

АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА
щодо тенденцій організації дистанційного навчання
у закладах фахової передвищої та вищої освіти в умовах карантину
у 2020/2021 навчальному році
(за результатами онлайн-анкетування учасників освітнього процесу)

І. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

З метою оцінки рівня задоволеності учасників освітнього процесу організацією та якістю дистанційного навчання у 2020/2021 навчальному році, визначення проблемних питань якості освітніх послуг в період карантину, а також визначення динаміки процесів, що пов'язані із використанням технологій дистанційного навчання в умовах загальнонаціонального карантину, Державною службою якості освіти України (далі – Служба) у період з 12 до 20 квітня 2021 року проведено анонімне онлайн-опитування здобувачів освіти, педагогічних та науково-педагогічних працівників, а також представників адміністрацій закладів фахової передвищої (далі – ЗФПО) та вищої освіти (далі – ЗВО) всіх типів та форм власності.

В опитуванні взяли участь **9 184** особи, з них за статусом:



ЗФПО - 3 784

2 453 здобувачів,
1 080 педагогічних працівників,
251 представників адміністрації



ЗВО - 5 400

4 226 здобувачів,
1 061 науково-педагогічних працівників,
113 представників адміністрації

Показники кількості та частки учасників опитування в розрізі областей та типів закладів вказують на якісне забезпечення повноти охоплення респондентів:

Область	Загальний розподіл учасників за регіонами		Регіональний розподіл учасників за типами закладів/ частка, %			
	кількість учасників	частка, %	Коледж	Інститут	Академія	Університет
Вінницька область	47	0,51	20/0,43	4/2,40	1/0,11	22/0,63
Волинська область	47	0,51	19/0,41	1/0,60	1/0,11	26/0,75
Дніпропетровська область	72	0,78	24/0,52	1/0,60	5/0,55	42/1,20

Донецька область	30	0,33	18 /0,39	1/0,60	1/0,11	10/0,29
Житомирська область	28	0,30	16/0,35	1/0,60	1/0,11	10/0,29
Закарпатська область	50	0,54	16/0,35	4/2,40	4/0,44	26/0,75
Запорізька область	62	0,68	21/0,45	2/1,20	2/0,22	37/1,06
Івано-Франківська область	55	0,60	22/0,48	4/2,40	-	29/0,83
Київська область	179	1,95	54/1,17	8/4,79	81/8,99	36/1,03
Кіровоградська область	9	0,10	7/0,15	-	1/0,11	1/0,03
Луганська область	11	0,12	7/0,15	-	2/0,22	2/0,06
Львівська область	3425	37,29	1619/34,97	72/43,11	11/1,22	1723/49,43
м. Київ	724	7,88	190/4,10	22/13,17	340/37,74	172/4,93
Миколаївська область	103	1,12	92/1,99	2/1,20	1/0,11	8/0,23
Одеська область	87	0,95	16/0,35	6/3,59	7/0,78	58/1,66
Полтавська область	1360	14,81	429/9,27	17/10,18	418/46,39	496/14,23
Рівненська область	27	0,29	10/0,22	1/0,60	2/0,22	14/0,40
Сумська область	329	3,58	296/6,39	13/7,78	-	20/0,57
Тернопільська область	313	3,41	277/5,98	-	8/0,89	28/0,80
Харківська область	490	5,34	422/9,11	4/2,40	6/0,67	58/1,66
Херсонська область	622	6,77	614/13,26	1/0,60	5/0,55	2/0,06
Хмельницька область	24	0,26	12/0,26	1/0,60	2/0,22	9/0,26
Черкаська область	212	2,31	178/3,84	2/1,20	2/0,22	30/0,86
Чернівецька область	861	9,38	247/5,33	-	-	614/17,61
Чернігівська область	17	0,19	4/0,09	-	-	13/0,37
Всього респондентів	9184	100,00	4630/100	167/100	901/100	3486/100

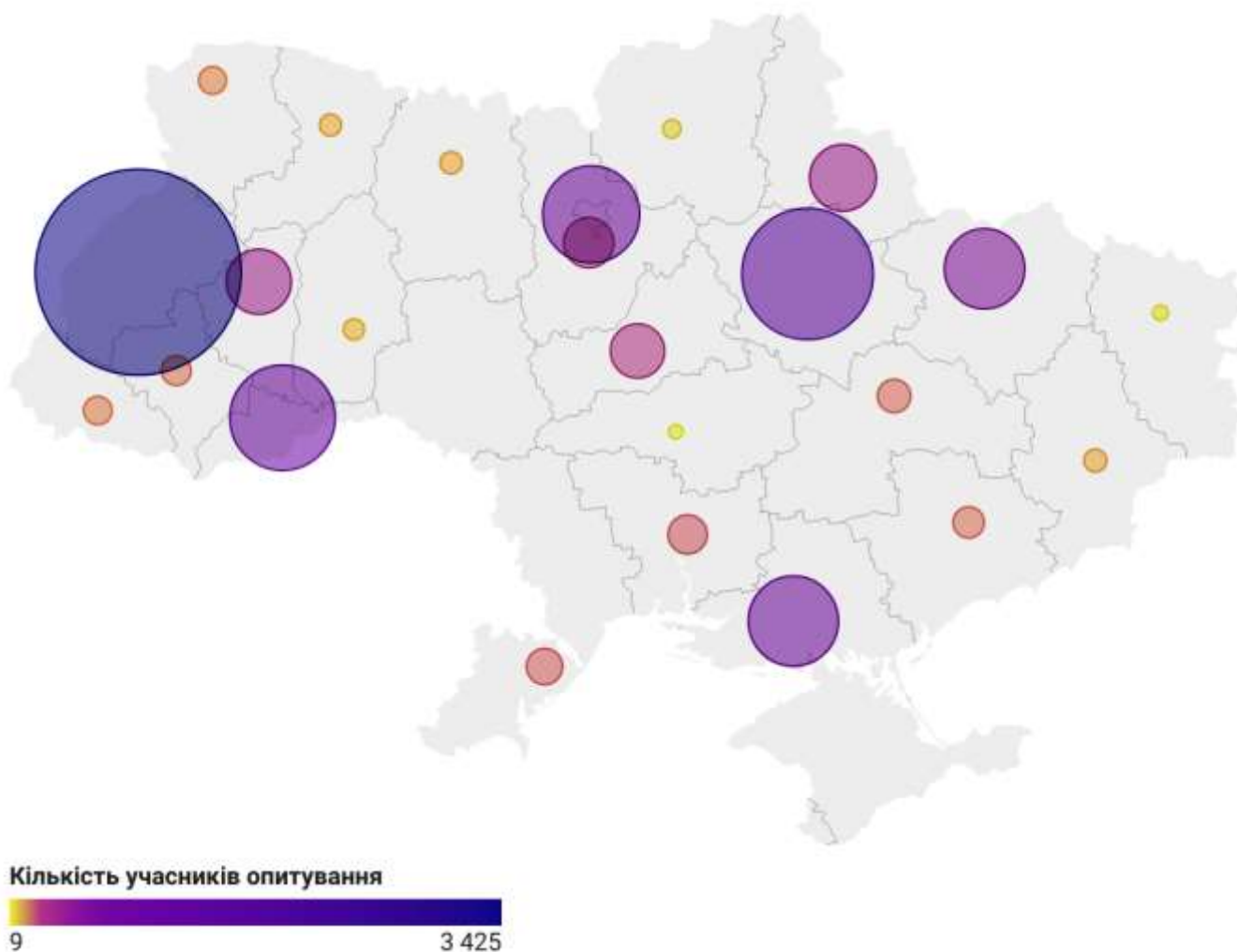


Рис. 1. Географія респондентів, що взяли участь в опитуванні (розподіл за кількістю в межах адміністративно-територіальних одиниць).

