

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**



**КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЖЕНСКИЙ
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

ОТЧЕТ

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

**«ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ В
КАЗНАЦЖЕНПУ В УСЛОВИЯХ
ПАНДЕМИИ COVID-19»**

*НИИ «СОЦИАЛЬНЫХ И ГЕНДЕРНЫХ
ИССЛЕДОВАНИЙ»*

АЛМАТЫ, 2020

«ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ В КАЗНАЦЖЕНПУ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19» Отчет по итогам институционального исследования/– Алматы: КазНацЖенПУ, 2020. – 33 с.

АВТОРЫ: Кенебаева А.С., Хибина Н.Н., Дабылтаева М.М.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
РАЗДЕЛ I.	
Демографическая характеристика респондентов.....	7
РАЗДЕЛ II.	
Учебно-методическая работа.....	9
РАЗДЕЛ III.	
Научная библиотека.....	15
РАЗДЕЛ IV.	
Социально-воспитательная работа.....	25
РАЗДЕЛ V.	
Рекомендации.....	31
Заключение.....	33

ВВЕДЕНИЕ

В марте 2020 года впервые в мире из-за коронавирусной инфекции-COVID-19 около 1,5 млрд. учащихся школ, колледжей, а также студентов, магистрантов, докторантов ВУЗ-ов перешли на систему дистанционного обучения. Пандемия стала большим испытанием для образовательных систем во всем мире.

По состоянию на 15 апреля 2020 года пандемия Covid-19 затронула более полутора миллиардов, обучающихся в 191 стране мира, что составляет 91,3% от всех обучающихся в мире. Во многих странах учебные заведения закрыты полностью или частично, а многие студенты переведены на дистанционное обучение. Оперативный переход на дистанционное обучение в высших учебных заведениях в основном сопряжен с явными проблемами, связанными с недостаточной технической оснащенностью (неготовностью инфраструктуры массового дистанционного образования), отсутствием или плохой подготовкой педагогов к работе в новых условиях. Эти и другие проблемы затрудняют текущую работу образовательных учреждений.

В условиях угрозы распространения коронавирусной инфекции многие университеты и колледжи по рекомендации Министерства образования и науки Республика Казахстан приняли решение о переходе на дистанционное обучение. Традиционное обучение face-to-face (общение лицом к лицу с преподавателем) оказалось невозможным. Широкое распространение получил поиск альтернативных видов (форм) обучения. В связи с этим все дневные занятия, в том числе лекции, практические занятия и даже лабораторные при наличии виртуальных аналогов, были переведены в онлайн-среду.

Это вынуждает педагогов и студентов переходить от новой, ранее неиспользованной практики к процессу дистанционного обучения. Преподаватели вынуждены организовывать учебный процесс в цифровой информационно-образовательной среде посредством дистанционных технологий обучения на основе различных способов доставки электронного контента обучающихся и преподавателей, и доступных средств коммуникации.

Проведенное в 2019 году исследование НИУ «Высшая школа экономики» (Российская Федерация) показало, что сами преподаватели вузов с учеными степенями не имеют высокой степени освоения дистанционных технологий, а каждый четвертый из них за последние 3 года не использовал сервисы удаленной видеосвязи или проведение аналогичных мероприятий для проведения вебинаров и видеоконференций¹.

Более того, как показала мировая практика, существует не менее сложная проблема затрудняющая организацию обучения в дистанционной онлайн среде в частности в развивающихся странах, которая связана в первую очередь с нехваткой технического персонала, который может поддерживать преподавателей в переходный период. Как правило, штатная численность таких сотрудников в вузах невелика и обычно ресурсов хватает только на разработку стандартных решений и сопровождение небольшой части более подготовленных преподавателей.

Дистанционное обучение – обучение, направленное на активное взаимодействие преподавателя и обучающиеся с использованием всех компонентов учебного процесса (цели, содержание, методы, формы обучения, средства обучения) с использованием специальных средств интернет-технологий и других подходов.

Системы дистанционного образования в настоящее время активно изучаются и развиваются в высших учебных заведениях Казахстана и уже прошли путь пяти поколений от системы заочного обучения до Интеллектуальных гибких систем обучения,

¹Шторм первых недель: как высшее образование шагнуло в реальность пандемии [Авт. коллектив: А.В. Клягин и др.]. Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Институт образования. — М.: НИУ ВШЭ, 2020. — 112 с. — 200 экз. — (Современная аналитика образования. № 6 (36)).

основанных на Web-технологиях, определяющих сегодня будущее дистанционного образования с использованием информационно-телекоммуникационных сетей. Многие казахстанские вузы занимались дистанционным обучением при реализации второго высшего образования.

Сейчас можно прогнозировать появление новых технологий в сфере дистанционного обучения. Почти все они цифровые. К ним относятся программы гипермедиа, которые позволяют обучающемуся управлять порядком освоения информационного массива, а также базами данных и даже интегрированными комплексами данных, доступными через Интернет и другие сети, что предоставляет обучающимся возможность соединиться с видеокурсами, аудиоматериалами, базами данных и другим программным обеспечением из дома или с рабочего места.

Безусловно, стрессовая ситуация для всех участников не может не сказаться на отношении к онлайн-обучению и другим дистанционным технологиям обучения.

Кроме того, термин «онлайн-обучение» используется при отсутствии личного контакта с преподавателем, что приводит к изменению понятий и неправильных выводов.

В данном случае применение термина онлайн-обучения даже в отношении использования массовых открытых онлайн-курсов было бы необоснованным, так как оперативный переход студентов в середине семестра без предварительных организационных мер и соответствующего сопровождения со стороны авторов онлайн-курсов не позволяет студентам в полной мере осознать преимущества данной технологии.

Важно понимать, что традиционную форму очного обучения никто не отменяет. Согласно общему мнению студентов, родителей, преподавателей и сотрудников сферы образования традиционное дневное обучение в вузах является эффективным и удобным форматом. Технология дистанционного обучения рассматривается как дополнительная возможность, альтернатива, условие обеспечения гибкости программ. Следует отметить, что роль преподавателя и университета в дистанционном обучении не снижается, а только возрастает.

При таком системном, неоднозначном подходе к дистанционному образованию Интернет очень успешно используется, сочетая в себе все преимущества вышеперечисленных инструментов, используя изображения, текст, звук, поиск и реальное общение. Использование Интернета для дистанционного образования требует большего планирования и подготовки, чем все остальные виды образования. Подготовка материалов и программ с использованием этих материалов является важной составляющей образования. В дистанционном обучении используются различные программные средства учебного назначения, создающие электронные образовательные комплексы.

Дистанционное обучение в КазНацЖенПУ осуществляется преподавателями, и используются студентами в виртуальной обучающей среде, таких как Zoom, GoogleHangoutsMeet, Skype, MicrosoftTeams и другие средства информации. Также для обучающихся доступны обширные электронные библиотечные ресурсы.

В целях оценки уровня организации дистанционного обучения в КазНацЖенПУ НИИ «Социальных и гендерных исследований» было инициировано институциональное исследование, по результатам которого были разработаны рекомендации по совершенствованию учебно-методической, социально-воспитательной работы университета, включая использование библиотечных ресурсов в условиях дистанционного обучения.

Проведение исследования вызвано:

- необходимостью оценки качества и уровня организации дистанционного обучения в университете;
- необходимостью определения проблем учебной и социальной адаптации первокурсников;
- необходимостью установления степени удовлетворенности обучающихся процессом дистанционного обучения.

Значимость институционального исследования:

1. Результаты исследования станут основой мониторинга, позволяющего выявить проблемы при переходе от традиционного обучения к дистанционному и трудности, возникающие у студентов, магистрантов, докторантов на пути получения качественного профессионального образования.

2. На основе полученной информации могут быть разработаны рекомендации для оптимизации деятельности структур университета, направленные на повышение эффективности их работы: руководства факультетов (институтов), психологической службы, учебно-методической, социально-воспитательной работы, библиотечных услуг.

3. Полученные результаты позволят принимать управленческие решения на основе информации, учитывающей мнение потребителей образовательных услуг.

Цель исследования:

- изучить отношение студентов, магистрантов, докторантов касательно дистанционного обучения;

- выявить проблемы реализации дистанционной формы обучения в условиях экстренного перехода.

Методология исследования:

Метод: в ходе обработки первичных данных применялся количественный метод исследования, базирующийся на одномерном анализе данных с использованием дескриптивной статистики.

Охват исследования: Институциональное исследование на базе КазНацЖенПУ.

Целевая аудитория: Студенты, магистранты и докторанты психолого-педагогического факультета, факультета казахской филологии и мировых языков, физико-математического факультета, естественнонаучного факультета, социально-гуманитарного факультета и факультета искусств и культуры КазНацЖенПУ.

Общее количество респондентов: В исследовании приняли участие 677 студентов (1-4 курса), магистрантов (1,2 курса), докторантов (1,2 курса) всех факультетов КазНацЖенПУ.

Инструмент исследования: Анонимное анкетирование на основе стратифицированной случайной выборки.

Количество вопросов в анкете: 30. Анкеты были подготовлены на казахском и русском языках.

Сроки проведения анкетирования: июнь-июль 2020 г.

Информация, полученная в результате исследования, позволяет:

1) выявить наиболее эффективные формы дистанционного обучения;

3) изучить показатели результативности услуг университетом;

4) исследовать показатели адаптации студентов, магистрантов, докторантов (удовлетворенность процессом обучения; трудности испытываемые обучающимися в ходе дистанционного обучения);

5) оценить с точки зрения обучающихся эффективность работы деканатов, преподавателей и эдвайзеров;

6) определить, какие дополнительные возможности, предоставляемые университетом, обучающиеся используют для личностного развития и проявления активности;

7) изучить интерес студентов, магистрантов, докторантов к дополнительным образовательным услугам.

