

ПРИРОДНИЧА ОСВІТА

Освітні науки

DOI <https://doi.org/10.32782/NSER/2024-1.01>

УДК 378.12:316

АНКЕТУВАННЯ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ВИМІРЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ У ВИЩІЙ ШКОЛІ

Белікова Наталія Олександрівна

доктор педагогічних наук, професор,
завідувач кафедри теорії фізичного виховання та рекреації
Волинського національного університету імені Лесі Українки
ORCID ID: 0000-0003-2789-7586
Scopus Author ID: 57191358701
Researcher ID: AAB-8638-2019

Кіндрат Вадим Кирилович

кандидат педагогічних наук, професор,
завідувач кафедри теорії і практики фізичної культури і спорту
Рівненського державного гуманітарного університету
ORCID ID: 0000-0002-7475-3385
Scopus Author ID: 36134435400

Індика Світлана Ярославівна

кандидат наук з фізичного виховання та спорту, доцент,
завідувач кафедри фітнесу та циклічних видів спорту
Волинського національного університету імені Лесі Українки
ORCID ID: 0000-0003-0676-9227
Scopus Author ID: 57191358878
Researcher ID: AAB-8811-2019

Дишко Олеся Леонідівна

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри теорії фізичного виховання та рекреації
Волинського національного університету імені Лесі Українки
ORCID ID: 0000-0002-1310-6950

Бєліков Олег Валентинович

аспірант
Волинського національного університету імені Лесі Українки

Обґрунтування теоретичних і методичних засад внутрішнього оцінювання якості підготовки фахівців у закладах вищої освіти посередництвом моніторингу такої діяльності нині є вкрай актуальним освітнім завданням. Така оцінка необхідна для виявлення проблемних питань освітнього процесу та формування рекомендацій щодо його вдосконалення.

У статті обґрунтовано досвід використання анкетування як інструмента внутрішнього оцінювання якості підготовки здобувачів вищої освіти на прикладі Волинського національного університету імені Лесі Українки.

Система внутрішнього забезпечення якості вищої освіти базується на таких принципах, як академічна свобода, автономність та саморегулювання; відкритість до нових знань та критики; чесність і толерантність у ставленні до всіх членів колективу і стейкхолдерів; взаємна вимогливість та довіра;

ініціативність і лідерство; суспільна та індивідуальна відповідальність за результати роботи; інклюзивність освітнього середовища: універсальний дизайн та розумне пристосування.

Організація системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти у ВНУ імені Лесі Українки включає проведення анкетування у трьох напрямках. На першому рівні здійснюється соціологічне опитування першокурсників «Соціальна адаптація студентів-першокурсників до освітнього процесу у ЗВО», а також проводиться онлайн-опитування всіх здобувачів «Освіта очима студентів». За результатами анкетування вимальовується портрет першокурсника та обґрунтовуються пропозиції здобувачів освіти щодо покращення освітньої діяльності у ЗВО. Анкетування другого рівня проводиться на факультетах у рамках вибраних спеціальностей, третього рівня – після закінчення вивчення окремих освітніх компонентів (враховується думка здобувачів освіти щодо підготовки викладача до занять та його пунктуальність, доступність навчального матеріалу та ефективність методів викладання). За результатами анкетування надаються конкретні пропозиції щодо поліпшення якості освітнього процесу деканам факультетів, завідувачам кафедр, гарантам освітніх програм і кураторам академічних груп.

Ключові слова: анкетування, здобувачі освіти, заклади вищої освіти, моніторинг, освітній процес, система внутрішнього забезпечення якості вищої освіти.

Belikova N. O., Kindrat V. K., Indyka S. Ya., Dyshko O. L., Belikov O. V. Questionnaire as a technology for measuring the quality of educational services in higher education

Justification of the theoretical and methodological foundations of the internal assessment of the quality of specialist training in institutions of higher education monitoring of such activities is now an extremely relevant educational task. Such an assessment is necessary for identifying problematic issues of the educational process and formulating recommendations for its improvement.

The article substantiates the experience of using questionnaires as tool for internal assessment of the quality of training of higher education applicants on the example of Lesya Ukrainka Volyn National University.

The system of internal quality assurance of higher education is based on such principles as academic freedom, autonomy and self-regulation; openness to new knowledge and criticism; honesty and tolerance towards all team members and stakeholders; mutual demand and trust; initiative and leadership; public and individual responsibility for work results; inclusivity educational environment: universal design and intelligent adaptation.

