

## МОНІТОРИНГ ОЦІНЮВАННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ УМАНСЬКОГО НУС (НАВЧАЛЬНО-ДОПОМІЖНОГО ПЕРСОНАЛУ) ЯКІСТЮ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В УНІВЕРСИТЕТІ У 2022/2023 н.р.

В сучасних умовах динамічних змін вищої освіти зростає роль навчально-допоміжного персоналу, завдання якого полягають у здійсненні та підтримці належного рівня організаційного супроводу освітньої діяльності, координації навчальної роботи, забезпеченні взаємодії між всіма учасниками освітнього процесу, наданні необхідних інструментів для організації навчальної діяльності, забезпеченні інформаційного обслуговування, веденні діловодства та документування, створенні сприятливого соціально-психологічного клімату. У зв'язку з цим, надзвичайно важливим для адміністрації університету є питання задоволеності співробітників (навчально-допоміжного персоналу) забезпеченням належної організації освітнього процесу, високим рівнем оперативного інформування, відповідною якістю освіти й освітньої діяльності.

Дослідження було спрямоване на виявлення проблем, що виникають під час освітньої діяльності з метою їх попередження чи усунення, покращення якості та умов праці. Анкетування проводилося анонімно, шляхом on-line опитування персоналу, який опосередковано бере участь у навчальному процесі: диспетчери факультетів, лаборанти кафедр, спеціалісти навчального відділу, бібліотеки, центру міжнародної освіти та співпраці, приймальної комісії, відділу професійно-кар'єрної орієнтації, відділу аспірантури та докторантури, відділу інтелектуальної власності, відділу моніторингу якості освіти, інформаційно-обчислювального центру, центру культури і виховання студентів, психологічної служби.

В опитуванні брали участь 60 респондентів із різним стажем і досвідом роботи в університеті (рис. 1).

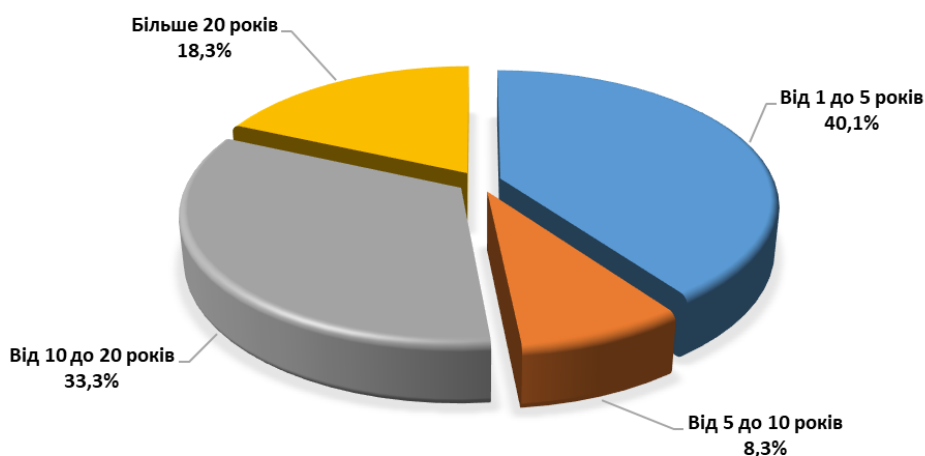
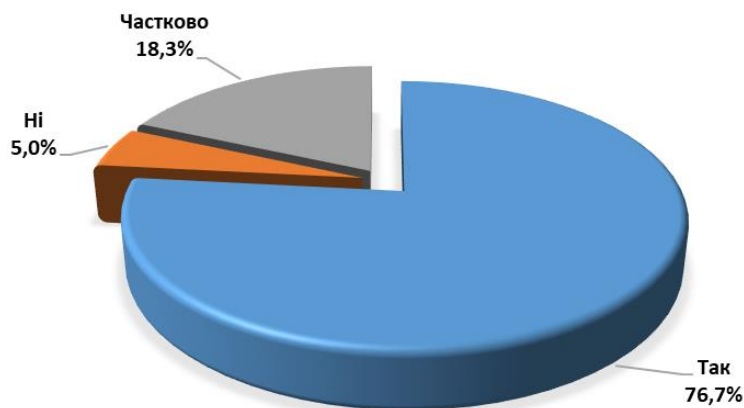


Рис. 1. Стаж роботи учасників анкетування в університеті (у відсотках)

Як свідчать наведені результати, найбільша частка серед опитаних належить до категорії зі стажем роботи від 10 до 20 років, що вказує на досвідченість та відносну сталість штату працівників.

Досить значною кількістю відповідей (76,7%) оцінено роботу співробітників університету як таку, що відповідає їх очікуванням, 18,3% – задоволені частково та 5,0% вказують на її невідповідність (рис. 2).