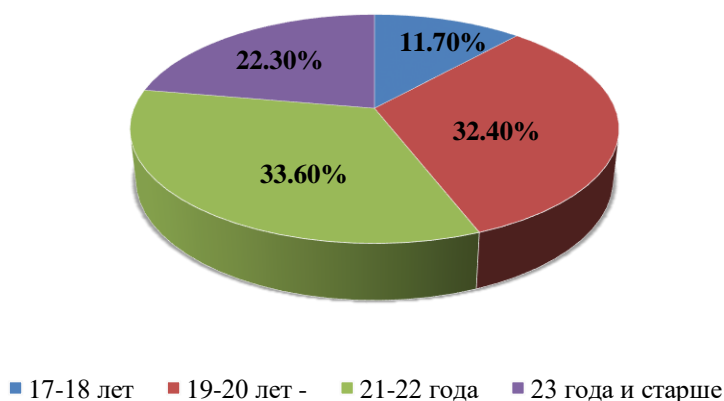
РАЗДЕЛ I. ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТОВ

В данном разделе представлена демографическая характеристика респондентов. Данные включают детальную информацию о возрасте, уровнях обучения, сферы профессиональной специализации респондентов.

В исследовании приняли участие 677 респондентов из 6 факультетов университета.

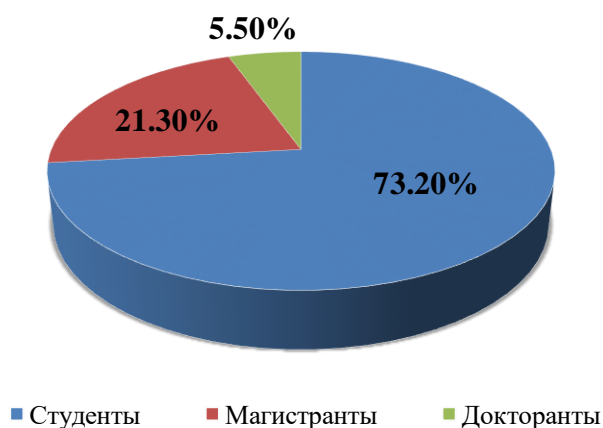
Средний возраст опрошенных варьируется от 18 до 22 лет (*Диаграмма 1*). В процентном соотношении возрастные группы распределены следующим образом:

Диаграмма 1. Возрастная характеристика обучающихся



По уровням обучения респонденты распределены следующим образом: 73,2% - студенты, 21,3% - магистранты, 5,5% - докторанты (*Диаграмма 2*).

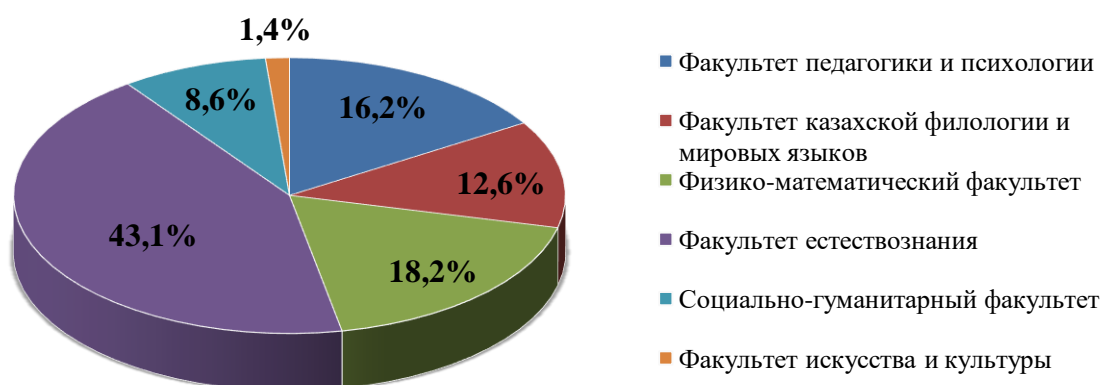
Диаграмма 2. Распределение респондентов по уровням обучения



Общее распределение респондентов в разрезе факультетов представлено следующим образом (*Диаграмма 3*):

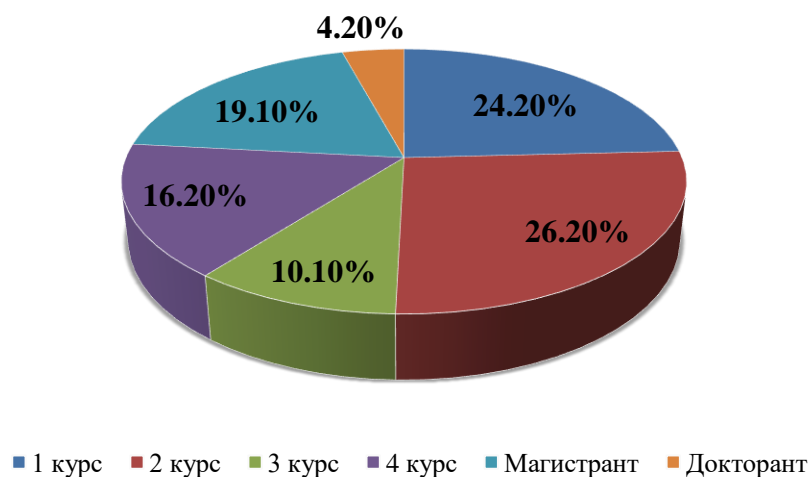
- факультет педагогики и психологии - **16,2%**;
- факультет казахской филологии и мировых языков - **12,6%**;
- факультет физики и математики - **18,2%**;
- факультет естествознания - **43,1%**;
- социально-гуманитарный факультет - **8,6%**;
- факультет искусства и культуры - **1,3%**.

Диаграмма 3. Распределение респондентов в разрезе факультетов



Институциональное исследование охватывает респондентов всех уровней обучения, включая 1-4 курсы бакалавриата и обучающихся по программе послевузовского обучения (магистратура и докторантура): 1 курс - **24,2%**, 2 курс - **26,2%**, 3 курс - **10,1%**, 4 курс - **16,2%**, магистрант - **19,1%**, докторант - **4,2%** (*Диаграмма 4*).

Диаграмма 4. Распределение респондентов всех уровней обучения, включая 1-4 курсы бакалавриата и обучающихся по программе послевузовского обучения (магистратура и докторантура)



РАЗДЕЛ II. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ РАБОТА

Цель следующей группы вопросов анкетирования заключалась в определении эффективности работы деканатов, преподавателей, эдвайзеров. Как показали результаты исследования обучающиеся задействованы в различных формах самоподготовки. **8,5%** – респондентов чаще используют форму домашней подготовки при помощи печатных учебных материалов, самоподготовкой в библиотеке задействованы - **9,7%** респондентов. Наибольшее число обучающихся используют форму самостоятельной подготовки, осуществляемой с помощью интернет технологий – **42,4%**, электронными ресурсами пользуются - **39,4%** опрошенных (*Диаграмма 5*).

По результатам опроса видно, что цифровые технологии активно и повсеместно используются обучающимися в учебном процессе. Анализируя ответы респондентов, мы видим приоритетность интернет технологий в процессе выполнения самостоятельных заданий. Это говорит о том, что сегодня обучающиеся редко и на очень низком уровне используют традиционный метод самообучения и самоподготовки при помощи печатных материалов. Не менее значимыми на данный момент являюся электронные ресурсы (в основном электронные учебники). Вышеперечисленные приоритетные формы самоподготовки существенно облегчают процесс дистанционного обучения за счет массовой доступности.

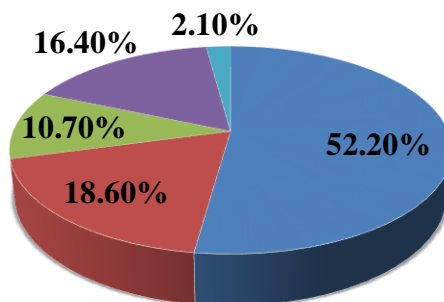
Диаграмма 5. Формы самоподготовки обучающихся



Результаты изучения отношения обучающихся к дистанционному образованию в условиях пандемии в стране и мире показали, что **52,2%** респондентов отмечают, что учиться обычным способом интереснее за счет прямого общения в процессе аудиторного традиционного обучения.

18,6% обучающихся считают, что дистанционное обучение способствует социализации личности, **10,7%** опрошенных отмечают, что в процессе дистанционного обучения сокращается свободное время, по мнению **16,4%** респондентов дистанционная форма обучения требует развитие цифровых навыков, **2,1%** обучающихся полностью отдают приоритет традиционной системе образования (*Диаграмма 6*).

Диаграмма 6. Отношение респондентов к дистанционному обучению в период пандемии

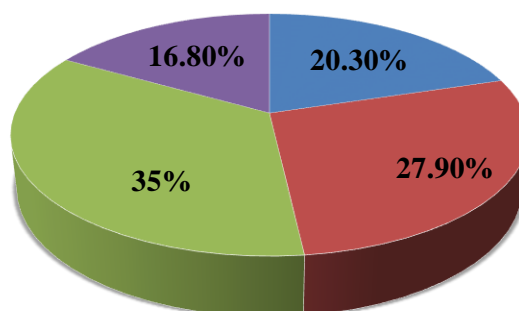


- Учиться обычным способом интереснее, так как присутствует личное общение
- Дистанционное обучение способствует социализации личности
- Меньше свободного времени из-за перехода на удаленную форму обучения
- Дистанционное обучение требует цифровых навыков
- Предпочитаю традиционный формат обучения

В ходе изучения отношения обучающихся к процессу организации дистанционного обучения в КазНацЖенПУ на основе анализа мнений респондентов были определены основные факторы, препятствующие эффективному использованию дистанционных образовательных технологий в университете.

35% обучающихся отмечают отсутствие учебно-методических материалов для обучения в режиме on-line так и off-line, **27,9%** – недостаточное техническое оснащение учебного процесса, **20,3%** – недостаточный уровень владения преподавателей средствами информационных и коммуникационных технологий и **16,8%** – другие причины (*Диаграмма 7*).

