

МОНІТОРИНГ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СПОЖИВАЧІВ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ: ЗДОБУВАЧІ ВИЩОЇ ОСВІТИ СТУПЕНЯ МАГІСТР (першого року навчання)

Відповідно до пункту 2 статті 16 Закону України «Про вищу освіту» система забезпечення закладами вищої освіти якості освітньої діяльності та якості вищої освіти (система внутрішнього забезпечення якості) передбачає здійснення процедур і заходів до яких включено здійснення моніторингу та періодичного перегляду освітніх програм.

Згідно з вимогами Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG) 2015 року, частини 1: Стандарти та рекомендації щодо внутрішнього забезпечення якості, передбачено: «Заклади повинні забезпечити реалізацію програм таким чином, щоб заохотити студентів брати активну роль у розвитку освітнього процесу, а оцінювання студентів відображало цей підхід».

На виконання вимог Закону України «Про вищу освіту» та європейських стандартів якості в Університеті імені Альфреда Нобеля запроваджено моніторинг змісту, організації та якості освітнього процесу, якості освітніх програм.

Метою моніторингу є вивчення рівня задоволеності здобувачів вищої освіти, як споживачів освітніх послуг, якістю освітніх програм, а саме: змістовним наповненням програми, викладанням, забезпеченістю освітнього процесу матеріально-технічними та навчально-методичними ресурсами.

В Університеті моніторинг задоволеності здобувачів, які навчаються на другому (магістерському) рівні вищої освіти як споживачів освітніх послуг, шляхом анкетування, проводився двічі. Перший моніторинг відбувся протягом травня 2018 року, другий – у листопаді, 2018 року. Учасники анкетування – здобувачі вищої освіти ступеня магістр, першого року навчання, різних спеціальностей, а саме: «Економіка: Економічна кібернетика», «Маркетинг», «Менеджмент: Менеджмент організацій», «Менеджмент: Управління навчальним закладом», «Міжнародні економічні відносини», «Освітні, педагогічні науки», «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», «Політологія», «Право», «Психологія», «Філологія (Мова та література)», «Філологія (Переклад)», «Філологія (Прикладна лінгвістика)», «Фінанси, банківська справа та страхування».

У опитуванні взяли участь: 109 осіб – у травні, 104 особи – у листопаді.

Узагальнені результати на перше питання анкети «Чи задоволені Ви тим, що навчаєтеся на обраній Вами спеціальності?» представлені у табл. 1 та на рис. 1.

Таблиця 1

Задоволеність здобувачів вищої освіти навчанням на обраній спеціальності

Рівень задоволеності	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Задоволений	84 особи (77%)	78 осіб (75%)
Частково задоволений	22 особи (20,2%)	25 осіб (24%)
Не задоволений	3 особи (2,8%)	1 особа (1%)

Результати отримані в травні і листопаді не мають істотних відмінностей. 97-99% учасників опитування задоволені тим, що вчаться на обраній спеціальності. Учасникам опитування, які обирали відповідь «не задоволений» пропонувалось вказати чому саме. Причинами незадоволення вказані: «низька якість матеріалу, який викладається; погана підготовка деяких викладачів до занять; мала кількість занять», «професія не дуже перспективна у сучасному світі» (спеціальність «Право»). Двоє опитаних причин не вказали.

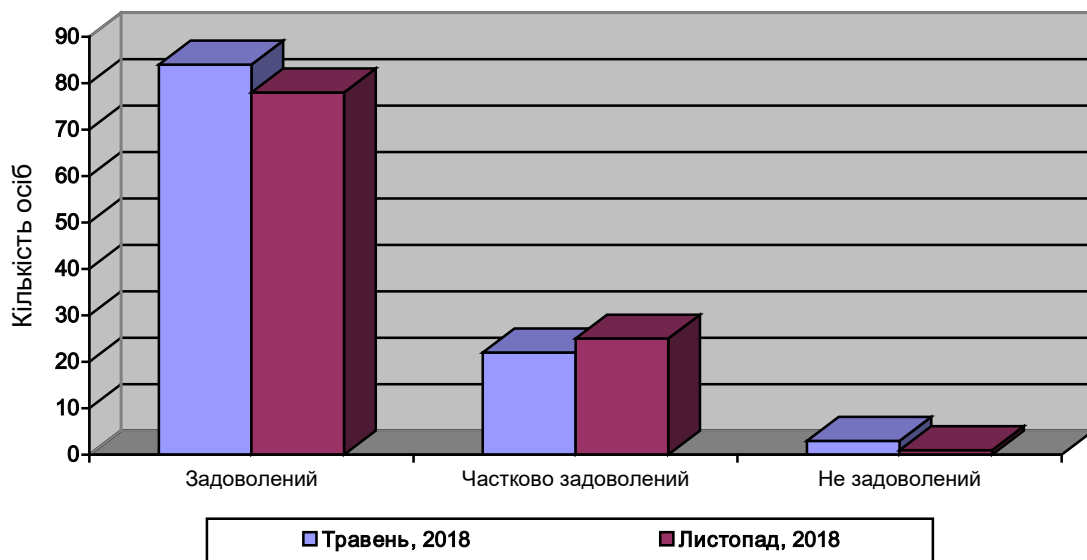


Рис. 1. Задоволеність здобувачів вищої освіти навчанням на обраній спеціальності, у порівнянні

На друге питання анкети «Чи знаєте Ви, що Ваше навчання відбувається у відповідності до затвердженої освітньої програми?» отримані результати відображені у табл. 2 та на рис. 2.

Таблиця 2

Обізнаність здобувачів вищої освіти щодо навчання за затвердженою освітньою програмою

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Так	98 осіб (89,9%)	92 особи (88,5%)
Ні	11 осіб (10,1%)	12 осіб (11,5%)

Результати отримані в травні і листопаді не мають істотних відмінностей. Переважна більшість опитаних здобувачів вищої освіти (89,9% - у травні та 88,5% - у листопаді) знає, що їх навчання відбувається у відповідності до затвердженої освітньої програми.

