

## МОНІТОРИНГ ОЧІКУВАНЬ СТЕЙКХОЛДЕРІВ:

### АБІТУРІЄНТИ ТА ЇХ БАТЬКИ

Моніторинг стейкхолдерів – систематична комплексна процедура, яка орієнтована на забезпечення і підвищення якості освітніх послуг за допомогою системи взаємодії Університету з різними групами споживачів.

Моніторинг проводиться з метою всебічного вивчення очікувань та вимог споживачів освітніх послуг, стану освітнього процесу та задоволеності споживачів і зацікавлених сторін та для надання допомоги структурним підрозділам Університету у підвищенні якості освіти.

Моніторинг очікувань абітурієнтів та їх батьків проводився протягом лютого-березня 2018 року, шляхом проведення анкетування.

Учасниками анкетування стали: абітурієнти – 101 особа, а також батьки абітурієнтів – 43 особи.

Анкета складається з декількох блоків. Результати за кожним структурним блоком представляються окремо.

*1. Перший блок анкети спрямований на виявлення критеріїв якості освітніх послуг актуальних для абітурієнтів та їх батьків.*

Учасникам опитування було запропоновано оцінити важливість для них кожного запропонованого критерію якості освітньої послуги за 5-бальною шкалою, де 5 – дуже важливо, 1 – зовсім не важливо.

Список пропонує для оцінки критеріїв:

1. Позитивний імідж університету.
2. Можливість отримання якісної освіти.
3. Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету.
4. Можливість займатися науковими дослідженнями.
5. Можливість вивчати поглиблено іноземну мову (навіть декілька одночасно).
6. Можливість отримання престижного диплому.
7. Можливість отримання подвійного диплому: українського та європейського одночасно.

8. Можливість набути досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання.
9. Можливість стажування за кордоном.
10. Великий вибір спеціальностей в університеті.
11. Можливість навчатися на англійській мові.
12. Можливість користуватися сучасною бібліотекою.
13. Наявність сучасного матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу.
14. Комфортні умови навчання.
15. Рівень оплати за навчання.
16. Високі досягнення випускників університету.
17. Можливість отримати офіційну відстрочку від армії.

Аналіз результатів виявив три групи найбільш актуальних критеріїв для абітурієнтів та їх батьків (див. таблиця 1).

Слід зазначити, що як для абітурієнтів, так і для їх батьків актуальними є: *якісна освіта, комфортні умови навчання, отримання престижного диплому.*

Таблиця 1

### Найбільш актуальні критерії для абітурієнтів та їх батьків

Абітурієнти	Місце	Батьки
Можливість отримання якісної освіти <b>84 (83%)</b>	<b>I</b>	Можливість отримання престижного диплому <b>41 (95%)</b>
Комфортні умови навчання <b>83 (82%)</b>	<b>II</b>	Можливість отримання якісної освіти <b>40 (93%)</b>
Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету <b>80 (79%)</b>	<b>III</b>	Позитивний імідж університету <b>36 (83,7%)</b>
Можливість отримання престижного диплому <b>80 (79%)</b>		Можливість отримання подвійного диплому: українського та європейського одночасно <b>36 (83,7%)</b> Можливість набути досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання <b>36 (83,7%)</b> Комфортні умови навчання <b>36 (83,7%)</b>

Загальні результати оцінки абітурієнтами та їх батьками важливості запропонованих критеріїв якості освітніх послуг наведені у таблиці 2.

Опитувані мали можливість вписати свої очікування від отримання освітньої послуги в Університеті імені Альфреда Нобеля, і батьки і абітурієнти зазначили наступне:

- отримання / здобуття якісної освіти;
- можливість отримати якісну освіту в комфортних умовах;
- якісні знання для росту кар'єри;
- можливість навчатися за кордоном;
- конструктивний діалог з викладачами;
- сучасний підхід до вивчення дисциплін;
- досвід, знання та знайомства;
- стати гарним спеціалістом;
- різні творчі доклади, флешмоби тощо.

