

МОНІТОРИНГ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СПОЖИВАЧІВ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ: ЗДОБУВАЧІ ВИЩОЇ ОСВІТИ СТУПЕНЯ БАКАЛАВР - ВИПУСКНИКИ (четвертий рік 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.

Моніторинг задоволеності здобувачів, які навчаються на бакалаврському рівні вищої освіти як споживачів освітніх послуг, і є випускниками 2018/2019 н.р., проводився шляхом анкетування протягом грудня 2018 року, січня-лютого 2019 року. Учасники анкетування – здобувачі вищої освіти (далі – здобувачі), які навчаються за спеціальностями: «Економічна кібернетика», «Маркетинг», «Менеджмент», «Міжнародна економіка», «Облік і аудит», «Політологія», «Право», «Психологія», «Соціальна робота», «Товарознавство і торговельне підприємництво», «Туризм», «Філологія (Мова та література)», «Філологія (Переклад)», «Філологія (Прикладна лінгвістика)», «Фінанси і кредит». Всього в опитуванні взяли участь 134 особи.

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

Таблиця 1

Задоволеність здобувачів вищої освіти навчанням на обраній спеціальності

Рівень задоволеності	Результати опитування
Задоволений	89 осіб (66,4%)
Частково задоволений	44 особи (32,8%)
Не задоволений	1 особа (0,7%)

89 учасників опитування (66,4%) задоволені тим, що вчать на обраній спеціальності, 44 здобувачі (32,8%) частково задоволені, 1 – не задоволений. Учасникам опитування, які обрали відповідь «не задоволений», пропонувалось вказати чому саме. Опитаний написав: «чотири роки деградував».

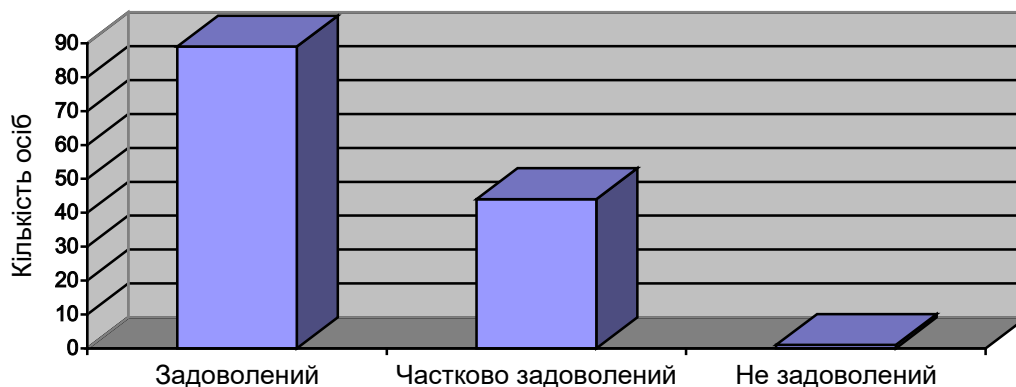


Рис. 1. Задоволеність здобувачів вищої освіти навчанням на обраній спеціальності

На друге питання анкети «Які проблеми, на Вашу думку, найбільшою мірою ускладнювали навчання за Вашою спеціальністю?» здобувачам пропонувалось обрати відповідь з наступного переліку (кількість виборів не обмежувалася):

- недостатній рівень підготовки в школі;
- вплив з боку інших студентів, що перешкоджав прояву Ваших здібностей під час навчальних занять;
- недостатнє забезпечення навчально-методичною літературою (підручники, навчальні посібники, методичні вказівки);
- незручний розклад;
- надмірний обсяг навчального навантаження;
- необхідність поєднувати навчання і роботу;
- некомпетентність окремих викладачів;
- розчарування в спеціальності;
- особиста неорганізованість;
- відсутність інтересу до навчання;
- відсутність перспектив працевлаштування.

За результатами опитування перші три позиції отримали наступні проблеми: необхідність поєднувати навчання і роботу (обрали 44,8% опитаних), незручний розклад (29,9%), некомпетентність окремих викладачів (28,4%). Узагальнені результати по другому питанню відображені у таблиці 2.

Таблиця 2

Які проблеми найбільшою мірою ускладнювали навчання, на думку опитаних

Перелік проблем	Кількість здобувачів, які позначили дану проблему	Відсоток
Необхідність поєднувати навчання і роботу	60	44,8
Незручний розклад	40	29,9
Некомпетентність окремих викладачів	38	28,4
Надмірний обсяг навчального навантаження	30	22,4
Особиста неорганізованість	30	22,4
Відсутність перспектив працевлаштування	28	20,9
Недостатній рівень підготовки в школі	27	20,1
Недостатнє забезпечення навчально-методичною літературою	20	14,9
Розчарування в спеціальності	15	11,2
Вплив з боку інших студентів, що перешкоджав прояву здібностей під час навчальних занять	10	7,5
Відсутність інтересу до навчання	7	5,2

Здобувачі вищої освіти, відповідаючи на друге питання, мали змогу надати свій варіант відповіді. Опитані вважають, що серед проблем, які найбільшою мірою ускладнювали їх навчання, є наступні: застарілі підручники, стара

література, старі підручники, літератури не вистачає на всіх, кажуть фотографувати посібники – це не зручно, багато матеріалу на самостійне вивчення, великий об’єм домашніх завдань, великий об’єм матеріалу на домашній розгляд, урізана програма, мало практики, потрібна більша кількість годин на предмет, багато предметів не за спеціальністю, погано розвинена психологія в Університеті.