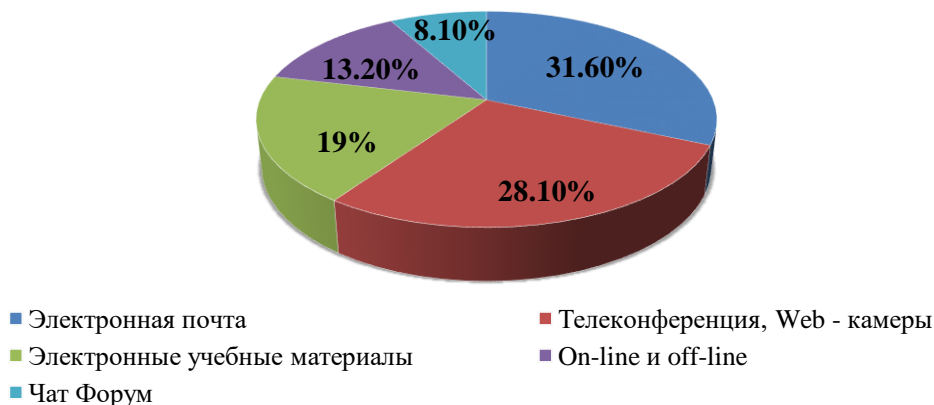
Диаграмма 7. Факторы, препятствующие эффективному использованию дистанционных образовательных технологий в КазНацЖенПУ



- Недостаточный уровень владения преподавателей средствами информационных и коммуникационных технологий
- Недостаточное техническое оснащение учебного процесса
- Отсутствие учебно-методических материалов для обучения в режиме On-line и off-line
- Другое

В ходе исследования были определены наиболее удобные средства и формы дистанционного обучения среди обучающихся. Как показал статистический анализ **31,6%** обучающихся наиболее удобным средством считают электронную почту, **28,1%** - телеконференции, Web - камеры, **19%** - электронные учебные материалы, **8,1%** - чат форумы, **13,2%** - смешенные формы on-line и off-line обучения (*Диаграмма 8*).

Диаграмма 8. Средства и формы дистанционного обучения



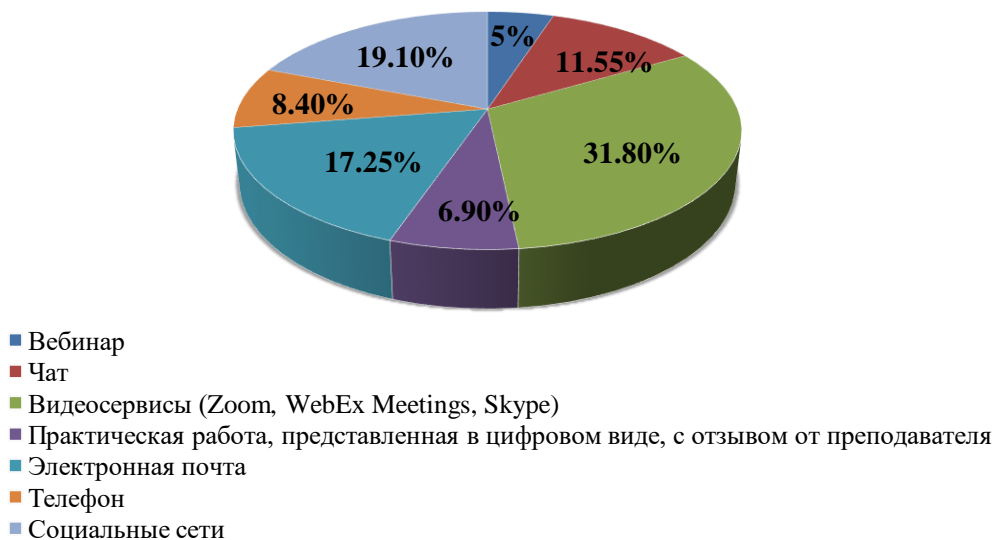
Анализ ответов респондентов на вопрос «*Какие задачи, с Вашей точки зрения, решает дистанционное обучение?*» является важной частью данного институционального исследования, посредством которого можно выявить новые грани и возможности реализации дистанционного или онлайн обучения. Результаты анализа мнений обучающихся касательно задач, решаемых, посредством дистанционного обучения показал, что большая часть респондентов **43,5%** считают, что дистанционное обучение формируют мотивацию к самообразованию. По мнению **35,8%** обучающихся дистанционное обучение формирует навыки работы с объемами информации, развивают самостоятельность в поиске и использовании необходимой информации. **12,4%** согласны, что дистанционное обучение эффективно решает задачи технологичности процесса обучения (использование информационных технологий) и **8,3%** респондентов полагают, что дистанционное обучение формируют гибкость учебного процесса (*Диаграмма 9*).

Диаграмма 9. Задачи, решаемые, посредством дистанционного обучения



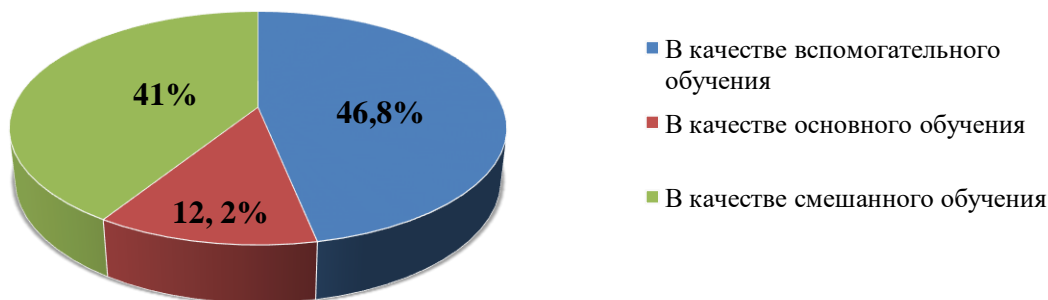
В ходе исследования также были определены наиболее оптимальные способы учебного взаимодействия с преподавателями в дистанционной среде. Согласно результатам статистического анализа наиболее оптимальным и удобным средством признаны видеосервисы (Zoom, WebEx Meetings, Skype) с чем согласны **51,1%** респондентов. 5% опрошенных выделяют вебинары, **21,2%** - чаты, 6,1% - практическую работу, представленную на учебных платформах, с отзывом от преподавателя, **26,9%** - электронную почту, 8,4% - смартфоны и 19,1% - социальные сети (*Диаграмма 10*).

Диаграмма 10. Наиболее оптимальные способы учебного взаимодействия с преподавателями в дистанционной среде



Анализ мнений обучающихся касательно роли и значимости внедрения дистанционного обучения в КазНацЖенПУ показал, что большая часть респондентов (**46,8%**) воспринимают дистанционное обучение в качестве вспомогательной формы обучения. **41%** обучающихся понимают процесс дистанционного обучения как смешанное образование. **12,2%** опрошенных дистанционному обучению отводят роль основного образования. Из этого следует вывод, что обучающиеся КазНацЖенПУ не готовы принять дистанционное обучение в качестве основной формы организации учебного процесса. (*Диаграмма 11*).

Диаграмма 11. Роль и значимость дистанционного обучения в КазНацЖенПУ глазами обучающихся

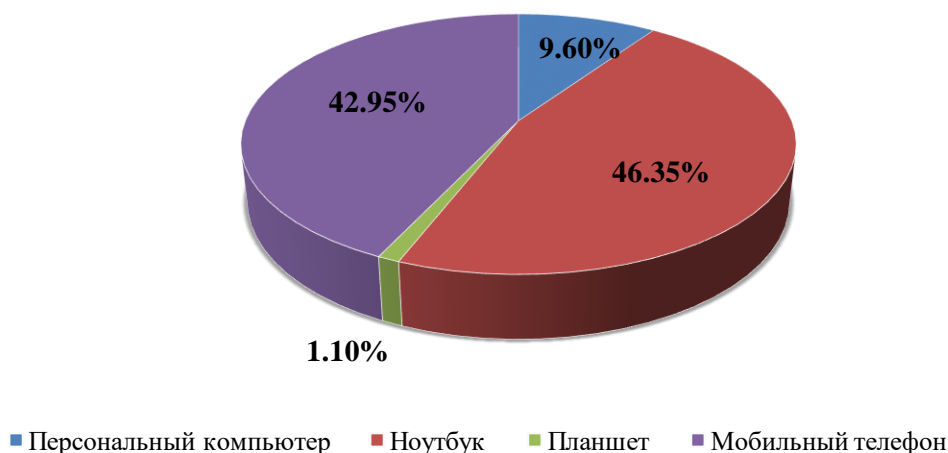


Качество процесса организации дистанционного обучения в университете напрямую зависит от эффективного использования современных продуктов и сервисов информационных и образовательных технологий. КазНацЖенПУ с 2012 года использует систему Univer. Эта система сегодня является оптимизацией системы образования в вузах с использованием цифровых технологий.

В процессе дистанционного обучения работа с образовательным порталом очень важна как для преподавателя, так и для обучающегося, потому что образовательный портал - это система, которая напрямую связывает преподавателя и обучающегося.

Как показали результаты институционального исследования, **46,35 %** обучающихся используют ноутбуки для доступа к образовательному portalу, **42,95%** опрошенных пользуются мобильными телефонами, **9,6%** – персональными компьютерами и **1,1%** – планшетами (*Диаграмма 12*).

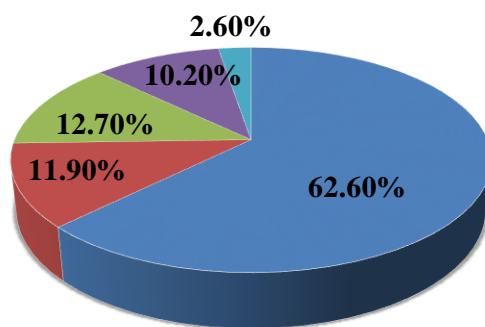
Диаграмма 12. Типы устройств, используемых для доступа к образовательному portalу



Результаты анонимного анкетирования показали, что основной проблемой, с которой сталкиваются обучающиеся (**63 % респондентов**) в ходе дистанционного обучения, являются технические проблемы (низкая скорость и качество интернета, ошибки в работе гиперссылок).

