

АНКЕТИРОВАНИЕ СТУДЕНТОВ КАК ИНСТРУМЕНТ ОЦЕНКИ РАБОТЫ ВУЗА

Сергей Киселёв

В статье рассматриваются проблемы изучения качества образовательного процесса путём анкетирования студентов, а также возможности социологических опросов как инструмента оценки работы учебных заведений.

из досье



Сергей Георгиевич Киселёв,

социолог Центра адаптации и трудоустройства выпускников и студентов Омского государственного педагогического университета
ksg_sd@mail.ru

вания учреждений профобразования. Так, например, процедура аккредитации предусматривает, помимо прочего, изучение мнений студентов относительно ряда направлений деятельности учебных заведений. Широко применяется анкетирование и при самообследовании вузов. Соглашаясь, что иным путём, кроме как опросом студентов, работу вуза по некоторым параметрам измерить сложно, нам всё же следует не упускать из виду тот факт, что подобные оценки в значительной мере субъективны и зависят от осведомлённости и мотивации респондентов, а также от особенностей применяемого инструментария.

Хорошим примером, иллюстрирующим проблему обоснованности привлечения результатов анкетирования обучающихся к оцениванию учебных заведений, являлся опрос студентов, проводимый Национальным аккредитационным агентством в сфере образования. Для изучения внеучебной работы вузов агентство разработало специальную компьютерную программу, получившую название Nica. В 2005–2010 гг. опрос по этой программе являлся одним из основных источников получения информации о состоянии внеучебной ра-

боты в системе профобразования. Подобные обследования неоднократно проводились и в Омском государственном педагогическом университете (ОмГПУ). Анализ данных, полученных в ходе этих исследований, обозначил проблемы качества предложенного агентством инструментария и корректности толкования результатов. Как выяснилось, в оценках, которые давали студенты, постоянно присутствовали систематические искажения и ошибки, напрямую определявшие общие итоги исследования.

Рассмотрим некоторые проблемы анкетирования на примере вышеупомянутой программы. Судя по её содержанию, внеучебная работа в вузе изучалась с нескольких сторон: информационное обеспечение и материально-техническая база внеучебной работы, её организация и проведение, функционирование студенческих общественных организаций, учёт мнений студентов и привлечение их к планированию, социально-психологическая помощь студентам, справедливость системы поощрения, специальная профилактическая работа (профилактика распространения наркотиков, ВИЧ-инфекции, правонарушений, алкоголизма), деятельность кураторов. Опраши-

Неотъемлемым элементом менеджмента качества образования в последние годы стали опросы обучающихся о степени удовлетворённости уровнем образовательных услуг. Проводить их побуждают не только внутривузовские системы управления качеством учебного процесса, но и внешние условия функциониро-

ваемым предлагалось дать оценки по вышеназванным направлениям деятельности вуза по 10-балльной шкале.

В качестве примера рассмотрим результаты одного из опросов, в котором участвовали 298 студентов ОмГПУ. При этом мы не будем говорить о том, за какие направления работы и какое количество баллов получил университет. Рассмотрим лишь ряд факторов, определявших общую оценку его внеучебной деятельности.

Как показал статистический анализ, характер ответов об уровне внеучебной работы вуза оказался связанным с субъективно-эмоциональным отношением студентов к учёбе и ситуации оценивания. Если учиться студенту нравится, то и вся деятельность учебного заведения, в том числе и внеучебная работа, будет оценена положительно. И наоборот — отрицательное отношение к учёбе или к процедуре опроса сопровождается снижением оценок.

За этим на первый взгляд банальным выводом кроется другой: оценки поднимают студенты, которым интересно учиться. Между тем известно, что нравится учиться прежде всего тем из них, кто поступил в вуз не ради диплома, не потому, что так сложилась конкурсная ситуация (из желания поступить куда угодно, лишь бы на бюджет), а поставившим в основу своего выбора интерес к получаемой специальности. Кроме того, обнаруживается и такая закономерность: чем лучше студенты учатся, тем чаще получают стипендию и поэтому выше оценивают систему стимулирования, которая тоже рассматривается как один из показателей эффективности внеучебной работы. И наоборот — студенты со слабой успеваемостью или обучающиеся на условиях полного возмещения затрат систематически занижают оценки. При этом большую удовлетворённость учёбой высказывают магистранты и специалисты, меньшую — бакалавры.

