

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КОМІТЕТ З ЯКОСТІ АКАДЕМІЧНИХ СТАНДАРТИВ

АНАЛІТИЧНІ МАТЕРІАЛИ

МОНІТОРИНГ ОЧІКУВАНЬ СТЕЙКХОЛДЕРІВ: АБІТУРІЄНТИ ТА ЇХ БАТЬКИ

(підготували: В. Гавяда, Г. Митрофанова, І. Шкура)

Моніторинг очікувань абітурієнтів та їх батьків в Університеті імені Альфреда Нобеля проводився втретє, шляхом опитування. Кількість учасників опитування по роках представлена у таблиці 1.

Таблиця 1

Кількість учасників опитування, по роках

Навчальний рік	Абітурієнти (осіб)	Батьки (осіб)
2017/2018	101	43
2018/2019	271	97
2019/2020	299	123

І. Критерії якості освітніх послуг, актуальні для абітурієнтів та їх батьків

Учасники опитування оцінювали важливість запропонованих критеріїв якості освітньої послуги за 5-бальною шкалою, де 5 – дуже важливо, 1 – зовсім не важливо.

До переліку критеріїв, у опитування 2019/2020 н.р., було додано наступний: «Можливість навчатися за освітніми програмами, які відповідають потребам ринку праці та сучасним світовим тенденціям». Таким чином, учасники опитування оцінювали вісімнадцять критеріїв якості освітніх послуг.

Аналіз результатів виявив три групи актуальних критеріїв для абітурієнтів та їх батьків (табл. 2).

Слід зазначити, що як для абітурієнтів, так і для їх батьків актуальним критерієм є *отримання якісної освіти*.

Актуальні критерії для абітурієнтів та їх батьків у 2019/2020 навчальному році

Абітурієнти	Місце	Батьки
Можливість отримання якісної освіти 255 осіб (85,3%)	I	Можливість отримання якісної освіти 110 (89,4%)
Можливість отримання престижного диплому 234 (78,3%)	II	Комфортні умови навчання 104 (84,6%)
Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету 225 (75,3%) Комфортні умови навчання 224 (74,9%)	III	Можливість набути досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання 94 (76,4%) Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету 93 (75,6%)

Друге місце посідають критерії: в групі абітурієнтів – *можливість отримання престижного диплому*, в групі батьків – *комфортні умови навчання*.

В обох групах третю позицію розділили два критерії: група абітурієнтів – *це можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету та комфортні умови навчання*; група батьків – *можливість набути досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання та можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету*.

Порівнюючи отримані дані з результатами попередніх моніторингів (2017/2018 та 2018/2019 н.р.) можна констатувати наступне: для абітурієнтів, третій рік поспіль, важливим критерієм освітніх послуг є *отримання якісної освіти*. Також актуальними є критерії: *комфортні умови навчання, отримання престижного диплому* (табл. 3). Періодично, а саме у перший рік опитувань та у поточному році, абітурієнти обирали такий критерій як: *можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету*.

Щодо обрання актуальних критеріїв батьками абітурієнтів, у порівнянні з результатами попередніх моніторингів (2017/2018 та 2018/2019 н.р.), перелік обраних критеріїв дещо змінювався (табл. 4).

Актуальні критерії для абітурієнтів, по роках

Місце	Вибір абітурієнтів у 2017-2018 н.р.	Вибір абітурієнтів у 2018-2019 н.р.	Вибір абітурієнтів у 2019-2020 н.р.
I	Можливість отримання якісної освіти 84 (83%)	Можливість отримання якісної освіти 232 (83,2%)	Можливість отримання якісної освіти 255 осіб (85,3%)
II	Комфортні умови навчання 83 (82%)	Комфортні умови навчання 214 (76,7%)	Можливість отримання престижного диплому 234 (78,3%)
III	Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету 80 (79%) Можливість отримання престижного диплому 80 (79%)	Можливість отримання престижного диплому 206 (73,8%)	Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету 225 (75,3%) Комфортні умови навчання 224 (74,9%)

