

МОНІТОРИНГ ОЦІНЮВАННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ УМАНСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ САДІВНИЦТВА (НАВЧАЛЬНО-ДОПОМІЖНОГО ПЕРСОНАЛУ) ЯКІСТЮ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ У 2024/2025 н.р.

Моніторинг оцінювання задоволеності співробітників (навчально-допоміжного персоналу) УНУС якістю освітнього процесу є важливим інструментом аналізу ефективності функціонування ЗВО. Він дозволяє визначити, наскільки якісно організований освітній процес, чи відповідає потребам співробітників, які забезпечують його підтримку, і водночас виявити слабкі місця, що можуть впливати на продуктивність та мотивацію персоналу. Проведення такого моніторингу є ключовим для забезпечення комфортного освітнього середовища, адже задоволеність працівників безпосередньо впливає на їх продуктивність, рівень залученості та якість взаємодії між підрозділами.

Результати моніторингу дають змогу визначити чинники, які ускладнюють виконання професійних обов'язків, спричиняють стрес чи демотивацію, і вчасно розробити заходи для їх усунення. Моніторинг також сприяє зміцненню репутації, оскільки навчально-допоміжний персонал є невід'ємною частиною команди, яка формує імідж УНУС. Їх позитивний досвід впливає на загальне сприйняття університету як серед працівників, так і серед студентів.

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 57 респондентів із різним стажем і досвідом роботи в університеті (рис. 1).

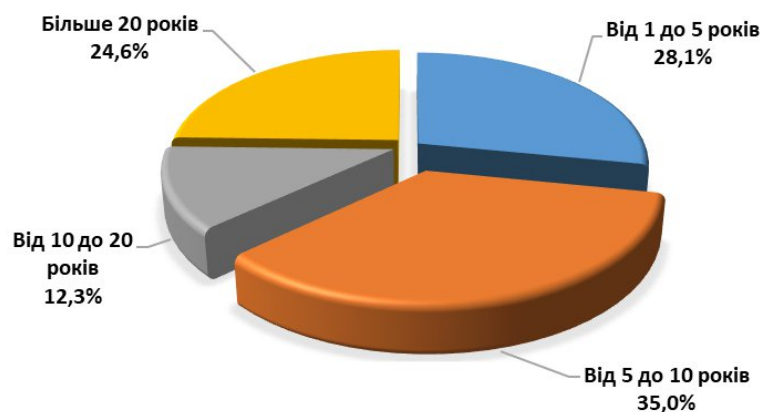


Рис. 1. Стаж роботи учасників анкетування (осіб)

Як свідчать наведені результати, найбільша частка серед опитаних (35,0%) належить до категорії зі стажем роботи від 5 до 10 років, на другій позиції (28,1%) – працівники зі стажем від 1 до 5 років.

Досить значною кількістю відповідей (80,7%) оцінено роботу співробітників університету як таку, що відповідає їх очікуванням, 17,5% – задоволені частково та 1,8% вказують на її невідповідність (рис. 2).

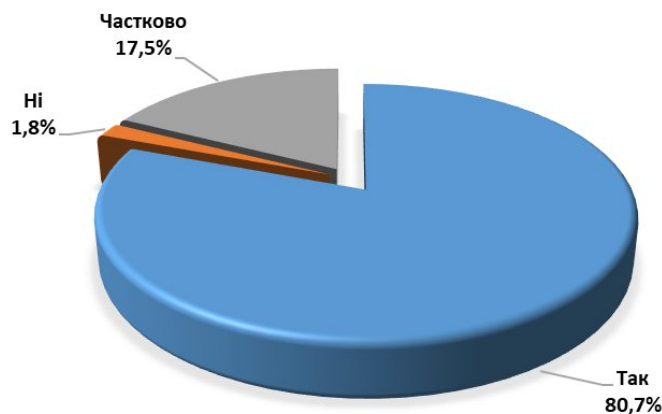


Рис. 2. Чи відповідає робота в університеті Вашим очікуванням? (у відсотках)

Позитивну динаміку оцінки рівня задоволеності персоналу робочим процесом за останні п'ять навчальних років можемо простежити на рис. 3.

