

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

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Державною службою якості освіти України (далі – Служба) 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. Основну увагу було зосереджено на вирішенні проблем, що виникли у 2020-2021 роках через довготривалий загальнонаціональний карантин, а з лютого 2022 року – внаслідок повномасштабного вторгнення росії на нашу територію.

З огляду на виникнення нових викликів для системи освіти України у воєнний період, збереження актуальності питань якісного забезпечення освітнього процесу, 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.

Так, протягом 2022-2023 років було організовано та проведено 8 моніторингових досліджень у сферах фахової передвищої та вищої освіти шляхом здійснення онлайн-опитувань та кабінетних досліджень із залученням 40 тисяч респондентів із більш ніж 150 закладів освіти. Вивчались базові аспекти організації освітнього процесу у згаданих закладах освіти в умовах воєнного стану – якість, безпека та ресурси.

Інформаційно-аналітичні матеріали за результатами усіх 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.

Аналіз масиву інформації, яку Служба отримує за результатами періодичних онлайн-опитувань, дозволяє не лише з'ясувати поточну ситуацію та прослідкувати тенденції, а й зрозуміти сильні та слабкі сторони освітнього процесу в нинішніх умовах, виявити можливості та загрози, а також виробити рекомендації для застосування окремих позитивних практик та вдалих рішень в освітньому процесі в умовах продовження воєнного стану та в мирний час.

Також завдяки цій практиці актуалізовано та постійно підтримуються канали 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.

Як повідомлялось раніше, відповідно до Плану роботи Державної служби якості освіти України на 2023 рік, протягом поточного року проводиться моніторинг з актуальних питань організації освітнього процесу та якості освіти в умовах воєнного стану шляхом щоквартальних онлайн-опитувань здобувачів освіти та викладачів закладів фахової передвищої та вищої освіти України.

Для підготовки згаданого моніторингу було проведено цикл організаційних онлайн-зустрічей із керівниками закладів освіти та представниками органів студентського самоврядування.

Перше квартальне онлайн-опитування тривало з 24 до 31 березня 2023 року. За результатами анкетування підготовлено інформаційно-аналітичну довідку та [оприлюднено](#) її на офіційному сайті Служби. Підготовлені Службою

матеріали та висновки надіслані для інформування Міністерству освіти і науки України.

З 21 до 30 червня 2023 року проведено **друге квартальне онлайн-анкетування** здобувачів освіти та викладачів закладів фахової передвищої та вищої освіти країни, про результати якого йтиметься далі.

Участь у другому кварталному опитуванні взяли **7 319 респондентів** (71 % жінок та 29 % чоловіків), із них 5 635 здобувачів фахової передвищої та вищої освіти, а також 1684 педагогічних та науково-педагогічних працівники.

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

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

Заклади освіти Рівненської області не брали участі в другому кварталному анкетуванні.

За кількістю респондентів встановлено граничні межі на рівні 30 штатних педагогічних, науково-педагогічних працівників від кожного закладу, а також до 50 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:

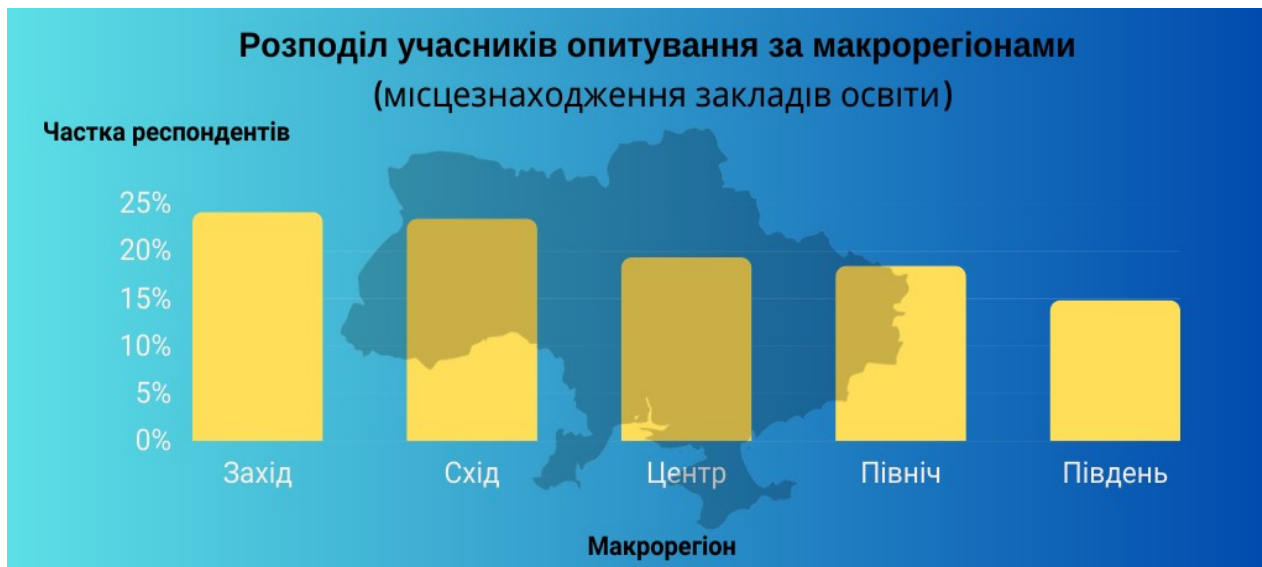
Захід (34 заклади): Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Хмельницька, Чернівецька області;

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

Центр (17 закладів): Вінницька, Кіровоградська, Полтавська, Черкаська області;

Південь (15 закладів): Запорізька, Миколаївська, Одеська, Херсонська області;

Схід (18 закладів): Дніпропетровська, Донецька, Луганська, Харківська області.



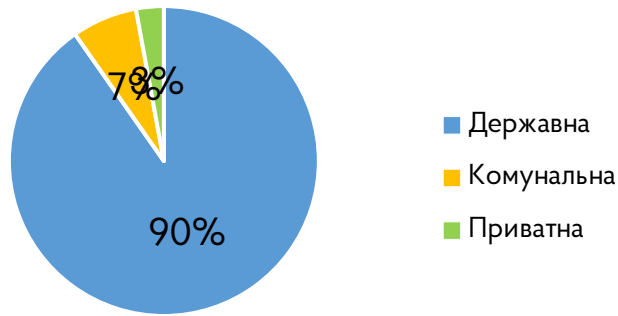
Розподіл учасників опитування за профілем навчання/ викладання:

Галузь (профіль), за якою навчаються/ викладають	Студенти	Викладачі	Загалом
01 Освіта/Педагогіка	32,48%	27,85%	31,41%
02 Культура і мистецтво	6,65%	5,94%	6,49%
03 Гуманітарні науки	4,65%	11,70%	6,27%
05 Соціальні та поведінкові науки	0,92%	7,19%	2,34%
06 Журналістика	0,57%	0,48%	0,55%
07 Управління та адміністрування	5,09%	6,77%	5,48%
08 Право	4,08%	3,62%	3,98%
09 Біологія	3,41%	1,60%	2,99%
10 Природничі науки	1,97%	4,51%	2,55%
11 Математика та статистика	1,24%	1,78%	1,37%
12 Інформаційні технології	5,16%	4,81%	5,08%
13 Механічна інженерія	1,81%	3,09%	2,10%
14 Електрична інженерія	1,61%	1,25%	1,53%
16 Хімічна інженерія та біоінженерія	0,37%	0,48%	0,40%
17 Електроніка, автоматизація та електронні комунікації	1,17%	1,01%	1,13%
18 Виробництво та технології	3,30%	2,73%	3,17%
19 Архітектура та будівництво	2,29%	2,02%	2,23%
20 Аграрні науки та продовольство	2,70%	1,54%	2,43%
21 Ветеринарія	0,35%	0,06%	0,29%
22 Охорона здоров'я	11,84%	7,19%	10,77%
23 Соціальна робота	1,44%	0,48%	1,22%
24 Сфера обслуговування	1,69%	0,77%	1,48%
25 Воєнні науки, національна безпека, безпека державного кордону	1,19%	0,18%	0,96%
26 Цивільна безпека	0,37%	0,24%	0,34%
27 Транспорт	1,01%	0,65%	0,93%
28 Публічне управління та адміністрування	1,12%	0,89%	1,07%
29 Міжнародні відносини	1,54%	0,48%	1,30%
Загальний підсумок	100,00%	100,00%	100,00%

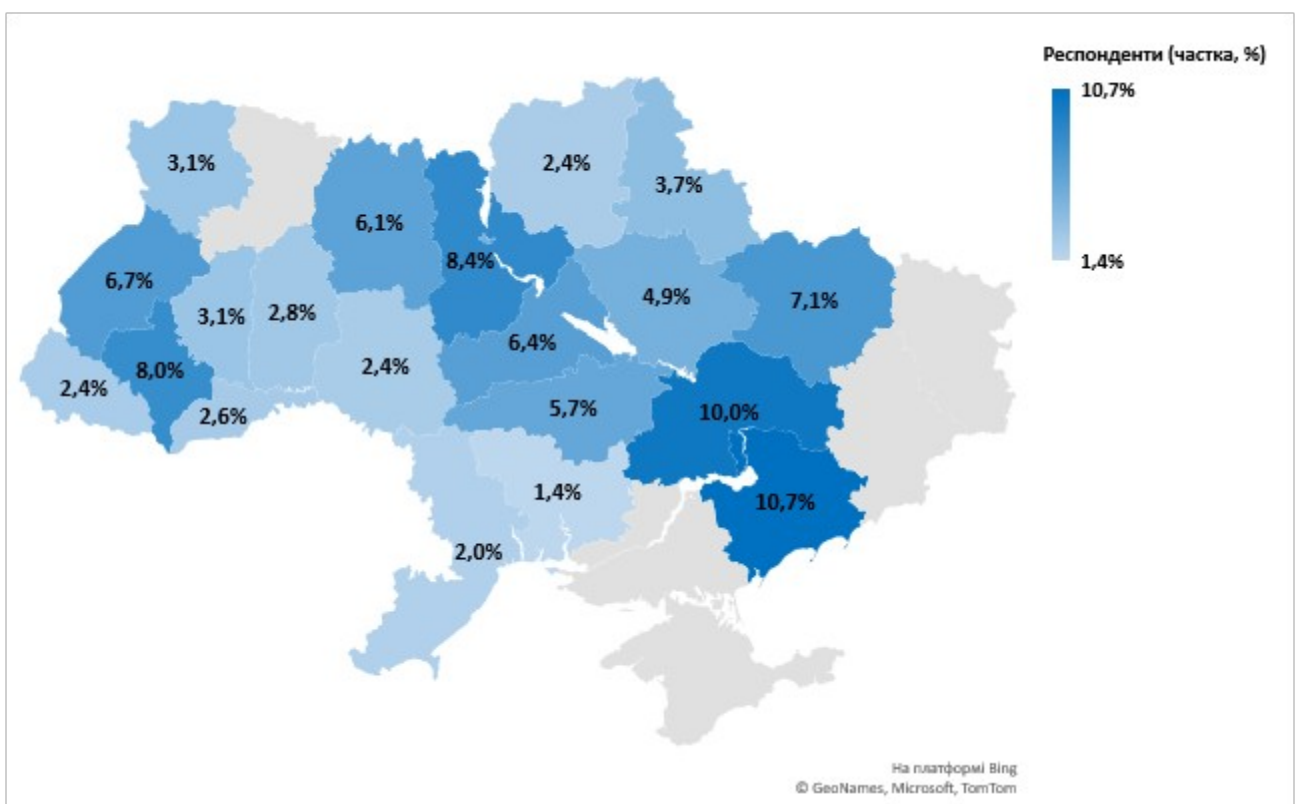
Розподіл респондентів за типами закладів:



Розподіл респондентів за формою власності закладів:

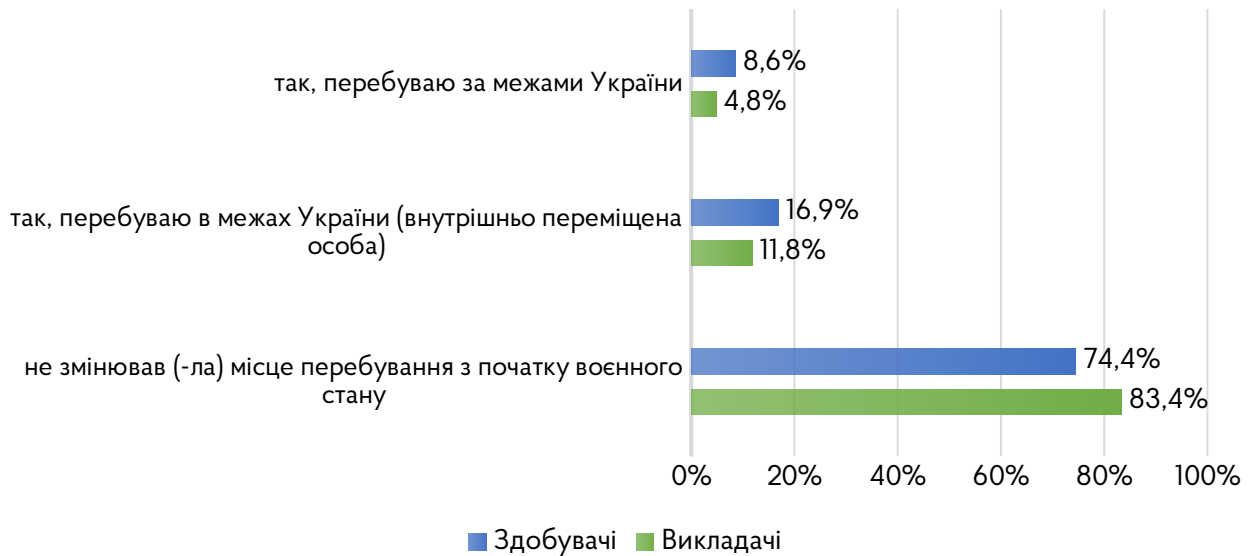


Розподіл учасників опитування (частка респондентів, %) за фактичним місцезнаходженням закладів фахової передвищої та вищої освіти, у яких вони навчаються та викладають:



Більшість респондентів, які взяли участь в анкетуванні, від початку війни перебувають в Україні – 74,4 % здобувачів освіти та 83,4 % викладачів. За кордоном знаходяться 8,6 % учасників опитування з числа здобувачів освіти та 4,8 % педагогічних, науково-педагогічних працівників:

Чи змінили Ви своє місце перебування від початку повномасштабного вторгнення?



