

EVALUATION OF STUDENTS' SATISFACTION IN ONLINE LEARNING DURING COVID-19

EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND ÎNVĂȚĂMÂNTUL ONLINE ÎN PERIOADA COVID-19

Angela SOLCAN

ORCID: 0000-0002-8810-7616

Doctor în economie, conferențiar universitar
Academia de Studii Economice din Moldova

www.ase.md

ansolcan@ase.md

ABSTRACT

This study was designed to determine how students adapted to online learning during the COVID-19 pandemic, the benefits, and the challenges they faced. The study is based on an online survey conducted among 221 students of the Academy of Economic Studies of Moldova, the study program Business and Administration. The results of the survey show that 74% of the students surveyed were satisfied with the online learning experience, and after the end of the pandemic, 62% of respondents believe that we will not be able to return to old practices, including 23% assume that we will pay more attention to online learning and 39% - that online learning will become an integral part of learning. To ensure the quality and greater satisfaction of students, a number of suggestions are proposed to improve existing online learning practices.

KEY WORDS: higher education, online learning, e-learning, students' satisfaction, COVID-19

ABSTRACT

Acest studiu a fost conceput pentru a determina modul în care studenții s-au adaptat la învățământul online în timpul pandemiei de COVID-19, beneficiile lui și provocările cu care s-au confruntat. Studiul se bazează pe un sondaj online realizat în rândul a 221 de studenți ai Academiei de Studii Economice din Moldova, domeniul de formare profesională – Business și Administrare. Rezultatele sondajului arată că 74% dintre studenții chestionați au fost mulțumiți de experiența de învățare online, iar, după încheierea pandemiei, 62% dintre respondenți consideră că nu vom mai putea reveni la vechile practici, inclusiv 23% sunt de părerea că vom acorda mai multă atenție studiilor online și 39% - că online-ul va deveni o parte integrantă a procesului de studii. Pentru a asigura calitatea și satisfacția studenților, sunt propuse o serie de sugestii pentru îmbunătățirea practicilor de învățare online existente.

CUVINTE-CHEIE: învățământ superior, învățare online, e-learning, satisfacția studenților, COVID-19

INTRODUCERE

Învățământul online, denumit și învățământul la distanță (ID) sau e-learning reprezintă o formă flexibilă instituționalizată de învățământ care se realizează preponderent în mediul virtual de învățare cu ajutorul tehnologiilor de instruire la distanță (Ministrului Educației, 2016). Activitățile de instruire (predare, învățare și evaluare) pot fi realizate în mod sincron și/sau asincron, utilizând diverse echipamente (laptop, telefon mobile, tabletă etc.) cu acces la Internet.

Printre caracteristicile specifice ale acestui tip de învățământ sunt: distanțarea fizică a cadrelor didactice și studenților în procesul de instruire; utilizarea resurselor educaționale digitale; individualizarea și diferențierea procesului de învățare, ținând cont de abilitățile studenților; utilizarea

formelor digitale de evaluare; creșterea eficienței utilizării timpului studenților și cadrelor didactice prin automatizarea sarcinilor de rutină etc.

Cu toate că în Republica Moldova, despre necesitatea organizării și desfășurării învățământului superior la distanță se discuta deja de mai mulți ani, iar în 2016 a fost aprobat Regulamentul Cadru privind organizarea și desfășurarea învățământului superior la distanță în instituțiile de învățământ superior, studiile în universitățile din țară erau organizate în formatul tradițional - față în față.

Însă, ca urmare a crizei epidemiologice provocate de pandemia de COVID-19, începând cu martie 2020, universitățile din țară, ca și alte instituții educaționale din întreaga lume, au fost nevoite să transfere studiile în formatul online.

Cadrele didactice și studenții, în regim de urgență, fără o pregătire sau experiență anterioară, au început să desfășoare activitățile didactice prin utilizarea tehnologiilor informaționale și comunicaționale. Cursurile online au fost organizate, în majoritatea cazurilor, sincron, după un orar stabilit de universitate. Cadrelor didactice li s-a oferit posibilitatea să decidă independent platforma de videoconferință utilizată.

Schimbarea neplanificată și rapidă a provocat îngrijorări cu privire la organizarea eficientă a studiilor online și calitatea acestora, iar aspectele legate de așteptările studenților și satisfacția acestora au devenit subiecte abordate de cercetătorii din diferite țări (Gandasari, Dwidienawati, 2020; Baber, 2020; Fayyaz Ahmad Faize & Muhammad Nawaz, 2020; Maqableh, Alia, 2021), inclusiv Republica Moldova (Andronic și al., 2021).

