

УДК 338.46
ББК 65.497

А.В. ГОЛЕНКОВ, В.А. КОЗЛОВ, С.П. САПОЖНИКОВ

ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ МЕДИЦИНСКОГО ВУЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ УСЛУГАМИ

Ключевые слова: образовательные услуги, удовлетворенность, студенты-медики вуза.

Цель исследования – сравнить результаты удовлетворенности студентов-медиков университета качеством учебного процесса и его компонентами. По апробированной ранее анкете, учитывающей качество лекций, практических занятий, производственной практики, изданную преподавателями литературу, обеспеченность учебниками, организацию зачетов и экзаменов, было опрошено 976 студентов II–V курсов трех специальностей («Лечебное дело» – 565, «Педиатрия» – 157, «Стоматология» – 254). В 2014 г. по сравнению с 2010 г. в целом несколько увеличился средний оценочный балл практически по всем показателям. Однако число недовольных чтением лекций студентов достоверно возросло, что можно связать отчасти и с внедрением в учебный процесс мультимедийных презентаций. Для улучшения качества образовательных услуг необходимо разработать программу непрерывного повышения квалификации преподавателей и устранения выявленных недостатков.

A. GOLENKOV, V. KOZLOV, S. SAPOZHNIKOV
DYNAMICS OF MEDICAL STUDENTS' SATISFACTION
WITH EDUCATIONAL SERVICES

Key words: educational services, satisfaction, medical university students.

The aim of the research is to compare the results of medical university students' satisfaction with the quality and the components of their educational process. We surveyed 976 students in their second – fifth years specializing in three medical spheres («General Medicine» – 565, «Pediatrics» – 157, «Stomatology» – 254) by means of an earlier approved questionnaire that was aimed to find out the students' attitude to the quality of the lectures, practical training, work practice, the professors' publications, provision with textbooks, organizational issues of tests and examinations. The analysis showed that the mean score increased a little practically at all indicators in 2014 as compared to 2010. However, the number of students dissatisfied with lecturing has definitely increased that might have roots in the introduction of multimedia presentations in educational process. To improve the quality of educational services it is necessary to work out a program providing continuous professional development of professors and elimination of the revealed shortcomings.

Мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг является одним из элементов менеджмента качества вуза [1–3, 6–8]. Для этого проводятся опросы учащихся и их родителей, сотрудников и работодателей, а также анализ различных обращений и жалоб граждан. В обработке претензий обычно участвуют отдел по качеству, ректорат, факультеты, кафедры и прочие подразделения вуза. Важно, чтобы каждый сигнал проверялся на обоснованность, проводился анализ его причин, корректирующие или предупредительные процедуры. О результатах проверки и устранении претензии должен информироваться заявитель [3, 8].

В отечественной литературе широко обсуждаются различные аспекты организации профориентационной работы, учебного процесса, морально-психологических и бытовых условий обучения, вопросы создания объективной системы их оценки [2, 3, 5, 7, 8]. Относительно мало исследований, проведенных в медицинских вузах [1, 6]. В зарубежных публикациях внимание уделяется: 1) удовлетворенности учащихся обучением в клинике, оценкам преподавателей и образовательной среды, 2) ожиданиям от учебы в университете. Эти данные позволяют получить обратную связь и способствуют улучшению обучения [10–12].

Наше предыдущее исследование показало, что были удовлетворены образовательными услугами 70,6% опрошенных студентов медицинского факультета (МФ). В сравнении с предыдущими оценками многие компоненты учебного процесса улучшились, что объяснялось значительными материальными затратами, произведенными руководством университета [5]. Поскольку, на наш взгляд, наибольший интерес представляют оценки лекций, практических занятий, производственной практики, зачетов, экзаменов и др. в медицинском вузе, **целью данного исследования** являлось изучение претензий студентов к компонентам учебного процесса в динамике.

Материалы и методы исследования. По апробированной ранее анкете [3, 6] было анонимно опрошено 976 студентов II-V курсов МФ, из них по специальностям «Лечебное дело» – 565 человек, «Педиатрия» – 157, «Стоматология» – 254. В случаях неудовлетворительных оценок респонденты должны были письменно указать, какие именно претензии они имеют к учебному процессу и его составляющим. Группой сравнения служили результаты аналогичного опроса 1199 студентов трех специальностей, проведенного в 2010 г. и опубликованного нами ранее [5].

Математико-статистическая обработка проводилась по критерию χ^2 -распределения (таблицы – 2×2 ; 3×2) с расчетом коэффициента ранговой корреляции Спирмана.