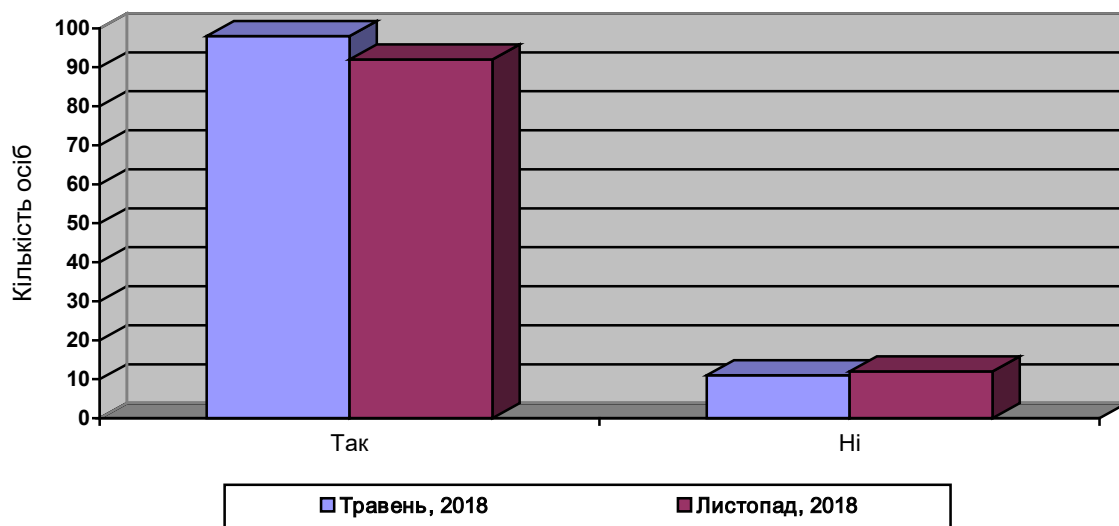


Рис. 2. Обізнаність здобувачів вищої освіти щодо навчання за затвердженою освітньою програмою, у порівнянні

У третьому питанні з'ясується чи ознайомлені майбутні магістри з цілями освітньої програми (табл. 3, рис. 3).

Таблиця 3

Поінформованість здобувачів вищої освіти щодо цілей освітньої програми

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Так	67 осіб (61,5%)	76 осіб (73,1%)
Ні	13 осіб (11,9%)	13 осіб (12,5%)
Важко відповісти	29 осіб (26,6%)	15 осіб (14,4%)

У травневому опитуванні – 26,6%, а у листопаді – 14,4% опитаним важко відповісти на поставлене питання, що свідчить про невпевненість в своїх знаннях щодо цілей освітньої програми. Дванадцять відсотків опитаних не знають цілей освітньої програми. Завідувачам кафедр, науково-педагогічним працівникам необхідно приділити увагу формуванню у здобувачів вищої освіти розуміння цілей їх професійного розвитку.

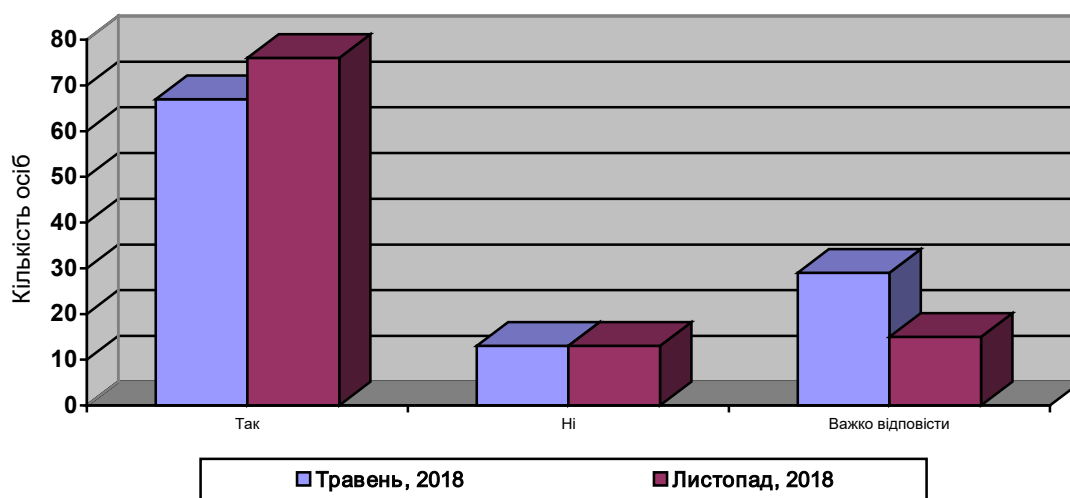


Рис. 3. Поінформованість здобувачів вищої освіти щодо цілей освітньої програми

З метою з'ясування мотивів вибору Університету імені Альфреда Нобеля для навчання на другому (магістерському) рівні вищої освіти за певною освітньою програмою опитаним був запропонований наступний перелік:

- Університет імені Альфреда Нобеля має хорошу репутацію;
- я вже навчалась(вся) в цьому Університеті;
- Університет має зручне місце розташування;
- це можливість отримати більш високий рівень кваліфікації;
- мені порекомендували;
- освітня програма, за якою я навчаюсь, відповідає моїм очікуванням;
- вартість навчання на даній освітній програмі приваблює порівняно з аналогічними програмами, пропонованими іншими вишами;
- випускники Університету імені Альфреда Нобеля мають хороші перспективи працевлаштування та будують успішну кар'єру;
- інше, вкажіть що саме.

Кількість виборів відповідей не обмежувалася.

Розподіл мотивів вибору Університету імені Альфреда Нобеля для навчання за результатами опитування представлений у табл. 4.

