентация на потребителя. К потребителям деятельности высшего учебного заведения относят как внешних (работодатели, государство и общество в целом), так и внутренних (студенты, преподаватели, руководство вуза).

Определение степени удовлетворенности внутренних потребителей является одной из главных задач менеджмента качества. Такая оценка необходима для корректировки действий в образовательных процессах вуза и внесения изменений в управление организацией, образовательные программы и технологии обучения, а также при вхождении в Болонский процесс, где необходима аккредитация отдельных дисциплин учебного плана. Информация о существующих потребностях и ожиданиях потребителей может быть получена, например, с помощью их анкетирования через определенные промежутки времени или по окончании изучения отдельных дисциплин.

Анкетирование, как один из механизмов мониторинга, представляет собой достаточно непростой процесс. Это связано с тем, что в анкетировании определяющую роль играет человеческий фактор. То есть в качестве «датчика» при проведении измерений выступает человек, а зачастую и оценивается тоже человек. Именно в этом случае необходимо очень тщательно и осторожно подходить к оценке полученных результатов и, особенно, к их опубликованию.

Приступая к проведению анкетирования необходимо ответить на несколько вопросов:

- с какой целью опрашиваем?
- кого опрашиваем?
- что спрашиваем?
- кто проводит опрос?

Цели анкетирования могут быть самыми разнообразными. Это может быть оценка популярности различных образовательных программ, оценка содержания той или иной программы или дисциплины, оценка качества преподавания и т.д.

Отвечая на вопрос **«кого?»**, нужно решить, какую группу потребителей имеем в виду, и какую информацию хотим получить. Например, при оценке популярности образовательной программы это могут быть абитуриенты или студенты; при оценке содержания – студенты и преподаватели и т.д. В то же время бессмысленно опрашивать абитуриентов о качестве преподавания.

При проведении анкетирования студентов необходимо критически подходить к составу опрашиваемых групп. Например, при оценке качества деятельности преподавателей оптимальным является опрос студентов, начиная со второго курса. У первокурсников, особенно в первом семестре, еще нет возможности сравнивать деятельность различных преподавателей, поэтому страдает объективность и надежность измерений. В этой ситуации интересным представляется анкетирование студентов первого курса до первой сессии и после. Сессия в этом случае может послужить причиной изменения оценки деятельности преподавателя. Взвешенно нужно подходить и к анкетированию студентов выпускного курса по этому вопросу, поскольку также может пострадать объективность в оценке.

