

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ПРОФИЛИРУЮЩИХ ВУЗАХ В КР

ЖОГОРКУ ОКУУ ЖАЙЛАРДЫН СТУДЕНТТЕРИНИН ОКУУ ПРОЦЕССИНЕ БОЛГОН КАНААТТАНУУЛАРЫ БОЮНЧА ЖҮРГҮЗҮЛГӨН ИЗИЛДӨӨНҮН ЖЫЙЫНТЫКТАРЫ

STUDENT SATISFACTION OF HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION'S QUALITY IN KYRGYZSTAN

Аннотация: В статье приводятся результаты исследования удовлетворенности студентов, ориентированная на запросы потребителей в трех профилирующих вузах в Кыргызстане. А также анализируется необходимость проведения социологических исследований по оценке удовлетворенности образовательными услугами вузов.

Ключевые слова: система менеджмента качества вуза, удовлетворенность потребителей, опрос студентов, Кыргызстан.

Аннотация: Бул макалада Кыргызстандагы 3 профилдүү жогорку окуу жайларынан студенттерин муктаждыктарын жана канааттануу боюнча жүргүзүлгөн изилдөөнүн жыйынтыктары берилет. Ошондой эле студенттердин канааттануу боюнча социологиялык сурамжылоолордун муктаждыктары негизделген.

Түйүндүү сөздөр: жогорку окуу жайлар, сапаттуу башкаруу системасы, студенттердин канааттануу, сурамжылоосу, Кыргызстан.

Annotation: The paper focuses on studying of student satisfaction within operation of quality education and infrastructure of higher educational institution in Kyrgyzstan. This article presents the methodology of student satisfaction study focused on customer needs. Also the paper analyses the necessity of student satisfaction study in higher education.

Keywords: higher education institute, quality management system of higher educational institution, customer satisfaction, student survey, Kyrgyzstan.

Согласно Стратегии развития образования Кыргызской Республики 2012-2020, образование должно соответствовать мировым образовательным стандартам. К 2020 году система высшего образования в Кыргызстане должна иметь оптимизированную сеть образовательных организаций, обладающих широкой академической и хозяйственной самостоятельностью и несущих ответственность за качество предоставляемых услуг. Должна быть налажена система мониторинга и оценки деятельности для укрепления механизмов гарантии качества на всех уровнях системы образования. Это должно обеспечить конкурентоспособность и экономическое процветание страны в мировом пространстве.

Качественное образование и инфраструктура в вузах являются актуальными проблемами, которые имеют социальные и экономические последствия для развития в целом общества. В вузах, как и в любой организации, ориентация на потребителей является важным моментом создания и функционирования системы менеджмента качества.

Вузы пытаются адаптироваться к новым изменениям и требованиям, но нет достоверной информации о качестве обучения, инфраструктуре образовательных учреждений и социальной поддержки общей образовательной среды. Университеты не имеют систематического метода мониторинга и оценки студенческих ожиданий. Так, у студентов часто воз-

БИШКЕК ГУМАНИТАРДЫК УНИВЕРСИТЕТИНИН ЖАРЧЫСЫ

никает ложное представление между ожиданием и реальностью. В Кыргызстане осуществляют свою деятельность 52 вуза, из которых 34 государственных и 18 частных. В 52 вузах обучается 223241 человек, из которых 88% обучаются в государственных вузах и 12% в частных вузах. Все пилотные вузы – государственные. Расположены в Бишкеке. Основная деятельность образовательная на всех уровнях, т.е. они предлагают обучение высшего и научного уровня. Кроме подготовки профессиональных дипломированных специалистов, вузы предлагают научную подготовку на уровне аспирантуры и докторантуры. Данное исследование проводилось ИРМ в КР при непосредственном участии автора статьи при финансовой поддержке посольства Голландии в КР.

