

МОНІТОРИНГ ОЦІНЮВАННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ УМАНСЬКОГО НУС (НАВЧАЛЬНО-ДОПОМІЖНОГО ПЕРСОНАЛУ) ЯКІСТЮ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В УНІВЕРСИТЕТІ, 2020 РІК.

В умовах реформування вищої освіти зростає роль навчально-допоміжного персоналу, завдання якого полягають у здійсненні та підтримці належного рівня організаційного супроводу освітнього процесу, 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, наукової бібліотеки, центру міжнародної освіти та співпраці, 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 62 респонденти з різним стажем і досвідом роботи в університеті (рис. 1).

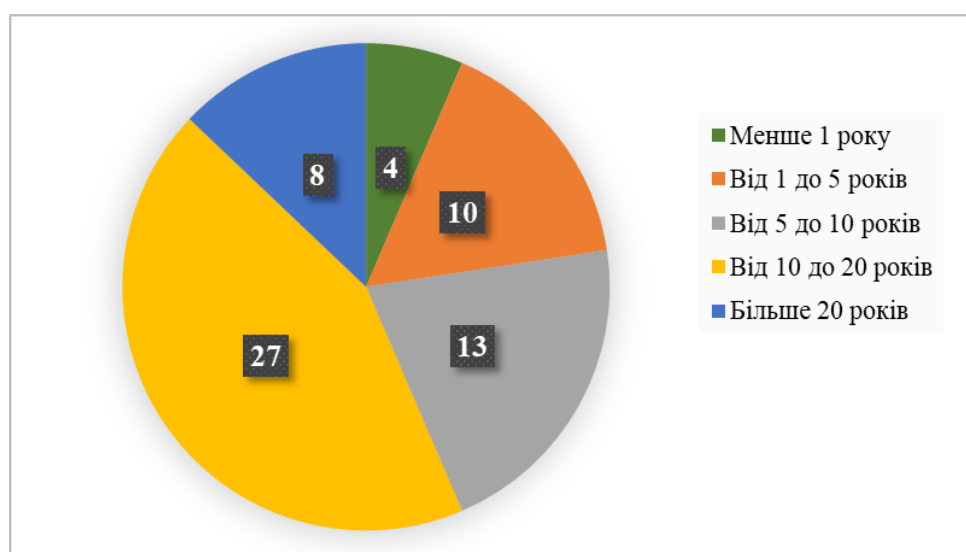


Рис. 1. Стаж роботи учасників анкетування (осіб)

Як свідчать наведені результати, найбільша частка серед опитуваних належить до категорії зі стажем роботи від 10 до 20 років, що вказує на досвідченість та відносну сталість штату працівників. Слід відзначити, що 33,9% респондентів говорять із захопленням про те, що працюють в Уманському НУС, 27,4% – відчують гордість, 22,6% – мають відчуття звички, і лише 14,5% – ніяких особливих переживань не відчують та 1,6% – вважають про це краще не говорити.

Досить значною кількістю відповідей (71,0%) оцінено роботу співробітників університету як таку, що відповідає їх очікуванням, 17,7% не впевнені, що дана робота відповідає їх кар'єрним очікуванням та 11,3% вказують на її невідповідність (рис. 2).