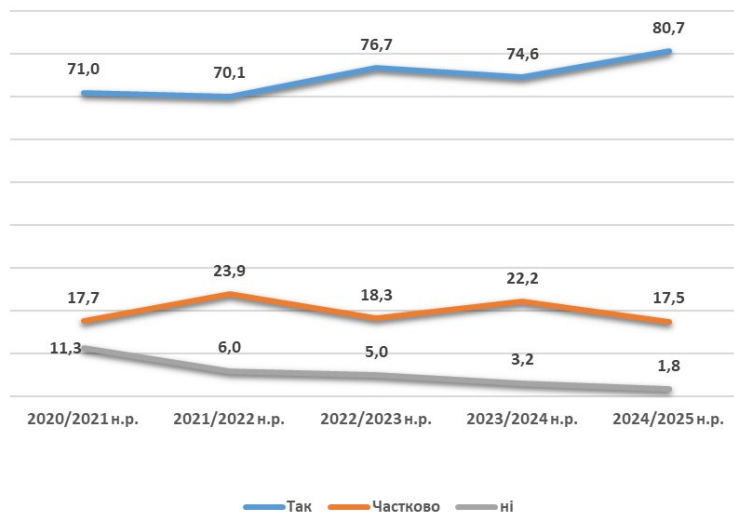


Рис. 3. Динаміка оцінки рівня задоволеності робочим процесом (у відсотках)

Слід відзначити, що 42,1% респондентів говорять із захопленням про те, що працюють в Уманському НУС, 28,1% – відчувають гордість, 15,8% – мають відчуття звички, 14,0% – не відчувають ніяких особливих переживань.

На запитання «Як Ви оцінюєте рівень забезпечення якості освітнього процесу в Уманському НУС?» 54,4% респондентів зазначили, що високо, 40,3% – достатньо, 5,3% – задовільно (рис. 4).

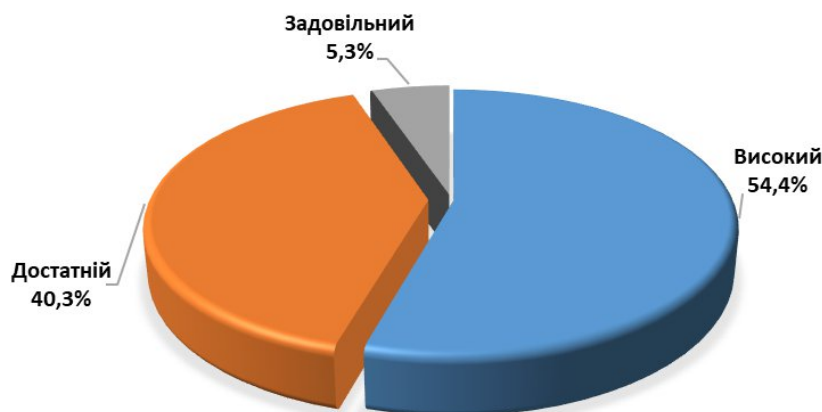


Рис. 4. Оцінка навчально-допоміжним персоналом рівня забезпечення якості освітнього процесу (у відсотках)

Позитивну динаміку оцінки рівня забезпечення якості освітнього процесу за останні п'ять навчальних років можемо простежити на рис. 5.

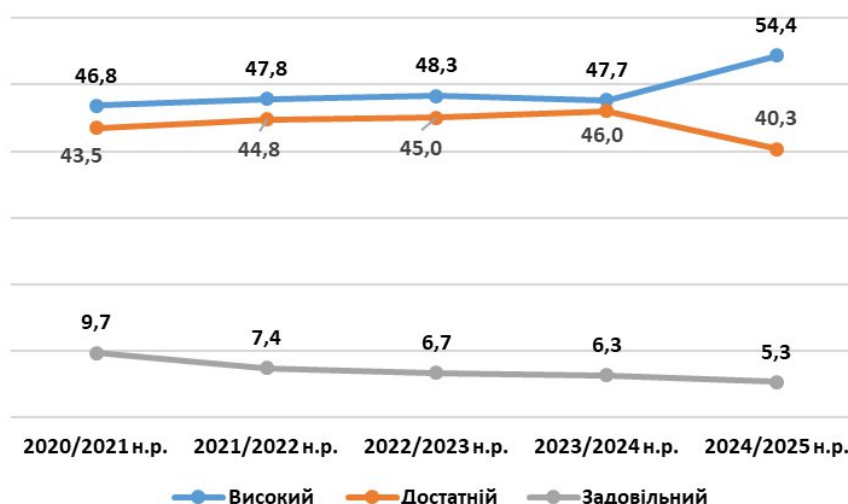


Рис. 5. Динаміка оцінки навчально-допоміжним персоналом рівня забезпечення якості освітнього процесу (у відсотках)

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
Дотримуюсь доброчесності в роботі	52	91,2
Бережливо ставлюся до використання ресурсів університету	48	84,2
Вмію організувати і спланувати свою роботу	44	77,2
Популяризую наш університет серед рідних і знайомих	29	50,9
Сприймаю конструктивну критику	25	43,9
Підтримую ініціативи керівництва щодо розвитку університету	25	43,9
Висловлюю власну думку, навіть якщо вона не співпадає з позицією керівництва	7	12,3
Працюю без ентузіазму	4	7,0
Шукаю іншу роботу	0	0,0

На запитання про те, чи добре організована робота у структурних підрозділах, 77,2% респондентів надали схвальні відповіді, бережливо ставляться до матеріально-технічних ресурсів – 84,2%, доброчесності в роботі дотримуються 91,2%. Більшістю респондентів надано позитивні оцінки діяльності керівництва структурних підрозділів, 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 82,5% опитаних приймають участь в організації заходів забезпечення якості освіти (рис. 6).



