

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТОДА ФОКУС-ГРУПП ВО ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ (ОПЫТ РОССИЙСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА ИМ. Г.В. ПЛЕХАНОВА)

Константинова Л.В.

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Москва
e-mail: kostkas@yandex.ru

***Аннотация.** В статье актуализируются вопросы использования качественных методов анализа как инновационных технологий оценки качества образования и удовлетворенности деятельностью вуза. Представлен опыт Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова по проведению фокус-групп, направленных на выявление мнений основных участников образовательных отношений об их удовлетворенности различными аспектами деятельности университета и мотивации высказанных оценок.*

***Ключевые слова:** высшие учебные заведения, внутренняя система оценки качества образования, качественные методы анализа, метод фокус-группы, участники образовательных отношений, удовлетворенность деятельностью вуза.*

Одним из основных элементов внутренней системы оценки качества образования в вузах является система обратной связи со студентами, преподавателями, другими участниками образовательных отношений. Как правило в такую систему в качестве традиционных инструментов входят специальные опросы студентов и НПП об основных аспектах деятельности вуза и об организации учебного процесса, проводимые с помощью количественных методов (массовое анкетирование). Однако при таких опросах, как правило, используются формализованные анкеты с заранее заданными шаблонами вопросов и вариантов ответов, что схематизирует их результаты и делает их во многом предсказуемыми. Кроме этого, при проведении таких исследований не всегда удается обеспечивать репрезентативность выборки, особенно при реализации принципа добровольности участия. Проведенный анализ практик вузов в этом направлении [1,3,4] показывает, что подобные исследования осуществляются в основном традиционным образом с использованием количественных методов анализа – в большинстве своем социологических опросов в виде анкетирования и контент-анализа и не позволяют избежать определенной предсказуемости и формализации получаемых выводов.

Опыт Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова, где систематическая оценка параметров общественного мнения участников образовательных отношений об университете в целом, о направлениях его деятельности, об отдельных образовательных программах, дисциплинах, модулях осуществляется с помощью количественных методов (опросы представителей целевых групп, количественная оценка тональностей отзывов в сети интернет и социальных сетях), свидетельствует о том, что данные исследования фиксируют преобладание положительных мнений, но не позволяют более глубоко оценить содержание и мотивацию подобных мнений и выявить их более широкий спектр.

В целом существующие практики внутривузовских систем оценки качества образования демонстрируют недооценку потенциала качественных методов исследований и их недоиспользование в данных процессах. В то время как качественные методы анализа, в частности фокус-группы, могут существенно расширить спектр получаемой информации о вузе, представить более разнообразную палитру мнений и оценок, выявить скрытые, глубинные проблемы и уникальные репрезентации.

Учитывая это в Плехановском университете была предпринята попытка дополнить результаты проводимых на регулярной основе анкетных опросов участников образовательных

отношений, результатами, полученными с помощью качественных методов исследования, в частности с помощью метода фокус-группы. С использованием данного метода была проведена серия исследований, направленных на выявление мнений целевых групп об их удовлетворенности различными аспектами деятельности университета и мотивации высказанных оценок.

Метод фокус-группы представляет собой модерируемое сфокусированное групповое интервью с ограниченным числом схожих по определенным параметрам участников. Данный метод входит в перечень качественных методов социологии в отличие от социологических опросов, представляющих собой количественные методы. Спецификой фокус-группы как метода исследования является ее нацеленность на выявление причин тех или иных социальных процессов, мнений, оценок, а также определение мотивации поведения людей в конкретных социальных условиях и ситуациях, их личностных интерпретаций тех или иных социальных явлений, и тем самым – измерение качественных признаков этих процессов на основании оценок-высказываний, полученных в ходе интервью [6]. В отличие от массовых опросов количество респондентов в фокус-группе в среднем составляет 8-12 человек. Проводится фокус-группа по заранее разработанному сценарию [2]. В отличие от метода глубинного индивидуального интервью фокус-группа характеризуется таким явлением как групповая динамика, которое позволяет получить от каждого респондента-участника фокус-группы и от всей группы в целом больше информации, чем из индивидуальных интервью. С помощью фокус-группового исследования можно получить неструктурированную или полуструктурированную информацию не только для решения задач получения обратной связи от участников образовательных отношений, но и выйти на более широкий спектр проблем, в частности, связанный с вопросами позиционирования университета в общественном мнении [5].