Factorii de bază care influențează asupra satisfacției studentului în învățământul online (Giray G., 2021) constituie sprijinul oferit de cadrul didactic, interacțiunea și colaborarea studenților, autonomia studentului. La fel, satisfacția studenților este determinată de feedback-ul oferit în timp util de către cadrele didactice (Holsapple și Post, 2006), calitatea informațiilor, utilitatea, precum și cât de ușor este perceput de studenți sistemul utilizat în e-learning (Dwidienawati și al., 2020).

Elementul crucial în învățarea online constituie interacțiunea care, în opinia lui Terry Anderson, este de 3 tipuri: interacțiunea student - student; interacțiunea student - cadru didactic; interacțiunea student - conținut. Astfel, studenții pot obține o experiență de învățare de înaltă calitate prin interacțiuni intense cu alți membri ai cursului (de exemplu, învățarea prin colaborare sau prin cooperare), chiar dacă profesorul nu este disponibil și conținutul cursului este nesatisfăcător. De asemenea, satisfacția studenților este determinată de feedback-ul primit la timp (2-3 zile după realizarea unei sarcini, dar nu mai mult de 7 zile) și de ușurința accesului la comunicarea cu profesorul (de exemplu, o adresă de e-mail, chatul). În ceea ce privește interacțiunea student - conținut, aceasta este considerată cea mai importantă formă, ”dacă putem asigura doar creșteri într-un singur tip de interacțiune, asigurarea interacțiunii student - conținut poate fi cea mai eficientă și efectivă soluție, urmată de interacțiunea student-student” (Miyazoe și Anderson, 2010).

Scopul cercetării este determinarea modului în care studenții s-au adoptat la învățarea online în timpul pandemiei de COVID-19, care au fost beneficiile și provocările, precum și oferirea unor sugestii privind îmbunătățirea practicilor existente de învățare online pentru a asigura calitatea studiilor și a obține o satisfacție mai mare a studenților.

METODE APLICATE

Cercetarea se bazează pe rezultatele sondajului online realizat pe platforma Google Form, în octombrie 2021. Chestionarul a fost aplicat studenților de la Academia de Studii Economice din Moldova, domeniul de formare profesională – Business și administrare. Criteriul de includere pentru respondenți a fost experiența de participare la cursuri online în timpul pandemiei de COVID-19.

Link-ul sondajului online, cu o scurtă descriere a obiectivelor studiului, a fost distribuit studenților, aceștia având posibilitatea de a răspunde direct de pe telefonul mobil, tabletă sau laptop.

REZULTATE ȘI ANALIZE

Dimensiunea eșantionului a fost de 221 de studenți, inclusiv 87,3 % din aceștia studiind la ciclul I. Licență și 12,7 % - la ciclul II. Masterat. 62,9% din respondenți sunt studenți în anul II, 29 % - anul III și 8,1% - anul I. După forma de învățământ - 74,2% din respondenți studiază cu frecvență și 25,8 % la învățământ cu frecvență redusă.

Deoarece învățământului online a constituit o experiență nouă pentru studenți, au fost rugați să-și expună părerea privind modul cum s-au adapta la noile condiții. Astfel, 81 % din respondenți au menționat că s-au adaptat ușor, inclusiv 42 % - ”foarte bine” și 39 % - ”bine”. 13 % din studenții participanți la sondaj - ”satisfăcător” și 6 % - au indicat că le-a fost ”foarte greu” să se adapteze la condițiile învățământului online.

74 % din respondenți au considerat că pentru dâșii este ”convenabil” să studieze online, 17 % - au indicat ca este ”convenabil, însă dificil”, și 9 % - este ”foarte dificil”.

Un element important al succesului și satisfacției învățării reprezintă motivația studenților (Baber, 2020). Lipsa acesteia duce la abandonarea studiilor, care, în condițiile predării online, are o rată mult mai ridicată decât în cazul predării față în față.

La întrebarea inclusă în chestionar privind nivelul de motivație pentru învățarea online în comparație cu offline, 26 % din respondenți au menționat că ”motivația a crescut”, 27 % - consideră că, în comparație cu studiile din auditoriu, ”motivația a scăzut”, 39 % - ”nu s-a modificat”, iar pentru 8 % - ”dificil de răspuns”.

