

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА
щодо організації освітнього процесу в закладах фахової передвищої та
вищої освіти України в умовах воєнного стану
(за результатами щоквартального онлайн-анкетування, I квартал 2023 року)

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Державною службою якості освіти України протягом трьох останніх років активно досліджувались питання якості освіти. У цей період було проведено більше 30 моніторингових досліджень та вивчень з питань забезпечення якості освіти та освітньої діяльності в усіх сферах.

Фокус такої діяльності було спрямовано на вирішення проблем, спричинених COVID-19 та тривалим загальнонаціональним карантинном у 2020-2021 роках, а з лютого 2022 року – повномасштабним вторгненням росії на нашу територію. Одним із основних інструментів, які були застосовані для аналізу, стало визначення індексу задоволеності учасників освітнього процесу організацією навчання у ці періоди. В основу цього інструмента закладено підхід ACSI, або американський індекс задоволеності споживачів, що показує рейтинг, який ґрунтується на аналізі бажань і очікувань споживача, та відображає, наскільки успішним був його клієнтський досвід.

Протягом 2022 року Службою організовано і проведено 6 моніторингових досліджень з питань якості надання освітніх послуг та організації освітнього процесу в умовах воєнного стану шляхом здійснення онлайн-опитувань та кабінетних досліджень. Вивчалися базові аспекти організації освітнього процесу в закладах фахової передвищої та вищої освіти в умовах воєнного стану – якість, безпека та ресурси.

Інформаційно-аналітичні матеріали за результатами цих досліджень [оприлюднені](#) на офіційному сайті Служби та надіслані для інформування Міністерству освіти і науки України, а також іншим заінтересованим сторонам, що провадять діяльність, спрямовану на підтримку української освіти у воєнний період.

Отже, з огляду на виникнення нових викликів для системи освіти України у воєнний період, збереження актуальності питань якісного забезпечення освітнього процесу в 2022/2023 навчальному році, а також необхідність пошуку спільних шляхів для подолання наявних загроз, Службою у 2022 році розпочато та у 2023 році продовжується вивчення питання адаптації освітнього процесу до запитів та потреб в умовах війни.

Протягом 2023 року заплановано проведення Службою щоквартального онлайн-опитування здобувачів освіти та викладачів закладів фахової передвищої та вищої освіти України з актуальних питань організації освітнього процесу та якості навчання в умовах воєнного стану.

Аналіз масиву інформації, яку буде отримано за результатами таких онлайн-опитувань, дозволить зрозуміти сильні та слабкі сторони нинішньої ситуації, виявити можливості та загрози, виробити рекомендації для застосування окремих позитивних практик та вдалих рішень в освітньому процесі в умовах продовження воєнного стану та в мирний час.

Також буде забезпечено актуалізацію каналів комунікації між Службою та закладами освіти для обміну досвідом і практичними інструментами з метою підвищення якості та рівня доступності освіти, об'єднання зусиль для подолання викликів.

На підготовчому етапі було проведено цикл організаційних онлайн-зустрічей, присвячених обговоренню згаданих питань та механізму проведення опитування, із керівниками закладів освіти та представниками органів студентського самоврядування.

Перше кварталне онлайн-опитування тривало з 24 до 31 березня 2023 року. Відповіді на запитання анкет дали 4757 респондентів (1673 педагогічних та науково-педагогічних працівників та 3084 здобувачі фахової передвищої та вищої освіти). Більшість з опитаних (75 %) жінки, чверть респондентів (25 %) – чоловічої статі.

Методика опитування

Опитування проводилось методом онлайн-анкетування. Анкети, представлені для двох груп респондентів (студентів та викладачів), містили запитання, що стосуються різних аспектів освітнього процесу та якості навчання. Запитання сформульовані таким чином, щоб зібрати максимально об'єктивну інформацію про думки та погляди учасників освітнього процесу.

Відбір респондентів

Вибіркою охоплено 50 закладів фахової передвищої (ЗФПО) та 60 закладів вищої освіти (ЗВО) (у тому числі переміщені коледжі та університети).

Заклади освіти, фактичним місцезнаходженням яких є Донецька, Луганська, Херсонська області та АР Крим, участі в моніторингу не брали.

Було враховано регіональний розподіл закладів освіти, їхню спеціалізацію, а також обсяги контингенту.

За кількістю респондентів встановлено граничні межі на рівні 20 штатних педагогічних, науково-педагогічних працівників від кожного закладу, а також до 30 здобувачів освіти (від усього контингенту, у тому числі із залученням тих, які перебувають за кордоном та на особливо небезпечних територіях).

Макрорегіони, виділені в межах дослідження:

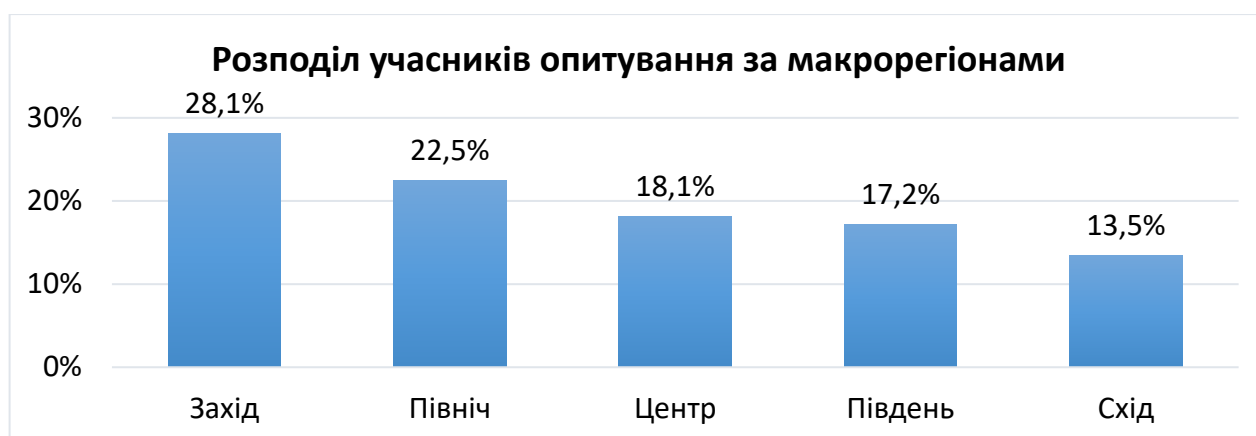
Захід: Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Хмельницька, Чернівецька області – 34 заклади;

Північ: м. Київ, Київська, Житомирська, Сумська, Чернігівська області – 26 закладів;

Центр: Вінницька, Кіровоградська, Полтавська, Черкаська області – 17 закладів;

Південь: Запорізька, Миколаївська, Одеська, Херсонська області – 15 закладів;

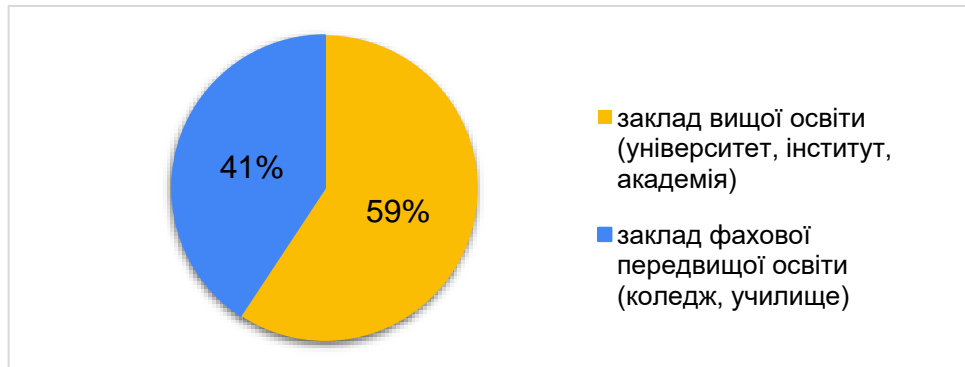
Схід: Дніпропетровська, Донецька, Луганська, Харківська області – 18 закладів.



Розподіл учасників опитування за галузями (профілем):

Галузь (профіль), за якою Ви навчаєтесь/ викладаєте	Студенти	Викладачі	Загалом
01 Освіта/Педагогіка	24,71%	24,94%	24,78
02 Культура і мистецтво	4,02%	9,79%	5,74
03 Гуманітарні науки	2,56%	11,94%	5,35
05 Соціальні та поведінкові науки	1,30%	4,21%	2,16
06 Журналістика	0,29%	0,31%	0,30
07 Управління та адміністрування	3,60%	6,35%	4,42
08 Право	2,69%	2,83%	2,73
09 Біологія	2,08%	1,07%	1,78
10 Природничі науки	1,46%	4,28%	2,30
11 Математика та статистика	1,23%	1,61%	1,34
12 Інформаційні технології	4,77%	3,90%	4,51
13 Механічна інженерія	1,20%	1,68%	1,34
14 Електрична інженерія	1,07%	1,76%	1,28
16 Хімічна інженерія та біоінженерія	0,68%	0,77%	0,71
17 Електроніка, автоматизація та електронні комунікації	0,68%	1,15%	0,82
18 Виробництво та технології	5,74%	3,29%	5,01
19 Архітектура та будівництво	1,98%	2,60%	2,16
20 Аграрні науки та продовольство	3,05%	1,30%	2,53
21 Ветеринарія	1,82%	0,99%	1,57
22 Охорона здоров'я	29,99%	10,25%	24,12
23 Соціальна робота	1,43%	0,69%	1,21
24 Сфера обслуговування	1,72%	1,68%	1,71
25 Воєнні науки, національна безпека, безпека державного кордону	0,06%	0,15%	0,09
26 Цивільна безпека	0,03%	0,23%	0,09
27 Транспорт	0,65%	0,84%	0,71
28 Публічне управління та адміністрування	0,55%	0,69%	0,59
29 Міжнародні відносини	0,65%	0,69%	0,66
Загальний підсумок	100,00%	100,00%	100,00%

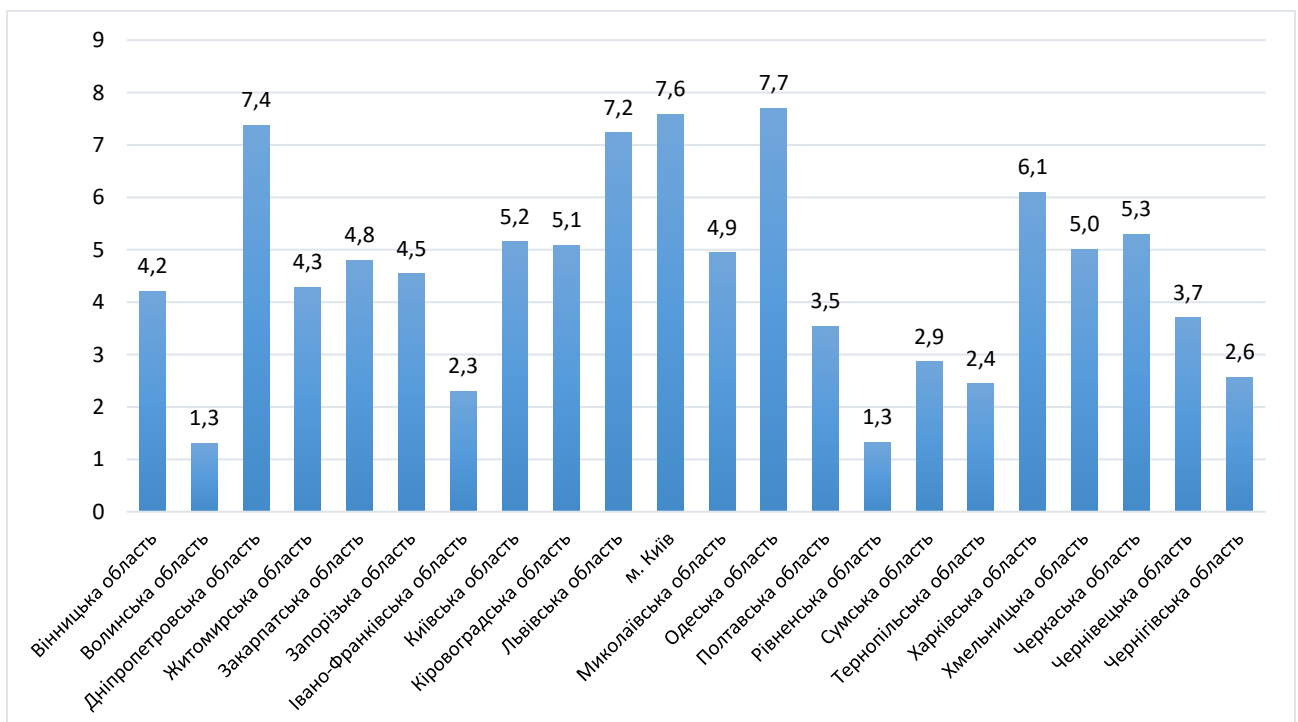
Розподіл респондентів за типами закладів:



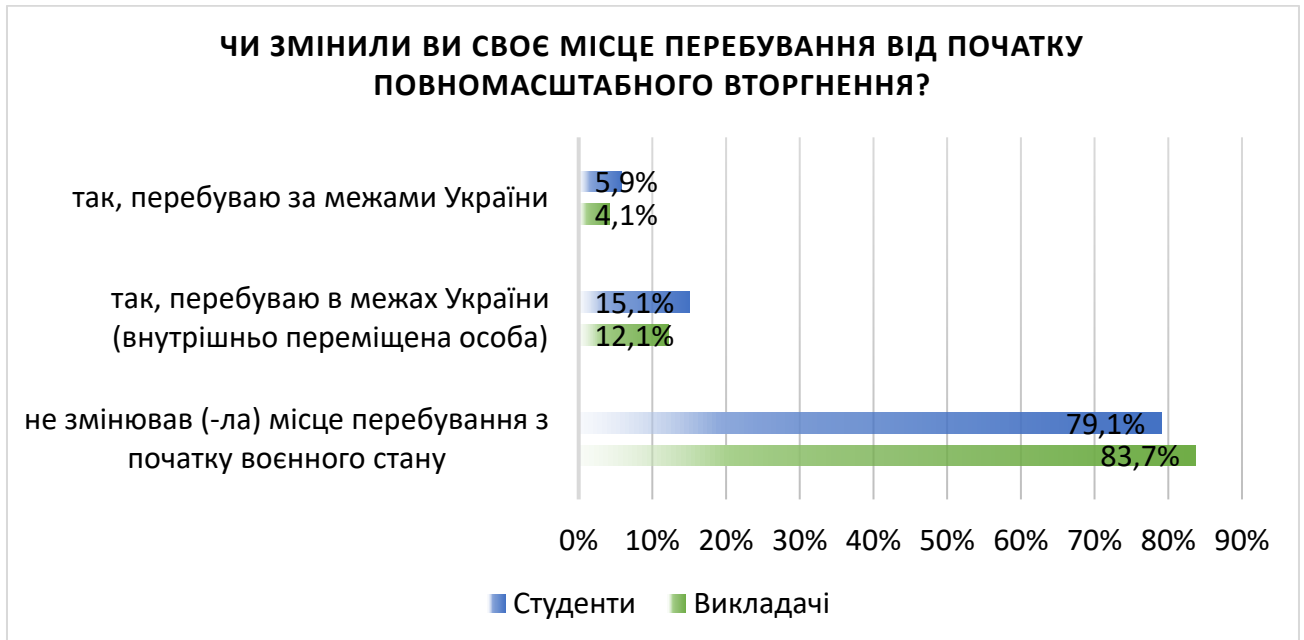
Розподіл респондентів за формою власності закладів:



Розподіл учасників опитування (%) за фактичним місцезнаходженням закладів фахової передвищої та вищої освіти, у яких вони навчаються та викладають:



Більшість респондентів, які взяли участь в анкетуванні, від початку війни перебувають в Україні – 79,1 % здобувачів освіти та 83,7 % викладачів. За кордоном знаходяться 5,9 % учасників опитування з числа здобувачів освіти та 4,1 % – педагогічних, науково-педагогічних працівників:

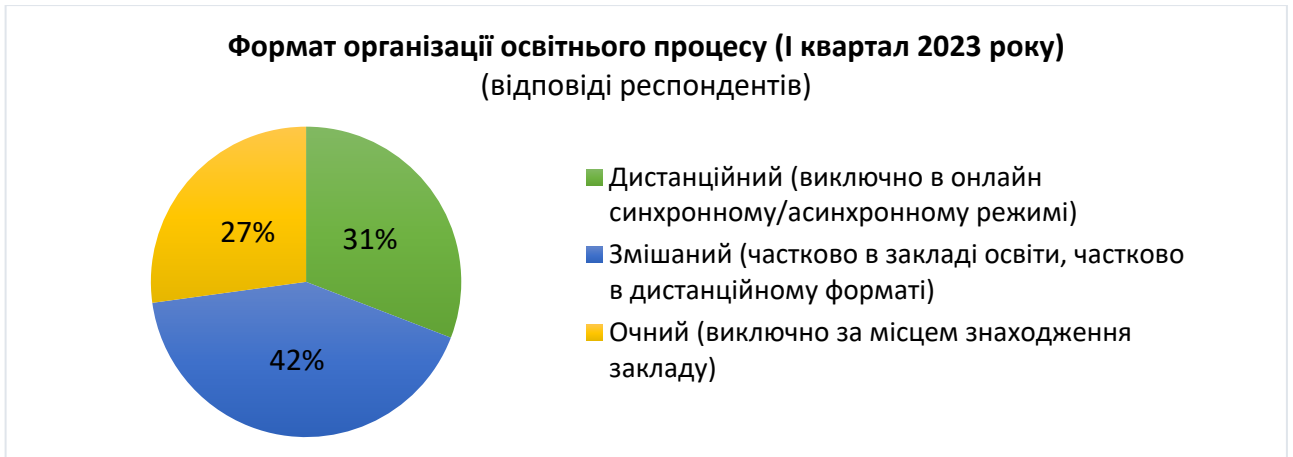


ФОРМАТ 2022/2023 НАВЧАЛЬНОГО РОКУ В УМОВАХ ПРОДОВЖЕННЯ ВОЄННОГО СТАНУ

Протягом поточного навчального року Міністерством освіти і науки неодноразово було наголошено на пріоритетності провадження освітнього процесу у максимально наближеному до традиційного формату, з урахуванням обмежень воєнного часу та безумовного забезпечення захисту учасників освітнього процесу.

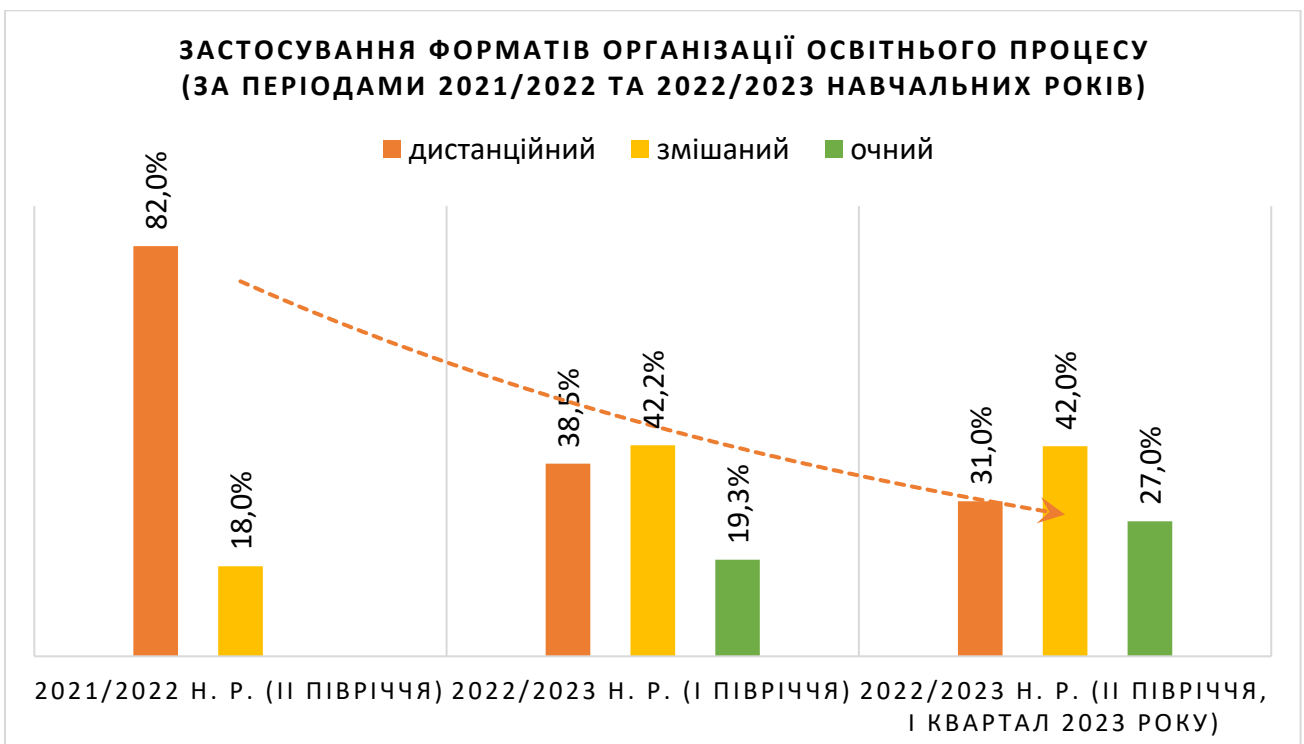
Законами України «Про освіту», «Про вищу освіту» та «Про фахову передвищу освіту» визначено, що діяльність закладів освіти провадиться на принципах автономії та самоврядування. Отже, питання визначення форми здобуття освіти та організації освітнього процесу, зокрема вибір формату початку нового навчального року, кожен із закладів фахової передвищої та вищої освіти вирішує самостійно, зважаючи на наявну практику роботи в умовах воєнного стану та необхідність гарантування безпечних умов навчання та праці для усіх учасників освітнього процесу.

За результатами аналізу відповідей респондентів про те, у **якому форматі заклади освіти провадять освітній процес зараз**, з'ясовано, що більшість закладів нині працюють у змішаному (очно-дистанційному) (42 % відповідей) та дистанційному (31 %) форматах. І трохи більше чверті респондентів (27 %) із числа учасників освітнього процесу коледжів та вишів, які взяли участь в опитуванні, зазначили про застосування в нинішніх умовах очного формату (в аудиторіях закладу):



Варто зауважити, що за результатами попередніх опитувань з питань якості організації освітнього процесу в умовах війни, що проводились Службою протягом 2022 року, закладами освіти з 14 березня 2022 року було максимально відновлено освітній процес переважно в дистанційній (82 %) або, з урахуванням особливостей стану територій та перебігу військових дій, у змішаній (очно-дистанційній) (18 %) формах. Вже на початку нового навчального року (вересень 2022 року) дещо більше третини закладів фахової передвищої та вищої освіти країни (38,5 %) забезпечували освітній процес онлайн, 42,2 % – у змішаному форматі, а кожен п'ятий заклад освіти (19,3 %) – в аудиторіях (очно).

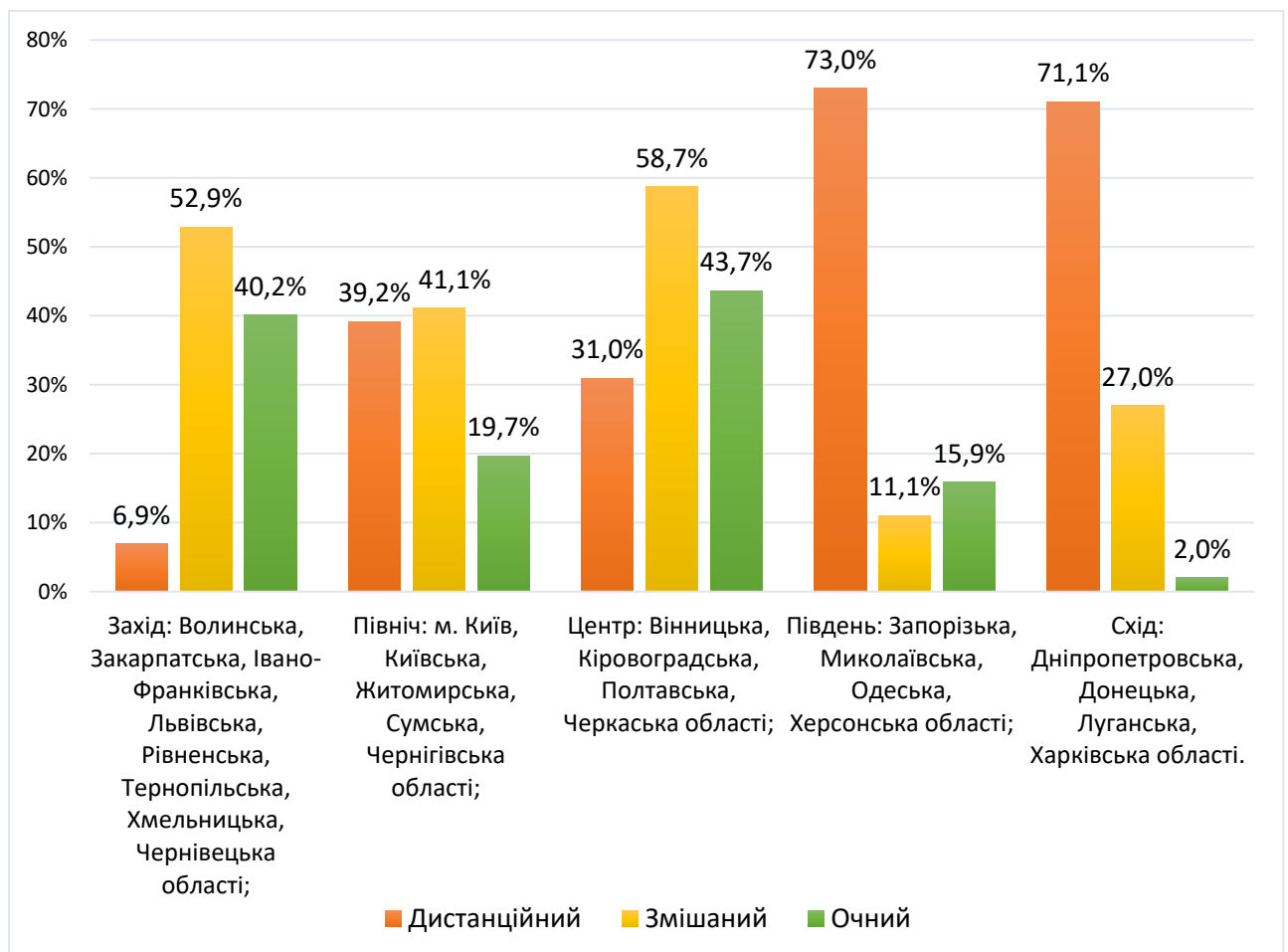
Отже, у II півріччі 2022/2023 навчального року ситуація дещо змінилась: зросла частка закладів освіти, у яких навчання відбувається в очному форматі, та знизилась частка закладів, які працюють дистанційно. Загалом, протягом року (весна 2022 – весна 2023) спостерігається значний спад (майже утричі) застосування дистанційного формату роботи в усіх закладах вищої та фахової передвищої освіти країни:



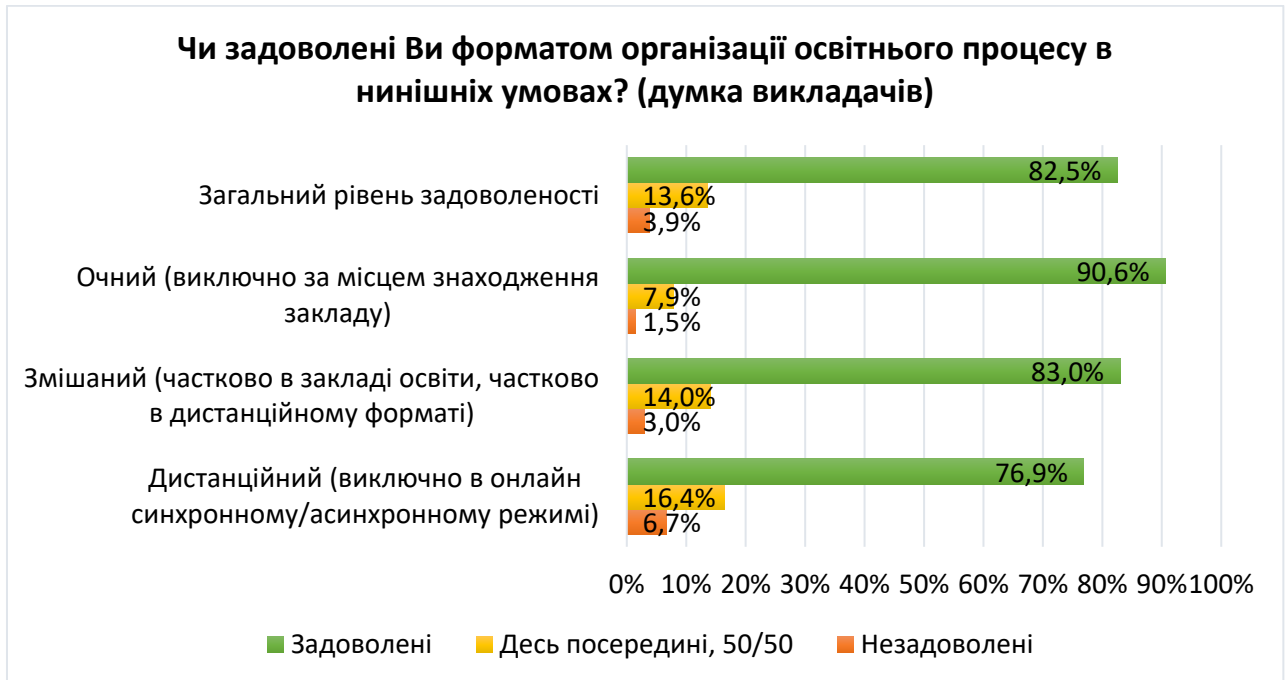
Результати аналізу відповідей респондентів про застосування у закладах фахової передвищої та вищої освіти того чи іншого формату організації освітнього процесу (**регіональний показник**) свідчать про те, що серед можливих форматів організації освітнього процесу в умовах воєнного стану перевагу надано змішаному, який є максимально наближеним до традиційного та дозволяє ефективно досягати бажаних результатів навчання. Застосувати цей режим змогли заклади освіти, що здійснюють освітню діяльність на відносно безпечних територіях, або ж ті, які були вимушені змінити фактичне місцезнаходження у зв'язку проведенням в місцях їх розташування бойових дій або тимчасовою окупацією території України.