Критеріями, які три роки поспіль займають перші позиції є: *отримання якісної освіти, можливість набутти досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання.*

Актуальні критерії для батьків, по роках

Місце	Вибір батьків у 2017-2018 н.р.	Вибір батьків у 2018-2019 н.р.	Вибір батьків у 2019-2020 н.р.
I	Можливість отримання престижного диплому 41 (95%)	Можливість отримання якісної освіти 86 (88,7%)	Можливість отримання якісної освіти 110 (89,4%)
II	Можливість отримання якісної освіти 40 (93%)	Можливість набутти досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання 85 (87,6%)	Комфортні умови навчання 104 (84,6%)
III	Позитивний імідж університету 36 (83,7%) Можливість отримання подвійного диплому: українського та європейського одночасно 36 (83,7%) Можливість набутти досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання 36 (83,7%) Комфортні умови навчання 36 (83,7%)	Можливість отримання престижного диплому 82 (84,5%)	Можливість набутти досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання 94 (76,4%) Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету 93 (75,6%)

Загальні результати оцінки абітурієнтами та їх батьками важливості запропонованих критеріїв якості освітніх послуг у 2019/2020 н.р. наведені у таблицях 5 та 6 відповідно.

У відкритому питанні абітурієнти та їх батьки мали змогу написати свої очікування учасників опитування від отримання освітньої послуги в Університеті імені Альфреда Нобеля.

Абітурієнти зазначили, що очікують:

- отримати якісну вищу освіту;
- якісна та актуальна освіта;
- отримати якісний досвід;
- розширити свої знання;
- можливість вивчати англійську на рівні носія та без проблем перекладати;
- високий рівень знань англійської та інших предметів;
- вивчати іспанську мову;
- поглиблений курс вивчення політології;
- можливість вивчати правові дисципліни;
- можливість навчання за кордоном (зазначили 2 особи);
- навчання за європейськими стандартами, можливість обміну із закордонними вишами;
- подвійний диплом британського та українського зразка;
- отримання диплому, знань, друзів;
- висока кваліфікація вчителів;
- гарні стосунки;
- отримати знання та спеціальність;
- отримати освіту та успішно почати працювати;
- отримати знання та знайти достойну роботу;
- хотілось щоб диплом визнавався у Канаді;
- можливість працювати за кордоном (зазначили 3 особи);
- престижна робота;

- гарної бази;
- лише позитивне;
- позитивні спогади.

Очікування батьків абітурієнтів:

- отримати якісну вищу освіту (зазначили 2 особи);
- якісна освіта, якісні ґрунтовні знання, отримання диплому, який надасть можливість працевлаштуватись;
- якісний освітній процес;
- якість освіти і диплому;
- гарна освіта;
- високий рівень викладання;
- високий рівень викладачів, мотивація студентів до навчання;
- отримати знання, які дадуть в житті позитивний результат;
- отримання цікавої спеціальності;
- одержання знань;
- можливість вивчати декілька іноземних мов;
- поглиблено вивчати іноземну мову, краще декілька;
- високий рівень знань з англійської мови;
- гідний рівень знань;
- спеціаліст високого профіля;
- позитивне ставлення до дітей;
- можливість отримання освіти дитиною незалежно від матеріальної спроможності батьків;
- було б добре при заключенні контракту, щоб ціна за навчання була фіксованою на 5 років, або коливалась не більше ніж на 5-10% в бік збільшення;
- конкурентний.

Таблиця 5

Оцінка абітурієнтами важливості запропонованих критеріїв якості освітніх послуг у 2019/2020 н.р.

