

**Відділ аналітики та управління інформацією**

**Аналітичний звіт**

**Опитування студентів щодо моніторингу роботи дирекцій/деканатів**

СМЯ АЗ 06.08 – 01 – 2018

*Обробка статистичних даних та  
підготовка матеріалів – фахівець відділу  
аналітики та управління інформацією  
Світлана Деркач*

*Обробка статистичних даних та  
формування висновків – начальник відділу  
аналітики та управління інформацією  
Андрій Гізун*

КИЇВ – 2018

Відділом моніторингу якості вищої освіти та відділом аналітики та управління інформації було проведено опитування стосовно якості роботи дирекцій/деканатів.

Основна мета – оцінити відображення якості послуг адміністративних працівників на рівні дирекцій та деканатів замовниками освітніх послуг – студента, виявити ключові чинники, які впливають на загальну якість вищої освіти.

Опитування було здійснене за допомогою гул-форми і включало наступні питання:

1) *Виберіть свій інститут*

2) *Який Ви курс?*

3) *Які основні підстави/причини Вашого звернення до дирекції/деканату?*

4) *Чи задоволені Ви результатами взаємодії з дирекцією/деканатом?*

5) *Яким чином Ви отримуєте інформацію з дирекції/деканату?*

6) *Оцініть ступінь ввічливості та доброзичливості працівників дирекції/деканату?*

7) *Яке Ваше ставлення до електронного деканату?*

8) *Оцініть ставлення дирекції/деканату до Вас? Яка швидкість реагування на Ваші запити?*

9) *Чи задоволені своєю участю у прийнятті управлінських рішень?*

10) *Оцініть якість роботи дирекції/деканату?*

11) *Як на Вашу думку можливо покращити роботу дирекції/деканату?*

#### **Характеристика соціологічної вибірки.**

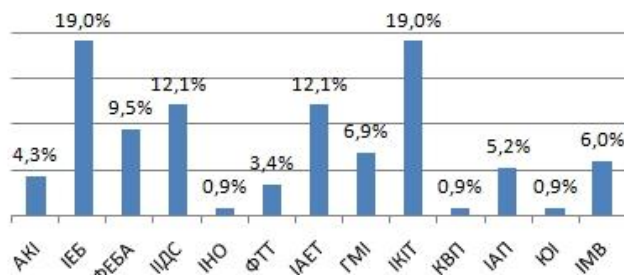
Всього в опитуванні взяло участь 116 студентів всіх курсів, причому переважно більшу активність проявили студенти молодших курсів – першого, другого та третього. Однак, враховуючи загальну кількість студентів в НАУ – близько 15 000 – вибірка є неповною (норма понад 400 учасників для 100 000 і 385 учасників для 10 000), що при такому розмірі може приводити до виникнення помилок щодо різних критеріїв в 9-12 %.

Серед опитаних є студенти всіх інститутів НАУ, що говорить про те, що вибірка є рівномірною. Виключенням є лише низька частка ЮІ в порівнянні з іншими інститутами. Показники решти інститутів співвідносяться з кількістю студентів, що в них навчаються.

Основні показники вибірки отримані на основі відповідей на питання 1 та 2.

#### **1. Виберіть свій інститут**

**Відсоток студентів, що проголосували в кожному інституті**

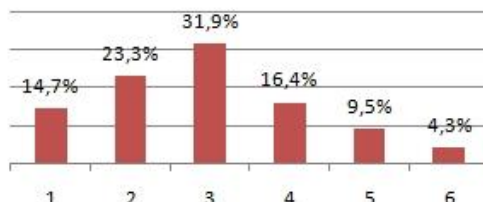


Інститут / факультет	Кіл-сть респондентів	Відсоток
АКІ	5	4,3%
ІЕБ	22	19,0%
ФЕБА	11	9,5%
ПДС	14	12,1%
ІНО	1	0,9%
ФТТ	4	3,4%
ІАЕТ	14	12,1%
ГМІ	8	6,9%

ІКТ	22	19,0%
КВП	1	0,9%
ІАП	6	5,2%
ЮІ	1	0,9%
ІМВ	7	6,0%

2. Який Ви курс?

