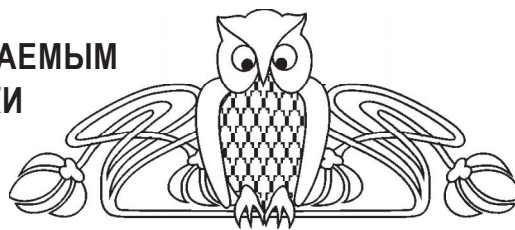


УДК 159.923.2

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТУДЕНТОВ ПОЛУЧАЕМЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ: МЕТОДИКИ ДИАГНОСТИКИ И ВЗАИМОСВЯЗАННЫЕ ФАКТОРЫ



О. П. Меркулова

Меркулова Ольга Петровна - кандидат педагогических наук, доцент, кафедра психологии образования и развития, Волгоградский государственный социально-педагогический университет, Россия  
E-mail: Olga.Merkulova@list.ru

Представлены результаты эмпирического исследования по оценке согласованности и специфических диагностических возможностей ряда методик для диагностики удовлетворенности студентов получаемым образованием (объем выборки 266 студентов). Помимо описанных в статье авторских методик использованы личностные опросники: «Тест жизнестойкости» (Д. А. Леонтьева, Е. И. Расказовой) и методика «Стилевая саморегуляция поведения» (В. И. Моросановой, Е. М. Коноз). Показано, что интегральная оценка удовлетворенности образованием, показатели удовлетворенности процессуальными аспектами образования и близость образов реального и желательного образования взаимосвязаны и содержательно дополняют друг друга. Установлены связи между различными аспектами удовлетворенности и показателями жизнестойкости.

**Ключевые слова:** удовлетворенность, студенты, качество образования, субъективные показатели качества.

### Введение

В психологических исследованиях последнего времени происходит обращение к таким междисциплинарным понятиям, как качество жизни и качество образования. Логично предположить, что они имеют существенные содержательные взаимосвязи, так как, с одной стороны, образование занимает значимое место в жизни любого современного человека, с другой - именно в образовании «строится», «образуется» жизнь не только отдельного человека, но во многом и всего общества. Однако если в исследованиях качества жизни существенное значение придается субъективным показателям (удовлетворенность, субъективное благополучие и др.), то в оценке качества образования в отечественных работах, в том числе психологических, преобладает ориентация на «объективную» диагностику образовательных достижений учащихся. Одной из причин, снижающих возможности обращения в оценке качества образования к субъективным показателям, является недостаточная разработанность методических средств их изучения. В данной статье на основе анализа результатов эмпирического исследования проведено сопоставление нескольких методических приемов оценки удовлетворенности студентов получаемым образованием.

### Теоретический анализ проблемы

В зарубежной практике удовлетворенность студентов рассматривается как один из значимых показателей качества высшего образования. Предметом оценивания при этом, как правило, выступает удовлетворенность конкретными аспектами образовательного процесса, а не субъективное состояние студентов [1]. В контексте психологической работы не менее важной является диагностика удовлетворенности как одного из проявлений внутреннего мира, переживаний субъекта. В практическом плане методики изучения удовлетворенности студентов получаемым образованием могут использоваться как для оценки качества образования и выявления путей его совершенствования на уровне образовательной системы, так и в рамках психологического сопровождения - как средство индивидуальной и групповой рефлексии, показатель эффективности интервенций, направленных на активизацию личностного потенциала студентов.

Отметим, что в разработке содержания и методик, операционализирующих субъективные показатели качества высшего образования [2], мы в целом опираемся на идеи субъектного подхода (С. Л. Рубинштейна, К. А. Абульхановой-Славской и др.), исследования проблематики личностного потенциала (Д. А. Леонтьева и др.).

### Выборка, методики и методы исследования

Для оценки удовлетворенности студентов получаемым образованием нами были использованы следующие методические приемы.

