

Удовлетворенность студентов образовательными услугами – является одним из самых важных для любого университета задач. Поэтому забота о качестве, предоставляемых университетом услуг студентам, и в целом организация их обучения и досуга, являются наиболее важными критериями деятельности ППС и всех служб вуза. В условиях большой конкуренции между вузами, существующей на рынке образовательных услуг, каждый университет должен постоянно работать над повышением качества образовательных услуг, предоставляемых им своим студентам.

С целью совершенствования системы обучения студентов очной формы с применением ДОТ был проведен социологический опрос на предмет удовлетворенности их качеством образовательных услуг.

В опросе приняло участие 83 студента 43% и 42% из которых являются соответственно студентами 2 и 3 курсов, так же на вопросы анкеты ответило 13% студентов первого и 1% четвертого выпускного курса (рисунок 1).

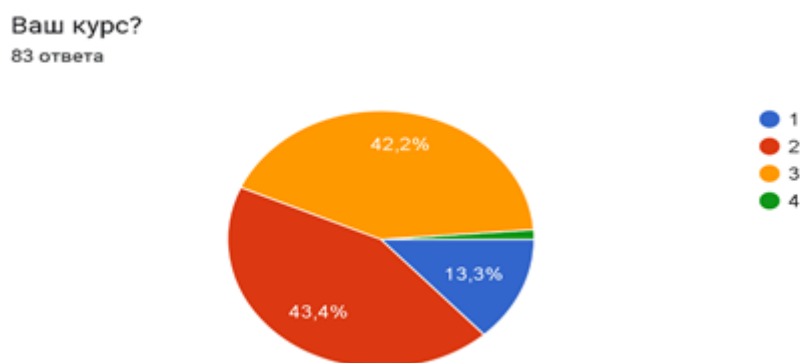


Рисунок 1. Структура респондентов по курсам обучения

На рисунке 2 представлен состав контингента студентов, принимавших участие в опросе в разрезе образовательных программ.



Рисунок 2. Состав контингента студентов, принимавших участие в опросе в разрезе образовательных программ

Если обобщить приведенные данные, то мы видим, что максимальное количество опрошиваемых обучаются на специальностях: «Финансы», «Информационные системы», «Туризм», «Маркетинг», «Экономика» и др.

Своевременность и качество учебно-методического обеспечения дисциплин для студентов, обучающихся с применением дистанционных технологий является одним из важных критериев организации учебного процесса. В связи с этим мы задали респондентам вопрос: «Оцените своевременность и качество размещения электронно-информационных ресурсов (лекции, презентации), в том числе вопросов к экзаменам и зачетам» (Рисунок 3).

Оцените своевременность и качества размещения электронно-информационных ресурсов (лекции, презентации), в том числе вопросов к экзаменам и зачетам
83 ответа



Рисунок 3. Своевременность и качество размещения электронно-информационных ресурсов

Основная часть опрошенных, а именно 57,8% отмечают, что практически все документы размещаются в системе своевременно, 26,5% считают что это делается вовремя и качественно лишь по 50% учебных дисциплин, а 15,7% и вовсе отмечают что большинство дисциплин не обеспечено качественным контентом. Более детальный обзор этих данных (по таблице Эксель) показывает, что недовольны своевременностью и качеством обеспечения дисциплин 13 студентов: 6 из которых обучаются на специальности «Финансы», 3 на маркетинге и 3 на информационных системах, 1 - экономика. Заведующим этих кафедр стоит обратить внимание на факты неудовлетворенности и проработать эти вопросы с преподавателями (есть вероятность, что это могут быть студенты казахского отделения так как в выборке имеются названия этих программ на казахском языке).

На ряду с качеством и своевременностью размещения учебно-методических материалов немаловажное значение имеет и оперативность доведения другой информации до обучающихся ДОТ (Рисунок 4).

Происходит ли своевременное информирование Вас об изменениях в процессе дистанционного обучения?

