

МОНІТОРИНГ ЗАДОВОЛЕНOSTІ СПОЖИВАЧІВ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ: МАГІСТРИ ПЕРШОГО РОКУ НАВЧАННЯ

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

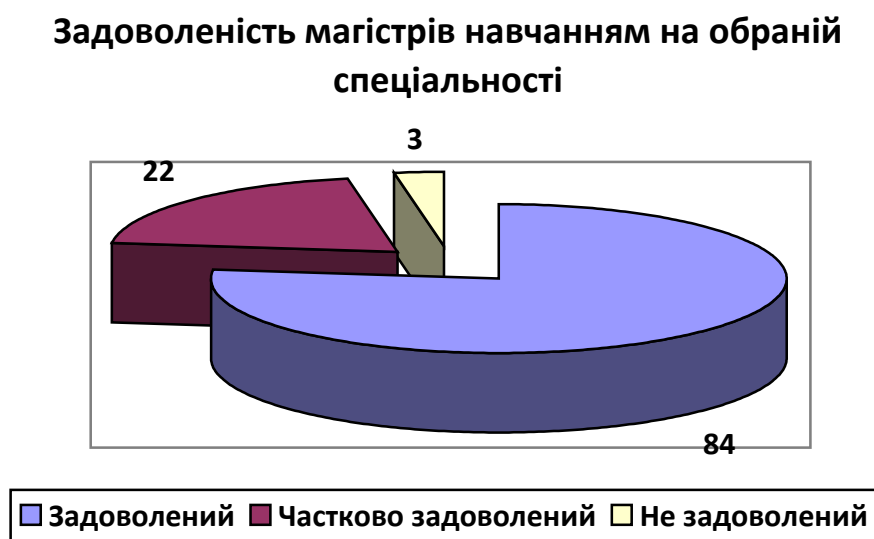
Моніторинг задоволеності магістрів як споживачів освітніх послуг проводився протягом травня 2018 року, шляхом проведення анкетування.

Учасники анкетування – магістри першого року навчання різних спеціальностей. Всього опитано 109 осіб.

На питання «Чи задоволені Ви тим, що навчаєтеся на обраній Вами спеціальності?» здобувачі вищої освіти відповіли (діаграма 1):

- задоволений – 84 чол. (77,1%);
- частково задоволений – 22 чол. (20,2%);
- не задоволений – 3 чол. (2,8%).

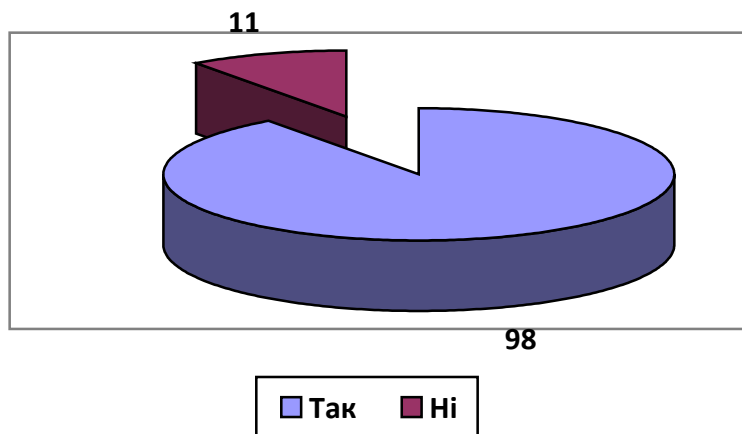
Діаграма 1



На друге питання анкети «Чи знаєте Ви, що Ваше навчання відбувається у відповідності до затвердженої освітньої програми?» отримані наступні відповіді (діаграма 2):

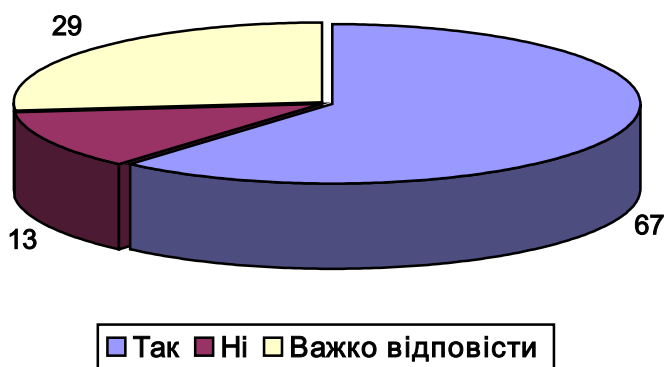
- так – 98 осіб (89,9%);
- ні – 11 осіб (10,1%).