1. *Качественная интегральная оценка удовлетворенности* была задана вопросом «Если бы сейчас Вы могли передать совет самому себе в то время, когда Вы принимали решение о выборе вуза и специальности для обучения, то Вы, скорее всего, посоветовали бы...» и предложенными шестью альтернативами. Использование такого вопроса основано на допущении, что ответ на него требует от студента выразить свое обобщенное, интегральное отношение к тому, устраивает ли его в целом получаемое образование, а в случае неудовлетворенности - конкретизировать, с чем это связано.

2. *Опросник для оценки удовлетворенности процессуальными аспектами образования* (в

предыдущих публикациях было использовано название «удовлетворенности образовательных потребностей в процессе обучения», которое в данный момент представляется менее точным). Опросник направлен на оценку общего эмоционального фона по отношению к обучению. В использованный вариант опросника включено 17 вопросов, распределенных по шести шкалам, которые были выделены на основе факторизации данных в выборке объемом 440 испытуемых. Исходные утверждения оцениваются испытуемым по шестибальной шкале согласия/несогласия, при обобщении по шкалам значения усредняются (оценки варьируются в диапазоне от -3 до +3).

3. *Дифференцированная оценка образовательного и желательного образования.* В основе методики лежит допущение о том, что удовлетворенность может быть понята как соответствие реальности некоторому желательному, идеальному состоянию. Если при описании эмоционального отношения предпочитаемое состояние, как правило, может быть определено достаточно однозначно (так, оценка предмета как интересного практически всегда является более позитивной, предпочитаемой, нежели как неинтересного), то в отношении того, каким должно быть «правильное», «хорошее», желательное образование, единогласия не наблюдается. Использование двойного оценивания позволяет не только определить удовлетворенность как степень близости реальных и желательных оценок, но и изучать содержание индивидуальных и групповых представлений об образовательной среде.

В использованной нами методике испытуемым предлагается дважды оценить образовательный процесс в вузе по 25 биполярным шкалам, используя 7 градаций - от -3 до +3, включая 0, при этом по каждой шкале могут быть проанализированы три значения: реальная и желательная оценки и разность между ними. Для получения обобщающего показателя удовлетворенности мы использовали «метрику города» - сумму абсолютных величин разностей между реальными и желательными оценками по всем шкалам (чем ниже показатель, тем более удовлетворен испытуемый получаемым образованием).

Помимо методик оценки удовлетворенности получаемым образованием задавались вопросы, направленные на самооценку успешности обучения («отраженную» - как обобщение получаемых оценок и прямую оценку знаний и умений по осваиваемой специальности), а также два личностных опросника: «Тест жизнестойкости» (Д. А. Леонтьева, Е. И. Рассказовой) [3] и методика «Стилевая саморегуляция поведения» (В. И. Моросановой, Е. М. Коноз) [4]. Эти методики были включены в диагностическую программу, реализованную в формате электрон-

ной таблицы MS-Excel. Выборку исследования ( $N = 266$ ) составили студенты Волгоградского государственного социально-педагогического университета ( $N = 179$ ) и других вузов города и страны, привлеченные посредством компьютерной коммуникации ( $N = 87$ ). При обработке полученных результатов был использован пакет SPSS 20.0.

### Результаты исследования и их обсуждение

При ответе на вопрос *об интегральной оценке получаемого образования* большая часть испытуемых (191 человек - 72%) посоветовали бы себе повторить этот же выбор; выбрать тот же вуз, но другую специальность хотели бы 17 человек (6%); выбрать ту же специальность в другом вузе - 24 опрошенных (9%); выбрать другой вуз и специальность - 33 студента (12%). Ни один из опрошенных не хотел бы отказаться от высшего образования в пользу среднего, и только одна студентка хотела бы отложить получение высшего образования (из дальнейших сравнений этот случай был исключен).

На общую удовлетворенность не повлияло то, был ли выбор вуза и специальности сделан самостоятельно и обдуманно, случайно или под влиянием близких ( $\chi^2 = 8,67; p = 0,19$ ).