Результаты исследования и их обсуждение. В статье обобщаются результаты работы МФ по достижению поставленной цели и задач в рамках стратегии развития Чувашского университета, сформулированной миссии и взятых на себя обязательств перед потребителями образовательных услуг (студенты, их родители, работодатели). В нашем предыдущем исследовании было выявлено, что образовательными услугами удовлетворены 70,6% опрошенных студентов медицинского факультета [5]. В настоящее время удовлетворены образовательными услугами около 90% респондентов.

Как показано в табл. 1, больше всего претензий студенты предъявляли к обеспеченности учебниками (15,3%). По сравнению с предыдущим опросом (2010) несколько повысился средний оценочный балл практически по всем компонентам учебного процесса за исключением зачетов. Увеличилась доля студентов, имеющих претензии к качеству лекций ($\chi^2 = 9,249$; $df = 1$; $p = 0,002$), но уменьшилась численность учащихся с неудовлетворительными оценками экзаменов ($\chi^2 = 4,303$; $df = 1$; $p = 0,038$). Другие показатели остались примерно на прежнем уровне ($p > 0,05$).

Таблица 1

Средние оценочные баллы и доля студентов, имеющих претензии по компонентам учебного процесса в сравнении с результатами опроса 2010 г.

Компоненты учебного процесса	Баллы		Претензии, %	
	2010	2014	2010	2014
Практические занятия	3,7	3,9	4,5	5,1
Лекции	3,8	3,8	4,3	7,6
Производственная практика	4,0	4,0	4,3	5,0
Литература, изданная преподавателями МФ	3,7	4,0	5,8	5,1
Зачет	3,9	3,8	1,6	2,7
Экзамен	3,6	3,9	5,6	3,7
Обеспеченность учебниками	3,4	3,5	14,8	15,3

Исходя из данных, представленных в табл. 2, следует, что студенты старших курсов в два-три раза чаще высказывали претензии по различным аспектам учебного процесса, за исключением организации производственной практики и проведения зачетов.

Меньшее число претензий у студентов II-III курсов можно объяснить большим числом преподавателей с педагогическим образованием на младших курсах, а также более лояльным отношением вчерашних школьников к оцениванию компонентов учебного процесса. На старших курсах у студентов происходит лучшее понимание врачебной ответственности, которая может усиливать чувство неуверенности при самостоятельном оказании медицинской помощи. На фоне увеличения доли самостоятельной работы студентов на старших курсах более отчетливо проявляются не вполне сформированные навыки, необходимые для осуществления учебной деятельности, возможно, имеет место недостаток психолого-педагогической поддержки и реализации индивидуального подхода в обучении [6].

Таблица 2

Доля студентов младших и старших курсов трех специальностей, имеющих претензии по компонентам учебного процесса

Компоненты учебного процесса	Всего		Лечебное дело		Педиатрия		Стоматология	
	мл	ст	мл	ст	мл	ст	мл	ст
Практические занятия	3,0	8,0	2,6	10,7	–	–	4,9	8,5
Лекции	4,3	12,7	4,4	8,5	1,3	15,8	5,5	22,5
Производственная практика	4,3	6,6	3,2	6,3	12,0	8,5	3,3	5,6
Литература, изданная преподавателями МФ	4,0	8,2	4,7	9,3	1,3	4,9	3,8	8,5
Зачет	2,0	3,7	3,2	4,9	1,3	2,4	–	1,4
Экзамен	1,7	6,1	1,8	7,1	–	7,3	2,2	1,4

Примечание. Мл – младшие курсы (II-III), ст – старшие курсы (IV-V). Полужирным шрифтом выделены достоверные различия между студентами младших и старших курсов трех специальностей.

Преодолению этих явлений могут способствовать меры по повышению доступности к участию в научно-исследовательской работе (НИР) на кафедрах и курсах МФ. При этом важно не только предлагать темы НИР, но и разъяснять, как их выполнять, предоставлять необходимые материалы для их осуществления, обеспечивать контроль выполнения и соблюдение правил техники безопасности [1]. Необходимо воссоздание лабораторной базы для формирования навыков практической работы на живых объектах, лабораторных практикумов, а на старших курсах – введение в учебный процесс симуляционных классов. Как показывают многие современные исследования, среда обучения должна постоянно оцениваться в целях повышения качества обучения, а ожидания учащихся – оправдываться [10–12]. В то же время необходимо создание кафедры методики преподавания медицины, целями работы которой будут: 1) формирование начинающих ассистентов кафедр как педагогов высшей школы; 2) изучение и внедрение в педагогический процесс инновационных педагогических технологий; 3) динамическое совершенствование мастерства педагогического коллектива, особенно на старших курсах.