Здобувачі вищої освіти ступеня бакалавр 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. 3 та на рис. 2.

Таблиця 3

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

Варіанти відповіді	Результати опитування
3 – безумовно згоден	66 осіб (49,3%)
2 – в основному згоден	61 особа (45,5%)
1 – однозначно не згоден	6 осіб (4,5%)
0 – важко відповісти	1 особа (0,7%)

127 (94,8%) опитаних здобувачів вищої освіти оцінюють методи викладання і навчання як ефективні. 6 осіб (4,5%) не згодні з тим, що методи, які застосовуються під час викладання і навчання є ефективними.

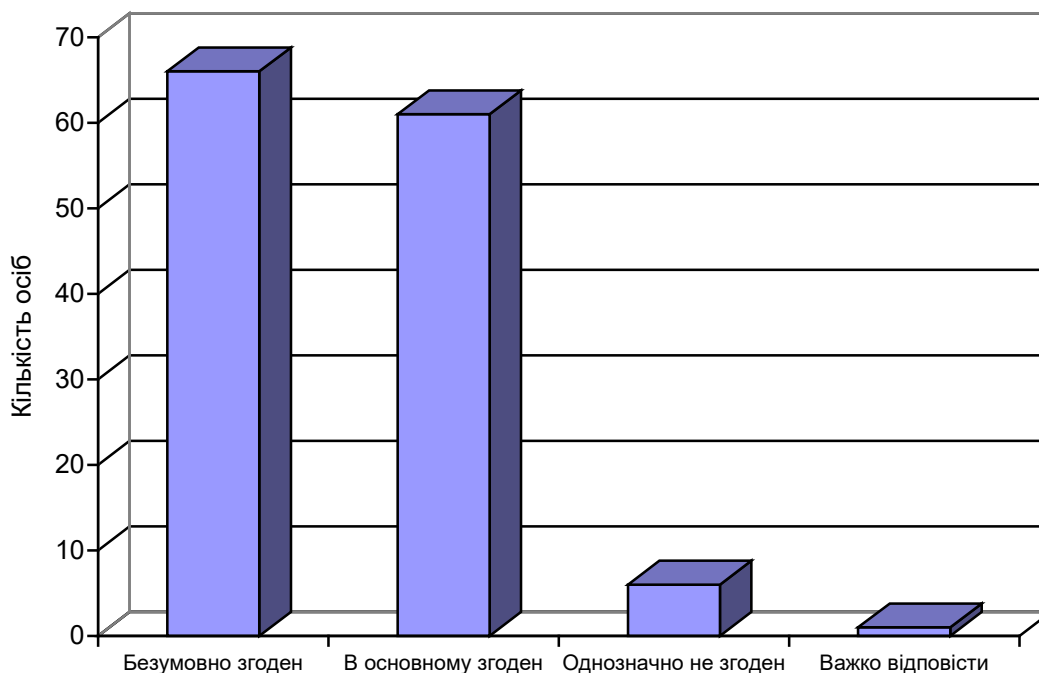


Рис. 2. Оцінка здобувачів вищої освіти ефективності методів викладання і навчання, які застосовуються на програмі

Щодо задоволеності процесом викладання (твердження «Я задоволена(ий) викладанням»), у зв'язку з тим, що один із здобувачів не надав відповіді, результати розраховувались із загальної кількості опитаних – 133 особи. Отримані результати представлені у таблиці 4 та на рис. 3.

Таблиця 4

Варіанти відповіді	Результати опитування
3 – безумовно згоден	61 осіб (45,9%)
2 – в основному згоден	67 осіб (50,4%)
1 – однозначно не згоден	5 особи (3,8%)
0 – важко відповісти	-

