

## Результаты мониторинга удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг

Педагогом-психологом Института Старцевой Е.В. в декабре 2022 г. обследовано 134 студента (обучающиеся 3 и 4 курсов направлений ВО и СПО очного отделения). Участие в скрининге приняли все 100% студентов, тестирование проходило, согласно требованиям, анонимно и конфиденциально.

Цели проведения мониторинга:

1. Определить у студентов уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых Институтом.
2. Определить уровень внутреннего психологического комфорта студентов в целом в процессе обучения в Институте, в студенческих группах, во взаимодействии с преподавателями и администрацией вуза.
3. Определить эффективность образовательного процесса, выявить факторы, негативно влияющие на качество обучения, коррекция взаимодействия уровня «преподаватель – студент».

Для мониторинга был разработан опросник, учитывающий все направления качества образования. Мониторинг проходил организованно анонимно и в электронном формате на сайте Института, это обеспечило конфиденциальность опроса, искренность ответов, что повышает уровень доверия и психологической безопасности студентов.

Данный мониторинг важен не только для оценки удовлетворённости качеством предлагаемых образовательных услуг, но и решает параллельно ряд задач:

- коррекция неконструктивных взаимоотношений уровня «преподаватель – студент»;
- своевременная коррекция предлагаемых образовательных услуг;
- повышение мотивации преподавательского состава в профессиональном росте и определении новых жизненных целей.

Анализ результатов мониторинга выявил, что в целом обучением в ХГИК удовлетворены 88% студентов, а это абсолютное большинство реципиентов Института. При этом 48% из них удовлетворены образовательным процессом абсолютно и полностью и 40% удовлетворены в большей степени. 44

В опросник был включен параметр потребностно-мотивационный, который формируется благодаря организации педагогами учебного процесса на лекциях, семинарах и практических занятиях. Так, 90% опрошенных студентов считают, что им интересно учиться в вузе. Высокий интерес обеспечивает и эффективность обучения. Фактор «Престижность обучения в ХГИК». 75% опрошенных студентов считает престижным обучение в вузе, это достаточно высокий процент, учитывая, что на Дальнем Востоке это не единственный институт культуры и учебное заведение ВО. Согласно опросу, 30% студентов убеждены, что учиться в ХГИК весьма престижно, и 45% считает достаточно престижным, не хуже, чем в других институтах. Итого,

75% из опрашиваемой категории студентов довольны выбранным институтом.

Оценивание качества получаемых знаний в процессе обучения предлагалось осуществить по 3 блокам: теоретические, культурологические, практические. Процентное соотношение коррелирует по всем блокам друг с другом. Как основательные, отметили знания, получаемые в процессе обучения в ХГИК, свыше 70% студентов. Если объединить оба варианта ответов: основательные и достаточные получаемые знания по теоретическому, культурологическому и практическому блокам, то тогда процент окажется ещё выше и составит около 90% всех реципиентов.

Условия образовательной среды вуза как хорошие в полной мере оценивают более половины всех опрашиваемых, а если учитывать вариант «в достаточной мере хорошие условия», то категория довольных качеством условий обучения составила около 80% студентов. По факторам «условия для самореализации», «условия проведения учебных занятий», «условия проведения досуга» процент студентов, давших положительный ответ, ещё выше, более 90%. Все 100% студентов оценили, что у них есть возможность сделать ксерокопии или распечатать необходимый материал внутри Института.

Оценка материально-технической обеспеченности образовательного процесса включала:

1) наличие необходимой научной литературы в библиотеках ХГИК / отличная обеспеченность – 60,4%, достаточно хорошая – 30,6%;

2) наличие компьютеров, используемых в учебном процессе / отличная обеспеченность – 53%, достаточно хорошая – 29,9%;

3) наличие достаточного количества мест в читальном зале / отличная обеспеченность – 77%, достаточно хорошая – 20%;

4) доступ к интернет-ресурсам / отличная обеспеченность – 57,5%, достаточно хорошая – 24,6%;

5) наличие специализированных аудиторий / отличная обеспеченность – 32,8%, достаточно хорошая – 38%;

6) наличие спортивного оборудования в зале / отличная обеспеченность – 35%, достаточно хорошая – 33,6%.

При анализе всех факторов видно, что абсолютное большинство студентов оценивает материально-техническую базу Института достаточно хорошей и отличной для эффективного образовательного процесса. При этом следует учитывать, что здание ХГИК небольшое, но организация образовательного процесса эффективно организована структурами вуза так, что все аудитории, залы заняты и используются активно.

Анализ мониторинга показал, что знания и квалификация преподавателей 66,4% студентов оценило как отличного уровня и 29% – хорошего уровня, а это составляет 95,4% студентов от числа опрошенных.