Ниже приводим перечень и разбор наиболее распространенных претензий студентов, высказанных 10% студентов, не вполне удовлетворенных образовательными услугами.

Практические занятия и лекции. Профессорско-преподавательский состав мало демонстрирует и разбирает больных, не уделяет должного внимания обучению у постели больного. Не во всех аудиториях есть технические средства обучения, и они не вполне дидактически грамотно используются. Учащиеся недостаточно обеспечены учебно-методическими (раздаточными) материалами, не всегда выбирается оптимальная структура построения занятия. Имелись претензии к наличию системности и логической последовательности в изложении, убедительности и доходчивости учебного материала (от 3,0% до 8,0% ответов).

По оценкам 4,3-12,7% студентов, лекции, зачастую, неинтересны. Плохо слышно речь лектора, трудно записывать из-за быстрого чтения и отсутствия столов (подставок для записи) в ряде аудиторий. Нередко за основу лекций взят материал из устаревших учебников. Лекторы зачастую зачитывают текст со слайдов своих презентаций. К содержанию лекций предъявлялись претензии из-за недостаточной их научности (несоответствия современному уровню развития науки), проблемности (выделение спорных вопросов и показ противоречий по ходу лекции, ознакомление с историей научного поиска; демонстрация различных концепций и точек зрения; выдвижение проблем для самостоятельного исследования). В отдельных ответах имелись указания на отсутствие связи с предыдущими лекциями и разделами курса (внутрипредметные связи) и другими дисциплинами (межпредметные связи).

На лекциях не всегда соблюдались четкая структура и логика изложения, не сообщалась литература к теме лекции, не разъяснялись в доступной форме новые термины и понятия, не использовались технические средства обучения.

Лекторы не требовали от студентов вести запись лекции и не контролировали выполнение этого требования, не обучали методике ведения записи лекций, оказания им помощи в ее ведении. Они редко просматривали конспекты лекции, не использовали приемы поддержания внимания и не разрешали задавать им вопросы.

Многие студенты из группы неудовлетворенных считали лекции неэффективной формой учебы, предлагая либо их отменить, либо сделать посещение «свободным».

Практика. По мнению 4,3-6,6% респондентов, практика проходит неинтересно, формально, у медработников медицинских организаций нет заинтересованности в обучении студентов, как следствие – не происходит нужной отработки мануальных навыков и не приобретаются практические знания и опыт.

Учебная литература. Не хватает всем студентам, многие учебники в плохом состоянии (с вырванными страницами), их выдают на короткое время. Преподаватели задают вопросы по материалу, которого нет в учебниках и учебно-методических изданиях кафедры.

Зачеты и экзамены. Главные претензии: необъективность при постановке оценок, отсутствие вопросов на сайтах и стендах кафедр (библиотеке), позднее их доведение до студентов (1,7-6,1% ответов). При контроле знаний иногда задаются неожиданные вопросы, на которые нет ответов в учебнике и учебной литературе кафедр. Некоторые студенты указали на неоптимальное число экзаменационных (зачетных) вопросов, недостаточное время на подготовку к ответу.

В целях изучения динамики удовлетворенности процессом обучения популяции опрошенных студентов, нами был проведен ранговый корреляционный анализ между средним оценочным баллом (табл. 1) и процентом студентов, предъявляющих претензии по результатам опросов, проведенных в 2010 и 2014 гг. Средний оценочный балл всех опрошенных студентов, обучавшихся в 2010 г., составил $3,73 \pm 0,2$. Коэффициент ранговой корреляции Спирмана в этой группе оказался равным $-0,87$ ($p < 0,01$). Средний оценочный балл студентов в 2014 г. составил $3,84 \pm 0,17$, а коэффициент корреляции – $-0,35$ ($p > 0,01$).

Результаты анализа показывают, что в 2010 г. по большинству компонентов учебного процесса выстраивалась отрицательная корреляционная взаимосвязь: низкий оценочный балл – высокий процент неудовлетворенности, о чем свидетельствует представленный коэффициент корреляции. В 2014 г. данная связь разрушилась, что математически подтверждает сделанный нами вывод об эффективности проводимых мероприятий по улучшению качества образовательных услуг на МФ за период 2010–2014 гг.

Таким образом, как настоящее, так и предыдущее наше исследование показало, что большинство студентов с высокими претензиями имеют низкий познавательный интерес к медицине, им не нравится выбранная профессия и все их усилия направлены только на получение диплома. При формальном усвоении знаний эти студенты стремятся к поиску обходных путей при сдаче экзаменов и зачетов. От них стабильно звучат предложения об отмене всех форм контроля знаний, выполнения контрольных работ, а учебную литературу они просят издавать в виде максимально кратких конспектов с ответами на часто задаваемые вопросы. В этой группе студентов необходимо уделять внимание развитию интереса к выбранной профессии и формировать у них навыки самостоятельной работы. Им нужна помощь в осознании и формулировании учебных мотивов [4].