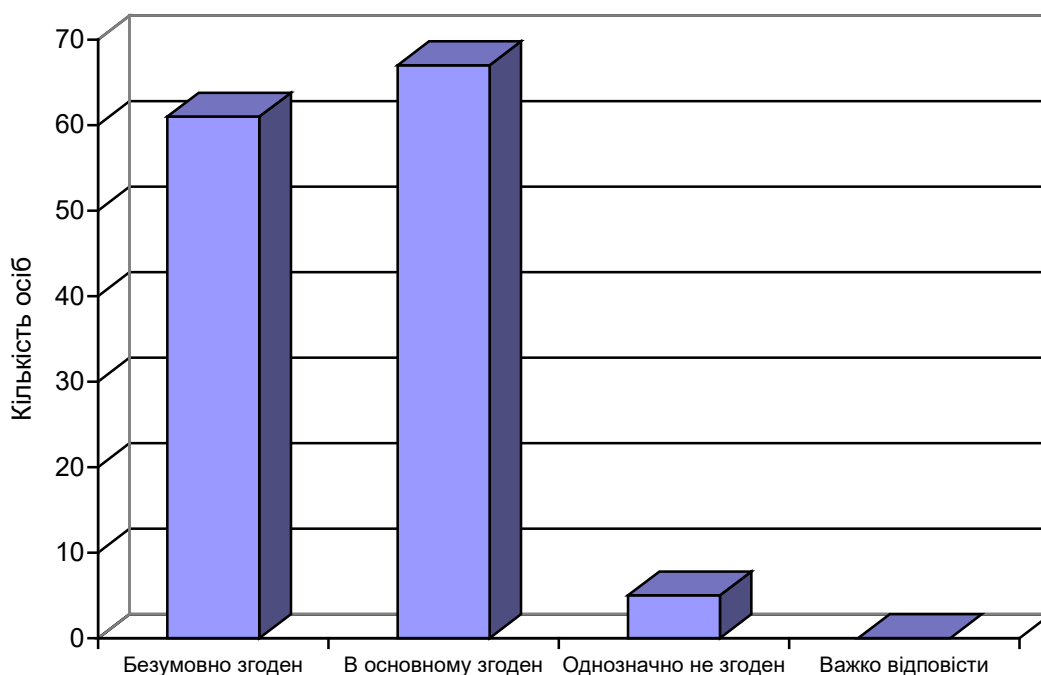


Рис. 3. Задоволеність здобувачів вищої освіти процесом викладання на програмі

128 здобувачів вищої освіти (96,3%), які взяли участь в опитуванні, задоволені викладанням. 5 осіб (3,8%) не задоволені викладанням.

Щодо твердження «Програма стимулює до самоосвіти» у зв'язку з тим, що один із здобувачів не надав відповіді, результати розраховувались із загальної кількості опитаних – 133 особи. Отримані результати представлені у таблиці 5 та на рис. 4.

Таблиця 5

Варіанти відповіді	Результати опитування
3 – безумовно згоден	42 особи (31,6%)
2 – в основному згоден	62 особи (46,6%)
1 – однозначно не згоден	19 осіб (14,3%)
0 – важко відповісти	10 осіб (7,5%)

104 (78,2%) учасники анкетування згодні з тим, що освітні програми, за якими вони навчаються стимулюють їх до самоосвіти. 19 осіб (14,3%) не згодні з тим, що програма стимулює до самоосвіти.

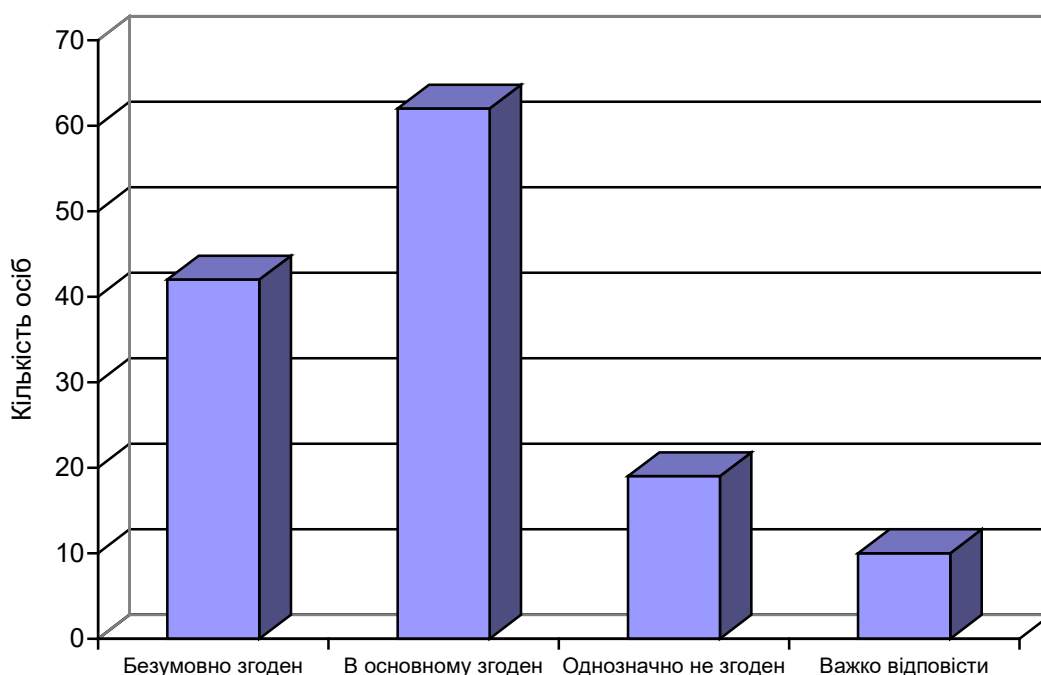


Рис. 4. Стимулювання здобувачів вищої освіти до самоосвіти

Щодо твердження «Програма стимулює до науково-дослідницької діяльності» у зв'язку з тим, що один із здобувачів не надав відповіді, результати розраховувались із загальної кількості опитаних – 133 особи. Отримані результати представлені у таблиці 6 та на рис. 5.