ФОРМАТ 2022/2023 НАВЧАЛЬНОГО РОКУ В УМОВАХ ПРОДОВЖЕННЯ ВОЄННОГО СТАНУ

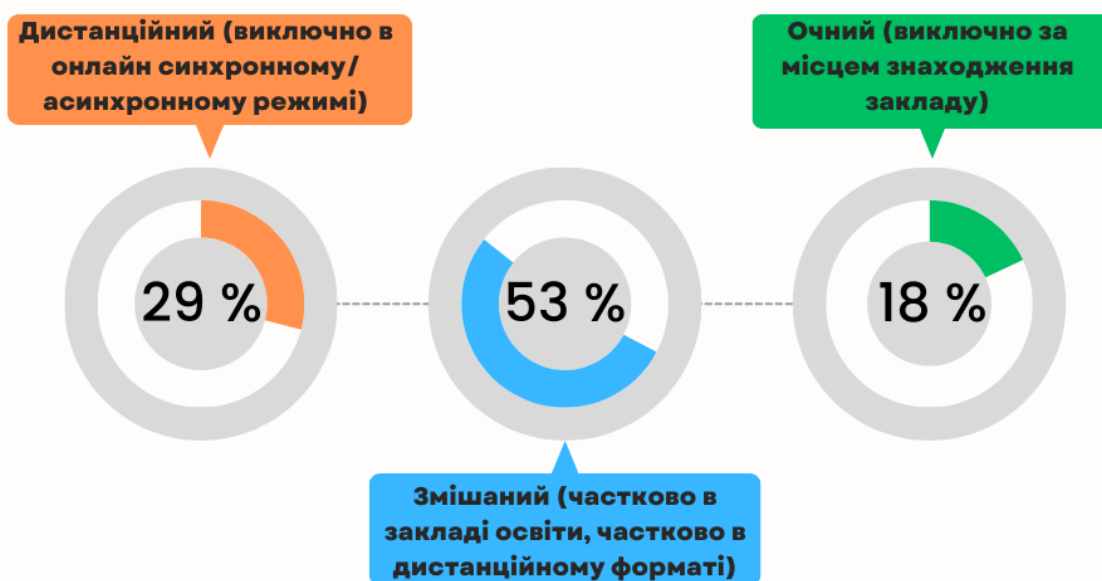
Зважаючи на принципи автономії та самоврядування, визначені законами України «Про освіту», «Про вищу освіту» та «Про фахову передвищу освіту», заклади фахової передвищої та вищої освіти самостійно вирішують питання про форми здобуття освіти та організації освітнього процесу, зокрема вибір формату навчання. При цьому, коледжі та виші обов'язково зважають на наявну практику роботи в умовах воєнного стану та необхідність гарантування безпечних умов навчання та праці для усіх учасників освітнього процесу.

За результатами попередніх опитувань з питань якості організації освітнього процесу в умовах війни, що проводились Службою у 2022 році, закладами освіти за місяць від початку повномасштабного вторгнення було максимально відновлено освітній процес – переважно в дистанційній формі (82 %). У деяких закладах, враховуючи особливості перебігу воєнного стану, було застосовано змішаний (очно-дистанційний) формат (18 %).

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).

Щодо питання застосування того чи іншого формату роботи у поточному навчальному році, з'ясовано, що **наприкінці 2022/2023 навчального року** (червень 2023 року) більшість закладів продовжують, як і в попередньому періоді (березень 2023 року), працювати у змішаному (очно-дистанційному) (53 % відповідей) та дистанційному (29 %) форматах. Кожен п'ятий респондент (18 %) із числа здобувачів освіти коледжів і вишів та педагогічних, науково-педагогічних працівників, які взяли участь в опитуванні, зазначив про застосування в нинішніх умовах очного формату:

ФОРМАТ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В ЗФПО ТА ЗВО У 2022/2023 НАВЧАЛЬНОМУ РОЦІ (II КВАРТАЛ 2023 РОКУ)

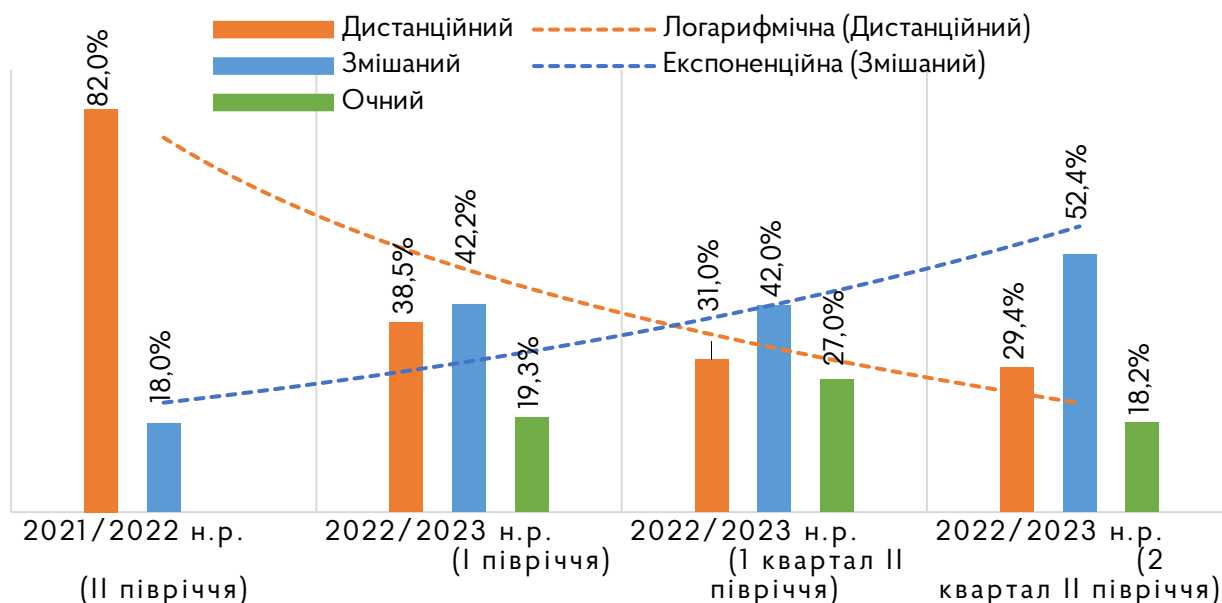


Отже, за результатами проведення Службою двох кварталних онлайн-опитувань з актуальних питань організації освітнього процесу в 2023 році, встановлено, що протягом II півріччя 2022/2023 навчального року закладами освіти приймалися рішення про зміну форматів навчання, зокрема зросла частка застосування змішаного формату та знизилась частки закладів, які працюють очно та дистанційно:

Формат організації освітнього процесу	1 квартал II півріччя 2022/2023 навчального року	2 квартал II півріччя 2022/2023 навчального року
Дистанційний	31,0 %	29,4 %
Змішаний	42,0 %	52,4 %
Очний	27,0 %	18,2 %

Разом із тим, зазначимо, що загалом протягом усього періоду від початку дії на території України воєнного стану (весна 2022 – літо 2023) спостерігається значний спад (майже утричі) застосування дистанційного формату роботи в усіх закладах вищої та фахової передвищої освіти країни:

ФОРМАТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ (за періодами 2021/2022 та 2022/2023 навчальних років)



Результати аналізу відповідей респондентів на згадане питання **за регіональним показником** свідчать про те, що серед можливих форматів організації освітнього процесу в умовах воєнного стану перевагу надано саме змішаному, який є максимально наближеним до традиційного та дозволяє ефективно досягати бажаних результатів навчання.

Масштабно застосовують цей режим переважно заклади освіти, що здійснюють освітню діяльність на відносно безпечних територіях, або ж ті, що були вимушено переміщені у зв'язку проведенням бойових дій або тимчасовою окупацією територій.

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.

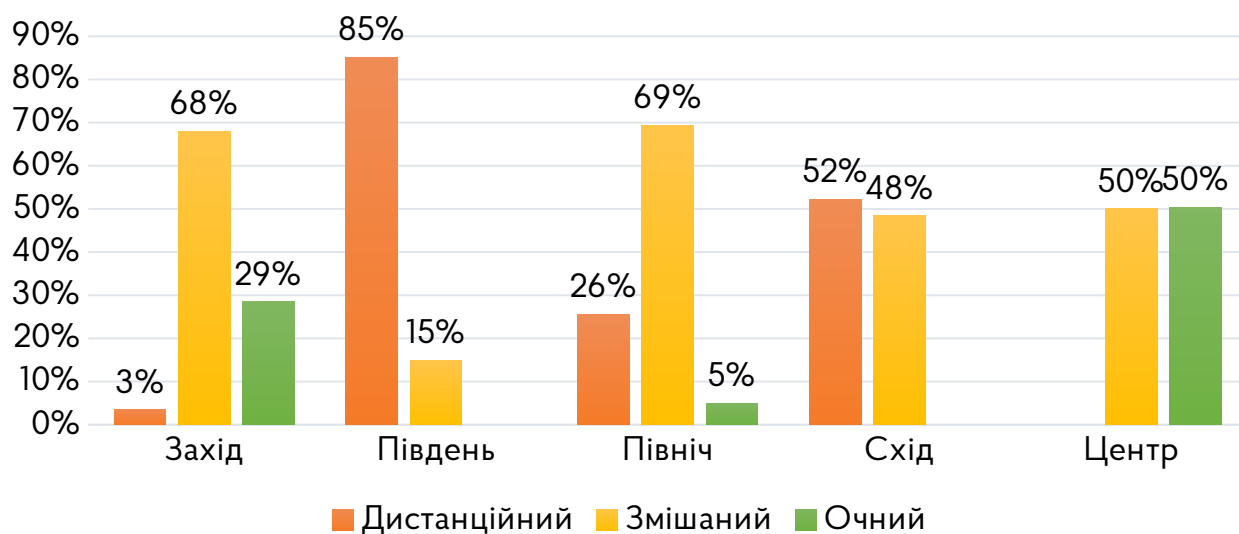
Отже, вкотре підтверджено, що безпекова ситуація у регіоні має безпосередній вплив на вибір закладами у 2022/2023 навчальному році формату роботи. Разом із тим, ми звернули увагу на динаміку цього процесу (вибір/ зміну формату навчання) за регіональним показником.

Так, на початку 2022/2023 навчального року (вересень 2022 року) лише заклади західного регіону України змогли успішно організувати роботу в змішаній (очно-дистанційній) (70 %) та меншою мірою в очній (30 %) формах.

У першому кварталі 2023 року (початок II півріччя) до них доєдналися заклади центрального (64 % у змішаній та 36 % в очній формах), північного (41 % і 20 %, відповідно) та частково південного (11 % у змішаній та 16 % в очній формах) регіонів.