1. Методология исследования

Целью исследования выступило оценка степени удовлетворенности студентами качества предоставления образовательных услуг и инфраструктуры в трех профилирующих вузах КР.

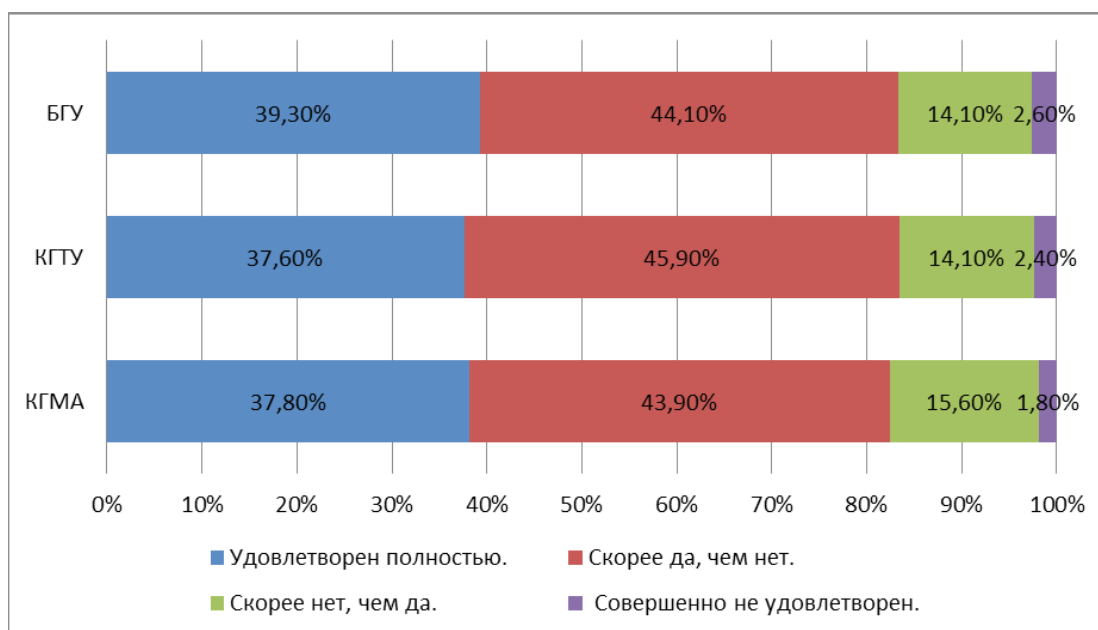
Объектом исследования являются студенты трех профилирующих высших учебных заведений КР: технический, медицинский и гуманитарный вузы. В исследовании применялся метод полу-структурированного интервью со студентами.

Выборочное совокупность было составлено на основе многоступенчатой квотной выборки, из общего числа обучающихся студентов в вузах, факультетах и курсах. Плановый объем выборки составил 502 респондента.

Основной мотивацией выбранного вуза является профиль вуза. Так 71,1% студентов медицинский вуза выбрали данный вуз потому, что там дается хорошее образование по медицине, 57,5% студентов гуманитарного вуза из-за гуманитарного профиля вуза и 53% студентов технического вуза потому, что это качественные технические специальности в стране. Благодаря целенаправленному поступлению можно констатировать высокий уровень удовлетворенности своим вузом.

Диаграмма 1

Удовлетворенность вузом студентами



Степень удовлетворенности своим учебным заведениями показала, что респонденты в принципе удовлетворены качеством образования, в которых они обучаются. Такие индикаторы как «полностью удовлетворен» (39,3%) и «скорее удовлетворен, чем нет» (44,1%) получили наиболее высокие показатели, в общей сумме 83,4% по всем трем вузам. 2,6% респондентов ответили, что полностью не удовлетворены своим учебным заведением. Это показывает, что образовательный процесс и все что с ним связано, отвечает требованиям своих клиентов образовательных услуг в целом. Это объясняется тем, что данное исследование проводилось в 3 профилирующих вузах страны по медицинским, техническим и гуманитарным специальностям. Каждый вуз является лидером в своей области, и у студентов нет альтернативы для сравнения с

другими вузами по выделенным специальностям, поэтому они вполне удовлетворены предоставляемыми образовательными услугами.

