

Список использованных источников

1. Торкал Алфтан. Воздействие технологических изменений на характер и организацию подготовки работников // Человек и труд, 1993, № 2.

УДК 37.018.46/48.001.5

ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СЛУШАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ ВНЕДРЕНИЯ СМК

**Бурко О.П., Данилов Ю.Д.,
Кудрицкая Е.Г.**

Брестский государственный
технический университет,
г. Брест, Беларусь

В статье представлен сравнительный анализ результатов анкетирования слушателей за период проведения исследований по оценке удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых Институтом повышения квалификации и переподготовки Брестского государственного технического университета.

The article presents a comparative analysis of results of questioning of students during the period of conducting of surveys measuring customer satisfaction with quality of educational services provided by the Institute of qualification improvement and retraining of the Brest state technical University.

В настоящее время главной задачей образования взрослых является обеспечение человека комплексом знаний и умений, необходимых для активной творческой и приносящей удовлетворение жизни в современном динамично развивающемся обществе.

В силу постоянных перемен, происходящих в образовании и в целом в стране, каждый специалист имеет острую потребность в постоянном обновлении и углублении своих профессиональных знаний на основе непрерывного образования. В этой связи важной задачей является обеспечение единства его профессионального и личностного развития. Это, в свою очередь, требует реализации личностно-ориентированного обучения, разработки системы обучения, направленной на подготовку специалиста к решению профессиональных задач. Поэтому современная ситуация в образовании взрослых ставит задачу повышения качества организации учебного процесса.

В Институте повышения квалификации и переподготовки (ИПК и П) Брестского государственного технического университета (БрГТУ) в рамках системы менеджмента качества образования проводился мониторинг качества образования по критерию «Удовлетворенность слушателей ИПК и П БрГТУ качеством образовательных услуг» в рамках запланированного комплекса исследований всех групп потребителей. Опрос слушателей ИПК и П осуществлялся с 2010 года социопсихологической лабораторией кафедры социально-политических и исторических наук БрГТУ.

В качестве основного метода использовался метод анкетного опроса. Анкета, предлагаемая слушателям во время исследования, включала в себя 9 вопросов. Остановимся на результатах последнего опроса, проведенного в ноябре 2014 г. В опросе приняли участие 169 респондентов.

При разработке инструментария учитывались следующие параметры оценки слушателями качества образовательных услуг, предоставляемых ИПК и П БрГТУ:

- степень удовлетворенности слушателей организацией учебно-образовательного процесса;
- удовлетворенность респондентов получаемым образованием, выбранной специальностью;
- самооценка слушателями приобретенных профессиональных качеств за время обучения в ИПК и П БрГТУ;
- оценка слушателями качества преподавания отдельных дисциплин;
- мнение слушателей о престижности обучения в ИПК и П БрГТУ.

В результате проведенного исследования, было установлено, что в целом слушатели удовлетворены большинством параметров организации учебного процесса, которые были предложены к оценке по программе исследования. Респонденты в подавляющем большинстве положительно оценили уровень оказываемых образовательных услуг данным подразделением университета.

Основным источником сведений об образовательной деятельности ИПК и П в 2014 году 54 % респондентов указали: «знакомых, друзей, родителей» (в 2013 году только 3 % отметили данный источник информации). Полученные данные отличаются от полученных ответов в 2013 году, где 53 % респондентов из числа слушателей основным источником информированности об услугах ИПК и П БрГТУ отмечали «сайт БрГТУ» (25 %) и «преподавателей БрГТУ» (38 %).

Очевидно, что необходимо продолжить комплекс корректирующих мероприятий в данном подразделении учебного заведения, направленных на развитие менеджмента и усиление рекламно-информационной деятельности во всех сегментах коммуникационного поля с учетом современных требований. Следует отметить, что средства массовой информации остаются не задействованными в качестве наиболее эффективного источника сведений об образовательной деятельности ИПК и П, и, по-прежнему, их следует признать недостаточным для современного уровня развития информационно-коммуникационной среды.