У тих закладах, які продовжують працювати на потенційно небезпечних територіях, навчання відбувається переважно дистанційно, що дозволяє у складних умовах організувати роботу учасників освітнього процесу за власним графіком та у власному темпі.

Так, на вибір формату роботи у 2022/2023 навчальному році безпекова ситуація у регіоні, безперечно, має безпосередній вплив. Але варто зауважити, що якщо на початку 2022/2023 навчального року лише заклади західного регіону України змогли успішно організувати роботу в змішаній (очно-дистанційній) та меншою мірою в очній формах, то вже у II півріччі до них доєдналися заклади центрального, північного та частково південного регіонів. Більшість закладів освіти східного та південного регіонів, де зберігається загроза обстрілів, провадять освітній процес переважно дистанційно:



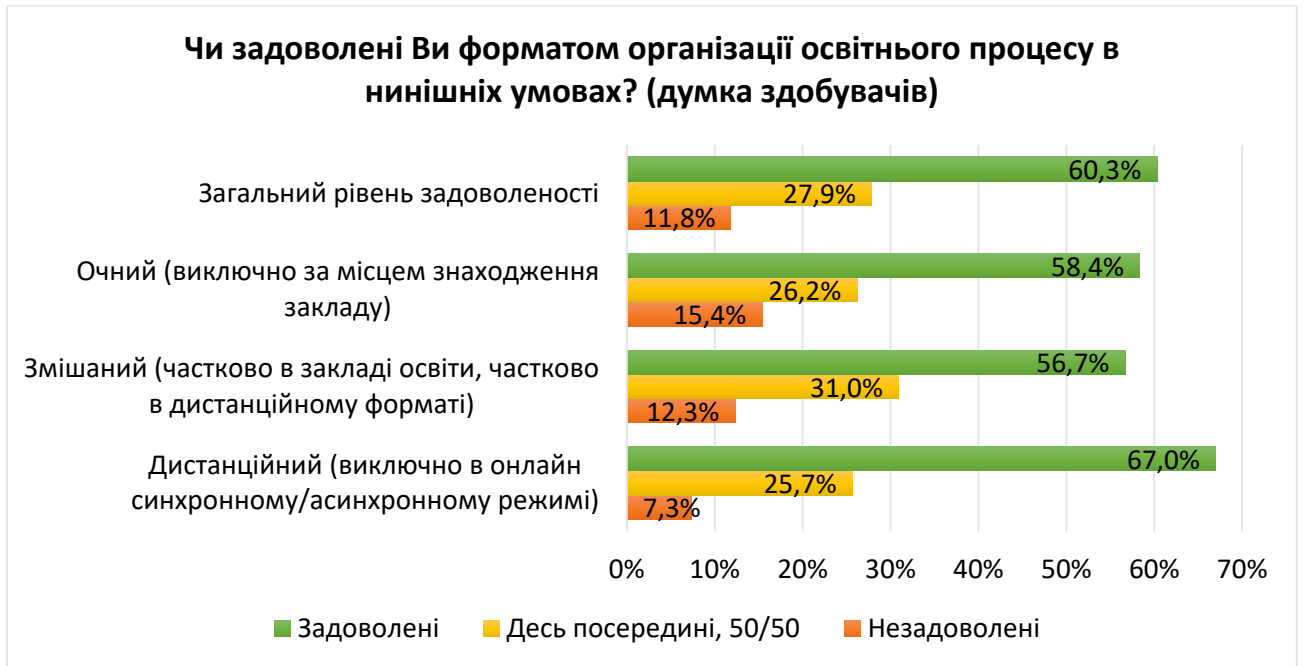
Переважає більшість учасників опитування з числа педагогічних та науково-педагогічних працівників (82,5 %) на запитання про те, **чи задоволені вони форматом організації освітнього процесу в нинішніх умовах**, відповіли ствердно, незалежно від обраного закладом формату роботи:



Проте, майже половина викладачів (43,4 %), які нині працюють дистанційно, зауважили, що віддали би перевагу змішаному формату, а кожен п'ятий з них (22,3 %) бажав би працювати очно. Загалом, лише 13,9 % від усіх опитаних педагогічних та науково-педагогічних працівників обрали б дистанційний формат організації освітнього процесу:



Щодо думки здобувачів фахової передвищої та вищої освіти зауважимо, що найбільше обраний закладом формат навчання підтримують студенти (67%), які в нинішніх умовах навчаються дистанційно, що в цілому підтверджує висновки за результатами попередніх досліджень про незмінну (протягом декількох років поспіль) лояльність студентів до дистанційного навчання. Однак, у порівнянні із попереднім періодом (I півріччя 2022/2023 навчального року), коли майже 80% здобувачів позитивно поставились до організації навчання в онлайн форматі, у II півріччі 2022/2023 навчального року показник підтримки ними дистанційного формату скоротився:

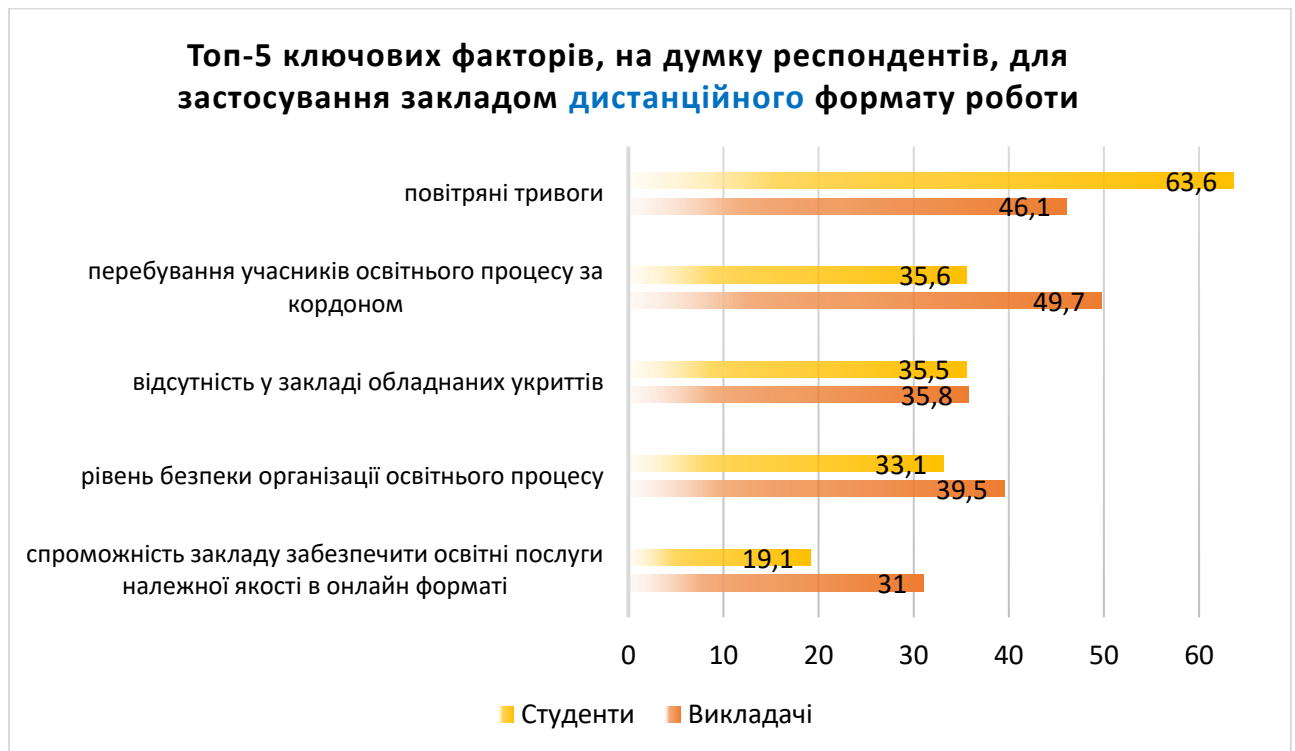


Також варто зазначити, що третина респондентів із числа здобувачів фахової передвищої та вищої освіти (30,9%) за можливості віддали б перевагу навчанню у стінах закладів освіти:



Отже, за результатами цього та попередніх досліджень підтверджено, що безпека учасників освітнього процесу стала визначальним чинником при виборі закладами оптимального формату роботи.

Серед інших чинників, які, на думку респондентів, мають зумовлювати вибір закладами онлайн формату, зазначено: періодичні повітряні тривоги (у т. ч. неможливість вчасно дістатись місця проведення занять, переривання та скасування занять тощо) (63,6 % здобувачів та 46,1 % викладачів), перебування учасників освітнього процесу за кордоном (35,6 % здобувачів та 49,7 % викладачів), відсутність у закладі обладнаних укриттів (більше 35 % респондентів), спроможність закладу ефективно організувати освітній процес дистанційно (19,1 % студентів та 31 % викладачів) тощо:

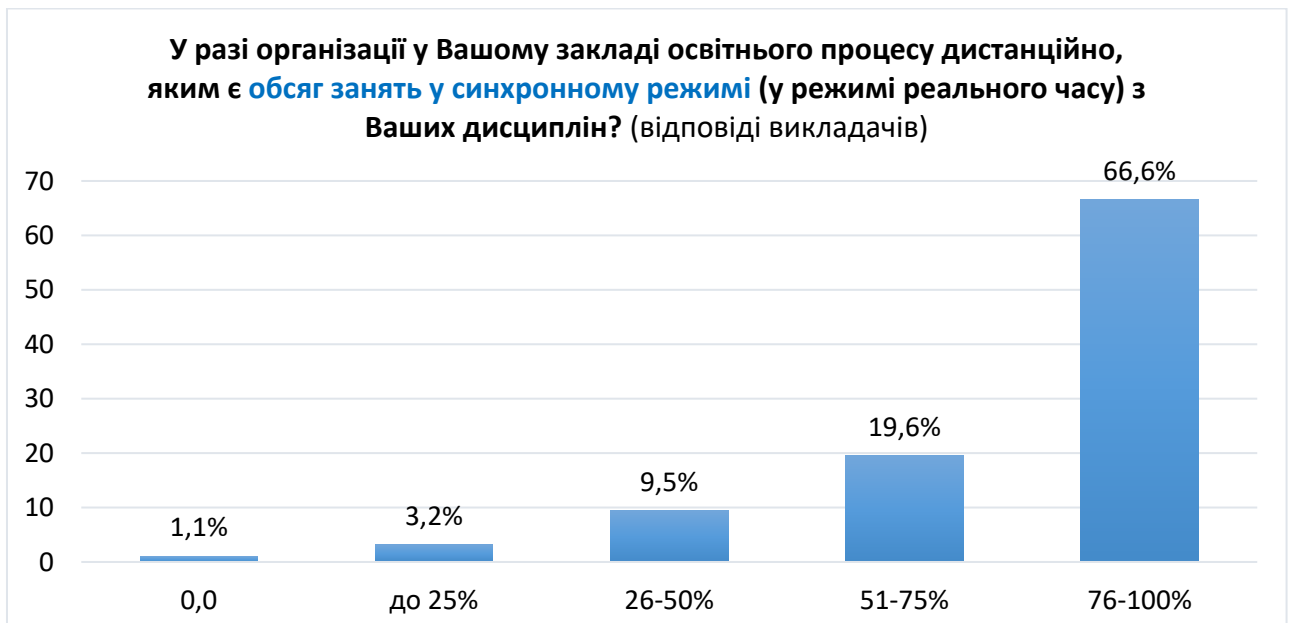


Основними факторами, які мають зумовлювати вибір закладами фахової передвищої та вищої освіти очного або змішаного (очно-дистанційного) форматів навчання, учасники опитування вважають: можливості щодо забезпечення захисту учасників освітнього процесу (наявність обладнаних укриттів) – 61 % респондентів, достатній рівень безпеки організації освітнього процесу (38,2 % здобувачів та 44,4 % викладачів), необхідність якісного забезпечення освітнього процесу (34,1 % здобувачів та 39 % викладачів), ресурсне забезпечення та специфіку навчання (практична підготовка фахівців технічних, медичних та мистецьких спеціальностей, що потребує застосування спеціального обладнання виключно в умовах майстерень та лабораторій) – 20 % студентів та 29,4 % викладачів). Про такі важливі фактори, як стабільне електропостачання та бажання учасників освітнього процесу працювати у стінах закладу зазначив кожен четвертий з опитаних:

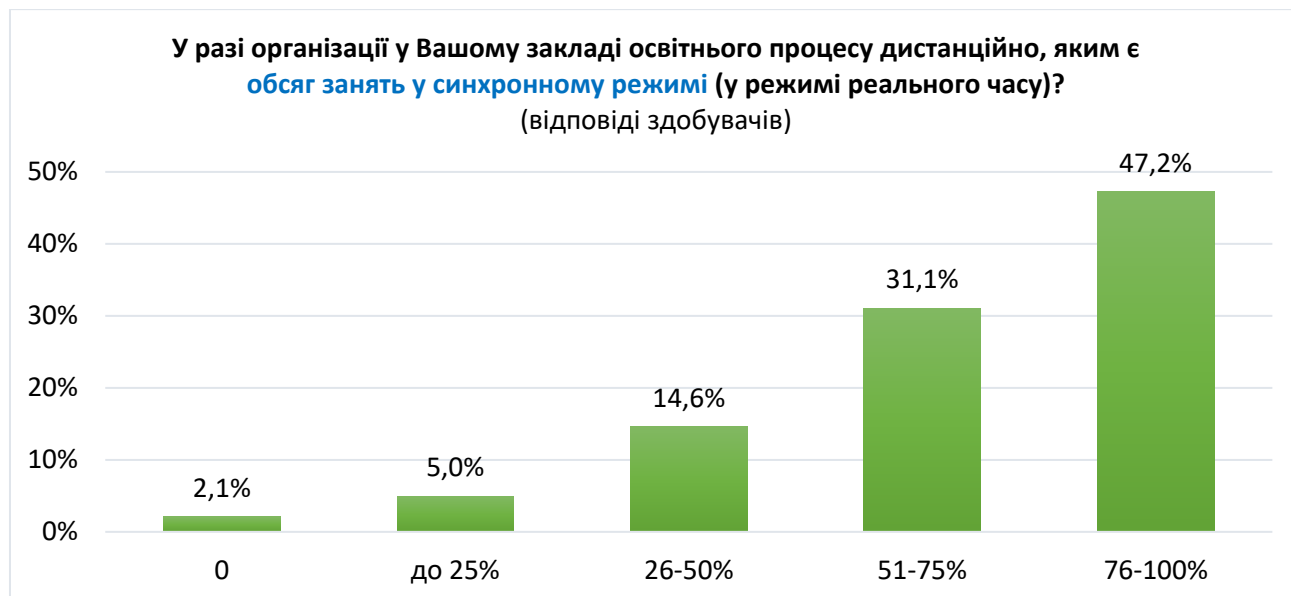


Важливою складовою якісного забезпечення освітнього процесу для закладів, які з урахуванням обмежень воєнного часу обрали дистанційний формат роботи, є забезпечення достатнього **обсягу занять у синхронному режимі**, що дозволяє забезпечити спілкування учасників освітнього процесу, навчання та передачу інформації в спільному електронному середовищі у режимі реального часу.