12,7% обучающихся из отдаленных сел имеют ограниченный доступ к интернету, **11,9%** обучающихся не имеют собственного компьютера (ноутбука), **10,2%** респондентов отмечают увеличение нагрузки и нехватку времени на выполнение самостоятельных занятий вследствие перехода на дистанционный режим обучения. **2,6%** опрошенных указывают на отсутствие интернета в отдаленных сельских регионах. (*Диаграмма 13*).

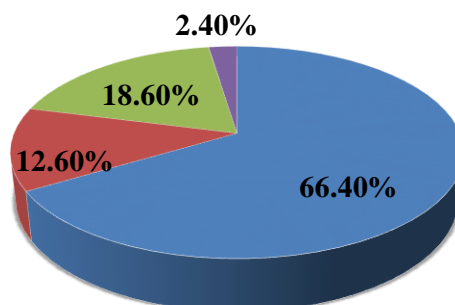
Диаграмма 13. Проблемы в ходе организации дистанционного обучения в КазНацЖенПУ в условиях экстренного перехода на удаленный режим



- технические проблемы (низкая скорость и качество интернета, ошибки в работе гиперссылок)
- отсутствие собственного компьютера (ноутбука)
- ограниченный доступ к интернету среди обучающихся отдаленных сел
- увеличение нагрузки и нехватка времени на выполнение самостоятельных занятий
- другое (например, полное отсутствие интернета в отдаленных сельских регионах)

ППС вносит вклад в развитие знаний и научного потенциала каждого обучающегося, эдвайзеры наряду с обучением полностью контролируют социально-экономическое положение, психологическое состояние, эмоциональное состояние, здоровье и жизнедеятельность студентов. С экстренным переходом на дистанционное обучение роль эдвайзеров существенно возрасла. В условиях вынужденного удаленного контакта с обучающимися является целесообразным провести оценку уровня взаимодействия эдвайзеров со студентами, магистрантами и докторантами в процессе организации дистанционного обучения. Согласно результатам проведенного исследования **66,4% обучающихся** регулярно получали информацию по вопросам, связанным с учебным процессом и успеваемостью, **12,6%** - обращались к эдвайзерам за консультацией по повышению уровня знаний по специальности, **18,6%**, - взаимодействовали с эдвайдерами по использованию системы Univer, **2,4%** - обращались к эдвайзерам по другим различным вопросам (*Диаграмм 14*).

Диаграмма 14. Взаимодействие эдвайзеров с обучающимися в процессе организации дистанционного обучения



- регулярно получали информацию по вопросам, связанным с учебным процессом и успеваемостью
- обращались к эдвайзерам за консультацией по повышению уровня знаний по специальности
- взаимодействовали с эдвайдерами по использованию системы Univer
- обращались к эдвайзерам по другим различным вопросам

РАЗДЕЛ III. НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

В марте 2020 года библиотеки вузов по всему миру приняли уникальный вызов и начали решать совершенно новые задачи в связи с пандемией COVID-19. В связи с экстренным переходом на дистанционное обучение библиотеке университета необходимо было адаптироваться и перестроить работу в новых условиях. Переход на дистанционное обслуживание пользователей происходил относительно спокойно, поскольку в библиотеке создана вся основная инфраструктура для организации этой работы.

В связи пандемией научная библиотека университета перешла в онлайн-режим: сотрудники ведут активную работу на сайте библиотеки (информируя пользователей о последних новостях и мероприятиях библиотеки, проводя книговыдачу в онлайн-библиотеках) и в социальных сетях (ведут страничку в социальной сети Facebook, посвященных деятельности библиотеки и работе ее отделов).

Анкетирование проводилось среди студентов, магистрантов и докторантов психолого-педагогического факультета, факультета казахской филологии и мировых языков, физико-математического факультета, естественнонаучного факультета, социально-гуманитарного факультета и факультета искусств и культуры университета с целью получения дополнительной информации по организации библиотечных услуг в условиях дистанционной работы для дальнейшего совершенствования и повышения качества обслуживания библиотеки, а также повышения научного уровня библиотеки университета.

В ходе исследования были определены наиболее часто используемые обучающимися информационные интернет ресурсы. Результаты анкетирования показывают, что более всего востребованы среди респондентов обучающие сайты – **44,45%**, также анкетирование выявило, что **40,73%** обучающиеся посещают – поисковые системы, **14,68%** опрошенных – электронные библиотеки и **0,14%** – прочие сайты (*Диаграмма 15*).

Диаграмма 15. Наиболее востребованные информационные ресурсы

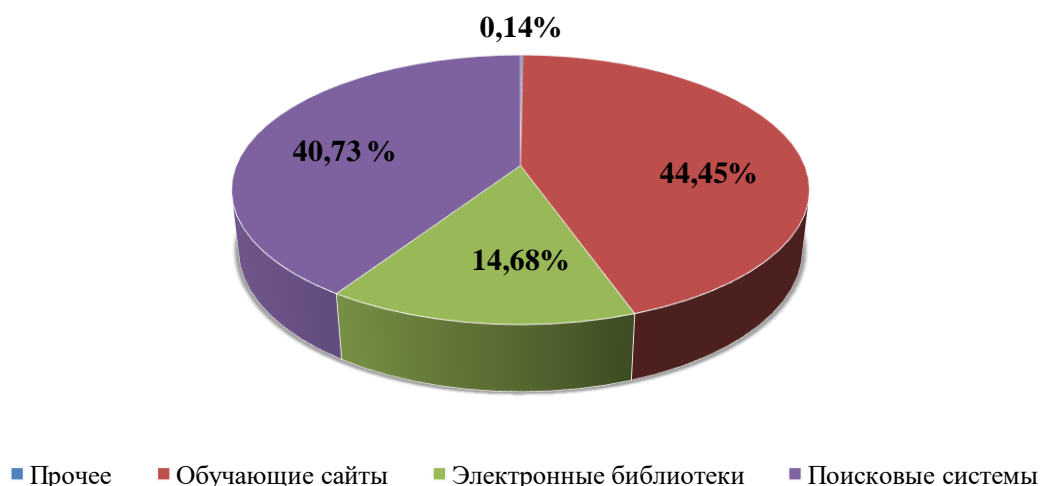
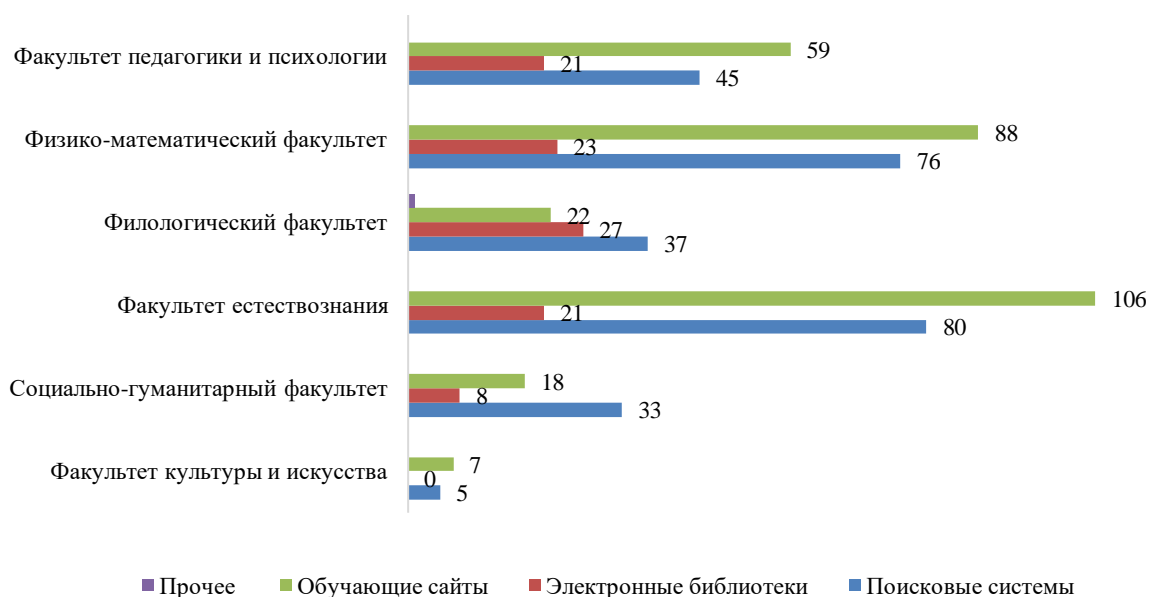


Диаграмма 15-1. Наиболее востребованные информационные интернет ресурсы в разрезе факультетов, чел.



Результаты анкетирования показали, что **30,19%** обучающихся пользуются услугами библиотеки 1-2 раза в неделю, **41,94%** респондентов отметили, что реже одного раза в неделю, **17,85%** опрошенных обращаются в библиотеку 1-3 раза в месяц, **10,02%** утверждают, что пользуются услугами библиотеки ежедневно (*Диаграмма 16*). Заслуживает особого внимания тот факт, что более трети (**41,94%**) всех респондентов очень редко или никогда не пользуются услугами библиотеки.