Рис. 6. 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. 7.



Рис. 7. Чинники, які ускладнюють удосконалення рівня якості освітнього процесу (у відсотках)

Жодних проблем для удосконалення рівня якості освітнього процесу не відчувають 40,4% із загальної кількості опитаних. Надмірна задокументованість для 45,6% респондентів є одним з головних чинників, які ускладнюють удосконалення рівня якості освітнього процесу. Стан матеріально-технічної бази (15,8%) та надмірне навантаження (14,0%) вважаються проблемними у незначній кількості персоналу.

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.

За результатами опитування найбільшою мірою ускладнюють робочий процес такі проблеми: розмір заробітної плати не відповідає обсягу виконаної роботи (відзначили 64,9% опитаних) та об'єм роботи занадто великий (33,3%). Відсутність проблем на робочому місці констатували 38,6%.

Питання оплати праці та соціального захисту для навчально-допоміжного персоналу є особливо актуальним. Лише 35,1% 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 3,5% опитаних.

Проблеми на робочому місці, на думку опитаних працівників

Перелік проблем	Кількість опитаних	Питома вага
Розмір заробітної плати не відповідає об'єму виконаної роботи	37	64,9
Відсутні проблеми	22	38,6
Об'єм роботи занадто великий	19	33,3
Втомлюваність на робочому місці	8	14,0
Одноманітність і монотонність в роботі	4	7,0
Невдоволеність соціальною політикою (немає турботи про людей)	3	5,3
Робота далеко від місця проживання	2	3,5
Відсутність умов для службового і професійного росту	2	3,5
Відсутність взаємодопомоги і взаєморозуміння в колективі	2	3,5
Відсутність уваги, схвалення і об'єктивної оцінки зі сторони керівника	1	1,8

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 22,8% опитаних.

Відповіді на запитання щодо побутових умов, в яких працюють співробітники, (7,0% 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

Моніторинг задоволеності співробітників (навчально-допоміжного персоналу) є важливим інструментом для досягнення високих стандартів якості освітнього процесу, мотивації працівників та успішної реалізації стратегічних цілей університету.

Адміністрація університету та керівники 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 і 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 УНУС працює кваліфікований та ініціативний персонал, здатний виконувати поставлені завдання, не зважаючи на складність роботи, високу інтенсивність праці та 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. Для забезпечення високої якості освіти й освітньої діяльності необхідно дотримуватись принципів академічної доброчесності та надалі працювати над підвищенням професійної майстерності.

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

Для підвищення рівня задоволеності навчально-допоміжного персоналу УНУС якістю освітнього процесу можна запропонувати такі рекомендації:

1. Покращувати комунікацію і взаємодію. Запровадити періодичні зустрічі адміністрації з навчально-допоміжним персоналом для обговорення їхніх потреб та пропозицій.

2. Покращувати умови праці. Забезпечувати сучасне обладнання і технології, необхідні для якісного виконання посадових обов'язків. Оновити та підтримувати належний стан робочих місць, зокрема забезпечити комфортні умови у приміщеннях для персоналу. Оптимізувати розподіл обов'язків між навчально-допоміжним персоналом для запобігання перевантаженню.

3. Підвищувати кваліфікацію, сприяти професійному розвитку. Організовувати тренінги, семінари та воркшопи для підвищення професійних компетенцій навчально-допоміжного персоналу.

4. Створювати мотиваційні механізми. Запровадити систему нематеріального заохочення, наприклад, нагороди за якісну роботу, або визнання внеску у функціонування освітнього процесу. Розробити програми внутрішнього кар'єрного зростання.

5. Розвивати корпоративну культуру. Організовувати заходи для формування дружньої атмосфери та зміцнення командної роботи чи культурно-масові заходи. Розвивати культуру вдячності через відзначення внеску співробітників у загальний успіх університету.

6. Продовжувати практику систематичного моніторингу задоволеності працівників із подальшим коригуванням управлінських рішень.

Ці рекомендації сприятимуть підвищенню рівня задоволеності співробітників університету, що позитивно вплине на якість освітнього процесу та загальний імідж навчального закладу.