Выводы. Проведенный опрос позволил в динамике отследить удовлетворенность студентов (от 80,4 до 96,3% удовлетворенных) образовательными услугами и выявить конкретные претензии, требующие устранения. Для этого можно рекомендовать:

1. Выработать решение по обеспеченностью студентов учебниками (другой необходимой учебной литературой), включая электронные издания по всем дисциплинам и специальностям с учетом рекомендаций ГОС нынешнего поколения.

2. Продумать помощь со стороны каждой кафедры (особенно клинической) в организации самостоятельной работы студентов.

3. Оптимизировать работу симуляционных центров МФ по отработке мануальных навыков.

4. Расширить и там, где это необходимо, разработать иллюстративный материал (технические средства обучения) по дисциплине (таблицы, слайды, аудио, видео, муляжи и др.).

5. Разработать программу повышения квалификации профессорско-преподавательского состава факультета по педагогике в высшей медицинской школе с приглашением соответствующих кафедр Москвы (Санкт-Петербурга) для проведения выездных циклов.

Литература

1. Блинова Е.Г., Гегечкори И.В., Жернакова Г.Н., Толькова Е.И. Оценка степени удовлетворенности студентов качеством преподавания в медицинском вузе [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 2; URL: www.science-education.ru/116-12537 (дата обращения: 18.07.2015).

2. Гайдукова Г.Н. Социологический мониторинг удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг // Высшее образование в России. 2012. № 11. С. 105–111.

3. Голенков А.В. Мониторинг качества учебного процесса в вузе // Вестник Чувашского университета. 2007. № 1. С. 92–98.

4. Голенков А.В. Внутренняя учебная мотивация у студентов в процессе изучения психиатрии // Инновационные технологии в современном образовательном процессе: материалы междунар. учеб.-метод. конф. Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2011. С. 126–128.

5. Голенков А.В., Марков Д.С. Удовлетворенность студентов-медиков образовательными услугами // Инновационные технологии в современном образовательном процессе: материалы междунар. учеб.-метод. конф. Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2011. С. 132–135.

6. Дьянкина М.С., Голенков А.В., Яковлева А.В. Качество обучения в медицинском вузе (психолого-педагогические аспекты). Чебоксары: Изд-во Чуваш. ун-та, 2008. 274 с.

7. Маркова Н.А. К вопросу о создании объективной системы оценки качества образования в вузе // Молодой ученый. 2015. № 9. С. 1123–1126.

8. Новокрещенкова Н.А. Оценка удовлетворенности потребителей как информационная основа совершенствования системы менеджмента качества вуза // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. 2011. № 24. С. 232–237.

9. Русанова А.А. Удовлетворенность как показатель качества образования в современном вузе (из опыта конкретного социологического исследования) // Современные исследования социальных проблем. 2012. Т. 7, № 3. С. 105–111.

10. Burgess A., Oates K., Goulston K., Mellis C. First year clinical tutorials: students' learning experience. *Adv. Med. Educ. Pract.*, 2014, Nov., vol. 28, no. 5, pp. 451–456.

11. Darragh L., Baker R., Kirk S. Teaching Medical Students, what do Consultants think? *Ulster Med. J.*, 2015, Jan., vol. 84, no. 1, pp. 37–41.
12. Sundus A., Haider M.N., Ibrahim M.F., Younus N., Farooqui M.T., Iftikhar F., Siddique O., Aziz S. Medical students perception of their medical environment-expected versus actual perceptions – a cross sectional study. *J. Pak. Med. Assoc.*, 2014, Feb., vol. 64, no. 2, pp. 230–236.

