

ОРИГИНАЛЬНАЯ СТАТЬЯ

DOI: 10.26794/2226-7867-2022-12-4-123-127
УДК 378.147(045)

Удовлетворенность качеством образования студентов российских вузов в условиях пандемии (на примере Финансового университета)

К.С. Билуха, М.Р. Данилова

Финансовый университет, Москва, Россия

АННОТАЦИЯ

В статье анализируется удовлетворенность качеством образования в высших учебных заведениях Российской Федерации в период пандемии. Акцент сделан на вынужденном переходе большинства высших учебных заведений России сначала на дистанционный формат обучения, а затем – некоторых вузов – на гибридный формат. Раскрыта значимость проведения исследований, направленных на изучение удовлетворенности качеством обучения. Приведены данные научных исследований, характеризующих отношение студентов и преподавателей к онлайн-занятиям, описаны преимущества и недостатки, с которыми информанты столкнулись во время дистанционного формата обучения, выделены дисциплины, проведение которых особенно затруднительно на онлайн-платформах. Особое внимание в статье уделено мониторинговому исследованию об удовлетворенности качеством образования учебно-социологической лаборатории департамента социологии Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, где анализ результатов базировался на составлении индексов по собственной методике расчета. Представлен общий индекс удовлетворенности качеством обучения в целом по университету, курсам и основе обучения, а также индексы по очному и онлайн-формату изучения различных групп дисциплин.

Ключевые слова: дистанционное обучение; пандемия; удовлетворенность; качество образования; высшее образование

Для цитирования: Билуха К.С., Данилова М.Р. Удовлетворенность качеством образования студентов российских вузов в условиях пандемии (на примере Финансового университета). *Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета*. 2022;12(4):123-127. DOI: 10.26794/2226-7867-2022-12-4-123-127

ORIGINAL PAPER

Contentment with the Quality of Students' Education of Russian Universities in a Pandemic (on the Example of the Financial University)

K.S. Bilukha, M.R. Danilova

Financial University, Moscow, Russia

ABSTRACT

The paper reveals the features of contentment with the quality of education in higher educational institutions of the Russian Federation during the pandemic. The emphasis is on the forced transition first to the distance learning format of higher educational institutions in Russia, and then to the hybrid format chosen by some universities. The authors reveal the importance of conducting research aimed at studying satisfaction with the quality of education. The paper presents the data of scientific research characterizing the attitude of students and teachers to online classes. Also, there are described the advantages and disadvantages that the informants encountered during the distance learning format, and the disciplines that are especially difficult to conduct on online platforms are also highlighted. The authors paid particular attention to the results of a monitoring study on satisfaction with the quality of education of the Educational Sociological Laboratory of the Department of Sociology of the Financial University under the Government of the Russian Federation. The analysis of the research was based on compiling indices using its own calculation method. It is presented as a general index of contentment with the quality of education for the entire university, by courses and by the basis of education, as well as indices separately for full-time and online formats for conducting various groups of disciplines.

Keywords: distance learning; pandemic; satisfaction; quality of education; higher education

For citation: Bilukha K.S., Danilova M.R. Contentment with the quality of students' education of Russian universities in a pandemic (on the example of the Financial University). *Gumanitarnye Nauki. Vestnik Finansovogo Universiteta = Humanities and Social Sciences. Bulletin of the Financial University*. 2022;12(4):123-127. (In Russ.). DOI: 10.26794/2226-7867-2022-12-4-123-127

ВВЕДЕНИЕ

Пандемия COVID-19 оказала сильное воздействие на все сферы жизнедеятельности общества. Резкие и вынужденные перемены стали серьезным вызовом для всей системы образования в России. Большинство высших учебных заведений были переведены в совершенно новую и непривычную плоскость — онлайн-формат [1], что, безусловно, отразилось на качестве получаемых студентами знаний и на удовлетворенности этими знаниями. С течением времени некоторые учебные заведения вводили гибридный режим обучения [2]. Противоречивый характер данной ситуации заключается в том, что переход на онлайн-формат должен был способствовать обеспечению непрерывности образования с сохранением качества получаемых компетенций. Однако дистанционное обучение, как показала практика, имеет свои недостатки¹ [2].

