

Научная статья
 УДК 159
 DOI: 10.20323/1813-145X-2022-6-129-140-148
 EDN: ВРВЕML

Удовлетворенность образованием как психолого-педагогическая проблема

Елена Николаевна Корнеева^{1✉}, Светлана Владимировна Швецова²

¹Кандидат психологических наук, доцент кафедры общей и социальной психологии ФГБОУ ВО «Ярославский государственный педагогический университет им. К. Д. Ушинского». 150000, г. Ярославль, ул. Республиканская, д. 108/1

²Кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной и политической психологии ФГБОУ ВО «Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова». 150003, г. Ярославль, ул. Советская, д. 14

¹e.korneeva.korneeva@yandex.ru[✉], <https://orcid.org/0000-0001-5682-5552>

²svshvec@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-5419-1784>

Аннотация. Актуальность исследования определяется вариативностью удовлетворенности и ее изменчивостью в связи реформированием и цифровизацией учреждений образования. Целью его выступало выявление психологических факторов удовлетворенности образованием среди учащихся 8-11 классов. Материалом послужили данные интернет-опроса удовлетворенности образованием 35 097 учащихся 8-11-х классов Ярославской области в 2021 г., проведенного ЦОиККО ЯО. Сама удовлетворенность образованием трактуется как результат расхождения актуальных потребностей участников образовательного процесса, выраженных в запросе и содержания, а также условий осуществления образовательного взаимодействия. Отсюда вытекает технология измерения удовлетворенности как субъективной оценки данного расхождения.

По данным исследования, к разряду высокоудовлетворенных относятся возможность пользоваться разнообразными информационными ресурсами; организация и поддержание вежливых, доброжелательных отношений между учащимися; хорошее отношение к обучающимся со стороны педагогов и школьной администрации и др. К разряду низкоудовлетворенных, соответственно, — возможность получения на базе школы качественных знаний, умений и навыков по изучаемым предметам (дисциплинам); учет интересов и особенностей каждого ученика; помощь в выборе будущей профессии и т. п.

Обнаружен феномен влияния роста удовлетворенности одних запросов учащихся на повышение неудовлетворенности других, обозначенный как «феномен качели». Посредством факторного анализа выявлены факторы *самореализации, общения и знаний*, вносящие наибольший вклад в суммарную удовлетворенность образованием учащихся 8-11-х классов, в целом соответствующие актуальным потребностям подавляющего числа респондентов. Выявленные компоненты и психологические факторы удовлетворенности позволили наметить возможные пути разрешения данной проблемы, учитывающие феномен «качелей» и актуальную для учащихся старших классов потребность в жизненном и профессиональном самоопределении.

Ключевые слова: удовлетворенность образованием; оценка удовлетворенности; компоненты удовлетворенности; факторы удовлетворенности; причины снижения удовлетворенности

Для цитирования: Корнеева Е. Н., Швецова С. В. Удовлетворенность образованием как психолого-педагогическая проблема // Ярославский педагогический вестник. 2022. № 6 (129). С. 140-148.

<http://dx.doi.org/10.20323/1813-145X-2022-6-129-140-148>. <https://elibrary.ru/bpbeml>

Original article

Satisfaction with education as a psychological and pedagogical problem

Elena N. Korneeva^{1✉}, Svetlana V. Shvetsova²

¹Candidate of psychological sciences, associate professor of department of general and social psychology, FSBEI HE «Yaroslavl state pedagogical university named after K. D. Ushinsky». 150000, Yaroslavl, Republikanskaya st., 108/1

²Candidate of psychological sciences, associate professor, department of social and political psychology, FSBEI HE «Yaroslavl state university named after P. G. Demidov». 150003, Yaroslavl, Sovetskaya st., 14

¹e.korneeva.korneeva@yandex.ru[✉], <https://orcid.org/0000-0001-5682-5552>

²svshvec@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-5419-1784>

Abstract. The relevance of the study is determined by the variability of satisfaction and its variability in connection with the reform and digitalization of educational institutions. Its purpose was to identify psychological factors of

satisfaction with education among students of grades 8-11. The material was the data of the Internet survey of satisfaction with education of 35097 students of grades 8-11 of the Yaroslavl region in 2021, conducted by TSOIKKO YaR. The satisfaction with education itself is interpreted as a result of the discrepancy between the actual needs of participants in the educational process, expressed in the request, and the content, as well as the conditions for the implementation of educational interaction. This implies the technology of measuring satisfaction as a subjective assessment of this discrepancy.

According to the study, the ability to use a variety of information resources; the organization and maintenance of polite, friendly relations between students belong to the category of highly satisfied; good attitude towards students from teachers and school administration and others. The category of low satisfied, respectively, is presented by the possibility of obtaining high-quality knowledge, skills and abilities on the basis of the school in the subjects studied (disciplines); consideration of the interests and characteristics of each student; assistance in choosing a future profession, etc.