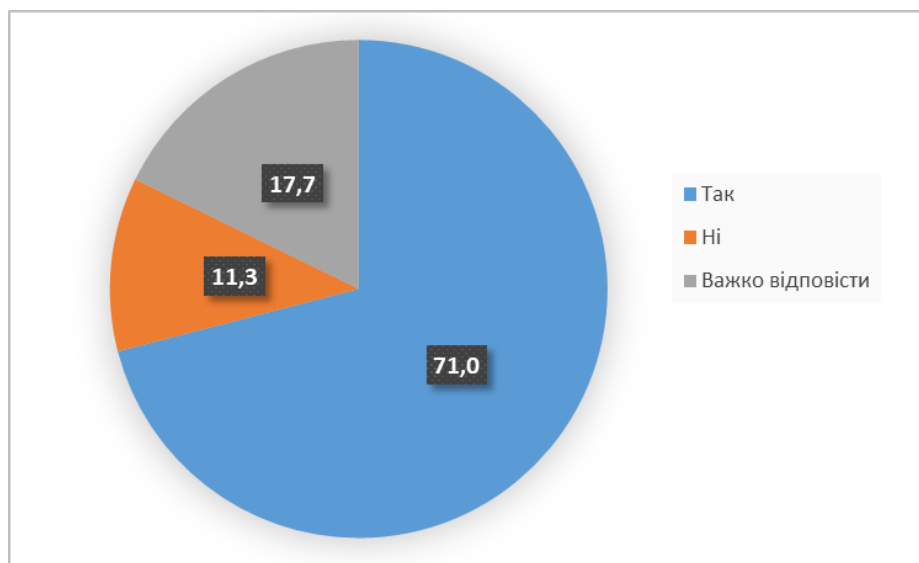


Рис. 2. Чи відповідає Ваша робота в університеті Вашим очікуванням? (у відсотках)

На запитання «Як Ви оцінюєте рівень забезпечення якості освітнього процесу в Уманському НУС?» 46,8% респондентів зазначили, що високо, 43,5% – достатньо, 9,7% – задовільно (рис. 3).

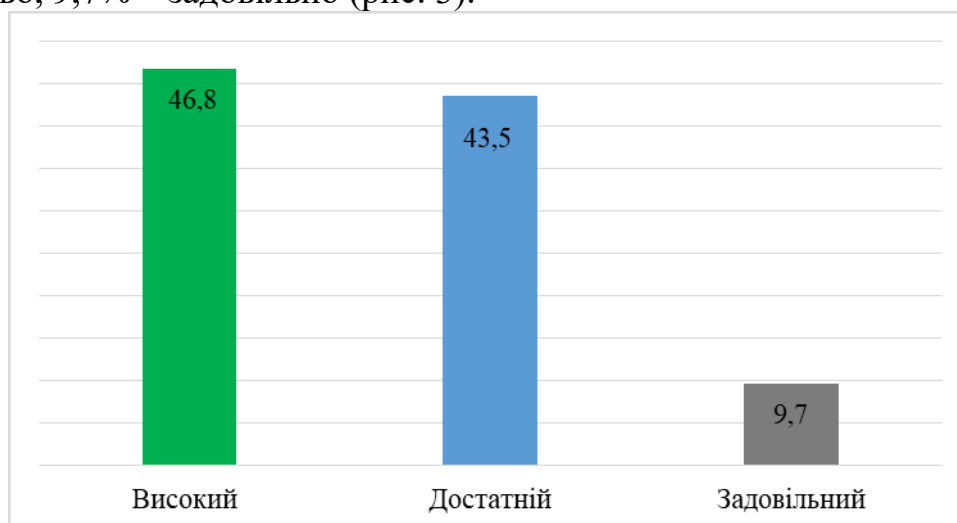


Рис. 3. Оцінка рівня забезпечення якості освітнього процесу (у відсотках)

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 «Що із нижче перерахованого Ви використовуєте в роботі?» співробітникам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася). Узагальнені результати відображені у таблиці 1.

Таблиця 1

Компетентності, які застосовують в роботі представники навчально-допоміжного персоналу

Перелік компетентностей	Кількість опитуваних	Відсоток
Вмію організувати і спланувати свою роботу	48	77,4
Дотримуюсь доброчесності в роботі	43	69,4
Бережливо ставлюся до використання ресурсів університету	42	67,7
Сприймаю конструктивну критику	33	53,2
Підтримую ініціативи керівництва щодо розвитку університету	33	53,2
Виконую роботу без помилок і вчасно	31	50,0
Ефективно працюю над декількома задачами одночасно	30	48,4
Поширюю інформацію про наш університет у соціальних мережах та серед рідних і знайомих	30	48,4
Вмію чітко висловлювати думки, ставити завдання	28	45,2
Висловлюю власну думку, навіть якщо вона не співпадає з позицією керівництва	22	35,5

На запитання про те, чи добре організована робота у структурних підрозділах 77,4% респондентів надали схвальні відповіді, доброчесності в роботі дотримуються 69,4%, бережливо ставляться до матеріально-технічних ресурсів – 67,7%. Більшістю респондентів надано позитивні оцінки діяльності керівництва, а також стану дотримання персоналом правил професійної етики.

