

МОНІТОРИНГ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СТУДЕНТІВ ЯК ЕЛЕМЕНТ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВНЗ

Valeriy Dubrovin, Inna Tavluy

*National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine
Heroiv Oborony Str. 15, Kiev, 03041, Ukraine

Анотація. Проведено соціологічні дослідження за зворотнім зв'язком із студентами ВНЗ; визначені очікування студентів та встановлено рівень їх задоволеності діяльністю ВНЗ; розроблений комплексний критерій оцінки рівня задоволеності студентів; встановлені можливості використання зворотного зв'язку зі студентами при проектуванні та розвитку СУЯ ВНЗ.

Ключові слова: система управління якістю, задоволеність студентів, моніторинг.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

В умовах сучасної ринкової економіки конкурентоспроможність освітніх закладів у значній мірі визначається, насамперед, якістю освітніх послуг, які надаються.

Якість є ступінь відповідності сукупності властивих характеристик товару або послуги вимогам зацікавлених сторін [4, 5].

Навчальні заклади повинні забезпечувати збір, аналіз та використання важливої інформації для ефективного управління програмами навчання та інших видів діяльності [6].

Однією із основних сторін, яка безпосередньо зацікавлена у підвищенні якості освітніх послуг є студенти вищого навчального закладу. Реалізація якості вищої освіти через створення цілісних систем управління якістю безпосередньо у ВНЗ, а саме створення таких мотиваційних умов, за яких студент був би налаштований на якісне засвоєння множини знань, умінь та навичок, є основою створення Зони європейської вищої освіти [2].

Моніторинг задоволеності студентів відносно якості діяльності ВНЗ забезпечує зворотній зв'язок і тому є елементом системи управління якістю ВНЗ та повинен здійснюватися на регулярній основі.

АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Аналіз досліджень і публікацій свідчить про те, що проблема покращення рівня якості освітніх послуг є актуальною і увага до неї зростає. Серед найбільш вагомих досліджень, які висвітлюють дане питання, слід відзначити праці таких дослідників: Л.М. Віткін, С.А. Степанов, Г.І. Хімічева та інші. Але питання задоволеності споживачів ВНЗ України досить залишається недостатньо вивченим.

МЕТА І МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою даного дослідження є розробка інструменту аналізу задоволеності студентів діяльністю вищого навчального закладу і його використання при проектуванні та розвитку СУЯ ВНЗ.

Методи дослідження: соціологічні дослідження, соціологічний аналіз, статистичні методи (аналіз вибірки зразків, описова статистика) [3], бенчмаркінг [1], орієнтація на споживача, методологія структуризації функцій якості QFD, основи лінійної алгебри та багатокритеріальної оптимізації.

РЕЗУЛЬТАТИ І ДИСКУСІЯ

З огляду на специфічність категорії, студенти ВНЗ, з одного боку, являються споживачами результатів діяльності ВНЗ, з іншого – безпосередніми учасниками навчального процесу. Ця обставина вимагає особливої уваги при плануванні, проведенні соціологічного дослідження «Зворотній зв'язок із студентами НУБіП України» та використанні його результатів при проектуванні та розвитку СУЯ ВНЗ.

У 2010 році відділом управління якістю НУБіП України була розроблена система моніторингу потреб споживачів університету, яка включає декілька досліджень [7], що регулярно проводяться у ВНЗ, одним із яких є дослідження «Зворотній зв'язок із студентами НУБіП України». Це дослідження направлене на вирішення наступних завдань:

- встановлення вимог та очікувань студентів від навчання в університеті;
- визначення пріоритетів для проведення моніторингу задоволеності студентів;
- аналіз рівня задоволеності студентів діяльністю ВНЗ.

Для вирішення поставлених завдань у квітні 2010 році було проведено анкетування студентів, у якому взяли участь 64 студенти 2-4 курсів факультету аграрного менеджменту НУБіП України. За результатами складання таблиці «Голос споживача» було виділено 407 різних вимог споживачів, які структуровані за напрямками діяльності ВНЗ (рис. 1):