За результатами аналізу відповідей респондентів із числа викладачів з'ясовано, що **переважна частка занять (на рівні 76-100 %), у разі застосування закладом дистанційного формату навчання, проводиться у синхронному режимі** – про це заявили дві третини науково-педагогічних працівників (66,6 %):



Разом із тим, на такий високий показник **проведення занять в режимі реального часу в дистанційному форматі** вказали менше половини здобувачів (47,2 %), і така позиція може бути пов'язана із проблемами їхнього доступу до відповідних каналів комунікації в нинішніх умовах і, як наслідок, неможливість долучатись до певної частки синхронних заходів:



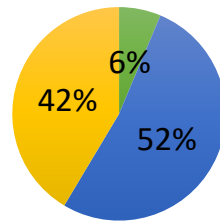
ЯКІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В 2022/2023 НАВЧАЛЬНОМУ РОЦІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

З огляду на наявні попередні результати вивчення Службою питання забезпечення якості вищої освіти в умовах війни, заклади фахової передвищої та вищої освіти, маючи досвід роботи як онлайн (дистанційно), так і за змішаною системою (очно-дистанційно), змогли оперативно відреагувати на виклики воєнного часу в контексті якісного забезпечення освітнього процесу з урахуванням безпекової ситуації у регіоні та потреб учасників освітнього процесу.

Результати нинішнього опитування вказують на **незмінне забезпечення закладами освітніх послуг належної якості** у складних воєнних умовах – абсолютна більшість респондентів як із числа викладачів (92 %), так і студентів (68 %) позитивно оцінили організацію освітнього процесу у 2022/2023 навчальному році в порівнянні з минулим періодом, що в цілому підтверджує прийняття учасниками освітнього процесу роботи в нинішніх умовах, а також розуміння ситуації.

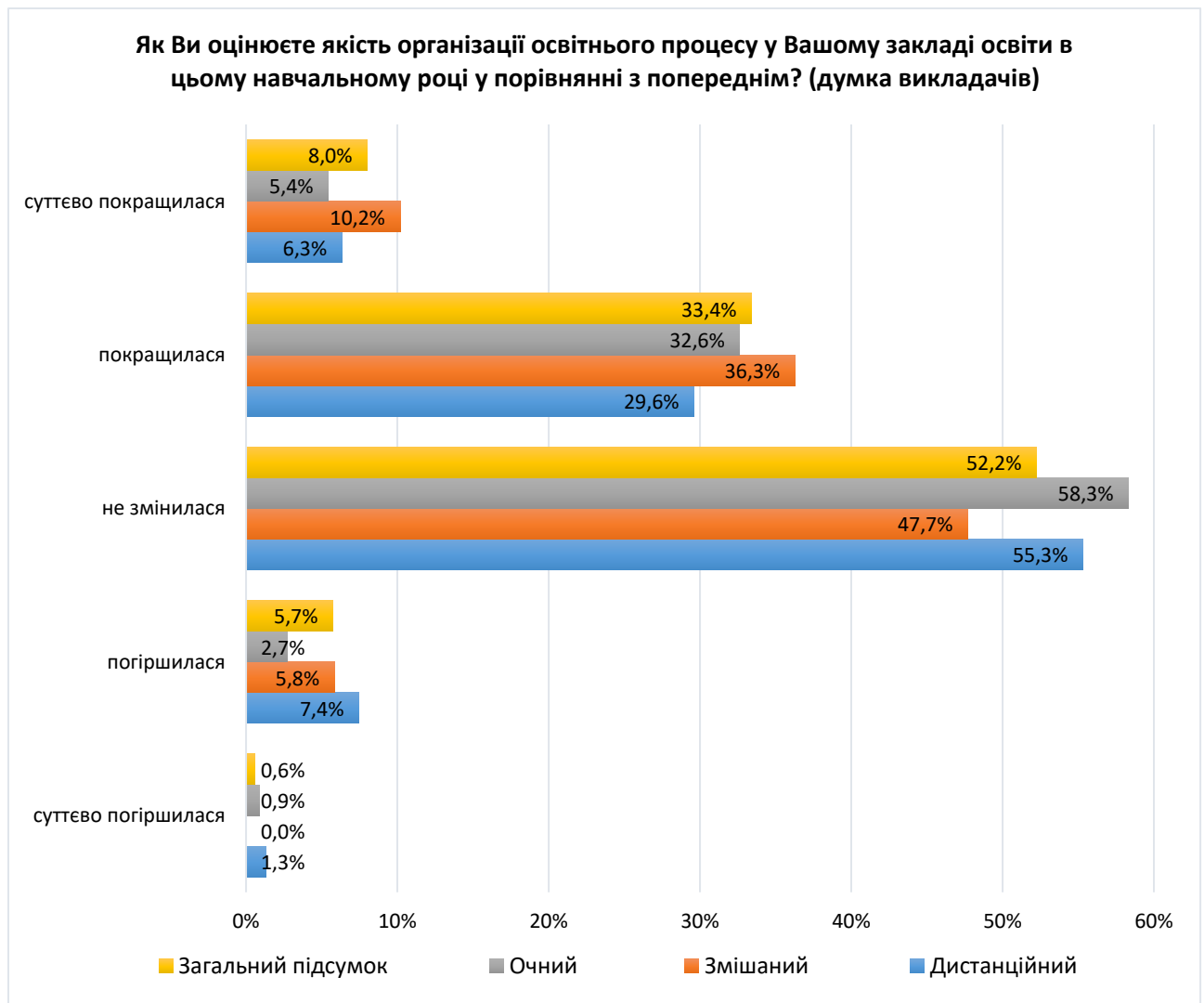
Так, більше половини респондентів з числа педагогічних і науково-педагогічних працівників (52 %) вважають, що **рівень якості освітніх послуг** не змінився у порівнянні з попереднім періодом навчання (I півріччя 2022/2023 навчального року), а 42 % з них зазначили, що рівень організації освітнього процесу у 2022/2023 навчальному році кращий, ніж у 2021/2022. На погіршення якості організації освітнього процесу вказали лише 6 % викладачів:

Як, на думку викладачів, змінилась якість організації освітнього процесу у закладах освіти в цьому навчальному році у порівнянні з попереднім



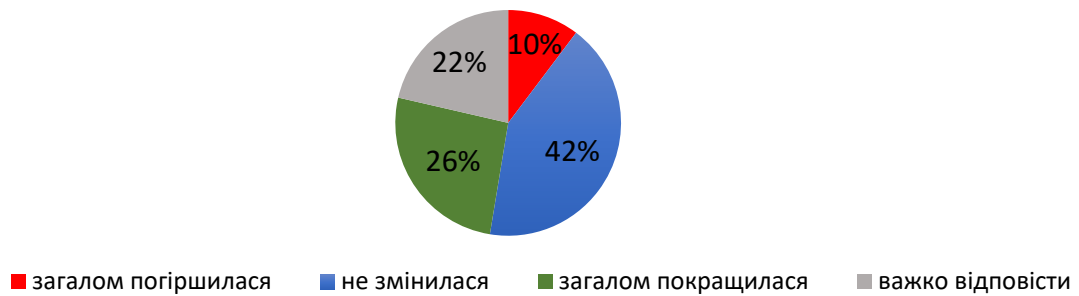
■ погіршилася ■ не змінилася ■ покращилася

Оцінку педагогічними і науково-педагогічними працівниками якості організації освітнього процесу в цьому навчальному році у порівнянні з попереднім за форматами роботи закладів наведено нижче:



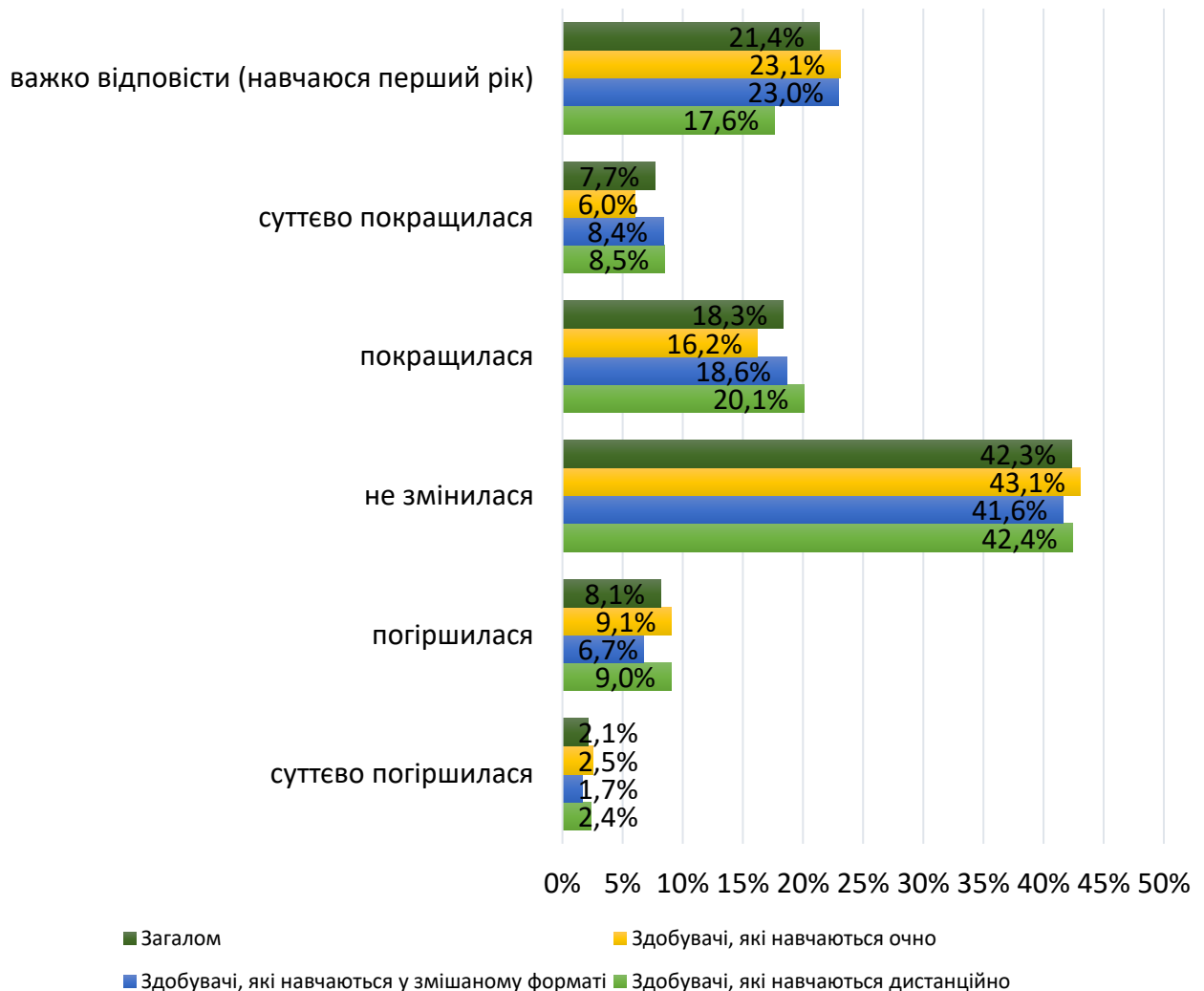
Кожен четвертий респондент із категорії здобувачів освіти (26 %) впевнений, що показники якості викладання у цьому навчальному році, у порівнянні з попереднім, покращились, а кожен десятий зазначив, рівень викладання у цьому навчальному році загалом погіршився:

Як змінилась якість викладання у цьому навчальному році у порівнянні з попереднім (думка студентів)



Варто зазначити, що обраний закладами формат роботи загалом не вплинув на оцінку студентами якості викладання в цьому навчальному році у порівнянні з попереднім:

Ви оцінюєте якість викладання у Вашому закладі освіти в цьому навчальному році у порівнянні з попереднім (на початку повномасштабного вторгнення)? (відповіді здобувачів)