The phenomenon of connection and influence of the growth of satisfaction of some students' requests on the increase of dissatisfaction of others, is defined and designated as the «swing phenomenon». Through the factor analysis, the factors of «self-realization», «communication» and «knowledge» that make the greatest contribution to the total satisfaction with the education of students in grades 8-11, generally corresponding to the actual needs of the overwhelming number of respondents, were identified. The identified components and psychological factors of satisfaction made it possible to outline possible ways to solve this problem, taking into account the phenomenon of «swings» and the urgent need for life and professional self-determination for high school students.

Keywords: satisfaction with education; measurement and evaluation of satisfaction; satisfaction components; satisfaction factors; psychological reasons for a decrease in satisfaction

For citation: Korneeva E. N., Shvetsova S. V. Satisfaction with education as a psychological and pedagogical problem. *Yaroslavl pedagogical bulletin*. 2022;(6): 140-148. (In Russ.). <http://dx.doi.org/10.20323/1813-145X-2022-6-129-140-148>. <https://elibrary.ru/bpbeml>

Введение

Двадцатилетний опыт реформирования системы образования в России содержит в себе много положительных аспектов, но имеет и негативный аспект — снижение желания у детей и подростков учиться в школе. Эта пугающая тенденция осознается и работниками образования, и родителями, и самими учащимися. Школа перестала или перестает быть тем местом, где ребенок, подросток чувствует себя хорошо, спокойно, уверенно, пребывание в котором позволяет ему удовлетворить подавляющее число актуальных социальных и личностных потребностей. Не случайно столь актуальна задача создания и поддержания комфортной и безопасной образовательной среды, а средством оценки ее комфортности зачастую выступает параметр удовлетворенности. Ее измерение и регуляцию можно рассматривать как комплексную психолого-педагогическую проблему.

Повышение качества образования невозможно без его оценки. При этом дискретная или мониторинговая оценка *условий* образования (его материально-технической оснащенности, режимов работы учреждений образования, квалификация педагогического персонала УО, наличия или отсутствия вакансий и др.), оценка *процесса* (что изменилось в работе УО, обновилось в перечне используемых образовательных технологий, улучшилось, стабилизировалось или снизилось в качественно-количественном составе участников

образовательного процесса) и оценка *результатов* образования (мониторинг текущей успеваемости, результатов ОГЭ и ЕГЭ, поступления выпускников в учреждения среднего и высшего профессионального образования и т. п.) не дает ответа на вопросы: чего хотят от образования сами учащиеся и насколько их социальные ожидания или запросы удовлетворяются в процессе их пребывания и обучения в образовательном пространстве школы? Поэтому выявление состава удовлетворенности и психологических факторов ее изменчивости на сегодняшний день столь актуально.

Обзор литературы

Понятие «удовлетворенность» по своему содержанию и происхождению является сугубо психологическим и было использовано в практической психологии для отслеживания результатов работы с клиентами. Удовлетворенность выступала как эмоциональная реакция на события настоящего или прошлого и как форма поведения при взаимодействии клиента с психологом [Холл, 2005]. Позже понятие «удовлетворенность» стало широко использоваться социологами для оценки реакций населения на те или иные социальные явления, события и ситуации. Начиная с нулевых годов XXI в. в нашей стране удовлетворенность выступает одним из показателей мониторинга в системе образования, являясь субъективным *индикатором качества образования и регулятором*

взаимодействия обучающихся с другими участниками образовательного процесса: педагогами основного и дополнительного образования, родителями (законными представителями) учащихся, другими специалистами (логопедами, психологами, социальными педагогами, медицинскими работниками, работниками общепита и др.), содействующими организации учебно-воспитательного процесса в учреждениях общего, дополнительного, специального и профессионального образования.

Как показал анализ работ по оценке удовлетворенности качеством образования, выпущенных в последние 10 лет, первоначально и чаще всего удовлетворенность качеством образования изучалась на студентах вузов, колледжей, техникумов и других учреждений профессионального образования, которые обучающиеся могли выбирать относительно добровольно и самостоятельно [Бородулин, 2017; Вачков, 2018; Глазов, 2021; Михайлова, 2012; Таньков, 2016; Мальцев, 2020; Образцов, 2021; Сияданко, 2014]. Выбор респондентов для оценки удовлетворенности процессом и результатами образования определялся тем, что высшее образование не является обязательным, а уровень развития самосознания и способностей к волевой саморегуляции у студентов вузов и колледжей заведомо относительно высокий. Кроме того, от степени удовлетворенности зависит число абитуриентов этих учреждений образования, в том числе готовых получать образование на внебюджетной основе.

Как показывал анализ, основным средством оценки удовлетворенности являлось и остается анкетирование субъектов образования, чаще всего в системе мониторинговой оценки [Образцов, 2021; Танова, 2018]. При этом учащиеся средних учебных заведений или школ практически не участвовали в исследованиях по оценке удовлетворенности качеством образования.