The organization of the system of internal quality assurance of higher education at Lesya Ukrainka Volyn National University includes conducting questionnaires in three directions. At the first level, a sociological survey of first-year students "Social adaptation of first-year students to the educational process at higher education institutions" is conducted, and an online survey of all applicants "Education through the eyes is conducted students". Based on the results of the survey, a portrait of the first-year student is drawn, and the proposals of those seeking education to improve educational activities in higher education institutions are substantiated. The second-level questionnaire is conducted at the faculties within the framework of the chosen specialties, the third level – after the completion of the study of individual educational components (the opinion of the students of education is taken into account regarding the preparation of the teacher for classes and his punctuality, availability of educational material and effectiveness of teaching methods). According to the results of the survey, specific proposals for improving the quality of the educational process are provided to deans of faculties, heads of departments, guarantors of educational programs and curators of academic groups.

Key words: questionnaires, education seekers, institutions of higher education, monitoring, educational process, system of internal quality assurance of higher education.

Постановка проблеми та її актуальність.

Одним із ключових завдань управління якістю вищої освіти є визначення рівня задоволеності внутрішніх споживачів. Ця оцінка необхідна для адаптації освітніх процесів, внесення змін у керівництво організацією, розробки освітніх програм та технологій навчання.

Орієнтація на споживача є основним принципом управління якістю за стандартами ISO 9000-2000, що лежать в основі діяльності закладів вищої освіти України. Внутрішні та зовнішні споживачі включають роботодавців, державу, суспільство, здобувачів освіти, науково-педагогічних працівників та керівництво закладу вищої освіти (ЗВО).

Збір інформації про потреби та очікування споживачів може здійснюватися через анкетування в

різні періоди часу або після завершення вивчення конкретних освітніх компонентів (ОК). Ця інформація визначається як важлива у розробці стратегій управління та покращення якості навчання у ЗВО. Тому обґрунтування теоретичних і методичних засад внутрішнього оцінювання якості підготовки фахівців у закладах вищої освіти посередництвом моніторингу такої діяльності нині є вкрай актуальним освітнім завданням.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання оцінювання якості вищої освіти були визначені на рівні предмета наукового пошуку в роботах О.О. Байназарова, Т.В. Добко, І.О. Золотарьової, І.В. Єгорова, С.А. Калашнікової, В.В. Ковтунца, С.В. Курбатова, І.О. Линьової, І.В. Лугового, І.П. Прохор, Ю.М. Рашкевича,

І.М. Сікорської, Ж.В. Таланової та багатьох інших учених. Питаннями дослідження дієвих інструментів реалізації підвищення якості освіти у ЗВО займалися О.В. Жабенко, Т.Г. Купрій, за твердженнями яких анкетування дає можливість отримати необхідну інформацію для вдосконалення діяльності викладачів і навчального процесу загалом. У своїх дослідженнях В.М. Мороз, В.П. Садковий, В.М. Бабасв, С.А. Мороз акцентували свою увагу на використанні онлайн-опитування студентів у системі забезпечення якості вищої освіти як на рівні ЗВО, так і на державному рівні. Також вагомий внесок у розробку проблематики використання потенціалів інформаційно-комунікаційних технологій у системі забезпечення якості освіти було зроблено вченими Інституту інформаційних технологій і засобів навчання НАПН України.

Незважаючи на достатній рівень наукового опрацювання проблематики оцінювання якості вищої освіти, окремі напрями її позиціонування в межах наукового знання все ще залишаються відкритими для подальших наукових розвідок. Наприклад, питання обґрунтування використання анкетування як інструмента внутрішнього оцінювання якості підготовки здобувачів вищої освіти все ще залишаються відкритими для подальших наукових досліджень.

Мета статті – обґрунтувати досвід використання анкетування як інструмента внутрішнього оцінювання якості підготовки здобувачів вищої освіти на прикладі Волинського національного університету імені Лесі Українки.

Методи дослідження: теоретичний аналіз й узагальнення науково-методичної літератури та інформаційних ресурсів мережі Інтернет; аналіз практичного досвіду та інтерпретація результатів.

Результати. Процедура оцінювання в освіті завжди посідала пріоритетне місце, проте вона довгий час була примітивною і пов'язувалась лише з оцінюванням знань, умінь і навичок здобувачів освіти. Оцінити – значить проаналізувати якісний стан об'єкта, кінцевий результат якоїсь діяльності. Застосування комплексної оцінки до всієї освітньої діяльності розпочалося порівняно недавно у зв'язку з атестацією закладів освіти та акредитацією освітніх програм. Значення оцінювання освітньої діяльності передусім у тому, що воно допомагає простежити рівень розвитку освітнього процесу в Україні.