Таким образом, процесс обучения хорошо воспринимается сту-

дентами постольку, поскольку он соответствует их профессиональным склонностям и намерениям и не требует финансовых затрат. А уровень внеучебной деятельности вуза определяется не только работой преподавателей, но и долей студентов, поступивших на бюджет на первый приоритет. И как бы ни старались педагоги, но при прочих равных условиях выше балл получат те вузы и факультеты, где наблюдается высокий конкурс при достаточном количестве бюджетных мест. И наоборот — в проигрышной ситуации окажутся специальности с низким конкурсом, подбирившим «остатки» абитуриентов.

В педагогическом вузе, например, это явление хорошо видно на целевых установках контингента разных факультетов. Так, высокую нацеленность на специальность демонстрируют студенты факультета иностранных языков, факультета

первый приоритет (где почти в явном виде присутствует такой мотив, как интерес к специальности), и сравнивать между собой не только вузы, но даже факультеты внутри вуза следует с учётом этого обстоятельства.

Другим фактором, определяющим «результативность» внеучебной деятельности учреждений профобразования, является уровень информированности участников опроса. Анкета Росаккредагентства была построена не на изучении действительных фактов студенческой жизни, а на получении их обобщающих оценок. При этом предполагалось, что респонденты одинаково хорошо разбираются в состоянии дел по всей рассматриваемой проблематике, что в принципе неверно. Относительно хорошо зная один вопрос, студенты могут иметь туманное представление о другом. Между тем програм-

...в оценках, которые давали студенты, постоянно присутствовали систематические искажения и ошибки, напрямую определявшие общие итоги исследования...

искусств и факультета психологии. С другой стороны, низкую — математического факультета, где учатся несостоявшиеся экономисты (кто не сумел поступить на специальность «Экономика и бухучёт») и исторического (несостоявшиеся юристы). Специальностью не удовлетворены также будущие учителя химии, биологии, информатики, видимо, потому что хотели быть нефтяниками, медиками и программистами. Кроме того, по причине невысокой престижности педагогической профессии в Омский педуниверситет, например, лишь половина студентов поступила из интереса к специальности. Другую половину составили обычные «искатели диплома».

Поэтому прямые сопоставления студенческих оценок в подобных исследованиях возможны лишь на специальностях с одинаковой долей студентов, поступивших на

ма не позволяла респонденту уклониться от ответа, в случае если он не знал реального положения дел. Равнозначный учёт мнений лиц, в разной степени осведомлённых о предмете опроса, точности измерения не добавлял. А повышение достоверности результатов за счёт расширения круга опрашиваемых не происходило, так как к исследованию привлекались такие же не во всем информированные студенты.

И хотя в преамбуле анкеты имелись предупреждения о том, что вопросы об оценке, например, материально-технического обеспечения того или иного вида деятельности должны давать только те, кто занимается этой деятельностью, это требование зачастую игнорировалось. Так, оценку обеспеченности научно-исследовательской работы в нашем исследовании давали 68% опрошенных, в то время как занимаются ею 23%, культмассовой

работы — 67 и 25%, технического творчества — 53 и 5%, художественного творчества — 61 и 27%, занятий спортом — 73 и 38%. Не зная предмета оценивания, студенты руководствовались какими угодно соображениями, но главным образом своим общим отношением к вузу. Из какой «каши» складывался итоговый балл, можно только догадываться.

Проблема информированности выявилась и при рассмотрении организации специальной профилактической работы, которая изучалась на основе ответов на вопрос о существовании фактов асоциального поведения среди студентов. На наш взгляд, признание существования таких фактов не может быть использовано в качестве корректного критерия оценки состояния воспитательной работы (как части внеучебной) по той простой причине, что опрос не предполагал выявления их частоты. Достаточно одного инцидента, получившего широкую огласку, чтобы все опрашиваемые начали говорить о существовании в вузе этой проблемы. И наоборот — келейный разбор правонарушений на уровне группы или деканата ведёт к систематическому занижению доли студентов, что-либо знающих об этом.

Погрешности измерений выявились и при оценке деятельности кураторов. Оказалось, что не все

участники опроса знают, что кураторы работают в студенческих группах только до 2-го курса. Старшекурсники выставляли низкий балл педагогам за кураторство, в то время как на самом деле преподаватели его уже не вели. Это неизбежно снижало уровень воспитательной работы.