К шкале *интегральной оценки удовлетворенности жизненным периодом* относится одно утверждение: «Я думаю, что студенческие годы станут одними из лучших в моей жизни». Студенты, удовлетворенные выбором вуза, оценили его значимо выше ( $M = 1,80; S = 1,34$ ), чем те, кто хотел бы учиться в другом вузе ( $M = 1,33; S = 1,58; U = 4851; p = 0,028$ ).

По шкале *влияния обучения на развитие*, к которой относятся утверждения, касающиеся развития способностей, взросления и формирования мировоззрения, значимо более низкие оценки дали студенты, которые полностью не удовлетворены выбором вуза и специальности ( $M = 1,08; S = 1,28$ ), по сравнению с теми, кто полностью или частично удовлетворен ( $M = 1,89; S = 0,93; U = 2244; p = 0,000$ ).

В шкале *отношения к содержанию обучения* отражается интерес к изучаемым предметам, понимание их значимости, понятность и т.п. Наиболее позитивно к осваиваемому содержанию относятся студенты, полностью удовлетворенные своим выбором ( $M = 1,66; S = 0,85$ ) и удовлетворенные только выбором вуза ( $M = 1,60; S = 0,67$ ). Несколько менее позитивно к содержанию относятся те, кто хотел бы учиться в другом вузе по той же специальности ( $M = 1,18; S = 0,88$ ), а наиболее низкие оценки дали неудовлетворенные своим выбором студенты ( $M = 0,81; S = 1,07$ ) при высокой значимости межгрупповых различий ( $H = 15,756; p = 0,001$ ).

Общую позитивность своего состояния, включая низкий уровень стресса, значимо ниже оценили неудовлетворенные своим выбором студенты ( $M = 0,65$ ;  $S = 1,40$ ) по сравнению с теми, кто частично или полностью удовлетворен ( $M = 1,19$ ;  $S = 1,21$ ;  $U = 2913$ ;  $p = 0,025$ ).

Принятие способов обучения выше у студентов, которые удовлетворены выбором вуза ( $M = 1,38$ ;  $S = 0,90$ ), по сравнению с теми, кто предпочел бы учиться в другом вузе ( $M = 0,77$ ;  $S = 0,99$ ;  $U = 3737,5$ ;  $p = 0,000$ ).

Отношения с однокурсниками и преподавателями как более благоприятные оценили те студенты, которые в полной мере удовлетворены своим выбором ( $M = 1,20$ ;  $S = 0,97$ ), по сравнению с теми, кто полностью или частично им не удовлетворен ( $M = 0,50$ ;  $S = 1,24$ ;  $U = 9531,5$ ;  $p = 0,000$ ).

Общий уровень удовлетворенности максимален у студентов, которых полностью устраивает сделанный ими выбор ( $M = 1,52$ ;  $S = 0,63$ ). Несколько ниже он у тех, кто хотел бы учиться в том же вузе на другой специальности ( $M = 1,44$ ;  $S = 0,53$ ). Еще менее удовлетворены процессом обучения студенты, которые хотели бы учиться в другом вузе на той же специальности ( $M = 1,15$ ;  $S = 0,61$ ). Те, кто предпочел бы сменить и специальность, и вуз, показали самый низкий уровень удовлетворенности ( $M = 0,77$ ;  $S = 0,80$ ). Межгрупповые различия значимы на уровне  $p = 0,001$  ( $N = 15,756$ ).

По итоговому показателю методики дифференцированной оценки образов реального и желательного образования наиболее существенные различия были у групп студентов, удовлетворенных ( $M = 38,2$ ;  $S = 17,1$ ) и не удовлетворенных ( $M = 44,9$ ;  $S = 18,6$ ) выбором вуза ( $U = 6488,5$ ;  $p = 0,015$ ).