У сучасних наукових дослідженнях часто оцінювання поєднується зі словом «вимірювання». Мета вимірювання – отримати інформацію про ознаки об'єктів. Ми вимірюємо не сам об'єкт, а лише його властивості чи характерні ознаки. Критеріями якості педагогічних вимірювань є об'єктивність, надійність, валідність і точність [1].

Процес оцінювання безпосередньо пов'язаний із такими поняттями, як критерії, показники і

параметри. Їх значення полягає в тому, що вони допомагають складні процеси зробити простими; дозволяють порівнювати досягнення освітніх закладів двома способами: у поточний момент або через певний проміжок часу (синхронна та діахронна перспектива).

Педагогічні вимірювання часто мають на меті отримати дані не лише стосовно конкретного предмета, а і стану, ефективності та якості систем національної освіти. Науковці поділяють ці дані на три великі групи:

- елементи з очевидними кількісними ознаками та вимірами;

- елементи з умовно кількісними характеристиками: їх оцінювання має відносний характер, адже суто якісній ознаці чи характеристиці приписують кількість чи певне кількісне вираження;

- суто якісні елементи, які не вдається затранскрибувати кількісними параметрами, тому оцінювання виконується і суб'єктивно, і якісно [1].

У ЗВО України здійснюється систематичний моніторинг якості освіти та формуються на цій основі рекомендації щодо вдосконалення освітнього процесу. Одним із найпоширеніших методів отримання експертної інформації є анкетування, яке трактується як метод збирання інформації за допомогою спеціально розроблених опитувальників. Рівні опитувань: «внутрішній аудит» освітньої діяльності (здобувач вищої освіти – викладач – кафедра – факультет); «зовнішній» моніторинг якості освіти (експертне опитування) на рівні факультету, ЗВО (визначена група респондентів – відділ забезпечення якості освіти – відділ навчально-методичної та виховної роботи – відділ акредитації та ліцензування / приймальна комісія – ректорат).

Групи респондентів – це здобувачі вищої освіти, викладачі, завідувачі кафедр, керівники структурних підрозділів ЗВО, випускники та роботодавці [2].

Велике значення має автоматизація процесу анкетування, що дозволяє здійснити комп'ютерну обробку результатів анкетування. Природно, це диктує певні умови складання опитувальників, але при цьому істотно спрощує роботу експертів [4].

Мета системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти у Волинському національному університеті імені Лесі Українки (далі – Університет) – забезпечення конкурентоздатності ЗВО, створення алгоритму постійного вдосконалення якості вищої освіти, підтримка умов для якісної підготовки висококваліфікованих фахівців відповідного рівня освіти.

З метою документального забезпечення необхідних процедур для функціонування системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти в Університеті розроблено нормативні документи,

положення, що регламентують діяльність усіх учасників освітнього процесу [5].

Система внутрішнього забезпечення якості вищої освіти базується на таких принципах, як:

- академічна свобода, автономність та саморегулювання;
- відкритість до нових знань та критики;
- чесність і толерантність у ставленні до всіх членів колективу і стейкхолдерів;
- взаємна вимогливість та довіра;
- ініціативність і лідерство;
- суспільна та індивідуальна відповідальність за результати роботи;
- інклюзивність освітнього середовища: універсальний дизайн та розумне пристосування.

Організація системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти в Університеті включає проведення анкетування на трьох різних рівнях: загальноуніверситетському; на рівні факультету; анкетування щодо закінчення вивчення кожного освітнього компонента (ОК).

На *першому рівні* організації системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти здійснюються соціологічні опитування здобувачів вищої освіти щодо:

- якості проведення навчальних занять (лекційних, практичних, лабораторних, семінарських), організації самостійної роботи, практик тощо;
- якості функціонування освітнього середовища, діяльності окремих структурних підрозділів, що супроводжують освітній процес;

- якості змісту професійної (зокрема, практичної) підготовки за освітньою програмою;
- академічного супроводу та підтримки.