Другой пласт работ по оценке удовлетворенности — это отчеты конкретных учреждений общего и дополнительного образования, прежде всего направленные на повышение рейтинга в ряду аналогичных учреждений образования и привлечение обучающихся [Лимонова, 2015; Удовлетворенность родителей качеством..., 2019].

Менее многочисленны работы, оценивающие удовлетворенность качеством и разнообразием образовательных услуг в конкретных регионах [Русанова, 2011]. Они носят социологический характер. Оценке подвергается дидактический

компонент школьного образования, то есть варьирование содержания, модернизация технологий, а также изменения и инновации в организации учебно-воспитательного процесса. Здесь для оценки удовлетворенности привлекаются педагоги, реже родители, как заказчики образовательных услуг (ведь если семье приходится дублировать усилия и компенсировать просчеты и недоработки педагогов, то это основание для реформирования, внесения определенных коррективов в деятельность учреждений общего образования). Самыми малочисленными являются сугубо научные публикации по вопросу оценки удовлетворенности [Вачков, 2018; Глазов, 2021]. В них анализируется понятие качества образования; рассматриваются методы и технологии, применяемые для его оценки; резюмируются конкретные программы и мероприятия, направленные на ее сегментарное повышение.

Большинство исследователей сходятся во мнении, что качество образования — это комплексная характеристика условий и процесса его осуществления. Оно выражается в объективных показателях, например кадровой, материальной оснащенности и субъективных оценках удовлетворенности образовательных потребностей. Удовлетворенность опосредована восприятием участниками образовательного взаимодействия своего социального статуса в системе образования (педагог, обучающийся, родитель, администратор, заказчик, инспектирующее лицо и т. д.), социокультурных особенностей регионов и местностей, системы ценностей и социальных стандартов, действующих в обществе в определенное время.

Целью исследования стало выявление психологических факторов удовлетворенности образованием учащихся 8-11 классов. В рамках данной статьи мы подходим к анализу удовлетворенности образованием в школе как психолого-педагогической проблеме, рассматривая истоки удовлетворенности-неудовлетворенности образованием, намечая возможные пути решения указанной проблемы.

Материалом для этого послужат данные отчета оценки удовлетворенности качеством образования за 2020/2021 учебный год, проведенной по заказу Департамента образования Ярославской области. При этом Ярославский регион является показательным объектом исследования во многих отношениях: численности и составу учреждений образования, представленности школ с разной численностью учащихся и т. д. и

может в этом смысле быть репрезентативным. Всего в исследовании приняли участие учащиеся 8-11 (12) классов в количестве 35 097 человек. Все образовательные учреждения, задействованные в исследовании, были подразделены на семь кластерный групп: 1-й кластер — гимназии, лицеи, школы с углубленным изучением отдельных предметов; 2-й кластер — вечерние (сменные) общеобразовательные школы; 3-й кластер — крупные городские школы; 4-й кластер — малочисленные городские школы; 5-й кластер — крупные поселковые школы; 6-й кластер — малочисленные сельские школы; 7-й кластер — основные школы.

Исследование носило форму опроса, который проводился через личные кабинеты учащихся в Региональном интернет-дневнике. Это позволило точно установить образовательную организацию и класс, в котором числился респондент на момент проведения исследования. Отвечать на вопросы, касающиеся оценки удовлетворенности образованием, учащиеся могли из дома или, при наличии технических проблем, через компьютерный класс школы, то есть с использованием школьной техники. Это гарантировало конфиденциальность полученной информации и привлечение к исследованию максимального числа мотивированных на участие школьников. Анкетирование проводилось по оригинальной методике, разработанной в Центре оценки и контроля качества образования Ярославской области (ЦО и ККО ЯО). При этом удовлетворенность образованием понималась как эмоционально-оценочное отношение учащегося к образовательным результатам, условиям и процессу образования. Измерение же степени удовлетворенности осуществлялось через оценку разницы между запросом (ожиданием) по диагностируемому параметру и собственно оценкой своей удовлетворенности этим параметром, что было предложено В. Ю. Горшковым [Горшков, 2012].

Результаты исследования и их обсуждение

Результаты показали, что опрошенные школьники в целом оказались удовлетворенными по ряду диагностируемых показателей и недостаточно удовлетворенными по другим.

К числу параметров высокой *удовлетворенности* относились следующие, расположенные в перечне по мере убывания степени удовлетворенности (от наиболее высокой к менее выраженной):

- возможность пользоваться разнообразными информационными ресурсами;

- организация и поддержание доброжелательных отношений между учащимися;
- хорошее отношение к обучающимся со стороны педагогов и школьной администрации;
- развитие у старшеклассников умения работать целеустремленно и результативно;
- современное преподавание учебных дисциплин и предметов;
- четкая организация занятий и досуга в школе.