Група	Кількість	Оцінка	Позитивний імідж університету	Можливість отримання якісної освіти	Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету	Можливість займатися науковими дослідженнями	Можливість вивчати поглиблено іноземну мову (декілька одночасно)	Можливість отримання престижного диплому	Можливість отримання подвійного диплому	Можливість набутти досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання	Можливість стажування за кордоном
Абітурієнти	299		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		5	162 (54,2%)	255 (85,3%)	225 (75,3%)	51 (17,1%)	171 (57,2%)	234 (78,3%)	177 (59,2%)	180 (60,2%)	176 (58,9%)
		4	104 (34,8%)	39 (13%)	62 (20,7%)	75 (25,1%)	80 (26,8%)	47 (15,7%)	84 (28,1%)	86 (28,8%)	77 (25,8%)
		3	29 (9,7%)	3 (1%)	10 (3,3%)	100 (33,4%)	34 (11,4%)	18 (6%)	24 (8%)	24 (8%)	29 (9,7%)
		2	2 (0,7%)	2 (0,7%)	2 (0,7%)	45 (15,1%)	11 (3,7%)	0	12 (4%)	7 (2,3%)	11 (3,7%)
		1	2 (0,7%)	0	0	28 (9,4%)	3 (1%)	0	2 (0,7%)	2 (0,7%)	6 (2%)

Продовження таблиці 5

Оцінка абітурієнтами важливості запропонованих критеріїв якості освітніх послуг у 2019/2020 н.р.

Група	Кількість	Оцінка	Можливість стажування за кордоном	Великий вибір спеціальностей в університеті	Можливість навчатися англійською мовою	Можливість навчатися за ОП, які відповідають потребам	Можливість користуватися сучасною бібліотекою	Наявність сучасного матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу	Комфортні умови навчання	Рівень оплати за навчання	Високі досягнення випускників університету	Можливість отримати офіційну відстрочку від армії
Абітурієнти	299		9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
		5	176 (58,9%)	147 (49,2%)	123 (41,1%)	150 (50,2%)	122 (40,8%)	137 (45,8%)	224 (74,9%)	140 (46,8%)	162 (54,2%)	98 (32,8%)
		4	77 (25,8%)	83 (27,8%)	85 (28,4%)	97 (32,4%)	98 (32,8%)	127 (42,5%)	63 (21,1%)	101 (33,8%)	85 (28,4%)	25 (8,4%)
		3	29 (9,7%)	42 (14%)	41 (13,7%)	36 (12%)	55 (18,4%)	26 (8,7%)	10 (3,3%)	44 (14,7%)	32 (10,7%)	31 (10,4%)
		2	11 (3,7%)	12 (4%)	31 (10,4%)	6 (2%)	16 (5,4%)	4 (1,3%)	1 (0,3%)	9 (3%)	8 (2,7%)	18 (6%)
		1	6 (2%)	15 (5%)	19 (6,4%)	10 (3,3%)	8 (2,7%)	5 (1,7%)	1 (0,3%)	5 (1,7%)	12 (4%)	127 (42,5%)

Таблиця 6

Оцінка батьками важливості запропонованих критеріїв якості освітніх послуг у 2019/2020 н.р.

Упа	Кількість	Оцінка	Позитивний імідж університету	Можливість отримання якісної освіти	Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету	Можливість займатися науковими дослідженнями	Можливість вивчати поглиблено іноземну мову (декілька одночасно)	Можливість отримання престижного диплому	Можливість отримання подвійного диплому	Можливість набутти досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання	Можливість стажування за кордоном
Батьки	123		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		5	84 (68,3%)	110 (89,4%)	93 (75,6%)	20 (16,3%)	78 (63,4%)	91 (74%)	84 (68,3%)	94 (76,4%)	90 (73,2%)
		4	27 (22%)	11 (8,9%)	22 (17,9%)	44 (35,8%)	27 (22%)	23 (18,7%)	18 (14,6%)	28 (22,8%)	27 (22%)
		3	12 (9,8%)	1 (0,8%)	4 (3,3%)	36 (29,3%)	16 (13%)	9 (7,3%)	18 (14,6%)	1 (0,8%)	6 (4,9%)
		2	0	0	1 (0,8%)	4 (3,3%)	1 (0,8%)	0	0	0	0
		1	0	1 (0,8%)	3 (2,4%)	19 (15,4%)	1 (0,8%)	0	3 (2,4%)	0	0

Продовження таблиці 6

Оцінка батьками важливості запропонованих критеріїв якості освітніх послуг у 2019/2020 н.р.