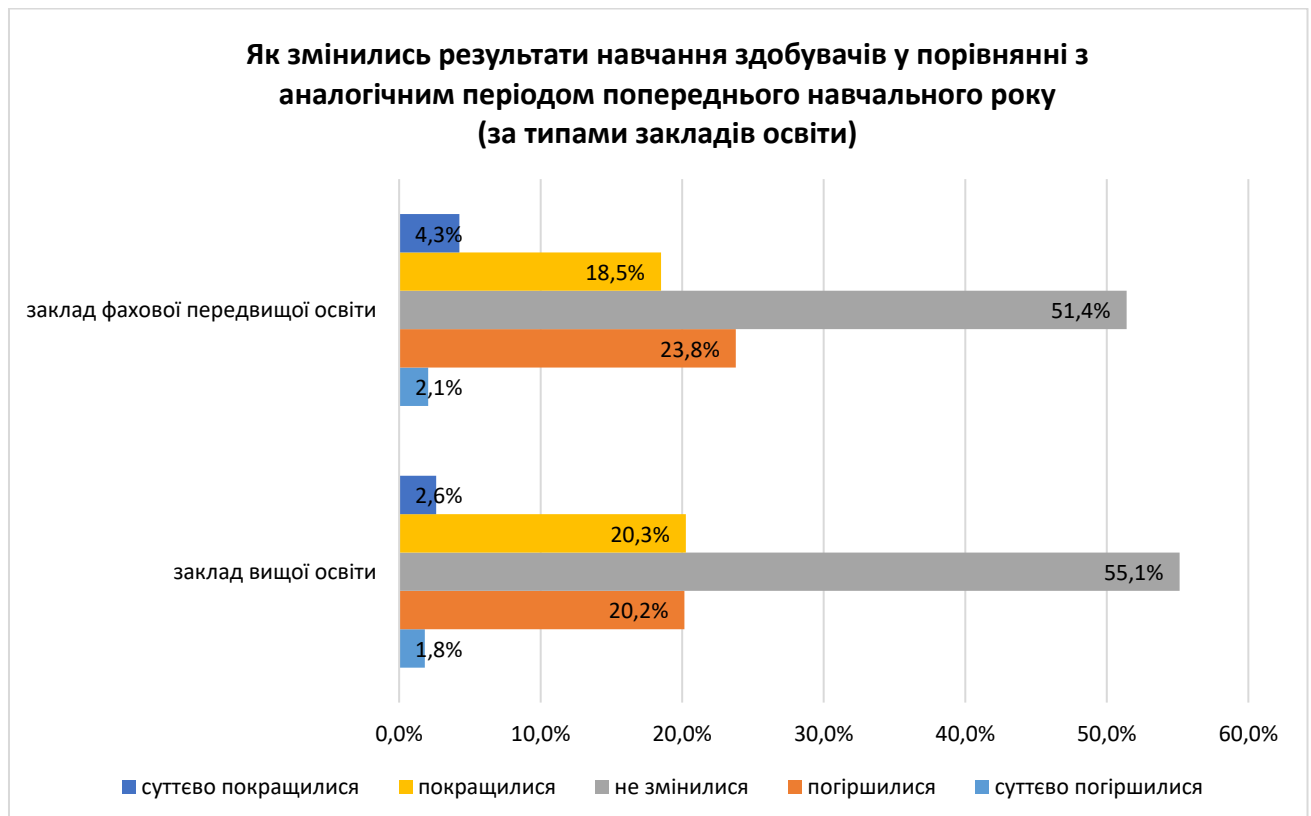


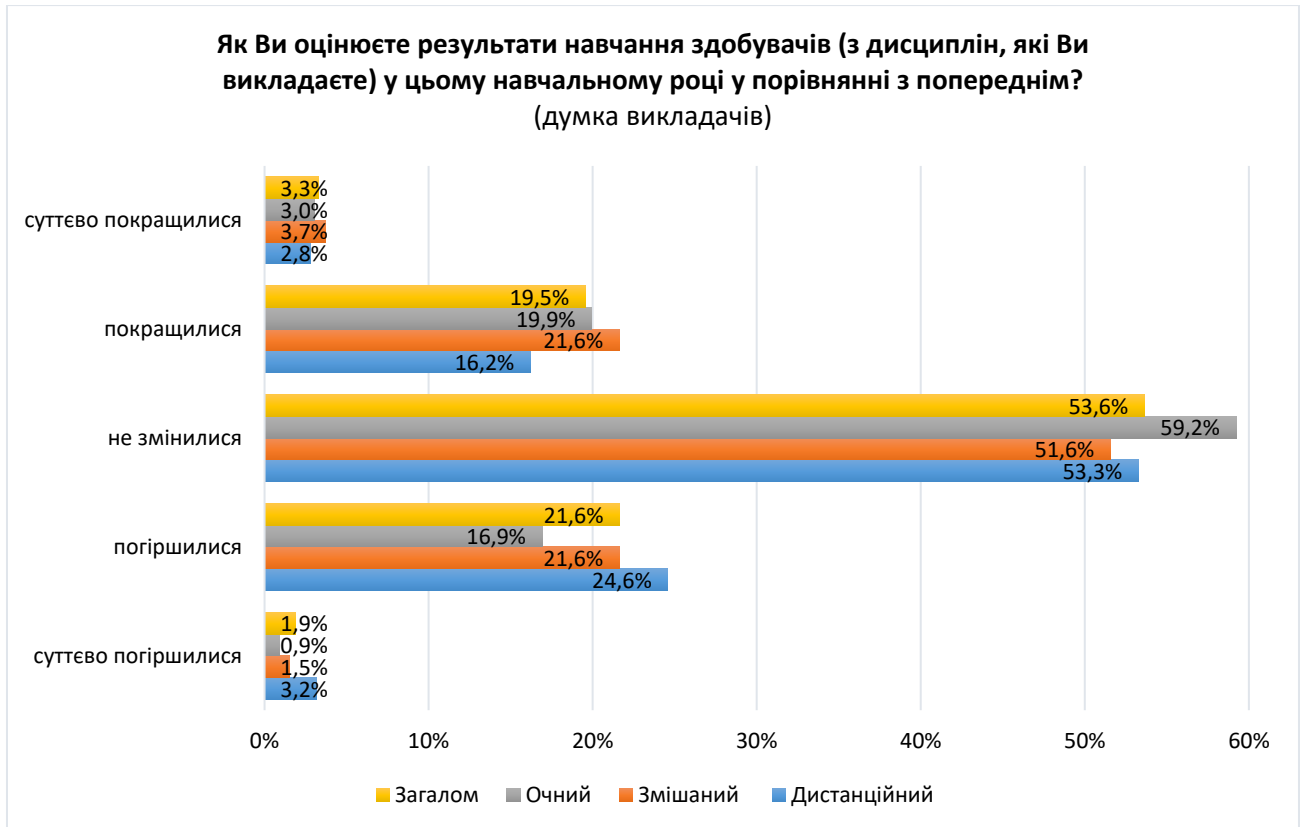
Не менш важливим показником забезпечення якісного освітнього процесу в умовах воєнного стану є **успішність здобувачів фахової передвищої та вищої освіти**.

І, на думку кожного другого з викладачів (54 %), рівень знань здобувачів освіти у цьому навчальному році (II півріччя), у порівнянні з аналогічним періодом попереднього (II півріччя 2021/2022 навчального року), залишився без змін. На покращення ж результатів навчання студентів навесні 2023 року вказали 23 % викладачів:



Варіацію оцінки педагогічними та науково-педагогічними працівниками нинішніх результатів навчання здобувачів, зважаючи на типи закладів освіти та обраний ними формат роботи, можна прослідкувати у двох наступних діаграмах:





Отже, результати аналізу відповідей респондентів щодо питань **якості та результативності освітнього процесу** дають підстави стверджувати, що, незважаючи на складні сучасні умови, за яких заклади фахової передвищої та вищої освіти провадять свою діяльність, вибудовані ними системи внутрішнього забезпечення якості продовжують функціонувати та підтримуватись на належному рівні.

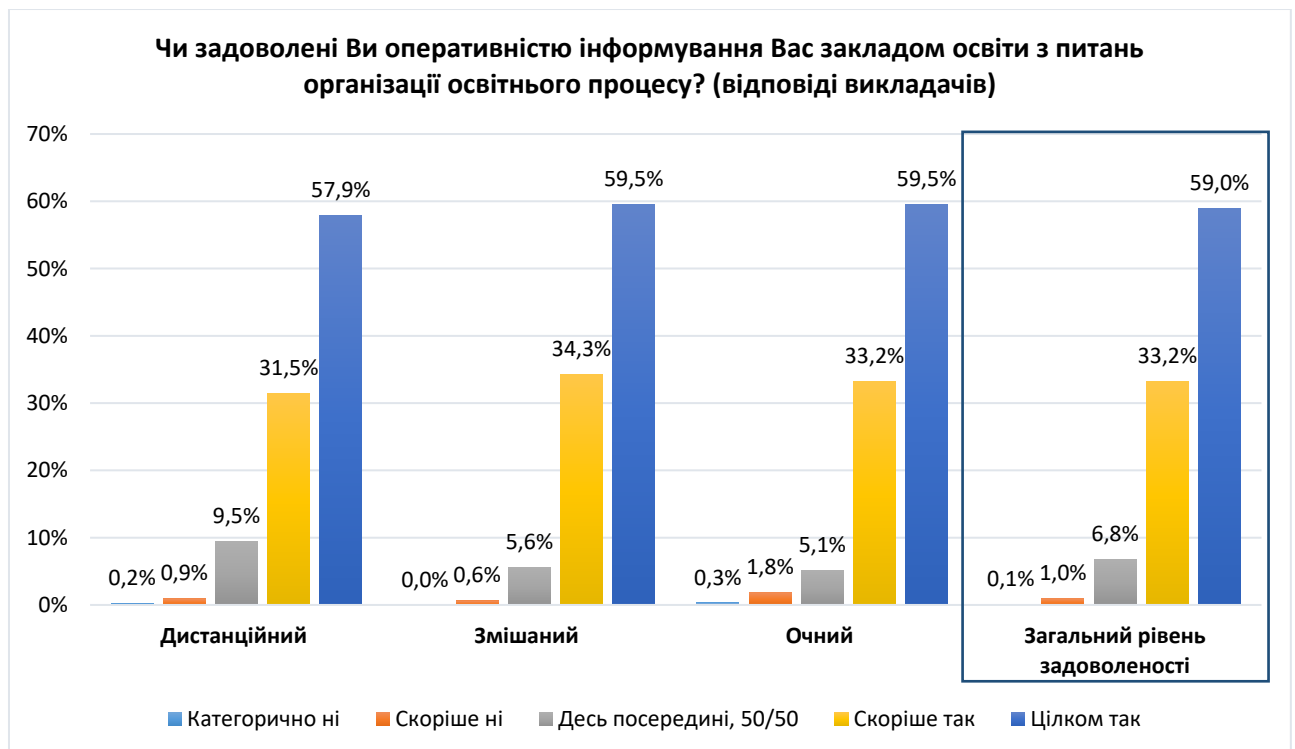
Одним із пріоритетних завдань у період дії правового режиму воєнного стану для системи освіти є якісне забезпечення освітнього процесу, зокрема забезпечення безперешкодного отримання споживачами освітніх послуг необхідної інформації, налагодження інтерактивної взаємодії між учасниками освітнього процесу. Саме тому заклади освіти вживали усіх заходів задля встановлення зв'язку з усіма працівниками та здобувачами освіти, забезпечення їхньої участі в освітньому процесі з урахуванням місця перебування. І однією з ключових проблем у нинішніх умовах стала масова зміна місця перебування учасників освітнього процесу. Як наслідок – неможливість встановлення зв'язку або неактуальні терміни інформування (наприклад, під час опитування у середині серпня 65,6 % студентів вишів стверджували, що й досі не отримали жодних роз'яснень чи консультацій від закладу освіти щодо термінів початку та формату навчання у 2022/2023 навчальному році).

Інша проблема – загальний низький рівень задоволеності оперативністю інформування закладом освіти учасників освітнього процесу з питань організації навчання. Цю проблему неодноразово було прослідковано у ході проведення Службою онлайн-опитувань щодо організації освітнього процесу в умовах війни, зокрема й за результатами опитування студентів та викладачів столичних вишів

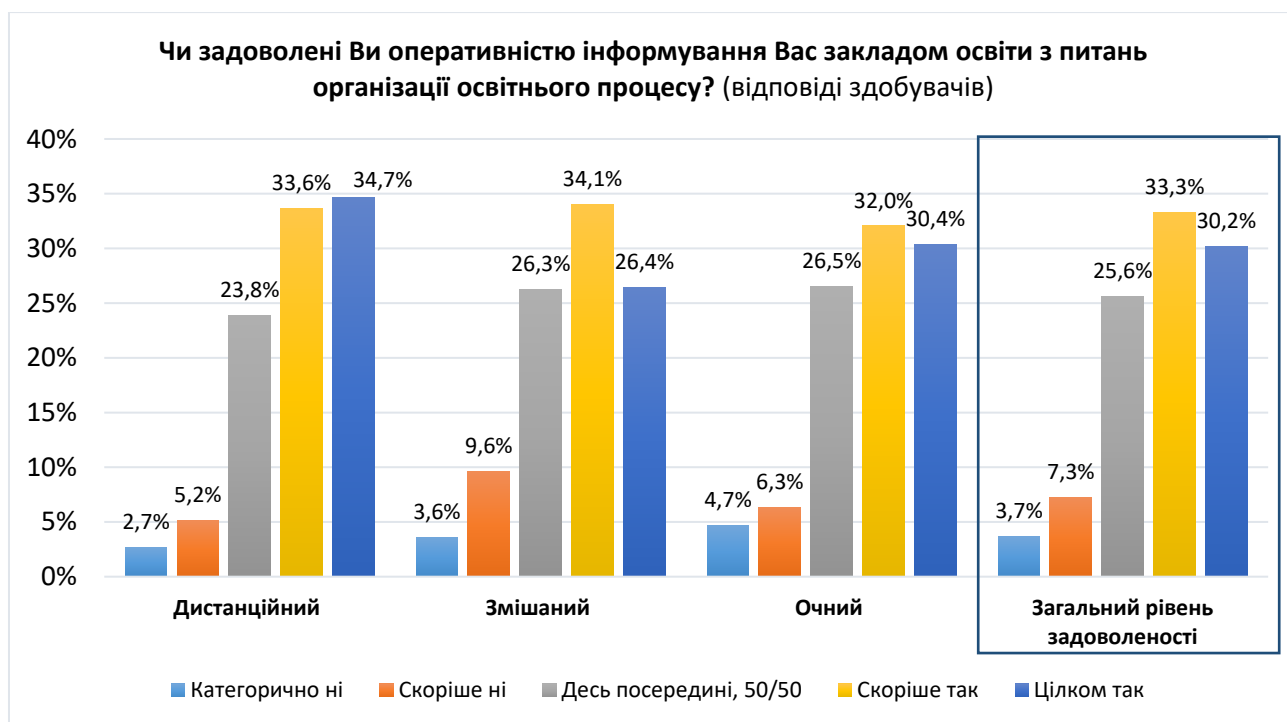
у грудні 2022 року: абсолютна більшість керівників (97,6 %) вважали, що процес інформування організовано їхніми закладами на належному рівні. Разом з тим, лише трохи більше половини респондентів з числа здобувачів освіти були відносно задоволеними, а кожен п'ятий з них зазначав, що не отримує повної інформації про хід освітнього процесу.

За результатами згаданих досліджень Службою, серед іншого, було рекомендовано закладам освіти сприяти покращенню стану оприлюднення інформації на офіційних веб-ресурсах та сторінках в соціальних мережах закладів та їхніх структурних підрозділів, забезпечити оперативне інформування здобувачів освіти про актуальні посилання на такі електронні ресурси та контакти відповідальних осіб.