Мета опитування. Принцип та механізм аналізу.

В умовах змін, трансформацій та становлення нових підходів до надання освітніх послуг важливим індикатором є оцінка якості цих послуг споживачами, сприйняття ними процесів та усвідомлення якісних змін. Так, вітчизняні споживачі, які й стали респондентами опитування, прагнучи задовольнити свої потреби в освіті, стають більш вимогливими та активно беруть участь в обговореннях, а їхня позиція є помітною та виваженою.

Для визначення рівня задоволеності споживачів освітніх послуг (учасників опитування) застосовано відповідні критерії (таблиця 1).

Так, високий рівень задоволеності споживачів освітніх послуг процесами, що пов'язані із нинішнім використанням технологій дистанційного навчання, є, безперечно, одним із бажаних досягнень закладів освіти, і водночас одним з критеріїв їхньої ефективності, а також дієвості як окремих заходів, що вживаються закладами, так і системи освіти в цілому.

Для реалізації такої мети, звичайно, необхідною умовою є відкритий діалог зі споживачами освітніх послуг – для опрацювання конкретних механізмів взаємодії, адекватних для сучасного рівня розвитку України.

Таблиця 1.

**КРИТЕРІЇ
визначення загального рівня задоволеності споживачів освітніх послуг**

Бал	Рівень задоволеності респондента
0 – 55	Критичний
55 – 60	Низький
60 – 65	Нижчий за середній
65 – 75	Середній
75 – 80	Вищий за середній
80 – 85	Високий
85 – 100	Ідеальний

Індекс задоволеності споживачів (Customer satisfaction Index, CSI) – це оцінка рівня задоволеності клієнта після взаємодії з компанією. CSI відображає наскільки успішним був клієнтський досвід споживача.

Для розрахунку був використаний підхід ACSI, або американський індекс задоволеності споживачів, що показує рейтинг, який ґрунтується на аналізі бажань і очікувань споживача, як він сприймає ціну і якість (у нашому випадку – якість освітньої послуги). Завдяки цим індексам компанії вимірюють задоволеність клієнтів не тільки на безперервній основі, але і щоквартально. Джерелом даних служать різні опитування клієнтів.

Для розрахунку індексу задоволеності споживачів, учасників освітнього процесу, було проведено вибірку даних відповідно до коефіцієнтів (таблиця 2).

Таблиця 2.

**Відношення кількості здобувачів
закладів фахової передвищої та вищої освіти України за регіонами**

№	Регіон	ФПО	ЗВО
1.	Вінницька	4,5	3,4
2.	Волинська	3,0	1,5
3.	Дніпропетровська	9,4	6,5
4.	Донецька	4,1	2,2

5.	Житомирська	3,3	1,6
6.	Закарпатська	2,4	1,7
7.	Запорізька	4,4	4,7
8.	Івано-Франківська	4,2	2,6
9.	Київська	2,6	1,7
10.	Кіровоградська	1,9	0,8
11.	Луганська	1,4	1,4
12.	Львівська	6,6	8,3
13.	Миколаївська	2,9	2,0
14.	Одеська	7,1	6,7
15.	Полтавська	3,9	3,0
16.	Рівненська	2,9	1,8
17.	Сумська	3,0	2,1
18.	Тернопільська	3,4	2,8
19.	Харківська	5,8	12,6
20.	Херсонська	2,9	1,6
21.	Хмельницька	2,7	1,8
22.	Черкаська	2,48	2,5
23.	Чернівецька	2,5	1,9
24.	Чернігівська	2,0	1,2
25.	м. Київ	10,2	23,7
	УСЬОГО	100,0	100,0

Індекс визначався за результатами опрацювання відповідей (оцінки за 10-бальною шкалою), наданих респондентами на три питання:

1. Вкажіть рівень Вашої задоволеності від організації дистанційного навчання в цьому навчальному році?
2. Чи відповідає рівень організації дистанційного навчання Вашим сподіванням?
3. Як Ви оцінюєте рівень організації дистанційного навчання в порівнянні з «ідеальним»?

Розрахунки проводились з використання нормованих даних вибірки за формулою:

$$\frac{\sum_{i=1}^3 (P_m \times n) K_i}{10}, \quad i = \overline{1,3}, \quad n = \overline{1,10}, \quad K_1 = 0,4, \quad K_2 = 0,3, \quad K_3 = 0,3,$$

де P – кількість нормованих відповідей учасників опитування.

II. РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РЕСПОНДЕНТІВ ОРГАНІЗАЦІЄЮ ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ У II СЕМЕСТРІ 2020/2021 НАВЧАЛЬНОГО РОКУ

Швидка зміна моделі надання освітніх послуг з очної на дистанційну навесні 2020 року дійсно стала одним з найсерйозніших викликів, спричинених коронавірусною кризою. І якщо на початку карантину до такого випробування учасники освітнього процесу поставились з розумінням (за результатами весняного опитування, що проводилось Службою у квітні 2020 року, рівень загальної задоволеності респондентів освітнім процесом у II семестрі 2019/2020 навчального року був переважно вищим за середній), то вже восени 2020 року (таблиця 3), коли закладам освіти знову довелось працювати дистанційно, рівень задоволеності серед науково-педагогічних працівників, а також представників адміністрації закладів вищої освіти знизився до середнього; у педагогічних працівників закладів фахової передвищої освіти та студентів вишів – до показника нижчого за середній. Керівники закладів фахової передвищої освіти, а також здобувачі фахових коледжів в цілому були незадоволені (низький рівень) тенденціями організації дистанційного навчання в умовах карантину:

Таблиця 3.

Рівень задоволеності респондентів освітнім процесом у I семестрі 2020/2021 навчального року (осінь 2020 року)

Статус учасників опитування	Індекс задоволеності* (за загальними результатами опитування)	Рівень задоволеності
Здобувач ЗФПО	60	низький
Педагогічний працівник ЗФПО	61	нижчий за середній
Представник адміністрації ЗФПО	60	низький
Здобувач ЗВО	64	нижчий за середній
Науково-педагогічний працівник ЗВО	67	середній
Представник адміністрації ЗВО	70	середній

* *Індекс задоволеності споживачів (Customer satisfaction Index, CSI) – це оцінка рівня задоволеності клієнта після взаємодії з компанією. CSI відображає наскільки успішним був клієнтський досвід споживача.*

Технології дистанційного навчання у світі стрімко розвиваються і, безперечно, є для України перспективним інструментарієм надання освітніх послуг. А результати використання досвіду, якого набули заклади фахової передвищої та вищої освіти у зв'язку із використанням дистанційної та змішаної форм навчання в умовах загальнонаціонального карантину, у 2021 році вже дозволяють говорити про певну практичну користь для системи освіти. Це підтверджують і показники рівня загальної задоволеності респондентів організацією дистанційного навчання у II семестрі 2020/2021 навчального року (таблиця 4):

**Рівень задоволеності респондентів освітнім процесом
у II семестрі 2020/2021 навчального року (весна 2021 року)**

Статус учасників опитування	Індекс задоволеності* (за загальними результатами опитування)	Рівень задоволеності
Здобувач ЗФПО	73	середній
Педагогічний працівник ЗФПО	74	середній
Представник адміністрації ЗФПО	76	вищий за середній
Здобувач ЗВО	74	середній
Науково-педагогічний працівник ЗВО	77	вищий за середній
Представник адміністрації ЗВО	79	вищий за середній