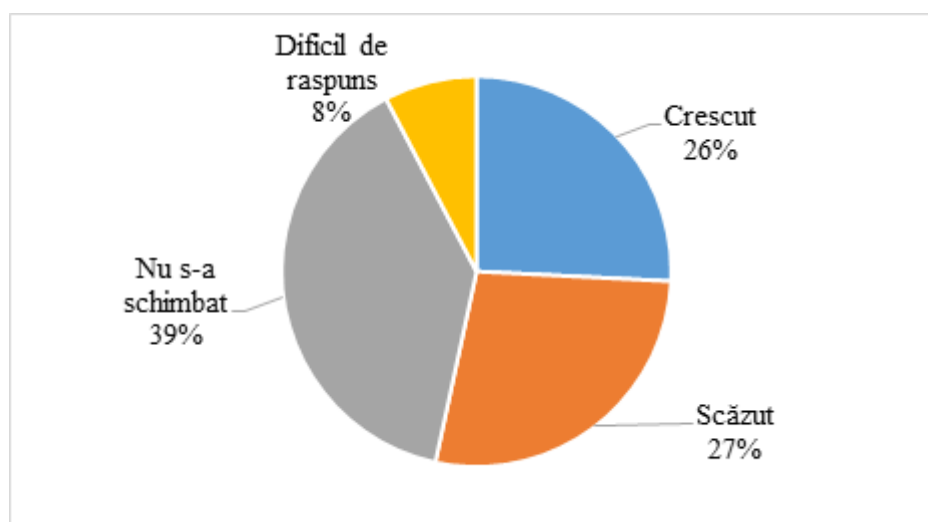


Figura 1. Opinia studenților respondenți privind nivelul de motivație personală pentru învățarea online în comparație cu offline

Sursa: elaborat de autor pe baza datelor sondajului

Cele mai utilizate dispozitive pentru conectarea la lecțiile online au fost laptopul – 45 % din respondenți și telefonul mobil – 35 %. Un număr mai redus este al celor care au folosit calculatorul personal – 18 % și tableta PC – 2 % din respondenți. Cercetările similare, realizate în alte țări (Gandasari, Dwidienawati, 2020), confirmă aceleași tendințe.

Cu referire la mijloacele specifice pentru susținerea activităților de învățare la distanță, cca. 95 % din respondenți au menționat trei de bază: platforma specializată de e-learning - Moodle, aplicațiile pentru comunicare sincronă în grup Zoom și Google meet. Alte aplicații utilizate în comunicare au fost Viber – 21, 7 %, Facebook messenger – 5,4%, Skype – 10 %, Telegram – 4,1 %. Puțin sunt

valorificate posibilitățile oferite de Microsoft Teams, numai 3,2% din respondenți au indicat această aplicație. Lipsa unui sistem unificat de management al învățării (LMS) pentru programa de studii impune studenții să folosească mai multe platforme, în dependență de preferințele cadrului didactic.

Rezultatele sondajului relevă faptul că cea mai mare provocare în realizarea studiilor online este lipsa comunicării reale/fizice cu colegii și profesorii, 53,4 % dintre studenții participanți la sondaj au indicat aceasta. Respondenții au exprimat nevoia de o mai mare interacțiune cu profesorii și colegii. În cazul studiilor online, anume interacțiunea student - profesor și student- student constituie unul din cei mai semnificativi factori în „satisfacția studenților”, precum și în „rezultatele învățării”.