Но если рассмотреть более подробно по таким критериям как образовательный, организационный процессы и инфраструктура учебных заведений, это позволит более эффективно и объективно оценить удовлетворенность студентов. Библиотеки в высшем образовательном учреждении составляют информационную, образовательную и научную основу обучающего процесса. Роль библиотек возрастает в связи с информатизацией высшего образования, повышением спроса на образовательные услуги, т.к. библиотека обязана оперативно реагировать на различные изменения. Свободный и быстрый доступ к информации является важным фактором

для развития и конкурентоспособности вуза. Поэтому оценка деятельности библиотек и доступности ее фонда является одной из главных аспектов оценки образовательного процесса.

Студенты медицинского вуза удовлетворены библиотечным фондом, но есть трудности с наличием мест в читальном зале и электронными учебными материалами. Только 22% респондентов полностью удовлетворены количеством мест в читальных залах медицинского вуза. 35,8% частично удовлетворены, в основном данный вариант ответа дали студенты факультета фармации (58,8%). 28,3% студентов были скорее не удовлетворены и 13,9% полностью не удовлетворены количеством мест в читальном зале медицинского вуза. В основном отрицательный ответ дали студенты факультетов высшего сестринского дела и педиатрии.

В техническом вузе развитая информационная библиотечная система вполне естественна, так как в университете существует факультет информационных технологий и институт электроники и телекоммуникаций. Необходимым доступом к информации в библиотеках полностью довольны 35% опрошенных, и скорее довольны 38,8%. В целом студенты технического вуза вполне удовлетворены деятельностью библиотеки: полностью удовлетворены наличием необходимой литературы 30,6% и частично удовлетворены 47,1%. Количеством мест в библиотеках полностью удовлетворены 37,1% и частично удовлетворены 37,6%.

Студенты гуманитарного вуза хорошо оценивают деятельность библиотек вуза. 34,2% полностью довольны библиотечным фондом, 41,1% частично

довольны. Количество мест в читальных залах устраивает полностью 47,7% и частично устраивает 27,8% студентов.

Интернет и информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) выступают как основной инструмент для улучшения качества и эффективности предоставления образовательных услуг. Интернет сделал значительные изменения в традиционных концепциях и формах обучения. Основные изменения в традиционной системе обучения связаны со снятием временных и пространственных ограничений, связанных с ресурсами и подготовкой кадров*. Благодаря ИКТ и интернету расширились возможности обучения в вузах. Поэтому техническая оснащенность является залогом качественного образования в эпоху информационного общества. В ходе исследования наиболее положительную степень удовлетворенности респондентов техническим оснащением и наличием лабораторий показал технический вуз. Проблемы с доступностью интернета имеют все вузы. В гуманитарном вузе есть трудности с оснащением аудиторий проекторами, этим недовольны 35,4% опрошенных студентов. Студенты из всех вузов довольны наличием компьютеров, используемых в учебном процессе, но не удовлетворены доступностью компьютерных лабораторий для самостоятельной работы. Так ответили 26,6% опрошенных гуманитарного вуза и 30,6% студенты медицинского вуза. Проблемой для студентов медицинского вуза является лаборатории и специализированные аудитории для занятий, так как 31,8% скорее не удовлетворены, а 32,4% респондентов полностью не удовлетворены.