Таблиця 6

Стимулювання здобувачів вищої освіти до науково-дослідницької діяльності

Варіанти відповіді	Результати опитування
3 – безумовно згоден	20 осіб (15%)
2 – в основному згоден	47 осіб (35,3%)
1 – однозначно не згоден	36 осіб (27,1%)
0 – важко відповісти	30 осіб (22,6%)

67 (50,3%) опитаних здобувачів вищої освіти вважають, що навчання стимулювало їх до науково-дослідницької діяльності, але 36 осіб (27,1%) не згодні з цим твердженням, ще 22,6% – 30 осіб зазначили, що їм важко відповісти з даного твердження. Таким чином, 50% опитаних здобувачів вважають, що навчання не стимулювало їх до науково-дослідницької діяльності.

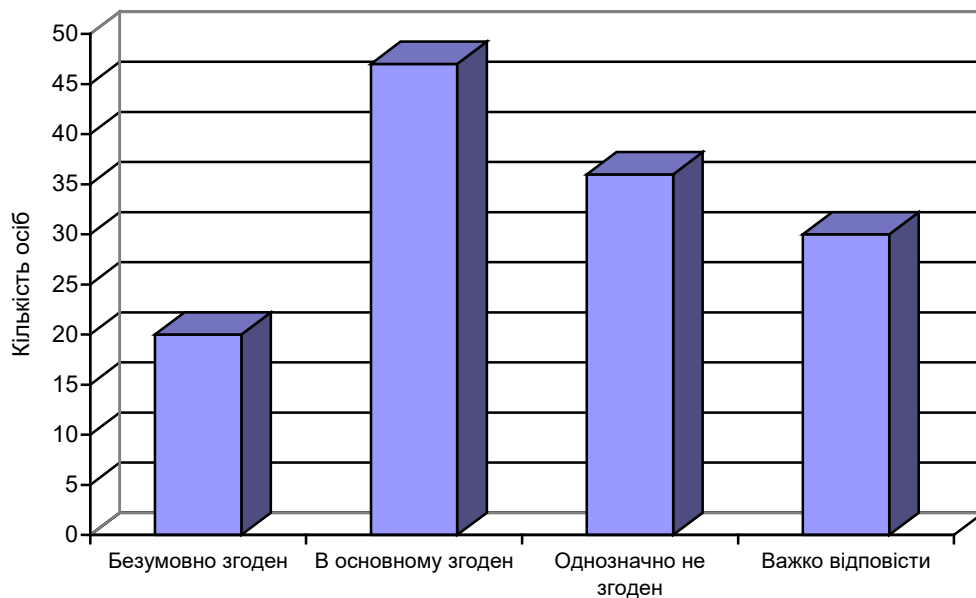


Рис. 5. Стимулювання здобувачів вищої освіти до науково-дослідницької діяльності

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 були доступні Вам підручники, методичні посібники, лекції тощо в електронній та друкованій формах?» представлені у таблиці 7 та на рис. 6.

Таблиця 7

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

Варіанти відповіді	Результати опитування
Так	111 осіб (82,8%)
Ні	8 осіб (6%)
Важко відповісти	15 осіб (11,2%)

Більшість опитаних, а саме 111 осіб (82,8%) відповіли стверджено щодо доступності підручників, посібників, лекцій, 8 опитаних (6%) надали негативну відповідь. Дехто з учасників опитування надали коментарі до своїх відповідей, а саме: «не вистачає на всіх», «підручники застарілі».

92 здобувача – учасника опитування (70,8%) задоволені якістю підручників, методичних посібників, лекцій тощо, 35 осіб (26,9%) – не в повній мірі задоволені якістю, а троє опитаних, взагалі, не задоволені їх якістю.

Результати оцінки якості підручників, методичних посібників, лекцій тощо в електронній та друкованій формах здобувачами вищої освіти (за шкалою від 2 до 5 балів) узагальнені у таблиці 8 та на рис. 7, у зв'язку з тим, що четверо з опитаних не надали відповіді, результати розраховувались із загальної кількості опитаних – 130 осіб.