Анализ удовлетворенности качеством образования является важным инструментом для оценки образовательного процесса, а также для эффективного управления образовательной деятельностью [3]. Именно поэтому важно проводить регулярные мониторинговые исследования, которые выступают в роли обратной связи, тем самым помогая улучшить систему образования в учреждении [4]. Они проводятся на разных уровнях², однако качество профессионального образования анализировать особенно важно, так как вузы ориентированы на выпуск высококвалифицированных специалистов, способных соответствовать требованиям развивающегося общества [5]. Сейчас, как и до пандемии, исследования удовлетворенности качеством образования проводятся во множестве высших учебных заведениях России (в Санкт-Петербургском государственном архитектурно-строительном университете, где респондентами выступают студенты и выпускники³, ВШЭ⁴, МГЛУ [6]) и за рубежом [7].

В 2020 г. 96% образовательных учреждений вынуждены были перейти на дистанционное обучение, поэтому важно изучать удовлетво-

ренность студентов таким форматом в текущих условиях [8].

Результаты исследований удовлетворенности качеством образования могут быть полезны при корректировке систем управления вузами и разработке стратегий выхода университетов из кризиса, вызванного COVID-19 и его последствиями [9]. Согласно исследованию Томского государственного университета, проведенному в 2021 г. при поддержке Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, процент преподавателей высших учебных заведений, которые негативно относятся к дистанционному формату обучения, снизился на 10% по сравнению с аналогичным показателем 2020 г. и составил 37%. То есть в целом профессорско-преподавательский состав доволен онлайн-обучением.

При этом наиболее желательным способом организации образования, по мнению студентов, является смешанный формат. Основным положительным аспектом гибридного обучения студенты назвали освободившееся время. Однако важно отметить, что высказывания о качестве такого образования были весьма осторожные. Больше половины студентов заявили, что дистанционный формат позволяет в полной мере освоить образовательную программу (70%), 7% убеждены в том, что высшее образование может быть полностью переведено в онлайн-формат. Самой главной проблемой онлайн-учебы студенты назвали нехватку личного общения (40%) [10].

Д.Н. Ракачев приводит данные социологического исследования, которое было проведено летом 2020 г. среди преподавателей и студентов Кубанского государственного университета и посвящено проблемам перехода вуза на дистанционное обучение в условиях пандемии коронавируса [11].

Так, большинство представителей профессорско-преподавательского состава (64,4%) отметили, что переход на дистанционный формат обучения негативно повлиял на некоторые виды учебной деятельности. При этом всего 2,2% опрошенных считают, что учебный процесс проходит полноценно.

Стоит заметить, что оценки студентов более оптимистичны. Четверть опрошенных (25,4%) заявили, что онлайн-система является полной альтернативой очным занятиям в университете. Однако почти 45% обучающихся считают, что дистанционное образование смогло заменить в основном традиционные лекции и семинары, но определенные виды деятельности в условиях онлайн-обучения осуществлять невозможно. Менее трети респондентов-студентов

¹ Вузы гибридного формата. URL: <https://plus.rbc.ru/news/6086b12e7a8aa91c9dc7e8fd>

² Анализ удовлетворенности качеством образования. URL: <https://goo.su/3ZUA4Xf>

³ Мониторинг удовлетворенности качеством образования. URL: https://www.spbgasu.ru/Obrazovatel'naya_deyatelnost/Ocenka_kachestva_obrazovaniya/Monitoring_udovletvorennosti_kachestvom_obrazovaniya/

⁴ Уровень удовлетворенности качеством образования в НИУ ВШЭ — Нижний Новгород растет. URL: <https://nnov.hse.ru/career/news/284026454.html>

придерживаются мнения, что дистанционное обучение не заменило очные занятия.