* *Індекс задоволеності споживачів (Customer satisfaction Index, CSI) – це оцінка рівня задоволеності клієнта після взаємодії з компанією. CSI відображає наскільки успішним був клієнтський досвід споживача.*

Отже, у весняному семестрі 2020/2021 навчального року **індекс задоволеності** учасників освітнього процесу станом організації дистанційного навчання в умовах карантину **суттєво зріс**, у порівнянні з попереднім періодом (осінь 2020 року):

у представників адміністрації закладів вищої освіти – на 9 пунктів – із середнього до рівня, **вищого за середній**;

у студентів і науково-педагогічних працівників закладів вищої освіти – на 10 пунктів – з рівня «нижчий за середній» до **середнього** (студенти) і, відповідно, з рівня «середній» до **вищого за середній** (викладачі);

у здобувачів і педагогічних працівників фахових коледжів – на 13 пунктів – з рівнів «низький» (студенти) та «нижчий за середній» (викладачі) до **середнього рівня** задоволеності в обох групах;

у керівників закладів фахової передвищої освіти – на 16 пунктів (найбільший показник динаміки) – з низького рівня до **вищого за середній**.

III. ОЦІНКА РЕСПОНДЕНТАМИ РІВНЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ (ВЕСНА 2021) У ПОРІВНЯННІ З ПОПЕРЕДНІМ ПЕРІОДОМ (ОСІНЬ 2020)

Адаптація до тривалого карантину, звичайно, була складною, а для деяких складників системи освіти вона триває й досі. Проте, беззаперечним є той факт, що український ринок освітніх послуг зазнав суттєвих змін, а системі освіти в цілому вдалось подолати ряд проблем та впоратись із складними викликами, які постали від початку пандемії. І якщо під час весняного періоду загальнонаціонального карантину у 2020 році заклади освіти здійснювали діяльність в умовах повного локдауну з необхідністю швидкої зміни моделі надання освітніх послуг, то у новому 2020/2021 навчальному році отримали можливість працювати за змішаною системою (як очно, так і дистанційно), з урахуванням епідемічної ситуації у регіоні.

Оцінка респондентами рівня організації у закладах фахової передвищої освіти освітнього процесу в дистанційній формі навесні 2021 у порівнянні із попереднім періодом (осінь 2020) (за шкалою від 1 до 5, де 1 – рівень значно погіршився; 5 – значно покращився): вважають, що покращився – 74,2 %; не змінився – 18,9 %, погіршився – 6,9 %.

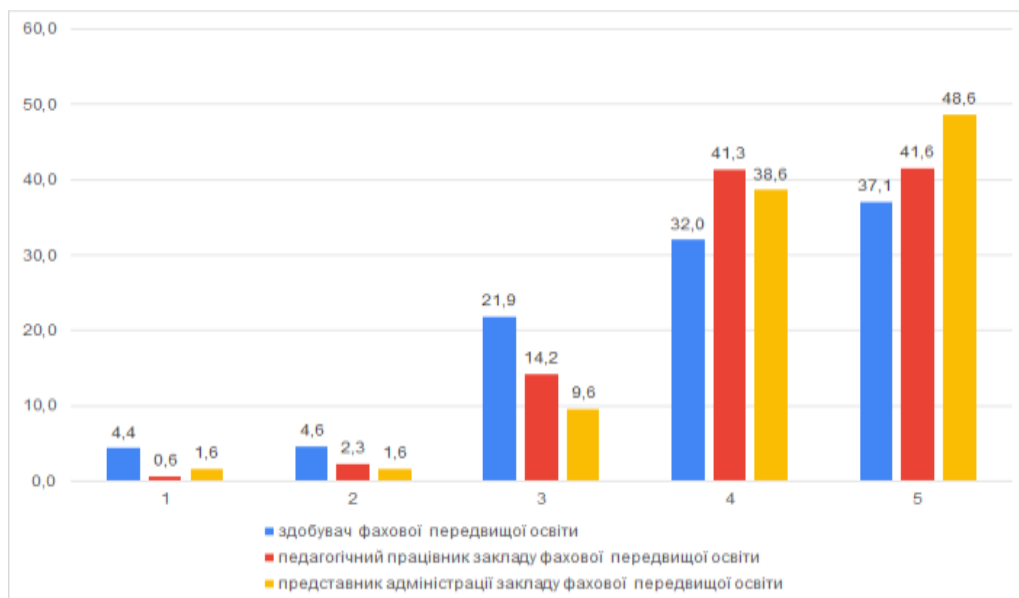


Рис. 10. Оцінка рівня організації освітнього процесу у закладах фахової передвищої освіти в порівнянні з минулим періодом дистанційного навчання.

Оцінка респондентами якості надання освітніх послуг закладами фахової передвищої освіти у порівнянні з минулим періодом дистанційного навчання (за шкалою від 1 до 5, де 1 – рівень значно погіршився; 5 – значно покращився): вважають, що покращився – 71 %, не змінився – 22 %, погіршився – 7 %.

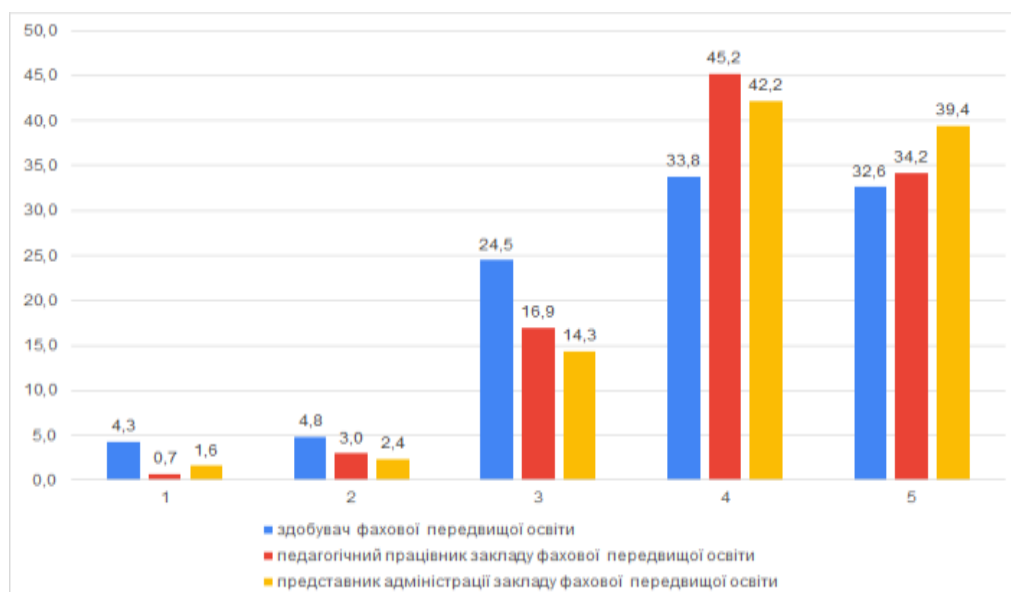


Рис. 11. Оцінка якості надання освітніх послуг закладами фахової передвищої освіти у порівнянні з минулим періодом дистанційного навчання.