Диаграмма 16. Пользование услугами библиотеки

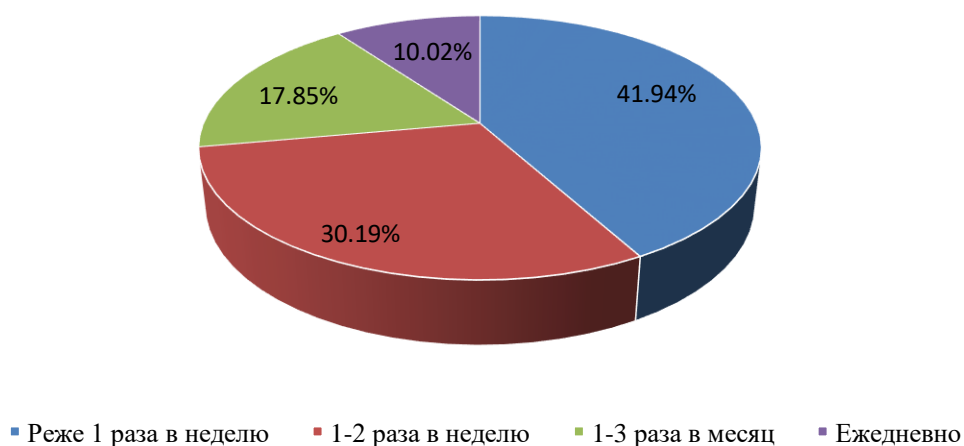
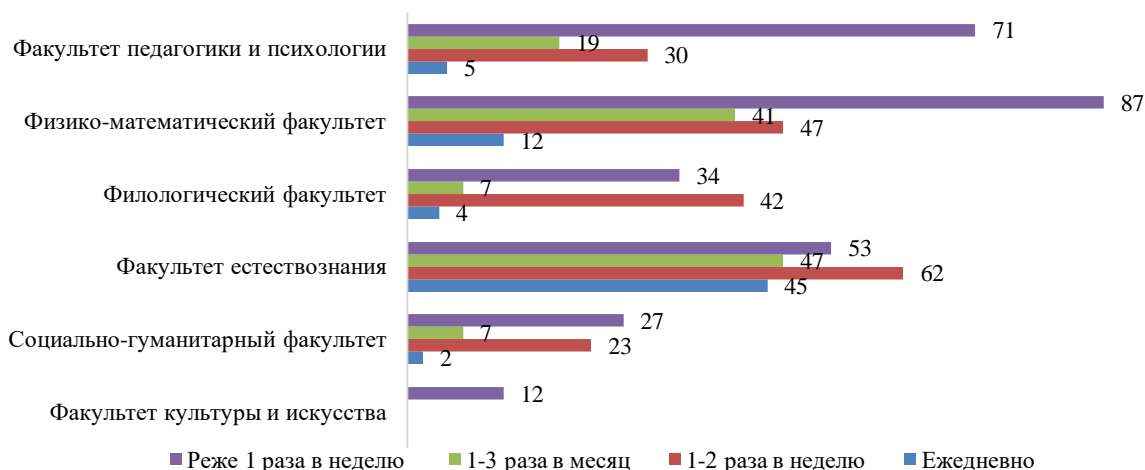


Диаграмма 16-1. Использование услуг библиотеки в разрезе факультетов, чел.

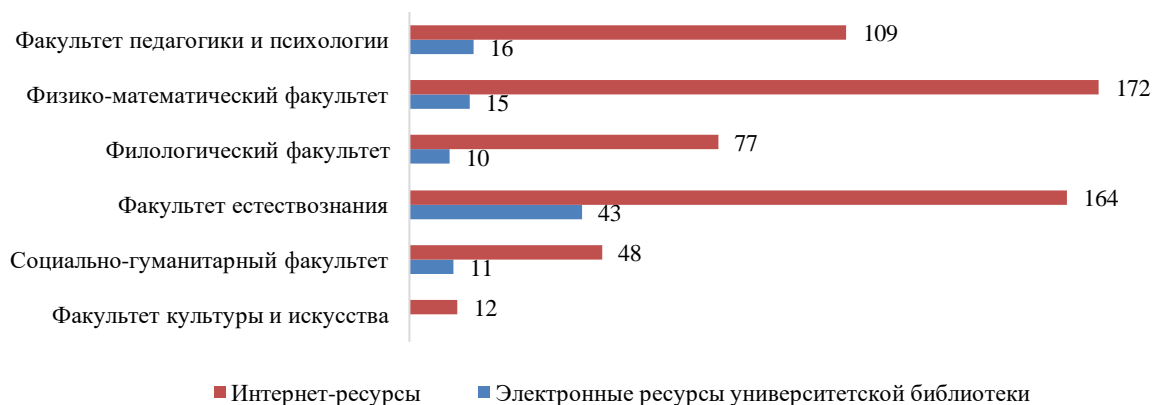


Как свидетельствуют результаты исследования **85,99%** обучающихся пользуются интернет-ресурсами для подготовки к занятиям, **14,01%** опрошенных пользуются электронными ресурсами университетской библиотеки. (Диаграмма 17).

Диаграмма 17. Часто используемые ресурсы для подготовки к занятиям



Диаграмма 17-1. Часто используемые ресурсы для подготовки к занятиям в разрезе факультетов, чел.



Согласно результатам анализа **29,96%** обучающихся университета отдают предпочтение библиотечным услугам по обучению работе с информационными ресурсами библиотеки, предоставляемым в форме индивидуальных консультаций, **22,57%** респондентов проявляют интерес к тренингам, **27,44%** онлайн-консультациям, **9,13%** мастер классам и **10,9%** вебинарам (*Диаграмма 18*).

Диаграмма 18. Наиболее востребованные библиотечные услуги по обучению работе с информационными ресурсами

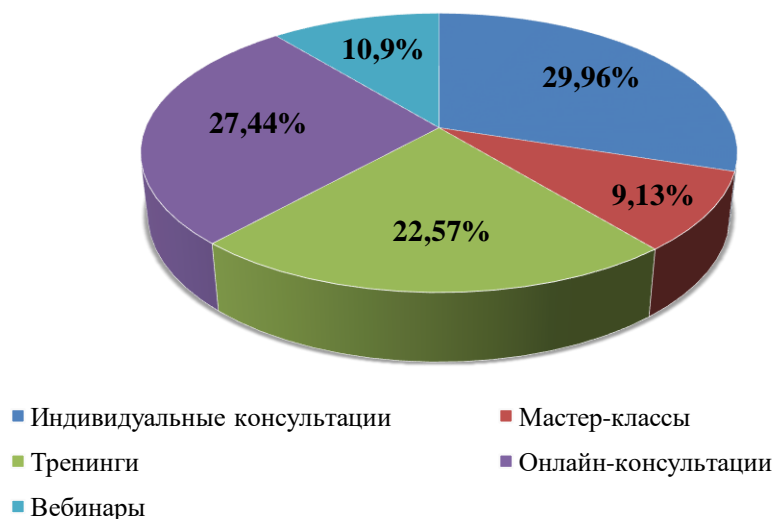
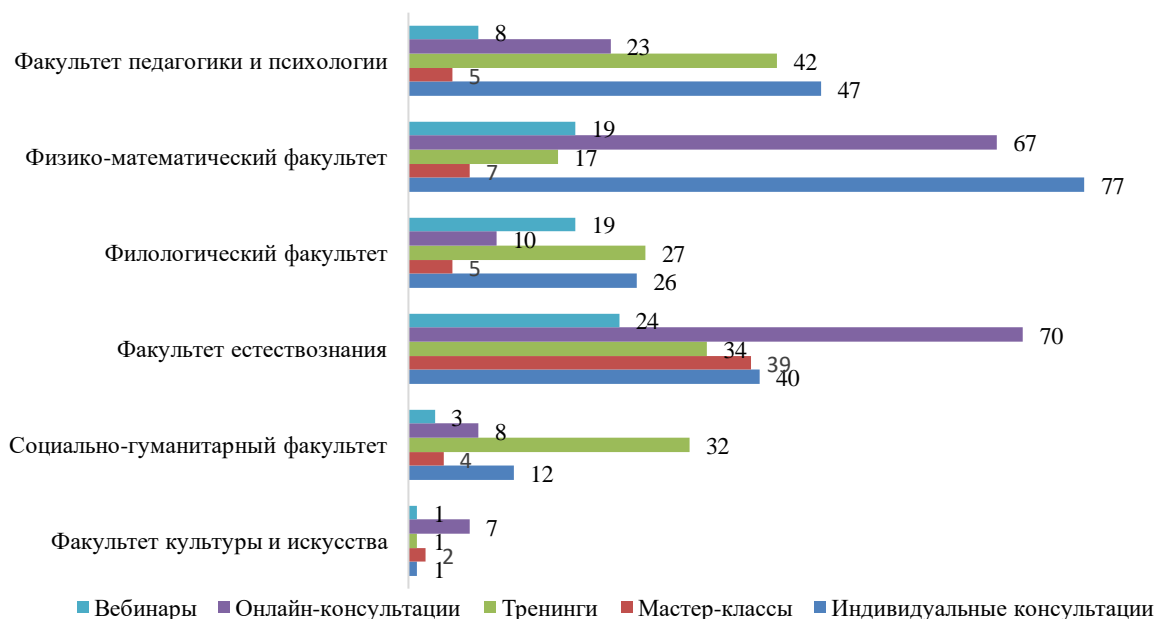


Диаграмма 18-1. Наиболее востребованные библиотечные услуги по обучению работе с информационными ресурсами в разрезе факультетов, чел.



В ходе исследования проведена оценка воспринимаемого качества библиотечных услуг по поиску информации в электронном каталоге. Как показали результаты анонимного анкетирования, качество библиотечных услуг по поиску информации в электронном каталоге не устраивает **10,46%** пользователей, **58,57%** опрошенных довольны качеством предоставляемых услуг. **11,65%** обучающихся указывают на несовершенство получаемой информации по электронным каталогам и **19,32%** отмечают относительную неразвитость информационно-электронных баз библиотеки (*Диаграмма 19*).