Для всех участников исследования удовлетворенность возможностью пользоваться в школе информационными ресурсами оказалась максимально выраженной. Для обучающихся 8-11 классов из муниципальных районов возможность использовать различные информационные ресурсы (прежде всего интернет-ресурсы, библиотечные ресурсы и ресурсы школьных кабинетов по учебным дисциплинам) оказалась в максимальной степени соответствующей их ожиданиям и образовательным запросам. Для городских школьников этот запрос также оказался в числе высокоудовлетворенных. Таким образом, проблема доступа к информации полностью решается в школах Ярославского региона. С точки зрения обеспечения школ региона соответствующими информационными ресурсами (интернет-ресурсами, учебниками, пособиями, электронными журналами и дневниками) решена, что, безусловно является положительным моментом. В то же время, с психологической точки зрения, когда потребность удовлетворена, активность субъекта падает, то есть обучающиеся перестают проявлять или значительно снижают поисковую активность по поиску и овладению учебной информацией. В свою очередь, дефицит интересующей школьников информации как по сугубо учебным вопросам, так и по вопросам, связанным с их жизненным и профессиональным самоопределением, напротив, стимулирует поисковую активность, поддержанием которой нередко озабочены семьи и учителя-предметники. Поэтому полученные ответы требуют осмысления с точки зрения возможных рисков снижения познавательной и поисковой активности учащихся.

На 2-м месте стоит удовлетворенность качеством общения участников образовательного взаимодействия (со сверстниками, педагогами, администрацией школ). Как известно, потребность в общении является ведущей и наиболее личностно значимой для подростков, число которых составило существенный процент от общего числа участников. Через взаимодействие с участ-

никами образовательного процесса школьники могут удовлетворять свои потребности в уважении, признании, любви, принадлежности к определенным группам и сообществам, понимании, сочувствии и сопереживании. Это очень важный положительный момент школьного образования. С психологической точки зрения направленность общения в образовательном пространстве школ на обсуждение и решение актуальных для учащихся вопросов, уважение к их личности, интерес к внутреннему миру — во многом заслуга работающих в учреждениях образования педагогов, ориентированных на современные стандарты образования, которые направлены на развитие компетенций, связанных с конструктивным взаимодействием школьников с разными участниками образовательного процесса (друг с другом, с педагогами и родителями).

На 3-м месте по степени удовлетворенности — развивающий потенциал образования, а именно его нацеленность на результативность, которая столь высоко ценится современной молодежью и подростками. И наконец, запросам и ожиданиям обучающихся соответствует современное преподавание, предполагающее включение в содержание образования новых и новейших данных, использование разнообразных образовательных технологий и правильную, четкую организацию работы.

Таким образом, для обучающихся 8-11 классов, принявших участие в исследовании, традиционные задачи образования — овладение новой информацией и приучение к организованности и дисциплине — оказались по-прежнему значимыми, и в значительной мере они удовлетворены.

В то же время опрос показал, что учащиеся скорее *не удовлетворены* следующими моментами в образовательном процессе и взаимодействии (они ранжированы от самых высоких показателей неудовлетворенности до наиболее низких):

- возможность получения качественных знаний, умений и навыков по изучаемым предметам (дисциплинам);
- учет интересов и особенностей каждого ученика;
- помощь в выборе будущей профессии;
- формирование умения адекватно общаться в различных ситуациях;
- безопасные, комфортные условия обучения.

Самый большой неудовлетворенный запрос сформировался по параметру «качественные знания, умения, навыки по преподаваемым пред-

метам». Соотнесение данного неудовлетворенного запроса и максимально удовлетворенного (возможность пользоваться разнообразными информационными ресурсами) позволяет предположить проявление *эффекта «качелей»*. Доступность различных информационных ресурсов снижает необходимость интериоризации учебной информации, превращения ее в знания, умения как внутренний атрибут субъекта учебной деятельности. Таким образом, удовлетворение одной потребности порождает дефицит удовлетворения другой, осознаваемой как неудовлетворенность промежуточными результатами образования в старших и выпускных классах. При этом предметные знания, предметные и межпредметные компетенции подвергаются оцениванию в ходе итоговых испытаний (ОГЭ и ЕГЭ). Поэтому можно предположить, что источником неудовлетворенности здесь выступает чувство беспокойства, тревоги за результаты этих испытаний.

Интегральные показатели удовлетворенности варьировали в различных учреждениях общего образования в диапазоне от 1,07 до 1,48 балла при ее оценке в интервале от 0 до 5 баллов. Поскольку об удовлетворенности можно говорить лишь в том случае, если средняя интегральная оценка превышает 2,5 балла, а полученные данные существенно ниже этого уровня, можно трактовать результат как высокую степень неудовлетворенности значительной части актуальных образовательных запросов учащихся. В таких результатах не стоит винить работников школ. Скорее причина заключается в отсутствии ориентации на изучение меняющихся запросов учащихся и формировании готовности их удовлетворения посредством собственной активности и образовательного взаимодействия.