В качестве критерия оценки вуза агентство использовало также эффективность службы социально-психологической помощи. В нашем исследовании своё «знание» о том, что такая служба в ОмГПУ

новый анонимным социологическим опросам, не контролируемым интервьюерами, — невысокий уровень достоверности информации как следствие отсутствия заинтересованности опрашиваемых в её точности. Обычно разработчиками анкет предусматриваются контрольные вопросы, позволяющие выбраковывать ложные данные. Таких фильтров в анкете Росаккредагентства, к сожалению, нет.

Значительный вклад в состояние внеучебной работы вносит и организация самого опроса. Так,

...Если учиться студенту нравится, то и вся деятельность учебного заведения, в том числе и внеучебная работа, будет оценена положительно. И наоборот — отрицательное отношение к учёбе или к процедуре опроса сопровождается снижением оценок...

существует, указали 22% опрошенных. Уровень удовлетворённости оказанной ею помощью оценивался в среднем в 4,4 балла. Причём брались оценивать службу даже те студенты, кто к этой помощи не прибегал. Так, из 298 студентов в службу обращались восемь человек, а оценку её эффективности дали 74 человека. Между тем такой структуры в ОмГПУ нет. Это наглядно демонстрирует качество таких обследований. В анкете присутствовал главный порок, свойствен-

выяснилось, что студенческие оценки напрямую определяются порядком его проведения. Привлечение студентов к анкетированию, существенно нарушающему обычный распорядок учёбы, спешка и слабая организация неизбежно ведут к формальному выполнению работы с предсказуемым результатом (все оценки «хорошо» или все оценки «плохо»). Так, из-за особенностей в организации опроса в Омском педуниверситете обнаружилось существенные различия в его результатах по факультетам, в действительности не имеющие под собой оснований.

На уровень внеучебной деятельности вузов оказывал влияние и инструментарий самого исследования. Анкета Росаккредагентства содержала множество однотипных вопросов оценочного характера. В их формулировках отсутствовали критерии оценки или «точка отсчёта», поэтому студенты пользовались разными участками шкалы, систематически занижая или завышая баллы. Простое их сложение не имеет содержательного смысла, так как одно значение шкалы у студентов имело разный вес. Выяснилось также, что при за-



полнении анкеты студенты избегали использовать в качестве оценки цифру 6, видимо, по причине распространённого в молодёжной среде связанного с ней негативного подтекста. Так, практически во всех вопросах 6 баллов выставлялись студентами в 1,5 раза реже, чем соседние оценки 5 и 7. Использование растянутых шкал (от 1 до 10 баллов) вело не столько к повышению точности, сколько к затруднению анализа данных из-за появления необозримых и малопригодных для работы таблиц. Такие шкалы лишь имитировали тщательность оценивания.

Страдала и техническая реализация проекта. Программа Nisa принудительно запоминает любой её старт без возможности отказаться от сохранения итога работы. Между тем нередки случаи запуска программы для простого ознакомления с ней. Результаты таких пусков помещались в базу так же, как и действительно проводимое анкетирование. В итоге конечные данные оказывались засорёнными ложными анкетами. Они обнаруживались только при детальном сравнении состава опрашиваемых с паспортной анкетой, содержащей социально-демографические и профессионально-квалификационные признаки респондентов. Контроля корректности ввода в программе не предусмотрено. При том объёме информации, который Росаккредитационное агентство получало от вузов, вряд ли чисткой базы от недостоверных сведений кто-либо занимался. Между тем учёт заведомо ложных анкет неизбежно вёл к снижению достоверности результатов всего исследования.

Казалось бы, на всё это можно уже не обращать внимания, так как в новых критериях аккредитации для определения типа и вида образовательного учреждения (приказ Рособрнадзора от 25.10.2011 № 2267) такой показатель, как внеучебная работа, отсутствует и анкетирование студентов не предполагается. Однако опросы обучающихся по-прежнему широко

практикуются (например, онлайн-копия анкеты Росаккредитационного агентства есть на сайте Сибирского института управления — филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, http://sapanet.ru/anketa/anketa_3.htm) и рефлексия причин получения той или иной оценки деятельности вуза всё же необходима.

Таким образом, простая на первый взгляд задача изучения качества образовательных услуг путём анкетирования на проверку ока-

зывается далеко не тривиальной. Получаемые при опросах оценки не только зависят от уровня работы самих учебных заведений, но и являются производными социально-демографических и профессионально-квалификационных характеристик обучающихся, а также их мотивации, что зачастую выпадает из поля зрения аналитиков. Поэтому при рассмотрении показателей, полученных со слов студентов, исследователям всегда следует помнить об особенностях этого источника информации.