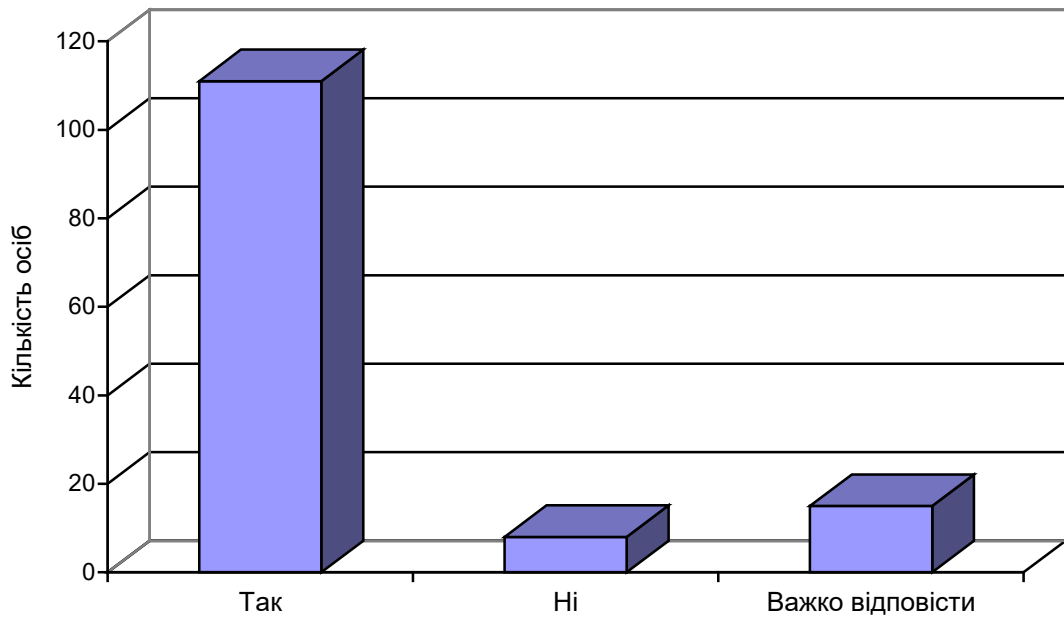


Рис. 6. Доступність здобувачам вищої освіти підручників, методичних посібників, лекцій в електронній та друкованій формах

Таблиця 8

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

Варіанти відповіді	Результати опитування
5 – задоволений повністю	29 осіб (22,3%)
4 – в більшій мірі задоволений	63 особи (48,5%)
3 – не в повній мірі задоволений	35 осіб (26,9%)
2 – не задоволений	3 особи (2,3%)

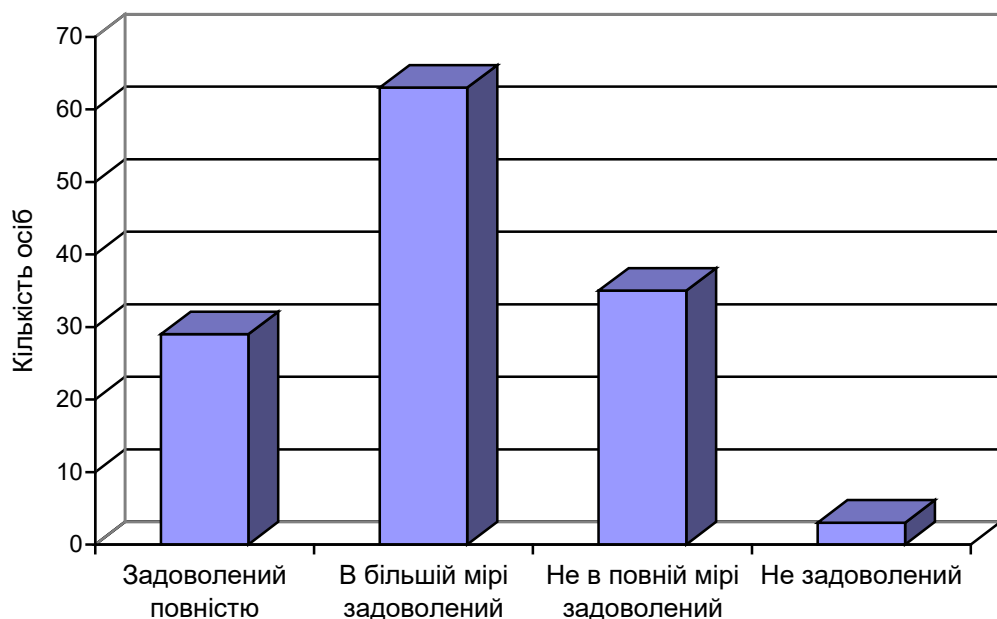


Рис. 7. Оцінка здобувачами вищої освіти якості підручників, методичних посібників, лекцій в електронній та друкованій формах

На питання «Чи задовольняло Вашим потребам комп'ютерне забезпечення освітнього процесу?» отримані відповіді представлені у таблиці 9 та на рис. 8, у зв'язку з тим, що двоє з опитаних не надали відповіді, результати розраховувались із загальної кількості опитаних – 132 осіб.

Переважна більшість опитаних здобувачів вищої освіти – 93 особи (70,5%) задоволені комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу, не в повній мірі задоволені – 31 здобувач (23,5%), не задоволені – 8 опитаних (6,1%).