**Відсоток студентів кожного курсу**



Курс	Кіл-сть респондентів	Відсоток
1	17	14,7%
2	27	23,3%
3	37	31,9%
4	19	16,4%
5	11	9,5%
6	5	4,3%

Питання 3-9 є змістовною частиною опитування і дозволяють побачити ставлення студентів до роботи адміністративних працівників на рівні дирекцій та деканатів.

Основними причинами звернення студентів до деканатів та дирекцій є вирішення особистих питань – 44% та проблем, пов'язаних з освітнім процесом – 41%. Незначна частина звернень стосується організації наукової діяльності – 8,6%.

Це показує також низьку зацікавленість студентів в науковій роботі, що хоча й безпосередньо не відноситься до теми та мети опитування є тривожним сигналом та суттєвим чинником.

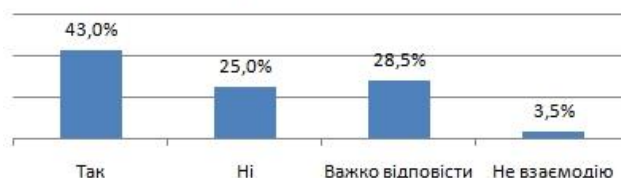
3. Які основні підстави/причини Вашого звернення до дирекції/деканату?

**Основні причини звернення до деканату**



4. Чи задоволені Ви результатами взаємодії з дирекцією/деканатом?

**Відсоток задоволених взаємодією з деканатом**

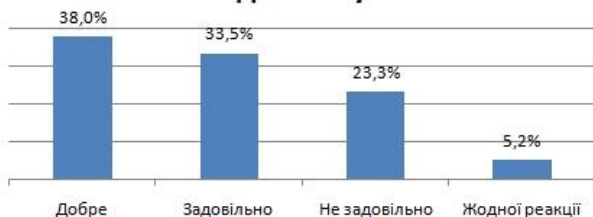


6. Оцініть ступінь ввічливості та доброзичливості працівників

7. Яке Ваше ставлення до електронного деканату?

дирекції/деканату?