На початку кожного навчального року навчально-методичний відділ забезпечення якості вищої освіти Університету організовує *опитування для студентів-першокурсників «Соціальна адаптація студентів-першокурсників до освітнього процесу у ЗВО»*, спрямоване на вивчення думок щодо особливостей їхньої адаптації до освітнього процесу в Університеті, а також проблем, настроїв, очікувань здобувачів вищої освіти першого року навчання. Для реалізації дослідження використовується метод анонімного онлайн-опитування. Вибір цього методу зумовлений можливістю залучити всіх здобувачів вищої освіти першого року навчання Волинського національного університету імені Лесі Українки до участі в опитуванні.

За результатами анкетування формується аналітичний звіт (рис. 1). Серед напрямів, які цікаві першокурсникам, найпопулярнішими є такі варіанти відповідей: спорт, танці, музика, психологія, вивчення іноземних мов, саморозвиток, самореалізація, наукова робота, курси ораторства, творча діяльність, досконале володіння офісними (комп'ютерними) програмами, тренінги, навчальні екскурсії, організація різних заходів за участю студентів усього факультету, волонтерство, конференції онлайн/офлайн, зустрічі з цікавими спікерами, успішними людьми та відомими

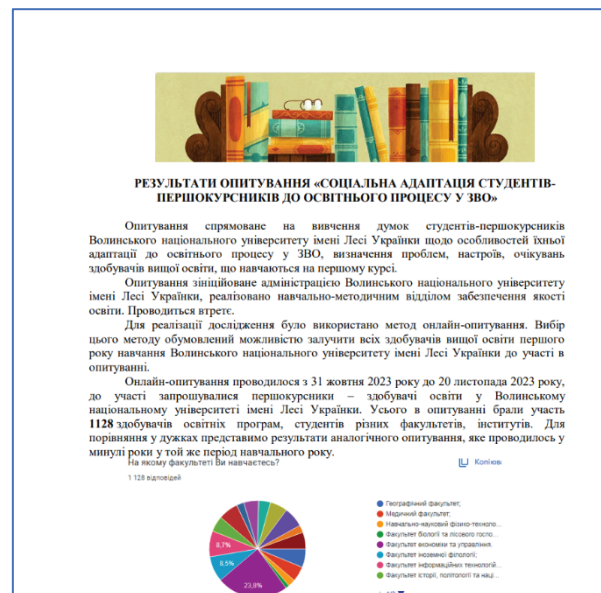
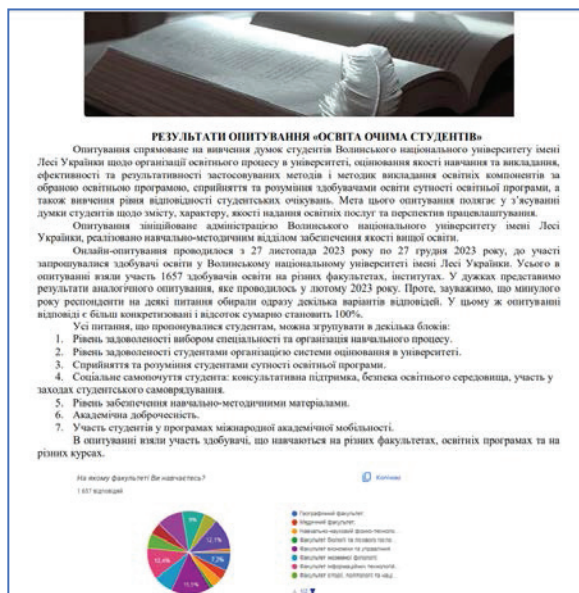


Рис. 1. Приклади оприлюднення аналітичних звітів за результатами анкетувань здобувачів освіти на сторінці навчально-методичного відділу забезпечення якості вищої освіти ВНУ імені Лесі Українки

політичними діячами, відвідування заходів і театру, подорожі для розширення кругозору, активне студентське життя, знайомства та спілкування з новими людьми, змістовне проведення дозвілля, благодійні ярмарки.

За результатами анкетування вимальовується такий портрет першокурсника:

- максималіст;
- більш самостійний, умотивований першокурсник, ніж декілька років тому;
- інформацію отримує із соціальних мереж, хоча враховує думку оточення;
- думає про можливості майбутнього працевлаштування, орієнтується на сучасному ринку праці;
- прагматичний;
- швидко адаптується до освітнього середовища;
- цінує горизонтальні зв'язки, зокрема, спілкування із ровесниками, але не завжди серед тих, з ким комунікує студент, – представник студентського самоврядування («лідером» треба навчитися бути, отже, актуально залишається Школа студентського лідерства, Школа комунікації, тренінги з проєктного менеджменту, тайм-менеджменту, проєктування і організації суспільно важливих заходів);
- сучасний першокурсник прагне до комфортного, активного, цікавого, наповненого корисними справами життя;
- усвідомлює недоліки, недостатній рівень особистого культурного розвитку (це і питання дозвілля, організації вільного часу, фізичного розвитку, гігієни, етикету, культури спілкування тощо) [3].