Слушатели ИПК и П БрГТУ по-прежнему достаточно высоко оценивают уровень предоставляемых услуг по отдельным составляющим образовательного процесса, причем при интервальном способе обработки результатов опроса, существенных отклонений по этим позициям исследование не установило, что говорит о сбалансированности его компонентов. Важно отметить, что полученные результаты коррелируют с предыдущими исследованиями по «Удовлетворенности слушателей ИПК и П качеством образовательных услуг БрГТУ». Средний балл оценки участниками исследования распределился следующим образом:

- «В целом содержанием и актуальностью учебного плана переподготовки по специальности» слушатели оценили в 7,9 балла;
- «Уровнем и качеством преподавания» – 8;

- «Уровнем и организацией учебного процесса» – 7,8;
- «Обеспеченностью учебно-методической литературой» – 6,9;
- «Техническим обеспечением (ТСО, аудитории, компьютерное оснащение) учебного процесса» – 7,1 баллов.

Квалифицированное большинство слушателей (79 %) подтвердили свою полную удовлетворенность качеством преподавания в ИПК и П университета, что коррелирует со значениями предыдущих опросов, полученных методом относительно-пропорционального сопоставления этих результатов к результатам, демонстрирующим неудовлетворенность респондентов.

В вопросе «Изменилось ли ваше отношение к учебе по сравнению с начальным периодом обучения в ИПК?» слушателям предлагалось оценить свое собственное отношение к получению образования в ИПК БрГТУ в динамике.

Были получены такие результаты:

- да, изменилось в лучшую сторону – 41 %;
- не изменилось – 58 %;
- да, изменилось в худшую сторону – 1 %.

Показатель результатов, фиксирующий изменение отношения в лучшую сторону вновь, как и в прошлом году, существенно изменился – с 56 % до 41 %. Вполне возможно, что такая динамика связана с мнением слушателей о необходимости увеличения срока обучения по специальности.

В целом, анализ результатов исследований по данному вопросу показывает, что субъективное отношение к качеству обучения, как того и следовало ожидать, остается одной из самых неустойчивых позиций. Так, в 2012 году этот параметр в опросе составлял 23 %, в 2013 году вырос более чем в 2,5 раза (!!!), а в 2014 году снизился более чем на треть.

Косвенно, сопоставляя показатели ответов на этот вопрос, и показатели рейтинга предпочтений и рекомендаций, можно с достаточной уверенностью предположить, что значительное влияние на субъективное отношение к вопросу получения образования и оценку его качества, оказывают те систематические изменения, которые инициируются государственными институтами практически ежегодно.

Как и в предыдущих исследованиях, наиболее информативным стал вопрос «Какие трудности Вы испытываете в процессе обучения?», в котором предлагалось рейтинговым способом оценить свои затруднения при получении образования.

Были получены следующие результаты (в убывающем порядке значений):

1. Необходимость совмещать работу и учебу – 41 %;
2. Не испытываю трудностей – 38 %;
3. Отсутствие необходимой литературы – 20 %;
4. Большая учебная нагрузка – 9 %;
5. Низкий уровень преподавания – 4 %;
6. Личная неорганизованность – 4 %;
7. Несправедливое оценивание знаний – 4 %;
8. Трудности в общении с преподавателями – 1 %;
9. Плохая организация учебного процесса – 1 %;
10. Разочарование в специальности – 1 %.

Обращает на себя внимание то, что, как и в прошлые годы, неудовлетворенность уровнем взаимодействия с профессорско-преподавательским составом, организацией учебного процесса и выбранной специальностью получили минимально возможные оценки.

Трудности, вызываемые качеством преподавания учебных курсов и дисциплин, отметили только 3 % респондентов (в 2012 году, таких трудностей отмечено не было).

Исследование установило, что наиболее значительные затруднения в получении высшего образования, связаны с необходимостью совмещать работу и учебу. Два года назад, эти трудности отмечали 42 % слушателей, в прошлом году этот показатель составил 52 %, а в этом вернулся к значению 2012 года – 41 %.

Абсолютным по корреляции значений получился результат ответов слушателей, которые заявили, что не испытывают затруднений вообще (38 %), показатели по остальным позициям опроса остались на уровне результатов исследований 2012-2013 годов, их изменения находятся в пределах математической погрешности.

Минимальное значение ответов по параметру «Разочарование в специальности», с абсолютной степенью корреляции соответствует данным, фиксирующим устойчиво позитивный уровень ожиданий от получения образования в связи с будущей трудовой деятельностью, где, подавляющее большинство участников опроса указали, что считают получение образования в университете, необходимым условием дальнейшей успешности труда.