Чтобы еще раз проиллюстрировать сказанное, обратимся к результатам оценки такого запроса, как возможность пользоваться разнообразными информационными ресурсами, которая показала высокую удовлетворенность потребности в нем и низкую удовлетворенность возможностью получить качественные знания, умения и навыки по изучаемым предметам (дисциплинам). Данный феномен представляет собой *эффект «качелей»*. Действительно, зачем школьнику стараться осваивать знания по учебным предметам, совершенствовать учебные умения, если необходимая информация всегда доступна в интернете? Зачем учить слова и выражения на иностранном языке, если всегда можно выполнить перевод с помощью компьютерной программы? Зачем решать

задачи по математике, физике, химии, учить теоремы и формулы, если есть интернет-решебники, в которых уже содержатся результаты. Таким образом, мыслительная, поисковая, мнемическая, в целом учебная активность (как движение от незнания к знанию, от неумения — к умению) снижается, но снижается и удовлетворенность глубиной и качеством знаний по отдельным предметам.

Активность (в нашем случае учебно-познавательная и коммуникативная) рассматривается ведущими отечественными психологами как важнейшее свойство субъекта, в том числе субъекта учебной деятельности и образовательного взаимодействия [Брушлинский, 2000; Корнеева, 2018]. У учащихся, в том числе участников проведенного исследования, это свойство снижается, зато растет другое свойство субъектов — пристрастность. Оно порождает еще один феномен, известный многим педагогам: школьники не хотят делать то, что им не нравится, не вызывает интереса, то есть, пристрастно негативно относиться к чему-либо, не стремятся заниматься этим, даже в условиях внешней стимуляции.

Наиболее выраженный компонент неудовлетворенности может быть проинтерпретирован с психологической точки зрения как достаточность и самостоятельность образования. Учащиеся не удовлетворены результатами образования, поскольку школа, по их мнению, не дает им всего необходимого для успешного прохождения ОГЭ и ЕГЭ, поступления в престижный или соответствующий их интересам и особенностям вуз, колледж или техникум. А значит, появляется «зазор» в самосознания учащегося между «я хочу получить нечто» и «я могу сделать это самостоятельно». Пока знания *дают*, учащиеся остаются неудовлетворенными; если же знания будут *брать или добывать*, то удовлетворенность, очевидно, повысится. Не случайно у учащихся вечерних школ, сочетающих трудовую и учебно-познавательную активность, показатели степени неудовлетворенности данным запросом самые низкие.

«Зазор» между существующими социальными ожиданиями или запросами обучающихся и реальными результатами образования в школе может быть компенсирован либо упорной самостоятельной работой школьников, либо занятиями с репетиторами, где самостоятельная работа также обязательна. Необходимым условием в первом случае является высокая степень заинтересованности обучающегося, развитие у него волевых

процессов и способностей (здесь очевидны направления и задачи психологического сопровождения образовательного взаимодействия учащихся 8-11 классов), а во втором — финансовые возможности семьи, влиять на которые мы как исследователи не можем.

Далее по степени неудовлетворенности следуют запросы, связанные с учетом индивидуальных особенностей и интересов старших школьников и помощью им в выборе будущей профессии. Их можно объединить, поскольку выбор профессии также основан на знании и учете индивидуальных особенностей и интересов детей. Завершение обучения в школе — неизбежный и закономерный итог многолетнего этапа получения общего образования. Дальнейшая самореализация и саморазвитие возможны лишь в рамках развития качеств субъекта профессиональной деятельности, выбора и освоения профессии. Действительно, в школах ведется работа по профессиональной ориентации обучающихся. Она распределена между учителями-предметниками, классными руководителями и школьными психологами. К ней подключаются и семьи школьников. Отсутствие персональной ответственности за результаты этой работы, скорее всего, и определяет низкую удовлетворенность старших школьников ее результатами, а снижение поисковой и познавательной активности обучающихся, о чем говорилось выше, создает «перекос» в их сознании: им кажется, что другие (педагоги, родители) должны учитывать их особенности и интересы, а не они сами должны проявлять их. Очевидность интересов, предпочтений облегчает процесс профессионального самоопределения для субъекта выбора (выпускника школы) и делает необходимость помощи со стороны минимальной.

Также к числу низкоудовлетворенных или неудовлетворенных относится запрос школьников на формирование умения адекватно общаться в различных ситуациях. Этот факт можно объяснить личностной значимостью интимно-личностного общения для учащихся подросткового и старшего подросткового возраста и их склонностью к конфронтации со взрослыми. Повысить степень удовлетворенности здесь возможно посредством включения в учебно-воспитательный процесс разного рода занятий и тренингов по формированию коммуникативных умений, умений бесконфликтного общения, управления своими эмоциональными реакциями и учета эмоциональных реакций партнеров по

взаимодействию, включая педагогов, родителей, сверстников разных полов.

Наконец, последним не в полной мере удовлетворенным запросом школьников является желание учиться в безопасных и комфортных условиях. Поскольку каждый показатель был представлен в анкете несколькими позициями (вопросами), обращает на себя внимание максимально выраженная оценка неудовлетворенности качеством и состоянием туалетов в школах. Здесь комментарии излишни. Респонденты, принявшие участие в исследовании, хотят уважения к себе, к своим потребностям и нуждам, а не игнорирования их естественных надобностей, ведь уважение к себе начинается с обустройства туалетных комнат как неотъемлемого элемента быта учащихся.