Оцінка респондентами рівня підготовки здобувачів (результатів навчання) у порівнянні з попереднім періодом використання у закладах фахової передвищої освіти технологій дистанційного навчання в освітньому процесі (за шкалою від 1 до 5, де 1 – рівень значно погіршився; 5 – значно покращився): вважають, що покращився – 61,8 %, не змінився – 28,2 %, погіршився – 10 %.

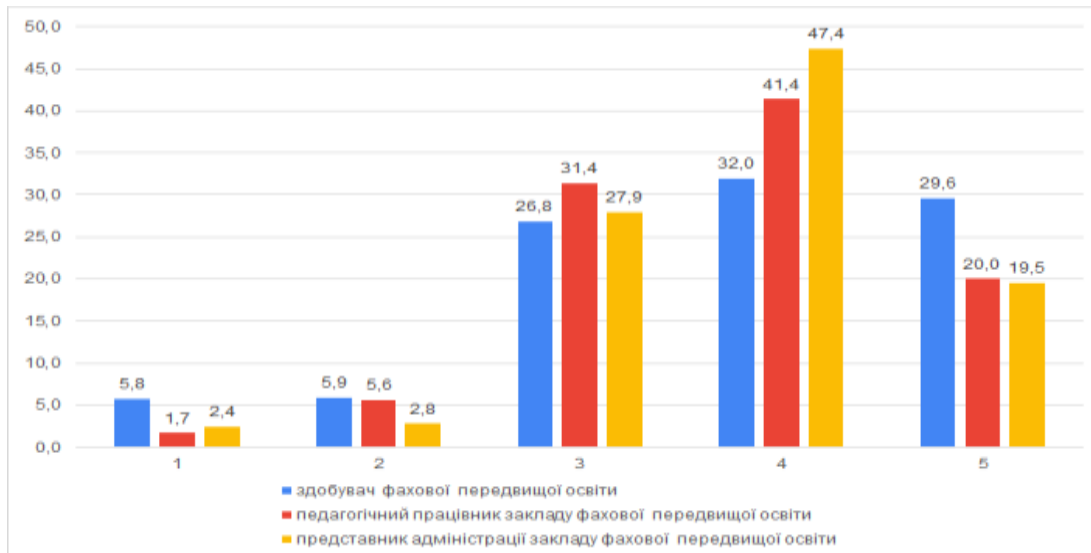


Рис. 12. Оцінка респондентами рівня підготовки здобувачів (результатів навчання) у ЗФПО в порівнянні з попереднім періодом використання технологій дистанційного навчання в освітньому процесі.

у сфері вищої освіти

Семеро з десяти респондентів (69,6 %) із числа представників сфери вищої освіти вважають **рівень організації освітнього процесу навесні 2021 у порівнянні із попереднім періодом (осінь 2020)** (рис. 13) таким, що покращився, а 23,6 % опитаних не помітили якісних змін; і лише 6,8 % заявили, що організація процесу дистанційного навчання у цьому семестрі лише погіршилась.

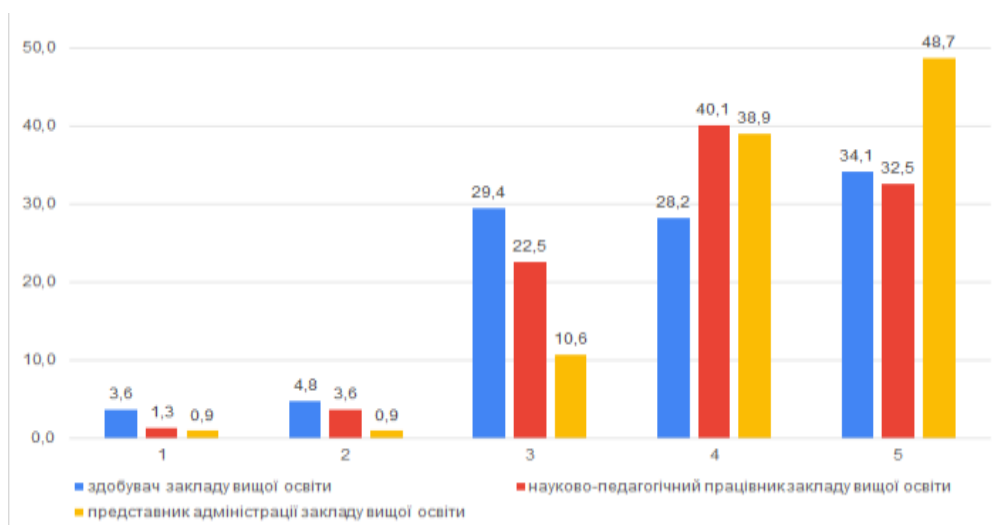


Рис. 13. Оцінка якості надання освітніх послуг закладами вищої освіти у порівнянні з минулим періодом дистанційного навчання.

Відповідно до результатів опитування, респонденти визнали **якість надання освітніх послуг закладами вищої освіти у порівнянні з попереднім періодом дистанційного навчання** такою, що покращилася – 64,9 % опитаних, не змінилась – 27,6 %, погіршилась – 7,5 %.

Цікаво, що майже 90 % керівників ЗВО вважають, що якість освітньої послуги, яку надають їхні заклади, значно зросла порівняно із минулим семестром. І з цією думкою погодилось трохи більше 60 % студентів та викладачів.

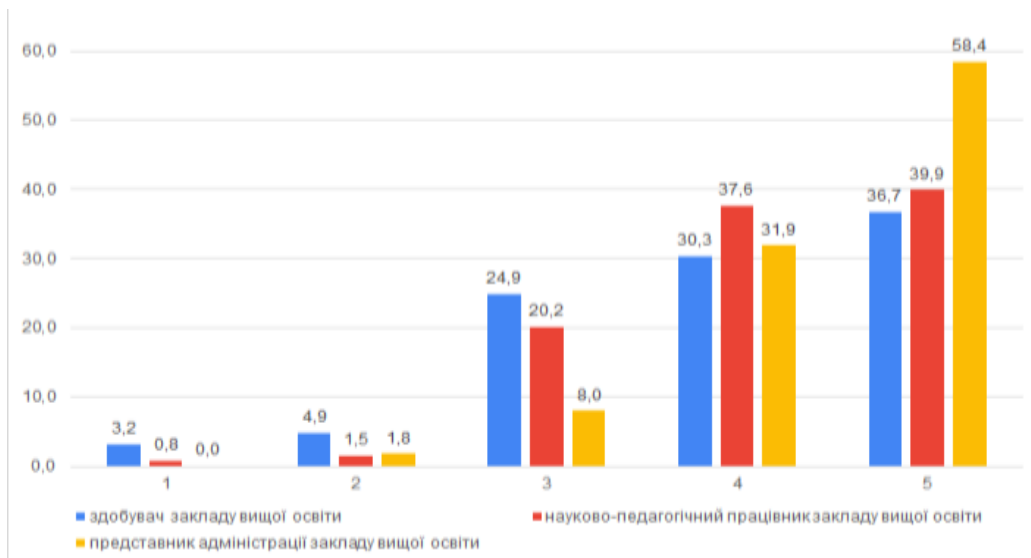


Рис. 14. Оцінка якості надання освітніх послуг закладами вищої освіти у порівнянні з минулим періодом дистанційного навчання.

Оцінка респондентами рівня підготовки здобувачів (результатів навчання) в порівнянні з попереднім періодом використання технологій дистанційного навчання в освітньому процесі: вважають, що покращився – 58,2 %, не змінився – 29,2 %, погіршився – 12,6 %.