Таким чином, основні гасла Університету: «Освіта для життя», «Престижний диплом – європейські можливості», «Університет імені Альфреда Нобеля – самий теплий університет» залишаються актуальними на ринку освітніх послуг.

II. *Другий блок анкети спрямований на виявлення джерел отримання інформації про Університет імені Альфреда Нобеля.* Серед пропонованих для вибору джерел були наступні:

- рідні;
- знайомі;
- засоби масової інформації (телебачення, газети);
- реклама;
- сайт університету;
- соціальні мережі;
- інше джерело, вкажіть яке саме.

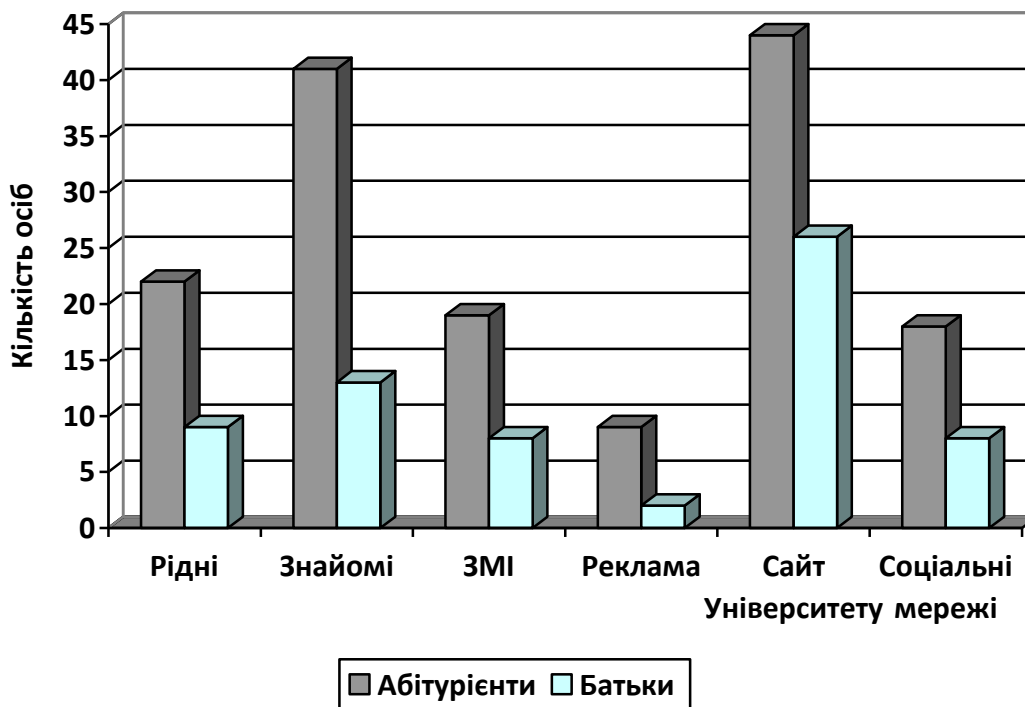
Кількість виборів не обмежувалася. Отримані результати наведені у діаграмі 1.

Таблиця 2. Оцінка абітурієнтами та їх батьками важливості запропонованих критеріїв якості освітніх послуг