Таблиця 4

Мотиви вибору Університету імені Альфреда Нобеля

№ з/п	Запропоновані мотиви вибору Університету	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Місце	Результати опитування (листопад, 2018 р.)	Місце
1.	Університет імені Альфреда Нобеля має хорошу репутацію	60 осіб (55%)	1	59 осіб (56,7%)	1
2.	Я вже навчалась(вся) в цьому Університеті	29 осіб (26,6%)	7	40 осіб (38,5%)	4
3.	Університет має зручне місце розташування	43 особи (39,4%)	4	42 особи (40,4%)	3
4.	Це можливість отримати більш високий рівень кваліфікації	53 особи (48,6%)	2	51 особа (49%)	2
5.	Мені порекомендували	30 осіб (27,5%)	6	18 осіб (17,3%)	7
6.	Освітня програма, за якою я навчаюсь, відповідає моїм очікуванням	49 осіб (45%)	3	31 особа (29,8%)	5
7.	Вартість навчання на даній освітній програмі приваблює порівняно з аналогічними програмами, пропонованими іншими вишами	28 осіб (25,7%)	8	9 осіб (8,7%)	8
8.	Випускники Університету імені Альфреда Нобеля мають хороші перспективи працевлаштування та будують успішну кар'єру	36 осіб (33%)	5	23 особи (22,1%)	6

Перші два місця і у травні, і у листопаді посідають такі мотиви вибору: перше місце: Університет імені Альфреда Нобеля має хорошу репутацію; друге – це можливість отримати більш високий рівень кваліфікації.

На пропозицію вказати інші причини вибору Університету опитані зазначили: «зручно вчитися по суботах», «гарні викладачі», «немає корупції»,

«лояльність», «допомога», «комфорт», «комфортні умови для навчання»; «не тільки технічний переклад», «зручний розклад, який дає змогу поєднувати навчання з роботою», «приємна атмосфера», «зовнішній вигляд».

Опитуваним пропонувалось оцінити якість освітніх послуг, які надає Університет імені Альфреда Нобеля за шкалою від 2 до 5, де:

- 5 – задоволений повністю;
- 4 – в більшій мірі задоволений;
- 3 – не в повній мірі задоволений;
- 2 – не задоволений.

Отримані результати представлені у табл. 5 та на рис. 4.

Таблиця 5

Оцінка якості освітніх послуг, які надає Університет здобувачами вищої освіти

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Задоволений повністю	42 особи (38,5%)	31 особа (29,8%)
В більшій мірі задоволений	58 осіб (53,2%)	70 осіб (67,3%)
Не в повній мірі задоволений	7 осіб (6,4%)	3 особи (2,9%)
Не задоволений	2 особи (1,8%)	-

Таким чином, за результатами опитувань у травні – 91,7% (100 осіб), а у листопаді – 97,1% (101 особа) учасників анкетування задоволені якістю освітніх послуг, які надає Університет.

Завдання колективу Університету – враховувати в своїй діяльності конструктивні зауваження незадоволених отримувачів освітніх послуг, підтримувати високу оцінку якості та розширювати спектр освітніх послуг.

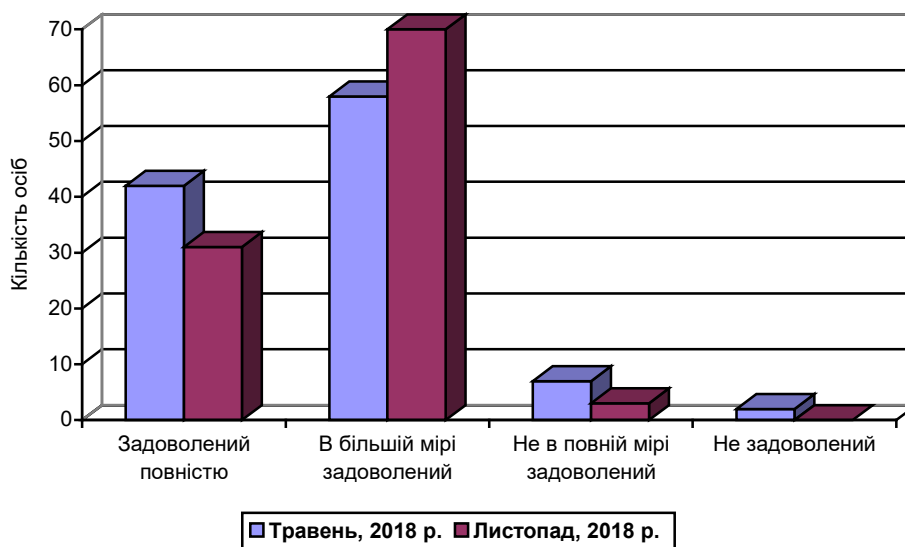


Рис. 4. Оцінка якості освітніх послуг, які надає Університет здобувачами вищої освіти, у порівнянні

Щодо достатності виділеного часу на вивчення навчальних дисциплін (враховуючи усі види робіт: аудиторну, самостійну, індивідуальну) для оволодіння відповідними компетентностями здобувачі вищої освіти дали оцінку (табл. 6, рис. 5).

Таблиця 6

Оцінка достатності обсягу часу, який виділяється на вивчення навчальних дисциплін

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Достатній	44 особи (40,4%)	36 осіб (34,6%)
Більшою мірою, достатній	44 особи (40,4%)	47 осіб (45,2%)
Не цілком достатній	18 осіб (16,5%)	19 осіб (18,3%)
Недостатній	3 особи (2,8%)	2 особи (1,9%)

Таким чином, у травні – 80,8% (88 осіб), а у листопаді – 79,8% опитаних (83 особи) вважають існуючий розподіл часу на вивчення навчальних дисциплін за усіма видами робіт об’єктивним. Серед зауважень щодо розподілу часу: «мало практики з мови», «мало практики».