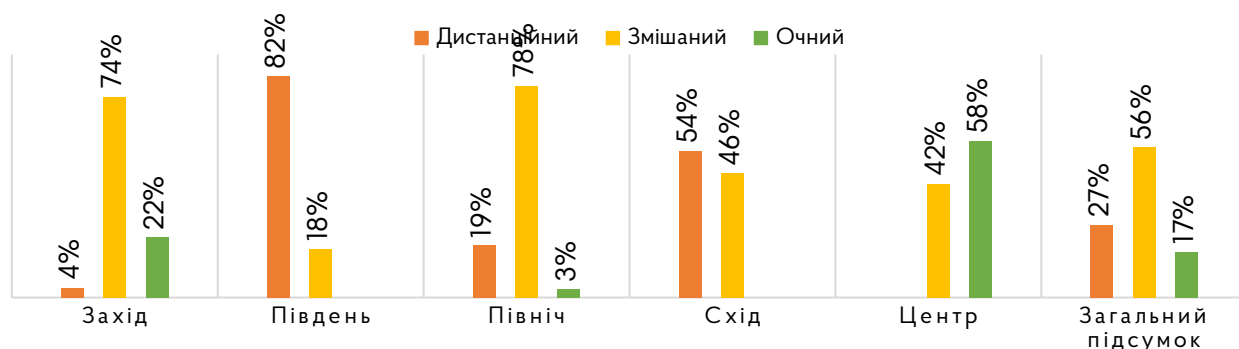
Нині, **наприкінці 2022/2023 навчального року** (червень II кварталу 2023 року), збільшилась частка застосування очного формату у центральному макрорегіоні, змішаного – в усіх інших. Відповідно, значною мірою знизилась частка застосування очного формату на півночі та заході, а на півдні та сході, згідно із відповідями респондентів, його не застосовують взагалі.

Так, більшість закладів освіти східного та південного регіонів, де зберігається загроза обстрілів, продовжують провадити освітній процес переважно у дистанційному форматі:

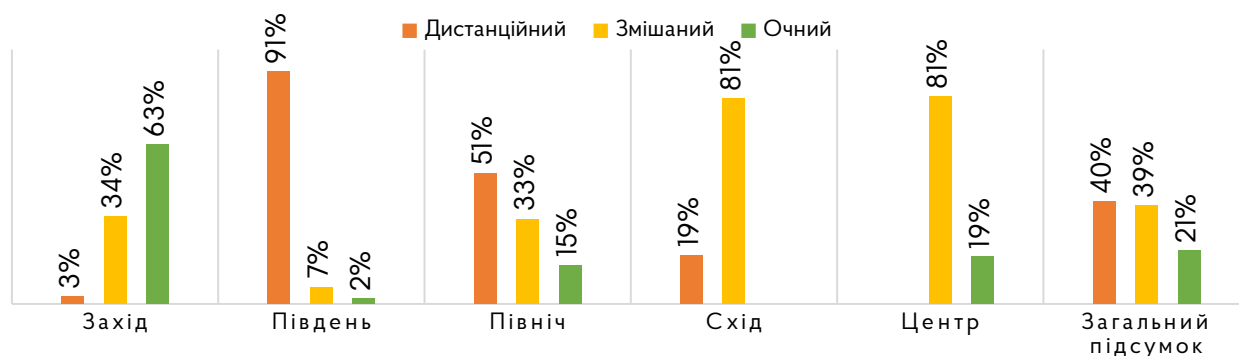


Регіональний розподіл застосування формату організації освітнього процесу за типами закладів наводимо у двох наступних діаграмах:

Заклади вищої освіти: формат роботи у 2022/2023 навчальному році (II квартал 2023 року, макрорегіони)

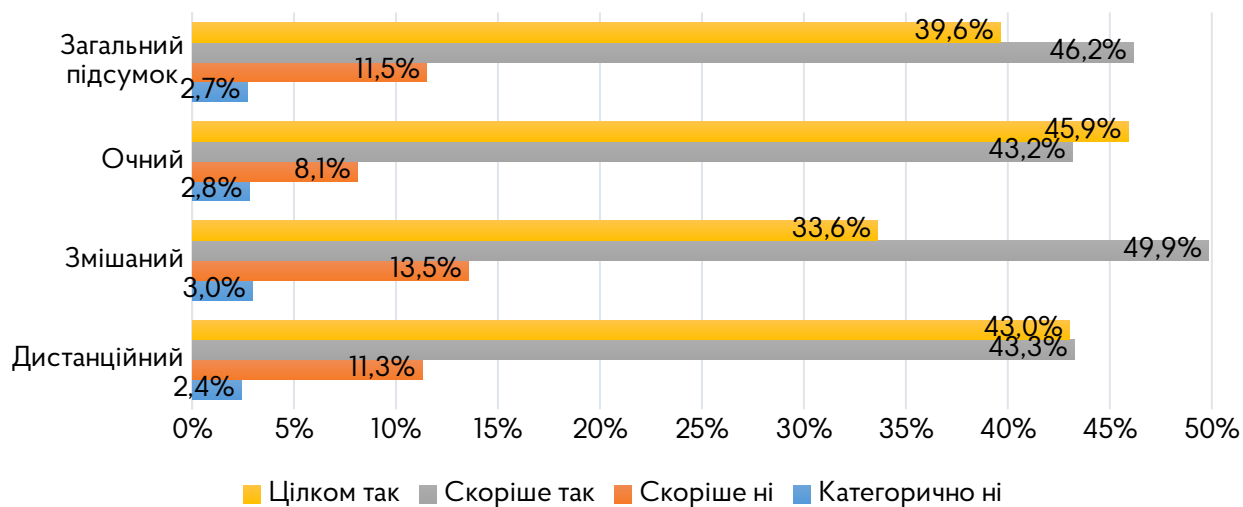


Заклади фахової передвищої освіти: формат роботи у 2022/2023 навчальному році (II квартал 2023 року, макрорегіони)



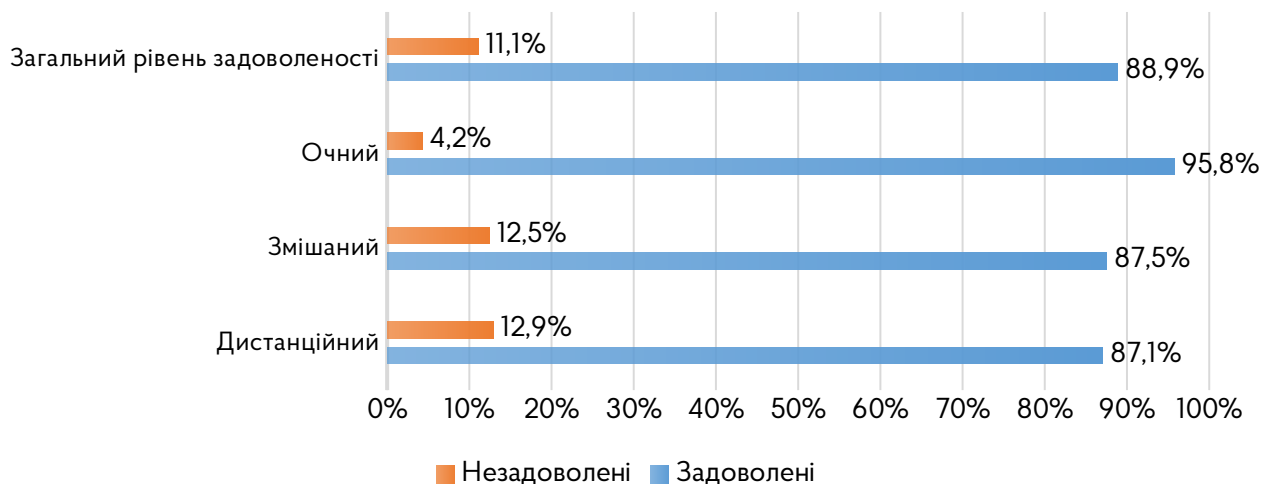
Переважає більшість учасників опитування (85,8 %) на запитання про те, чи задоволені вони форматом організації освітнього процесу в нинішніх умовах, відповіли ствердно, незалежно від обраного закладом формату роботи:

Чи задоволені Ви форматом організації освітнього процесу в нинішніх умовах? (загальна думка респондентів)



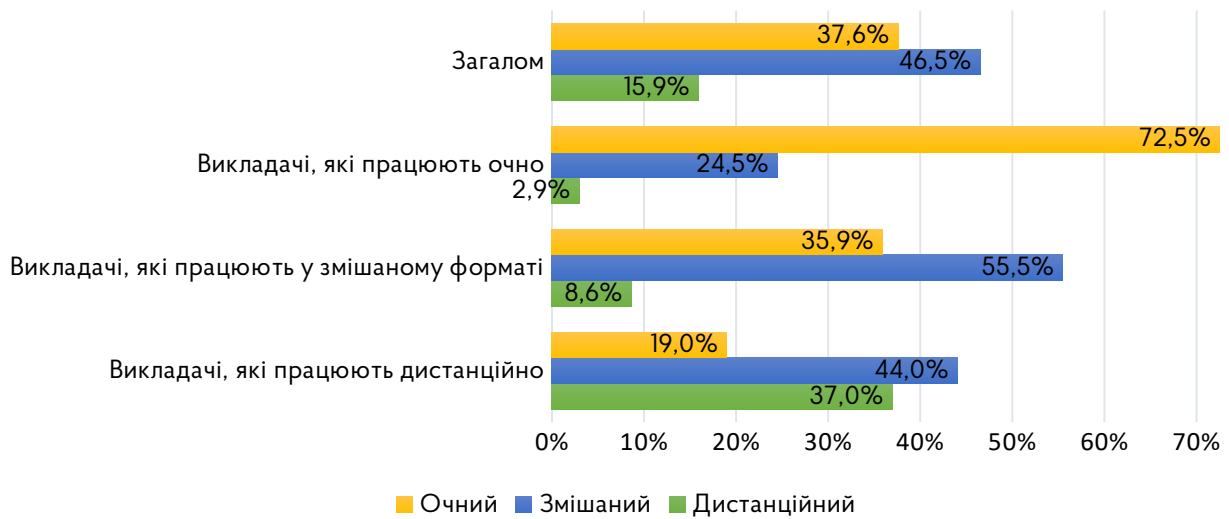
Абсолютна більшість респондентів (88,9 %) із числа педагогічних та науково-педагогічних працівників зазначили, що задоволені обраним форматом, найбільше – категорія викладачів, які нині працюють в аудиторіях (95,8 %):

Чи задоволені Ви форматом організації освітнього процесу в нинішніх умовах? (відповіді викладачів)



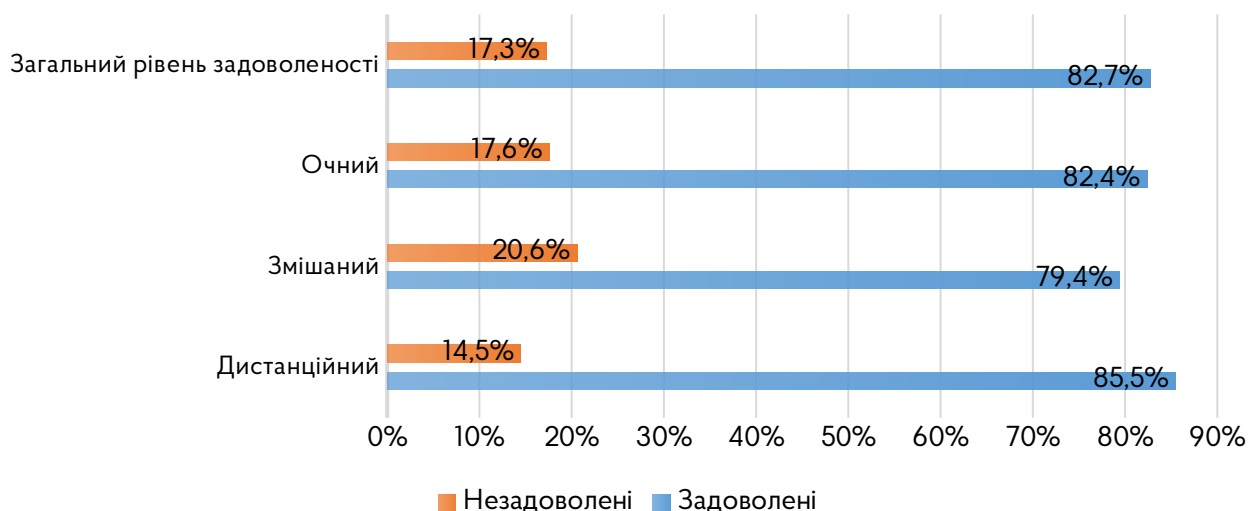
Разом із тим, майже половина викладачів (44 %), які нині працюють дистанційно, зауважили, що віддали би перевагу змішаному формату, а кожен п'ятий з них (19 %) бажав би працювати очно. Загалом, лише 15,9 % від усіх опитаних педагогічних та науково-педагогічних працівників обрали б дистанційний формат організації освітнього процесу. Зазначимо, що така позиція викладачів не змінювалась протягом II півріччя 2022/2023 навчального року:

Якому формату організації освітнього процесу Ви би віддали перевагу? (відповіді педагогічних, науково-педагогічних працівників)



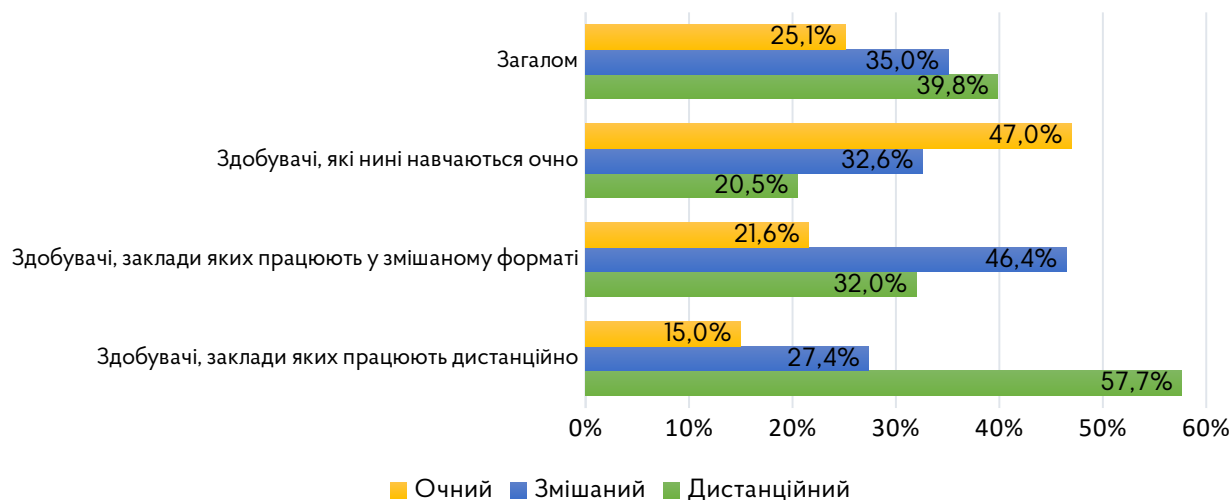
Щодо думки здобувачів фахової передвищої та вищої освіти зауважимо, що найбільше обраний закладом формат навчання підтримують студенти, які в нинішніх умовах навчаються дистанційно (85,5%), що в цілому підтверджує висновки за результатами попередніх досліджень про незмінне (протягом декількох років поспіль) позитивне сприйняття студентами дистанційного навчання. Однак, у порівнянні із результатами попереднього опитування (I квартал 2023 року), коли частка задоволених форматом організації освітнього процесу здобувачів сягала трохи більше 60%, у II кварталі 2023 року показник підтримки ними обраних закладами форматів навчання значно зріс:

Чи задоволені Ви форматом організації освітнього процесу в нинішніх умовах? (відповіді здобувачів)



Також варто зазначити, що більш ніж третина респондентів із числа здобувачів фахової передвищої та вищої освіти (39,8%) за можливості віддали б перевагу дистанційному навчанню, а кожен четвертий (25,1%) – очному:

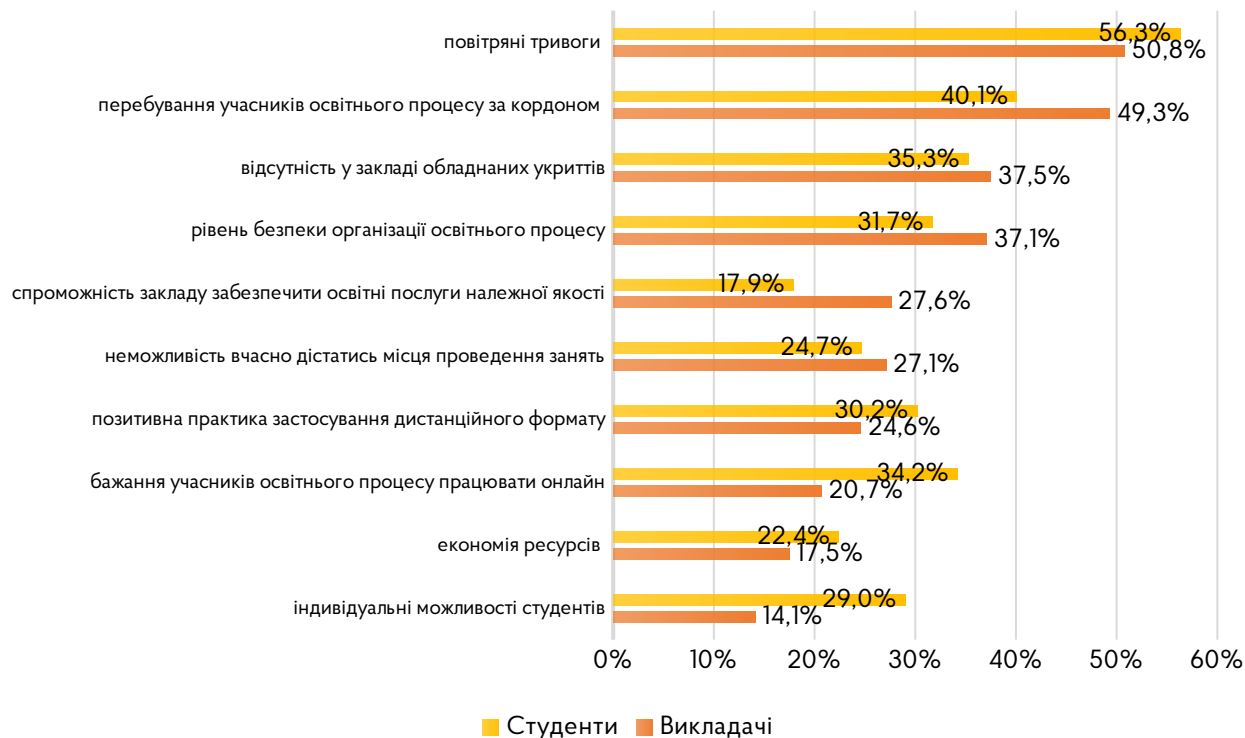
Якому формату навчання Ви би віддали перевагу? (відповіді студентів)



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:

Які чинники мають впливати на рішення про застосування дистанційного формату роботи у закладі? (відповіді респондентів за групами)



За результатами аналізу відповідей ми сформуваємо рейтинг ключових факторів, за наявності яких, на думку респондентів, заклад освіти може приймати рішення про застосування дистанційного формату роботи:

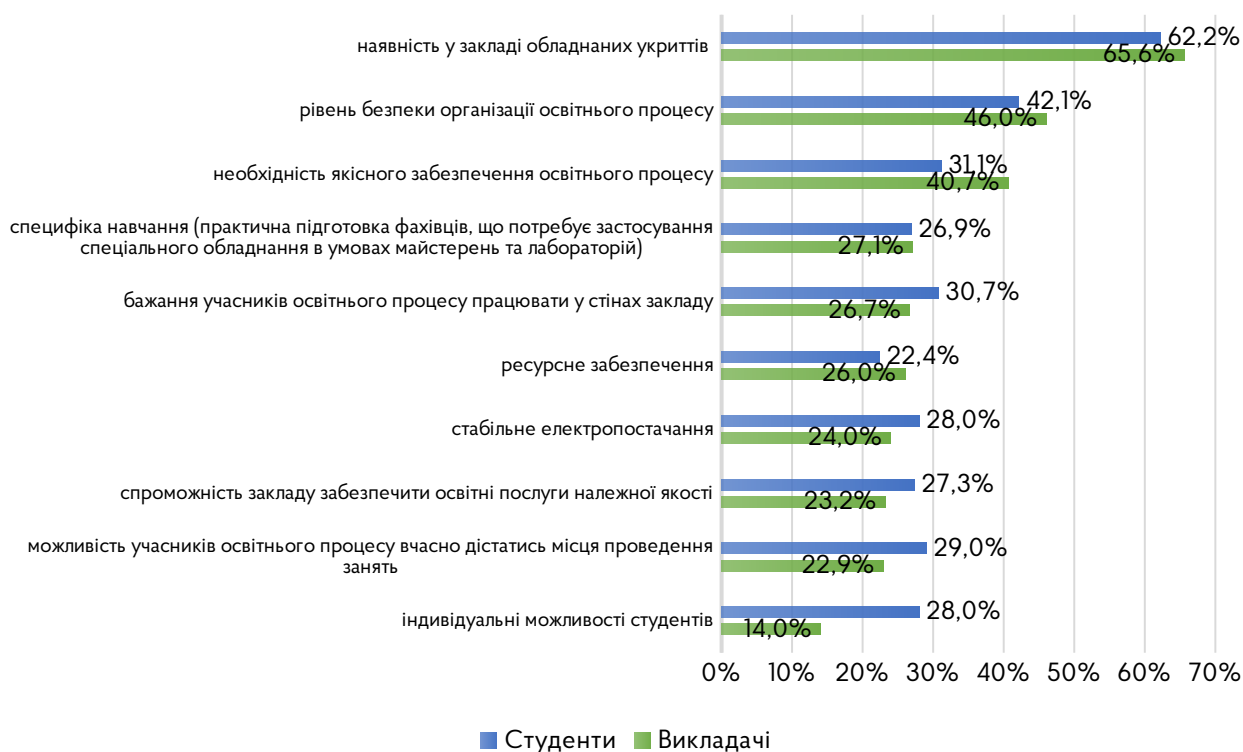
Топ-5 ключових факторів, на думку респондентів, для застосування закладом **дистанційного** формату роботи



- ✓ **Періодичні повітряні тривоги (у т. ч. неможливість вчасно дістатись місця проведення занять)**
- ✓ **Перебування учасників освітнього процесу за кордоном**
- ✓ **Відсутність у закладі обладнаних укриттів (низький рівень безпеки організації освітнього процесу)**
- ✓ **Бажання учасників освітнього процесу працювати дистанційно**
- ✓ **Позитивна практика застосування дистанційного формату (у т. ч. спроможність закладу забезпечити освітні послуги належної якості онлайн)**

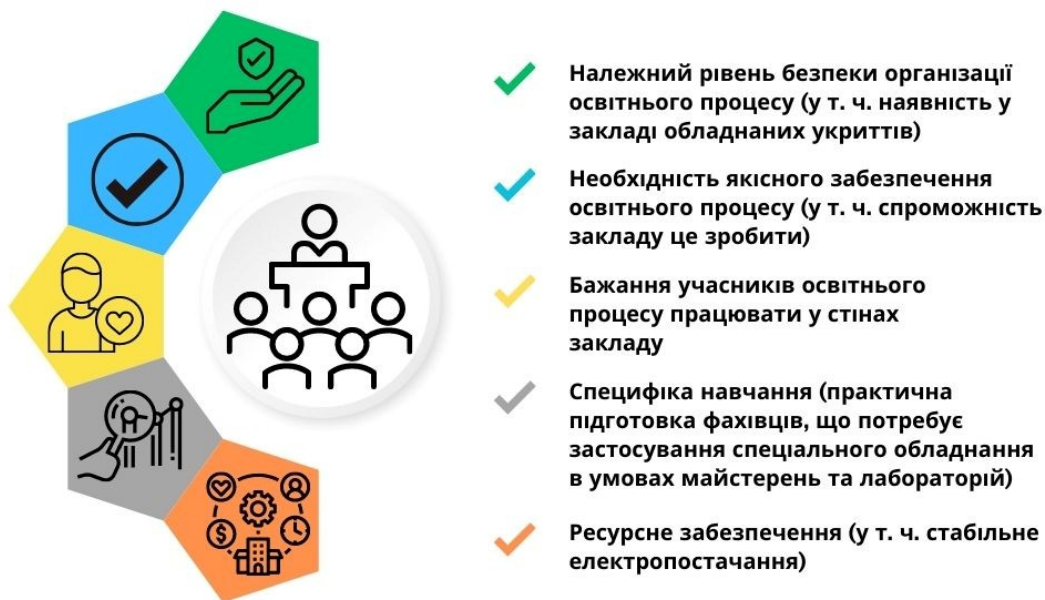
Основними ж факторами, які мають зумовлювати вибір закладами фахової передвищої та вищої освіти очного або змішаного (очно-дистанційного) форматів навчання, учасники опитування вважають:

Які чинники мають впливати на рішення про застосування очного або змішаного форматів роботи у закладі? (відповіді респондентів за групами)



Таким чином, до рейтингу ключових факторів, за наявності яких, на думку респондентів, заклад освіти може приймати рішення про застосування очного та змішаного (очно-дистанційного) форматів роботи, увійшли:

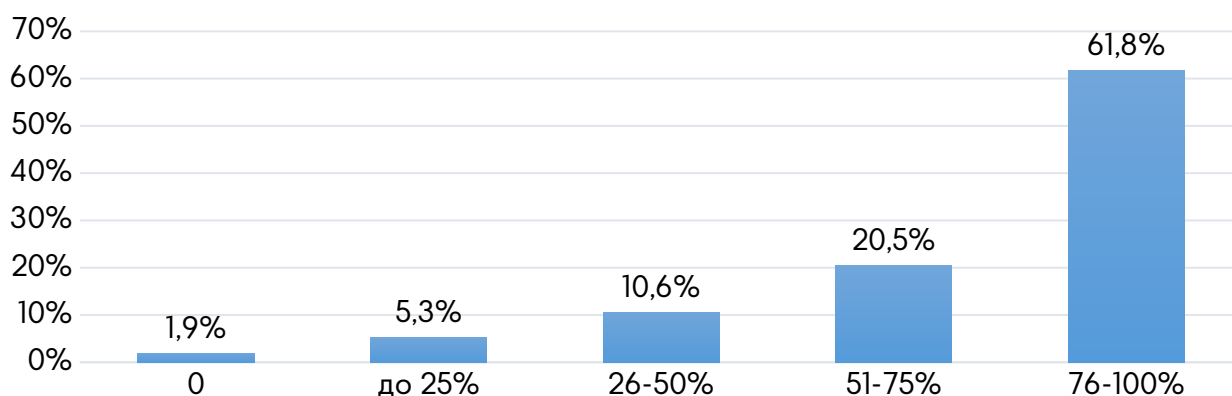
Топ-5 ключових факторів, на думку респондентів, для застосування закладом **очного** або **змішаного** форматів роботи



Варто зазначити, що важливою складовою якісного забезпечення освітнього процесу у дистанційному форматі 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.