**Рис. 2. Чи відповідає робота в університеті Вашим очікуванням? (у відсотках)**

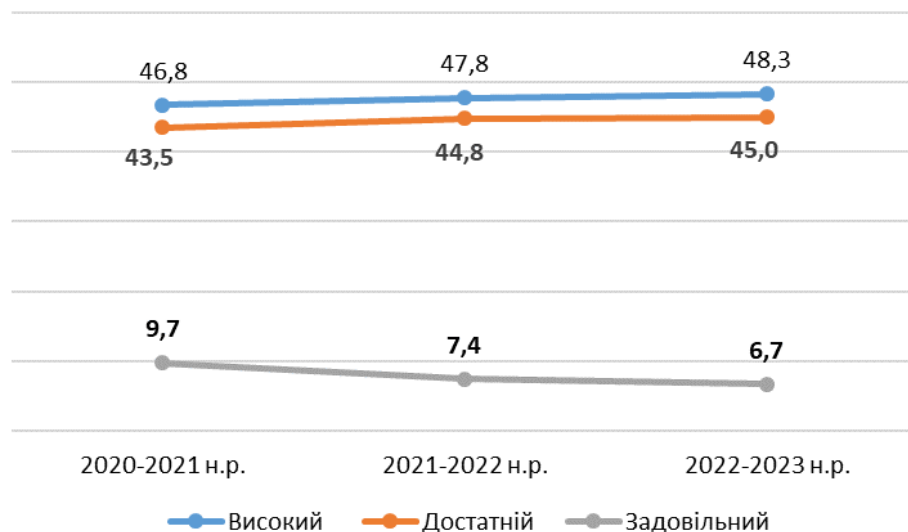
Слід відзначити, що 31,7% респондентів говорять із захопленням про те, що працюють в Уманському НУС, 25,0% – відчувають гордість, 21,6% – не відчувають ніяких особливих переживань, 21,7% – мають відчуття звички.

На запитання «Як Ви оцінюєте рівень забезпечення якості освітнього процесу в Уманському НУС?» 48,3% респондентів зазначили, що високо, 45,0% – достатньо, 6,7% – задовільно (рис. 3).



**Рис. 3. Оцінка рівня забезпечення якості освітнього процесу (у відсотках)**

Позитивну динаміку оцінки рівня забезпечення якості освітнього процесу за останні три навчальні роки можемо простежити на рис. 4.



**Рис. 4. Динаміка оцінки рівня забезпечення якості освітнього процесу (у відсотках)**

Відповіді на запитання наступного блоку дозволяють з'ясувати думку опитаних щодо оцінки ними рівня складності, інтенсивності роботи, визначити основні компетентності, чинники, що впливають на результати роботи та заходи, які можуть її оптимізувати.

На запитання анкети «Охарактеризуйте себе як працівника» співробітникам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася). Узагальнені результати відображені у таблиці 1.

*Таблиця 1*

**Характеристика навчально-допоміжного персоналу як працівників**

Перелік компетентностей	Кількість опитаних	Питома вага
Вмію організувати і спланувати свою роботу	49	81,7
Бережливо ставлюся до використання ресурсів університету	47	78,3
Дотримуюсь доброчесності в роботі	47	78,3
Підтримую ініціативи керівництва щодо розвитку університету	38	63,3
Популяризую наш університет серед рідних і знайомих	29	48,3
Сприймаю конструктивну критику	28	46,7
Висловлюю власну думку, навіть якщо вона не співпадає з позицією керівництва	16	26,7
Працюю без ентузіазму	12	20,0
Шукаю іншу роботу	1	1,7

На запитання про те, чи добре організована робота у структурних підрозділах 81,7% респондентів надали схвальні відповіді, бережливо ставляться до матеріально-технічних ресурсів – 78,3%, добросовісності в роботі дотримуються 78,3%, Більшістю респондентів надано позитивні оцінки діяльності керівництва, а також стану дотримання персоналом правил професійної етики.

Дані опитування засвідчують безперечну участь навчально-допоміжного персоналу в забезпеченні якості освітнього процесу та високу інтенсивність праці співробітників університету.

Відповідаючи на запитання «Яким чином Ви залучені до забезпечення якості освітнього в Уманському НУС?» 100% респондентів стверджують, що надання інформаційної, організаційної та консультативної підтримки є щоденним виконанням основних та поточних завдань, а 81,7% опитаних приймають участь в організації заходів забезпечення якості освіти (рис. 5).