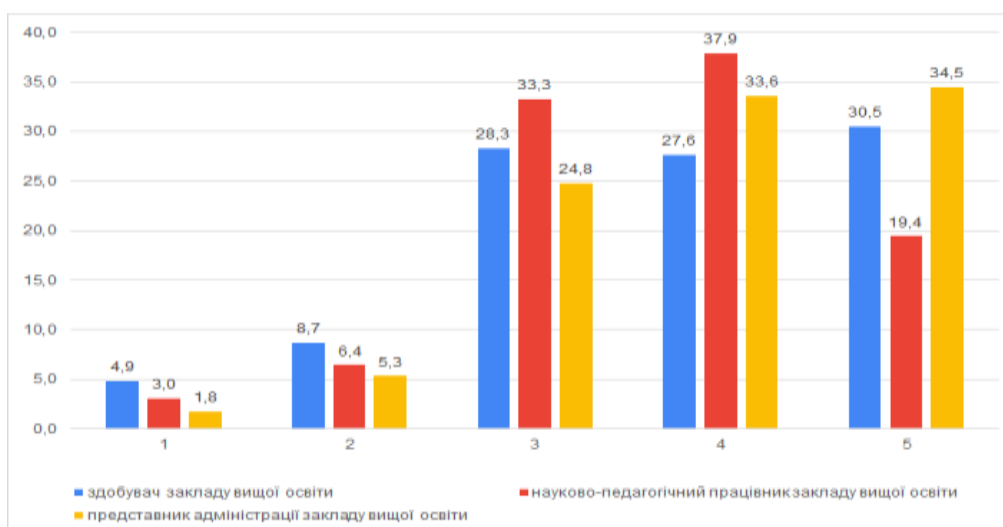


Рис. 15. Оцінка респондентами рівня підготовки здобувачів (результатів навчання) у закладах вищої освіти в порівнянні з попереднім періодом використання технологій дистанційного навчання в освітньому процесі.

IV. ДОТРИМАННЯ ПРОТИЕПІДЕМІЧНИХ НОРМ У ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ

З метою запобігання поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19) у 2020/2021 навчальному році суб'єкти, що відповідальні за влаштування, утримання закладів освіти, мають здійснювати свою діяльність, дотримуючись, зокрема, вимог постанови Головного державного санітарного лікаря України від 22.08.2020 № 50 Про затвердження протиепідемічних заходів у закладах освіти на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19).

З огляду на результати опитування, керівники закладів фахової передвищої та вищої освіти України доклали максимальних зусиль для дотримання вимог законодавства під час організації освітнього процесу в умовах карантину та в цілому організують освітній процес з урахуванням необхідності забезпечення належних протиепідемічних заходів, спрямованих на запобігання ускладнення епідемічної ситуації внаслідок поширення коронавірусної хвороби (COVID-19).

На думку 82 % респондентів, протиепідемічні норми у закладах освіти цілком дотримано, майже 10 % опитаних говорять про часткове забезпечення протиепідемічних заходів, і лише 8 % учасників опитування скаржаться на повне недотримання керівниками закладів освіти вимог законодавства України про охорону здоров'я (рис. 16).

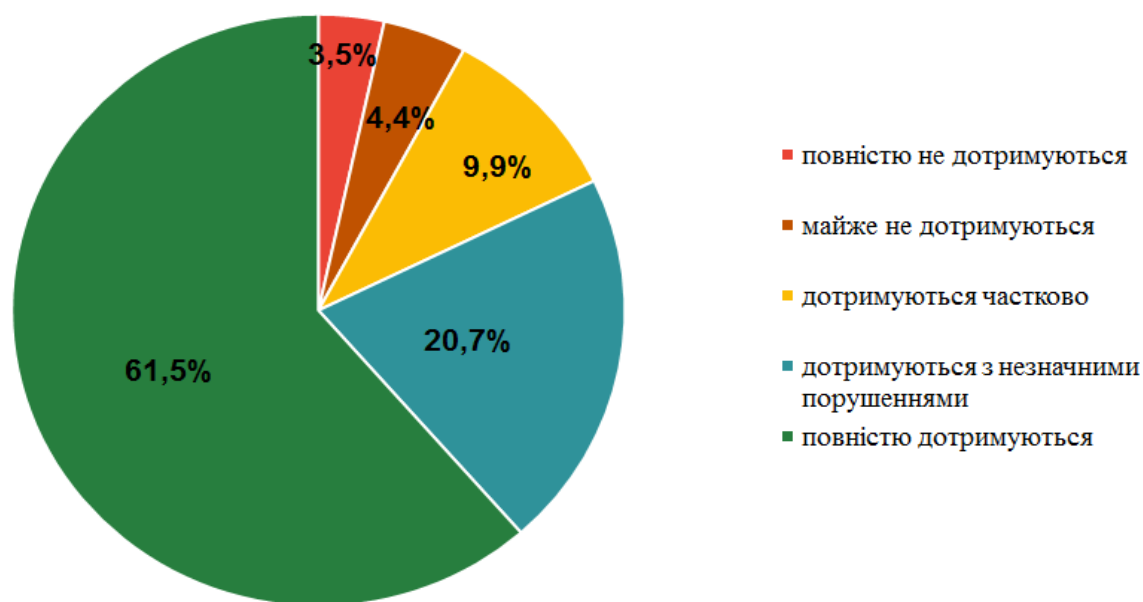


Рис. 16. Думка респондентів щодо рівня дотримання протиепідемічних норм у закладах освіти України, % від загальної кількості опитаних за усіма категоріями.

Отже, ситуація з дотриманням вимог законодавства та організацією протиепідемічних заходів є відносно позитивною, адже думка респондентів про стан забезпечення у закладах протиепідемічних норм якісно змінилась за пів року: восени 2020 року лише половина опитаних говорили про організацію у закладах фахової передвищої та вищої освіти протиепідемічних заходів на належному рівні. Навесні 2021 року їхня кількість зросла до двох третин.

Разом із тим, наявні загрози, на думку закладів освіти, які можуть негативно вплинути на подальше якісне дотримання протиепідемічних норм: брак коштів на придбання засобів індивідуального захисту і дезінфекційних засобів та ризик їх повної відсутності наприкінці року, відсутність у закладах освіти медичних кабінетів та штатних медичних працівників, відсутність дієвого механізму взаємоінформування про захворюваність і стан учасників освітнього процесу між закладами освіти та закладами охорони здоров'я, проблеми з укладанням договорів на утилізацію використаних засобів індивідуального захисту у зв'язку з відсутністю підприємств, які можуть надавати такі послуги, системне ігнорування учасниками освітнього процесу протиепідемічних норм тощо.

V. ДУМКА ГРОМАДСЬКОСТІ ТА ЕКСПЕРТІВ ЩОДО ПЕРСПЕКТИВНОЇ ФОРМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ПІСЛЯ ЗАВЕРШЕННЯ ПЕРІОДУ КАРАНТИНУ

Думка респондентів про те, яка з форм організації освітнього процесу стане більш ефективною у постпандемічному світі, протягом кінця I – початку II семестру 2020/2021 навчального року зазнала значних змін. Так, під час осіннього опитування, що проводилось Службою у 2020 році, дві третини опитаних зазначали, що після завершення обмежувальних заходів та припинення дії карантину форма навчання має неодмінно повернутись до класичної – очної, можливість переходу до змішаного освітнього процесу підтримувало близько 28 % респондентів і лише 4 % розглядали дистанційну форму як перспективу.