Група	Кількість	Оцінка	Великий вибір спеціальностей в університеті	Можливість навчатися англійською мовою	Можливість навчатися за ОП, які відповідають потребам	Можливість користуватися сучасною бібліотекою	Наявність сучасного матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу	Комфортні умови навчання	Рівень оплати за навчання	Високі досягнення випускників університету	Можливість отримати офіційну відстрочку від армії
Батьки	123		10	11	12	13	14	15	16	17	18
		5	60 (48,8%)	59 (48%)	78 (63,4%)	69 (56,1%)	85 (69,1%)	104 (84,6%)	77 (62,6%)	71 (57,7%)	27 (22%)
		4	36 (29,3)	35 (28,5%)	28 (22,8%)	35 (28,5%)	32 (26%)	19 (15,4%)	32 (26%)	32 (26%)	16 (13%)
		3	18 (14,6%)	20 (16,3%)	10 (8,1%)	14 (11,4%)	5 (4,1%)	0	13 (10,6%)	10 (8,1%)	9 (7,3%)
		2	0	3 (2,4%)	0	4 (3,3%)	0	0	1 (0,8%)	3 (2,4%)	4 (3,3%)
		1	9 (7,3%)	6 (4,9%)	7 (5,7%)	1 (0,8%)	1 (0,8%)	0	0	7 (5,7%)	67 (54,5%)

II. Виявлення джерел отримання інформації про Університет

В опитування 2019/2020 н.р. до переліку джерел інформації: рідні, знайомі, засоби масової інформації (телебачення, газети), реклама, сайт Університету, Nobel TV, You Tube, соціальні мережі, були додані наступні: випускники Університету, студенти Університету. Кількість виборів не обмежувалася.

Третій рік поспіль такі джерела інформації як знайомі і сайт Університету утримують перші позиції як в групі абітурієнтів, так і їх батьків (табл. 7, рис.1, рис. 2).

Таблиця 7

Актуальні джерела інформації про Університет для абітурієнтів та їх батьків у 2019/2020 навчальному році

Абітурієнти	Місце	Батьки
Знайомі 146 (48,8%)	I	Сайт Університету 49 (39,8%)
Сайт Університету 104 (34,8%)	II	Знайомі 47 (38,2%)
Рідні 97 (32,4%)	III	Рідні 24 (19,5%)

Опитувані мали змогу вказати інше джерело інформації, не вказане у переліку анкети. Вони зазначили наступні: репетитор з англійської мови, вчитель англійської мови, Освіта Вступ Інфо, Eruditus Forum (зазначили 2 особи), вже навчався тут, друзі, однокласники, вчителі.

Також учасникам опитувань пропонувалось, у разі вибору такого джерела як соціальні мережі, уточнити які саме мережі, даною пропозицією скористались вісім респондентів: Instagram (зазначили 7 осіб), Facebook (1 особа).

Узагальнені результати щодо джерел отримання інформації про Університет імені Альфреда Нобеля за три роки моніторингу наведені у таблиці 8.

Беручи до уваги отримані результати моніторингу пропонується: під час підготовки матеріалів на сайт Університету, по-перше, враховувати актуальні для абітурієнтів та їх батьків критерії оцінки освітніх послуг (відповідно до питання I даної інформації); по-друге, готувати інформацію, яка розміщується

на сайті, з урахуванням вікових особливостей цільової аудиторії (інформація повинна бути доступною для сприйняття і розуміння).