Щодо результатів нинішнього онлайн-анкетування, то варто зазначити, що загальний **рівень задоволеності оперативністю інформування з питань організації освітнього процесу** викладачів, які працюють нині як в дистанційному, так і в очному та змішаному форматах, якісно змінився: порівняно з початком 2022/2023 навчального року, частка педагогічних та науково педагогічних працівників, які позитивно оцінюють комунікацію зі своїми закладами, зросла до 92,2 %:

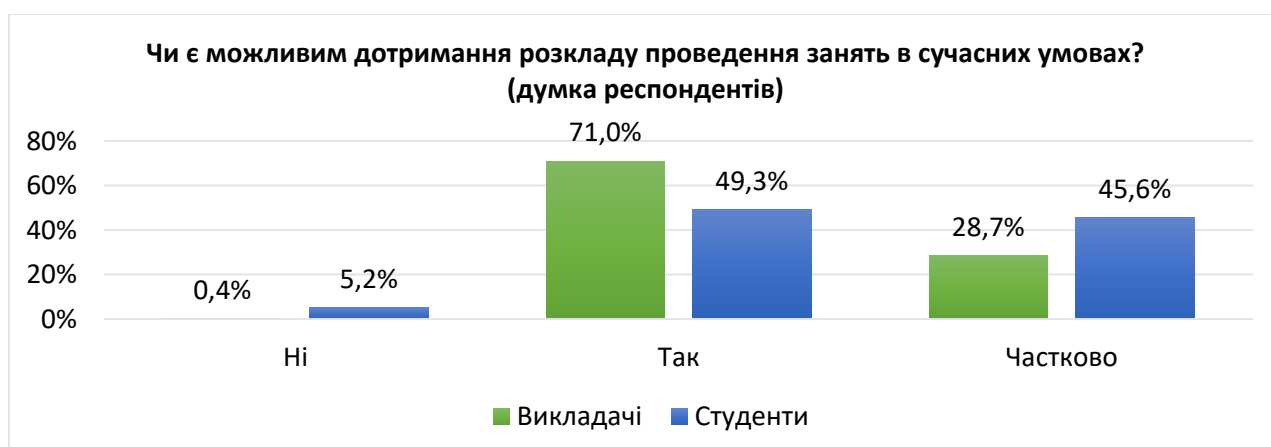


Позиція ж респондентів із числа здобувачів фахової передвищої та вищої освіти щодо цього питання залишається незмінною протягом цього навчального року: 63,5 % з них, незалежно від формату навчання, досить високо оцінюють якість комунікації із своїм закладом. А кожен десятий з них (11 %) рівнем інформування не задоволений:



Варто зауважити, що найнижча частка невдоволених комунікацією (7,7 %) спостерігається серед здобувачів, які навчаються дистанційно, а найвища (13,2 %) – у тих студентів, заклади яких нині працюють в змішаному (очно-дистанційному) форматі. Такий результат може бути пов'язаний саме з проблемою оперативності та актуальності інформації, що надходить. Так, у ході попередніх досліджень студенти закладів зі змішаною формою навчання часто скаржились на пізні терміни інформування щодо змін у розкладі, вибору викладачем форми проведення занять (зокрема лекцій), а також вказували на потребу в наданні більш точної (зрозумілої) інформації та чітких вказівок у кожній конкретній ситуації, незважаючи на наявність у закладах освіти, на думку керівників, напрацьованих алгоритмів дій для забезпечення ефективної роботи в умовах сьогодення.

Така ситуація цілком корелюється з результатами аналізу відповідей на запитання про можливість дотримання в нинішніх умовах розкладу проведення занять, адже студенти менш оптимістично, ніж викладачі, оцінюють перспективи проведення занять чітко за розкладом:



Разом з тим, аналіз відповідей респондентів щодо рівня задоволеності оперативністю інформування щодо розкладу (змін в розкладі) проведення занять в дистанційному форматі, термінів виконання робіт, термінів звітування тощо в умовах воєнного стану засвідчив, що переважна більшість студентів (68,3 %) загалом позитивно оцінюють цей процес. І варто зауважити, що така оцінка оперативності інформування, а отже і рівень задоволеності роботою закладу в цілому, є вищою, ніж під час попередніх періодів дистанційного навчання, зокрема під час загальнонаціонального карантину.

Така ситуація може свідчити про те, що закладами освіти було забезпечено належне реагування на проблему відсутності системного застосування інформаційних технологій в організації освітнього процесу дистанційно у 2020/2021 та 2021/2022 навчальних роках і, як наслідок, зараз вони мають можливість повноцінно використати ефективні для конкретного закладу освіти, студента і викладача засоби інформування.

Ми спробували сформуванати **рейтинг синхронних та асинхронних інструментів**, які нині застосовуються закладами освіти для забезпечення зворотного зв'язку (передачі/отримання інформації):



Аналіз відповідей показав, що **основним інструментарієм в умовах воєнного стану залишаються асинхронні засоби** – месенджери (відзначили переважна більшість як викладачів (85,6 %), так і здобувачів (88,8 %)). Частота ж використання електронної пошти в освітньому процесі стрімко знижується: якщо у попередньому навчальному році кожний другий респондент (як з числа студентів, так і з числа педагогічних та науково-педагогічних працівників) говорив про активне користування е-поштою, то сьогодні про це зазначили лише третина викладачів та 17 % здобувачів.

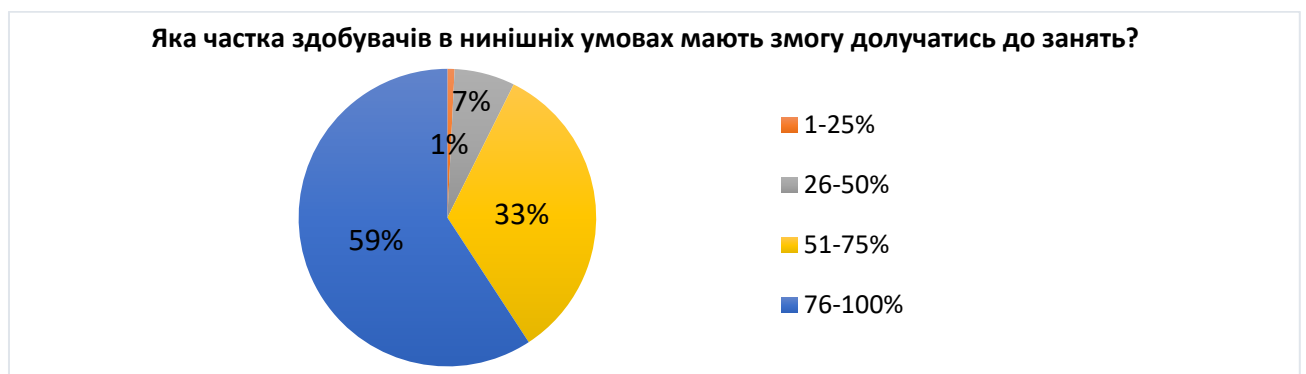
Більше двох третин респондентів з числа викладачів та близько 40 % студентів вказали також на **використання синхронних засобів навчання** – віртуальних освітніх середовищ та сервісів для відеоконференцій.

Проте, звертає на себе увагу різниця у відповідях викладачів та студентів щодо рівня використання в освітньому процесі синхронних засобів навчання, що може свідчити про зниження частки участі здобувачів у синхронних заходах, у разі застосування закладами дистанційного та змішаного форматів роботи.

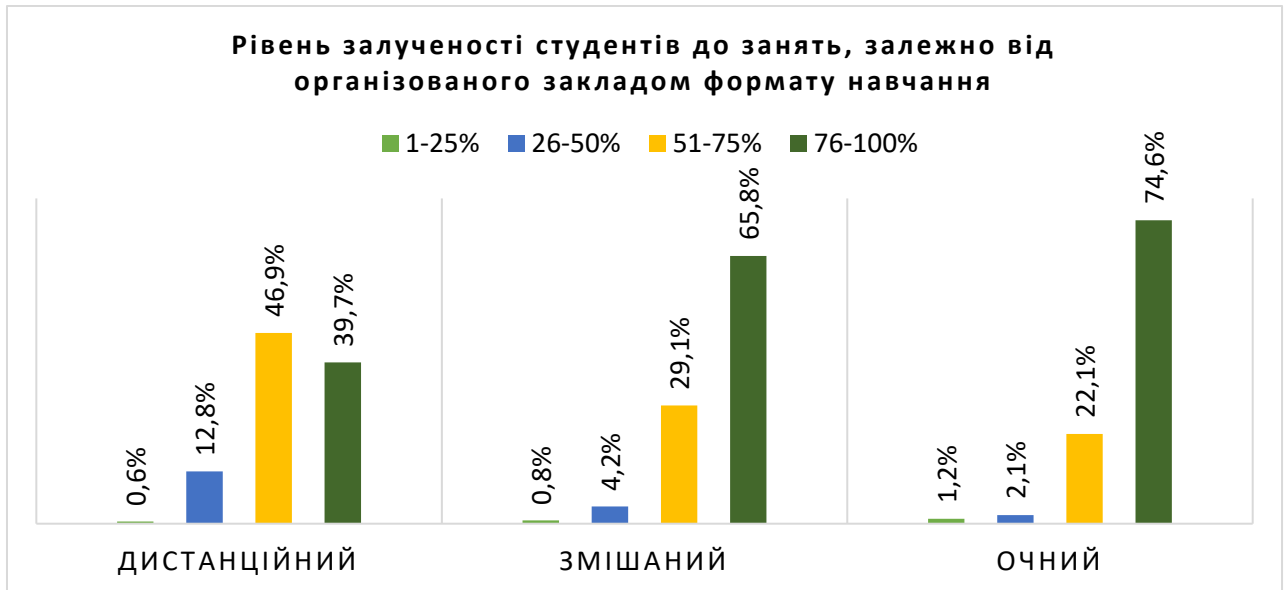
Так, як уже зазначалось раніше, основним із завдань для закладів освіти в умовах війни стало оперативне встановлення зв'язку з усіма учасниками освітнього процесу, забезпечення їхньої участі в освітньому процесі з урахуванням місця перебування. Тому **питання відвідування (частка здобувачів, які змогли долучитись до навчання)**, безперечно, є одним з індикаторів якісної організації освітнього процесу в умовах воєнного стану.

Питання якості залучення здобувачів до освітнього процесу досліджувалось Службою протягом 2020-2022 років, і показники, які було отримано за результатами опитувань, проведених у закладах фахової передвищої та вищої освіти країни у періоди загальнонаціонального карантину та введення воєнного стану, вказували на некритичне, але стабільне погіршення ситуації з відвідуванням – частка студентів, які фактично брали участь в освітньому процесі, протягом 2020-2022 рр. загалом знижувалась на 5-10 % за рік, незважаючи на формат провадження освітнього процесу. В той же час, ситуація безпосередньо залежала від умов надання освітньої послуги, регіону закладу освіти та специфіки окремих галузей знань.

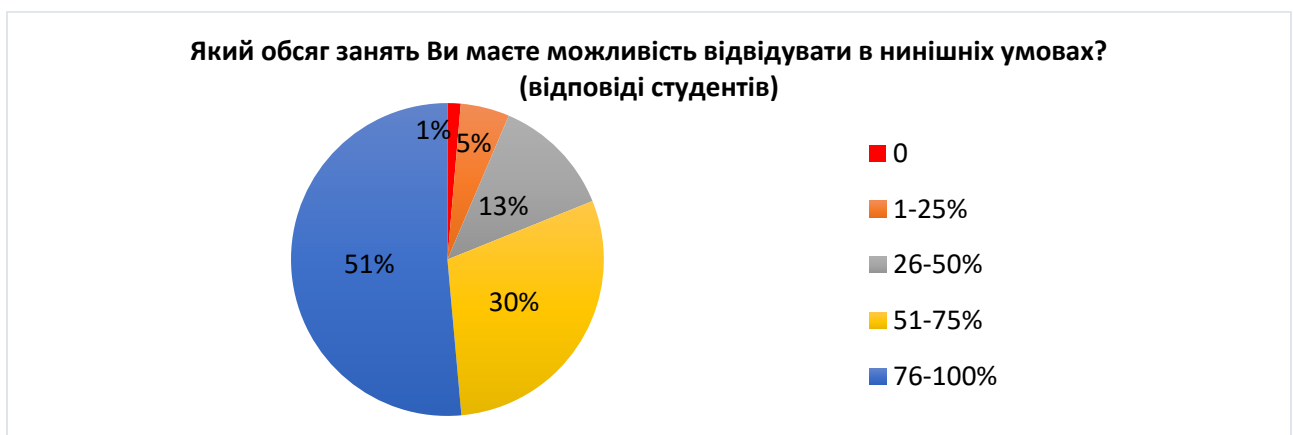
Однак, варто зазначити, що загалом **ситуація з відвідуванням здобувачами занять** якісно змінилась протягом року від початку повномасштабного вторгнення. І якщо навесні 2022 року про відвідування студентами дисциплін на рівні 76-100 % (контингент) говорили менше половини викладачів (46,8 %), то в умовах сьогодення цей показник значно зріс (59 %):



Разом із тим, звертають на себе увагу відповіді викладачів щодо частки студентів, які фактично залучені до освітнього процесу в дистанційній формі: лише трохи більше третини викладачів оцінили фактичну присутність таких здобувачів на заняттях у межах 76-100 % від загального контингенту. Ця ситуація підсилює попередній висновок про низький показник участі здобувачів у синхронних заходах (заняттях у режимі реального часу) під час дистанційного навчання. Найкращі ж відгуки педагогічних та науково-педагогічних працівників щодо залученості здобувачів до занять отримано стосовно очного та змішаного форматів:



Учасникам опитування з числа здобувачів фахової передвищої та вищої освіти було запропоновано відповісти на питання щодо оцінки загального обсягу занять, до яких вони мають змогу долучитись у нинішніх умовах. І результати свідчать, що половина здобувачів (51 %) активно беруть участь в освітньому процесі, відвідуючи більшу частину занять:



Щодо особливостей ситуації з відвідуванням, залежно від організованого закладом формату навчання, звертають на себе увагу відповіді респондентів, які навчаються дистанційно, адже лише кожен третій з них зазначив, що має змогу долучитись майже до всіх занять (76-100 %).

**РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РЕСПОНДЕНТІВ
ОРГАНІЗАЦІЄЮ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ
У 2022/2023 НАВЧАЛЬНОМУ РОЦІ (І квартал 2023 року)**

Задоволеність споживачів освітніх послуг забезпеченням якісного освітнього процесу в умовах воєнного стану є, безперечно, одним із пріоритетних завдань закладів освіти, і водночас одним з критеріїв їхньої ефективності, а також дієвості як окремих заходів, що вживаються закладами, так і системи освіти в цілому.