81 % респондентов не связывают свои трудности в обучении непосредственно с качеством преподавания и уровнем организации учебного процесса и считают возможным успешное усвоение учебных программ, предлагаемых для обучения.

Основные затруднения, которые испытывают слушатели, находятся вне компетенций университета, а также являются в значительной мере субъективно опосредованными.

Соотношение ответов по учебным нагрузкам позволяет сделать вывод о том, что содержание учебных программ, организация учебного процесса и иные показатели, лежащие в сфере компетенций университета, позволяют успешно осваивать образовательные стандарты.

Соотношение ответов тех, кто не испытывает никаких трудностей в обучении и тех, кто их испытывает в связи с большими учебными нагрузками, составляет 38 к 9 (4,2:1), в прошлогоднем опросе этот показатель составлял 40 к 13, (3,1:1), а в 2012 году этот показатель составлял 35 к 14 (2,5:1). То есть, этим отмечается увеличение положительной динамики уровня удовлетворенности слушателей ИПК БрГТУ качеством обучения.

Результаты ответа на вопрос «Как Вы считаете, необходима ли дополнительная информация на официальном сайте ИПК БрГТУ?» показывают по сравнению с 2013 годом на 8 % ниже удовлетворенность респондентов информацией, размещенной на сайте университета (71 %), что показывает необходимость корректирующих мероприятий в этом направлении. Участники исследования указали, что в качестве дополнительной информации на сайте университета они хотели бы видеть больше данных о специальностях, график консультаций преподавателей, результаты обучения, расписание занятий, экзаменов и зачетов, подробное описание изучаемых дисциплин, программу обучения, график обучения, больше рекламы, наличие литературы.

Среди пожеланий по повышению качества образовательных услуг в ИПК и П БрГТУ

респонденты предлагали решение конкретных вопросов, затрагивающих их интересы в ходе учебного процесса: реже ставить занятия (3 раза в неделю); увеличить срок обучения; уделять больше внимания практике, а не теории; увеличить количество практических занятий и др.

Наиболее значимыми показателями, с точки зрения цели исследования, являются следующие:

1) Выявление существенных различий в результатах опроса, по сравнению с предыдущим исследованием, в частности:

- по источникам информирования о деятельности БрГТУ и предоставляемых образовательных услугах;
- в рейтинге значимости предложений респондентов (вопрос 2);
- в повышении собственного позитивного отношения к обучению;
- в соотношении ответов тех, кто не испытывает никаких трудностей в обучении и тех, кто их испытывает, в связи с большими учебными нагрузками.

Изменения по другим позициям, носят ситуативный характер, они в большей степени детерминированы субъективными представлениями слушателей о качестве предоставляемых образовательных услуг.

2) Фиксация ряда тенденций, имеющих место в формировании мнений о качестве оказываемых образовательных услуг. Это относится:

- к стабильно высокому рейтингу понимания того, что знания, полученные на занятиях в ИПК и П БрГТУ, будут полезными для дальнейшей работы;
- минимальным значениям неудовлетворенности: уровнем взаимодействия с профессорско-преподавательским составом; организацией учебного процесса; выбранной специальностью; в доминировании субъективных мотивов, определяющих отношение слушателей к качеству обучения.

В контексте выявленных проблем, представляется целесообразным и актуальным проведение следующих текущих и перспективных мероприятий по повышению качества образовательных услуг с учетом требований потребителей, повышению конкурентоспособности ИПКиП БрГТУ, как на внутреннем, так и на внешнем рынке образовательных услуг:

1) Принять меры по оптимизации срока обучения по некоторым специальностям в сторону их увеличения.

2) Провести мероприятия по оптимизации учебного расписания, содержания, форм и методов обучения.

3) Предусмотреть мероприятия по расширению форм информирования общественности о деятельности ИПК и П БрГТУ и предоставляемых образовательных услугах.

Таким образом, коэффициент удовлетворенности слушателей ИПК и П БрГТУ качеством образовательных услуг в соответствии со «Стандартом оценки удовлетворенности СТУ (ДП) СМК БрГТУ 8.2.1-01-2012» составил 85 %. Проведенные исследования позволили определить достаточно широкий спектр необходимых данных для принятия решений с целью совершенствования процесса обучения в ИПК и П БрГТУ.