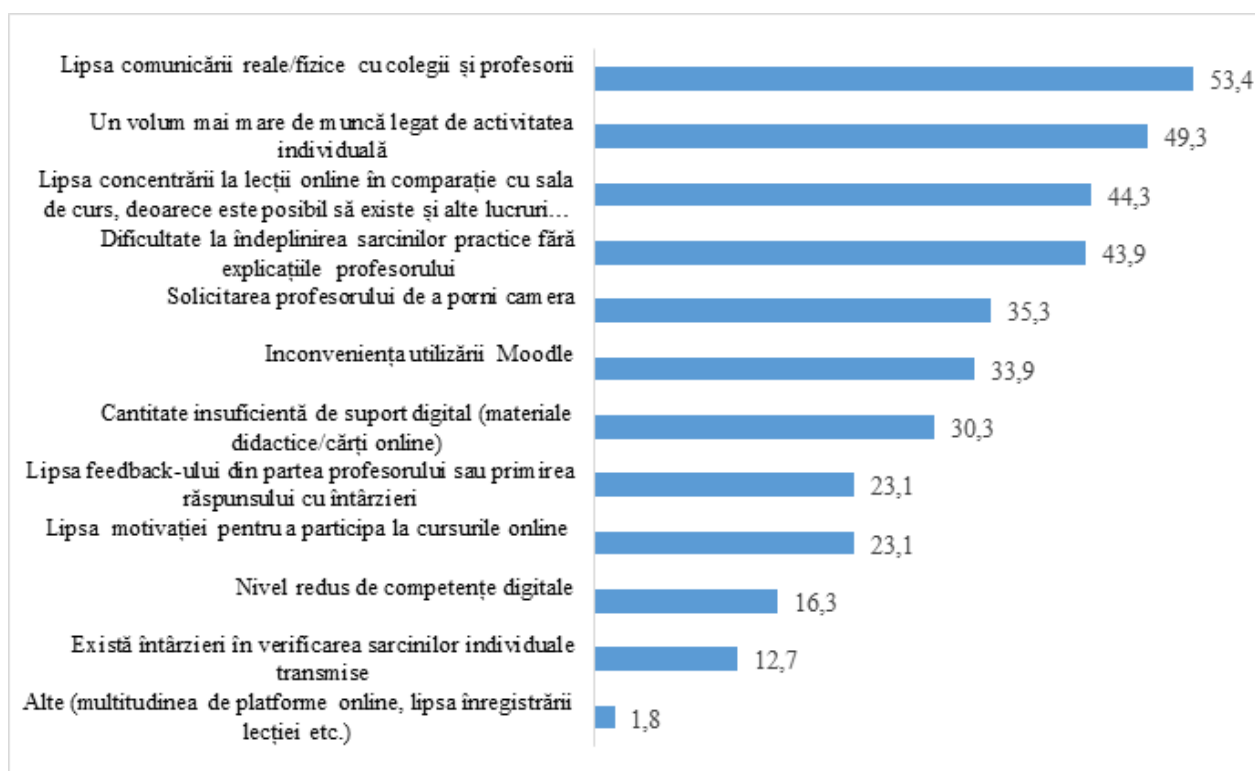


Figura 2. Opinia studenților privind principalele provocări în realizarea studiilor online, %
 Sursa: elaborat de autor pe baza datelor sondajului

De asemenea, 49,3 % din respondenți au menționat că, în cazul studiilor online, a crescut semnificativ volumul de muncă legat de activitatea individuală, deoarece la fiecare curs aveau de realizat mai multe proiecte.

44,3% din respondenți au menționat că le-a fost mai dificil să-și mențină atenția și concentrarea la lecțiile online. Indiferent de formatul lecțiilor, durata acestora a rămas aceeași, însă, în urma mai multor studii, s-a constatat că, în cazul lecțiilor online, capacitatea de menținere a atenției se reduce. Astfel, cercetătorii de la Universitatea din Beijing consideră că „sesiunile online între 15 și 30 de minute sunt cele mai eficiente” (Hughes, 2020). De asemenea, este necesar de menționat că, în cazul studiilor online, există o serie de factori care sustrag atenția, ca rețelele sociale, mesageria și filele din browser.

43,9 % din studenții participanți la sondaj consideră că le-a fost mai dificil să îndeplinească sarcinile practice fără explicațiile profesorului.

O altă problemă menționată de 30,3 % din respondenți este numărul limitat de materiale didactice digitale elaborate de profesori, 23,1 % indică lipsa feedback-ului din partea profesorului sau

transmiterea acestuia cu întârziere. În Figura 2 sunt prezentate și alte aspecte negative în realizarea studiilor online identificate de respondenți.

Organizarea studiilor online a provocat, în special în prima perioadă, și o varietate de probleme tehnice (Figura 3), cum ar fi: întreruperile în procesul de prezentare a materialului, probleme de sunet, viteză slabă a Internetului etc.