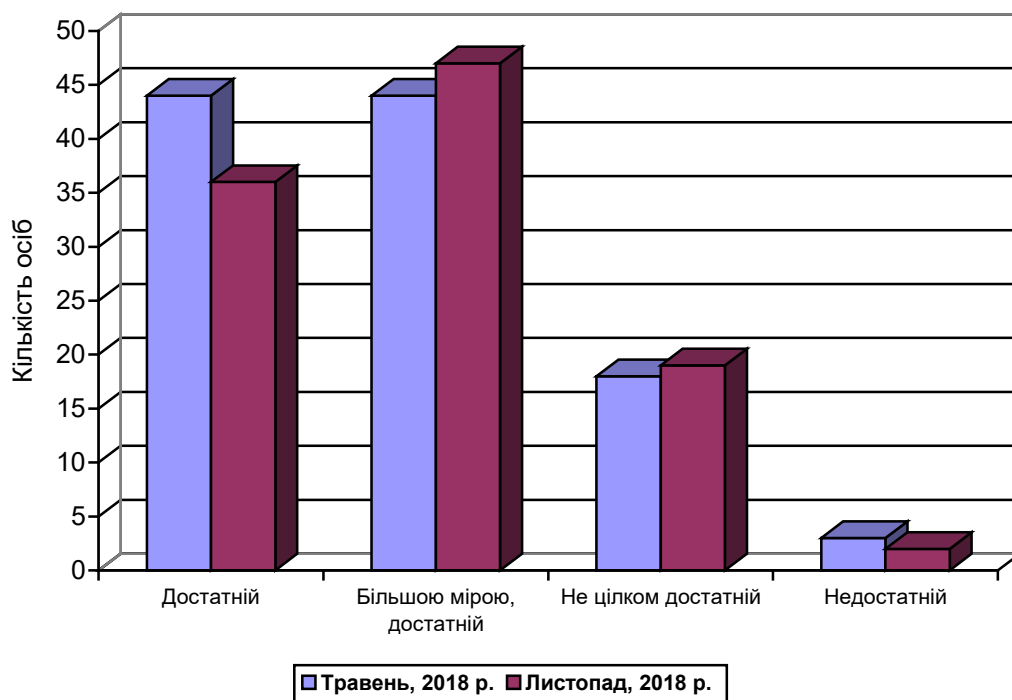


Рис. 5. Оцінка достатності обсягу часу, який виділяється на вивчення навчальних дисциплін, у порівнянні

Щодо оцінки відповідності структури освітньої програми – переліку навчальних дисциплін, очікуванням здобувачів (чи присутні всі дисципліни, вивчення яких, на їх думку, необхідно для майбутньої професійної діяльності; чи немає дублювання дисциплін; немає порушення логіки викладання дисциплін і т. ін.) отримані результати узагальнені у табл. 7 та на рис. 6.

Відповідність структури освітньої програми очікуванням здобувачів вищої освіти

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Відповідає	41 особа (37,6%)	34 особи (32,7%)
В основному відповідає	55 осіб (50,5%)	55 осіб (52,9%)
Більшою мірою не відповідає	7 осіб (6,4%)	13 осіб (12,5%)
Не відповідає	4 особи (3,7%)	1 особа (1%)
Важко відповісти	2 особи (1,8%)	1 особа (1%)

Відповідно до вищезазначених результатів, діючі в Університеті освітні програми за своєю структурою в основному відповідають очікуванням опитаних здобувачів вищої освіти (87,6% опитаних – у травні, 85,6% опитаних – у листопаді).

Серед зауважень вказується: «дублювання дисциплін».

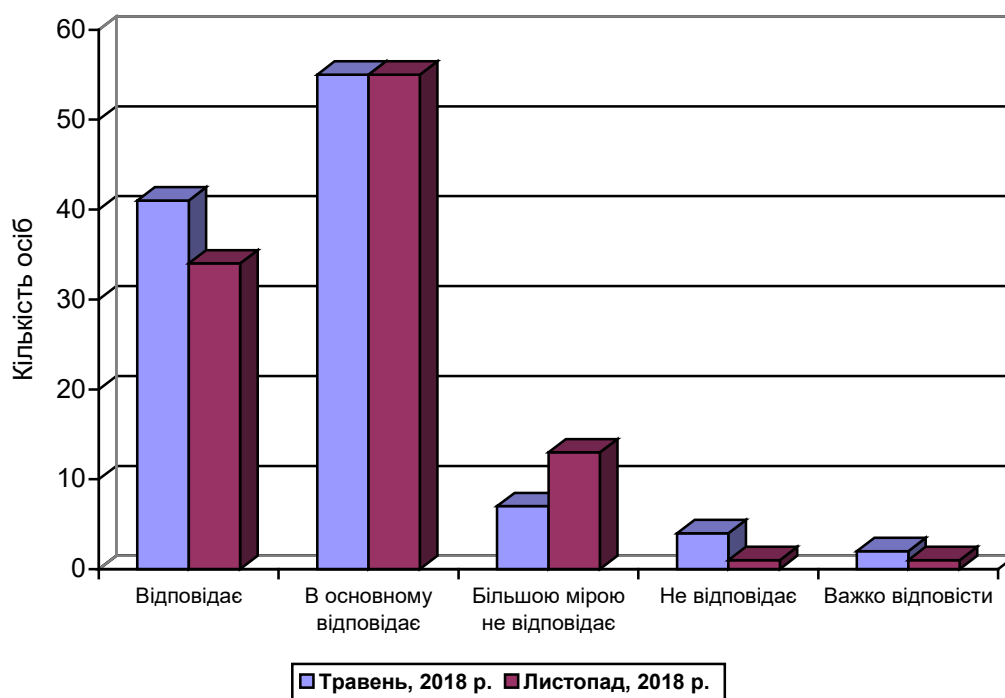


Рис. 6. Відповідність структури освітньої програми очікуванням здобувачів вищої освіти, у порівнянні

Здобувачі вищої освіти ступеня магістр оцінювали ефективність методів і методику викладання, які застосовуються на програмі, а також стимулювання їх до самоосвіти й науково-дослідницької діяльності.

Запропоновані твердження можна було оцінити за наступною шкалою: 3 – безумовно згоден; 2 – в основному згоден; 1 – однозначно не згоден; 0 – важко відповісти.

Щодо твердження «Методи викладання і навчання ефективні для цієї програми» узагальнені відповіді представлені у табл. 8 та на рис. 7.

