

Методологические подходы к оценке качества обучения в университете

Кутергина Евгения, Чистякова Марианна

Оценка качества обучения в университете – актуальная задача для управленцев в сфере высшего образования. С 80-х гг. прошлого столетия предпринимаются попытки разработать модели, принципы и релевантные методы исследований для оценки качества различных аспектов обучения в университете. В мировой практике можно выделить пять устоявшихся, апробированных методик оценки качества предоставления образовательных услуг (service quality models in higher education) (Brochado 2009):

- SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988);
- SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992);
- Weighted SERVQUAL (Parasuraman et al., 1991);
- Weighted SERVPERF (Cronin and Taylor, 1992);
- HEdPERF (Firdaus, 2006a).

В рамках данного исследования, проведенного в июне-августе 2018 г., была предпринята попытка оценить качество обучения в Университете ИТМО посредством применения модели *Weighted SERVPERF*, которая предполагает, что в рамках анкетного опроса респонденты (выпускники университета) дают оценку **(1) удовлетворённости** исследуемых аспектов качества обучения (perceptions' of performance) и оценку **(2) важности** исследуемых аспектов качества обучения (dimension's importance).

Кроме того, в данном исследовании была применена распространенная модель **оценки качества образования как системы**, которая включает **оценку условий, процесса и результатов обучения**. Данный комплексный подход к оценке качества образования был закреплён нормативно в Распоряжении Правительства Санкт-Петербурга от 20 января 2014 г. № 37-р «Об утверждении модели Санкт-Петербургской региональной системы оценки качества образования (далее – СПб РСОКО), положения о СПб РСОКО и критериев СПб РСОКО».

Учитывая выбранный методологический подход, в данном исследовании выпускники бакалавриата и магистратуры Университета ИТМО 2018 г. (n=820) оценивали по семибальной шкале (1) удовлетворенность и (2) важность двадцати шести аспектов обучения, тематически объединенных на этапе разработки анкеты в три группы – условия, процесс, результат обучения:

1. **Условия обучения: восемь аспектов**, среди которых отражены оценка внутренних пространственных решений в корпусах университета, лабораторного и иного специального оборудования, пространств для индивидуальной и групповой работы, оценка библиотеки (в т.ч. электронных ресурсов), оснащенности спортивной инфраструктурой.
2. **Процесс обучения: четырнадцать аспектов**, среди которых отражены оценка профессорского-преподавательского состава, доброжелательность отношений между преподавателями и студентами и корпоративная этика, оценка административного персонала, практикоориентированности обучения, возможности выстроить индивидуальную траекторию обучения, возможности участия в научно-исследовательской деятельности, оценка удобства расписания и сервисов

информирования о его изменениях, удобства процесса оформления справок и прочих документов, содействия университета в прохождении практики.

3. **Результаты обучения:** *четыре аспекта*, среди которых отражены приобретение профессиональных и научно-исследовательских компетенций, soft skills и профессиональных связей.

Анализ ответов на вопросы про важность и удовлетворенность 26-ти аспектами обучения в Университете ИТМО включил в себя следующие этапы:

1. **Изучение удовлетворенности выпускников обучением в университете.** Для оценки удовлетворенности количественная семибалльная шкала была трансформирована в двухуровневую качественную шкалу (см. Табл. 1). Качественная шкала первого уровня легла в основу интерпретации и визуализации данных.

Таблица 1 – Трансформация использованной в опросе количественной шкалы в качественную

Количественная шкала	Качественная шкала (второй уровень)	Качественная шкала (первый уровень)
7 баллов	Полностью удовлетворен	Удовлетворен
5-6 баллов	Скорее удовлетворен	Удовлетворен
4 балла	Чем-то удовлетворен, чем-то нет	Противоречивое отношение
2-3 балла	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен
1 балл	Полностью не удовлетворен	Не удовлетворен

2. **Анализ квадрантов (quadrant analysis).** Одной из важных задач исследования стала оценка и поиск приоритетных направлений изменений для повышения качества обучения в университете. Для этого был применен анализ квадрантов, позволяющий соотнести значимость тех или иных аспектов качества обучения и степень удовлетворенности этими аспектами со стороны выпускников. Те аспекты, которые представляются наиболее значимыми для выпускников, но вызвавшие наименьшее удовлетворение, являются наиболее приоритетными с точки зрения необходимых изменений. Для построения точечной диаграммы с квадрантами были рассчитаны средние значения удовлетворенности и важности для каждого из 26-ти аспектов обучения в университете.

Анализ квадрантов часто используется для анализа обратной связи, получаемой от студентов (Douglas et al., 2006). Он предполагает построение точной диаграммы по двум измеряемым количественным признакам, дополненной разделением диаграммы на четыре смысловых квадрата, интерпретация которых зависит от степени выраженности каждого из признаков.

В данном исследовании 26 оцениваемых аспектов обучения были распределены по четырем смысловым группам:

1. **аспекты концентрации внимания**, т.е. аспекты обучения в университете, которые нуждаются в оперативном улучшении. Важность для студентов таких аспектов высока, в то время как удовлетворенность ими низкая.

2. *аспекты поддержания качества*, т.е. аспекты обучения в университете, которые достаточно поддерживать на достигнутом уровне. Важность для студентов таких аспектов высока, при этом высока и удовлетворенность ими.
3. *аспекты низкой приоритетности*, т.е. аспекты обучения в университете, на улучшение которых нет необходимости концентрировать усилия в краткосрочной перспективе (иными словами, данные аспекты требуют улучшения, но не в приоритетном порядке). Удовлетворенность такими аспектами может быть не высокой, но и их важность (значимость) для студентов низкая.
4. *аспекты «в переизбытке»*, т.е. аспекты обучения в университете, в улучшении которых нет необходимости. Важность для студентов таких аспектов низкая, при этом удовлетворенность на текущий момент – высокая.

По результатам исследования Университет ИТМО получил комплексную оценку качества образования в университете и определил, совершенствование каких аспектов обучения с точки зрения бакалавров и магистров требуют повышенного внимания в краткосрочной перспективе.

Источники

Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in education*, 17(2), 174-190.

Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality assurance in education*, 14(3), 251-267.