Таблиця 9

Задоволеність здобувачів вищої освіти комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу

Варіанти відповіді	Результати опитування
5 – задоволений повністю	34 особи (25,8%)
4 – в більшій мірі задоволений	59 осіб (44,7%)
3 – не в повній мірі задоволений	31 особа (23,5%)
2 – не задоволений	8 осіб (6,1%)

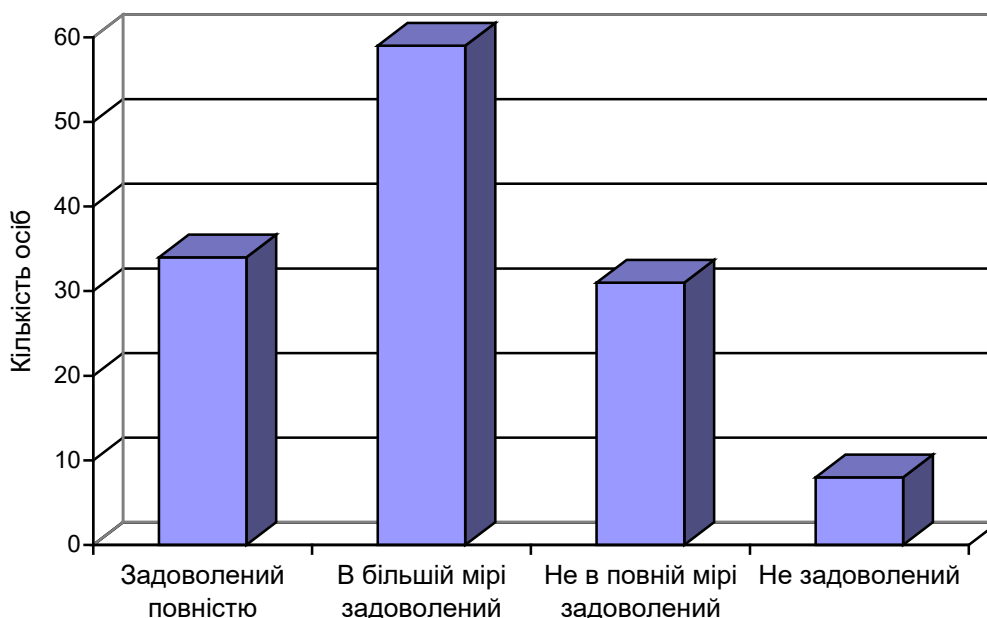


Рис. 8. Задоволеність здобувачів вищої освіти комп'ютерним забезпеченням освітнього процесу

Щодо задоволеності здобувачами вищої освіти роботою бібліотеки та читального залу отримані результати представлені у таблиці 10 та рис. 9.

128 опитаних здобувачів вищої освіти (96,2%) в цілому задоволені роботою бібліотеки і читального залу Університету, 3 особи (2,3%) задоволені не в повній мірі, 2 учасника опитування (1,5%) не задоволені роботою бібліотеки і читального залу.

Задоволеність здобувачів вищої освіти роботою бібліотеки та читального залу*

Варіанти відповіді	Результати опитування
5 – задоволений повністю	81 особа (60,9%)
4 – в більшій мірі задоволений	47 осіб (35,3%)
3 – не в повній мірі задоволений	3 особи (2,3%)
2 – не задоволений	2 особи (1,5%)

*Один опитаний зазначив, що не користується послугами бібліотеки, тому не надав відповіді.

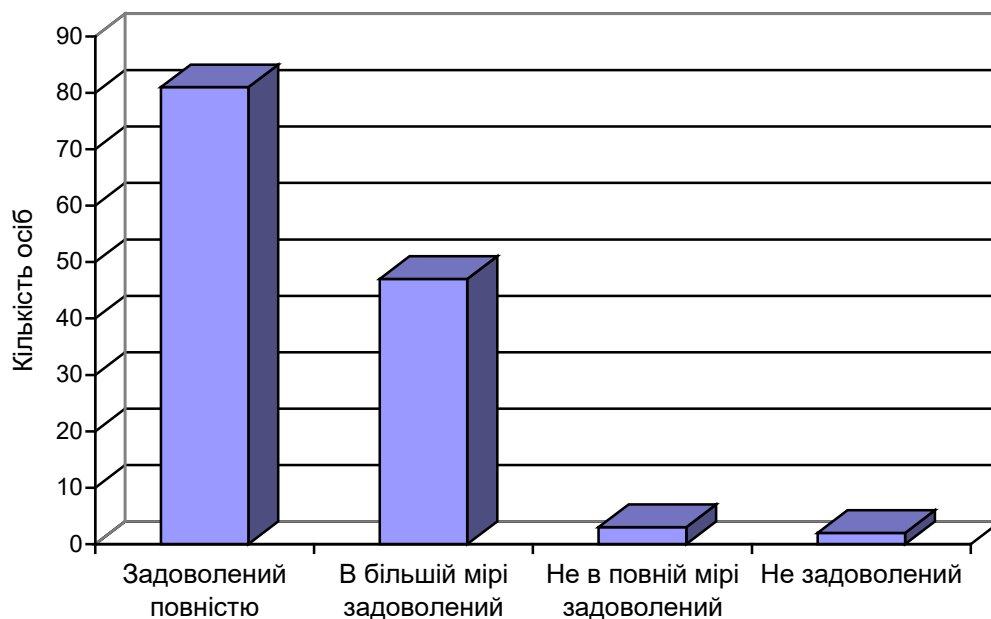


Рис. 9. Задоволеність здобувачів вищої освіти роботою бібліотеки та читального залу

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 таблиці 11 та на рис. 10.