На думку більшості викладачів (61,8 %), переважна частка занять (на рівні 76-100 %) у закладах освіти, які нині застосовують дистанційний формат, проводиться у синхронному режимі:

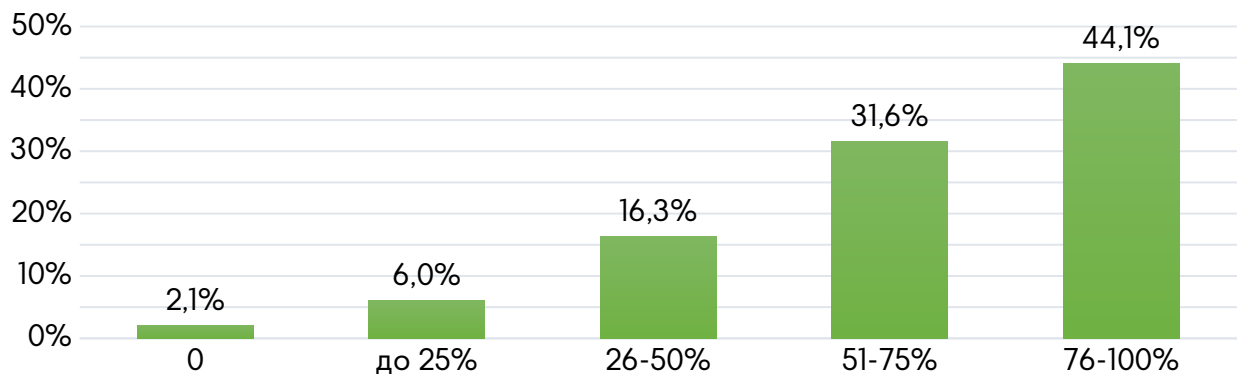
У разі організації у закладі освітнього процесу дистанційно, яким є обсяг занять у синхронному режимі (режимі реального часу)? (відповіді викладачів)



Разом із тим, на такий високий показник **проведення занять в режимі реального часу в дистанційному форматі** вказали менше половини здобувачів

(44,1%). Зауважимо, що такий фідбек від студентів ми отримуємо не вперше, і їхня позиція залишається незмінною протягом декількох років поспіль. Ми пов'язуємо таку ситуацію з виявленою раніше (ще під час карантину) проблемою неналежного рівня самоорганізації здобувачів освіти, але разом із тим, такі результати можуть свідчити про те, що проблема доступу здобувачів до відповідних каналів комунікації та, відповідно, обмежені можливості для участі у всіх синхронних заходах, яка виникла ще під час карантину, є невирішеною і сьогодні:

У разі організації у Вашому закладі освітнього процесу дистанційно, яким є обсяг занять у синхронному режимі (режимі реального часу)?
(відповіді здобувачів)



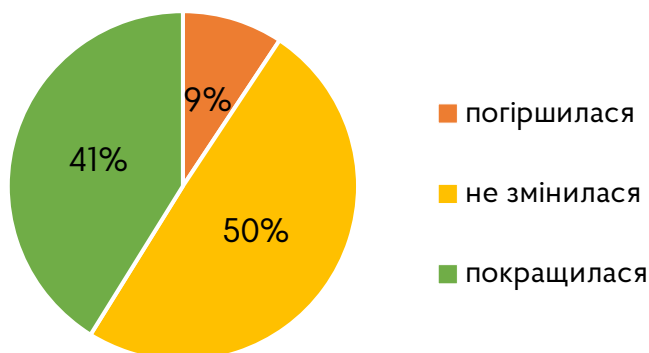
ЯКІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В 2022/2023 НАВЧАЛЬНОМУ РОЦІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

За результатами попереднього дослідження Службою питання забезпечення якості вищої освіти в умовах війни, підтверджено, що заклади фахової передвищої та вищої освіти, маючи досвід роботи як онлайн (дистанційно), так і за змішаною системою (очно-дистанційно), змогли оперативнo відреагувати на виклики воєнного часу та, з урахуванням безпекової ситуації у регіоні та потреб учасників освітнього процесу, належним чином організувати освітній процес.

Результати обох квартальних опитувань, проведених у березні та червні 2023 року, вказують на **належне забезпечення закладами освітніх послуг** у складних воєнних умовах – більшість респондентів як із числа викладачів (91%), так і студентів (65%) позитивно оцінили організацію освітнього процесу у 2022/2023 навчальному році в порівнянні з попереднім.

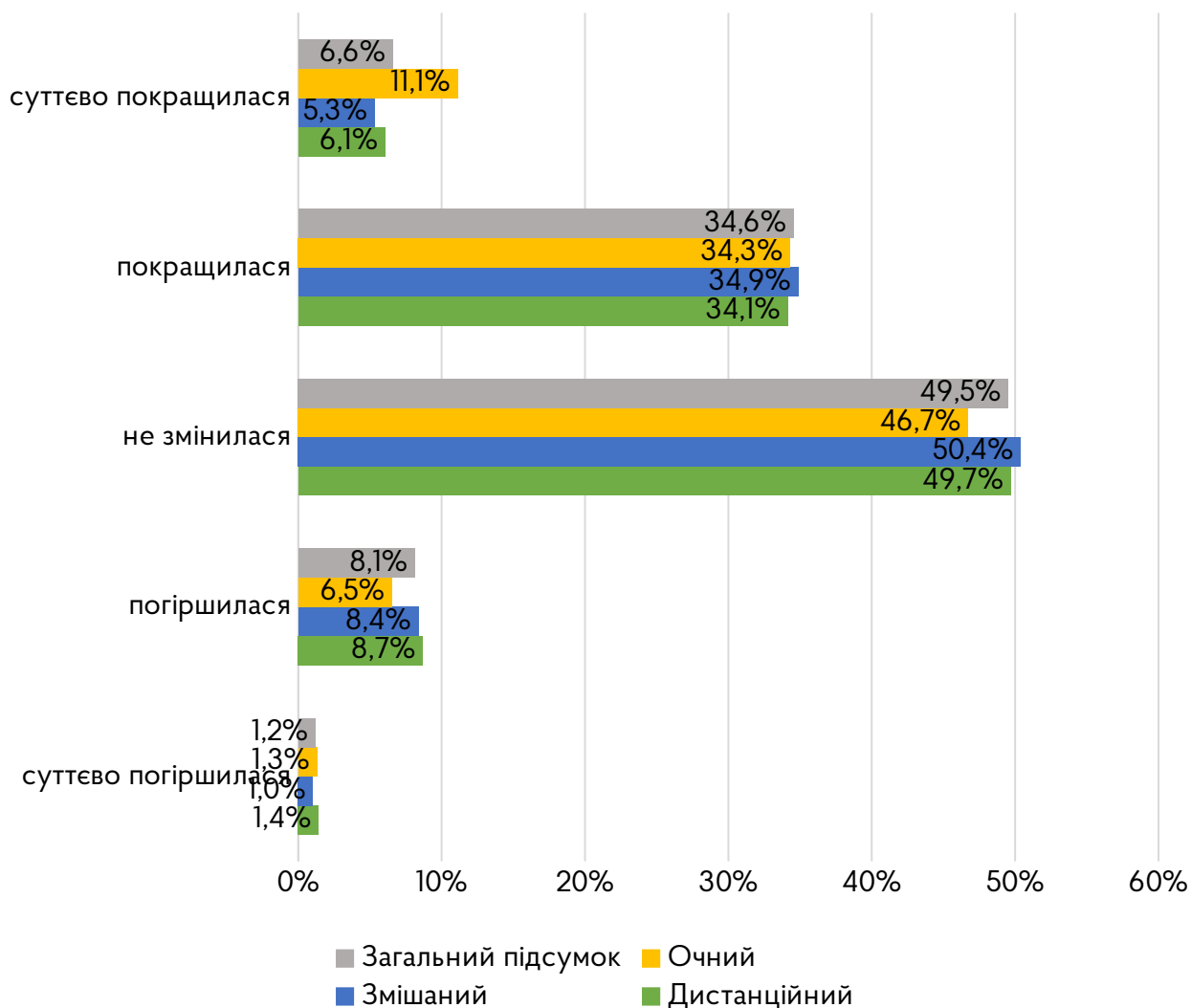
Так, кожен другий респондент з числа педагогічних і науково-педагогічних працівників (50%) вважає, що **рівень якості освітніх послуг** не змінився у порівнянні з попереднім періодом навчання, а 41% з них зазначили, що рівень організації освітнього процесу у 2022/2023 навчальному році кращий, ніж у 2021/2022. На погіршення якості організації освітнього процесу вказали 9% викладачів:

Як змінилась якість організації освітнього процесу у закладах освіти в цьому навчальному році у порівнянні з попереднім (думка викладачів)



Оцінка педагогічними і науково-педагогічними працівниками якості організації освітнього процесу в цьому навчальному році (у порівнянні з попереднім) за форматами роботи закладів:

Як ви оцінюєте якість організації освітнього процесу у вашому закладі освіти в цьому навчальному році порівняно з попереднім? (думка викладачів)



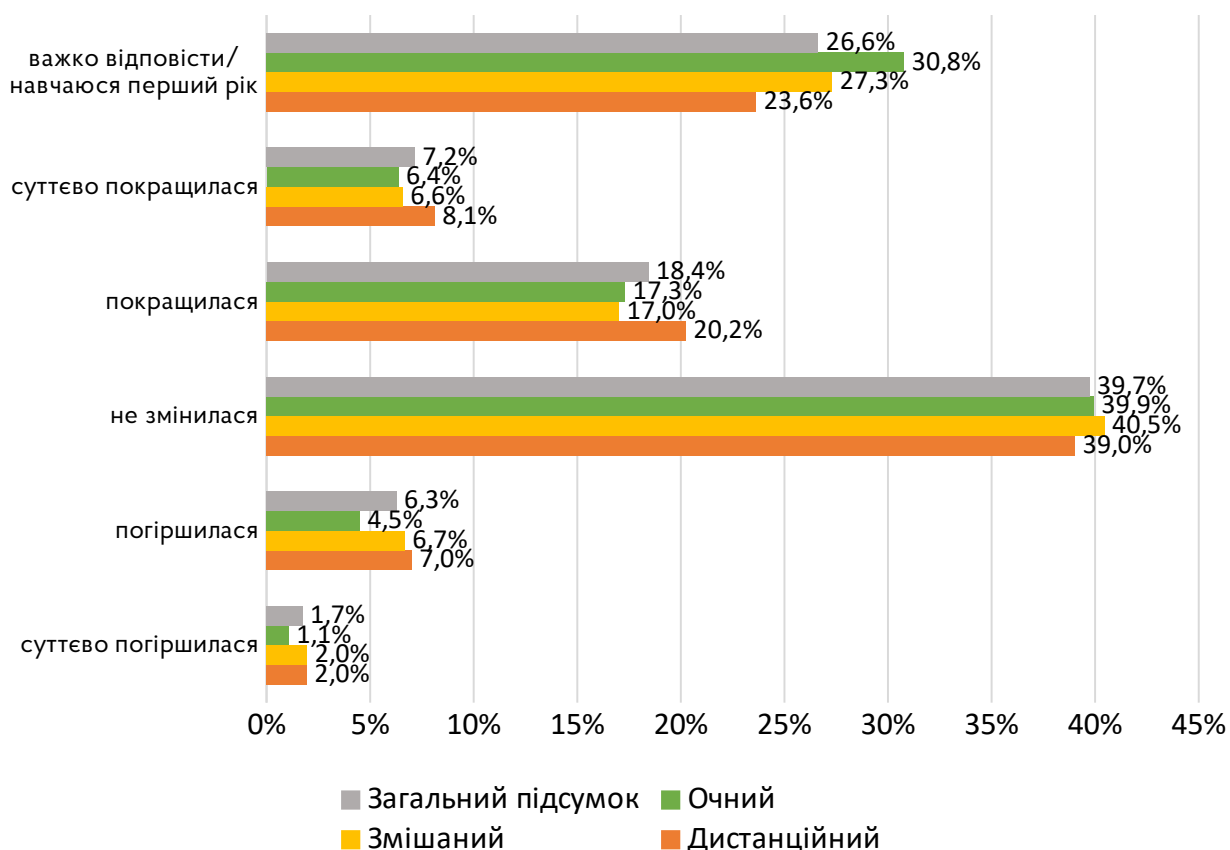
Кожен четвертий респондент із числа здобувачів освіти (25 %) впевнений, що **показники якості викладання у цьому навчальному році** покращились, і лише 8 % опитаних студентів вважають, що якість викладання у цьому навчальному році загалом погіршилася:

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



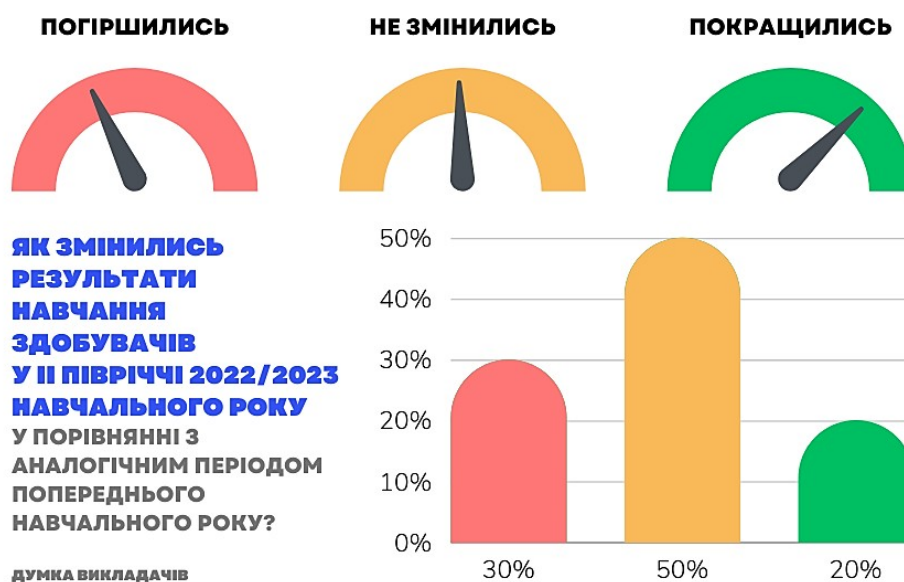
Зауважимо, що обраний закладами формат роботи (як і за результатами попереднього квартального опитування) загалом не вплинув на оцінку студентами якості викладання в цьому навчальному році:

Як ви оцінюєте якість викладання у вашому закладі освіти в цьому навчальному році порівняно з попереднім? (відповіді здобувачів)



Успішність здобувачів фахової передвищої та вищої освіти є не менш важливим показником забезпечення якісного освітнього процесу в умовах воєнного стану. На думку кожного другого з викладачів (50 %), рівень знань

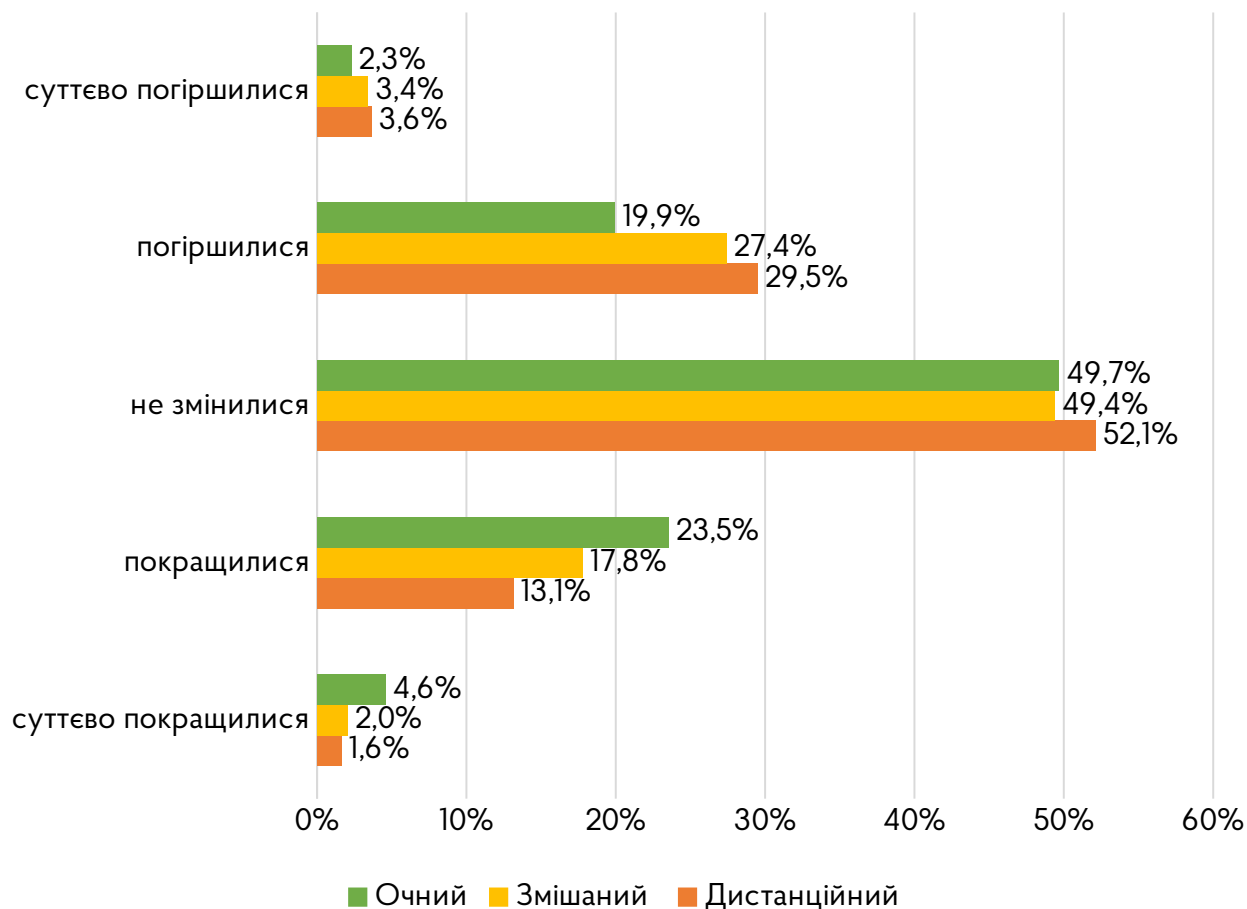
здобувачів освіти у цьому навчальному році (II півріччя), у порівнянні з аналогічним періодом попереднього (II півріччя 2021/2022 навчального року), залишився без змін. На покращення ж результатів навчання студентів у II кварталі 2023 року вказали 20 % викладачів, на погіршення – 30 % респондентів:



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



Як Ви оцінюєте результати навчання здобувачів (з дисциплін, які Ви викладаєте)
у цьому навчальному році у порівнянні з попереднім?
(II квартал 2023 року, розподіл за форматами організації освітнього процесу)



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 зі складників якісного освітнього процесу є забезпечення безперешкодного **отримання споживачами освітніх послуг необхідної інформації**. Від початку воєнного стану заклади освіти намагались оперативно реагувати на проблему налагодження взаємодії між учасниками освітнього процесу, що виникла внаслідок повномасштабного вторгнення, вживали заходів задля встановлення зв'язку з усіма працівниками та здобувачами освіти, забезпечення їхньої участі в освітньому процесі з урахуванням місця перебування. Масова зміна місця перебування учасників освітнього процесу стала однією з ключових проблем, а її наслідком – неможливість встановлення зв'язку або неактуальні терміни інформування.

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.

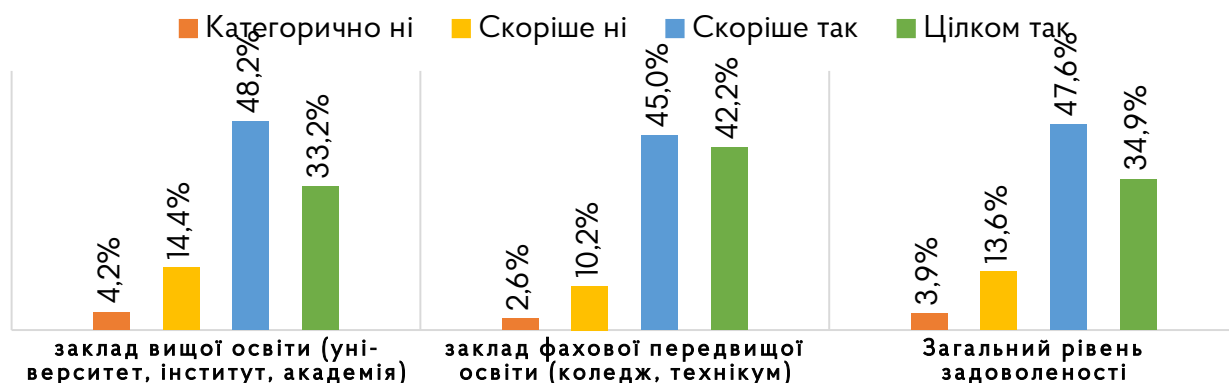
За результатами згаданих досліджень Службою, серед іншого, було рекомендовано закладам освіти сприяти покращенню стану оприлюднення інформації на офіційних веб-ресурсах та сторінках в соціальних мережах закладів та їхніх структурних підрозділів, забезпечити оперативне інформування здобувачів освіти про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

Результати як нинішнього квартального онлайн-анкетування, так і попереднього, свідчать, 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 I півріччям 2022/2023 навчального року, частка педагогічних та науково педагогічних працівників, які позитивно оцінюють комунікацію зі своїми закладами, у II півріччі зросла та становить 92-95 %:

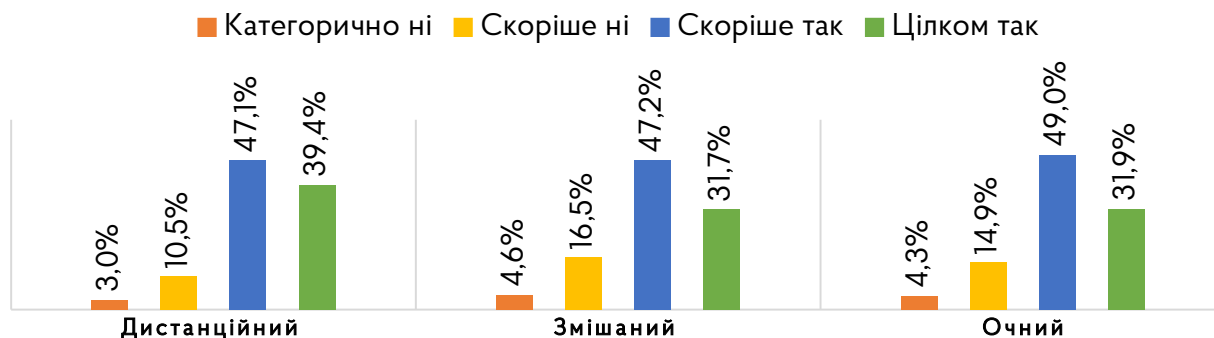


Позиція ж студентів щодо цього питання якісно змінилась наприкінці навчального року (у II кварталі 2023 року): 82,5 % з них, незалежно від формату навчання, досить високо оцінюють якість комунікації із своїм закладом, на відміну від результатів I кварталу, коли таку думку мали 63,5 %. Разом із тим, 17,5 % здобувачів зазначили, що незадоволені рівнем інформування:

Чи задоволені Ви оперативністю інформування закладом освіти з питань організації освітнього процесу?
(відповіді здобувачів, за типами закладів)