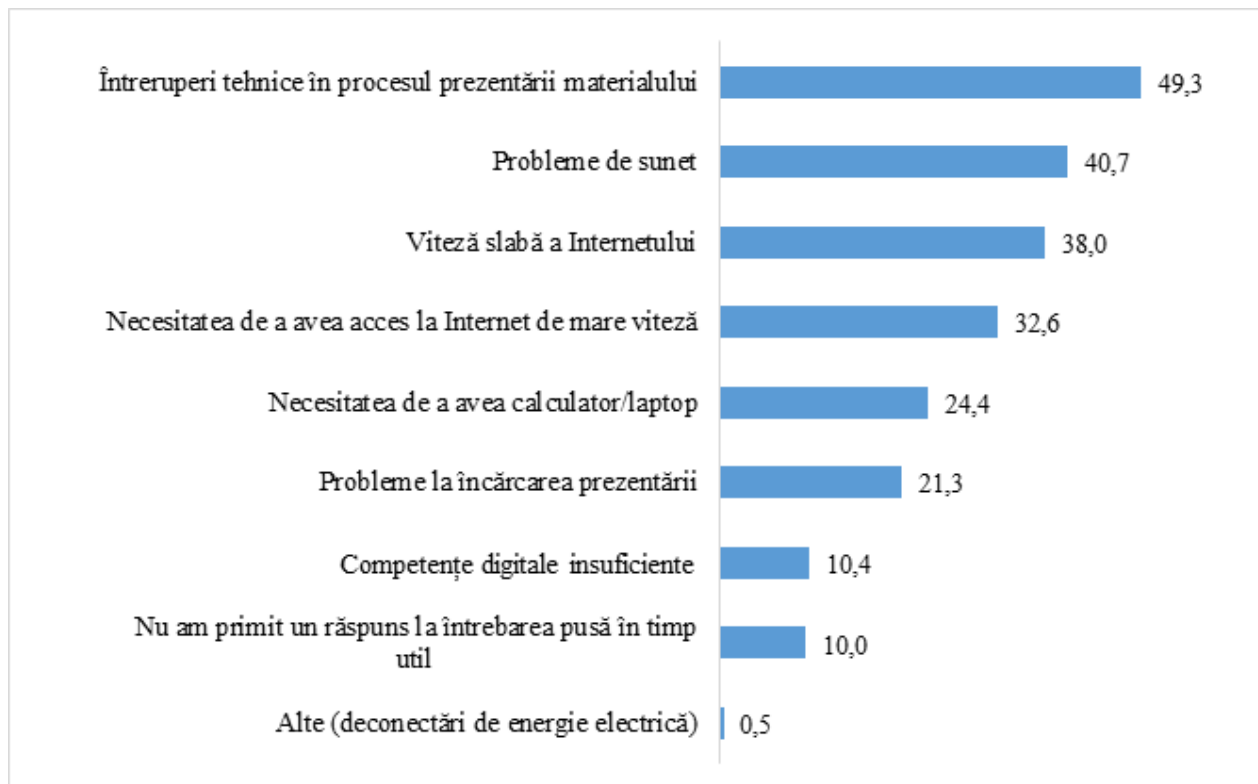


Figura 3. Opinia studenților privind provocări tehnice confruntate în cursul învățământului online, %

Sursa: elaborat de autor pe baza datelor sondajului

Cu toate că au întâmpinat dificultăți atât de ordin organizatoric, cât și tehnic, respondenții, în mare parte, sunt mulțumiți de studiile online (Figura 4). 42 % din respondenți au menționat că au rămas satisfăcuți de experiența dată, 32 % - ”mai degrabă da, decât nu”, 7 % - ”nu”, iar cca. 10 % - ”mai degrabă nu, decât da”. Pentru 9 % din respondenți a fost dificil să dea un răspuns la întrebarea dată.