Сьогодні ж кожен другий з учасників опитування (49,5 %) вважає, що після закінчення карантину форма освітнього процесу повинна повернутися до попередньої (показник знизився на 20 %); 42,3 % респондентів висловили думку про те, що форма навчання повинна бути змішаною (очно-дистанційною), а трохи більше 8 % опитаних вважають оптимальною дистанційну (кількість прихильників змішаної та виключно дистанційної форм навчання збільшилась майже вдвічі).

Також респондентам було запропоновано надати власний варіант відповіді на питання про перспективну форму навчання у майбутньому, і 63,3 % учасників опитування скористались цією пропозицією, хоч дехто з них використав для власної відповіді раніше запропоновані варіанти.

Опитана громадськість вважає, що після закінчення карантину організація освітнього процесу повинна мати форму:

«Коли захворюваність у моєму населеному пункті буде мінімальний, тоді я б хотіла повернутись у нормальний ритм навчання, точно очно»;

«Мені б хотілося повернутися до звичайної форми роботи в коледжі, так як живе спілкування з викладачами, одногрупниками забезпечує більш продуктивну працю»;

«Дати змогу обирати самим, тому що для деяких спеціальностей зовсім необов'язково відвідувати аудиторію для ефективного навчання»;

«Освіта на медичному факультеті має бути очною»;

«Відразу після закінчення карантину залишатися певний час на дистанційному, а пізніше можна перейти на очну або змішану»;

«Лабораторні та практичні – змішана форма, а екзамени – дистанційно»;

«Використовувати елементи дистанційної форми навчання, але бути очною»;

«Деякі лекції можна залишити онлайн і додати можливість запису лекції з додаванням до уроку в базі навчального закладу, де кожен буде мати доступ. Все решта можна зробити очно крім однієї функції: розклад пар, оцінки, власна сторінка учня і вчителя зробити онлайн, щоб постійно мати доступ до оцінок і матеріалів. Відповідні по пошті навчального закладу студенти зможуть отримувати знижки на інші програми або взагалі отримувати безкоштовно. Деякі компанії надають цю можливість. Ця вся функціональність вже давно реалізовано в Європі»;

«В мистецтві повинне бути переважно очне і практичне навчання, однак нові форми цікаві і необхідні»;

«Однозначно лабораторні роботи повинні проводитись у НЗ. Лекції та практичні заняття – за бажанням студента»;

«Очною з використанням ресурсів та навичок, здобутих під час забезпечення дистанційного навчання»;

«Під час очної форми навчання обов'язково застосовувати елементи дистанційного навчання (дублювання інформації на платформі)»;

«Або повністю офлайн, або очно-дистанційно. Обидва варіанти влаштовують».

«Як зроблять так і буде. Без заохочення ніяк не навчистись чомусь»;

«Лікарів-стоматологів не можна навчити стоматології дистанційно»;

«Вважаю, що для студентів, які здобувають медичні спеціальності тощо, навчання повинно бути хоч мінімально очним, щодо мого напряму не бачу критичної необхідності в очних заняття, так як дистанційні повністю покривають потребу у спілкуванні з викладачем (ситуація навіть покращилась, тому що знайти викладача і отримати від нього відповідь стало значно легше)»;

«Змішаною або на вибір здобувача (очна або дистанційна), але не робити при цьому окремі пари для дистанційного навчання»;

«Окремо виділити лекційний день раз у тиждень, і зробити їх онлайн. Всі інші пари потребують практики, їх можна проводити в аудиторіях»;

«Лікаря-дистанційно?! 1-й-2-й курс – ще можна, але вже більшу половину предметів 4-го курсу і далі розбирати он-лайн (а не наживо, хоча б з кабінетними муляжами в руки) – це якісь знущання над студентами»;

«Дистанційне навчання для медиків неможливе»;

«Стати дистанційною в класрумі без інакших конференцій»;

«Повернутися у попередню форму, але не лише після карантину, а за умови вакцинації всіх учасників освітнього процесу»;

«Тривале перебування на карантині знижує активність та зацікавленість студентів у навчанні. Як не дивно, але діти більше втомлюються перебуваючи вдома»;

«Хотілось би повернутися до очної форми, але скоріше за все вона буде очно-дистанційною»;

«Зобов'язана повернутися в колишню форму. Якщо іншим професіям і можливо будинку чогось навчитися, то хореографам вчитися вдома і навчитися нормально, бути професіоналами НЕМОЖЛИВО! У нас практика, практика і ще раз практика,

яка повинна проходити не вдома, а в навчальному закладі! І ніяк по-іншому. Всі студенти хореографи мріють уже скоріше вийти на навчання»;

«Однозначно повернутися до попередньої форми, на мою думку, дистанційно можна проводити лише деякі лекції»;

«Вивчення медичних наук потребує живого спілкування»;

«Навчальні заклади повинні створити умови, в яких всі здобувачі будуть мати можливість отримувати освіту дистанційно або в навчальному закладі, і в яких всі здобувачі зможуть змінювати режим в будь-який час. Також, навчальні заклади повинні надавати всі навчальні матеріали протягом всього терміну навчання, а не на 1 семестр»;

«Було б чудово, якщо б студенти мали вибір або дистанційне, або ж змішане»;

«За бажанням здобувача освіти здійснювати формування академічних груп ЗПВО»;

«Я вважаю, що вже цей рік потрібно завершити дистанційно. Дуже незручно весь час їздити з речами то додому, то знову на навчання. Дуже важко психологічно, адже тільки виходимо і налаштовуємося на навчання, як вже знову карантин. Також, ніхто не враховує те, що комусь далеко їхати, і це дуже незручно, та ще й квитки дорогі. До того ж, як можна виходити на навчання, якщо в нашому університеті ніхто не дотримується правил карантину, через це в нас багато хто зі студентів захворів на ковід. Я б хотіла закінчити цей рік дистанційно»;

«Повернутись в очну, але дозволяти виходити на зв'язок дистанційно з невідкладних важливих обставин. На час карантинів невеликих використовувати дистанційну форму»;

«Очно, але з обов'язковим використанням аудиторно розроблених візуальних матеріалів дистанційного навчання»;

«Як можна в таку пандемію вчитися очно? Дітей потрібно берегти. І дистанційно виходить дуже добре. Хто хоче вчитися, той вчиться і дистанційно. А хто ні, то їм все одно, що дистанційно, що очно»;

«Для заочної форми навчання лекції, практичні тощо краще проводити дистанційно, лабораторні та екзамени – очно».

Варто відзначити, що у порівнянні з результатами попереднього опитування якісно змінилась думка учасників освітнього процесу щодо розуміння різниці між дистанційним навчанням та навчанням онлайн.

Експертні думки щодо подальшої форми організації освітнього процесу, які ми отримали в ході опитування, також є цікавими та різноманітними:

«Світ не стане таким, яким він був «до». Тому ми маємо бути готові до цих викликів. Навчитися з користю застосовувати нові технології та інструменти у освітній діяльності – це не побажання, а вимога часу».