Дані опитування засвідчують високу інтенсивність праці і значне навантаження на навчально-допоміжний персонал університету. Крім щоденного виконання основних поточних завдань ще 82,3% опитуваних приймають активну участь в заходах по забезпеченню якості освіти, зокрема, у розробці важливих документів (рис. 4).



Рис. 4. Участь в розробленні документів для забезпечення високої якості освітнього процесу (у відсотках)

На запитання анкети «Які проблеми, на Вашу думку, найбільшою мірою ускладнюють робочий процес?» працівникам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася). Узагальнені результати відображені у таблиці 2.

Таблиця 2

Проблеми, які найбільшою мірою ускладнюють робочий процес, на думку опитаних працівників

Перелік проблем	Кількість опитуваних	Відсоток
Розмір заробітної плати не відповідає об'єму виконаної роботи	49	79,0
Об'єм роботи занадто великий	15	24,2
Невдоволеність соціальною політикою (немає турботи про людей)	9	14,5
Робота розташована далеко від місця проживання	6	9,7
Втомлюваність на робочому місці	6	9,7
Відсутність уваги, схвалення і об'єктивної оцінки зі сторони керівника	5	8,1
Відсутність умов для службового і професійного росту	4	6,5
Одноманітність і монотонність в роботі	3	4,8
Відсутність взаємодопомоги і взаєморозуміння в колективі	2	3,2

За результатами опитування найбільшою мірою ускладнюють робочий процес такі проблеми: розмір заробітної плати не відповідає обсягу виконаної роботи (відзначили 79,0% опитаних), об'єм роботи занадто великий (24,2%), та невдоволеність соціальною політикою (14,5%).

Питання оплати праці та соціального захисту для навчально-допоміжного персоналу є особливо актуальним. Лише 21,0% співробітників в цілому задоволені рівнем оплати праці. Високо оцінено респондентами діяльність керівництва, його вміння створювати умови для ефективного виконання завдань та розвитку персоналу. Надзвичайно важливим критерієм є і взаємовідносини в колективі, якими незадоволені лише 3,2% опитуваних.

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 19,4% опитаних.

Відповіді на запитання щодо побутових умов, в яких працюють співробітники, (11,3% від загальної кількості отриманих коментарів) узагальнюють типові проблеми: необхідність проведення ремонтів, забезпечення належного режиму опалення в зимовий період та кондиціонування приміщень влітку.

На запитання анкети «Які чинники перешкоджають Вашому професійному розвитку та забезпеченню якості освітнього процесу?» працівникам пропонувалось обрати відповідь із наступного переліку (кількість варіантів вибору не обмежувалася). Узагальнені результати відображені на рис. 5.



Рис. 5. Чинники, які перешкоджають професійному розвитку та забезпеченню якості освітнього процесу (у відсотках)

Жодних проблем у своєму професійному розвитку не відчувають 41,9 % із загальної кількості опитаних. Стимулами до професійного розвитку, на думку респондентів, є також систематичне матеріальне заохочення з боку керівництва

(22,6% опитаних вказали на його недостатність). Проблемними є також питання надмірної задокументованості та стан матеріально-технічної бази.

Загальні висновки та рекомендації

Узагальнення результатів внутрішнього моніторингу задоволеності навчально-допоміжного персоналу 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 співробітництва між керівниками та підлеглими, між 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 систематично 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 і соціального забезпечення та надмірну задокументованість.