Оцінка якості освітніх послуг, які надає Університет здобувачами вищої освіти

Варіанти відповіді	Результати опитування
5 – задоволений повністю	53 особи (39,6%)
4 – в більшій мірі задоволений	63 особи (47%)
3 – не в повній мірі задоволений	17 осіб (12,7%)
2 – не задоволений	1 особа (0,7%)

Таким чином, за результатами опитування 86,6% (116 особа) учасників анкетування задоволені якістю освітніх послуг, які надає Університет. 12,7% (17 осіб) не в повній мірі задоволені, один здобувач (0,7%) не задоволений якістю освітніх послуг.

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

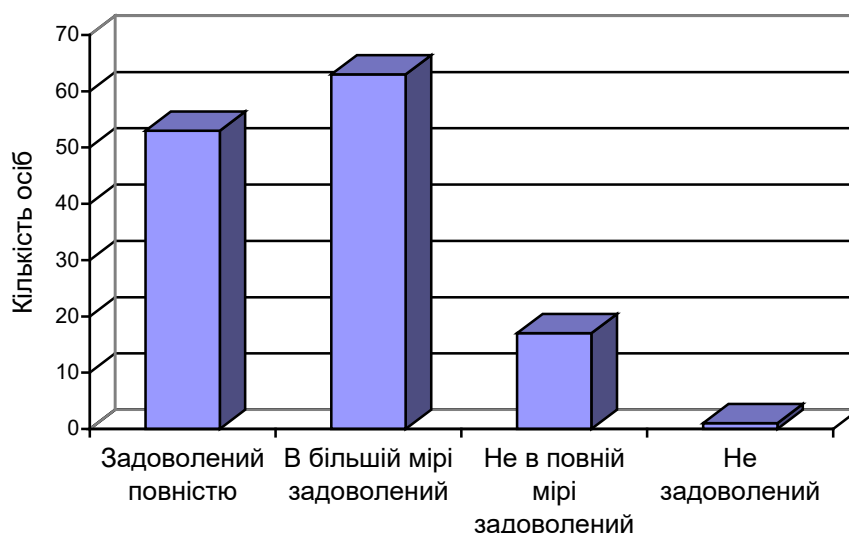


Рис. 10. Оцінка якості освітніх послуг, які надає Університет здобувачами вищої освіти

На питання «Чи плануєте Ви в подальшому підвищити свою освіту?» здобувачам вищої освіти пропонувались наступні варіанти відповіді:

- так, планую вступати до магістратури;
- так, планую вступати до аспірантури;
- так, планую (вже отримую) додаткову професійну освіту;
- так, планую навчатися (вже навчаюся) на іншій спеціальності;
- ні, не планую;
- важко відповісти.

Узагальнені результати щодо планів здобувачів у подальшому підвищити свою освіту представлені у таблиці 12.

Таблиця 12

Подальші плани здобувачів вищої освіти щодо підвищення своєї освіти

Варіанти відповіді	Кількість здобувачів, які обрали дану відповідь	Відсоток
Так, планую вступати до магістратури	98	73,1
Так, планую вступати до аспірантури	0	0
Так, планую (вже отримую) додаткову професійну освіту	0	0
Так, планую навчатися (вже навчаюся) на іншій спеціальності	4	3
Ні, не планую	14	10,4
Важко відповісти	18	13,4

Декілька здобувачів вищої освіти – учасників опитування, надали одночасно декілька відповідей. Так, три здобувачі планують вступити до магістратури і аспірантури, п'ятеро опитаних – планують вступити до магістратури, а також планують, один – навчатися на іншій спеціальності, четверо – планують отримувати додаткову професійну освіту.

Таким чином, більшість учасників опитування – 73,1% (98 осіб) планують продовжити навчання – вступити до магістратури, ще 13,4% (18 осіб) – не визначилися щодо своїх планів. Здобувачі вищої освіти, які ще не визначилися зі своїм майбутнім потребують консультативної допомоги.

На питання «Чи працювали Ви під час навчання?» здобувачам вищої освіти пропонувалися наступні варіанти відповіді:

- так, повний робочий день;
- так, неповний робочий день;
- так, але працюва(в)ла епізодично. нерегулярно, виконува(в)ла сезонну роботу;
- ні.

Узагальнені результати представлені у таблиці 13.