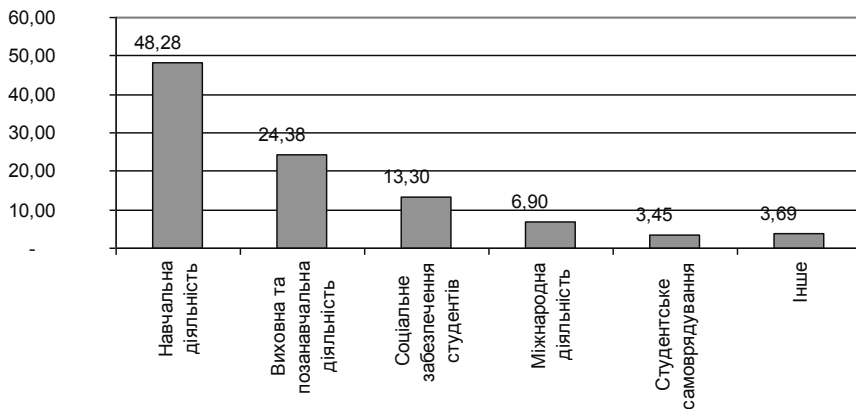


Рис. 1. Результати розподілу вимог студентів до діяльності ВНЗ

Вважаємо, що перелік вимог студентів різних факультетів одного ВНЗ не буде суттєво різнитися, що також підтверджено дослідженнями [8]. Результати розподілу свідчать, що при проектуванні СУЯ ВНЗ, яка б забезпечувала підвищення задоволеності його споживачів через ефективне управління процесами, доцільно виділити процеси: «Навчальний процес», «Виховна та позанавчальна робота», «Управління соціальною підтримкою студентів», «Міжнародна діяльність».

Результат розподілу вимог студентів до різних напрямів діяльності ВНЗ (рис. 1) можна розглядати як емпіричну оцінку ступеню важливості цих напрямів для студентів, як споживачів освітніх послуг, та використовувати у якості вагових коефіцієнтів при формуванні загального критерію задоволеності.

Подальший розподіл вимог студентів була проведена за допомогою діаграми афінності за найбільш вагомими для студентів напрямками діяльності, в результаті чого сформовані критерії для оцінки задоволеності студентів діяльністю ВНЗ та розподілені вагові коефіцієнти між ними (табл. 1).

При плануванні дослідження було встановлено, що критерій «Якість проведення занять викладачами» доцільно оцінювати за окремим експериментом. В анонімному анкетуванні, яке проводилось у грудні 2010 році взяли участь 1138 студентів денної форми навчання, 2-5 курсів, які навчаються на 18 факультетах НУБіП України, що становить 13,4 % від загальної кількості генеральної сукупності. Відносна похибка вимірювання при довірчій ймовірності 0,95 не перевищить 2,7%.

Таблиця 1. Розподіл вагових коефіцієнтів оцінки задоволеності студентів діяльністю ВНЗ.

Напрямок діяльності ВНЗ	Назва критерію	Вага критерію
Навчальна діяльність (0,48)	1. Якість проведення занять викладачами	0,30
	2. Розвитку фахових навичок у студентів	0,25
	3. Зручність розкладу занять	0,16
	4. Якість роботи деканату	0,14
	5. Електронне забезпечення навчально-методичною інформацією	0,08
	6. Якість роботи бібліотеки	0,07
	Контрольна сума	1,0
Виховна та поза навчальна діяльність (0,24)	1. Організаційно-виховна робота кураторів	1,0
	Контрольна сума	1,0
Соціальне забезпечення студентів (0,13)	1. Санітарно-гігієнічні умови проживання у гуртожитку	0,78
	2. Якість роботи їдальні	0,22
	Контрольна сума	1,0
Інше (0,15)	1. Активність роботи наукових гуртків	0,6
	2. Умови у навчальних аудиторіях	0,4
	Контрольна сума	1,0

Студентам було запропоновано оцінити якість навчально-виховного процесу та роботу окремих структурних підрозділів за п'яти бальною шкалою від 1 до 5, де 1 - «дуже погано»; 5 – «дуже добре». Анкета містила, у тому числі, відкрите питання щодо додаткових вимог студента до діяльності ВНЗ. Як показала обробка та аналіз результатів дослідження, висловлені вимоги, у своїй більшості, обґрунтовували оцінку, представлену у анкеті критерію, що також може слугувати підтвердженням пріоритетності обраних критеріїв в межах вибіркової сукупності. Отримані дані свідчать (рис. 2) про те, що за найнижчим балом студенти оцінили такі критерії, як «санітарно-гігієнічні умови проживання у гуртожитку» (2,8 бал.), «електронне забезпечення навчально-методичною інформацією» (3,1 бал.), «розвиток фахових навичок у студентів» (3,1 бал.) та «робота їдальні» (3,2 бал.). Саме ці напрями діяльності університету, за оцінкою студентів, потребують першочергового покращення.