Диаграмма 19. Восприятие качества библиотечных услуг по поиску информации в электронном каталоге

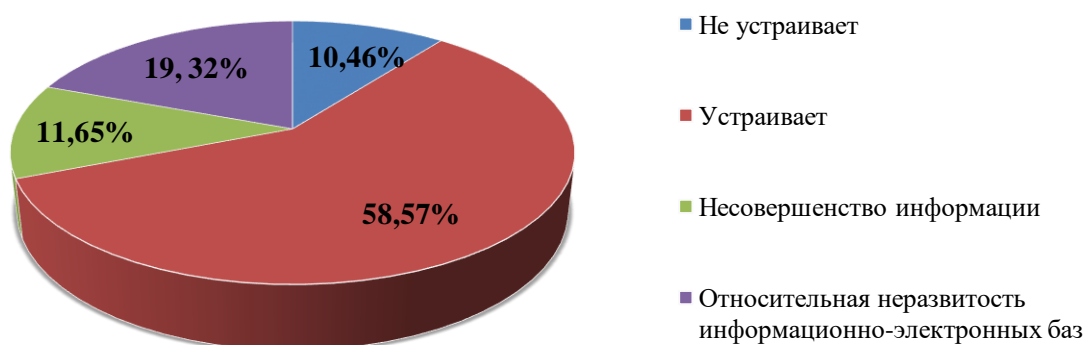
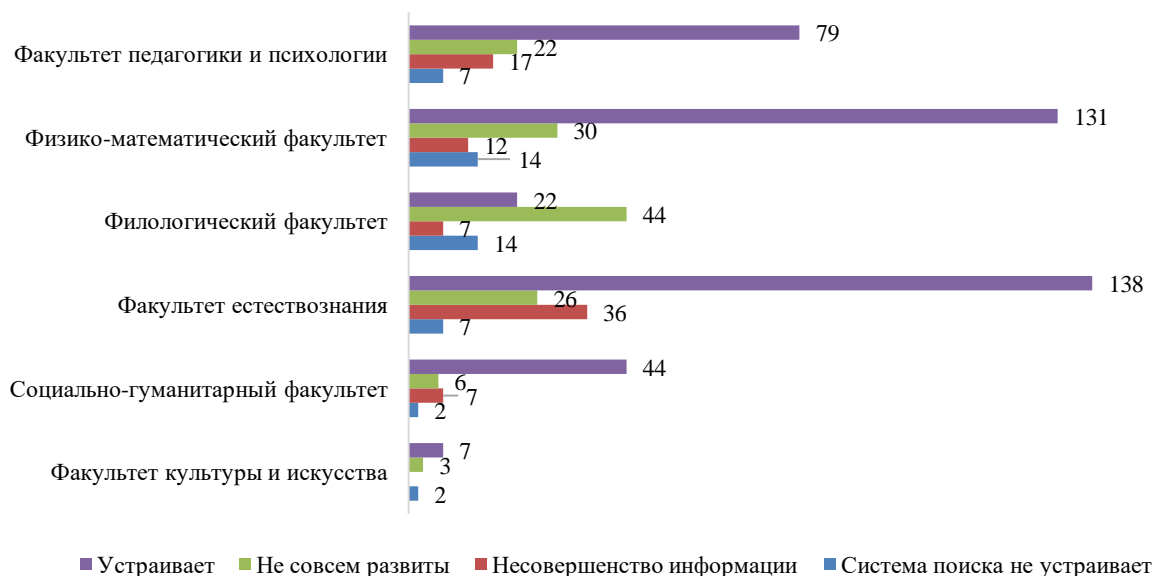


Диаграмма 19-1. Восприятие качества библиотечных услуг по поиску информации в электронном каталоге в разрезе факультетов, чел.



Категории пользователей с низким уровнем удовлетворенности указали на следующие **причины**:

- «потому что выдает много лишней информации»
- «требуется совершение нескольких действий»
- «в каталоге отражены не все книги»

- d) «нет возможности искать во всех базах сразу»
- e) «неудобен поиск по ключевым словам»
- f) «долго производится поиск»
- g) «нужно расширить варианты поиска»
- h) «не совмещает двойной поиск» и др.

Согласно результатам опроса **43,13%** обучающихся пользуются библиотечной системой Lib.kazmkpu, **13,27%** используют базу <http://kazneb.kz>, **11,29%** - <http://www.rmeb.kz>, **1,31%** - ЭБС IPRbooks и **31%** - другие, менее распространенные базы данных (Диаграмма 20).

Диаграмма 20. Библиотечные база данных и системы, которыми пользуются обучающиеся

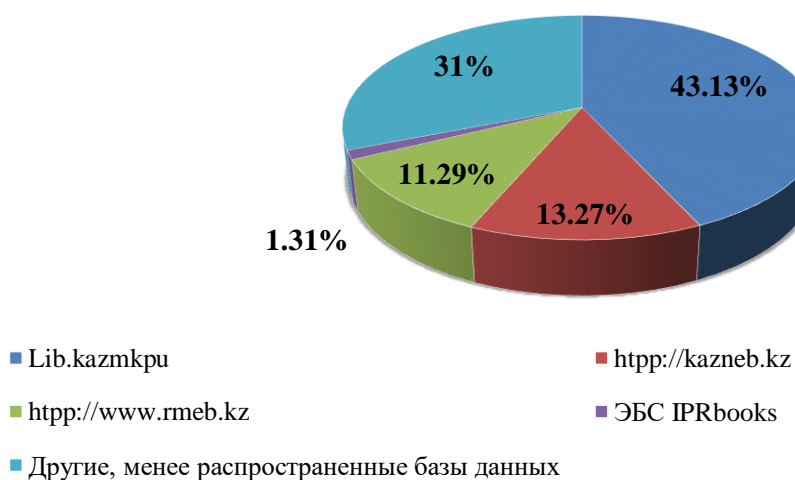
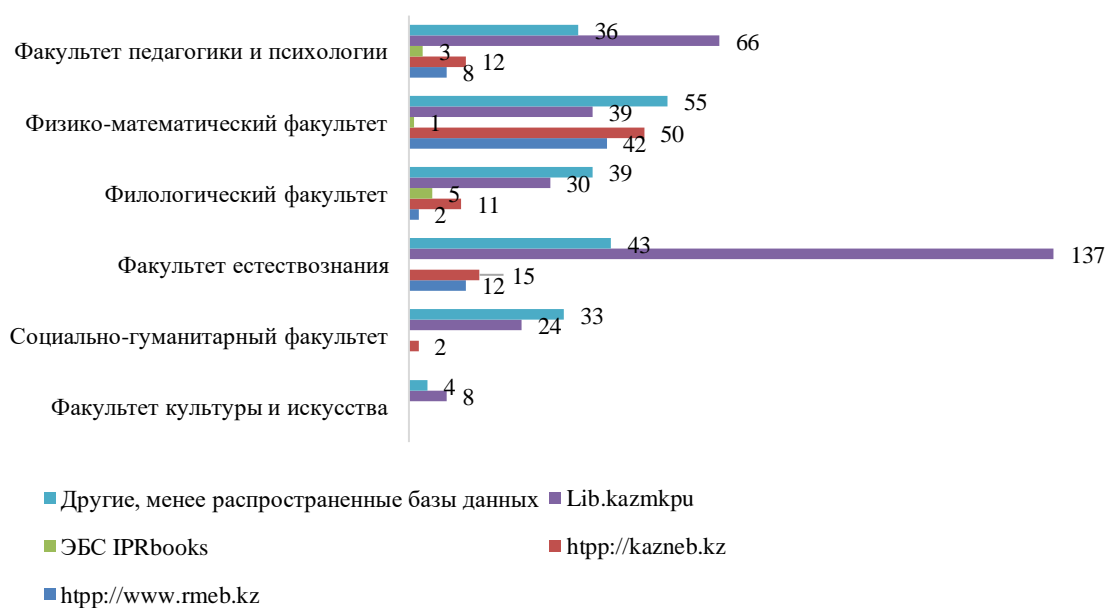


Диаграмма 20-1. Библиотечные база данных и системы, которыми пользуются обучающиеся в разрезе факультетов, чел.



Проведенное институциональное исследование позволило провести оценку насколько ресурсы, услуги и сервисы библиотеки университета способствовали учебной и научной работе обучающихся. **35,37%** обучающихся считают, что библиотечные ресурсы и сервисы крайне необходимы и полезны при выполнении учебных и научных работ. **59,05%** склоняются к тому что библиотечные ресурсы, сервисы и услуги только в незначительной степени способствуют эффективности учебного процесса и **5,29%** опрошенных не считают их полезными. **0,29%** респондентов выразили свое мнение касательно неэффективного использования ресурсов и сервисов библиотеки, указав на причину неумения формулировать запросы или же из-за нехватки личного времени (*Диаграмма 21*).

Диаграмма 21. Значимость и полезность ресурсов, услуг и сервисов библиотеки в учебной и научной работе обучающихся

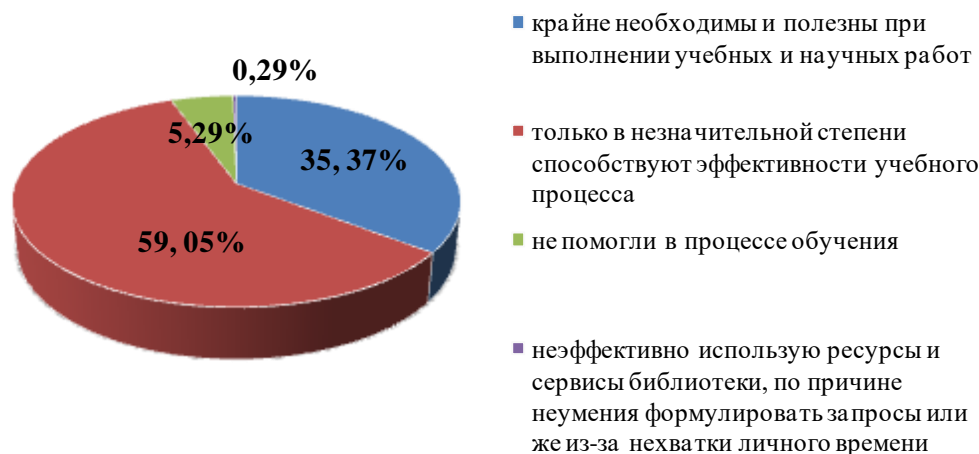
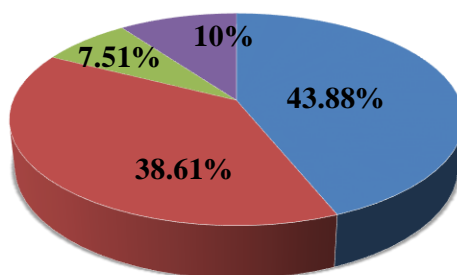


Диаграмма 21-1. Значимость и полезность ресурсов, услуг и сервисов библиотеки в учебной и научной работе обучающихся в разрезе факультетов, чел.