Диаграмма 2

Способы повышения интереса к учебе



* Tina, 2002, ICT in education, Malaysia, Məgalə ICT in education, Jurnal, N-34

БИШКЕК ГУМАНИТАРДЫК УНИВЕРСИТЕТИНИН ЖАРЧЫСЫ

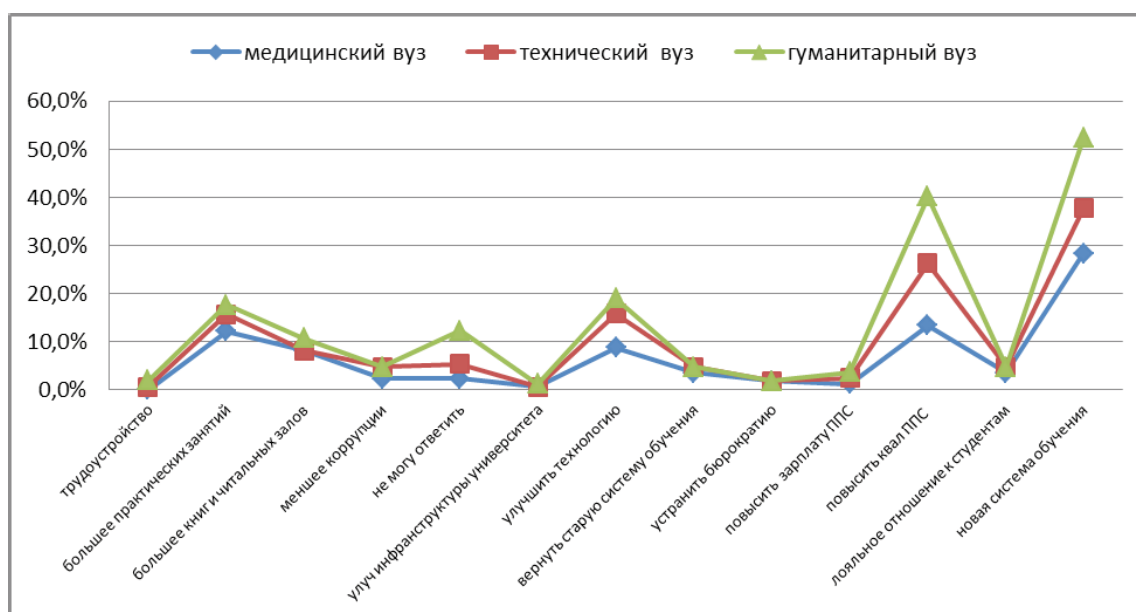
В ходе опроса проблемы, которые мешают процессу учебы, в основном одинаковы для студентов гуманитарного вуза и технического вуза. Такие проблемы как необходимость совмещать учебу и работу, неудобное расписание, слабый уровень довузовской подготовки и некомпетентность отдельных преподавателей выделили как студенты гуманитарного вуза, так и студенты технического вуза вне зависимости от курсов или специальностей. Чрезмерный объем учебной нагрузки, непрофессиональное отношение со стороны сотрудников кафедр/деканата, недостаточное обеспечение учебно-методической литературой в равной мере затруднительны для всех студентов трех вузов. Некомпетентность отдельных преподавателей, отсутствие перспектив трудоустройства и необходимость совмещать учебу и работу не представляют особых трудностей для студентов медицинского вуза в силу специфики обучения, которая автоматически исключает эти трудности. медицинского вуза одна из лидирующих государственных вузов по медицине, поэтому там работает лучший состав ППС по специальности, выпускники трудоустраиваются по завершению учебы.

На вопрос: «Что может способствовать повышению интереса к учебе?», ответы респондентов гу-

манитарного вуза и медицинского вуза были относительно похожими: повышение профессионализма преподавателей, наличие интерактивных досок и использование их во время занятий, совершенствование форм контроля знаний, возможность участия в международных обменных программах, внедрение новых методов обучения, внедрение новых и улучшение существующих учебных курсов и программ с учетом мнений студентов, а также практическое изучение будущей профессии. В диаграмме показаны ответы по возрастающим показателя, где 5 наиболее мешает, 1 наименее мешает нашим респондентам. Для студентов технического вуза все вышеперечисленные категории были важны, но внедрение интерактивных технологий в образовании, новых или улучшение существующих учебных курсов и программ с учетом мнений студентов и наличие интерактивных досок были наиболее важными по сравнению с остальными показателями. Качество обучения во многом определяется мотивацией к получению знаний, к получению высокой квалификации, а особенно социальным настроением и интересом к процессу обучения.