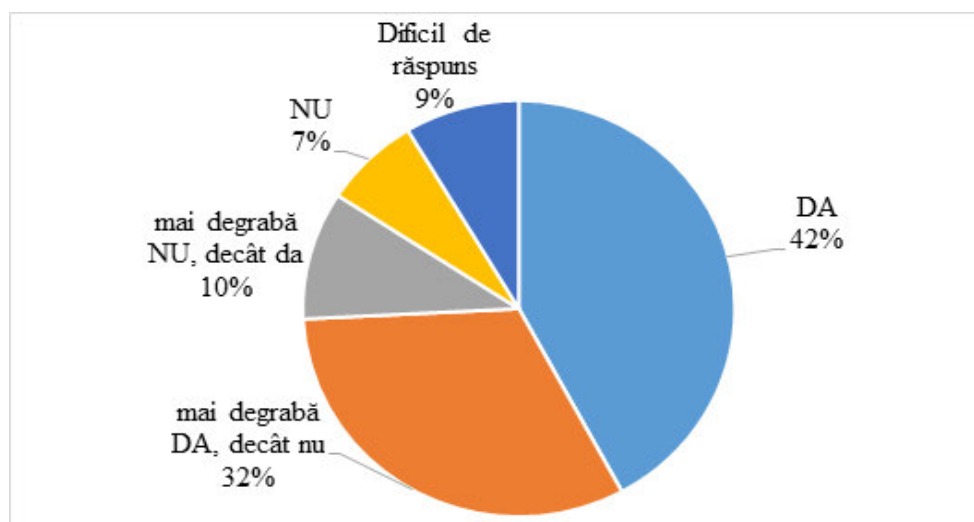


Figura 4. Opinia respondenților privind satisfacția de procesul de învățământ online, %
 Sursa: elaborat de autor pe baza datelor sondajului

Referitor la beneficiile studiilor online (Figura 5), 80,5 % din respondenți apreciază posibilitatea de a combina serviciul/munca cu studiile. 76 % au menționat economisirea timpului, între 1-2 ore /zi, ca urmare a faptului că nu este necesar să se prezinte la universitate. De asemenea, respondenții apreciază faptul că studiile se desfășoară într-un mediu confortabil și familiar - 59,7 % și că are loc digitalizarea procesului de învățare - 59,3%, etc.

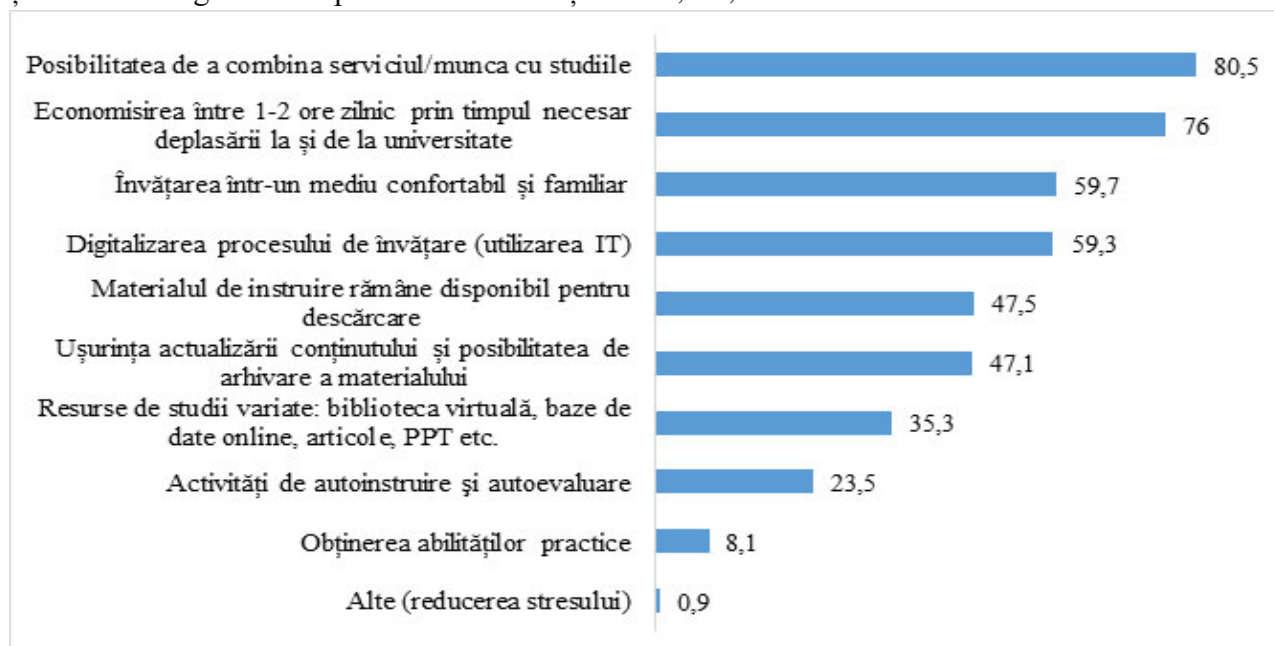


Figura 5. Opinia respondenților privind beneficiile studiilor online, %
 Sursa: elaborat de autor pe baza datelor sondajului

Prezentăm interes opinia studenților privind formatul potrivit de organizare a studiilor superioare. Astfel, în cazul ciclului I. Licență 39,4 % din respondenți au optat pentru formatul online, 36,2 % - mixt și 24,4 % - pentru offline. Pentru ciclul II. Masterat, cota respondenților care consideră că cel mai potrivit format ar fi online este de 47,5 %, formatul mixt - 38,5% și numai 14,0% din respondenți sunt pentru offline.