Чи задоволені Ви оперативністю інформування Вас закладом освіти з питань організації освітнього процесу?
(відповіді здобувачів, з урахуванням формату навчання)



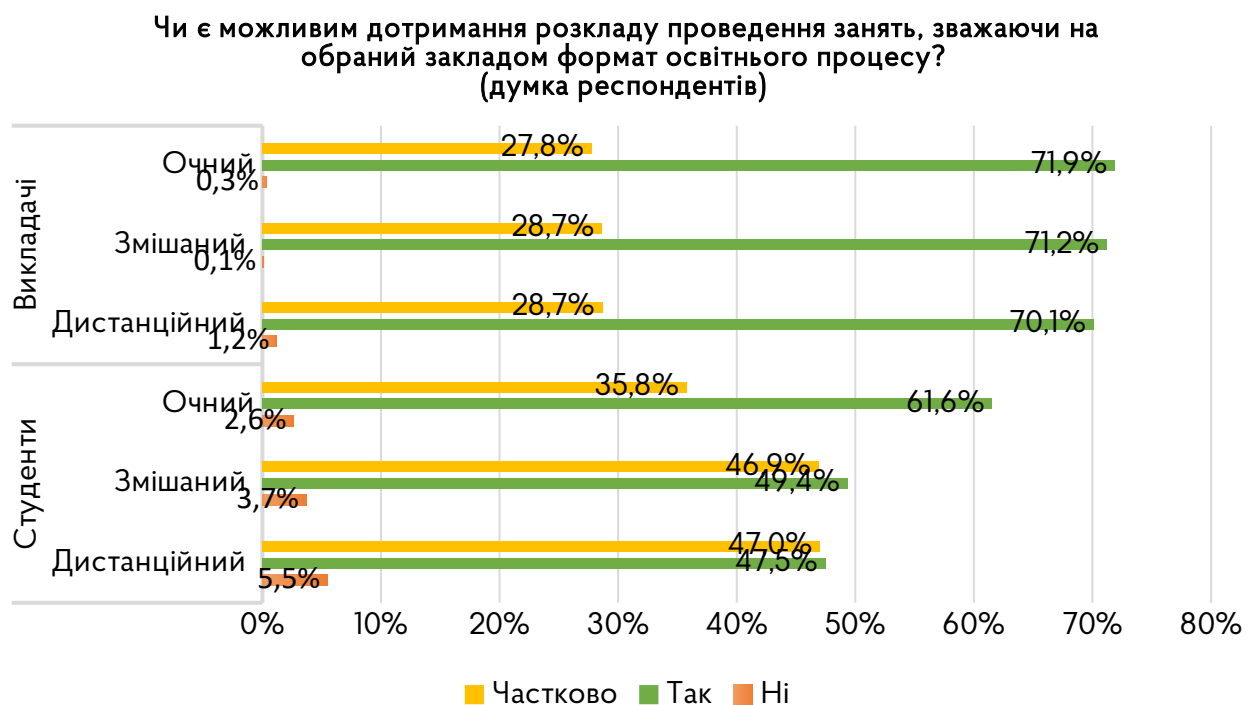
Зведену інформацію щодо рівня задоволеності респондентів оперативністю інформування з питань організації освітнього процесу у розрізі типів закладів освіти та формату організації освітнього процесу наводимо у таблиці:

Чи задоволені Ви оперативністю інформування з питань організації освітнього процесу?		Категорично ні		Скоріше ні		Скоріше так		Цілком так	
		Викладачі	Студенти	Викладачі	Студенти	Викладачі	Студенти	Викладачі	Студенти
ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ	Дистанційний	0,8%	2,9%	6,3%	10,8%	34,8%	46,5%	58,2%	39,9%
	Змішаний	1,1%	5,5%	3,4%	17,9%	42,4%	47,4%	53,1%	29,2%
	Очний	0,8%	4,6%	3,3%	15,9%	40,0%	52,0%	55,8%	27,6%
ЗАКЛАД ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ	Дистанційний	0,0%	3,7%	2,4%	9,2%	39,4%	50,0%	58,3%	37,1%
	Змішаний	0,8%	1,6%	7,4%	11,7%	39,3%	46,6%	52,5%	40,1%
	Очний	0,0%	2,5%	6,1%	9,1%	19,7%	30,7%	74,2%	57,8%
Загальний підсумок		0,8%	3,9%	4,3%	13,6%	39,1%	47,6%	55,8%	34,9%

Варто зауважити, що найнижча частка невдоволених комунікацією (13,5 %) спостерігається серед здобувачів, які навчаються дистанційно, а найвища (21,1%) – у тих студентів, заклади яких працюють в змішаному (очно-дистанційному) форматі. І 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

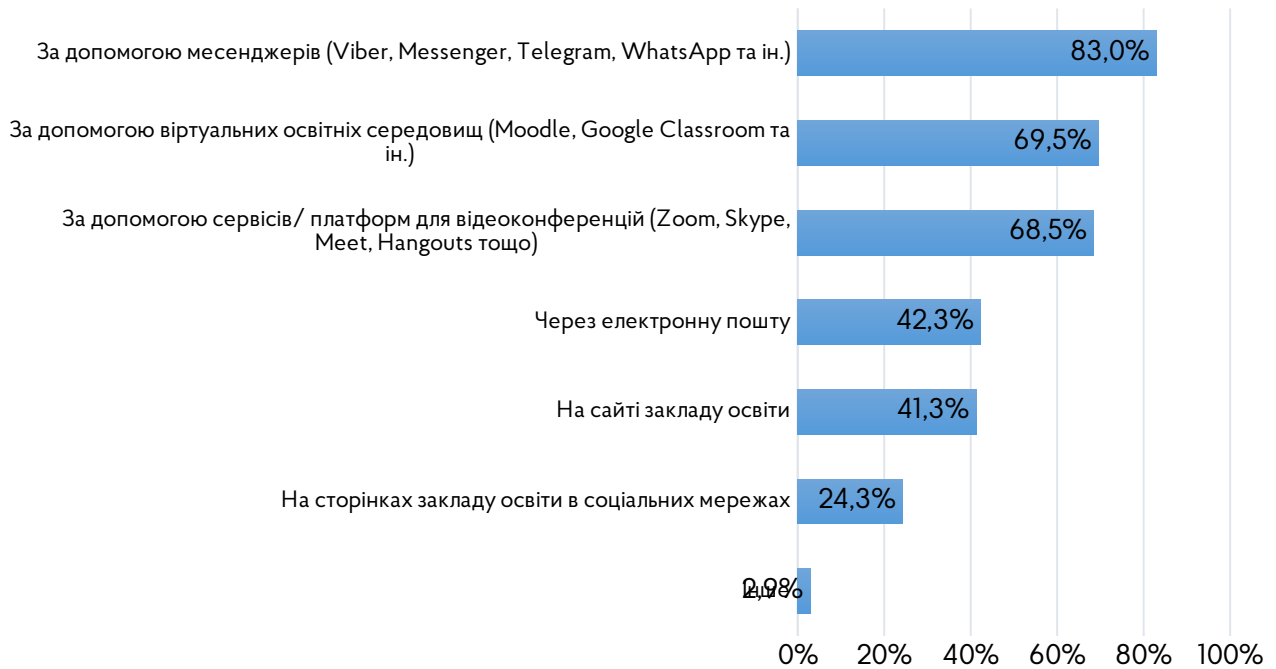
скаржились на пізні терміни інформування щодо змін у розкладі, вибору викладачем форми проведення занять (зокрема лекцій), а також вказували на потребу в наданні більш точної (зрозумілої) інформації та чітких вказівок у кожній конкретній ситуації, незважаючи на наявність у закладах освіти, на думку керівників, 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:



Повертаючись до питання використання в нинішніх умовах ефективних для конкретного закладу освіти, студента і викладача засобів інформування, ми спробували сформулювати **рейтинг синхронних та асинхронних інструментів**, які нині застосовуються закладами освіти для забезпечення зворотного зв'язку (передачі/отримання інформації):

Яким чином Ви надаєте інформацію здобувачам з питань організації навчання? (рейтинг інструментів, відповіді викладачів)



Яким чином Ви отримуєте інформацію з питань організації навчання від закладу освіти? (рейтинг інструментів, відповіді здобувачів)



Аналіз відповідей показав, що **основним інструментарієм в умовах воєнного стану, зокрема протягом II півріччя 2022/2023 навчального року, залишаються асинхронні засоби** – месенджери (про це зазначили переважна більшість як викладачів (83 %), так і здобувачів (88,9 %)).

Більше двох третин респондентів з числа викладачів (68,5 %) та близько 40 % студентів вказали також на **використання синхронних засобів навчання** – віртуальних освітніх середовищ та сервісів для відеоконференцій.

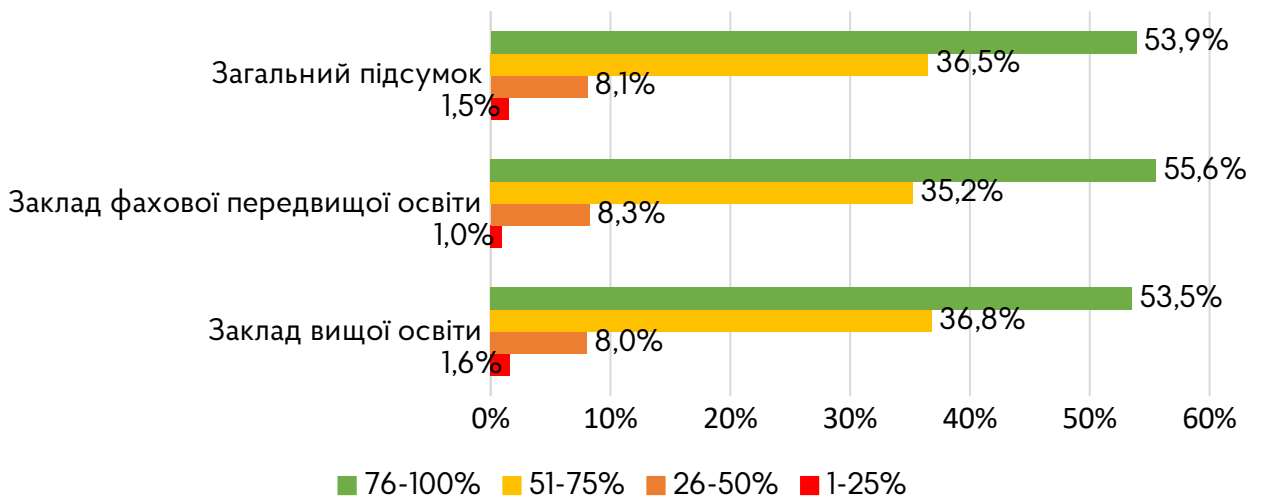
Проте, привертає увагу різниця у відповідях викладачів та студентів щодо рівня використання в освітньому процесі синхронних засобів навчання, що підтверджує попередню думку про низьку залученість здобувачів до занять в режимі реального часу.

Так, 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 досліджується Службою упродовж трьох років, і показники, які було отримано за результатами опитувань, проведених у закладах фахової передвищої та вищої освіти країни у періоди загальнонаціонального карантину та після введення воєнного стану, вказують на некритичне, але стабільне погіршення ситуації з відвідуванням – частка студентів, які фактично брали участь в освітньому процесі, протягом 2020-2023 рр. загалом знижувалась на 5-7 % за рік, незважаючи на формат провадження освітнього процесу. Разом із тим, у цій ситуації варто зважати на умови роботи закладів, їхнє місцезнаходження та специфіку окремих галузей.