Онлайн-опитування «Освіта очима студентів», яке також проводиться щороку на загальноуніверситетському рівні, спрямоване на: вивчення думок студентів Волинського національного університету імені Лесі Українки щодо організації освітнього та виховного процесу в університеті; оцінку здобувачами якості навчання та викладання, ефективності та результативності застосовуваних методів і методик викладання дисциплін за вибраною освітньою програмою, сприйняття та розуміння студентами змісту освітньої програми, а також аналіз рівня відповідності студентських очікувань.

Мета цього опитування полягає у з'ясуванні думки здобувачів освіти щодо змісту та характеру якості надання ЗВО освітніх послуг та перспектив працевлаштування.

Опитування «Освіта очима студентів» ініціюване адміністрацією Університету і реалізується навчально-методичним відділом забезпечення якості освіти із середини жовтня по листопад кожного навчального року. Вибір методу зумовлений можливістю залучати всіх здобувачів освіти ЗВО до участі в опитуванні, яке є суцільним.

Питання, що пропонуються здобувачам, можна згрупувати в декілька блоків:

Рівень задоволеності вибором освітньої програми та організацією освітнього процесу.

Рівень задоволеності здобувачів освіти організацією системи оцінювання в Університеті.

Сприйняття та розуміння здобувачами освіти особливостей та змісту освітньої програми.

Соціальне самопочуття студента: консультативна підтримка, безпека освітнього середовища, участь у заходах студентського самоврядування.

Рівень забезпечення освітнього процесу навчально-методичними матеріалами.

Академічна доброчесність.

Участь студентів у програмах міжнародної академічної мобільності.

Серед пропозицій здобувачів освіти щодо покращення освітньої діяльності зазначимо найпоширеніші:

- очне навчання – «це найкраще, що може бути»;
- чітка онлайн-платформа;
- більший розмір стипендії та можливість отримувати стипендію всім, у кого відмінні та гарні оцінки;
- збільшення державних місць;
- залучення до викладання практиків;
- організація зустрічей з людьми майбутньої професії, більше практичних занять;
- подальше працевлаштування;
- навчальні екскурсії в установи та організації;
- правильно організований розклад;
- не завантажувати студентів такою великою кількістю роботи для самостійного опрацювання, а більше пояснювати на парі;
- електронний журнал;
- якісні електронні матеріали лекцій;
- навчання на конкретних прикладах та зразках;
- частіше виходити на свіже повітря (деякі цікаві пари можна проводити і на дворі);
- практикувати фізкультхвилинки;
- під час занять частіше використовувати такі методи, як: мозковий штурм, робота в парі (групі) тощо;
- надавати більше дослідницьких завдань, спрямованих на розвиток творчих здібностей, професійних умінь і навичок;
- давати можливість більше працювати саме студентам під час пар, викладач тільки дає напрям та корегує;
- практикувати наставництво старшокурсників, які допомагатимуть пристосуватися до освітнього процесу в університеті першокурсникам;
- покращення програмного забезпечення;
- збільшити кількість безкоштовних тренінгів та практик, які допоможуть ширше вивчати спеціальність та розвивати себе як особистість;

– розробити заняття щодо етикету і правил поведінки студентів, не вистачає занять, які готують до дорослого життя (ведення документів, домашні справи, поведження на роботі тощо);

– відвести більше часу на заняття у спортзалі, для секцій, наприклад, волейболу, можна організувати обов'язкові змагання між групами (зробити так, щоб це було обов'язково, і тоді у студентів з'явиться своєрідний азарт до перемоги): спорт дуже допомагає реалізувати себе будь-де [3].

Анкетування *другого рівня*, яке проводиться на факультеті фізичної культури, спорту і здоров'я, ставить за мету отримати відповіді від здобувачів освіти на такі запитання:

Наскільки Ви задоволені вибором спеціальності та організацією освітнього процесу?

Які чинники, на Вашу думку, ускладнюють навчання?

Як Ви сприймаєте ініціативу залучення професіоналів-практиків, експертів та представників роботодавців до викладання та організації освітнього процесу на факультеті?