Можно отметить, что значительно больше различий у рассматриваемых групп отмечается в оценках реального, а не желательного образа образования. Не имея возможности давать подробные описания этих различий, отметим тенденции, соответствующие наиболее значимым различиям. Более удовлетворенные студенты оценивают получаемое образование как более качественное и разносторонне развивающее, в меньшей мере требующее доучиваться на рабочем месте, включающее постоянный (а не только итоговый) контроль, в большей мере ориентированное на реально достижимые для студентов цели. Важно отметить и единственное значимое различие в образе желательного образования: студенты, которые посоветовали бы себе сделать другой выбор при поступлении, в большей мере ожидают, что в вузе должны быть возможности для общения студентов вне учебы, организации их досуга ( $M = 2,24$ ;  $S = 1,41$ ), по сравнению с теми, кто удовлетворен своим выбором ( $M = 1,65$ ;  $S = 1,91$ ;  $U = 8121$ ;  $p = 0,014$ ).

При сопоставлении анализируемых групп по показателям личностных опросников было установлено, что более удовлетворенные студенты имеют значимо более высокие показатели по всем шкалам теста жизнестойкости. В отношении стилевой саморегуляции поведения подобные различия не были обнаружены; не выявлено различий и по показателям самооценки результативности обучения.

Шкалы опросника удовлетворенности процессуальными аспектами образования, за исключением шкалы принятия способов обучения, значимо коррелируют с показателями теста жизнестойкости, при этом наиболее тесной является связь всех проявлений жизнестойкости с общей позитивностью состояния во время обучения в вузе (для общего показателя -  $r = 0,434$ ,  $p = 0,000$ ; для вовлеченности -  $r = 0,479$ ,  $p = 0,000$ ).

Между показателями удовлетворенности процессуальными аспектами образования и саморегуляции корреляционные связи в целом менее выражены. Общая саморегуляция наиболее тесно связана с позитивным отношением к содержанию обучения ( $r = 0,288$ ,  $p = 0,000$ ). С общей позитивностью состояния в процессе обучения получены также наиболее тесные связи по шкалам гибкости ( $r = 0,349$ ,  $p = 0,000$ ) и моделирования ( $r = 0,332$ ,  $p = 0,000$ ). Важно отметить также отрицательные связи между шкалой самостоятельности и показателями удовлетворенности процессуальными аспектами образования: при этом наиболее выраженной является связь с общей удовлетворенностью ( $r = -0,157$ ,  $p = 0,010$ ), еще более слабые, но значимые связи обнаружены со шкалами влияния обучения на развитие ( $r = -0,140$ ,  $p = 0,023$ ), позитивного отношения к изучаемому содержанию ( $r = -0,138$ ,  $p = 0,025$ ), благоприятных отношений с однокурсниками и преподавателями ( $r = -0,121$ ,  $p = 0,048$ ).

## Заключение

Таким образом, показатели удовлетворенности студентов образованием, полученные с помощью различных методических приемов, являются взаимосвязанными (что свидетельствует об их валидности), но при этом имеют свое специфическое содержание. Их комплексное использование возможно как в целях оценки качества образования, так и в рамках работы по психологическому сопровождению образовательного процесса в вузе.

В содержательном плане полная неудовлетворенность и вузом, и специальностью обучения связана с низкими оценками влияния обучения на собственное развитие, общей позитивности своего состояния, отношения к содержанию обучения. Для удовлетворенности и вузом, и получаемой специальностью особенно важное



значение имеют благоприятные отношения с однокурсниками и преподавателями.

Полученные результаты обосновывают возможность повышения удовлетворенности студентов благодаря не только изменениям в образовательном процессе, но и развитию таких личностных качеств, как жизнестойкость, гибкость и способность к моделированию в саморегуляции.

### Библиографический список

1. Kane D., Williams J., Cappuccini-Ansfield G. Student satisfaction surveys : The value in taking an historical perspective // *Quality in Higher Education*. 2008. Vol. 14, iss. 2. P. 135-155.
2. Меркулова О. П. Субъективные показатели качества высшего профессионального образования // *Психология образования в XXI веке : теория и практика*. Волгоград, 2011. С. 446-450.
3. Леонтьев Д. А., Рассказова Е. И. Тест жизнестойкости. М., 2006. 63 с.
4. Моросанова В. И., Коноз Е. М. Стилевая саморегуляция поведения человека // *Вопр. психологии*. 2000. № 2. С. 118-127.