Критерії	1 бал		2 бали		3 бали		4 бали		5 балів	
	Абітурієн ти	Батьки	Абітурієн ти	Батьки	Абітурієн ти	Батьки	Абітурієн ти	Батьки	Абітурієн ти	Батьки
Позитивний імідж університету	3	1	1	0	9	1	25	5	63 (62,4%)	<b>36</b> <b>(83,7%)</b>
Можливість отримання якісної освіти	0	0	1	0	1	0	15	3	<b>84 (83%)</b>	<b>40 (93%)</b>
Можливість влаштуватися на високооплачувану роботу після закінчення університету	0	1	2	0	5	0	14	7	<b>80 (79%)</b>	35 (81,4%)
Можливість займатися науковими дослідженнями	8	5	12	6	32	11	35	15	14 (13,9%)	6 (13,9%)
Можливість вивчати поглиблено іноземну мову (навіть декілька одночасно)	4	1	2	1	14	1	31	8	50 (49,5%)	32 (74,4%)
Можливість отримання престижного диплому	1	0	3	0	2	1	15	1	<b>80 (79%)</b>	<b>41 (95%)</b>
Можливість отримання подвійного диплому: українського та європейського одночасно	3	1	4	1	5	1	24	4	65 (64,4%)	<b>36</b> <b>(83,7%)</b>
Можливість набути досвід роботи за спеціальністю вже під час навчання	0	1	3	0	3	0	25	6	70 (69%)	<b>36</b> <b>(83,7%)</b>
Можливість стажування за кордоном	3	1	2	1	11	2	16	5	69 (68%)	34 (79%)
Великий вибір спеціальностей в університеті	3	0	5	0	11	3	30	10	52 (51,5%)	30 (69,8%)
Можливість навчатися на англійській мові	8	3	12	1	16	7	32	12	33 (32,7%)	20 (46,5%)
Можливість користуватися сучасною бібліотекою	7	1	4	0	20	6	22	6	48 (47,5%)	30 (69,8%)

Критерії	1 бал		2 бали		3 бали		4 бали		5 балів	
	Абітурієн ти	Батьки	Абітурієн ти	Батьки	Абітурієн ти	Батьки	Абітурієн ти	Батьки	Абітурієн ти	Батьки
Наявність сучасного матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу	1	1	2	0	9	1	37	7	52 (51,5%)	34 (79%)
Комфортні умови навчання	0	0	0	0	5	2	13	5	<b>83 (82%)</b>	<b>36 (83,7%)</b>
Рівень оплати за навчання	2	0	5	0	9	2	41	11	44 (43,6%)	30 (69,8%)
Високі досягнення випускників університету	4	0	0	0	15	5	29	7	53 (52,5%)	31 (72%)
Можливість отримати офіційну відстрочку від армії	60	30	6	0	10	2	5	3	20 (19,8%)	8 (18,6%)

### Джерела інформації щодо Університету імені Альфреда Нобеля



Серед пропонованих джерел перше місце посідає сайт Університету: 43,6% абітурієнтів, 60,5% батьків зазначили це джерело отримання інформації про Університет імені Альфреда Нобеля.

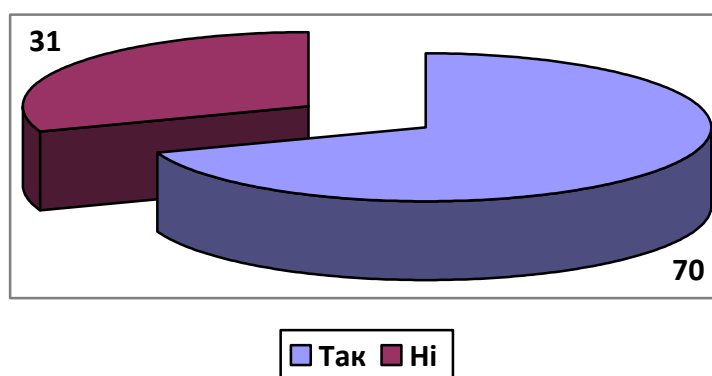
Друге місце посідають знайомі: 40,6% абітурієнтів та 30% батьків вказали це джерело інформації.

Третє місце – рідні: 21,8% абітурієнтів, 20,9% батьків.

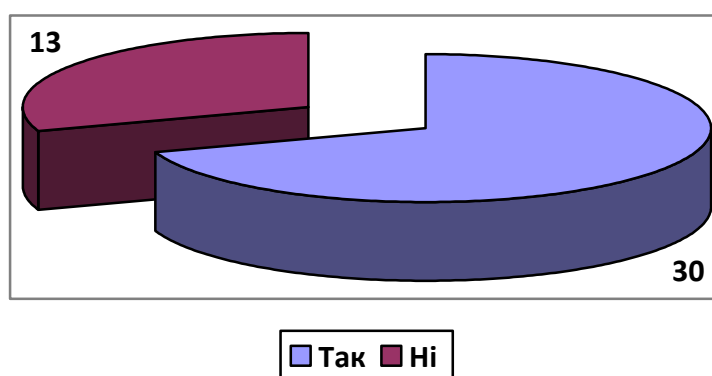
Зважаючи на вищезазначене, можна констатувати, що первинні уявлення про Університет формуються у споживачів освітніх послуг саме змістом сайту Університету. Всім особам, які надають інформацію для розміщення на сайті Університету, необхідно ретельно відбирати зміст інформації.