83 ответа

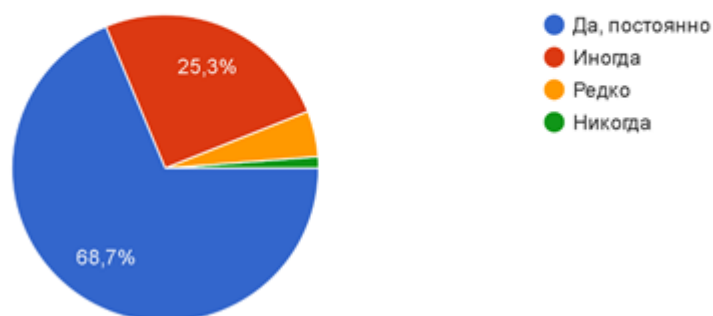


Рисунок 4. Своевременность информирования об изменениях в процессе дистанционного обучения.

Отрадно отметить, что большинство опрошенных 68,7% считают, что постоянно и оперативно получают всю необходимую информацию по изменениям в организации процесса обучения, что свидетельствует о достаточно хорошо налаженной коммуникации со студентами не зависимо от формы их обучения. Тем не менее, имеется часть студентов которые считают, что не всегда оперативно получают необходимые сведения и стоит выяснить причины, оказывающие влияние на этот факт.

Другим немаловажным аспектом организации учебного процесса в вузе является качество составления расписания занятий, поэтому мы решили проверить на сколько удовлетворены им студенты, обучающиеся дистанционно.

Насколько удобно составлено расписание учебных занятий

83 ответа

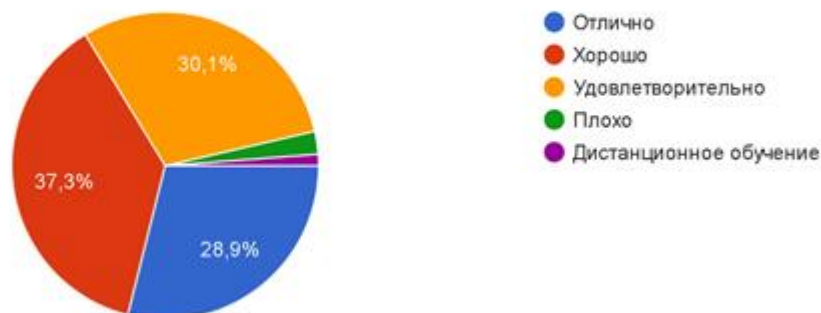


Рисунок 5. Удовлетворенность расписанием

Как видно из данных приведенных на рисунке 5 преимущественное большинство студентов, а именно 66,2% довольны составленным расписанием и считают его удобным. Это довольно хороший показатель, так как еще 30% удовлетворительно оценивают имеющееся расписание. Таким образом, свыше 96% опрошенных удовлетворены имеющимся расписанием занятий.

Все мы осознаем, что дистанционное обучение зависит от качества технического обеспечения, поэтому следующий вопрос который мы задали студентам был: «С какими техническими проблемами Вы столкнулись в процессе дистанционного обучения», чтобы определить может ли вуз решить эти проблемы.

С какими техническими проблемами Вы столкнулись в процессе дистанционного обучения?

83 ответа

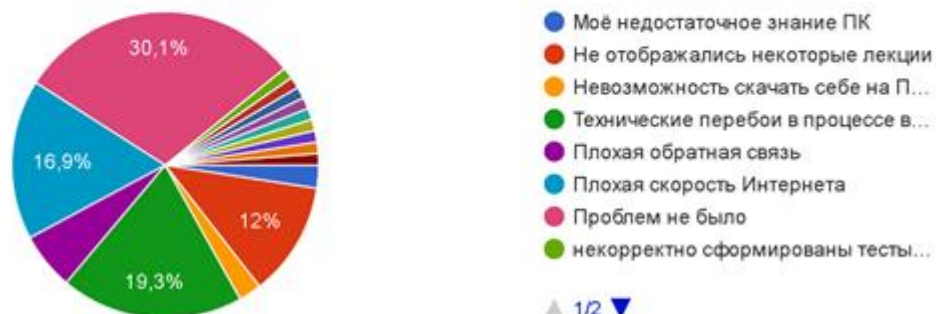


Рисунок 6. Технические проблемы дистанционного обучения

Анализ ответов респондентов свидетельствует, что порядка 30% опрошенных не сталкивались с техническими проблемами в процессе дистанционного обучения. 19,3% опрошенных отметили технические перебои в процессе воспроизведения материала, 16,9% плохую скорость интернета, 12% отметили, что не отображались некоторые лекции. Также часть опрошенных, среди технических проблем, называли можно сказать единичные случаи: «Невозможность скачать себе на ПК лекцию или презентацию», «Плохая обратная связь», «Моё недостаточное знание ПК», «Долго загружается сайт» и другие. Тем не менее, следует особенно обратить внимание на техническую поддержку студентов, обучающихся по дистанционной технологии и в будущем исключить такие факты, отмеченные студентами в этом опросе, как «Некорректно сформированы тесты рубежного контроля», «выходят предметы с прошлого учебного года», «были загружены тесты, но не отображались».