На Вашу думку, чи є об'єктивною система оцінювання результатів навчання?

Який, на Вашу думку, найбільш оптимальний спосіб контролю знань на екзамені тощо?

Оцінюючи результати анкетування, проведеного після закінчення вивчення окремого освітнього компонента (*третього рівня*), враховується думка здобувачів освіти (за 5-бальною системою) з таких питань:

1. Підготовка викладача до занять.
2. Пунктуальність викладача.
3. Доступність навчального матеріалу.
4. Ефективність методів викладання тощо.

За результатами анкетування надаються конкретні пропозиції щодо поліпшення якості освітнього процесу деканам факультетів, директорам

інститутів, завідувачам кафедр, гарантам освітніх програм, кураторам академічних груп.

Висновки. Забезпечити необхідну якість вищої освіти неможливо без належного, об'єктивного, систематичного оцінювання результатів професійної підготовки фахівців у закладах вищої освіти, перевірки адекватності застосування засобів, методів, форм, технологій навчання вимогам компетентісно орієнтованого підходу у вищій школі.

Одним з інструментів організації системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти у ЗВО є анкетування учасників освітнього процесу і, зокрема, здобувачів освіти, основним завданням якого є:

– отримання сукупної інформації щодо якості змісту та форм навчання за освітніми програмами, що реалізуються, а також стосовно інших процесів, що впливають на якість освітньої діяльності (умов навчання та ресурсів, зовнішніх факторів мотивації навчання, соціально-психологічних чинників освітнього процесу тощо);

– визначення ставлення здобувачів вищої освіти до діяльності науково-педагогічних працівників, у тому числі застосування інноваційних освітніх технологій і засобів навчання в їхній роботі;

– аналіз якісних показників взаємодії навчання з науковими дослідженнями, учасниками якого є різні суб'єкти освітньої діяльності;

– підготовка аналітичних матеріалів з метою виявлення проблемних питань освітнього процесу в університеті та надання інформації для формування рекомендацій щодо його вдосконалення.

Перспективи подальших досліджень включають авторські розвідки в площині аналізування інструментів зовнішнього моніторингу якості вищої освіти (експертне опитування).

Література:

1. Корсак К., Козлакова Г., Похресник А. Проблеми якості вищої освіти. Київ : Педагогічна думка. 2007. 232 с.
2. Моніторинг якості освіти. URL: <http://surl.li/pmsw>.
3. Навчально-методичний відділ забезпечення якості вищої освіти у Волинському національному університеті імені Лесі Українки. URL: <http://surl.li/dfzpk>.
4. Пілов П.І., Свіжевська С.А. Анкетування як механізм моніторингу задоволеності внутрішніх споживачів освітнього процесу. URL: <http://surl.li/qtpwc>.
5. Положення про систему внутрішнього забезпечення якості вищої освіти у Волинському національному університеті імені Лесі Українки. URL: <http://surl.li/beuct>.

References:

1. Korsak, K., Kozlakova, H., Pokhresnyk, A. (2007). Problemy yakosti vyshchoi osvity [Problems of the quality of higher education]. Kyiv: Pedahohichna dumka. 232 s. [in Ukrainian]
2. Monitorynh yakosti osvity [Monitoring of the quality of education]. Retrieved from: <http://surl.li/pmsw>. [in Ukrainian]
3. Navchalno-metodychnyi viddil zabezpechennia yakosti vyshchoi osvity u Volynskomu natsionalnomu universyteti imeni Lesi Ukrainky [Educational and Methodological Department of Higher Education Quality Assurance at Lesya Ukrainka Volyn National University]. Retrieved from: <http://surl.li/dfzpk>. [in Ukrainian]

-
4. Pilov, P. I., Svizhevska, S. A. Anketuvannia, yak mekhanizm monitorynhu zadovolenosti vnutrishnikh spozhyvachiv osvitnoho protsesu [Questionnaires as a mechanism for monitoring the satisfaction of internal consumers of the educational process]. Retrieved from: <http://surl.li/qtpwc>. [in Ukrainian]
 5. Polozhennia pro systemu vnutrishnoho zabezpechennia yakosti vyshchoi osvity u Volynskomu natsionalnomu universyteti imeni Lesi Ukrainky [Regulations on the system of internal quality assurance of higher education at Lesya Ukrainka Volyn National University]. Retrieved from: <http://surl.li/beuct>. [in Ukrainian]
-