Проведена оценка значимости электронных учебников в получении информации обучающимися. Для **43,88%** респондентов электронный учебник является средством оперативного получения информации, **38,61%** опрошенных считают, что электронные учебники позволяют наглядно и доступно объяснять новый материал, мультимедийные элементы и интерактивные ссылки расширяют и дополняют содержание учебника. **7,51%** обучающихся выделяют удобство и функциональность электронных учебников (выполняют все функции, присущие обычному учебнику), **10%** склоняются к тому что электронные учебники обеспечивают широкие возможности компьютерной визуализации учебной информации (*Диаграмма 22*).

Диаграмма 22. Значимость электронных учебников в получении информации обучающимися



- средство оперативного получения информации
- позволяют наглядно и доступно объяснять новый материал, мультимедийные элементы и интерактивные ссылки расширяют и дополняют содержание учебника
- удобство и функциональность электронных учебников (выполняют все функции, присущие обычному учебнику)
- обеспечивают широкие возможности компьютерной визуализации учебной информации

Диаграмма 22-1. Значимость электронных учебников в получении информации обучающимися в разрезе факультетов, чел.



- обеспечивают широкие возможности компьютерной визуализации учебной информации
- удобство и функциональность электронных учебников (выполняют все функции, присущие обычному учебнику)
- позволяют наглядно и доступно объяснять новый материал, мультимедийные элементы и интерактивные ссылки расширяют и дополняют содержание учебника
- средство оперативного получения информации

Более того, как показали результаты анкетирования, цифровые технологии и ресурсы университетской библиотеки существенно помогли и способствовали информационной поддержке учебного процесса в период дистанционного режима: **59,32%** обучающихся считают, что цифровые технологии и ресурсы университетской библиотеки были особо полезны в период дистанционного обучения. По мнению **20,06%** опрошенных они стали необходимым условием организации учебного процесса при условиях удаленного режима. Важность цифровых технологий и ресурсов **17,11%** респондентов оценили как желательное условие, а **3,51%** как уместное (*Диаграмма 23*).

Диаграмма 23. Значимость цифровых технологий и ресурсов университетской библиотеки в период дистанционного режима



Диаграмма 23-1. Значимость цифровых технологий и ресурсов университетской библиотеки в период дистанционного режима в разрезе факультетов, чел.



Таким образом, можно сделать вывод, что оцифрованный фонд и имеющиеся в распоряжении библиотеки электронные ресурсы в период пандемии, - главное условие оказания услуг пользователям в период самоизоляции. В условиях дистанционного обучения библиотека университета продолжает связь со своими пользователями и максимально подробно информирует их о ресурсах, услугах и мероприятиях. Средства поддержки такого контакта - веб-сайт библиотеки (<https://libjenpukz>) и присутствие библиотеки в социальных сетях. Библиотека активно присутствует в социальных сетях. Страницы библиотеки в Фейсбуке пользуются наибольшим спросом (<https://www.facebook.com/libzhenpu>). В период дистанционного режима основная работа по продвижению библиотечных ресурсов осуществляется посредством веб-сайта и социальных сетей.

В целях эффективного и максимального использования базы данных подписки в условиях дистанционного обучения проводятся индивидуальные и групповые консультации по условиям регистрации и доступа. По запросам магистрантов, докторантов и ППС университета сотрудники Научной библиотеки консультируют обучающихся по работе с научной базой данных. Особое внимание уделяется повышению цифровой грамотности и обучению навыкам поиска информации в электронном каталоге библиотеки и в подписной базе данных

Не остались без внимания библиотеки университета и обучающиеся с особыми образовательными потребностями. В рамках деятельности Инклюзивного информационно-ресурсного центра данной целевой группе оказывается информационная поддержка. Для этого используются возможности адаптивных технологий электронных ресурсов (Els lantar, polpred.com, rmeb.kz, Alemlibrary.kz, elib.kz), ресурсы собственной медиатеки и аудиокниг.

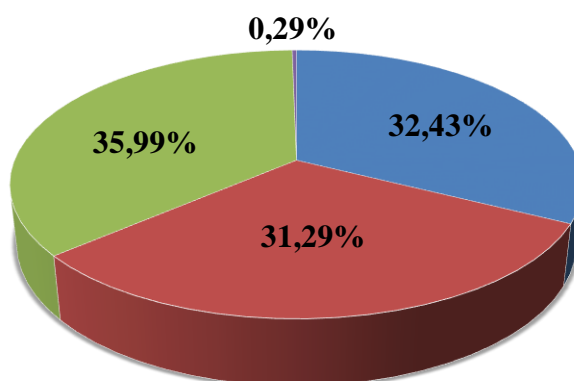
РАЗДЕЛ VI. СОЦИАЛЬНО-ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Социальная работа в университете очень важна и всегда носит индивидуальный характер. В вузе обучается большое количество студентов льготных категорий. В связи с пандемией именно обучающиеся оказались в самой сложной ситуации. Стипендиальное обеспечение, оказание материальной помощи студентам, магистрантам и докторантам, решение их бытовых и социальных проблем осуществлялось и проводится независимо от сложившихся ситуации и условий. Во время пандемии не прекращались индивидуальные консультации студентов, их родителей, психологические тренинги, работа со студенческими советами, психологическая коррекция и социальная адаптация, проводимые отделом по работе с молодежью и общественными организациями.

В рамках институционального исследования проводилась оценка общественной активности обучающихся в условиях пандемии и дистанционного обучения.

По результатам анонимного анкетирования было выявлено, что **32,43%** обучающихся всегда принимали активное участие в различных общественных мероприятиях в период дистанционного обучения. Тем не менее, как свидетельствуют результаты исследования, экстренный переход на дистанционный режим существенно сказывается на общественной активности обучающихся. **31,29%** опрошенных отмечают, что по мере возможности принимали участие в общественных мероприятиях, но по причине увеличения учебной нагрузки не смогли принять участие в полной мере. Более того **35,99%** респондентов признаются, что не принимали участие в какой-либо общественной деятельности и **0,29%** редко проявляли социально-общественную активность (*Диаграмма 24*).

Диаграмма 24. Общественная активность обучающихся в условиях дистанционного обучения



- всегда принимали активное участие
- по мере возможности принимали участие в общественных мероприятиях, но по причине увеличения учебной нагрузки не смогли
- не принимали участие
- редко проявляли социально-общественную активность

Диаграмма 24-1. Общественная активность обучающихся в условиях дистанционного обучения в разрезе факультетов, чел.



Оценка проводилась и по уровню активности участия обучающихся в различных университетских мероприятиях (вебинары, конференции, акции, общественные мероприятия разного характера) в ходе первого этапа перехода на дистанционное обучение. Как показали результаты опроса, подавляющее число обучающихся **49,85%** - принимали участие в онлайн вебинарах и конференциях, **23,58%** - принимали участие в общественных мероприятиях, инициированных университетом, **21,14%** - публиковали информационные посты на своей личной странице, **3,97%** - принимали участие в акциях в социальных сетях, **1,46%** - по различным причинам не принимали участие в социально-общественной жизни университета (Диаграмма 25).

Диаграмма 25. Уровень активности участия обучающихся в различных университетских мероприятиях в ходе первого этапа перехода на дистанционное обучение



Диаграмма 25-1. Уровень активности участия обучающихся в различных университетских мероприятиях в ходе первого этапа перехода на дистанционное обучение в разрезе факультетов, чел.



В условиях дистанционного режима работы социальная работа в университете проводилась в плановом порядке, были организованы мероприятия для досуга студентов. По результатам опроса **45,2%** студентов приняли участие в челленджах, **29,07%** - участвовали в вебинарах, **9,35%** - в тренингах, **1,74%** - в мастер-классах, **2,79%** обучающихся – в различных студенческих акциях. **1,85%** респондентов подтверждают участие в иных мероприятиях (например, концерты и олимпиады), организованных университетом для студентов (Диаграмма 26).

Диаграмма 26. Участие в мероприятиях, организованных университетом для досуга студентов

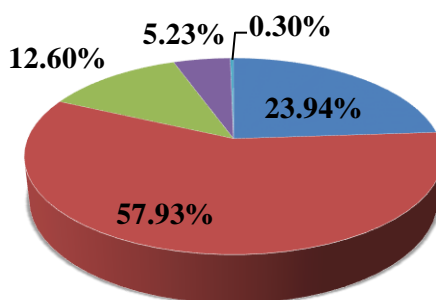


Диаграмма 26-1. Участие в мероприятиях, организованных университетом для досуга студентов в разрезе факультетов, чел.



В период дистанционного обучения основная часть социальной работы по взаимодействию с обучающимися проводится эдвайзерами. Как показывают результаты анкетирования, **23,94%** обучающихся поддерживали связь в целях участия в общественной жизни университета, **57,93%** - постоянно взаимодействовали с кураторами, в целях организации учебно-воспитательного процесса группы (кураторские часы, мероприятия воспитательного характера), **12,6%** - поддерживали связь в целях получения социально-психологической поддержки во время пандемии. **5,23%** респондентов отмечают, что родители получали информацию о процессе дистанционного обучения. **0,30%** опрошенных взаимодействовали с кураторами по иным вопросам (например, консультации касательно экзаменов и сельской квоте) (Диаграмма 27).