Оцінка здобувачів вищої освіти ефективності методів викладання і навчання, які застосовуються на програмі

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Безумовно згоден	60 осіб (55%)	56 осіб (53,8%)
В основному згоден	45 осіб (41,3%)	45 осіб (43,3%)
Однозначно не згоден	2 особи (1,8%)	1 особа (1%)
Важко відповісти	2 особи (1,8%)	2 особи (1,9%)

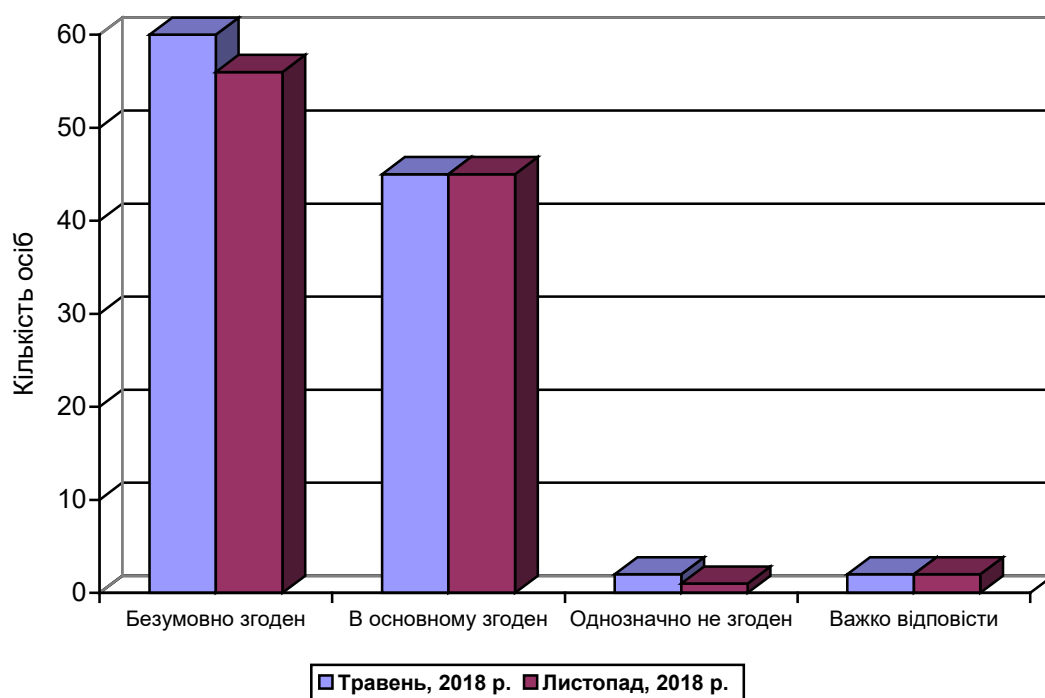


Рис. 7. Оцінка здобувачів вищої освіти ефективності методів викладання і навчання, які застосовуються на програмі, у порівнянні

96,3% опитаних здобувачів вищої освіти у травні 2018 року та 97,1% – у листопаді 2018 року оцінюють методи викладання і навчання як ефективні.

Щодо задоволеності процесом викладання (твердження «Я задоволена(ий) викладанням») отримані результати представлені у табл. 9 та на рис. 8.

Таблиця 9

Задоволеність здобувачів вищої освіти процесом викладання

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Безумовно згоден	66 осіб (60,6%)	57 осіб (54,8%)
В основному згоден	39 осіб (35,8%)	45 осіб (43,3%)
Однозначно не згоден	3 особи (2,8%)	2 особи (1,9%)
Важко відповісти	1 особа (0,9%)	-

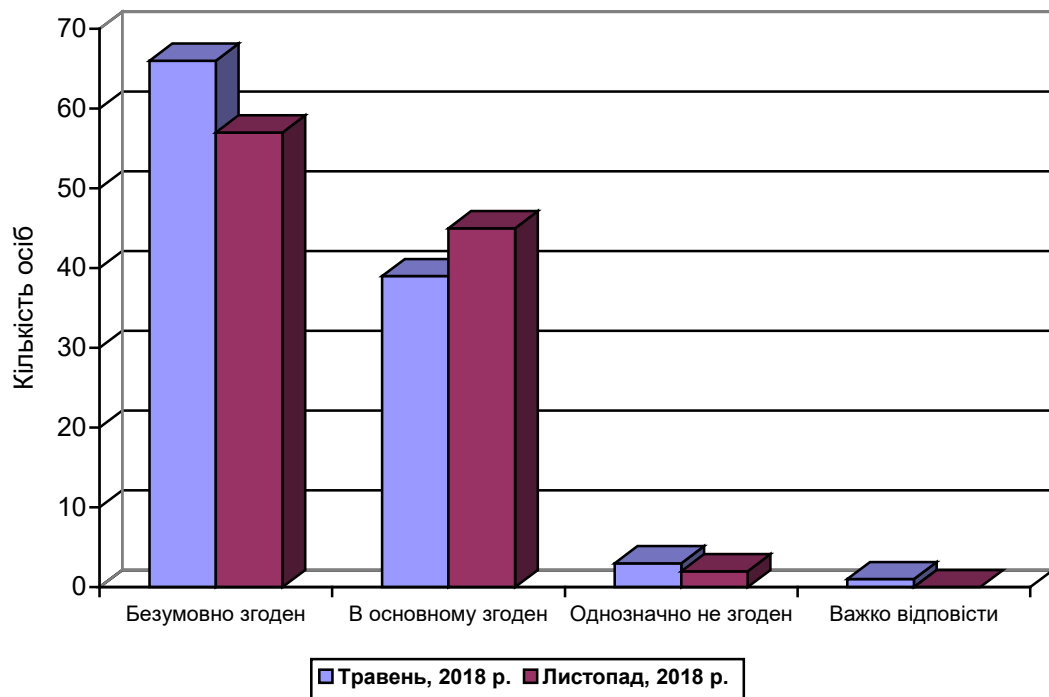


Рис. 8. Задоволеність здобувачів вищої освіти процесом викладання на програмі, у порівнянні

96,4% здобувачів вищої освіти, які взяли участь в опитуванні у травні 2018 року та 98,1% опитаних у листопаді 2018 року задоволені викладанням на освітній програмі.

Щодо твердження «Програма стимулює до самоосвіти» отримані наступні результати (табл. 10, рис. 9).

Таблиця 10

Стимулювання здобувачів вищої освіти до самоосвіти

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Безумовно згоден	57 осіб (52,3%)	51 особа (49%)
В основному згоден	33 особи (30,3%)	41 особа (39,4%)
Однозначно не згоден	12 осіб (11%)	11 осіб (10,6%)
Важко відповісти	7 осіб (6,4%)	1 особа (1%)

82,6% опитаних у травні та 88,4% учасників анкетування у листопаді згодні з тим, що освітні програми, за якими вони навчаються стимулюють їх до самоосвіти.