Наиболее эффективной для использования в системе внутривузовской системе оценки качества образования является полуформализованная фокус-группа. Она предполагает заранее подготовленный инструментарий в виде гайда дискуссии с перечнем основных вопросов. Респонденты размещаются за круглым столом в пределах видимости модератора. Модератор задает вопросы последовательно каждому участнику фокус-группы по порядку и выслушивает ответы, при необходимости задавая наводящие вопросы для уточнения мнения респондента. Все ответы фиксируются на диктофон. Дискуссия между участниками группы, минуя модератора, не поощряется.

В Плехановском университете с целью определения мнений об удовлетворенности различными аспектами деятельности вуза было проведено 7 фокус-групп с представителями различных целевых групп – абитуриентами, студентами первых и последующих курсов, выпускниками университета, ставшими его магистрантами, преподавателями, родителями обучающихся и слушателями программ ДПО РЭУ им. Г.В. Плеханова. (Таблица 1).

Таблица 1 – Перечень проведенных фокус-групп и состав участников

№	Название фокус-группы	Состав участников
1	Плехановский университет глазами абитуриентов – учащихся экономического лица РЭУ	Учащиеся экономического лица РЭУ им. Г.В. Плеханова
2	Плехановский университет глазами первокурсников	Студенты 1 курса
3	Плехановский университет глазами студентов 2-3- курсов	Студенты 2-3 курса бакалавриата, 3-4 курса специалитета
4	Плехановский университет глазами преподавателей	Штатные преподаватели
5	Плехановский университет глазами родителей обучающихся	Родители студентов
6	Плехановский университет глазами выпускников бакалавриата/специалитета, ставших студентами магистратуры РЭУ	Выпускники бакалавриата/специалитета студенты магистратуры РЭУ
7	Плехановский университет глазами слушателей программ ДПО	Слушатели программ ДПО

В каждой фокус-группе приняло участие от 10 до 12 человек. Продолжительность фокус-групп составила от 1,5 до 2 часов. В ходе фокус-групповой беседы, при обработке и анализе результатов фокус-групп обеспечивались условия анонимности участия.

При проведении исследования для каждой фокус-группы был разработан инструментарий в виде гайда, включающий основные вопросы для участников и комментарии модератора. Гайд фокус группы был пропилотирован при проведении пробной фокус-группы, в состав участников которой были включены представители всех целевых групп – потенциальных участников исследования. По результатам пилотной фокус-группы в гайды были внесены корректировки и подготовлены их окончательные версии для проведения основного этапа исследования.

Гайды для всех фокус-групп имели единую структуру и направленность основных вопросов, немного отличающихся в зависимости от специфики категории участников. Они включали три блока вопросов: Блок 1. Собственная оценка респондентами деятельности Плехановского университета с выявлением обоснований такой оценки, в задачи которого входило определение преобладающих тональностей оценки респондентами Плехановского университета в целом и по различным направлениям деятельности, а также выявление причины такой оценки и определение спектра сильных и слабых сторон университета по мнению респондентов. Блок 2. Сравнительная оценка РЭУ с вузами референтной группы с выявлением обоснований такой оценки, в задачи которого входило выявление спектра оценок РЭУ в сравнении с вузами референтной группы в целом, а также преимуществ и недостатков РЭУ по сравнению с вузами референтной группы. Блок 3. Оценка респондентами известных им мнений о Плехановском университете и аргументации таких мнений, в задачи которого входило определение существующих оценок Плехановского университета среди окружения респондентов и в интернет-пространстве, а также выяснение основных причины таких оценок.

Все вопросы фокус-групп носили исключительно открытый характер и не предполагали заранее сформулированных вариантов ответов. Это позволяло получить более разнородные и глубокие ответы, и выявить проблемные зоны, ранее не верифицируемые в качестве таковых. В каждом блоке предусматривались контрольные вопросы, которые позволяли выявлять степень искренности ответов респондентов. А используемый трехсторонний ракурс в виде трех указанных блоков вопросов позволял получать более объемное видение образа университета в глазах различных целевых групп.

Ход каждой фокус группы записывался на аудионоситель. Аудиозаписи расшифровывались (транскрибировались), переводились в текстовый формат. Транскрибированные тексты тщательно выверялись и редактировались на соответствие аудиозаписи.

Следующим шагом проводилась кодификация (контент-анализ) текстов дискуссий по основным параметрам, преобладающим высказываниям и ключевым словам, возможным количественным данным. Результаты кодификации по каждой фокус-группе заносятся в специально разработанные формы.