Т.Н. Субботина отмечает, что наиболее затруднительно в период пандемии вести онлайн-занятия по техническим дисциплинам, медицине, культуре и искусству, так как по данным предметам сложно проводить дистанционные лабораторные и практические работы. Еще одной особенностью образования во время пандемии и онлайн-обучения, по мнению многих студентов, стало увеличение учебной нагрузки (об этом заявило 40% опрошенных), а недостаток навыков самоорганизации усложнил ситуацию. Также были названы такие проблемы, как дискомфорт из-за включенной видеокамеры (об этом заявила почти треть студентов) и трудности при задавании вопросов онлайн (35%). Однако в целом автор делает вывод о том, что студенты положительно отнеслись к внедрению дистанционного обучения, только для 39% студентов стало сложнее учиться дома [1].

В период с ноября по декабрь 2021 г. учебно-научной социологической лабораторией департамента социологии Финансового университета при Правительстве РФ было проведено мониторинговое исследование под названием «Удовлетворенность качеством образования в Финуниверситете» (УКО).

МЕТОДЫ И МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

В опросе приняли участие 5373 студента Финуниверситета очной, очно-заочной и заочной формы, выборка составила 35% всех обучающихся университета. Основным методом исследования — онлайн-опрос.

В Финансовом университете за этот период осуществлялось как дистанционное, так и очное обучение, поэтому в инструментарий были включены вопросы, направленные на оценку удовлетворенности обоими форматами обучения. Именно на них далее и будет сделан акцент.

Стоит заметить, что сегодня существует большое разнообразие подходов к определению термина «качество образования», однако в процессе проведения мониторингового исследования данное понятие рассматривалось как комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки студентов, которая выражает степень их соответствия образовательным стандартам.

Полученные результаты опроса представлены в форме простых нормированных индексов (от 0 до 1).

Осенью 2021 г. данный индекс был рассчитан на основе оценок удовлетворенности качеством обучения, данных студентами, по: а) профильным

и общепрофессиональным дисциплинам; б) общегуманитарным дисциплинам (философия, история, БЖД и т.д.); в) математике и информатике, реализуемым в вузе в очном и дистанционном форматах посредством лекций и семинаров.

Весенний индекс удовлетворенности качеством образования включал оценки удовлетворенности: а) преподаваемому материалу в целом; б) проведению лекционных занятий; в) проведению семинарских/практических занятий.

Удовлетворенность разными форматами обучения — дистанционным и очным — также измерялась посредством целевого вопроса: «Оцените, пожалуйста, насколько вы удовлетворены качеством обучения в Финуниверситете: в традиционной форме и дистанционной форме (выберите один вариант ответа от 0 до 10, где 0 — совсем не удовлетворен, 10 — полностью удовлетворен)».

ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ В ЦЕЛОМ ПО ВУЗУ

Согласно результатам исследования общий индекс удовлетворенности студентов качеством образования в Финансовом университете осенью 2021 г. составлял 0,77. За полгода он возрос (весной 2021 г. был равен 0,73).

Что касается удовлетворенности качеством проведения занятий в традиционной и онлайн-формах, то можно заметить, что показатели дистанционного обучения растут. Так, по сравнению с данными, полученными зимой 2020 г., где студенты были больше удовлетворены занятиями в традиционной (средний индекс — 8,14 из 10), чем в дистанционной форме (средний индекс — 7,47), зимой 2021 г. студентов в большей мере удовлетворяло качество проведения занятий с использованием онлайн-технологий (средний индекс — 0,77), нежели в аудиториях (средний индекс — 0,67).

ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО КУРСАМ

В разрезе по курсам в бакалавриате заметна тенденция к снижению уровня удовлетворенности качеством обучения в целом (1-й курс: $i = 0,79$; 4-й курс: $i = 0,73$). В магистратуре аналогичная ситуация (1-й курс: $i = 0,80$; 2-й курс: $i = 0,75$).