Дослідження цього питання здійснюється Службою не вперше, тому для визначення рівня задоволеності споживачів освітніх послуг (учасників опитування) організацією навчання було застосовано напрацьовані **критерії**:

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

Для розрахунку традиційно був використаний підхід ACSІ*, 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, а джерелом даних служать різні опитування.

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

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

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

Розрахунки проводились з використання нормованих даних за формулою:

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

де Р – кількість нормованих відповідей учасників опитування.

Рівень задоволеності респондентів освітнім процесом у II півріччі 2022/2023 навчального року (I квартал 2023 року)

Статус учасників опитування	Індекс задоволеності (за загальними результатами опитування)	Рівень задоволеності
Здобувач ЗФПО	74	Середній
Педагогічний працівник ЗФПО	81	Високий
Здобувач ЗВО	70	Середній
Науково-педагогічний працівник ЗВО	80	Високий

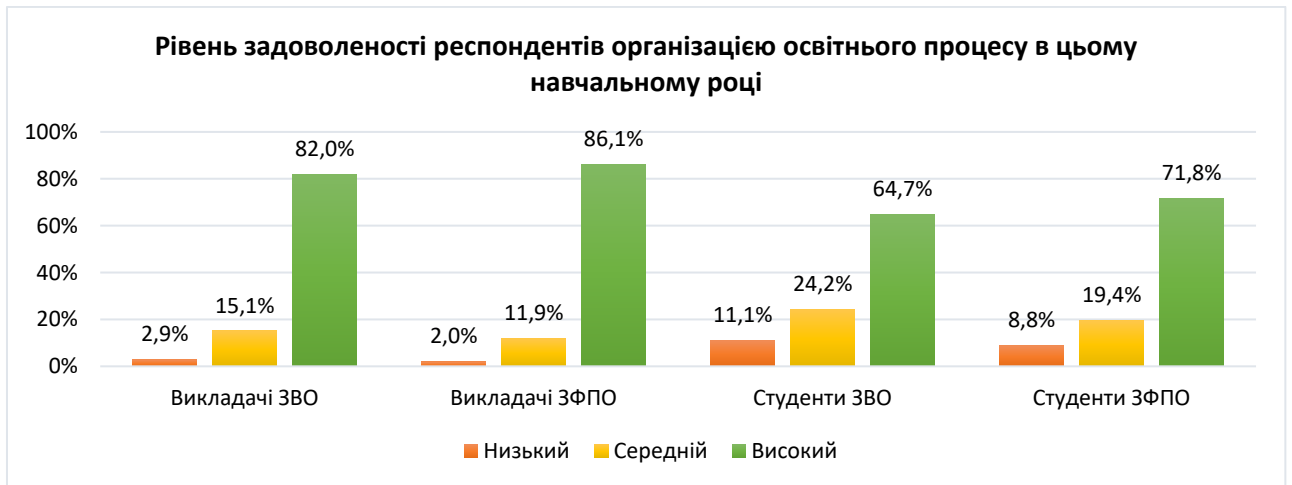
Також наводимо інформацію про рівень задоволеності респондентів освітнім процесом на початку (I півріччя) 2022/2023 навчального року за результатами дослідження, проведеного Службою у закладах вищої та фахової передвищої освіти восени 2022 року:

Статус учасників опитування	Індекс задоволеності (за загальними результатами опитування)	Рівень задоволеності
Здобувач ЗФПО	74	Середній
Педагогічний працівник ЗФПО	82	Високий
Здобувач ЗВО	68	Середній
Науково-педагогічний працівник ЗВО	81	Високий

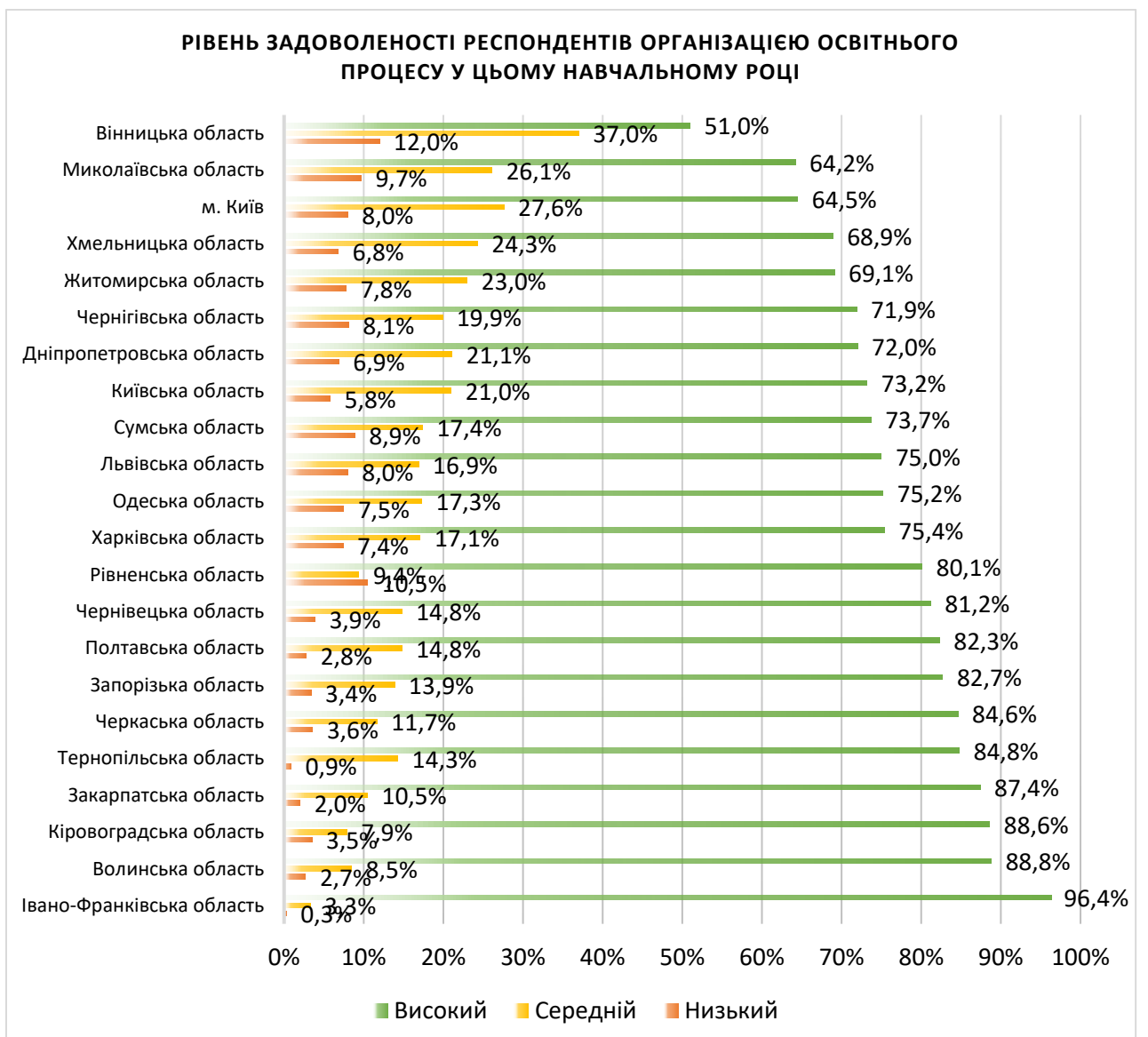
Отже, у II півріччі 2022/2023 навчального року **рівень задоволеності станом організації навчання в умовах воєнного стану**, незалежно від обраного закладом освіти формату, є незмінно високим у респондентів із числа педагогічних та науково-педагогічних працівників закладів фахової передвищої та вищої освіти та середнім у опитаних студентів. Варто зауважити, що ці показники майже не змінилися протягом поточного навчального року, але значно зросли (на 5-7 пунктів) у порівнянні з результатами попередніх досліджень, які проводились Службою в 2020-2021 роках з метою визначення рівня задоволеності учасників освітнього процесу станом організації дистанційного навчання в умовах карантину.

Респонденти із числа педагогічних та науково-педагогічних працівників традиційно високо оцінюють **якість організації навчання у поточному**

навчальному році, а от серед здобувачів вже протягом трьох років поспіль зберігається тенденція до більш стриманої оцінки:



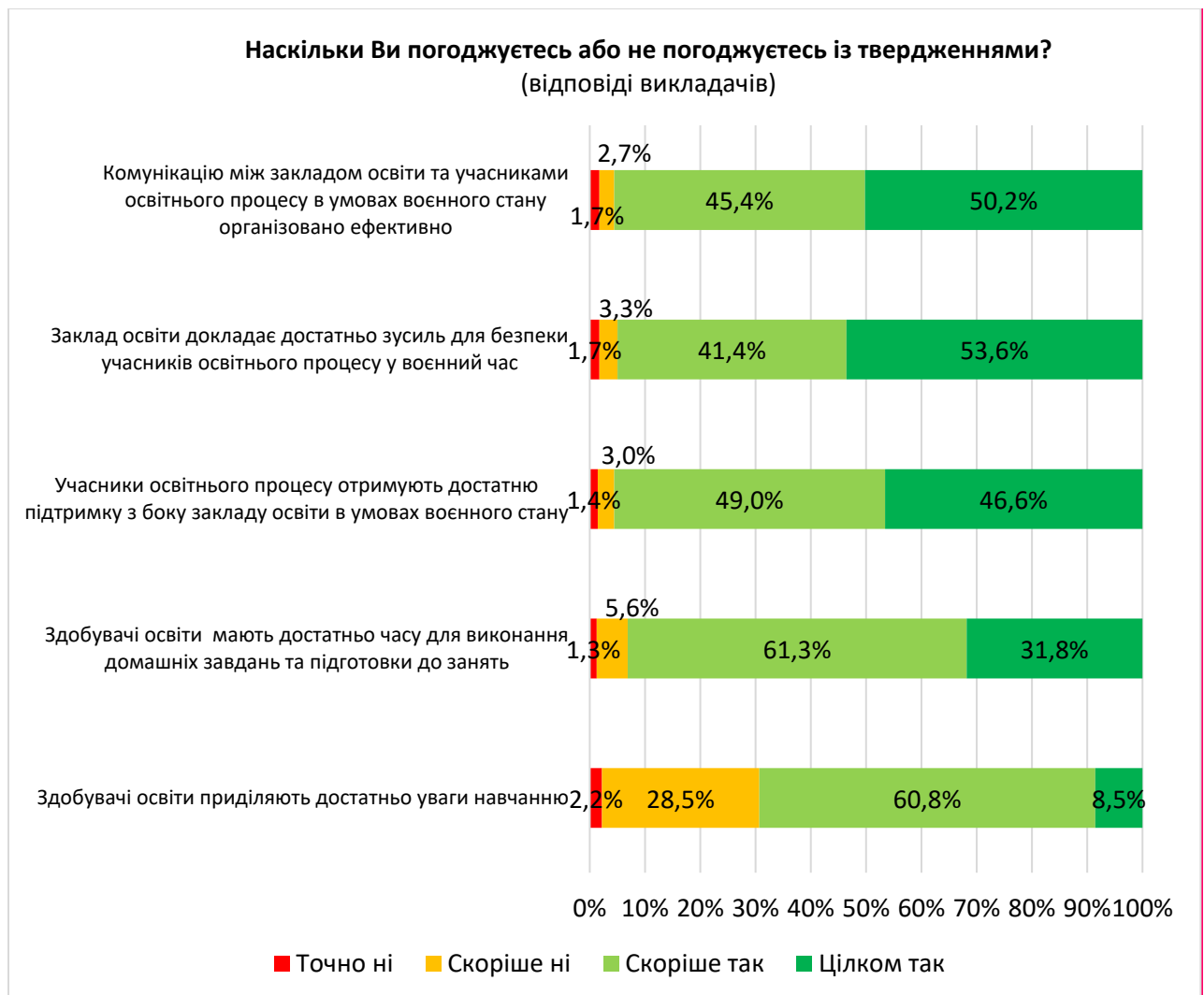
Рівень задоволеності учасників опитування організацією освітнього процесу у 2022/2023 навчальному році (розподіл за регіонами):



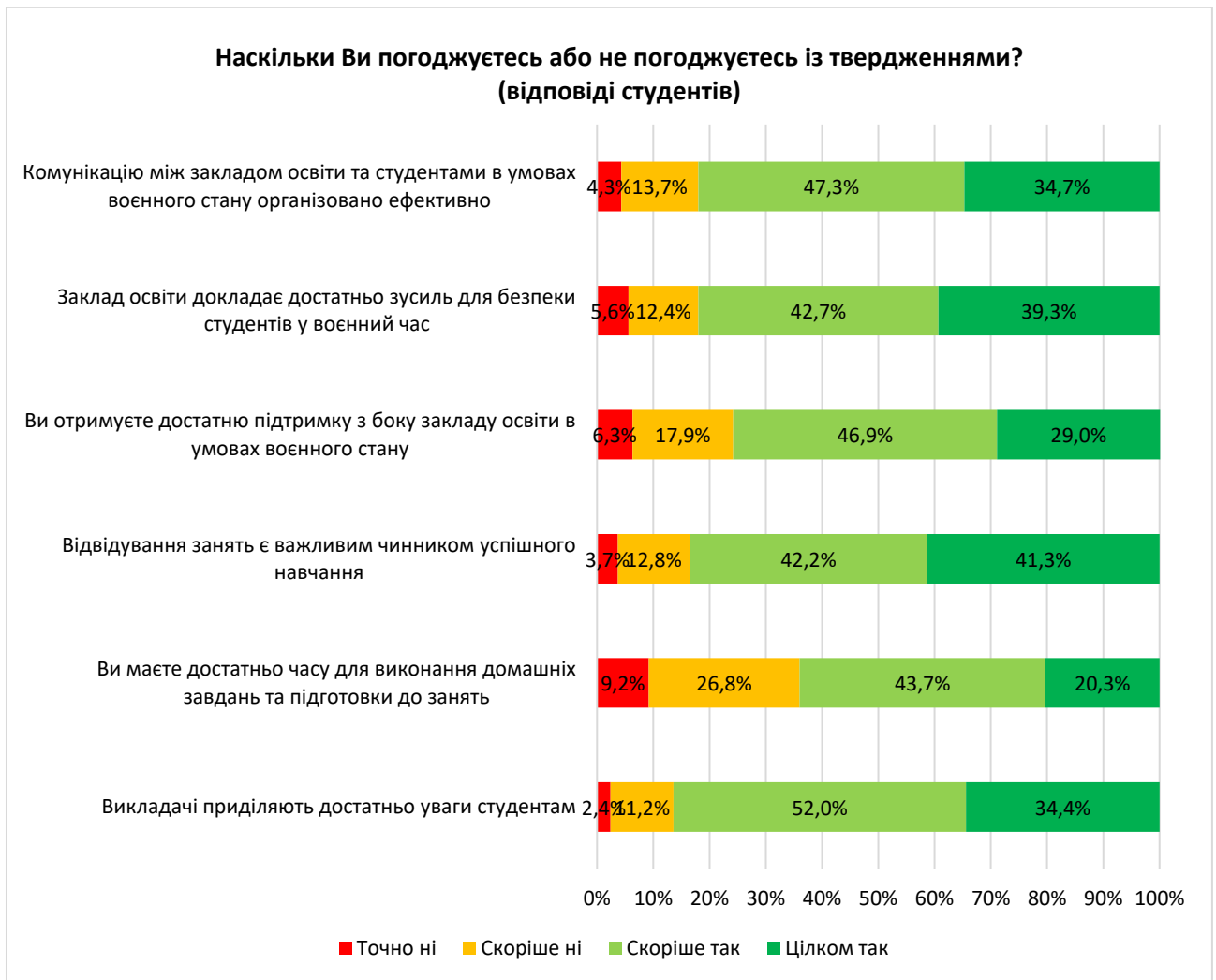
Отже, результати обрахунку індексу задоволеності споживачів освітніх послуг за регіональним показником вказують на те, що проблеми, які з'явилися з початку повномасштабного вторгнення, та не були вирішені повною мірою наприкінці 2021/2022 навчального року, поступово врегульовуються у більшості областей України. Це стосується, насамперед, вирішення питань, пов'язаних із особливостями організації навчання в умовах воєнного стану – встановлення зв'язку з усіма працівниками та здобувачами освіти, забезпечення їхньої участі в освітньому процесі з урахуванням місця перебування, перспективи їхнього повернення до закладів освіти, а також забезпечення належного рівня захисту учасників освітнього процесу.