**Ступінь ввічливості та  
доброзичливості працівників  
деканату**

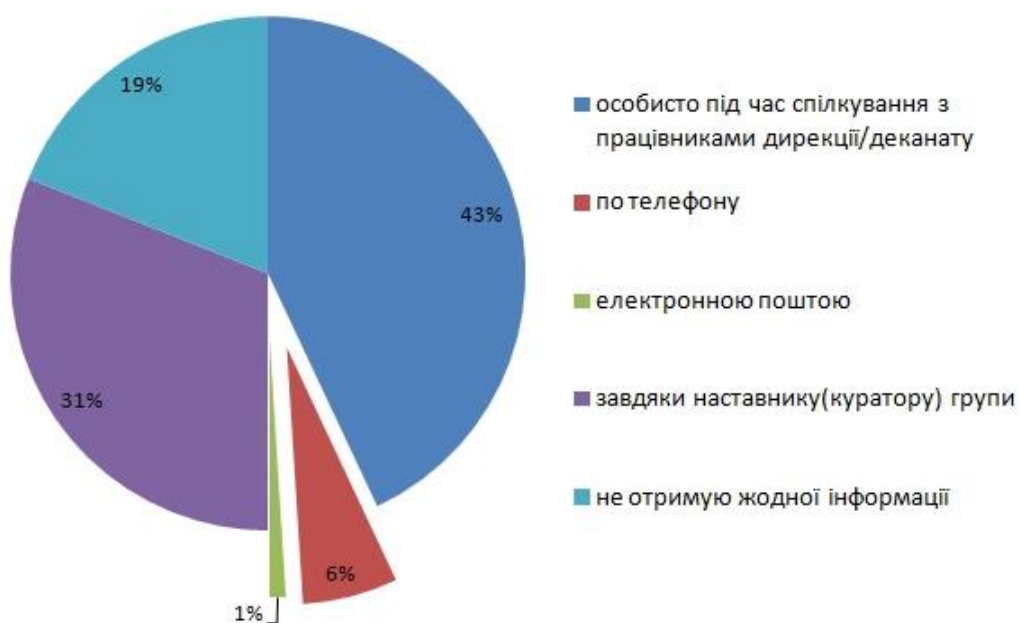


**Ставлення студентів до  
електронного деканату**



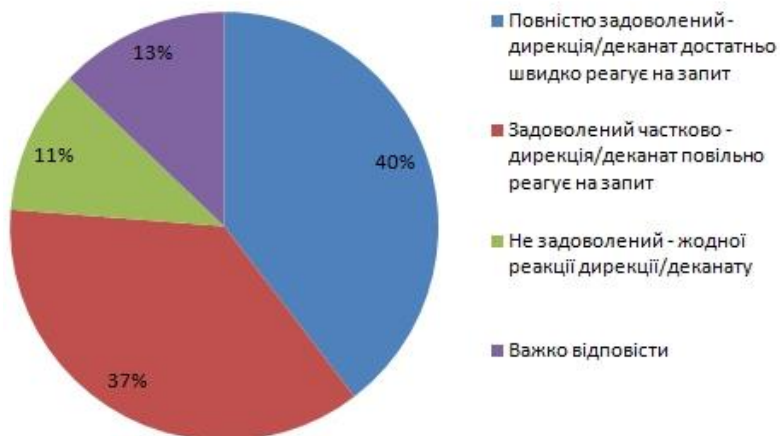
5. Яким чином Ви отримуєте інформацію з дирекції/деканату?

**Спосіб отримання інформації від деканату**



8. Оцініть ставлення дирекції/деканату до Вас? Яка швидкість реагування на Ваші запити?

**Швидкість реагування деканату на  
запити студентів**



9. Чи задоволені своєю участю у прийнятті управлінських рішень?

### Рівень задоволеності студентів своєю участю у прийнятті управлінських рішень



На питання «Чи задоволені Ви результатами взаємодії з деканатами?», 43% студентів відповіли «Так», 25% відповіли «Ні», 28,5% не змогли дати конкретну відповідь, а 3,5% сказали, що не взаємодіють взагалі. Це означає, що значна частина студентів бачить проблеми в організації навчального процесу і роботи їх дирекцій/деканатів.

Зокрема, багато респондентів залишили негативні відгуки стосовно ступеня ввічливості та доброзичливості працівників, що впливає на якість навчання і взагалі на загальне ставлення студентів до своєї альма-матер. Зі 116 опитаних – 38% відсотків вважають, що ставлення до них нормальне, 33% – задовільне, а ось 23% скаржаться на погане ставлення.

Важливо відмітити, що понад третина студентів не можуть однозначно відповісти чи варто вводити систему електронного деканату, при цьому ж близько половини студентів мають претензії до швидкості та якості реагування дирекцій / деканатів на їх запити.

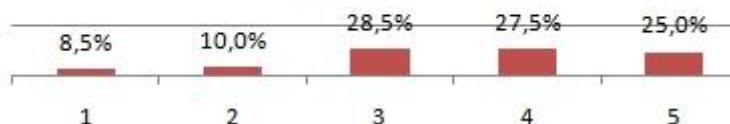
Робота дирекцій / деканатів, судячи з відповідей щодо джерел поширення інформації для студентства дуже слабо інформатизована, так лише 7% студентів отримують інформацію від дирекцій за допомогою сучасних телекомунікаційних засобів (електронні пошти, соцмережі, телефон). Крім того, свою неефективність демонструє інститут кураторства, оскільки інформативна функція одна з основних функцій куратора, але лише 31% студентів отримує інформацію щодо освітніх і наукових процесів від куратора.

Критичної межі досягає відсоток студентів (майже 40%), які не зацікавлені брати участь в управлінських рішеннях. Варто звернути увагу на даний показник адміністрації та кураторам.

В підсумках студенти визначали загальну оцінку, яку б вони поставили роботі деканатів та дирекцій своїх інститутів і факультетів. Найбільше студентів, а саме 28,5%, поставили б оцінку «3», в той час як 25% вважають, що задоволені роботою на «5». Звісно, попри велику кількість позитивних оцінок, не можна не звернути уваги на ті 8,5% та 10%, що поставили 1 та 2 бали відповідно.

10. Оцініть якість роботи дирекції/деканату?