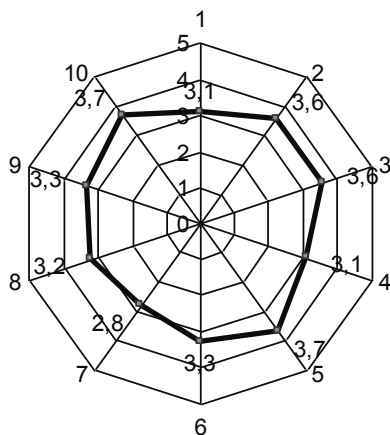


Рис. 2. Рівень задоволеності студентів діяльністю ВНЗ за результатами анонімного анкетування: 1 - розвиток фахових навичок у студентів; 2 - зручність розкладу занять; 3 - якість роботи деканату; 4 - електронне забезпечення навчально-методичною інформацією; 5 - якість роботи бібліотеки; 6 - організаційно-виховна робота кураторів; 7 - санітарно-гігієнічні умови проживання у гуртожитку; 8 - якість роботи їдальні; 9 - активність роботи наукових гуртків при кафедрах; 10 - умови у навчальних аудиторіях

Оцінку комплексного рівня задоволеності студентів пропонується проводити у декілька етапів, при цьому проводити оцінку значень критеріїв нижчого одиничного рівня у вигляді зваженої нормованої квадратичної згортки, котрі увійдуть в узагальнюючу згортку.

Враховуючи результати, котрі представлені у табл. 1 та рис. 2, визначимо одиничний критерій задоволеності студентів навчальною діяльністю ВНЗ $Q_{нд}$ який, у свою чергу, залежить від задоволеності за критеріями нижчого рівня: якість проведення занять викладачами $q_{зв}$, розвиток фахових навичок $q_{фн}$, зручність розкладу занять q_p , якість роботи деканату q_d , електронне забезпечення навчально-методичною інформацією $q_{ез}$, якість роботи бібліотеки q_b . Таким чином, $Q_{нд}$ буде представлений наступною формулою:

$$Q_{нд} = \bar{q}_{нд}^{-T} A \bar{q}_{нд} \quad (1)$$

де: $Q_{нд}$ - шестивимірний вектор нормованих значень одиничних критеріїв, кожна складова якого буде мати вигляд:

$$q_{нд1} = \frac{q_{зв} - q_{звmin}}{q_{звmax} - q_{звmin}}; \quad q_{нд2} = \frac{q_{фн} - q_{фнmin}}{q_{фнmax} - q_{фнmin}}; \quad q_{нд3} = \frac{q_p - q_{pmin}}{q_{pmax} - q_{pmin}};$$

$$q_{нд4} = \frac{q_d - q_{dmin}}{q_{dmax} - q_{dmin}}; \quad q_{нд5} = \frac{q_{ез} - q_{езmin}}{q_{езmax} - q_{езmin}}; \quad q_{нд6} = \frac{q_b - q_{bmin}}{q_{bmax} - q_{bmin}}$$

а матриця A - діагональна матриця вагових коефіцієнтів одиничних показників, визначених за результатами анкетування студентів:

$$A = \begin{pmatrix} 0,3 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0,25 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0,16 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0,14 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0,08 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 & 0,07 \end{pmatrix}$$

Припустимо, що за окремим експериментом визначено значення $q_{зв} = q_{нд1}$, що дорівнює 0,73, а числові значення інших складових вектора $q_{нд}$ визначаються таким чином

$$\bar{q}_{нд}^{-T} = \left[q_{зв}, \frac{q_{фн} - 1}{5 - 1}, \frac{q_p - 1}{5 - 1}, \frac{q_d - 1}{5 - 1}, \frac{q_{ез} - 1}{5 - 1}, \frac{q_b - 1}{5 - 1} \right] \quad (2)$$

тоді: $Q_{нд}$ дорівнює:

$$Q_{нд} = \left[0,73^2 \times 0,3 + \left(\frac{3,1 - 1}{4} \right)^2 \times 0,25 + \left(\frac{3,6 - 1}{4} \right)^2 \times 0,16 + \left(\frac{3,6 - 1}{4} \right)^2 \times 0,14 + \left(\frac{3,1 - 1}{4} \right)^2 \times 0,08 + \left(\frac{3,7 - 1}{4} \right)^2 \times 0,07 \right] = 0,44.$$

Аналогічним методом визначимо значення одиничних критеріїв: задоволеності студентів виховною та поза навчальною діяльністю у ВНЗ $Q_{вих}$, соціальним забезпеченням $Q_{сз}$ та іншими напрямками діяльності вищого навчального закладу $Q_{ш}$. Отримані результати дають можливість провести загальну згортку показників задоволеності студентів, що складається із критеріїв нижчого рівня у вигляді зваженої нормованої квадратичної згортки:

$$Q_{ст} = \bar{Q}_{ст}^{-T} B \bar{Q}_{ст} \quad (3)$$

де:

$$B = \begin{pmatrix} 0,48 & 0 & 0 & 0 \\ 0 & 0,24 & 0 & 0 \\ 0 & 0 & 0,13 & 0 \\ 0 & 0 & 0 & 0,15 \end{pmatrix}$$

B - матриця вагових коефіцієнтів показників верхнього рівня, визначених за результатами анкетування студентів;

$\bar{Q}_{CT} = [Q_{нд}, Q_{вих}, Q_{сз}, Q_{ш}]$ - чотирьохвимірний вектор одиничних критеріїв.