Для більш чіткого розуміння проблемних питань, які залишаються у закладах фахової передвищої та вищої освіти сьогодні, ми запропонували учасникам опитування відповісти на питання, **наскільки вони погоджуються або не погоджуються із твердженнями стосовно деяких аспектів, які впливають на якість забезпечення освітнього процесу в сучасних умовах**, та отримали наступні результати:

думка педагогічних та науково-педагогічних працівників



думка здобувачів фахової передвищої та вищої освіти



Отже, за результатами опрацювання відповідей на згадані питання з'ясовано, що учасники опитування не мають нарікань на комунікацію між закладом освіти та учасниками освітнього процесу в умовах воєнного стану та зазначають, що її організовано ефективно (95,6 % викладачів та 82,0 % студентів); також респонденти зазначили, що їхні заклади освіти докладаеть достатньо зусиль для безпеки учасників освітнього процесу у воєнний час (95,0 % викладачів та 82,0 % студентів).

Разом із тим, абсолютна більшість педагогічних та науково-педагогічних працівників (95,6%), які взяли участь в опитуванні, впевнені, що учасники освітнього процесу отримують достатню підтримку з боку закладу освіти в умовах воєнного стану, проте кожен четвертий із здобувачів освіти (24,2 %) вказав на недостатність такої підтримки. А серед невирішених питань, на думку викладачів, залишається проблема недостатньої самоорганізації здобувачів освіти – кожен третій з них зазначив, що студенти не приділяють достатньої уваги навчанню, незважаючи на те, що мають достатньо часу для виконання домашніх завдань та підготовки до занять (думка 93,1 % викладачів). В той же час, третина здобувачів (36 %) зазначають, що часу для виконання домашніх завдань та підготовки до занять їм не вистачає.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

За результатами проведеного онлайн-анкетування учасників освітнього процесу з'ясовано, що заклади фахової передвищої та вищої освіти (з урахуванням наданих рекомендацій, а також наявних можливостей та ресурсів), протягом усього періоду воєнного стану демонструють свою спроможність забезпечувати повноцінний освітній процес в очній, змішаній (очно-дистанційній) або дистанційній формах в умовах воєнного стану:

1. Більшість закладів як фахової передвищої, так і вищої освіти України нині працюють у змішаному (очно-дистанційному) (42 %) та дистанційному (31 %) форматах, про застосування в нинішніх умовах очного формату (в аудиторіях закладу) зазначили 27 % респондентів із числа учасників освітнього процесу.

2. Отже, у II півріччі 2022/2023 навчального року зросла частка закладів освіти, у яких навчання відбувається в очному форматі, та знизилась частка закладів, які працюють дистанційно. Загалом, протягом року (весна 2022 – весна 2023) спостерігається значний спад (майже утричі) застосування дистанційного формату роботи в усіх закладах вищої та фахової передвищої освіти країни.

3. Переважна більшість педагогічних та науково-педагогічних працівників (82,5 %) задоволені форматом організації освітнього процесу в нинішніх умовах. Проте, майже половина викладачів (43,4 %), які нині працюють дистанційно, зауважили, що віддали би перевагу змішаному формату, а кожен п'ятий з них (22,3 %) бажає працювати очно.

4. Зважаючи на незмінну протягом декількох років поспіль підтримку студентами дистанційного навчання, закономірно, що дві третини здобувачів (67 %) закладів освіти, які обрали у 2022/2023 навчальному році дистанційний формат як основний, позитивно оцінили організацію освітнього процесу онлайн. Однак, у порівнянні із попереднім періодом (I півріччя 2022/2023 навчального року), коли майже 80 % здобувачів позитивно поставились до організації навчання в онлайн форматі, у II півріччі 2022/2023 навчального року показник підтримки ними дистанційного формату скоротився.

5. Безпека учасників освітнього процесу є незмінним визначальним чинником при виборі закладами оптимального формату роботи. Серед інших факторів, за яких закладами освіти має бути застосовано онлайн формат, респонденти вказали: періодичні повітряні тривоги (у т. ч. неможливість вчасно дістатись місця проведення занять, переривання та скасування занять тощо), перебування учасників освітнього процесу за кордоном, відсутність у закладі обладнаних укриттів, а також спроможність закладу ефективно організувати освітній процес дистанційно.

6. Основними факторами, які мають зумовлювати вибір закладами очного або змішаного (очно-дистанційного) форматів навчання, учасники опитування вважають: можливості щодо забезпечення захисту учасників освітнього процесу (наявність обладнаних укриттів, достатній рівень безпеки організації освітнього процесу), необхідність якісного забезпечення освітнього

процесу, ресурсне забезпечення та специфіку навчання (практична підготовка фахівців технічних, медичних та мистецьких спеціальностей).

7. Переважна частка занять (на рівні 76-100 %), у разі застосування закладом дистанційного формату навчання, проводиться у синхронному режимі – про це заявили дві третини науково-педагогічних працівників (66,6 %). Разом із тим, на такий високий показник проведення занять в режимі реального часу під час дистанційного навчання вказали менше половини здобувачів (47,2 %), і така позиція може бути пов'язана із проблемами їхнього доступу до відповідних каналів комунікації в нинішніх умовах і, як наслідок, неможливість долучатись до певної частки синхронних заходів.

8. Результати нинішнього опитування вказують на незмінне забезпечення закладами освітніх послуг належної якості у складних воєнних умовах – абсолютна більшість респондентів як із числа викладачів (92 %), так і студентів (68 %) позитивно оцінили організацію освітнього процесу у 2022/2023 навчальному році в порівнянні з минулим періодом, що в цілому підтверджує прийняття учасниками освітнього процесу роботи в нинішніх умовах, а також розуміння ситуації.

9. Більше половини педагогічних і науково-педагогічних працівників (52 %) вважають, що рівень якості освітніх послуг не змінився у порівнянні з попереднім періодом навчання (I півріччя 2022/2023 навчального року), а 42 % з них зазначили, що рівень організації освітнього процесу у 2022/2023 навчальному році кращий, ніж у 2021/2022. На погіршення якості організації освітнього процесу вказали лише 6 % викладачів.

10. Кожен четвертий здобувач освіти впевнений, що показники якості викладання у цьому навчальному році, у порівнянні з попереднім, покращились, а кожен десятий зазначив, рівень викладання у 2022/2023 навчальному році загалом погіршився.

11. На думку 54 % викладачів, рівень знань здобувачів освіти у цьому навчальному році (II півріччя), у порівнянні з аналогічним періодом попереднього 2021/2022 навчального року, залишився без змін. На покращення результатів навчання студентів навесні 2023 року вказали 23 % викладачів.

12. Отже, незважаючи на складні сучасні умови, за яких заклади освіти провадять свою діяльність, вибудовані ними системи внутрішнього забезпечення якості продовжують функціонувати та підтримуватись на належному рівні.

13. Загальний рівень задоволеності оперативністю інформування з питань організації освітнього процесу викладачів, які працюють нині як в дистанційному, так і в очному та змішаному форматах, якісно змінився: порівняно з початком 2022/2023 навчального року, частка педагогічних та науково педагогічних працівників, які позитивно оцінюють комунікацію зі своїми закладами, зросла до 92,2 %.

14. Аналіз відповідей респондентів щодо рівня задоволеності оперативністю інформування їх закладами щодо розкладу (змін в розкладі) проведення занять в дистанційному форматі, термінів виконання робіт, термінів звітування тощо в умовах воєнного стану засвідчив, що переважна більшість студентів (68,3 %) загалом позитивно оцінюють цей процес. І варто зауважити,

що така оцінка оперативності інформування, а отже і рівень задоволеності роботою закладу в цілому, є вищою, ніж під час попередніх періодів дистанційного навчання, зокрема під час загальнонаціонального карантину.

Така ситуація може свідчити про те, що закладами освіти було забезпечено належне реагування на проблему відсутності системного застосування інформаційних технологій в організації освітнього процесу дистанційно у 2020/2021 та 2021/2022 навчальних роках і, як наслідок, зараз вони мають можливості повноцінно використати ефективні для конкретного закладу освіти, студента і викладача засоби інформування.

15. Питання якості залучення здобувачів до освітнього процесу досліджувалось Службою протягом 2020-2022 років, і показники, які було отримано за результатами опитувань, проведених у закладах фахової передвищої та вищої освіти країни у періоди загальнонаціонального карантину та введення воєнного стану, вказували на некритичне, але стабільне погіршення ситуації з відвідуванням – частка студентів, які фактично брали участь в освітньому процесі, протягом 2020-2022 рр. загалом знижувалась на 5-10 % за рік, незважаючи на формат провадження освітнього процесу. В той же час, ситуація безпосередньо залежала від умов надання освітньої послуги, регіону закладу освіти та специфіки окремих галузей знань.

Однак, варто зазначити, що загалом ситуація з відвідуванням здобувачами занять якісно змінилась протягом року. І якщо навесні 2022 року про відвідування дисциплін на рівні 76-100 % (контингент) говорили менше половини викладачів (46,8 %), то в умовах сьогодення цей показник (за всіма форматами навчання) значно зріс (59 %).

Але залишається незмінною ситуація щодо низького рівня залученості студентів до освітнього процесу в дистанційній формі: лише трохи більше третини викладачів оцінили фактичну присутність таких здобувачів на заняттях у межах 76-100 % від загального контингенту. І така ситуація підсилює попередній висновок про низький показник участі здобувачів у синхронних заходах (заняттях у режимі реального часу) під час дистанційного навчання.

16. У II півріччі 2022/2023 навчального року рівень задоволеності станом організації навчання в умовах воєнного стану, для розрахунку якого традиційно був використаний підхід ACSI (американський індекс задоволеності споживачів), незалежно від обраного закладом освіти формату, є незмінно високим у респондентів із числа педагогічних та науково-педагогічних працівників закладів фахової передвищої та вищої освіти та середнім у опитаних студентів. Варто зауважити, що ці показники майже не змінилися протягом поточного навчального року, але значно зросли (на 5-7 пунктів) у порівнянні з результатами попередніх досліджень, які проводились Службою в 2020-2021 роках з метою визначення рівня задоволеності учасників освітнього процесу станом організації дистанційного навчання в умовах карантину.

Результати обрахунку індексу задоволеності споживачів освітніх послуг за регіональним показником вказують на те, що проблеми, які з'явилися з початку повномасштабного вторгнення, та не були вирішені повною мірою наприкінці 2021/2022 навчального року, поступово врегульовуються у більшості областей

України. Це стосується, насамперед, вирішення питань, пов'язаних із особливостями організації навчання в умовах воєнного стану – встановлення зв'язку з усіма працівниками та здобувачами освіти, забезпечення їхньої участі в освітньому процесі з урахуванням місця перебування, перспективи їхнього повернення до закладів освіти, а також забезпечення належного рівня захисту учасників освітнього процесу.

Разом з цим, на думку Державної служби якості освіти, доцільно рекомендувати закладам фахової передвищої та вищої освіти:

1) за умов сприятливої безпекової ситуації продовжити збільшувати частку навчання в очній формі, враховуючи індивідуальні потреби, рівень задоволеності організацією освітнього процесу та бажання здобувачів і науково-педагогічних працівників працювати в очному форматі;

2) у разі несприятливої ситуації з безпекою організації освітнього процесу у воєнний час, розширити використання технічних підходів (зокрема онлайн-платформ), які дозволяють застосовувати асинхронний режим, для підвищення рівня залученості студентів у навчальний процес;

3) продовжити застосування практики індивідуалізованого підходу до надання освітніх послуг здобувачам освіти, що перебувають на особливо небезпечних територіях, відповідно до їхніх потреб, готовності та можливості продовжувати навчання під час війни;

4) вжити заходів щодо забезпечення безперешкодного доступу здобувачів освіти до інформаційно-методичних матеріалів, необхідних для здійснення освітнього процесу;

5) сприяти покращенню стану оприлюднення інформації на офіційних веб-ресурсах та сторінках в соціальних мережах закладів та їхніх структурних підрозділів, забезпечити оперативне інформування здобувачів освіти про актуальні посилання на такі електронні ресурси та контакти відповідальних осіб;

6) забезпечити інформування учасників освітнього процесу щодо заходів із забезпечення захисту, їхньої евакуації в умовах воєнних дій, а також надання інструкцій (систематичне проведення інструктажів) щодо дій під час оголошення повітряної тривоги;

7) з урахуванням наявних можливостей та ресурсів, приділяти особливу увагу технічному забезпеченню споруд цивільного захисту для укриття учасників освітнього процесу, можливості доступу до Інтернету (Wi-Fi);

8) забезпечити інформування усіх учасників освітнього процесу, незалежно від обраного формату навчання, про наявність, стан та технічне забезпечення приміщень або будівель, що можуть бути використані для укриття;

9) забезпечити (опціонально) надання психологічної допомоги учасникам освітнього процесу, а також розробити механізми їхньої реінтеграції.