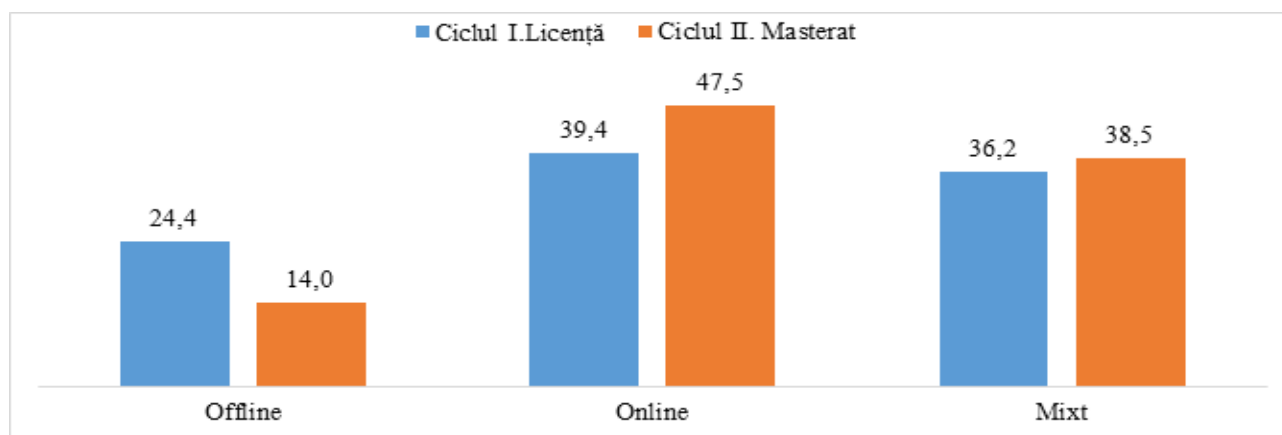


Figura 6. Opinia studenților privind formatul preferat pentru studiile superioare, %

Sursa: elaborat de autor pe baza datelor sondajului

În ceea ce privește opinia respondenților despre modul cum va fi organizat procesul de studii după pandemie, 62 % din respondenți sunt de părerea că nu vom reveni la practicile vechi, astfel 23 % consideră că va fi pus accent mai mare pe instruirea online, iar 39% - că predarea online va deveni parte integrantă a studiilor. În același timp, 24 % din respondenți consideră că, după încheierea pandemiei, dacă vor fi careva schimbări, acestea vor fi nesemnificative, iar 14 % sunt de părerea că universitatea va reveni la practicile anterioare, fără schimbări.

CONCLUZII

Criza COVID-19 a demonstrat că învățământul la distanță a devenit o componentă importantă a procesului de studii, iar universitățile nu vor mai putea reveni total la practicile de învățare aplicate înainte de criza. De aceea pentru a asigura calitatea studiilor și satisfacția studenților, instituțiile de învățământ superior, în colaborare cu instituțiile publice și partenerii de afaceri, ar trebui să întreprindă un set de acțiuni, printre care:

- dezvoltarea competențelor digitale ale profesorilor și instruirea acestora privind utilizarea diferitor instrumente și aplicații specifice instruirii online;
- reconceptualizarea metodelor didactice aplicate, cu toate că studiile au fost desfășurate cu utilizarea tehnologiilor online, în mare parte, au fost aplicate aceleași strategii și metode didactice caracteristice studiilor față în față;
- proiectarea structurii cursurilor pentru învățarea online. În prezent, structura cursului este aceeași ca și în învățământul offline;
- consolidarea resurselor infrastructurii IT, inclusiv conexiunea la Internet de mare capacitate și asigurarea cadrelor didactice cu tehnică digitală performantă;
- dezvoltarea unui sistem unificat de management al învățării (LMS) pentru învățământul online, necesar pentru desfășurarea cursurilor, interacțiunea cu colegii și profesorii, partajarea materialelor și evaluarea online a studenților;
- integrarea tehnologiei mobile în învățarea online (mobile learning), ținând cont de utilizarea sporită în procesul de studii a telefoanelor mobile;
- elaborarea și dezvoltarea unor resurse de învățare digitale, conținutul cărora să fie relevant, interactiv și mai ușor de utilizat;
- menținerea și dezvoltarea interacțiunii dintre cadru didactic și studenți, ceea ce le permite să socializeze, să facă ușor schimb de idei cu alții, să participe la activități de grup;
- organizarea studiilor atât sincron, cât și asincron, studenții având posibilitatea să studieze în ritm propriu.