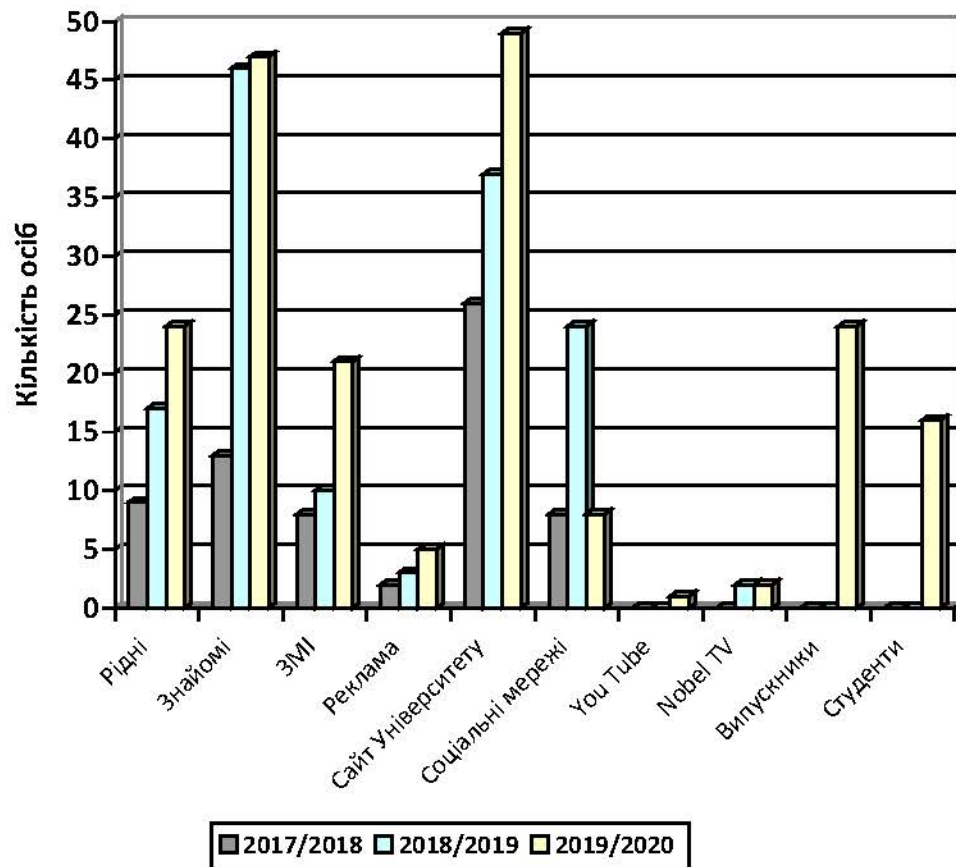


Рис. 1. Джерела інформації щодо Університету імені Альфреда Нобеля для батьків абітурієнтів, по роках