References

1. Blinova E.G., Gegechkori I.V., Zhernakova G.N., Tol'kova E.I. *Otsenka stepeni udovletvorenosti studentov kachestvom prepodavaniya v meditsinskom vuze* [Assessment of students' satisfaction with quality of teaching in medical school]. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya* [Modern problems of science and education], 2014, no. 2; URL: www.science-education.ru/116-12537 (data obrashcheniya: 18.07.2015).
2. Gaidukova G.N. *Sotsiologicheskii monitoring udovletvorenosti potrebiteli kachestvom obrazovatel'nykh uslug* [Sociological monitoring of consumers' satisfaction with quality of educational services]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [The Higher education in Russia], 2012, no. 11, pp. 105–111.
3. Golenkov A.V. *Monitoring kachestva uchebnogo protsessa v vuze* [Monitoring of quality of educational process in higher education institution]. *Vestnik Chuvashskogo universiteta*, 2007, no. 1, pp. 92–98.
4. Golenkov A.V. *Vnutrennyaya uchebnaya motivatsiya u studentov v protsesse izucheniya psikhii* [Students' educational intrinsic motivation in the course of studying psychiatry]. *Innovatsionnye tekhnologii v sovremenno obrazovatel'nom protsesse: materialy Mezhdunar. ucheb.-metod. konf.* [Proc. of Conf. «Innovative technologies in modern educational process»]. *Cheboksary*, 2011, pp. 126–128.
5. Golenkov A.V., Markov D.S. *Udobstvorennost' studentov-medikov obrazovatel'nyimi uslugami* [Satisfaction of medical students with educational services]. *Innovatsionnye tekhnologii v sovremenno obrazovatel'nom protsesse: materialy Mezhdunar. ucheb.-metod. konf.* [Proc. of Conf. «Innovative technologies in modern educational process»]. *Cheboksary*, 2011, pp. 132–135.
6. Diankina M.S., Golenkov A.V., Yakovleva A.V. *Kachestvo obucheniya v meditsinskom vuze (psikhologo-pedagogicheskie aspekty)* [Quality of training in medical school (psychology and pedagogical aspects)]. *Cheboksary*, 2008, 274 p.
7. Markova N.A. *K voprosu o sozdani ob'ektivnoi sistemy otsenki kachestva obrazovaniya v vuze* [An issue of building an objective system of assessment of education quality in higher education institution]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 2015, no. 9, pp. 1123–1126.
8. Novokreshchenova N.A. *Otsenka udovletvorenosti potrebiteli kak informatsionnaya osnova sovershenstvovaniya sistemy menedzhmenta kachestva vuza* [Assessment of consumers' satisfaction as information basis for improvement of quality management system of higher education institution]. *Vestnik Volzhskogo universiteta im. V.N. Tatishcheva* [The Bulletin of the Volga university of V.N. Tatishchev], 2011, no. 24, pp. 232–237.
9. Rusanova A.A. *Udobstvorennost' kak pokazatel' kachestva obrazovaniya v sovremenno vuze (iz opyta konkretnogo sotsiologicheskogo issledovaniya)* [Satisfaction as an indicator of quality of education in modern higher education institution (from experience of concrete sociological research)]. *Sovremennye issledovaniya sotsial'nykh problem* [Modern researches of social problems], 2012, vol. 7, no. 3, pp. 105–111.
10. Burgess A., Oates K., Goulston K., Mellis C. First year clinical tutorials: students' learning experience. *Adv. Med. Educ. Pract.*, 2014, Nov., vol. 28, no. 5, pp. 451–456.
11. Darragh L., Baker R., Kirk S. Teaching Medical Students, what do Consultants think? *Ulster Med. J.*, 2015, Jan., vol. 84, no. 1, pp. 37–41.
12. Sundus A., Haider M.N., Ibrahim M.F., Younus N., Farooqui M.T., Iftikhar F., Siddique O., Aziz S. Medical students perception of their medical environment-expected versus actual perceptions – a cross sectional study. *J. Pak. Med. Assoc.*, 2014, Feb., vol. 64, no. 2, pp. 230–236.

ГОЛЕНКОВ АНДРЕЙ ВАСИЛЬЕВИЧ – доктор медицинских наук, профессор, заведующий кафедрой психиатрии, медицинской психологии и неврологии, Чувашский государственный университет, Россия, Чебоксары (golenkovav@inbox.ru).

GOLENKOV ANDREI – M.D., Professor, Head of Psychiatry, Medical Psychology and Neurology Department, Chuvash State University, Cheboksary, Russia.

КОЗЛОВ ВАДИМ АВЕНИРОВИЧ – доктор биологических наук, профессор кафедры фармакологии и биохимии, Чувашский государственный университет, Россия, Чебоксары (pooh12@yandex.ru).

KOZLOV VADIM – Doctor of Biological Sciences, Professor, Pharmacology and Biochemistry Department, Chuvash State University, Cheboksary, Russia.

САПОЖНИКОВ СЕРГЕЙ ПАВЛОВИЧ – доктор медицинских наук, профессор, заведующий кафедрой биологии и микробиологии, Чувашский государственный университет, Россия, Чебоксары (adaptogon@mail.ru).

SAPOZHNIKOV SERGEY – M.D., Professor, Head of Biology and Microbiology Department, Chuvash State University, Cheboksary, Russia.