Чи знаєте Ви, що Ваше навчання відбувається у відповідності до освітньої програми?



У третьому питанні з'ясовується чи ознайомлені магістри з цілями освітньої програми (діаграма 3). 61,5% (67 осіб) опитаних зазначили, що ознайомлені з цілями. 26,6% (29 осіб) вказали, що на це питання їм важко відповісти і 11,9% (13 чол.) – не знають цілей освітньої програми. Викладачам, завідувачам кафедр, слід приділити більше уваги формуванню у магістрів розуміння цілей їх професійного розвитку.

Чи ознайомлені з цілями освітньої програми?



З метою з'ясування мотивів вибору Університету імені Альфреда Нобеля для навчання на 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.

За результатами опитування запропоновані мотиви розподілились наступним чином:

перше місце: Університет імені Альфреда Нобеля має хорошу репутацію – 55% опитаних (60 осіб) вказали дану причину вступу на освітню програму;

друге – це можливість отримати більш високий рівень кваліфікації – 48,6% (53 опитаних);

третє місце: освітня програма, за якою я навчаюсь, відповідає моїм очікуванням – обрали 45% опитаних (49 осіб);

четверте місце: Університет має зручне місце розташування – 39,4% (43 опитаних);

п'яте місце: випускники Університету імені Альфреда Нобеля мають хороші перспективи працевлаштування та будують успішну кар'єру – вибір 33% опитаних магістрів (36 чол.);

шосте місце: мені порекомендували – 27,5% (30 опитаних);

сьоме місце: я вже навчалась(вся) в цьому Університеті – 26,6% (29 осіб);

восьме – вартість навчання на даній освітній програмі приваблює порівняно з аналогічними програмами, пропонованими іншими вишами – 25,7% (28 чол.).

На пропозицію вказати інші причини опитані зазначили: «зручно вчитися по суботах», «заняття по суботах», «комфорт», «комфортні умови», «гарні викладачі», «немає корупції», «лояльність», «допомога».

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 з даного питання:

- задоволений повністю – 42 особи (38,5%);
- в більшій мірі задоволений – 58 чол. (53,2%);
- не в повній мірі задоволений – 7 чол. (6,4%);
- не задоволений – 2 чол. (1,8%).

Узагальнені результати представлені у діаграмі 4.

Діаграма 4



Таким чином, 91,7% (100 чол.) опитаних 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.

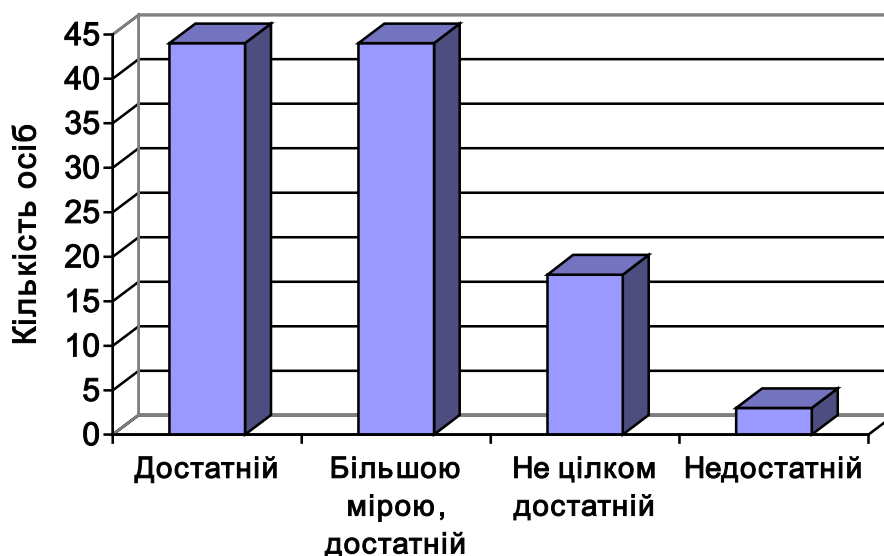
Щодо достатності виділеного часу на вивчення навчальних дисциплін (враховуючи усі види робіт: аудиторну, самостійну, індивідуальну) для оволодіння відповідними компетентностями магістри дали наступну оцінку (діаграма 5):