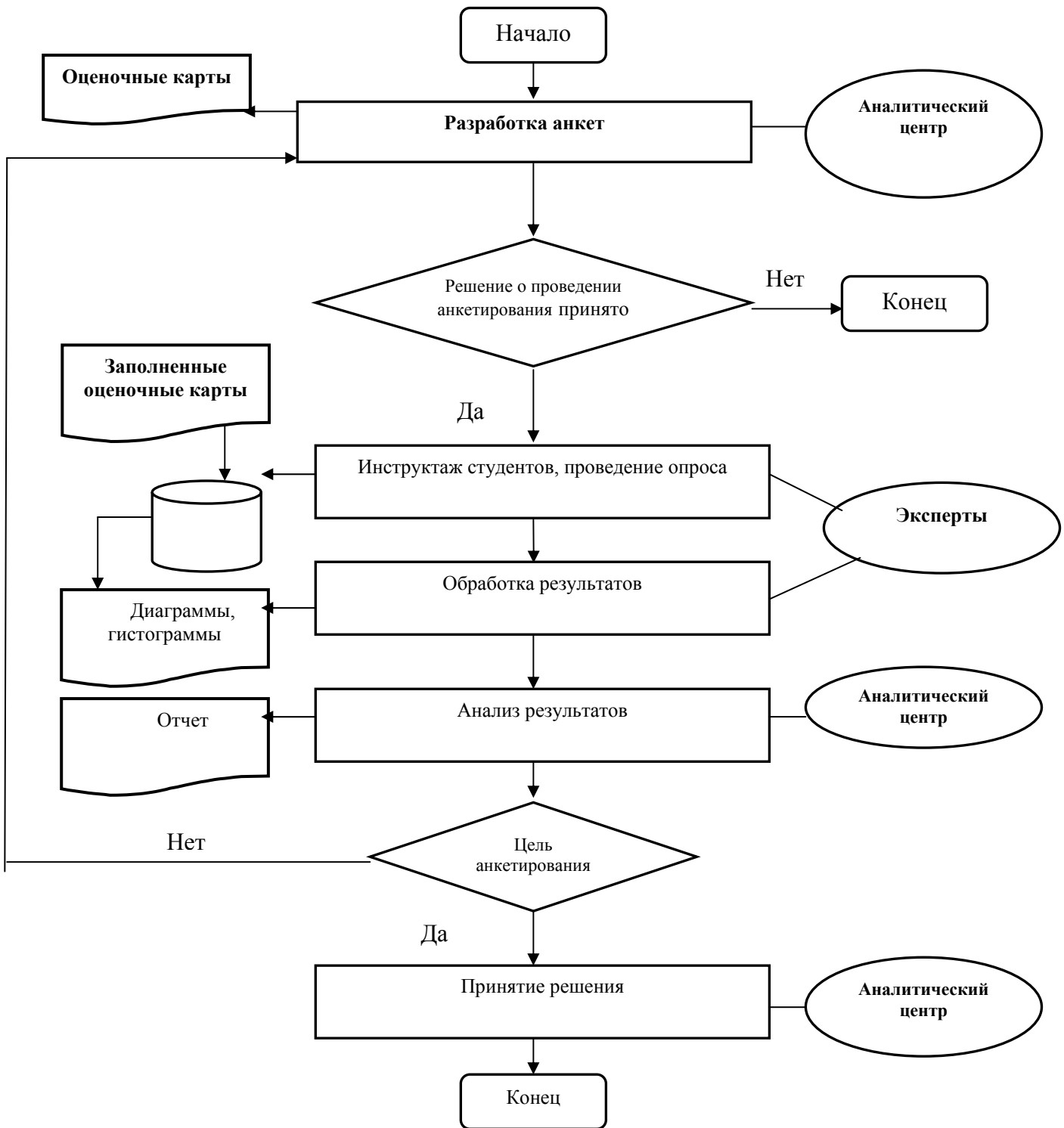
Вопрос **«что спрашиваем?»** является очень важным. Для каждой группы потребителей в вузе должны быть разработаны соответствующие анкеты (опросные листы, оценочные карты). Содержание анкеты должно способствовать получению наиболее полной информации для достижения

заявленной цели. В то же время, анкета должна быть оптимальной как по сложности вопросов, так и по их количеству. В противном случае время работы с анкетой затягивается и исключается возможность объективного и взвешенного ответа на каждый вопрос. Важным моментом в определении степени удовлетворенности качеством преподавания является системный подход, а не разовое анкетирование. Это позволяет вести сравнительную аналитическую работу, получать более объективную информацию, которая может быть использована и как оценочная, и может служить «толчком» для повышения эффективности работы преподавателя.

Принципиальное значение при проведении анкетирования имеет подбор группы экспертов, т.е. тех людей, которые непосредственно занимаются опросом. Это должны быть квалифицированные специалисты, четко понимающие цели проводимого анкетирования, умеющие грамотно объяснить технологию проведения опроса. Особые требования предъявляются к аналитической группе.

Процедуру анкетирования можно представить как некий процесс и изобразить его, например, как диаграмму потока процесса анкетирования студентов.

Диаграмма потока процесса анкетирования студентов



Немаловажное значение имеет автоматизация процесса анкетирования, позволяющая осуществить компьютерную обработку оценочных карт, математическую обработку результатов анкетирования. Естественно это диктует определенные условия составлению оценочных карт, но при этом существенно упрощает работу экспертов.

В качестве примера рассмотрим анкету "Преподаватель глазами студента".