На основе транскрибированных текстов фокус-групп и результатов их кодификации (контент-анализа) проводился качественный анализ текстов дискуссий, высказываний респондентов в разрезе каждой группы. Для анализа использовались сводные данные из форм кодификации. По каждому вопросу гайда мнения респондентов группировались по схожим основаниям, выявлялись преобладающие группы мнений, приводились дословные иллюстрации наиболее ярких высказываний респондентов, отражающих группы схожих мнений и уникальные высказывания. По возможности производилось ранжирование мнений по каждому вопросу с иллюстрациями ответов, характерных для каждого ранга, либо представлялся спектр мнений.

По результатам анализа каждой фокус-группы определялись преобладающие тональности в оценках РЭУ и ранжированные перечни сильных и слабых сторон РЭУ.

По итогам анализа всех фокус-групп были сформированы общие выводы, характеризующие особенности образа Плехановского университета в общественном мнении,

определялись общие преобладающие тональности оценок РЭУ и сводные ранжированные перечни сильных и слабых сторон РЭУ им. Г.В. Плеханова.

На основании проведенного анализа разрабатывались предложения по совершенствованию деятельности Плехановского университета и его позиционированию в общественном мнении.

Отчет по результатам исследования был оформлен в виде аналитического материала, включающего описание результатов каждой из семи фокус-групп, в частности качественный анализ преобладающих тональностей в оценках Плехановского университета, сильных сторон и проблемных зон вуза с их обоснованием, сравнительную оценку мнений респондентов о Плехановском университете и вузах референтной группы, анализ спектра взглядов основных групп респондентов на оценки Плехановского университета в окружающем их общественном мнении. Также по результатам исследования были сформированы общие ранжированные перечни конкурентных преимуществ и проблемных зон университета.

Результаты каждой фокус-группы докладывались и обсуждались на расширенном ректорате, по результатам чего принимались решения об оптимизации деятельности университета по отдельным направлениям.

Использование качественных методов, в частности метода фокус-групп в рамках внутренней системы оценки качества образования, позволило не только расширить и углубить представления о спектре положительных характеристик вуза, но самое, главное – выявить проблемы, требующие решения, но ускользающие зачастую при использовании количественных методов анализа. Участие в фокус-группах было позитивно воспринято всеми категориями участников как реальный механизм обратной связи с администрацией вуза.

Список литературы

1. Белаш О.Ю., Чиркова А.А. Показатели внутреннего мониторинга качества образования: различия в оценке студентами и преподавателями важности показателей // Инженерное образование. 2018. № 24. С. 166-173.
2. Большая российская энциклопедия. Фокус-группа. URL: <https://bigenc.ru/c/fokus-gruppa-e3d2ff> (дата обращения: 10.09.2024).
3. Колесникова А.А., Колесников О.Л., Худякова О.Ю., Пешиков О.В. Анализ данных обратной связи о качестве образования в условиях // Научное обозрение. Педагогические науки. 2020. № 4. С. 32-36.
4. Романов Д.А. Социологический опрос студентов в структуре педагогического мониторинга // Научные труды КубГТУ. 2015. №2. С.242-254.
5. Урих Н.А. Управление позиционированием государственных вузов на национальном рынке образовательных услуг. Тюмень: ФГАОУ ВО «Тюменский Государственный Университет», 2022 – 106 с.
6. Merton R.K., Fiske V., Kendall P.L. The Focused Interview: A Manual of Problems and Procedures. New York, 2nd edition, The Free Press, 1990.

**USING THE FOCUS GROUP METHOD IN THE INTERNAL SYSTEM OF ASSESSING
THE QUALITY OF EDUCATION (THE EXPERIENCE OF THE PLEKHANOV RUSSIAN
UNIVERSITY OF ECONOMICS)**

Konstantinova L.V.

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow

e-mail: kostkas@yandex.ru

Abstract. *The article actualizes the issues of using qualitative methods of analysis as innovative technologies for assessing the quality of education and satisfaction with the activities of the university. The experience of the Plekhanov Russian University of Economics in conducting focus groups aimed at identifying the opinions of the main participants in educational relations about their satisfaction with various aspects of the university's activities and the motivation for their assessments is presented.*

Keywords: *higher education institutions, internal system for assessing the quality of education, qualitative methods of analysis, focus group method, participants in educational relations, satisfaction with the activities of the university.*