- 5 – як достатній оцінили 40,4% опитаних (44 чол.);
- 4 – більшою мірою, достатній – 40,4% опитаних (44 чол.);
- 3 – не цілком достатній – 16,5% (18 чол.);
- 2 – недостатній – 2,8% (3 чол.).

Таким чином, 80,8% опитаних (88 чол.) вважають існуючий розподіл часу на вивчення навчальних дисциплін за усіма видами робіт об'єктивним.

Діаграма 5

Оцінка обсягу часу, який виділяється на вивчення навчальних дисциплін



Щодо оцінки відповідності структури освітньої програми – переліку навчальних дисциплін, очікуванням магістрів (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 наступні результати (діаграма 6):

- 5 – як таку, що відповідає їх очікуванням оцінили 37,6% опитаних (41 чол.);
- 4 – в основному відповідає – 50,5% (55 чол.);

3 – більшою мірою не відповідає – 6,4% (7 чол.);

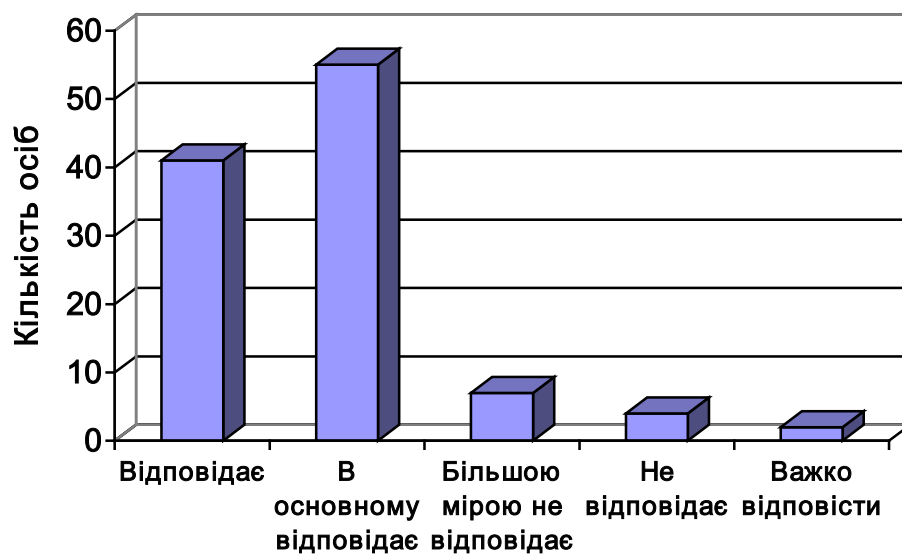
2 – не відповідає – 3,7% (4 чол.);

1 – важко відповісти – 1,8% (2 чол.).

Відповідно до вищезазначених результатів, діючі в Університеті освітні програми за своєю структурою в основному відповідають очікуванням опитаних здобувачів (87,6% опитаних).

Діаграма 6

Оцінка відповідності структури освітньої програми очікуванням студентів



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

Твердження «Методи викладання і навчання ефективні для цієї програми» можна було оцінити за наступною шкалою: 3 – безумовно згоден; 2 – в основному згоден; 1 – однозначно не згоден; 0 – важко відповісти.

За результатами опитування отримані наступні результати:

- безумовно згоден – відповіли 60 опитаних (55%);

- в основному згоден – 45 чол. (41,3%);

- однозначно не згоден – 2 чол. (1,8%);

- важко відповісти – 2 чол. (1,8%).