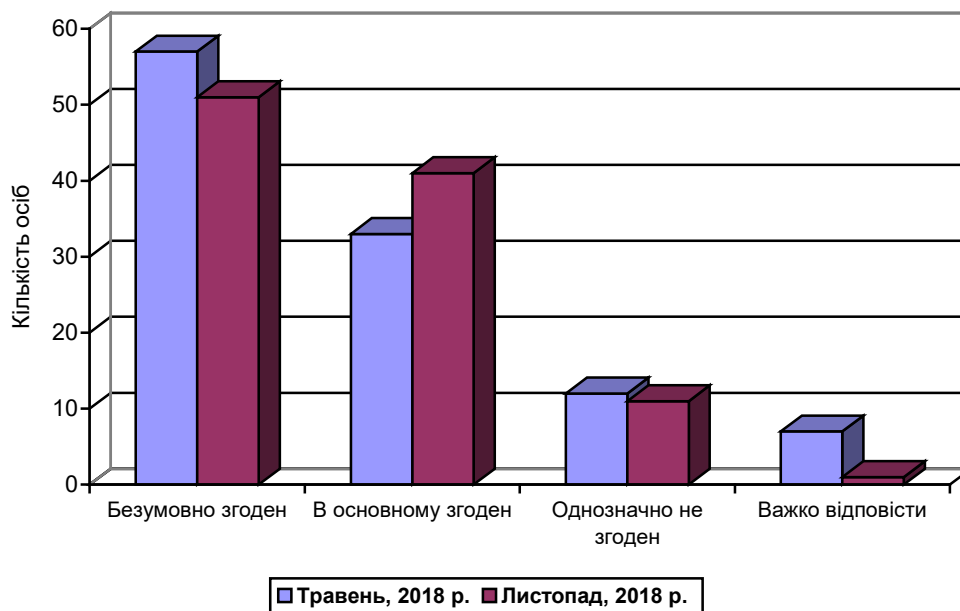


Рис. 9. Стимулювання здобувачів вищої освіти до самоосвіти, у порівнянні

Щодо твердження «Програма стимулює до науково-дослідницької діяльності» результати опитування представлені у табл. 11 та на рис. 10.

Таблиця 11

Стимулювання здобувачів вищої освіти до науково-дослідницької діяльності

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Безумовно згоден	26 осіб (23,9%)	35 осіб (33,7%)
В основному згоден	47 осіб (43,1%)	49 осіб (47,1%)
Однозначно не згоден	20 осіб (18,3%)	12 осіб (11,5%)
Важко відповісти	16 осіб (14,7%)	8 осіб (7,7%)

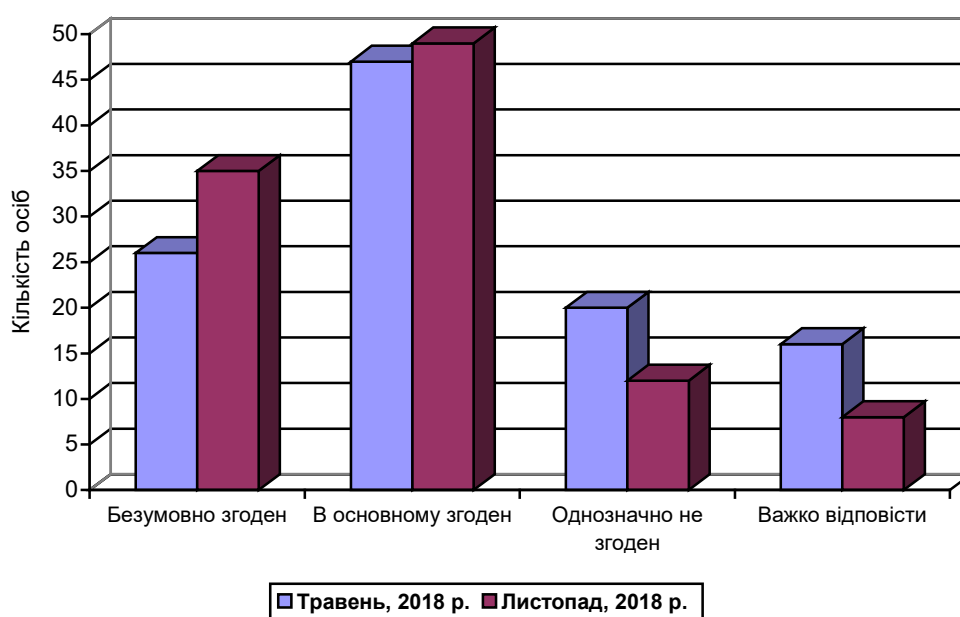


Рис. 10. Стимулювання здобувачів вищої освіти до науково-дослідницької діяльності, у порівнянні

При порівнянні результатів опитування з даного твердження у травні (67%) та у листопаді (80,8%), можна стверджувати, що активність залучення здобувачів до науково-дослідницької діяльності зросла майже на 14%.

Враховуючи отримані результати слід зазначити, що науково-педагогічним працівникам, які викладають навчальні дисципліни для здобувачів вищої освіти ступеня магістр, необхідно активізувати науково-дослідну діяльність шляхом стимулювання їх до самоосвіти, застосування в освітньому процесі результатів наукової роботи, спільної публікаційної активності тощо.

Моніторинг передбачає оцінку забезпеченості освітніх програм матеріально-технічними та навчально-методичними ресурсами. Здобувачі вищої освіти оцінювали: доступність та якість навчальної, навчально-методичної, методичної літератури; комп'ютерне забезпечення освітнього процесу; роботу бібліотеки.

Узагальнені результати опитування з питання «Чи доступні Вам підручники, методичні посібники, лекції тощо в електронній та друкованій формах?» представлені у табл. 12 та на рис. 11.