«Найоптимальнішою, на мою думку, формою навчання є очне навчання. Дистанційне навчання, як альтернатива і необхідність, може бути якісним лише за перелічених умов (наявності обмежень і проблем – прим. редактора)»;

«Створивши відповідну базу, умови і забезпечивши засобами, дистанційна освіта не виглядатиме чимось захмарним і не буде насмішкою чи предметом невдоволення учасників освітнього процесу в повсякденному житті чи соцмережах»;

«Змішане навчання має стати фундаментом для всього освітнього процесу. Діти, що не знають світу без технологій, набагато краще засвоюють навчальний матеріал у звичний для них спосіб отримання інформації та її обміну»;

«Дистанційне навчання не стало і, за наявних технічних можливостей, не стане гідним аналогом очного»;

«Альтернативний варіант опрацювую разом зі своїм колективом: дні занять – понеділок, середа, п'ятниця; дистанційне навчання + опрацювання завдань «триденки» – вівторок, четвер. Такий варіант дозволяє поєднати різні варіанти організації освітнього процесу, дає необхідні паузи для коригування режиму, дає простір для управлінських рішень (від відправки на самоізоляцію до вирішення суто господарських питань)»;

«Специфіка спеціальності «Музичне мистецтво» вимагає проведення навчальних занять «face to face». Сольне виконавство, колективне музикування – хор, оркестр, капела, квартети, камерні ансамблі, оперні постановки неможливо проводити у режимі online. Проведення всіх видів практики (педагогічної, виробничої, концертної) в режимі online не дозволяє отримати повноцінні програмні результати навчання, які повинні забезпечувати ці дисципліни. Тому наш ЗВО планує повернутися до звичного режиму роботи після завершення карантину».

Експерти наголосили на тих проблемах, які наразі потребують вирішення:

- посередній рівень використання технологій дистанційного навчання всіма учасниками процесу, цифрової грамотності та навичок володіння ІКТ;
- якість та доступність інтернету для учасників освітнього процесу;
- відсутність чітко структурованого навчального матеріалу, розміщеного на єдиній освітній платформі;
- відсутність якісного зворотного зв'язку зі здобувачами освіти тощо.

VI. ПИТАННЯ ОПЛАТИ ЗА ПРОЖИВАННЯ У ГУРТОЖИТКАХ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ В ПЕРІОД КАРАНТИНУ

Діяльність закладів фахової передвищої та вищої освіти провадиться на принципах автономії та самоврядування, розмежування прав, повноважень і відповідальності. Гуртожитки закладів освіти є частинами їх цілісних майнових комплексів, керівництво якими здійснюють керівники таких закладів.

Так, враховуючи принципи автономії, керівництвом ряду закладів було рекомендовано студентам за можливості залишити гуртожитки на час введення карантинних заходів. Разом з тим, діти-сироти, діти з тимчасово окупованих територій, з «червоної» карантинної зони, студенти, які перебувають на навчально-виробничій практиці або працюють, іноземці та особи без громадянства мали залишитися проживати у гуртожитках, дотримуючись усіх рекомендацій Міністерства охорони здоров'я, Головного державного санітарного лікаря.

Міністерством освіти і науки було забезпечено постійний діалог із закладами фахової передвищої та вищої освіти стосовно цього питання та рекомендовано учасникам освітнього процесу, у разі порушення їхніх прав, звертатися на «гарячі лінії» Служби.

Протягом листопада 2020 – квітня 2021 року на телефонну «гарячу лінію» Служби звернулось більше 300 здобувачів освіти із питаннями про оплату послуг та проживання у гуртожитках закладів освіти в період карантину.

Тому в межах опитування було приділено додаткову увагу питанням функціонування гуртожитків та оплати за проживання у період карантинних обмежень.

Із загальної кількості опитаних здобувачів закладів фахової передвищої освіти 55,6 % ніколи не проживали у гуртожитках, а з числа здобувачів закладів вищої освіти – 70,6 %.

Серед постійних мешканців гуртожитків (44,4 % опитаних здобувачів ЗФПО та 29,4 % здобувачів ЗВО) у період карантину та дистанційного навчання залишились проживати у гуртожитках кожен восьмий студент вишу та лише один із двадцяти трьох здобувачів закладів фахової передвищої освіти.

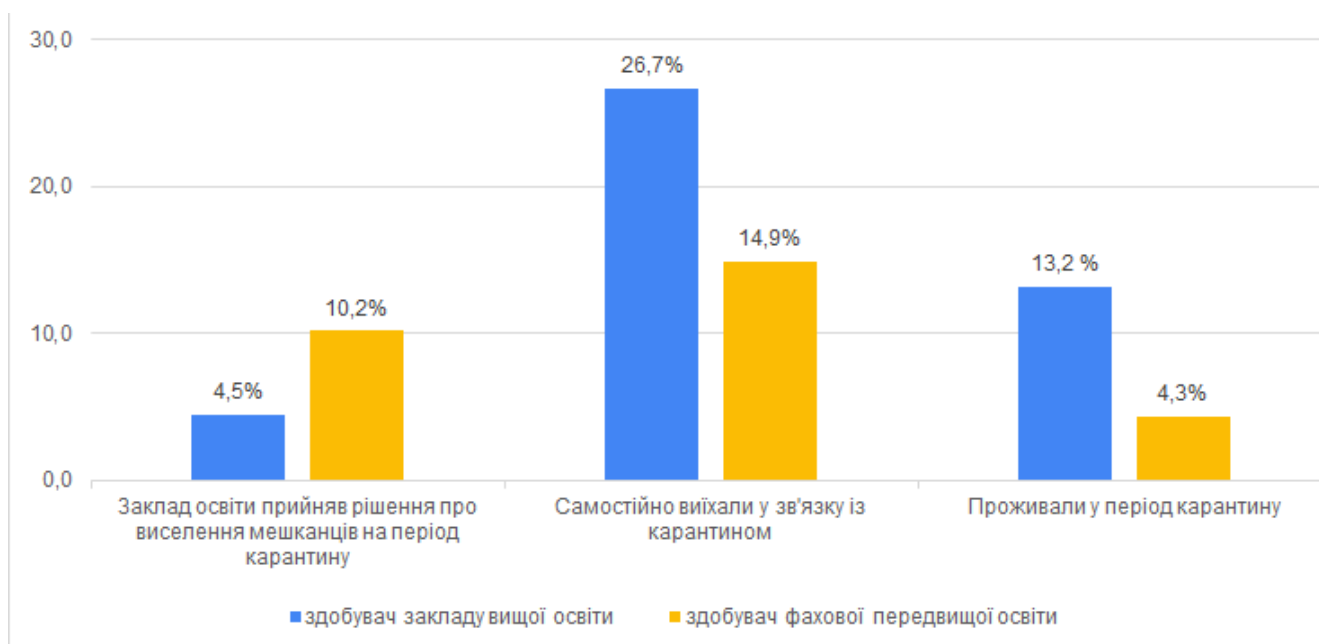


Рис. 17. Частка осіб, які проживали/ виїхали з гуртожитку в період карантину, % від загальної кількості мешканців гуртожитків, які взяли участь в опитуванні.

У зв'язку із запровадженням дистанційної організації освітнього процесу чверть мешканців гуртожитків ЗВО самостійно виїхали з приміщень, а 4,5 % опитаних зазначили про те, що виселились з гуртожитку за вказівкою адміністрації закладу. Аналогічно, кожен сьомий мешканець гуртожитку ЗФПО прийняв самостійне рішення про виїзд зі своєї кімнати, а кожен десятий виїхав на підставі рішення керівництва коледжу.

Так, за студентами, які поїхали додому через оголошення карантину, відповідно до рекомендацій Міністерства освіти і науки, в гуртожитках мали зберігатись ліжкомісця. Як відомо, термін проживання в гуртожитку, за який вносять оплату його мешканці, становить, як правило, 10 місяців, а плата за проживання вноситься мешканцями в порядку та строки, встановлені договором найму житлового приміщення в гуртожитку закладу освіти. Яким чином у такій ситуації закладами освіти було вирішено питання оплати?