Впервые подобное анкетирование проводилось в 90-х годах прошлого столетия по анкетам, разработанным Министерством образования. Студентам предлагалось оценить перечисленные профессиональные и личностные качества преподавателя высшей школы по 9 бальной системе, где 9-8 баллов - качество проявляется практически всегда; 7-6 - качество проявляется часто; 5-6 баллов - качество проявляется на уровне 50%; 4-2 – качество проявляется редко; 1 балл - качество практически отсутствует; 0 - не могу оценить. Анкетирование проводилось через полгода после завершения того или иного курса, причем одновременно студент любого курса оценивал нескольких преподавателей, фиксируя свои оценки в следующей анкете, которую не требовалось подписывать:

	Ф И О преподавателя	Ф И О преподавателя
КОД		
Качество преподавателя		
Излагает материал ясно, доступно		
Разъясняет сложные места		
Выделяет главные моменты		
Умеет вызвать и поддержать интерес аудитории к предмету		
Следит за реакцией аудитории		
Задает вопросы, побуждает к дискуссии		
Соблюдает логическую последовательность в изложении		
Демонстрирует культуру речи, четкость дикции, нормальный темп изложения		
Умеет снять напряжение и усталость аудитории		

Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной и общественной деятельности		
Творческий подход и интерес к делу		
Доброжелательность и такт по отношению к студентам		
Терпение		
Требовательность		
Заинтересованность в успехах студентов		
Объективность в оценке знаний студентов		
Уважительное отношение к студентам		
Располагает к себе высокой эрудицией, манерой поведения, внешним видом		
СУММА БАЛЛОВ		
Вы закончили оценку мастерства Ваших преподавателей. Чтобы оценить ее обоснованность, просим указать, какую часть занятий преподавателя Вы посетили (с точностью до 10%)		

За анкетирование на факультете отвечали деканы, которые получали данную информацию и могли ее использовать при прохождении преподавателя по конкурсу, при решении проблем, возникающих в организации учебно-методической деятельности. Несмотря на не очень корректные вопросы и желание оценить не только деятельность педагога, но и его человеческие качества, получаемые результаты позволяли выявить те или иные тенденции, но часто вызывали негодование некоторых педагогов, которые получали низкие баллы и пытались искать корни проблемы не в себе, а в других.

Анкетирование, описанное выше, просуществовало порядка 5 лет, и затем было забыто на некоторое время.

В последние 3-5 лет представленная выше анкета была переработана в Поморском госуниверситете и использовалась деканами ряда факультетов для

оценки качества учебного процесса (факультет иностранных языков, факультет управления)

С 2003 года при анкетировании студентов по оценке качества деятельности преподавателей мы используем оценочную карту, разработанную профессорами РГПУ им. А.И. Герцена Н.В. Бордовской и Е.В. Титовой [1]:

Показатели качества преподавателя	Ф И О преподавателя	Ф И О преподавателя
Предлагаемая преподавателем информация значима для подготовки к будущей профессиональной деятельности		
Четко формулирует цели и план учебной работы в соответствии с учебной программой курса		
Своим преподаванием преподаватель содействует росту образовательных достижений студентов		
На учебных занятиях предлагается новая, современная научная информация		
Ясно, логично, аргументированно и заинтересованно излагает материал		
Применяемые методы, способы и формы работы у преподавателя целесообразны эффективны		
Предлагает и последовательно руководствуется системой своих требований и критериев для оценки результатов образовательной деятельности		
Устанавливает необходимый контакт со студентами, использует при этом адекватные способы общения и взаимодействия		
Проявляет тактичность в процессе взаимодействия со студентами		
Речь преподавателя профессиональна, выразительна, оптимальна по темпу и силе голоса, доступна для понимания, позволяет делать необходимые записи		

Стимулирует творчество студентов в самостоятельной учебной и научно-исследовательской работе		
Имеет свой, индивидуальный стиль преподавания, который способствует повышению или закреплению Вашего интереса к науке и будущей профессиональной деятельности		
Хотели бы Вы в дальнейшем встретиться с этим преподавателем (при чтении других курсов, спецкурсов, в качестве научного консультанта, в период прохождения практики, при выполнении курсовой или дипломной работы)		

Студентам предлагается провести оценку по 4 балльной системе

0 баллов - я не согласен с этим утверждением, это далеко не так.