Диаграмма 3

Предложения по повышению качества обучения в университете



Все студенты вузов предложили для улучшения качества обучения в вузе, разработку новой и удобной системы обучения (медицинского вуза - 28,3%, гуманитарного вуза - 14,6%, технического вуза - 9,4%). Вторым по значимости является предложение по повышению заработной платы профессорско-преподавательского состава университетов (медицинского вуза - 13,3%, гуманитарного вуза - 13,9%, технического вуза - 12,9%). внедрение большего количества практических занятий было очень важной категорией для респондентов из медицинского вуза (12,1%). Улучшение технического обеспечения аудиторий предложили студенты всех вузов - технического вуза (7,1%), медицинского вуза

(8,7%) и гуманитарного вуза (3,2%). 7% студентов гуманитарного вуза затруднились предложить что-то конкретное для улучшения. В целом такие предложения как: трудоустройство выпускников, больше книг и читальных залов, борьбы с коррупцией, улучшение инфраструктуры, возврат старой системы обучения, лояльное отношение к студентам и устранение бюрократию получили менее 5% от общего числа респондентов по каждому высшему учебному заведению. Различная степень удовлетворенности обусловлена профилями вузов и личными потребностями студентов.

Существуют следующие составляющие воздействия на удовлетворенность потребителей образова-

тельных услуг: качество предоставления образовательных услуг по профилю, качество инфраструктуры вуза и современная система обучения, и налаженная система информационного обеспечения потребностей студентов.

Заключение

Необходимость изучения степени удовлетворенности студентов обусловлена потребностями рыночных отношений. На сегодняшний день высшие учебные заведения в Кыргызстане должны быть ориентированы на потребности клиентов. Существуют различные индикаторы оценки удовлетворенности клиентов так, как: качество образования, качество инфраструктуры учебного заведения, возможности университета трудоустроить и удовлетворить образовательные нужды студентов. Проведение таких исследований является неотъемлемой частью аккредитации вуза, что на данный момент является наиболее необходимо актуальной проблемой, но также данные исследования нужны для определения стратегии вуза для выживания и адаптации к конкурентной среде образовательного рынка. Проведенное исследование показало, что студенты в целом удовлетворены качеством оказываемых образовательных услуг, но все же

необходимо более рационально выстраивать стратегию развития вуза с учетом конкретных пожеланий студентов, как основных потребителей образовательных услуг высших учебных заведений.

Литература:

1. *Мониторинг удовлетворенности студентов образовательным процессом: Аналитический отчет по опросу студентов Мордовского государственного университета, проведенному в 2005-2006 гг. / науч. ред. д-р экон. наук проф. Н.П. Макаркин; редкол.: Н.Е. Фомин [и др.]. – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2007.*
2. *Ли Чон Ку, Л.Л. Скворцова Исследование уровня удовлетворенности студентов факультета качеством предоставления образовательных услуг // Эффективный менеджмент : опыт и перспективы бизнеса и образования : сборник научных статей/Учреждение образования "Гродненский гос. ун-т им. Я.Купалы"; ред.кол.: А.И. Жукевич, А. Герман, Е.А. Ровба, Ю.А. Войтукевич.- Гродно : ГрГУ, 2012.- С.81-85*
3. *Полутин С.В., Макалов В.И. Мониторинг удовлетворённости студентов обучение в вузе в системе менеджмента качества университета. // Мониторинг и образовании № 1, 2007 с. 29-35*
4. *Стратегии развития образования Кыргызской Республики 2012-2020*