### Оцінка роботи деканату студентами



Оцінка

Кіл-сть респондентів

Відсоток

1	10	8,5%
2	12	10,0%
3	33	28,5%
4	32	27,5%
5	29	25,0%

**Середня оцінка роботи дирекцій деканатів студентами**

Інститут / факультет	Середня оцінка
АКІ	3
ГМІ	3,6
ІАЕТ	3,4
ІАП	4,1
ІМВ	3,7
ІЕБ	4,2
ІІДС	3,4
ІКІТ	2,9
ІНО	2
КВП	4
ФЕБА	2,9
ФТТ	3,7
ЮІ	4

**Середня оцінка роботи деканатів / дирекцій**

Інститут / факультет	Середня оцінка
АКІ	3
ГМІ	3,6
ІАЕТ	3,4
ІАП	4,1
ІМВ	3,7
ІЕБ	4,2
ІІДС	3,4
ІКІТ	2,9
ІНО	2
КВП	4
ФЕБА	2,9
ФТТ	3,7
ЮІ	4

В опитуванні також було запропоновано надати власні поради для того, аби покращити роботу дирекцій та деканатів. Серед конструктивних ідей було висловлено думку створити онлайн платформи та чати задля зменшення черг та покращення ефективності обслуговування студентських запитів, відмінити бюрократичні і застарілі правила паперової тяганини, змінити години прийому і навіть підвищити заробітні плати працівникам задля їх кращого стимулювання. Отже, студенти як ніхто зацікавлені в покращенні роботи їх рідного університету, тому дуже важливо взяти до уваги усі їхні ідеї та поради.

### **Висновки та рекомендації**

Результати опитування, не дивлячись на не повну статистичну вибірку, чітко фіксують певні тенденції в студентському розумінні необхідної якості послуг, що надається дирекціями та деканатами. Так середня оцінка в більшості інститутів виявилась досить високою (від 3,5 до 4,2 бали). Крім того лише 18% респондентів оцінили роботу своїх дирекцій в 1 чи 2 бали.

Чинники, які демонструють, що цей показник буде знижуватися, якщо не буде впроваджено інноваційних технологій, які підвищать якість роботи адміністративних установ на рівні інститутів / факультетів – велика частка студентів, що не отримують інформації від дирекцій / деканатів (19%), слабкий рівень інформатизації та високий показник студентів, що мають претензії до швидкості і якості поширення інформації (48%).

Проблеми також простежуються в незадовільній роботі дирекцій зі студентами в аспекті мотивації, залучені студентів до спільного прийняття рішень та студентського самоврядування. Так, аж 39% студентів не беруть участь в студентському самоврядуванні чи співпраці з деканатами / дирекціями, а понад 14% не задоволені своєю участю в цих процесах. Це підсилюється не ефективністю організації кураторства в університеті, застарілістю і забюрократизованістю підходів.

Рекомендуємо:

1) Підвищити рівень інформатизації діяльності дирекцій, зокрема в аспекті поширення інформації, застосування сучасних комунікаційних технологій та сервісів, в тому числі технологій Інтернет, соціальних мереж, електронної пошти, тощо.

2) Створити на рівні інститутів та факультетів систем подачі електронних заяв та сервісів замовлення довідок, оформлення бігунків тощо.

3) Оптимізувати роботу працівників дирекцій / деканатів, посилити контроль за їх виходом на роботу та раціональним розподілом робочого часу.

4) Провести роз'яснювальну роботу серед працівників дирекцій щодо необхідності комунікації зі студентами як з дорослими людьми, на рівних паритетних засадах та у ввічливій формі.

5) При необхідності провести курси ділової етики та бізнес риторики. Посилити соціальний та психологічний захист працівників дирекцій та деканатів.

7) Провести роз'яснювальну роботу зі студентами щодо технологій електронного деканату та інших інноваційних підходів в сфері освітнього та наукового процесів.

8) Ліквідувати інститут кураторства як застарілий і такий, що є неефективним, замінивши його на інститут менторства, акцентувавши основну діяльність не на виховно-каральний процес, а на мотиваційно-розвитковий, формування лідерського потенціалу та залучення до студентської самоврядної діяльності..