1 балл - действительно можно согласиться с этим утверждением, хотя оно справедливо не всегда.

2 балла - как правило, это так.

3 балла - это утверждение в полной мере и всегда справедливо в отношении данного преподавателя.

Для каждого преподавателя баллы, набранные по пунктам 1-12, суммируются. На основании полученных результатов определяется уровень качества преподавания в оценках разных студентов по значимым критериям и показателям. Полученная сумма может находиться в рамках одного из уровней качества преподавания. Если эта сумма меньше 6 баллов, то качество преподавания в оценке студентов фиксируется как ненормативно-низкое; если эта сумма меньше 12, но больше 6 баллов, то качество преподавания фиксируется как нормативно-допустимое; если полученная сумма меньше 24, но больше 13 баллов, то качество преподавания оценивается студентами как нормативно-оптимальное; и, наконец, если полученная сумма больше 25 баллов, то студенты очень высоко оценивают качество преподавания.

Усредненный уровень по всему курсу определяется аналогично, но анализируется среднее арифметическое по всем опрошенным.

Вопросы 1-12, представленные в анкете позволяют оценить компоненты педагогической деятельности:

представление информации;

организация познавательной деятельности;

эмоциональный настрой и регуляция поведения.

Вопрос № 13 характеризует желание студента в дальнейшем работать с данным преподавателем.

В частности, результаты последнего анкетирования, проведенного в вузе, достаточно позитивные. Анализируя средние показатели можно отметить, что из всех преподавателей, которых оценивали студенты, у 50% уровень качества преподавания отнесен к нормально-оптимальному уровню, а у других 50% - к высокому. Несмотря на высокую оценку педагогической деятельности преподавателя, 24% из опрошенных дальнейшее сотрудничество оценили баллом 0 и 1, то есть студенты высоко оценивают профессиональные качества, но, возможно, какие-то личностные качества преподавателя их не удовлетворяют.

Анализ проведенного анкетирования позволил выявить возрастающее внимание студентов старших курсов на установку отношений преподаватель-студент, а также на каждом последующем курсе возрастает число студентов, неудовлетворенных деятельностью преподавателя по содействию в росте образовательных достижений студентов.

Конечно же, каждый студент может думать, что угодно и отвечать на вопросы так, как он считает нужным, но если при анализе анкет обнаруживаются тенденции, то это уже не может не характеризовать качество образовательного процесса, качество деятельности преподавателя. С данным заключением не всегда соглашаются преподаватели, имеющие невысокий балл. Они пытаются винить студентов (не желают учиться, занимаются посторонними делами, не достаточно воспитаны...) и условия, в которых

приходится порой работать (тесная аудитория, низкая температура, малая зарплата, некачественная доска...).

Следует также заметить, что не все студенты знают своих преподавателей, и в анкете вместо ФИО появлялось название дисциплины, которую ведет преподаватель.

Анализируя результаты, встречаясь с руководителями подразделений и преподавателями, мы пришли к выводам:

1. Очень важен выбор эксперта. Экспертом может быть компетентный, корректный, сдержанный человек, способный вести беседу и убеждать.

2. Необходима психологическая подготовка преподавателя к анкетированию, чтобы он понимал, что оценивают его не просто как личность, а как продукт (условия рынка и в сфере образования), несмотря на то, что не может быть преподавателя без индивидуальных, особых, личностных качеств. Одно накладывается на другое и формируется определенный тип профессионального облика преподавателя. Необходимо сформировать стремление преподавателя к самооценке, оценке коллег и потребителей (это задача не одного дня) и желание положительного изменения в своей деятельности (сравниваю себя сегодняшнего с собой вчерашним и радуюсь своим достижениям, а не огорчаюсь, сравнивая себя с коллегой)

3. Целесообразно трансформирование информации, полученной в результате анкетирования:

- руководитель подразделения должен знать существующие тенденции, но совсем не обязательно знакомить его со всеми полученными результатами, так как порой они могут быть использованы не очень разумно;
- преподавателю представляют позитивные направления его работы и в беседе в разумной форме предлагает обсудить вопросы, связанные с возникшими проблемами, лишь косвенно говоря о них.