В следующем вопросе мы попытались более детально выяснить какие претензии по техническому сопровождению студенты имеют непосредственно к вузу и получили следующие ответы (рисунок 7):



Рисунок 7. Претензии по техническому сопровождению ДОТ

Как видим, примерно все те же 30% (а именно 31,3%) опрошенных не нуждаются в технической поддержке и помощи. 27,7% респондентов своевременно получили помощь при возникновении некоторых вопросов и сложностей. Однако, 7 человек не могли своевременно получить логин и пароль, а 5 студентам не ответили на их вопрос в техподдержке. Таким образом, процент неудовлетворенных качеством технической поддержки составил 15%, что не критично, но тем не менее значимо и заслуживает внимания соответствующих служб.

Далее мы попросили студентов, обучающихся в дистанционном формате оценить на сколько они в целом довольны процессом обучения и получили следующие результаты (рисунок 8).

Удовлетворены ли Вы процессом обучения в дистанционном режиме?

83 ответа

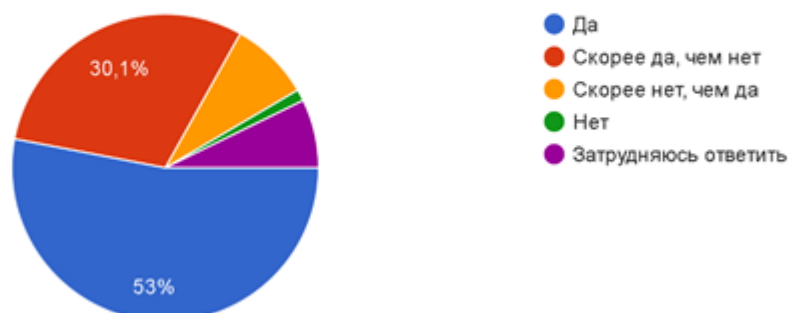


Рисунок 8. Удовлетворенность процессом дистанционного обучения

83% опрошенных студентов, так или иначе, удовлетворены процессом обучения в дистанционном формате, причем 53% безоговорочно, а 30% выбрали вариант ответа «скорее да, чем нет». Тем не менее, незначительная часть опрошенных выразила некоторую неудовлетворенность выбрав варианты ответов «скорее нет, чем да» и «нет» - ___%, а ___% затруднились с ответом на этот вопрос. НАДО ПОСМОТРЕТЬ В САМОЙ ФОРМЕ, ЗДЕСЬ НЕ ВИДНО.

В качестве наиболее важных преимуществ дистанционного обучения абсолютное большинство опрошенных респондентов назвали «возможность совмещения работы с обучением» (90,4%), «гибкость учебного процесса» (51,8%), «Обучение в комфортной и привычной обстановке» (45,8%).

Какие преимущества дистанционного обучения на данный момент наиболее важны для Вас? (Выберите не более 3 вариантов ответа)