Диаграмма 27. Формы взаимодействия обучающихся с эдвайзерами в период дистанционного обучения



- поддерживали связь в целях участия в общественной жизни университета
- постоянно взаимодействовали с кураторами, в целях организации учебно-воспитательного процесса группы
- поддерживали связь в целях получения социально-психологической поддержки во время пандемии
- родители получали информацию о процессе дистанционного обучения,
- взаимодействовали с кураторами по иным вопросам (консультации касательно экзаменов и сельской квоте)

Диаграмма 27-1. Формы взаимодействия обучающихся с эдвайзерами в период дистанционного обучения в разрезе факультетов, чел.



В целях изучения социальной активности обучающихся был проведен анализ волонтерской деятельности в период дистанционного обучения. Как показывают результаты, среди опрошенных **3,6%** очень активно участвовали в волонтерской деятельности, **25,9%** опрошенных участвовали частично, **50,7%** – не занимались волонтерской деятельностью, у **19,8%** опрошенных не было заинтересованности (*Диаграмма 28*).

Диаграмма 28. Социальная активность и волонтерская деятельность обучающихся в период дистанционного обучения



Диаграмма 28-1. Социальная активность и волонтерская деятельность обучающихся в период дистанционного обучения в разрезе факультетов, чел.



В рамках организации воспитательной работы на расстоянии, с помощью Интернет-сервисов возникает ряд проблем:

- технические проблемы (здесь речь идет об отсутствии необходимых устройств для выхода в Интернет, неисправностях со средствами связи, отсутствии навыков использования тех или иных сервисов, а также о низком уровне цифровой грамотности среди обучающихся и педагогов);

- сравнительно низкая мотивация обучающихся к участию в воспитательных мероприятиях в период дистанционного обучения (воспитательные и общественные мероприятия в условиях ограниченного прямого контакта и взаимодействия обучающегося и университета могут привлечь только своим содержанием и эмоциональностью, авторитетом педагога);

- ограниченность форм и методов воспитательной работы в условиях дистанционного функционирования структур университета (классические подходы не всегда могут быть использованы с использованием Интернета, а конвертировать их с использованием цифровой образовательной среды требует дополнительной адаптации технологических и человеческих ресурсов).

В целом, по результатам оценки качества организации социально-воспитательных работ в университете можно сделать вывод о том, что в период пандемии коронавируса КазНацЖенПУ при использовании методов и форм дистанционной воспитательной работы создает условия для практической реализации процесса обучения в цифровой среде, обеспечивает взаимодействие университетских структур с обучающимися и посредством оказания всесторонней поддержки создает условия для полноценного получения знаний.

РАЗДЕЛ V. РЕКОМЕНДАЦИИ

Рекомендации по совершенствованию учебно-методической работы в КазНацЖенПУ:

1. Рекомендуется более детально изучить факторы, препятствующие эффективному использованию дистанционных образовательных технологий в КазНацЖенПУ и разработать меры по обеспечению учебно-методическими материалами обучающихся, необходимыми для эффективной организации процесса обучения в on-line и off-line режимах (35% обучающихся отмечают отсутствие учебно-методических материалов).

2. Рекомендуется усовершенствовать техническое оснащение учебного процесса (27,9% обучающихся отмечают недостаточное техническое оснащение учебного процесса).

3. Рекомендуется принять меры по повышению квалификации ППС в области использования дистанционных технологий обучения в учебном процессе (20,3% обучающихся отмечают недостаточный уровень владения средствами информационных и коммуникационных технологий среди преподавателей университета), оказать содействие достаточному освоению ППС коммуникационных технологий.

4. Рекомендуется способствовать максимально возможному овладению обучающимися и ППС всеми технологиями цифровых возможностей и продолжить адаптацию обучающихся к дистанционному процессу обучения.

Рекомендации по повышению качества библиотечных услуг в КазНацЖенПУ:

1. Рекомендуется в целях улучшения обслуживания и привлечения пользователей создавать на сайте университетской библиотеки специальные рубрики, где с помощью форм обратной связи появится возможность оперативного изучения мнения пользователей о качестве предоставляемых услуг (41,94% опрошенных не пользуются услугами библиотеки).

2. Рекомендуется повысить качество технической поддержки библиотечных ресурсов, усовершенствовать работу электронных каталогов (качество библиотечных услуг по поиску информации в электронном каталоге не устраивает 10,46% пользователей; 11,65% обучающихся указывают на несовершенство получаемой информации по электронным каталогам и 19,32% отмечают относительную неразвитость информационно-электронных баз библиотеки).

3. Рекомендуется создать удобный механизм поиска (Категории пользователей с низким уровнем удовлетворенности указали на функциональные проблемы: «неудобен поиск по ключевым словам», «выдает много лишней информации», «требуется совершение нескольких действий», «в каталоге отражены не все книги», «нет возможности искать во всех базах сразу», «долго производится поиск», «нужно расширить варианты поиска», «не совмещает двойной поиск» и др.).

4. Рекомендуется разработать интерфейсы, включающий обучающие материалы, подсказки, возможности персонализации, сохранения истории поисков, удобный формат контента и инструменты цитирования с выгрузкой данных для программ обработки библиографических ссылок.

5. Рекомендуется продолжить действия по обучению работе с информационными ресурсами библиотеки, так как данная услуга пользуется спросом среди обучающихся (35,37% обучающихся считают, что библиотечные ресурсы и сервисы крайне

необходимы и полезны при выполнении учебных и научных работ) и существует необходимость в предоставлении дополнительной консультативной помощи некоторой категории студентов не умеющих пользоваться электронно-цифровыми ресурсами библиотеки (0,29% обучающихся не имеют навыков по созданию запросов).

6. Рекомендуется продолжить плановые мероприятия по обучению работе с информационными ресурсами библиотеки, уделяя особое внимание индивидуальным/онлайн консультациям и тренингам, так как данные формы обучения признаны по результатам исследования в качестве наиболее эффективных форм взаимодействия с обучающимися, пользующейся особым спросом среди пользователей библиотеки (29,96% обучающихся отдают предпочтение индивидуальным консультациям, 27,44% онлайн-консультациям, 22,57% респондентов проявляют интерес к тренингам).

Рекомендации по совершенствованию социально-воспитательной работы в КазНацЖенПУ:

1. Рекомендуется активизировать план действий по формированию мотивации студентов к добровольной общественной деятельности (35,99% обучающихся не принимали участие в какой-либо общественной деятельности). Всем ответственным участникам данного процесса (сотрудники отдела по работе с молодежью и общественными организациями, деканы, заведующие кафедрами и эдвайзеры) для успешного ведения воспитательной работы в условиях дистанционного обучения необходимо разработать совместный план мероприятий по повышению общественной активности и социальной ответственности обучающихся, и в дальнейшем осваивать новые технологии, средства коммуникации, программы и платформы по взаимодействию в дистанционной онлайн среде, активно применяя их в практической социально-воспитательной деятельности.

2. Рекомендуется разработать план мероприятий по повышению волонтерской активности среди обучающихся, а также по популяризации волонтерской деятельности среди студенческой молодежи (50,7% – не занимались волонтерской деятельностью, у 19,8% опрошенных не было заинтересованности).

Заключение

Основной задачей данного институционального исследования является выявление проблемных аспектов в ходе организации дистанционного обучения в КазНацЖенПУ в условиях экстренного перехода на удаленный режим вследствие всемирной пандемии COVID-19.

Опыт реализации дистанционного обучения в КазНацЖенПУ свидетельствует о том, что основным приоритетом университета является обеспечение полноценного учебного процесса для разных категорий обучающихся, проживающих в различных регионах страны с различным уровнем цифровизации и использованием для каждого обучающегося всех имеющихся для него ресурсов, независимо от его материального положения или технических возможностей.

В настоящее время существуют проблемы, препятствующие эффективному обучению в условиях пандемии. Некоторые из них связаны с проблемами надежного интернет-соединения и доступа к цифровым устройствам. Еще одним вызовом является уровень технологической оснащенности университета и подготовка преподавателей к онлайн-обучению. Проблема также состоит в том, что дистанционное онлайн-обучение требует наличие эффективных онлайн-обучающих платформ и легкий доступ к ним всех пользователей. Другая проблема заключается в том, что педагоги вынуждены преподавать в системе, которая к этому не готова. В настоящее время мало кто из преподавателей понимает, какие из многочисленных решений наиболее эффективны и могут быть реализованы наилучшим образом. Трудности, связанные с дистанционным обучением, возникают у самих обучающихся, особенно у тех, кто не имеет достаточного уровня внутренней мотивации и нуждается в постоянном внешнем контроле, который в настоящее время ослаблен. Ограниченность форм и методов воспитательной работы в условиях дистанционного функционирования структур университета требует дополнительной адаптации технологических и человеческих ресурсов. В результате не используются самые успешные практики онлайн-обучения, а дистанционное обучение в КазНацЖенПУ носит "неотложный" характер.

В период экстренного перехода на дистанционный формат обучения для университета актуальным является зарубежный опыт, доказавший свою эффективность:

- создание электронных библиотек (репозиторий электронного контента), публикующих материалы педагогов-экспертов по работе в цифровой среде;
- разработка подробных видео-инструкций, рекомендаций по использованию конкретных приложений для усвоения учебного материала, социальных сетей, видеотрансляций для преподавателей, обучающихся и родителей;
- организация оперативного обмена опытом преподавателей посредством видеоконференций, вебинаров, видеоуроков по использованию различных сервисов и сред, проведение учебных занятий, организация самостоятельной работы учащихся и др.;
- разработка национальных программ, объединяющих цифровые и печатные материалы для содействия и продвижения доступа к материалам и мероприятиям для сопровождения обучающихся и их семей до возобновления нормального функционирования вузов с помощью виртуальной платформы (свободный доступ через мобильную связь).

В целом, по результатам институционального исследования можно сделать вывод о том, что в КазНацЖенПУ в период всемирной пандемии Covid-19 в условиях экстренного перехода на дистанционное обучение были созданы все необходимые условия для практической реализации процесса обучения в удаленном режиме с обеспечением непосредственного взаимодействия университетских структур с различными категориями обучающихся.