Попередні дослідження автора показали, що студенти (випускники) є одним із найбільш ефективних каналів поширення інформації про університет, що також підтверджується дослідженнями [6]. Підвищення рівня задоволеності студентів діяльністю ВНЗ має опосередкований вплив на якість вступного набору у виш. Оцінка задоволення вимог студентів вищих навчальних закладів на регулярній основі в системі управління якістю ВНЗ дає можливість на всіх рівнях управління своєчасно приймати операційні рішення (коригувальні, запобіжні дії) та використовувати ресурси університету з врахуванням пріоритетності відповідних напрямів (рис. 3).



Рис. 3. Схематичне представлення процесу «Зворотній зв'язок із студентами ВНЗ»

ВИСНОВКИ

1. Аналіз вимог студентів показав доцільність при проектуванні СУЯ ВНЗ визначення окремих процесів: «Навчальний процес», «Виховна та поза навчальна робота», «Управління соціальною підтримкою студентів», «Міжнародна діяльність».

2. Для оцінки рівня задоволеності студентів вищих навчальних закладів розроблений комплексний критерій, значення якого може використовуватися при формуванні цілей у сфері якості ВНЗ та контролі за їх досягненням при розвитку СУЯ університету.

2. Розроблена схема зворотного зв'язку зі студентами, використання якої в діяльності ВНЗ дає можливість:

- отримати інформацію стосовно рівня задоволеності студентів якістю навчально-виховного процесу та роботою окремих структурних підрозділів ВНЗ;
- виявити напрями діяльності, які потребують коригуючих та запобіжних заходів у системі управління якістю ВНЗ;
- встановити пріоритети для ресурсного забезпечення окремих напрямів діяльності ВНЗ за оцінкою його студентів;
- залучити студентів до управління якістю процесів ВНЗ;
- створювати передумови для рекомендацій студентів ВНЗ своїм друзям та знайомим.

ЛІТЕРАТУРА

1. Азарьева В.В. Лучшие практики по созданию систем качества в образовательных учреждениях РФ/ В.В. Азарьева, В.И. Круглов и др. – СПб.: ПИФ.com, 2007. – 545 с.
2. Бадер В. І., Проблеми забезпечення якості підготовки фахівців у вищих навчальних закладах України// В.І. Бадер, А.О. Андрошук// е-журнал «Педагогічна наука: історія, теорія, практика, тенденції розвитку». – 2009. – №2. – режим доступу: http://www.intellect-invest.org.ua/rus/pedagog_editions_e-magazine_pedagogical_science_arhiv_pn_n2_2009_st_10/
3. Захожай В.Б. Статистичне забезпечення управління якістю/ В.Б. Захожай, А.Ю. Чорний – К.: центр навчальної літератури, 2005. – 340 с.
4. Система управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007.-[Чинний від 01.01.2008]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с. – (Національний стандарт України).
5. Система управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT): ДСТУ ISO 9001:2009.-[Чинний від 01.09.2009]. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с. – (Національний стандарт України).
6. Сырцев А.Н. Мониторинг удовлетворенности студентов и выпускников качеством образовательных услуг как элемент внутренней системы качества вуза / А.Н. Сырцев, У.А. Пшеничникова // Материалы 4-й всероссийской научно-практической конференции «Менеджмент качества в образовании». - С.-Петербург: СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2011. – С. 195–197.
7. Паніна Н.В. Технологія соціологічного дослідження / Н.В. Паніна. – К.: Наукова думка, 1996. – 231 с.
8. Проценко Н.В. Створення передумов для розроблення критеріїв якості післядипломної освіти лікарів ветеринарної медицини / Н.В. Проценко // Науковий вісник Національного аграрного університету. – 2008. – Вип. 126. – С. 343–346.

MONITORING OF SATISFACTION OF STUDENTS AS ELEMENT OF CONTROL SYSTEM OF QUALITY OF HIGH SCHOOL

Summary. Sociological researches of return coupling with students of high school are conducted; expectations of students and level of their satisfaction are defined by high school activity; the complex criterion of an estimation of level of satisfaction of students is developed; possibilities of use of return coupling with students are installed at designing and development high school.

Key words: control system of quality, satisfaction of students, monitoring a high school.