Таблиця 12

Доступність здобувачам вищої освіти підручників, методичних посібників, лекцій в електронній та друкованій формах

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
Так	98 осіб (89,9%)	90 осіб (86,5%)
Ні	3 особи (2,8%)	6 осіб (5,8%)
Важко відповісти	8 осіб (7,3%)	8 осіб (7,7%)

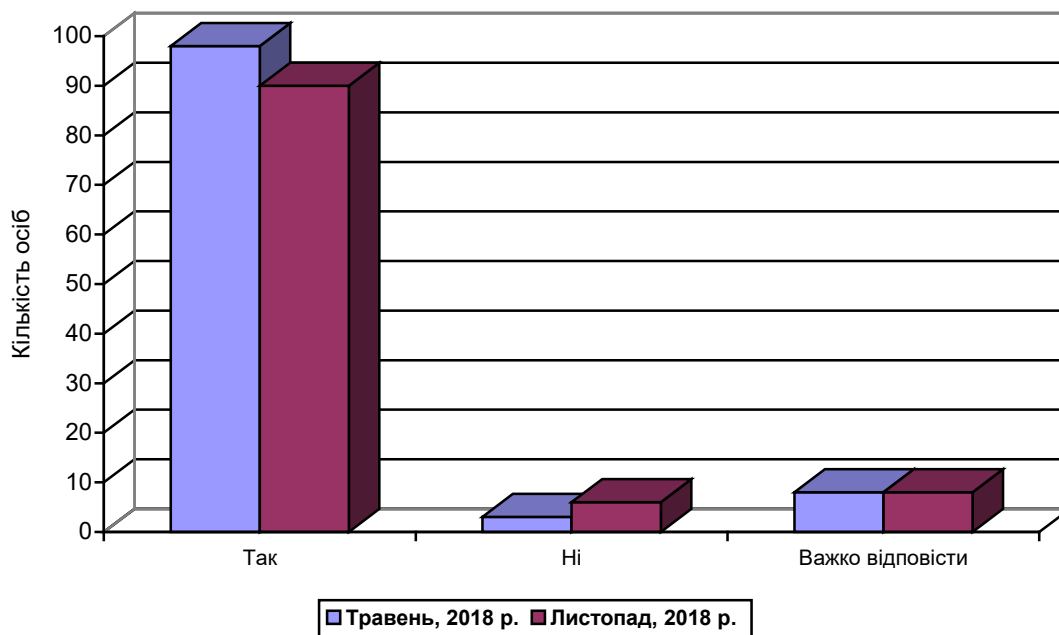


Рис. 11. Доступність здобувачам вищої освіти підручників, методичних посібників, лекцій в електронній та друкованій формах, у порівнянні

За результатами оцінки якості підручників, методичних посібників, лекцій тощо в електронній та друкованій формах (за шкалою від 2 до 5 балів) узагальнені результати у табл. 13, рис. 12.

Таблиця 13

Оцінка здобувачами вищої освіти якості підручників, методичних посібників, лекцій в електронній та друкованій формах

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
5 - задоволений повністю	43 особи (39,4%)	46 осіб (44,2%)
4 - в більшій мірі задоволений	60 осіб (55%)	48 осіб (46,2%)
3 - не в повній мірі задоволений	4 особи (3,7%)	10 осіб (9,6%)
2 - не задоволений	2 особи (1,8%)	-

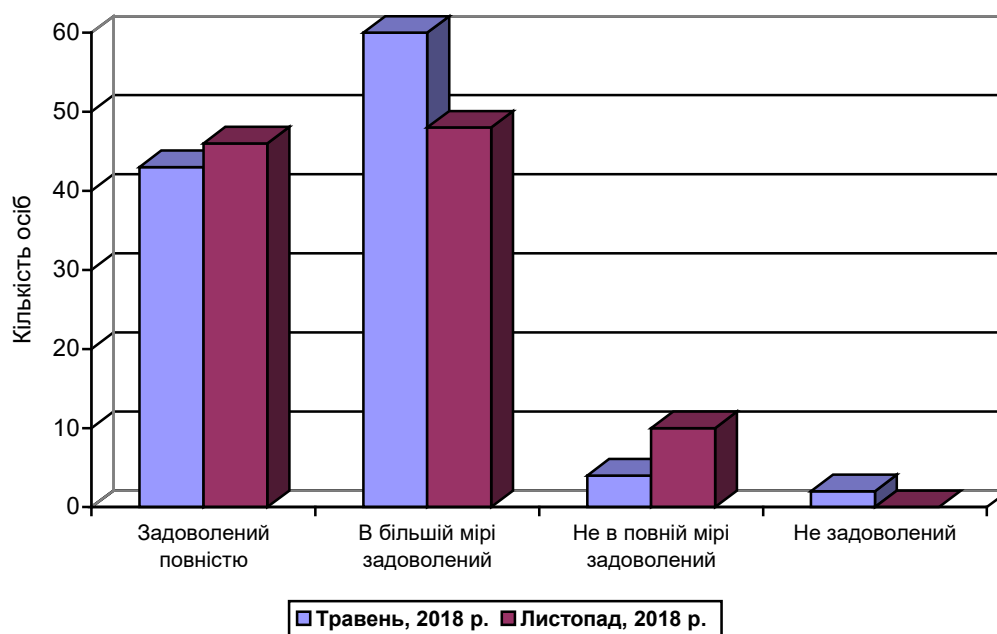


Рис. 12. Оцінка здобувачами вищої освіти якості підручників, методичних посібників, лекцій в електронній та друкованій формах, у порівнянні

Якістю підручників, методичних посібників, лекцій в електронній та друкованій формах задоволена переважна більшість опитаних (у травні – 99,4%, у листопаді – 90,4%).

На питання «Чи задовольняє Вашим потребам комп'ютерне забезпечення освітнього процесу?» отримані відповіді представлені у табл. 14 та на рис. 13.

Задоволеність здобувачів вищої освіти комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
5 - задоволений повністю	43 особи (39,4%)	38 осіб (36,5%)
4 - в більшій мірі задоволений	47 осіб (43,1%)	42 особи (40,4%)
3 - не в повній мірі задоволений	14 осіб (12,8%)	22 особи (21,2%)
2 - не задоволений	5 осіб (4,6%)	2 особи (1,9%)