III. У третьому блоці анкети вивчається попит стейкхолдерів на отримання двох спеціальностей одночасно шляхом навчання за інтегрованими програмами або одночасному навчанні за двома спеціальностями.

**Зацікавленість абітурієнтів в отриманні двох спеціальностей одночасно**



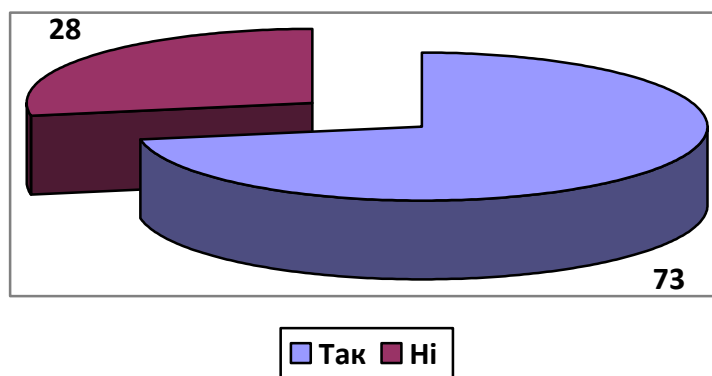
**Зацікавленість батьків в отриманні їх дитиною двох спеціальностей одночасно**



Високу зацікавленість у навчанні за двома спеціальностями одночасно висловили 69,3% абітурієнтів (70 опитаних). Зацікавлені у цьому питанні і батьки – 69,8% (30 опитаних). *Даний факт може стати важливою конкурентною перевагою Університету у вступній кампанії 2018 року.*

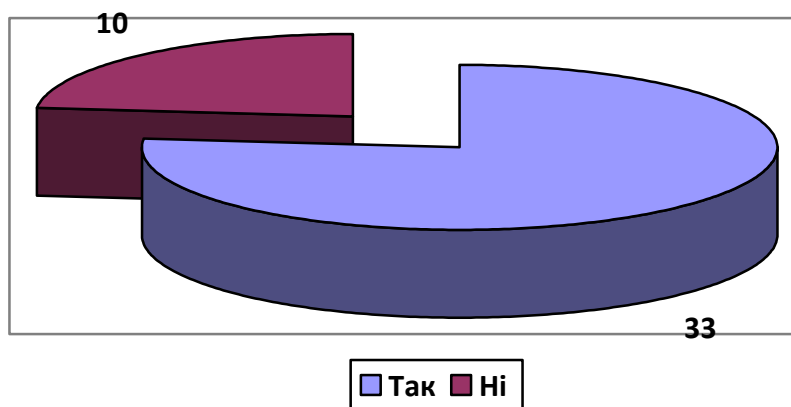
Приймальній комісії, кафедрам важливо проводити роз'яснювальну роботу як з абітурієнтами, так і з батьками залучаючи їх на навчання за двома спеціальностями одночасно.

**Зацікавленість абітурієнтів у навчанні за інтегрованими програмами**



Діаграма 5

**Зацікавленість батьків у навчанні за інтегрованими програмами їх дитини**



Високу зацікавленість виявили і абітурієнти, і їх батьки до пропозиції Університету щодо навчання за інтегрованими програмами. На питання «Чи хотіли б Ви навчатися за такими програмами?» 72,3% абітурієнтів відповіли «так». На питання «Чи хотіли б Ви, щоб Ваша дитина навчалася за такими програмами?» 76,7% батьків відповіли «так».

***Спрямованість діяльності кафедр на створення інтегрованих програм є перспективною і актуальною на ринку освітніх послуг.***

IV. У четвертому блоці анкети абітурієнтам та їх батькам пропонувалось визначити місце Університету імені Альфреда Нобеля у пріоритетах вибору закладу вищої освіти.