83 ответа

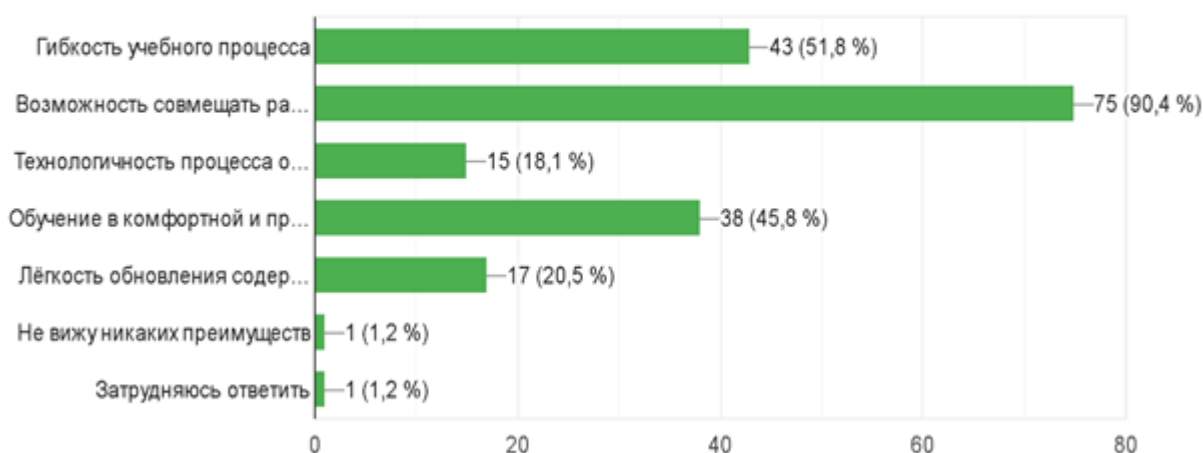


Рисунок 8. Преимущества дистанционного обучения

Учитывая, что профессорско-преподавательский состав является визитной карточкой каждого университета мы попросили студентов, обучающихся дистанционно, оценить удовлетворенность работы с преподавателями и формами их взаимодействия. 85,5% опрошенных довольны качеством преподавания. При этом 50,6% оценивают работу ППС как «отличную», все понятно и интересно; 25,3% как «хорошую», но хотелось бы больше дополнительных материалов, 9,6% как «удовлетворительную».

Как Вы оцениваете работу преподавательского состава в рамках дистанционного обучения?

83 ответа



Рисунок 9. Оценка студентами работы ППС в рамках ДОТ

Как мы видим, наиболее распространённой формой взаимодействия преподавателей и студентов с дистанционным обучением является размещение и изучение учебных материалов (59%). Вместе с тем, отдельные преподаватели используют онлайн тестирование (19%), организуют самостоятельную работу студентов (12%).

Какие формы работ чаще всего используют преподаватели в дистанционном обучении?
83 ответа



Рисунок 10. Формы работ со студентами ДОТ

Как показали ответы на предыдущий вопрос, большинство студентов с дистанционной технологией обучения такой формат работ вполне устраивает.

Последний вопрос анкетирования был открытым, где студенты могли написать любые комментарии и пожелания по улучшению качества предоставленного преподавателем материала. Анализ направленных студентами ответов позволяет сделать выводы, что 53% респондентов не имеют явных претензий и рекомендаций, выражают полную удовлетворенность представленными материалами комментариями в формате «все отлично», «все устраивает», «предложений нет». Приятно видеть такие комментарии как: «Хочу поблагодарить своего эдвайзера Нурсулу Мухамбетовну, за честный труд, умение работать со студентами, всегда на связи с нами, отвечает на наше сообщение 24/7, всегда вежливо и доброжелательно относится ко всем». «Мой эдвайзер - Нурсулу Муханбетовна! Очень отлично объясняет, своевременно отвечает на все вопросы. Доброжелательная и всегда помогает)»

Разбирая другие варианты ответов, как наиболее распространенные можно отметить следующие:

- улучшить и оптимизировать работу сайта ДОТ,
- Несоответствие лекций и тестовых заданий по силлабусу,

- несоответствие вопросов рубежного контроля лекционным материалам,
- хотелось бы больше электронных книг в формате pdf по специальности финансы
- Чуть раньше выставлять материал
- Хотелось бы чтобы тестовые задания делались на основе лекционного материала
- Обменяться с опытами с другими учебными заведениями по ДОТ и по сайтам, узнать их систему и внедрить нужное для улучшения жизни студентов
- Самостоятельную работу формировать в виде тестов
- Чтобы было удобно заходить на сайт ДОТ через телефон
- Больше материала по лекциям, которые соответствуют вопросам по рубежке, хороший сайт для ДОТ
- Хотелось бы чтобы тестовые задания делались на основе лекционного материала.

Подводя итоги опроса, можно сказать, что ответы респондентов позволяют прийти к выводу, что абсолютное большинство студентов в целом удовлетворены организацией обучения с применением дистанционной технологии. Однако при этом следует обратить внимание на замечания и предложения респондентов по улучшению качества организации учебного процесса по ДОТ.