Таблиця 13

Щодо роботи здобувачів вищої освіти під час навчання

Кількість студентів, які працювали повний робочий день	Кількість студентів, які працювали неповний робочий день	Кількість студентів, які працювали періодично, нерегулярно	Кількість студентів, які не працювали під час навчання
23 (17,2%)	52 (38,8%)	33 (24,6%)	26 (19,4%)

Таким чином, тільки 19,4% опитаних студентів не працювали під час навчання. Понад 80% опитаних здобувачів під час навчання працювали, що доцільно враховувати при організації освітнього процесу, обранні методів навчання та форм і методів самостійної роботи.

Питання анкети «Як Ви оцінюєте свої перспективи на ринку праці?» передбачало вибір відповіді з наступних варіантів:

- вже працюю за спеціальністю;
- дивлюся в майбутнє з оптимізмом, буду працювати за спеціальністю;
- готова(ий) працювати там, де зможу більше заробляти, незалежно від моєї спеціальності;
- буду працювати там, де влаштуюся;
- інше, вкажіть що саме.

Отримані результати узагальнені у таблиці 14.

14 опитаних здобувачів вищої освіти надали свої варіанти відповідей: «немає місць з гідною зарплатою, крім приватного консультування», «працюю не за спеціальністю» (2 особи), «буду працювати не за спеціальністю», «буду працювати, але не за професією», «планую працювати за іншою спеціальністю», «планую працювати за іншою освітою», «буду шукати роботу за кордоном», «одружуся», «буду працювати там, де буде подобатися», «не хочу працювати», «буду підприємцем».

Щодо оцінки перспектив на ринку праці

Вже працюю за спеціальністю	Дивлюся в майбутнє з оптимізмом, буду працювати за спеціальністю	Готова(ий) працювати там, де зможу більше заробляти, незалежно від моєї спеціальності	Буду працювати там, де влаштуюся
12 осіб (9%)	48 осіб (35,8%)	50 осіб (37,3%)	10 осіб (7,5%)

Останнє питання анкети пропонувало учасникам опитування внести пропозиції щодо вдосконалення діяльності Університету. Отримані відповіді розподіляються за наступними проблемами:

I. *Розклад*: «оптимізація розкладу», «покращення розкладу» (2 особи), «менше «вікон» між парами», «намагайтеся не робити «вікон» між парами», «покращення розкладу та методів викладання деяких вчителів».

II. *Процес викладання та навчання*: «щоб деякі викладачі цікавіше подавали свій предмет, щоб студентам було зрозуміло куди усе застосовувати», «оновити процес навчання (ввести нові технології викладання, техніка, сучасні викладачі)», «викладання та матеріал має відповідати реальним потребам на ринку праці», «надавати більше методматеріалів», «переглянути усі матеріали, які надаються, оновити їх», «своєчасно підписувати на курси на мудлі та викладати увесь навчальний матеріал», «доступ студентів он-лайн до лекцій», «серйозніше ставитися до перевірки домашніх завдань студентів», «менше завдань на самостійне вивчення», «більше практики на заняттях».

III. *Структура освітньої програми та навчального плану*: «мало профільних предметів за спеціальністю», «дуже багато предметів скорочені в одну дисципліну. Краще більше годин, ніж так», «надавати більший вибір іноземних мов», «не скорочувати програму», «збільшити кількість предметів», «не скорочувати години», «рівномірно розподілити навантаження», «більше програмування», «більше практики під час навчання, знання повинні бути більш адаптовані для практики роботи після закінчення Університету, а ніж для наукової роботи», «хотілося б більше практики зі спеціальності», «більше практики та живих прикладів успішних людей».

IV. *Науково-педагогічні працівники та персонал Університету*: «ретельно відібрати спеціалістів, викладачів», «приділяти увагу студентам».

V. *Матеріально-технічне забезпечення*: «надати підручники з деяких предметів», «забезпечити наявність підручників у бібліотеці», «більша кількість підручників в бібліотеці та друкованих матеріалів», «зробити їжу дешевше», «ще один кулер з водою».

З метою удосконалення та покращення освітніх послуг, які надає Університет імені Альфреда Нобеля, пропонується вжити наступних заходів:

1. Систематично проводити моніторинг здобувачів вищої освіти – випускників поточного навчального року щодо задоволеності освітніми

програмами та якістю освітніх послуг. Відстежувати позитивну динаміку та виявляти слабкі чи проблемні зони з метою вжиття своєчасних заходів.

2. Переглянути підходи до формування розкладу. По можливості оптимізувати його.

3. Бібліотечним працівникам переглянути наявну навчально-методичну літературу на предмет її кількісного забезпечення та терміну видання і внести пропозиції для кафедр щодо її оновлення.

4. Науково-педагогічним працівникам переглянути методи стимулювання здобувачів до науково-дослідницької діяльності. Запровадити кращі університетські практики залучення здобувачів до науково-дослідницької діяльності.

5. При організації освітнього процесу, обранні методів навчання та форм і методів самостійної роботи враховувати той факт, що здобувачі вищої освіти (старших курсів) працюють.