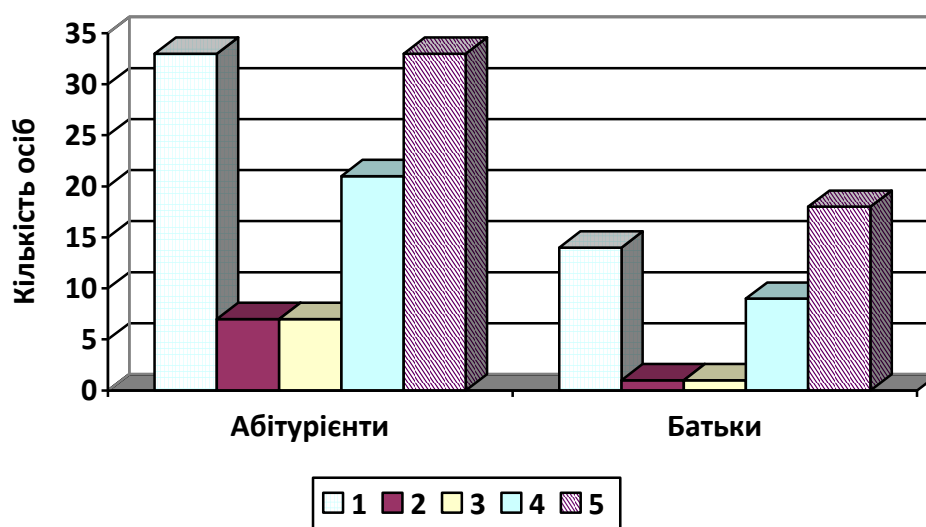


Позитивним моментом є той факт, що 32,7% абітурієнтів та 32,6% батьків віддають Університету перше місце. Тобто це люди, які прийняли 100% рішення про навчання саме в Університеті імені Альфреда Нобеля.

Узагальнені результати представлені у діаграмі 6.

Діаграма 6

### Місце Університету у пріоритетах вибору закладу вищої освіти



Слід звернути увагу на тих абітурієнтів та їх батьків, які визначили Університету п'ятий пріоритет. Це саме ті особи, які є потенційними клієнтами Університету і за яких ще можна поборотися. По-перше, це ті, хто будуть приймати рішення куди подати документи в останній момент. По-друге, це ті, хто мають надію вступити до державних вишів на бюджет. У разі відсутності бюджетних місць, вони можуть змінити своє рішення і обрати Університет імені Альфреда Нобеля, про який вже мають позитивну інформацію. Цікавим є той факт, що серед абітурієнтів є такі, що не визначилися зі спеціальністю за якою хочуть навчатися, але місцем навчання вже обрали Університет імені Альфреда Нобеля.