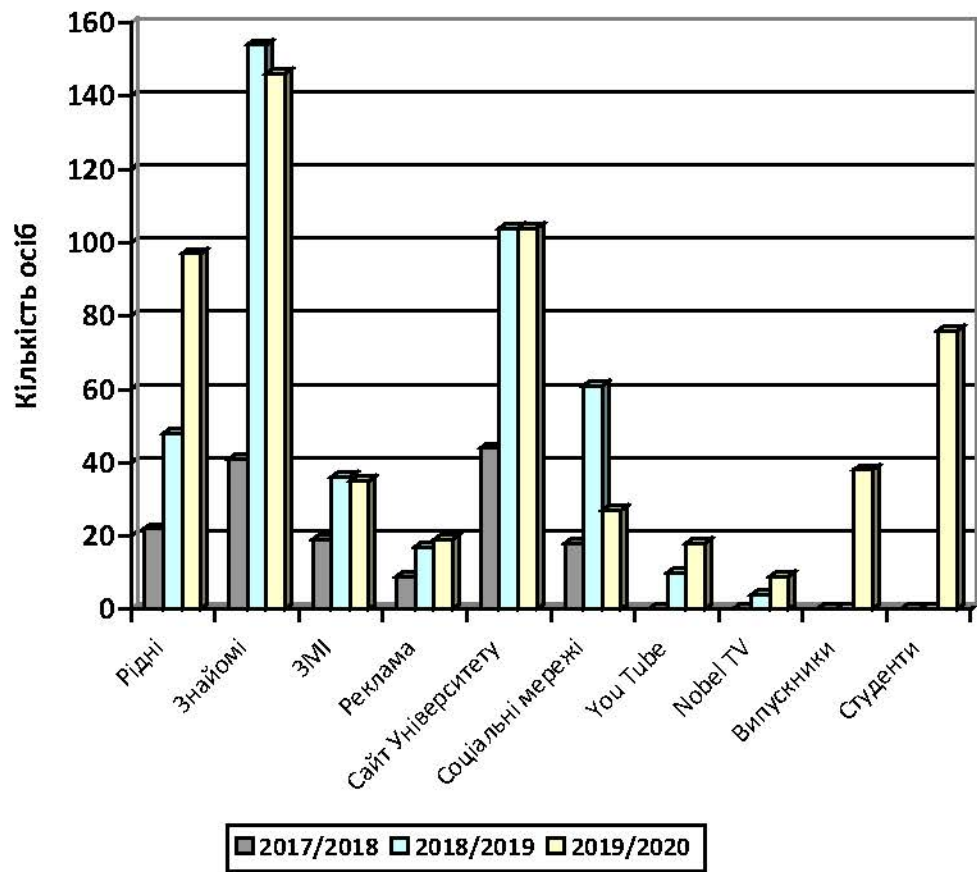


Рис. 2. Джерела інформації щодо Університету імені Альфреда Нобеля для абітурієнтів, по роках

Таблиця 8

Джерела інформації щодо Університету імені Альфреда Нобеля за результатами моніторингу, по роках

	Роки	Рідні	Знайомі	ЗМІ	Реклама	Сайт Університету	Соціальні мережі	You Tube	Nobel TV	Випускни ки	Студенти
Батьки	2017/2018 н.р.	9 (20,9%)	13 (30%)	8 (18,6%)	2 (4,7%)	26 (60,5%)	8 (18,6%)	-	-	-	-
	2018/2019 н.р.	17 (17,5%)	46 (47,4%)	10 (10,3%)	3 (3,1%)	37 (38,1%)	24 (24,7%)	0	2 (4,4%)	-	-
	2019/2020 н.р.	24 (19,5%)	47 (38,2%)	21 (17,1%)	5 (4,1%)	49 (39,8%)	8 (6,5%)	1 (0,8%)	2 (1,6%)	16 (13,0%)	19 (15,4%)
Абітурієнти	2017/2018 н.р.	22 (21,8%)	41 (40,6%)	19 (18,8%)	9 (8,9%)	44 (43,6%)	18 (17,8%)	-	-	-	-
	2018/2019 н.р.	48 (17,2%)	154 (55,2%)	36 (12,9%)	17 (6,1%)	104 (37,3%)	61 (21,9%)	10 (5,7%)	4 (2,3%)	-	-
	2019/2020 н.р.	97 (32,4%)	146 (48,8%)	35 (11,7%)	19 (6,4%)	104 (34,8%)	27 (9,0%)	18 (6,0%)	9 (3,0%)	38 (12,7%)	76 (25,4%)

III. Попит стейкхолдерів на отримання двох спеціальностей одночасно шляхом навчання за інтегрованими програмами або одночасному навчанні за двома спеціальностями

Слід зазначити, що спостерігається тенденція до зниження зацікавленості абітурієнтів як у навчанні за двома спеціальностями, так і за інтегрованими програмами (табл. 9, табл. 10).

Що стосується батьків абітурієнтів вони висловлюють стабільно високу зацікавленість (понад 70% опитаних) як у навчанні їх дитини за двома спеціальностями одночасно, так і за інтегрованими програмами (табл. 9, табл. 10).

Таблиця 9

Попит абітурієнтів та їх батьків на навчання за двома спеціальностями одночасно

	Роки	Так	Ні
Батьки	2017/2018 н.р.	30 (69,8%)	13 (30,2%)
	2018/2019 н.р.	71 (73,2%)	26 (26,8%)
	2019/2020 н.р.	85 (72,6%)	32 (27,4%)
Абітурієнти	2017/2018 н.р.	70 (69,3%)	31 (30,7%)
	2018/2019 н.р.	169 (60,6%)	110 (39,4%)
	2019/2020 н.р.	164 (58,2%)	118 (41,8%)