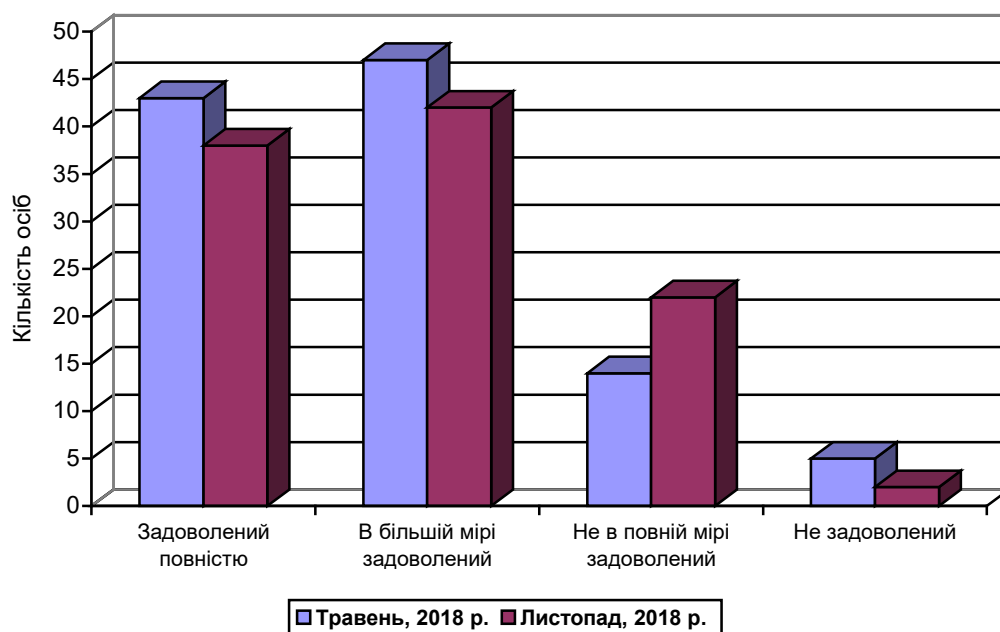


Рис. 13. Задоволеність здобувачів вищої освіти комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу, у порівнянні

Спостерігається зниження рівня задоволеності здобувачів вищої освіти комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу 76,9% задоволених у листопаді проти 82,5% задоволених у травні (зменшення на 5,6%).

На питання щодо задоволеності роботою бібліотеки та читального залу отримані результати (табл. 15, рис. 14).

Задоволеність здобувачів вищої освіти роботою бібліотеки та читального залу

Варіанти відповіді	Результати опитування (травень, 2018 р.)*	Результати опитування (листопад, 2018 р.)
5 - задоволений повністю	80 осіб (73,4%)	80 осіб (76,9%)
4 - в більшій мірі задоволений	25 осіб (22,9%)	22 особи (21,2%)
3 - не в повній мірі задоволений	2 особи (1,8%)	2 особи (1,9%)
2 - не задоволений	-	-

*Двоє опитаних зазначили, що не користуються послугами бібліотеки, тому не надали відповіді.

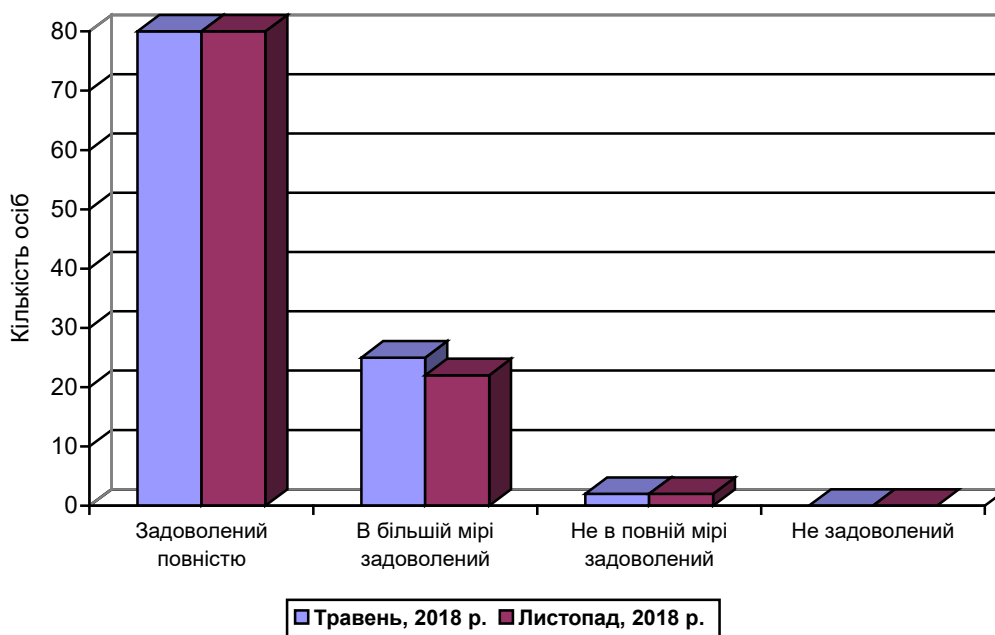


Рис. 14. Задоволеність здобувачів вищої освіти роботою бібліотеки та читального залу, у порівнянні

У цілому задоволені роботою бібліотеки і читального залу Університету у травні – 96,3% опитаних, у листопаді – 98,1% здобувачів вищої освіти, які взяли участь в анкетуванні.

Таким чином, зважаючи на усе вищезазначене, можна зробити загальний висновок – освітні послуги, які надаються Університетом, надаються на достатньо високому рівні і задовольняють більшість опитаних.

Але є певні можливості щодо удосконалення та покращення освітніх послуг, які надає Університет імені Альфреда Нобеля, з цією метою пропонується вжити наступних заходів:

1. Систематично проводити моніторинг здобувачів магістерського ступеня вищої освіти щодо задоволеності освітніми програмами та якістю освітніх послуг. Відстежувати позитивну динаміку та виявляти слабкі чи проблемні зони з метою вжиття своєчасних заходів.

2. Науково-педагогічним працівникам враховувати в своїй діяльності конструктивні зауваження незадоволених отримувачів освітніх послуг, підтримувати високу оцінку якості та розширювати спектр освітніх послуг.

3. Науково-педагогічним працівникам формувати у майбутніх магістрів розуміння цілей їх професійного розвитку (знайомити здобувачів вищої освіти з цілями освітніх програм).

4. Науково-педагогічним працівникам, які викладають навчальні дисципліни для здобувачів вищої освіти ступеня магістр, необхідно активізувати науково-дослідну діяльність майбутніх магістрів шляхом стимулювання їх до самоосвіти, застосування в освітньому процесі результатів наукової роботи, спільної публікаційної активності тощо.