Удовлетворенность проведением дистанционных занятий также растет с каждым курсом обучения, в то время как данный показатель у очных занятий падает. Наиболее наглядно это прослеживается по общегуманитарным дисциплинам (дистанционный формат: 1-й курс — 0,81; 4-й курс — 0,85).

ПОКАЗАТЕЛИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПО ОСНОВЕ ОБУЧЕНИЯ

Наибольшая удовлетворенность качеством образования в целом наблюдается среди обучающихся по целевому направлению ($i = 0,79$). Студенты, обучающиеся на бюджетной и коммерческой основе, оценили качество образования на уровне 0,76.

Значительных отличий индексных значений по удовлетворенности качеством проведения отдельных видов занятий в очной и дистанционной форме в зависимости от основы обучения не обнаружено. Однако надо заметить, что у студентов целевой основы обучения наблюдаются самые высокие индексные показатели (по общегуманитарным и профильным дисциплинам в дистанционной форме $i = 0,88$). Самые низкие индексные значения — у студентов-бюджетников, они меньше всего удовлетворены качеством проведения очных лекционных занятий по общегуманитарным дисциплинам, математике и информатике ($i = 0,67$ и $i = 0,69$ соответственно).

ВЫВОДЫ

Дистанционное обучение — это неотъемлемая часть современной системы образования. Мно-

гие студенты имеют опыт получения знаний в данном формате. При этом можно выделить положительные аспекты онлайн-образования, например экономия времени на дорогу до учебного заведения. Однако дистанционное обучение включает и ряд негативных моментов, таких как нехватка личного общения, невозможность проведения некоторых учебных практик.

С течением времени отношение студентов к дистанционному формату улучшается, а количество удовлетворенных очными занятиями уменьшается, при этом прослеживается тенденция к снижению уровня удовлетворенности качеством обучения в целом среди студентов бакалавриата и магистратуры.

Важно отметить, что, по мнению большинства студентов, смешанный формат высшего образования является наиболее оптимальным выходом из сложившейся в контексте пандемии COVID-19 ситуации. Дистанционные лекционные занятия позволяют многократно возвращаться к изучаемому материалу, а очные семинары дают студентам возможность получить практические навыки и компетенции.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Субботина Т.Н. Роль общественного мнения и неформальных профессиональных норм в повышении качества образования. *Управление образованием: теория и практика*. 2020;3(39):49–56.
2. Белова А. Университеты и школы тестируют смешанные форматы обучения. URL: <https://rg.ru/articles/microsoft/>
3. Белоконь О.В., Белова Н.Ю. Удовлетворенность качеством образовательных услуг среднего профессионального образования как управленческая проблема. *Педагогическое образование в России*. 2018;(6):22–27.
4. Танова А.Г., Евсеева Л.И., Поздеева Е.Г., Тростинская И.Р. Субъектные аспекты мониторинга удовлетворенности студентов качеством образования (по материалам центра социологических исследований СПбПУ). *Общество. Коммуникация. Образование*. 2018;(1):90–102.
5. Чистякова В.А., Булавин В.В. К вопросу об управлении качеством образования в вузе с использованием результатов мониторинга удовлетворенности студентов условиями обучения. *Информация и образование: границы коммуникаций INFO*. 2018;10(18):37–39.
6. Образцов И.В., Половнёв А.В., Дмитриева М.М. Динамика удовлетворенности студентов качеством обучения (на примере мониторингового исследования в МГЛУ). *Вестник Московского государственного лингвистического университета. Общественные науки*. 2021;4(845):256–272.
7. Зотова В.А. Международный опыт участия студентов в оценке качества образования. *Креативная экономика*. 2017;11(3):303–314.
8. Давлетова А.А., Алексеев О.А. Дистанционное обучение. *Достижения науки и образования*. 2021;1(73):35–38.
9. Болгова В.В., Гаранин М.А., Краснова Е.А., Христофорова Л.В. Образование после пандемии: падение или подготовка к прыжку? *Высшее образование в России*. 2021;(7):9–31.
10. Суханова Е.А., Фруммин И.Д. Качество образования в российских университетах: что мы поняли в пандемию: Аналитический доклад. Томск: Издательство Томского государственного университета; 2021. 46 с.
11. Ракачев Д.Н. Вуз в условиях пандемии: дистанционное обучение в оценках преподавателей и студентов. *Южно-российский журнал социальных наук*. 2020;(4):103–121.