Связь преподавания с профессиональной практической деятельностью у педагогов Института 68% студентов оценило как отличного уровня и 24% – хорошего уровня, а это составляет 92% студентов от числа опрошенных.

Педагогическое мастерство педагогов Института 65% студентов оценило как отличного уровня и 27% – хорошего уровня, а это составляет 92% студентов от числа опрошенных. Объективность оценивания педагогов Института 46,3% студентов оценило как отличного уровня и 43,2% – хорошего уровня, а это составляет 89,5% студентов от числа опрошенных. Уважительное отношение к студентам у педагогов Института 48,5% студентов оценило как отличного уровня и 35% – хорошего уровня, а это составляет 83,5% студентов от числа опрошенных.

Благодаря анализу результатов скрининга, видна ситуация отношения студенческого сообщества к преподавателям вуза. Для абсолютного большинства, свыше 80% студентов, педагоги ХГИК имеют высокий статус и профессиональный облик.

Ряд вопросов мониторинга по удовлетворённости качеством образования в Институте был посвящен внутреннему психологическому климату внутри Института в целом, как на лекциях и семинарах, так и внутри студенческих групп. В силу профессиональной специфики студенты по времени преимущественно находятся в стенах вуза, и эмоционально-психологическая атмосфера и взаимоотношения внутри Института влияет на качество и эффективность обучения студентов. В оценке взаимодействия студентов с заведующими кафедр большинство студентов (свыше 50%) отметили высокую доступность для студентов, активность встреч, эффективность по разрешению возникающих проблем.

Морально-нравственную и психологическую атмосферу в ВУЗе оценивают как позитивную и безопасную абсолютное большинство студентов вуза – 99%. Только 2 студента из 134 дали нейтрально-негативный ответ, можно допустить, что у этого 1% на момент опроса было ситуативно сниженное эмоциональное состояние. 46 88% студентов считают, что воспитательная и досуговая деятельность реализуется вполне достаточно и в полной мере.

Анализ психологического комфорта внутри групп показал, что никто себя не чувствует плохо или отчуждённо. Оценивание своего эмоционального состояния происходило по шкале от 0 до 10 баллов (0 – наименее, 10 – наиболее комфортно и позитивно). Оказалось, что никто из студентов не ощущает себя ниже 5 баллов, а это показатель отсутствия конфликтов в группах, даже с учётом разных проявлений и личностных характеристик, можно предположить, что эмоционально-психологическая атмосфера внутри групп толерантная и позитивная. При расчете общего показателя (среднее статистическое) опрошенных студентов видно, что студент ХГИК испытывает эмоциональную удовлетворённость пребывания в студенческом сообществе на +8,6 балла. Это довольно высокий показатель. Подобная психологически комфортная образовательная среда Института способствует саморазвитию, инициативности, самораскрытию и личностному росту студентов Института.

Оценка студентов по степени доброжелательности:

- взаимоотношения между студентами – 86% опрошенных считают доброжелательными и позитивными;
- взаимоотношения между преподавателями и студентами в учебном процессе – 90% опрошенных считают доброжелательными и позитивными;
- взаимоотношения между студентами и администрацией – 88% опрошенных студентов считают доброжелательными и эффективными.

Как видно из анализа мониторинга, предыдущие вопросы коррелируют друг с другом, а не противоречат, что показывает валидность и достоверность скрининга.

При скрининге качества предоставляемых образовательных услуг необходимо обратить внимание на вопросы саморазвития и улучшения образовательного процесса, около 60% студентов считают, что надо улучшить самостоятельную работу студентов в аудиториях, имея в виду, что, согласно возможностям Института, достаточно сложно найти свободную аудиторию в любое время по желанию для того, чтобы позаниматься самостоятельно и индивидуально. Специализированные аудитории, как правило, активно задействованы и заняты в образовательном процессе. Такую потребность усовершенствования профессиональных специальных способностей и навыков показывают студенты кафедры ИМИиВИ, РАМиСР и РТПиП, а также кафедры хореографии.

Таким образом, анализ результатов мониторинга показал, что студенты ХГИК считают качество образовательных услуг высоким и условия обучения достаточно хорошими для успешного освоения профессиональных знаний и умений. Студенты, как получатели образовательных услуг, высоко оценивают преподавательский состав, качество обучения и 47 преподавания теоретических и практических знаний, умений и навыков в профессиональной сфере, считают атмосферу Института развивающей, эмоционально-комфортной и дружелюбной, а взаимодействие с педагогами и администрацией Института – эффективным, уравновешенно-доброжелательным. Для студенческого сообщества учиться в ХГИК престижно и значимо.