Проведенный *факторный корреляционный анализ* по методу главных компонент, позволил обобщить все показатели удовлетворенности/неудовлетворенности образованием учащихся старших классов и выделить 3 главных фактора, определяющих меру удовлетворенности школьников образованием. Наибольший вклад в удовлетворенность образованием вносит фактор *самореализации* (возможности самореализации), на втором месте — фактор *общения* и на третьем — фактор *знаний* (их полнота, прочность, современность). Если вспомнить, что самореализация обучающихся старших классов направлена на развитие качеств субъектов не столько учебной, сколько профессиональной деятельности, поиски и обретение себя в мире профессий, то значимость налаживания качественной работы по профессиональной ориентации учащихся 8-11-х классов, организации психологической помощи в самопознании и саморазвитии интересов и способностей, в том числе готовности справляться с трудностями, при необходимости обращаться за социальной помощью и поддержкой, содействия в профессиональном самоопределении, создании площадок для профессиональных проб, становится неоспоримой.

Заключение

Проведенное исследование удовлетворенности качеством образования учащихся старших классов учреждений общего среднего образования и анализ полученных результатов позволяют рассматривать удовлетворенность образованием как комплексную психолого-педагогическую проблему. Сам феномен удовлетворенности является реакцией на соответствие содержания и условий образования запросам и потребностям обучающихся. При его оценке были выявлены

наиболее и наименее удовлетворенные запросы старших школьников. Наибольший интерес, по нашему мнению, представляет феномен «качелей», когда ориентация ОУ на удовлетворение одного из запросов учащихся ведет к росту неудовлетворенности в отношении другого запроса. Это еще раз свидетельствует о том, что к решению проблемы необходимо подходить комплексно — не только путем реформирования содержания общего образования, но и отслеживая запросы участников образовательного процесса, их психологического сопровождения в социально-значимых ситуациях. Факторный анализ компонентов удовлетворенности образованием позволил выявить три наиболее значимых фактора удовлетворенности, соответствующих аналогичным запросам учащихся. Это факторы самореализации, общения и знаний. Их психологическое осмысление позволяет говорить о механизмах возникновения и динамике удовлетворенности образованием среди учащихся 8-11-х классов и учитывать их при разработке психолого-педагогических мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности и развитие качеств учащихся, связанных с возможностью удовлетворения возникающих запросов посредством собственной учебно-познавательной и коммуникативной активности.

Библиографический список

1. Бородулин Т. В. Удовлетворенность образовательным процессом: мнение студентов / Т. В. Бородулин, Е. Ю. Тиунова и др. // Вестник Уральского государственного медицинского университета. 2017. № 1. С. 12-17.
2. Брушлинский А. В. Проблемы психологии субъекта / А. В. Брушлинский, М. И. Воловикова, В. Н. Дружинин. Москва : ИП РАН, 2000. 342 с.
3. Вачков И. В. Удовлетворенность студентов образовательной средой педагогического процесса как индикатор угроз психическому здоровью детей / И. В. Вачков, С. Н. Вачкова // Клиническая и специальная психология. 2018. Т. 7. № 2. С. 41-52.
4. Глазова Д. Р. Удовлетворенность студентов образовательным процессом: понятие и особенности // Меридиан. 2021. № 5 (58). URL: <http://meridian-journal.ru/site/article?id=5137> (дата обращения: 14.12.22)
5. Горшков В. Ю. Удовлетворенность образованием и связанные с ней понятия // Журнал руководителя управления образованием. 2012. № 2. URL: <http://obr.director.ru/archive/2012/2> (дата обращения: 14.12.22).
6. Дроботенко Ю. Б. Структура и способы оценивания результатов высшего педагогического образования / Ю. Б. Дроботенко, Н. С. Макарова,

Н. В. Чекалева // Ярославский педагогический вестник. 2018. № 5. С. 174-182.

7. Корнеева Е. Н. Влияние субъектных особенностей на эффективность и конструктивность образовательного взаимодействия // Ярославский педагогический вестник. 2018. № 5. С. 270-276.

8. Корнеева Е. Н. Динамика удовлетворенности образованием учащихся старших классов / Е. Н. Корнеева, С. В. Швецова // Ярославский педагогический вестник. 2021. № 6. С. 169-177.

9. Мальцев Д. В. Удовлетворенность обучающихся качеством образовательных услуг технического университета / Д. В. Мальцев, Д. С. Репецкий // Высшее образование в России. 2020. № 5. С. 45-52.

10. Михайлова Т. М. Удовлетворенность субъектов образовательного процесса как критерий качества образования // Профессиональное образование в России. 2012. № 1. С. 49-55.

11. Никитина Н. Ш. Управление качеством образования. Системный подход / Н. Ш. Никитина, М. А. Валеев, М. А. Щеглов // Системы управления качеством: проектирование, организация, методология : материалы X симпозиума: Квалиметрия человека и образования. Методология и практика. Кн. 4. Москва : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. С. 17-29.