### Level Satisfaction Students get from Education: Methods of Diagnosis and Inter-Related Factors

Olga P. Merkulova

Volgograd State Sociol-Pedagogical University  
27, Lenina ave., Volgograd, 400066, Russia  
E-mail: Olga.Merkulova@list.ru

УДК 159.9

## ЭКСКУРСИОННЫЙ МЕТОД КАК РЕАЛИЗАЦИЯ СУБЪЕКТНО-ЛИЧНОСТНОГО ПОДХОДА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ИСТОРИИ ПСИХОЛОГИИ

Н. Ю. Стоюхина, В. В. Колосова

Стоюхина Наталья Юрьевна - кандидат психологических наук, доцент, кафедра психологии управления, Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского, Россия  
E-mail: Nastast0@rambler.ru

Колосова Валентина Викторовна - кандидат психологических наук, доцент, кафедра психологии управления, Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского, Россия  
E-mail: kolosova@uic.nnov.ru

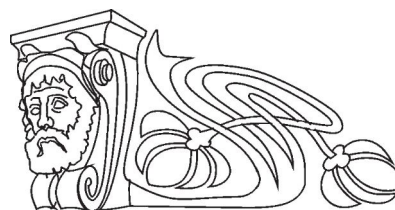
Показано, что экскурсионный метод является одной из эффективных форм проведения занятий по психологии. Отмечено, что разработанная экскурсионная программа основана на биографическом методе как одном из методов историко-научного исследования: провинциальная психология развивалась как равноправная часть российской психологической науки; на при-

The article provides the results of empirical studies on assessment of the consistency and specific diagnostic capabilities of a number of techniques for diagnosing the level of satisfaction of students with the education they receive (sample group size is 266 students). In addition to the author's techniques described in the article the researcher used personality questionnaires: viability tests and method of style self-regulation of behavior. It has been shown that the integral evaluation of satisfaction with education, satisfaction indicators of procedural aspects of education and the proximity of the images of the real and desired education are interrelated. These indicators are also able to complement each other in terms of contents. Also identified links between different aspects of satisfaction and indicators of hardness, self-regulation of behavior.

**Key words:** satisfaction; contentment; students; quality of education; subjective indicators of quality.

### References

1. Kane D., Williams J., Cappuccini-Ansfield G. Student satisfaction surveys: The value in taking an historical perspective. *Quality in Higher Education*. 2008, vol. 14, iss. 2, pp. 135-155 (in English).
2. Merkulova O. P. Sub"ektivnye pokazateli kachestva vysshego professional'nogo obrazovaniya (Subjective indicators of quality of higher education). *Psikhologiya obrazovaniya v XXI veke: teoriya i praktika*. (Educational psychology in XXI century: theory and practice). Volgograd, 2011, pp. 446-450 (in Russian).
3. Leont'ev D. A., Rasskazova E. I. *Testzhiznestoykosti* (Test of hardness). Moscow, 2006. 63 p. (in Russian).
4. Morosanova V. I., Konoz E. M. Stilevaya samoregulyatsiya povedeniya cheloveka (Style self-regulation of human behavior). *Voprosy Psikhologii* (Voprosy Psychologii), 2000, iss. 2, pp. 118-127 (in Russian).



мере Нижнего Новгорода описана типичная картина становления научной психологии в Российской империи. Предложенный подход расширяет знания обучающихся по истории психологии, систематизирует представления о развитии отечественной психологии.

**Ключевые слова:** биографический метод, методические приемы, образовательная экскурсия, провинциальная психология, ценностный регулятор поведения.

### Введение

Принимая во внимание рост общественного интереса к проблемам профессиональной и нравственной компетентности выпускников