Щодо задоволеності процесом викладання (твердження «Я задоволена(ий) викладанням») отримані результати:

- безумовно згоден – відповіли 66 опитаних (60,6%);
- в основному згоден – 39 чол. (35,8%);
- однозначно не згоден – 3 чол. (2,8%);
- важко відповісти – 1 чол. (0,9%).

На думку опитаних програма стимулює до самоосвіти:

- безумовно згоден – відповіли 57 опитаних (52,3%);
- в основному згоден – 33 чол. (30,3%);
- однозначно не згоден – 12 чол. (11%);
- важко відповісти – 7 чол. (6,4%).

Програма стимулює до науково-дослідницької діяльності:

- безумовно згоден – відповіли 26 опитаних (23,9%);
- в основному згоден – 47 чол. (43,1%);
- однозначно не згоден – 20 чол. (18,3%);
- важко відповісти – 16 чол. (14,7%).

Враховуючи отримані результати слід зазначити, що науково-педагогічним працівникам, які викладають навчальні дисципліни для здобувачів магістерського ступеню вищої освіти, необхідно активізувати науково-дослідну діяльність майбутніх магістрів шляхом стимулювання їх самоосвіти, застосування в освітньому процесі результатів наукової роботи тощо.

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

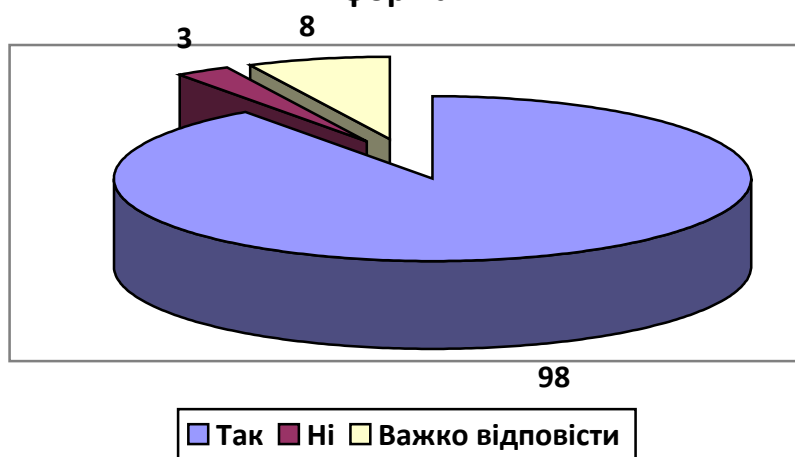
На питання «Чи доступні Вам підручники, методичні посібники, лекції тощо в електронній та друкованій формах?» магістри відповіли: так – 98 чол. (89,9% опитаних), важко відповісти – 8 чол. (7,3%), ні – 3 чол. (2,8%). За результатами оцінки якості підручників, методичних посібників, лекцій тощо в

електронній та друкованій формах (за шкалою від 2 до 5 балів) отримані наступні результати:

- задоволений повністю – 39,4% (43 чол.);
- в більшій мірі задоволений – 55% (60 чол.);
- не в повній мірі задоволений – 3,7% (4 чол.);
- не задоволений – 1,8% (2 чол.).

Діаграма 7

Доступність для студентів підручників, методичних посібників, лекцій в електронній та друкованій формах



На питання «Чи задовольняє Вашим потребам комп'ютерне забезпечення освітнього процесу?» магістри відповіли:

- задоволений повністю – 43 особи (39,4%);
- в більшій мірі задоволений – 47 осіб (43,1%);
- не в повній мірі задоволений – 14 осіб (12,8%);
- не задоволений – 5 осіб (4,6%).

На питання щодо задоволеності роботою бібліотеки та читального залу отримані наступні результати:

- задоволений повністю – 80 чол. (73,4%);
- в більшій мірі задоволений – 25 чол. (22,9%);
- не в повній мірі задоволений – 2 чол. (1,8%);
- не задоволений – відповіді відсутні.

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

105 опитаних (96,3%) задоволені роботою бібліотеки і читального залу Університету.

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