12. Образцов В. И. Динамика удовлетворенности студентов качеством обучения (на примере мониторингового исследования в МПГУ) / В. И. Образцов, А. В. Половнев, М. М. Дмитриева // Вестник МПГУ. 2021. № 4. С. 256-270.

13. Результаты социологического исследования удовлетворенности качеством общего образования / авт.-сост. М. Ю. Лимонова. Тамбов : ТОИПКРО, 2015. 18 с.

14. Русанова А. А. Удовлетворенность как показатель качества образования в современном вузе (из опыта конкретного социологического исследования) // Современные социологические исследования социальных проблем. 2011. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-kak-pokazatel-kachestva-obrazovaniya-v-sovremennom-vuze-iz-opyta-konkretnogo-sotsiologicheskogo-issledovaniya> (дата обращения: 14.12.22).

15. Сияданко И. И. Оценка студентами учебно-познавательного взаимодействия с преподавателями в контексте психологической готовности к будущей профессионально-управленческой деятельности // Научный диалог: Педагогика, психология. 2014. № 6. С. 15-26.

16. Соколовская И. Э. Социально-психологические факторы удовлетворенности студентов в условиях цифровизации в период пандемии COVID-19 и самоизоляции // Цифровая социология. 2020. № 2. Т. 3. С. 46-54.

17. Танова А. Г. Субъектные аспекты мониторинга удовлетворенности студентов качеством образования (на материалах Центра социологического иссле-

дования СПбПУ) / А. Г. Танова, Л. И. Евсева, Е. Г. Поздеева, И. Р. Тростинская // Педагогика: образование и педагогические науки. 2018. Т. 9. № 1. С. 90-101.

18. Таньков Н. Н. Мониторинг удовлетворенности студентов учебным процессом по дисциплинам как компонент оценки качества высшего образования // Вестник Томского государственного педагогического университета. 2016. № 6 (171). С. 106-109.

19. Удовлетворенность родителей качеством дошкольного, общего и дополнительного образования в Ленинградской области : сб. материалов. Санкт-Петербург : ГАОУ ДПО «Лоир», 2019. 48 с.

20. Хилл Н. Как измерить удовлетворенность клиента / Н. Хилл, Дж. Браерли, Р. Мак-Дугал. Москва : Инфа, 2005. 176 с.

Reference list

1. Borodulin T. V. Udovletvorennost' obrazovatel'nym processom: mnenie studentov = Satisfaction with the educational process: student opinion / T. V. Borodulin, E. Ju. Tiunova i dr. // Vestnik Ural'skogo gosudarstvennogo medicinskogo universiteta. 2017. № 1. S. 12-17.

2. Brushlinskij A. V. Problemy psihologii sub#ekta = Subject psychology problems / A. V. Brushlinskij, M. I. Volovikova, V. N. Druzhinin. Moskva : IP RAN, 2000. 342 s.

3. Vachkov I. V. Udovletvorennost' studentov obrazovatel'noj sredoj pedagogicheskogo processa kak indikator ugroz psihicheskomu zdorov'ju detej = Student satisfaction with the educational environment of the pedagogical process as an indicator of threats to children's mental health / I. V. Vachkov, S. N. Vachkova // Klinicheskaja i special'naja psihologija. 2018. T. 7. № 2. S. 41-52.

4. Glazova D. R. Udovletvorennost' studentov obrazovatel'nym processom: ponjatje i osobnosti = Student satisfaction with the educational process: concept and features // Meridian. 2021. № 5 (58). URL: <http://meridian-journal.ru/site/article?id=5137> (data obrashhenija: 14.12.22).

5. Gorshkov V. Ju. Udovletvorennost' obrazovaniem i svjazannye s nej ponjatija = Educational satisfaction and related concepts // Zhurnal rukovoditelja upravlenija obrazovaniem. 2012. № 2. URL: <http://obr.director.ru/archive/2012/2> (data obrashhenija: 14.12.22).

6. Drobotenko Ju. B. Struktura i sposoby ocenivaniya rezul'tatov vysshego pedagogicheskogo obrazovaniya = Structure and methods of evaluating the results of higher pedagogical education / Ju. B. Drobotenko, N. S. Makarova, N. V. Chekaleva // Jaroslavskij pedagogicheskij vestnik. 2018. № 5. S. 174-182.

7. Korneeva E. N. Vlijanie sub#ektnyh osobnostej na jeffektivnost' i konstruktivnost' obrazovatel'nogo vzaimodejstvija = Influence of subject features on efficiency and constructiveness of educational interaction // Jaroslavskij pedagogicheskij vestnik. 2018. № 5. S. 270-276.

8. Korneeva E. N. Dinamika udovletvorennosti obrazovaniem uchashhihsja starshih klassov = Dynamics of satisfaction with high school students' education / E. N. Korneeva, S. V. Shvecova // Jaroslavskij pedagogicheskiy vestnik. 2021. № 6. S. 169-177.