**Рис. 5. Участь навчально-допоміжного персоналу в забезпеченні якості освітнього процесу (у відсотках)**

Постійне поліпшення діяльності Уманського НУС є головною метою кожного співробітника університету та базується на запобіжних і коригувальних діях (підвищенні й оцінюванні результативності). На запитання анкети «Що, на Вашу думку, ускладнює удосконалення рівня якості освітнього процесу Уманському НУС?» працівникам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася). Узагальнені результати відображені на рис. 6.

Жодних проблем для удосконалення рівня якості освітнього процесу не відчують 45,0% із загальної кількості опитаних. Надмірна задокументованість для 36,7% респондентів є одним із головних чинників, які ускладнюють удосконалення рівня якості освітнього процесу. Проблемним є також питання стану матеріально-технічної бази (18,3% відповідей).



**Рис. 6. Чинники, які ускладнюють удосконалення рівня якості освітнього процесу (у відсотках)**

На запитання анкети «З якими проблемами Ви стикаєтесь на робочому місці?» працівникам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася). Узагальнені результати відображені у таблиці 2.

*Таблиця 2*

**Проблеми на робочому місці, на думку опитаних працівників**

Перелік проблем	Кількість опитуваних	Питома вага
Розмір заробітної плати не відповідає обсягу виконаної роботи	44	73,3
Об'єм роботи занадто великий	28	46,7
Відсутні проблеми	16	26,7
Робота далеко від місця проживання	8	13,3
Втомлюваність на робочому місці	4	6,7
Невдоволеність соціальною політикою (немає турботи про людей)	4	6,7
Відсутність умов для службового і професійного росту	4	6,7
Відсутність уваги, схвалення й об'єктивної оцінки зі сторони керівника	4	6,7
Відсутність взаємодопомоги і взаєморозуміння в колективі	3	5,0

За результатами опитування найбільшою мірою ускладнюють робочий процес такі проблеми: розмір заробітної плати не відповідає обсягу виконаної роботи (відзначили 73,3% опитаних) та об'єм роботи занадто великий (46,7%), відсутність проблем на робочому місці констатували 26,7%.

Питання оплати праці та соціального захисту для навчально-допоміжного персоналу є особливо актуальним. Лише 26,7% співробітників загалом задоволені рівнем оплати праці. Високо оцінено респондентами діяльність керівництва, його вміння створювати умови для ефективного виконання завдань та розвитку персоналу. Надзвичайно чутливим критерієм є і взаємовідносини в колективі, якими незадоволені лише 5,0% опитаних.

Важливим чинником, що впливає на ефективність роботи навчально-допоміжного персоналу і визначає відношення до роботи та впливає на її результативність є забезпечення належних умов праці для співробітників. Саме тому більшість коментарів респондентів інформують про те, що комп'ютерна та оргтехніка, принтери на робочих місцях давно не оновлювалися, потребу в чому засвідчують 28,3% опитаних. Відповіді на запитання щодо побутових умов, в яких працюють співробітники, (10,0% від загальної кількості отриманих коментарів) узагальнюють типові проблеми: необхідність проведення ремонтів, забезпечення належного режиму опалення в зимовий період та кондиціонування приміщень влітку.

### **Загальні висновки та рекомендації**

Адміністрація університету та його структурних підрозділів приділяють особливу увагу створенню та підтримці оптимального соціально-економічного середовища і психологічного клімату у колективах. Це сприяє реалізації творчого та науково-дослідного потенціалу викладачів та студентів, спрямовуючи його на виконання основних завдань університету щодо забезпечення якості освітнього процесу.

Узагальнення результатів внутрішнього моніторингу задоволеності навчально-допоміжного персоналу якістю освітньої діяльності дозволило цілісно охарактеризувати ситуацію, що склалася в сфері забезпечення якості освітнього процесу та зробити наступні висновки:

1. У підрозділах Уманського НУС працює кваліфікований та ініціативний персонал, що має бажання та здатний виконувати поставлені завдання, не зважаючи на складність роботи, високу інтенсивність праці та зростання навантаження.

2. Працівники вважають, що без належного рівня організації співпраці між керівниками та підлеглими і підрозділами різних рівнів, за відсутності якісної, оперативної та своєчасної інформації, необхідної для виконання завдань, неможливо досягти високих результатів роботи.

3. Співробітники готові навчатись для свого професійного розвитку та службового росту. Дієвими будуть заходи із проведення короткотермінового навчання у формі тематичних семінарів, круглих столів для обміну інформацією та досвідом між працівниками різних підрозділів. Для забезпечення високої якості освіти й освітньої діяльності всім співробітникам

необхідно дотримуватись принципів академічної доброчесності та надалі працювати над підвищенням професійної майстерності.

4. Серед визначальних проблем, що нині ускладнюють ділову активність навчально-допоміжного персоналу та потребують вирішення варто виокремити недостатній рівень заробітної плати та надмірну задокументованість.