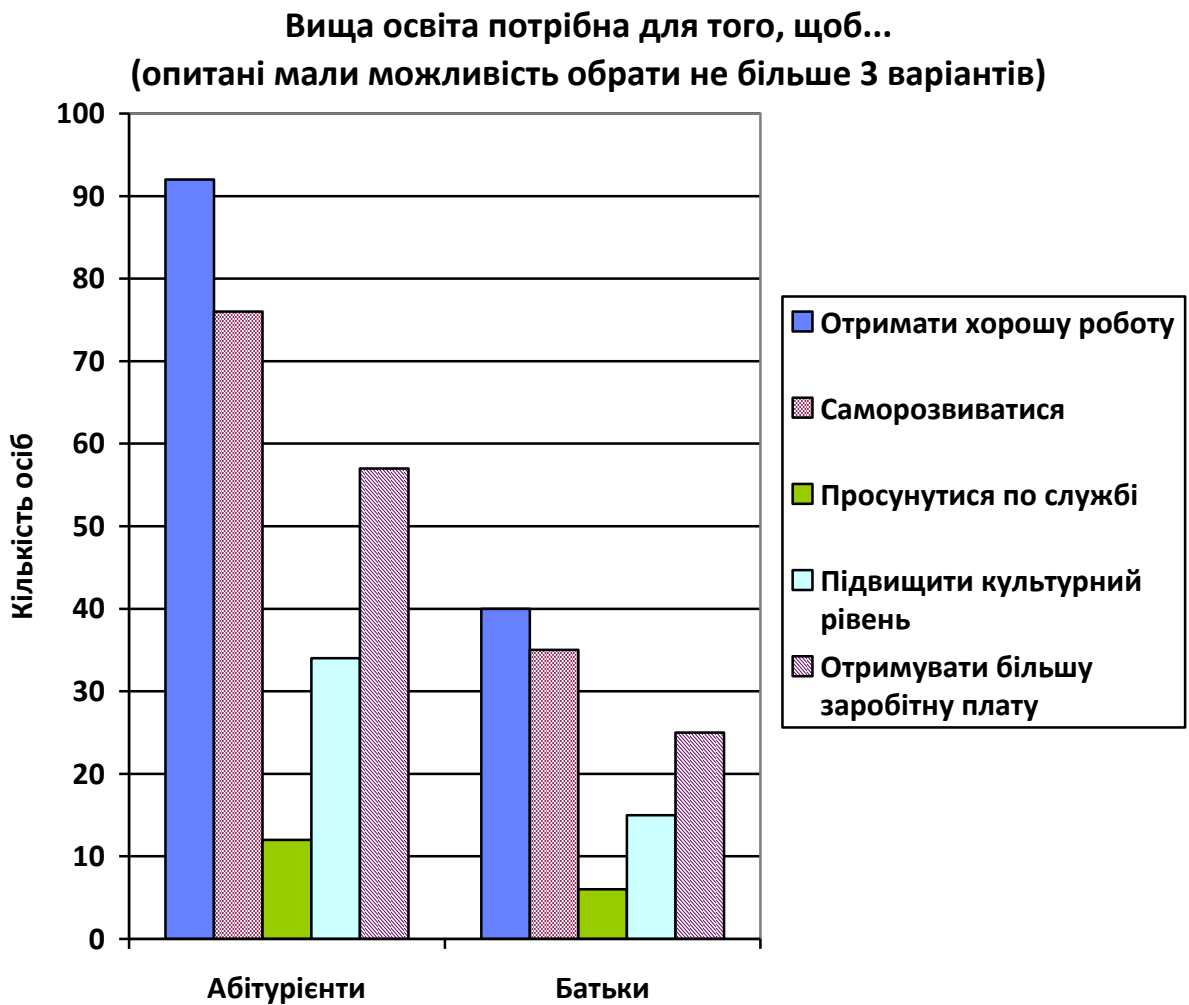
Відповідаючи на питання анкети «Ви вважаєте, що вища освіта потрібна, щоб...» опитуванні мали змогу обрати 3 варіанти відповіді з наступних:

- отримати хорошу роботу;

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

Результати наведені у діаграмі 7.

Діаграма 7



І абітурієнти і їх батьки одностайні у визначенні пріоритетності позицій щодо необхідності вищої освіти, про це свідчать узагальнені дані наведені у таблиці 3.

## Узагальнені дані щодо питання для чого потрібна вища освіта

<b>Вища освіта потрібна, щоб</b>	<b>Абітурієнти, кількість осіб (%)</b>	<b>Батьки, кількість осіб (%)</b>
отримати хорошу роботу	92 (91,1%)	40 (93%)
саморозвиватися	76 (75,2%)	35 (81,4%)
отримувати більшу заробітну плату	57 (56,4%)	25 (58%)
підвищити свій культурний рівень	34 (33,7%)	15 (34,9%)
просунутися по службі	12 (11,9%)	6 (13,9%)

При підготовці публікацій, телепередач тощо, в яких презентуються досягнення випускників Університету важливо орієнтуватись на висвітлення наступних позицій: де працює та яку посаду займає випускник, чого досяг в особистісному та професійному розвитку. Інформація такого плану є позитивною мотивацією до навчання як для абітурієнтів, так і для студентів, які вже навчаються в Університеті імені Альфреда Нобеля.