9. Mal'cev D. V. Udovletvorennost' obuchajushhihsja kachestvom obrazovatel'nyh uslug tehničeskogo universiteta = Satisfaction of students with the quality of educational services of a technical university / D. V. Mal'cev, D. S. Repeckij // Vysshee obrazovanie v Rossii. 2020. № 5. S. 45-52.

10. Mihajlova T. M. Udovletvorennost' sub#ektov obrazovatel'nogo processa kak kriterij kachestva obrazovaniya = Satisfaction of subjects of the educational process as a criterion for the quality of education // Professional'noe obrazovanie v Rossii. 2012. № 1. S. 49-55.

11. Nikitina N. Sh. Upravlenie kachestvom obrazovaniya. Sistemnyj podhod = Education quality management. System approach / N. Sh. Nikitina, M. A. Valeev, M. A. Shheglov // Sistemy upravleniya kachestvom: proektirovanie, organizacija, metodologija : materialy H simpoziuma: Kvalimetrija cheloveka i obrazovaniya. Metodologija i praktika. Kn. 4. Moskva : Issledovatel'skij centr problem kachestva podgotovki specialistov, 2002. S. 17-29.

12. Obrazcov V. I. Dinamika udovletvorennosti studentov kachestvom obuchenija (na primere monitoringovogo issledovaniya v MPGU = Dynamics of student satisfaction with the quality of education (using the example of a monitoring study at Moscow State Pedagogical University / V. I. Obrazcov, A. V. Polovnev, M. M. Dmitrieva // Vestnik MPGU. 2021. № 4. S. 256-270.

13. Rezul'taty sociologičeskogo issledovaniya udovletvorennosti kachestvom obshhego obrazovaniya = Results of a sociological study of satisfaction with the quality of general education / avt.-sost. M. Ju. Limonova. Tambov : TOIPKRO, 2015. 18 s.

14. Rusanova A. A. Udovletvorennost' kak pokazatel' kachestva obrazovaniya v sovremennom vuze (iz opyta konkretnogo sociologičeskogo issledovaniya) = Satisfaction as an indicator of the quality of education in a modern university (from the experience of a specific sociological study) // Sovremennye sociologičeskie issledovaniya social'nyh problem. 2011. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-kak->

pokazatel-kachestva-obrazovaniya-v-sovremennom-vuze-iz-opyta-konkretnogo-sotsiologičeskogo-issledovaniya (data obrashhenija: 14.12.22).

15. Sijadanko I. I. Ocenka studentami uchebno-poznavatel'nogo vzaimodejstvija s prepodavateljami v kontekste psihologičeskogo gotovnosti k budushhej professional'no-upravlencheskoj dejatel'nosti = Assessment by students of educational and educational interaction with teachers in the context of psychological readiness for future professional and management activities // Nauchnyj dialog: Pedagogika, psihologija. 2014. № 6. S. 15-26.

16. Sokolovskaja I. Je. Social'no-psihologičeskie faktory udovletvorennosti studentov v uslovijah cifrovizacii v period pandemii COVID-19 i samoizoljacii = Social and psychological factors of student satisfaction in the context of digitalization during the COVID-19 pandemic and self-isolation // Cifrovaja sociologija. 2020. № 2. T. 3. S. 46-54.

17. Tanova A. G. Sub#ektnye aspekty monitoringa udovletvorennosti studentov kachestvom obrazovaniya (na materialah Centra sociologičeskogo issledovaniya SPbPU) = Subject aspects of monitoring student satisfaction with the quality of education (on the materials of the Center for Sociological Research of St. Petersburg State University) / A. G. Tanova, L. I. Evseeva, E. G. Pozdeeva, I. R. Trostinskaja // Pedagogika: obrazovanie i pedagogičeskie nauki. 2018. T. 9. № 1. S. 90-101.

18. Tan'kov N. N. Monitoring udovletvorennosti studentov uchebnym processom po disciplinam kak komponent ocenki kachestva vysshego obrazovaniya = Monitoring student satisfaction with the academic process by discipline as a component of higher education quality assessment // Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo pedagogičeskogo universiteta. 2016. № 6 (171). S. 106-109.

19. Udovletvorennost' roditel'ej kachestvom doskol'nogo, obshhego i dopolnitel'nogo obrazovaniya v Leningradskoj oblasti = Satisfaction of parents with the quality of preschool, general and additional education in the Leningrad Region: sb. materialov. Sankt-Peterburg : GAOU DPO «Loiro», 2019. 48 s.

20. Hill N. Kak izmerit' udovletvorennost' klienta = How to measure customer satisfaction / N. Hill, Dzh. Braerli, R. Mak-Dugal. Moskva : Infa, 2005. 176 s.

Статья поступила в редакцию 07.09.2022; одобрена после рецензирования 06.10.2022; принята к публикации 10.11.2022.

The article was submitted on 07.09.2022; approved after reviewing 06.10.2022; accepted for publication on 10.11.2022.