Таблиця 10

Попит абітурієнтів та їх батьків на навчання за інтегрованими програмами

	Роки	Так	Ні
Батьки	2017/2018 н.р.	33 (76,7%)	10 (23,3%)
	2018/2019 н.р.	79 (81,4%)	18 (18,6%)
	2019/2020 н.р.	81 (71,1%)	33 (28,9%)
Абітурієнти	2017/2018 н.р.	73 (72,3%)	28 (27,7%)
	2018/2019 н.р.	204 (73,1%)	75 (26,9%)
	2019/2020 н.р.	176 (64,9%)	95 (35,1%)

Відповідаючи на питання анкети «Ви вважаєте, що вища освіта потрібна, щоб...» опитувані мали змогу обрати варіанти відповіді з наступних:

- отримати хорошу роботу;
- саморозвиватися;
- просунутися по службі;
- підвищити свій культурний рівень;
- отримувати більшу заробітну плату;
- інше, вкажіть, що саме.

Узагальнені результати опитування 2019/2020 н.р. представлені на рис. 3 та табл. 11.

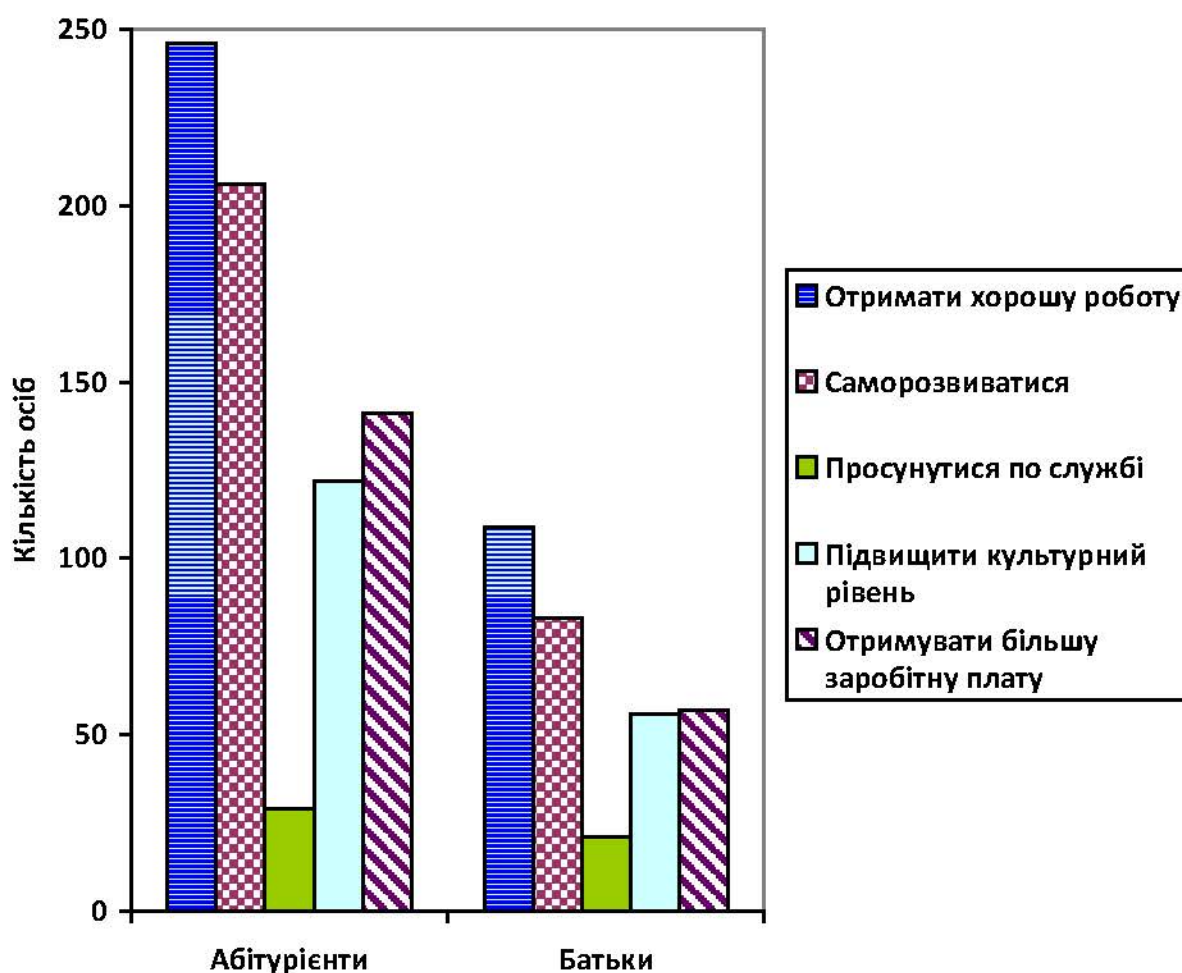


Рис. 3. Думка абітурієнтів та їх батьків щодо необхідності вищої освіти

І абітурієнти і їх батьки однакові у визначенні пріоритетності позицій (табл. 11) щодо питання для чого потрібна вища освіта: як і у минулі роки,

перші два місяці посідають твердження «отримати хорошу роботу» і «саморозвиватися».

Таблиця 11

**Узагальнені дані щодо питання «Для чого потрібна вища освіта?»
(дані за 2019/2020 навчальний рік)**

Вища освіта потрібна, щоб	Абітурієнти, кількість осіб (%)	Батьки, кількість осіб (%)
отримати хорошу роботу	246 (82,3%)	109 (88,6%)
саморозвиватися	206 (68,9%)	83 (67,5%)
отримувати більшу заробітну плату	29 (9,7%)	21 (17,1%)
підвищити свій культурний рівень	122 (40,8%)	56 (45,5%)
просунути по службі	141 (47,2%)	67 (46,3%)

З метою організації ефективної вступної кампанії у 2020 році необхідно:

1. Під час спілкування з абітурієнтами та їх батьками акцентувати увагу на якості освіти в Університеті, яка підтверджується результатами акредитацій незалежними зовнішніми експертами, такими як: Центральне агентство з оцінювання та акредитації ZEvA, Ганновер (Німеччина), Асоціація з розвитку університетських бізнес-шкіл (AACSB, США), так і державними експертними комісіями Міністерства освіти і науки України та відповідними рішеннями акредитаційної комісії України. Інформувати про результати зовнішніх незалежних