REFERENCES

1. Subbotina T.N. The role of public opinion and informal professional norms in improving the quality of education. *Education management: Theory and practice*. 2020;3(39):49–56. (In Russ.).
2. Belova A. Universities and schools are testing blended learning formats. URL: <https://rg.ru/articles/microsoft/>. (In Russ.).
3. Belokon O.V., Belova N. Yu. Satisfaction with the quality of educational services of secondary vocational education as a managerial problem. *Pedagogical education in Russia*. 2018; (6):22–27. (In Russ.).
4. Tanova A.G., Evseeva L.I., Pozdeeva E.G., Trostinskaya I.R. Subjective aspects of monitoring student satisfaction with the quality of education (based on materials from the Center for Sociological Research of SPbPU). *Society. Communication. Education*. 2018;(1):90–102. (In Russ.).
5. Chistyakova V.A., Bulavin V.V. On the issue of quality management of education in the university using the results of monitoring student satisfaction with the conditions of education. *Information and education: The boundaries of INFO communications*. 2018;10(18):37–39. (In Russ.).
6. Obraztsov I.V., Polovnev A.V., Dmitrieva M.M. Dynamics of student satisfaction with the quality of education (on the example of a monitoring study at MSLU). *Bulletin of the Moscow State Linguistic University. Social Sciences*. 2021;4(845):256–272. (In Russ.).
7. Zotova V.A. International experience of student participation in education quality assessment. *Creative economy*. 2017;11(3):303–314. (In Russ.).
8. Davletova A.A., Alekseev O.A. Distance learning. *Achievements of science and education*. 2021;1(73):35–38. (In Russ.).
9. Bolgova V.V., Garanin M.A., Krasnova E.A., Khristoforova L.V. Education after the pandemic: Fall or preparation for the jump? *Higher education in Russia*. 2021;(7):9–31. (In Russ.).
10. Sukhanova E.A., Frumin I.D. The quality of education in Russian universities: What we understood during the pandemic: Analytical report. Tomsk: Tomsk State University Publishing House; 2021. 46 p. (In Russ.).
11. Rakachev D.N. University in a pandemic: Distance learning in the assessments of teachers and students. *South Russian Journal of Social Sciences*. 2020;(4):103–121. (In Russ.).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ / ABOUT THE AUTHORS

Ксения Сергеевна Билуха — студентка 3-го курса факультета социальных наук и массовых коммуникаций; лаборант-исследователь учебно-научной социологической лаборатории департамента социологии, Финансовый университет, Москва, Россия

Ksenia S. Bilukha — 3rd year student, Faculty of Social Sciences and Mass Communications; Research assistant at the Educational and Scientific Sociological Laboratory of the Department of Sociology, Financial University, Moscow, Russia
<https://orcid.org/0000-0002-0646-8099>
KSbilukha@fa.ru

Милена Ровшиановна Данилова — студентка 3-го курса факультета социальных наук и массовых коммуникаций; лаборант-исследователь учебно-научной социологической лаборатории департамента социологии, Финансовый университет, Москва, Россия

Milena R. Danilova — 3rd year student, Faculty of Social Sciences and Mass Communications; Research assistant at the Educational and Scientific Sociological Laboratory of the Department of Sociology, Financial University, Moscow, Russia
<https://orcid.org/0000-0001-7473-2704>
MRDanilova@fa.ru

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.
Conflicts of Interest Statement: The authors have no conflicts of interest to declare.

Статья поступила 16.05.2022; принята к публикации 10.06.2022.

Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

The article was received on 16.05.2022; accepted for publication on 10.06.2022.

The authors read and approved the final version of the manuscript.