4. Для студентов данное анкетирование позволяет не просто оценить преподавателя, но и оценить себя как участника образовательного процесса.

В перспективе планируется сопоставить получаемые оценки студентов с результатами самооценки и оценки коллег. Для этого необходимо:

1. организовать самооценку качества деятельности преподавателя;
2. провести экспертную оценку качества деятельности преподавателя.

Для студентов выпускных курсов можно предложить анкету «Учебный процесс глазами студентов».

I. Причины, затрудняющие обучение:

1. Личная неорганизованность
2. Необходимость совмещать учебу и работу
3. Неудачное расписание
4. Неудовлетворенность уровнем преподавания
5. Чрезмерный объем учебной нагрузки
6. Содержание учебных дисциплин
7. Уровень довузовской подготовки
8. Отсутствие перспектив трудоустройства
9. Разочарование в специальности
10. Другие (конкретизировать)

II. Факторы, способствующие повышению интереса к учебе:

1. Внедрение новых методов обучения
2. Заинтересованность преподавателя в успехах студентов
3. Повышение профессионализма преподавателей
4. Обучение по индивидуальным планам
5. Совершенствование расписания
6. Улучшение обеспеченностью учебно-методической литературой
7. Уменьшение объема учебной нагрузки
8. Восстановление государственного распределения
9. Другие (конкретизировать)

III. Факторы, совершенствующие учебный процесс:

1. Более широкая компьютеризация учебного процесса

2. Внедрение новых или коррекция существующих учебных курсов и программ с учетом мнений студентов
3. Улучшение организации практики по специальности
4. Расширение междисциплинарного подхода
5. Расширение объема платных услуг для работающих студентов
6. Совершенствование форм контроля
7. Другие (конкретизировать)

Пробное анкетирование 30% студентов V курса различных факультетов в 2002 году, проведенное доцентом кафедры педагогики ПГУ имени М.В. Ломоносова Л.А.Гагариной показало, что среди причин, затрудняющих обучение, 36-44% опрошенных выделяют отсутствие перспектив трудоустройства.

Студенты гуманитарных факультетов (более 50% опрошенных) утверждают, что причиной, затрудняющей обучение, является чрезмерный объем учебной нагрузки, в то время как лишь 8% студентов естественно-научных специальностей указали эту причину.

Среди факторов, способствующих повышению интереса к учебе выделены:

- внедрение новых методик обучения (более 50% опрошенных);
- обучение по индивидуальным планам (40%);
- улучшение обеспеченности учебно-методической литературой (более 60%).

По мнению студентов, факторами, совершенствующими учебный процесс, являются широкая компьютеризация учебного процесса, внедрение новых и коррекция существующих учебных курсов и программ с учетом пожеланий студентов.

Результаты этого анкетирования позволили руководству университета более рационально подойти к вопросам совершенствования учебно-методического сопровождения образовательного процесса.

Проводимые в вузе анкетирования и их анализ привел к необходимости разработки и внедрения в вузе пролонгированного (поэтапного) изучения

мнения студентов. Один из вариантов пролонгированного анкетирования «Оценка содержания специальных дисциплин (блок СД)», по нашему мнению, может содержать 3 этапа:

1 этап - начало изучения дисциплин блока СД. Анкетирование предполагает выявление ожиданий студентов.

2 этап - промежуточный. Оценивается степень удовлетворенности качеством получаемых знаний

3 этап - итоговый. Оценка оправдания ожиданий, осознание необходимости данных знаний.

Поэтапное анкетирование позволяет:

- студентам не только оценить качество предлагаемых знаний, но и оценить себя в процессе изучения, а, следовательно, в процессе изменения, а также на практике (в профессиональной деятельности).

- преподавателям дает возможность внести коррективы в содержание курса, совершенствовать себя как автора и повышать качество «преподносимого продукта».

Что, несомненно, приведет к совершенствованию учебного процесса, в чем заинтересованы и студенты, и преподаватели.