аудитів стосовно відповідності університетської системи менеджменту якості вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015, що гарантує споживачам освітніх послуг наступне: Університет – це добре збалансована та успішно працююча організація, в якій: є професійний, кваліфікований персонал, здатний виконувати свою роботу на високому рівні; ефективно розподілені функціональні обов'язки; процеси, пов'язані з наданням освітніх послуг, виконуються на високому рівні; існують засоби контролю системи менеджменту якості, які добре відрегульовані і підтримуються в робочому стані (навіть в умовах карантину).

2. Інформувати про можливості здобувачів набути досвід роботи за спеціальністю і формування професійних навичок вже під час навчання шляхом: проходження практик в організаціях, на підприємствах; міжнародних стажувань; участі у навчанні на унікальних практичних курсах (додаткова освіта); навчання за дуальною програмою; спілкування з практиками; участі здобувачів у майстер класах, воркшопах від професіоналів-практиків.

3. Висвітлювати можливості здобувачів вищої освіти щодо вивчення в Університеті іноземних мов: широкий вибір іноземних мов, які можна вивчати (англійська, німецька, французька, іспанська, польська та китайська); вивчення декількох мов одночасно; можливість складання в стінах Університету кембриджських міжнародних іспитів для отримання міжнародно визнаних сертифікатів з рівня володіння англійською мовою: FCE, CAE, KET/PET.

4. Проводити систематичну інформаційно-роз'яснювальну роботу зі студентами щодо особливостей навчання в Університеті за різними спеціальностями (а не тільки на якій вони навчаються), додаткових можливостях: навчання за дуальною програмою, отримання британського диплому та подвійних дипломів, навчання англійською мовою, міжнародні стажування, навчання у Школі бізнесу у форматі MBA, стипендіальні програми, гранти, соціальні ініціативи тощо.

Проректор із забезпечення якості
вищої освіти



І.С. Шкура

Голова Комітету з якості академічних
стандартів



Г.Я. Митрофанова

Керівник секретаріату Комітету
з якості академічних стандартів



В.В. Гавяда