Із загальної кількості опитаних мешканців гуртожитків 4 % вказали, що скористалися правом дострокового розірвання умов договору на проживання, написавши заяву про виселення за власним бажанням; третина опитаних зазначили, що керівництвом закладів вжито заходів щодо вирішення питання оплати шляхом повернення коштів, перезарахування на наступний період (20 %) або перерахунку (зниження) вартості послуг для осіб, які виїхали (12 %). Тобто, для кожного третього мешканця гуртожитку, який виїхав у зв'язку із встановленням карантину, питання оплати за проживання було так чи інакше вирішене.

Разом з тим, майже дві третини студентів (64 %) зазначили, що їхні заклади освіти не зреагували на рекомендації МОН та стягували оплату за проживання, у тому числі з осіб, які вимушено покинули гуртожитки, у повному обсязі.

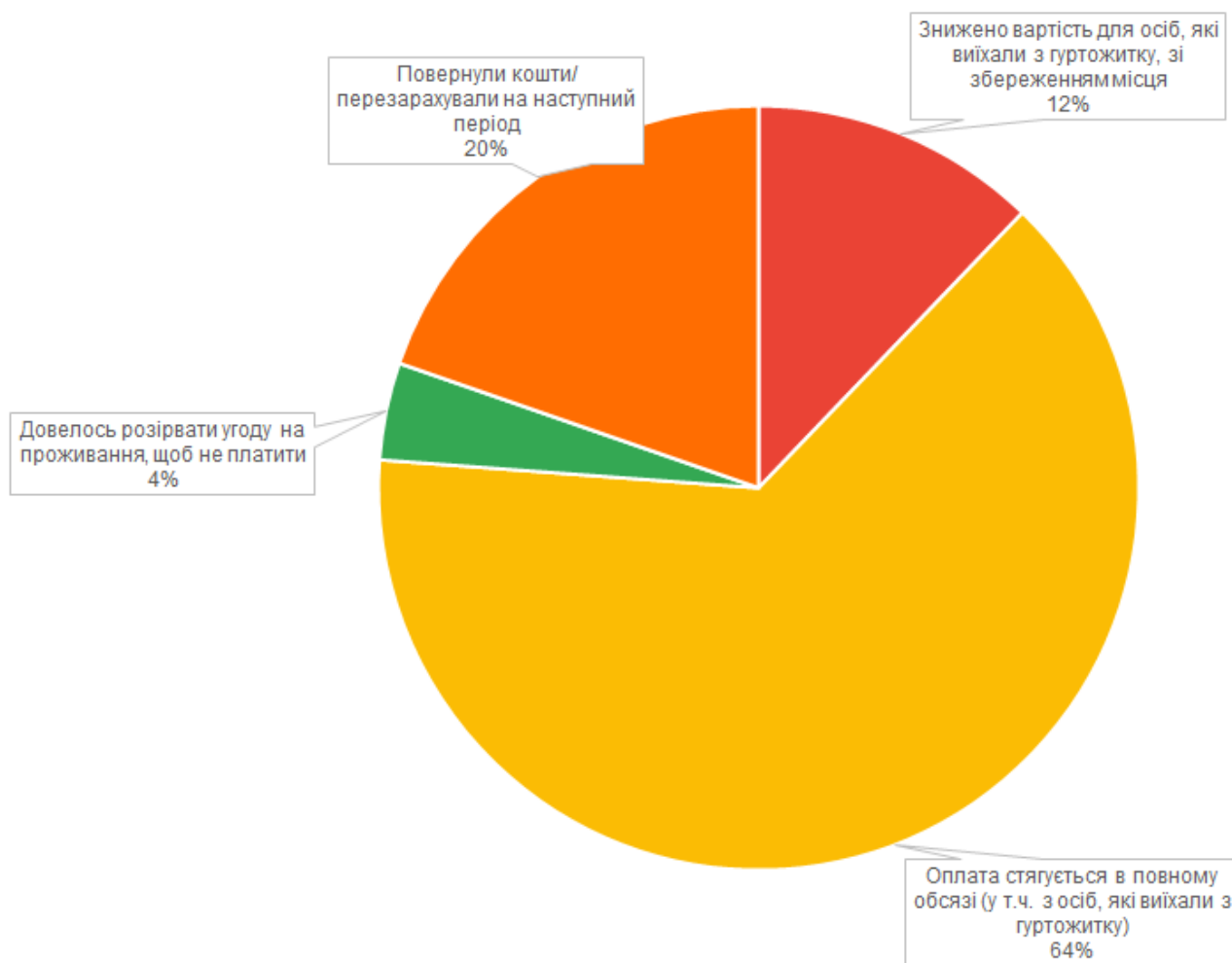


Рис. 18. Відповіді респондентів щодо питання оплати за гуртожитки в період карантину, % від загальної кількості мешканців гуртожитків, які взяли участь в опитуванні.

ВИСНОВКИ

Результати опитування вказують на позитивну динаміку: дві третини респондентів (більше 70 % від усіх опитаних здобувачів освіти, педагогічних та науково-педагогічних працівників і керівного складу закладів фахової передвищої та вищої освіти) вважають рівень організації освітнього процесу у II семестрі 2020/2021 навчального року значно кращим від рівня, який було забезпечено у першому семестрі.

Загалом, більшість респондентів (на рівні 65 %) позитивно оцінили як координацію (організацію) процесу навчання та якість надання освітніх послуг закладами, так і результати навчання здобувачів у порівнянні з минулим періодом, що в цілому підтверджує лояльне ставлення учасників освітнього процесу до роботи в нинішніх умовах, а також розуміння ситуації.

Результати обрахунку індексу задоволеності споживачів освітніх послуг вказують на те, що проблеми практично усіх категорій учасників освітнього процесу, що з'явилися з переходом навесні 2020 року до дистанційного навчання та не були вирішені повною мірою наприкінці 2020 календарного року, у 2021 році поступово врегульовуються. Це стосується, насамперед, найбільш незадоволених категорій опитаних – здобувачів, педагогічних працівників та керівників закладів фахової передвищої освіти – у зв'язку із виникненням проблем, пов'язаних із особливостями організації у фахових коледжах освітнього процесу. Серед відкритих питань також залишаються складнощі з опануванням педагогічними та науково-педагогічними працівниками технологій дистанційного навчання, проблеми з технічним забезпеченням, а також із самоорганізацією учнів та студентів тощо.

Також слід відзначити позитивний тренд індексу задоволеності учасників освітнього процесу станом організації дистанційного навчання в умовах карантину у весняному семестрі 2020/2021 навчального року, адже він суттєво зріс у порівнянні з попереднім періодом (осінь 2020 року).

Отже, визначення загального рівня задоволеності споживачів освітніх послуг процесами, що пов'язані із нинішнім використанням технологій дистанційного навчання, є надзвичайно цінним фідбеком для пошуку конструктивних шляхів реалізації освітніх політик, а також подолання загроз та вирішення проблем, які стали спільними для міжнародної освітньої системи, та які вимагають більш практичного та усвідомленого підходу не лише в межах країни, а й світу.

Фокусом діяльності Державної служби якості освіти України, як і більшості європейських профільних органів влади, протягом усього періоду загальнонаціонального карантину незмінно залишається підтримка як педагогів і здобувачів освіти, так і закладів освіти в цілому. Адже за теперішніх умов необхідно об'єднувати зусилля, ділитися досвідом та практичними інструментами для підвищення якості та рівня доступності освіти.