BIBLIOGRAFIE

1. Regulamentul-cadru privind organizarea și desfășurarea învățământului superior la distanță în instituțiile de învățământ superior, aprobat prin ordinul Ministrului Educației nr. 474 din 24.05.2016. Disponibil: https://mecc.gov.md/sites/default/files/ordin_474_sin_24.05.2016.pdf
2. GANDASARI, D., DWIDIENAWATI, D. (2020) Evaluation of Online Learning with Digital Communication media during the COVID 19 Pandemic. In: Journal of the Social Sciences, July 2020 48(3), pp. 1063 -1071. https://www.researchgate.net/profile/D-Gandasari/publication/343569066_1062-107321470/links/5f321312299bf13404b72342/1062-107321470.pdf
3. ANDRONIC, S., BERNAZ, L.,TUTUNARU, I., BALAN, S., MUNTEANU, D. (2021) Evaluation of learning quality and student satisfaction during the Covid-19 pandemic, *Journal of Social Sciences*, Vol. IV, no. 3 (2021), pp. 35 - 45, [https://doi.org/10.52326/jss.utm.2021.4\(3\).04](https://doi.org/10.52326/jss.utm.2021.4(3).04)
4. GIRAY, G. An assessment of student satisfaction with e-learning: An empirical study with computer and software engineering undergraduate students in Turkey under pandemic conditions. *Education and Information Technologies*, 26, 6651–6673 (2021). <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10454-x>
5. DWIDIENAWATI, D., ABDINAGORO, S. B., TJAHHANA, D., GANDASARI, D., & MUNAWAROH, Z. (2020). Forced shifting to e-learning during the covid-19 outbreak: Information quality, system quality, service quality, and goal orientation influence to e-learning satisfaction and perceived performance. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 9(2), 1518–1525. <http://www.warse.org/IJATCSE/static/pdf/file/ijatcse93922020.pdf>
6. HOLSAPPLE C. W., LEE-POST A. (2006) Defining, Assessing, and Promoting E-Learning Success: An Information Systems Perspective. *Decision Sciences Journal of Innovative Education* 4(1):67 - 85, January 2006. DOI:[10.1111/j.1540-4609.2006.00102.x](https://doi.org/10.1111/j.1540-4609.2006.00102.x)
7. MIYAZOE, M., ANDERSON, T. (2010).The interaction equivalency theorem. *Journal of Interactive Online Learning* 9(2) https://www.researchgate.net/publication/267025430_The_interaction_equivalency_theorem
8. GANDASARI, D., DWIDIENAWATI, D. Evaluation of Online Learning with Digital Communication media during the COVID 19 Pandemic. In: Journal of the Social Sciences, July 2020 48(3), pp. 1063 - 1071. https://www.researchgate.net/profile/D-Gandasari/publication/343569066_1062-107321470/links/5f321312299bf13404b72342/1062-107321470.pdf
9. BABER, H. (2020) Determinants of Students' Perceived Learning Outcome and Satisfaction in Online Learning during the Pandemic of COVID19. In: Journal of Education and e-Learning Research, Vol. 7, No. 3, 285-292, 2020, ISSN(E) 2410-9991 / ISSN(P) 2518-0169. DOI:[10.20448/journal.509.2020.73.285.292](https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.73.285.292)
10. Hughes, C. (2020, April 30). The COVID-19 lockdown and the opportunity to transform education. Cambridge Assessment International Education. Retrieved from <https://blog.cambridgeinternational.org/the-covid-19-lockdown-and-the-opportunity-to-transform-education/>
11. FAYYAZ AHMAD FAIZE & MUHAMMAD NAWAZ (2020) Evaluation and Improvement of students' satisfaction in Online learning during COVID-19. In: Open Praxis, vol. 12 issue 4, October–December 2020, pp. 495–507 (ISSN 2304-070X) <https://search.informit.org/doi/epdf/10.3316/informit.620310264783188>
12. MAQABLEH, M., ALIA, M. (2021) Evaluation online learning of undergraduate students under lockdown amidst COVID-19 Pandemic: The online learning experience and students' satisfaction- Children and Youth Services Review, 2021, Volume 128, September 2021, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S019074092100236X>