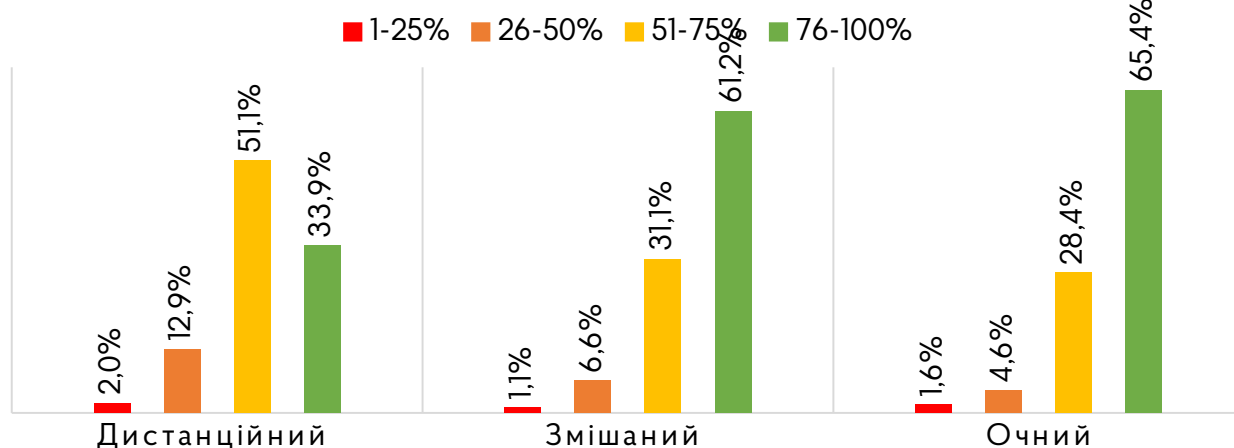
Варто зазначити, що загалом **ситуація з відвідуванням здобувачами занять** дещо змінилась протягом року від початку повномасштабного вторгнення. І якщо навесні 2022 року про відвідування студентами дисциплін на рівні 76-100 % за загальним контингентом говорили менше половини викладачів (46,8 %), то в умовах сьогодення цей показник зріс (59 % у I кварталі та 54 % у II кварталі 2023 року):

Яка частка здобувачів в нинішніх умовах мають змогу долучитись до занять? (відповіді викладачів, за типами закладів освіти)



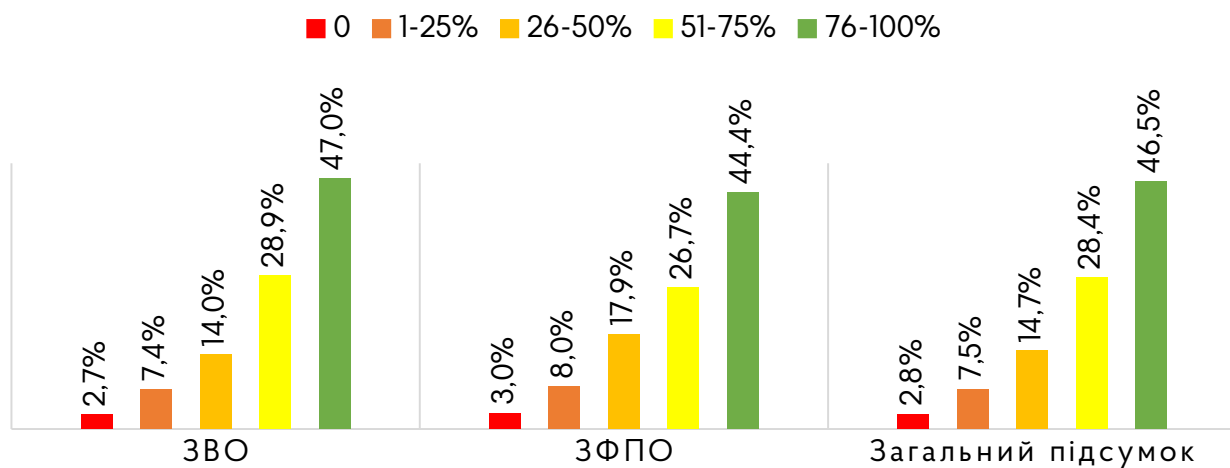
Разом із тим, привертають увагу відповіді викладачів щодо частки студентів, які фактично залучені до освітнього процесу в дистанційній формі: лише третина викладачів (33,9 %) зазначили про фактичну присутність більшості таких здобувачів (76-100 % від контингенту) на заняттях. Ця ситуація підсилює попередній висновок про низький рівень залученості здобувачів під час дистанційного навчання до синхронних заходів (у режимі реального часу). Найвищі показники залученості здобувачів до занять отримано щодо очного та змішаного форматів, хоча й вони дещо знизились (на 5-7 %) протягом семестру:

Рівень залученості студентів до занять, залежно від організованого закладом формату навчання (відповіді викладачів)



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 майже половина здобувачів (46,5 %) беруть активну участь в освітньому процесі, відвідуючи більшість занять:

Який обсяг занять Ви маєте можливість відвідувати в нинішніх умовах? (відповіді студентів)



**РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РЕСПОНДЕНТІВ
ОРГАНІЗАЦІЄЮ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ
У 2022/2023 НАВЧАЛЬНОМУ РОЦІ (II 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 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, 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 P – кількість нормованих відповідей учасників опитування.

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

Статус учасників опитування	Індекс задоволеності (за загальними результатами опитування)	Рівень задоволеності
Здобувач ЗФПО	76	Вищий за середній
Педагогічний працівник ЗФПО	78	Вищий за середній
Здобувач ЗВО	75	Вищий за середній
Науково-педагогічний працівник ЗВО	79	Вищий за середній

Також наводимо інформацію про індекс (рівень) задоволеності здобувачів та педагогічних, науково-педагогічних працівників ЗФПО та ЗВО освітнім процесом у попередніх періодах:

у II півріччі 2022/2023 навчального року (за результатами опитування, проведеного Службою у березні 2023 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

у I півріччі 2022/2023 навчального року (за результатами дослідження, проведеного Службою у вересні 2022 року, III квартал 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, наприкінці II півріччя 2022/2023 навчального року **рівень задоволеності респондентів (індекс задоволеності) освітнім процесом в умовах воєнного стану**, незалежно від обраного закладом освіти формату, у всіх категорій опитаних є вищим за середній, що свідчить про їхнє позитивне сприйняття організації навчання у цьому навчальному році в цілому та його відповідність очікуванням.

Варто зауважити, що результати розрахунку індексу задоволеності майже не змінились 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.

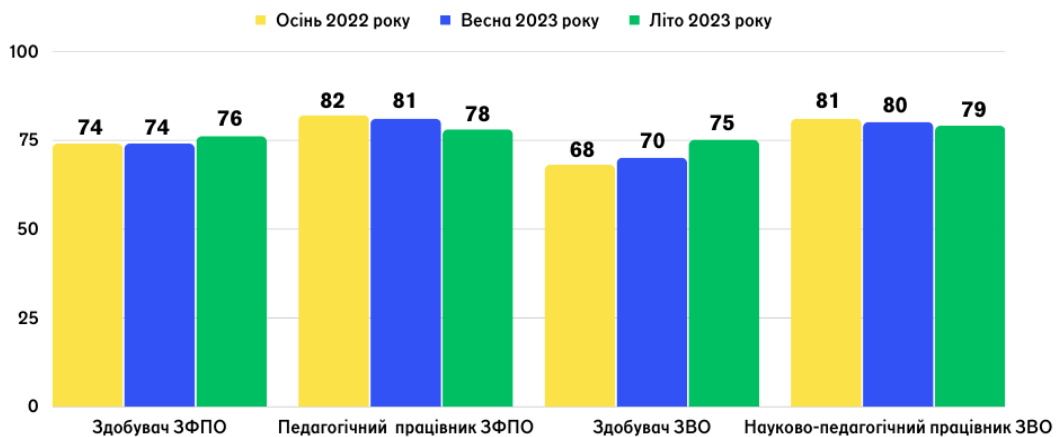
Також відзначимо, що протягом поточного семестру, зокрема у період з березня до червня 2023 року, результати обрахунку індексу задоволеності помітно зросли для двох категорій респондентів – здобувачів закладів фахової передвищої освіти (на 2 пункти) та здобувачів закладів вищої освіти (на 5 пунктів). Причому остання категорія респондентів протягом трьох років поспіль була найменш задоволеною як організацією освітнього процесу в умовах карантину, так і під час дії правового режиму воєнного стану, і рівень їхньої задоволеності не підіймався вище середнього.

Разом із тим, протягом згаданого періоду спостерігаємо незначне зниження індексу задоволеності (на 1-3 пункти) за обома групами викладачів – науково-педагогічних працівників вишів та педагогічних працівників коледжів. Зазначимо, що протягом 2020 – початку 2023 років рівень задоволеності цих груп респондентів був незмінно високим.

Результати розрахунку індексу задоволеності за результатами опитувань, що проводились Службою протягом 2022/2023 навчального року, наводимо нижче:

• 2022/2023 НАВЧАЛЬНИЙ РІК

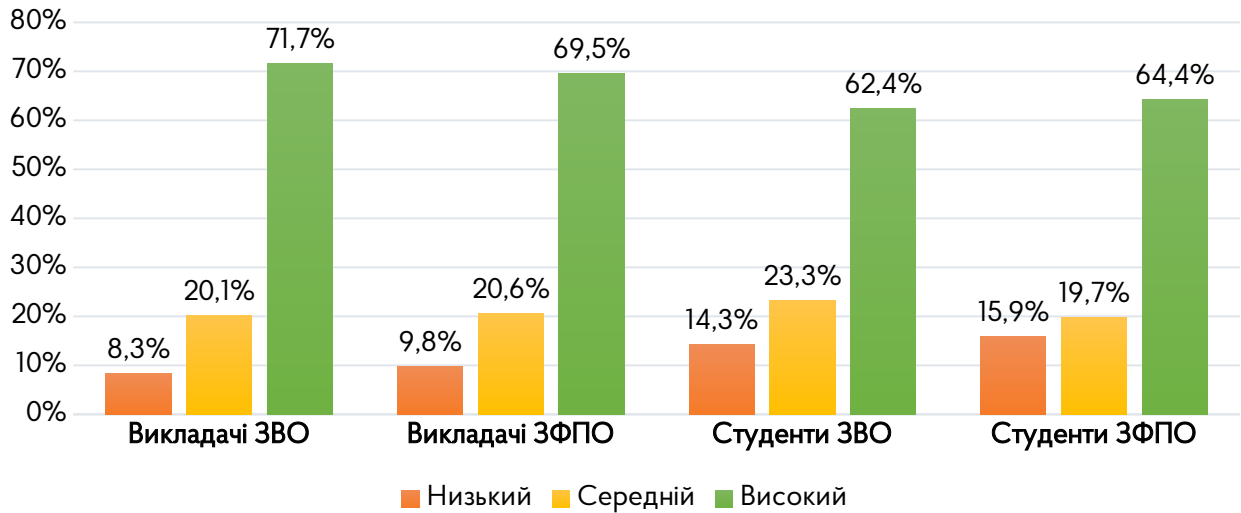
Результати розрахунку індексу задоволеності респондентів



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

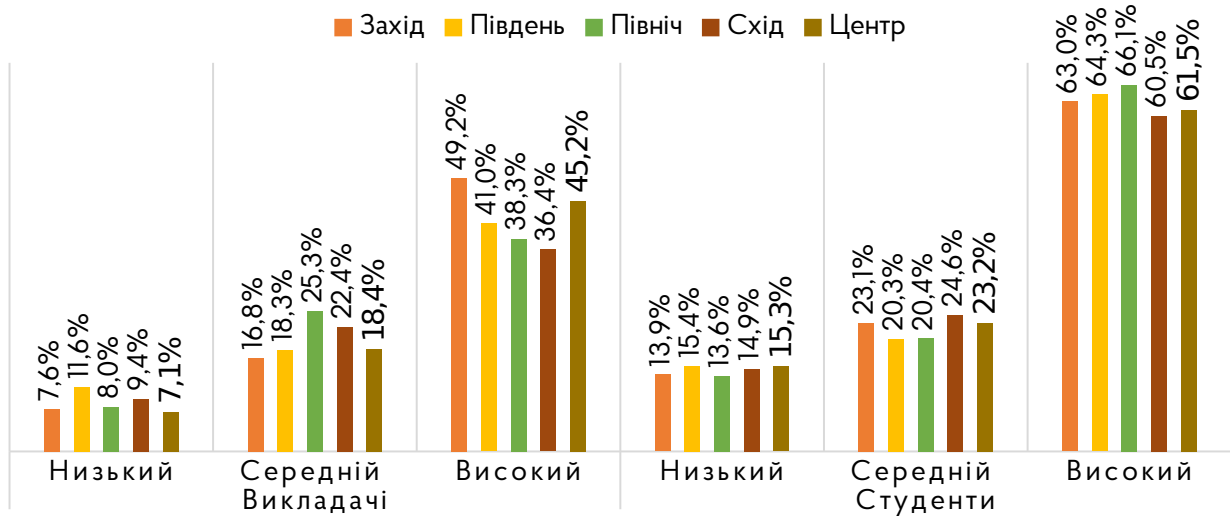
Щодо якості організації освітнього процесу у поточному навчальному році (одне з трьох питань, за якими визначається індекс задоволеності), зауважимо, що за результатами попередніх онлайн-анкетувань (вересень 2022 та березень 2023) оцінки від респондентів із числа педагогічних та науково-педагогічних працівників були традиційно високими (82-86 %). Результати ж нинішнього опитування вказують на зміну поглядів щодо цього питання: частка викладачів, які високо оцінили якість організації освітнього процесу у поточному навчальному році, знизилась до 70%. А серед здобувачів вже протягом трьох років поспіль зберігається тенденція до помірної оцінки:

Рівень задоволеності респондентів організацією освітнього процесу в цьому навчальному році (II квартал 2023 року)

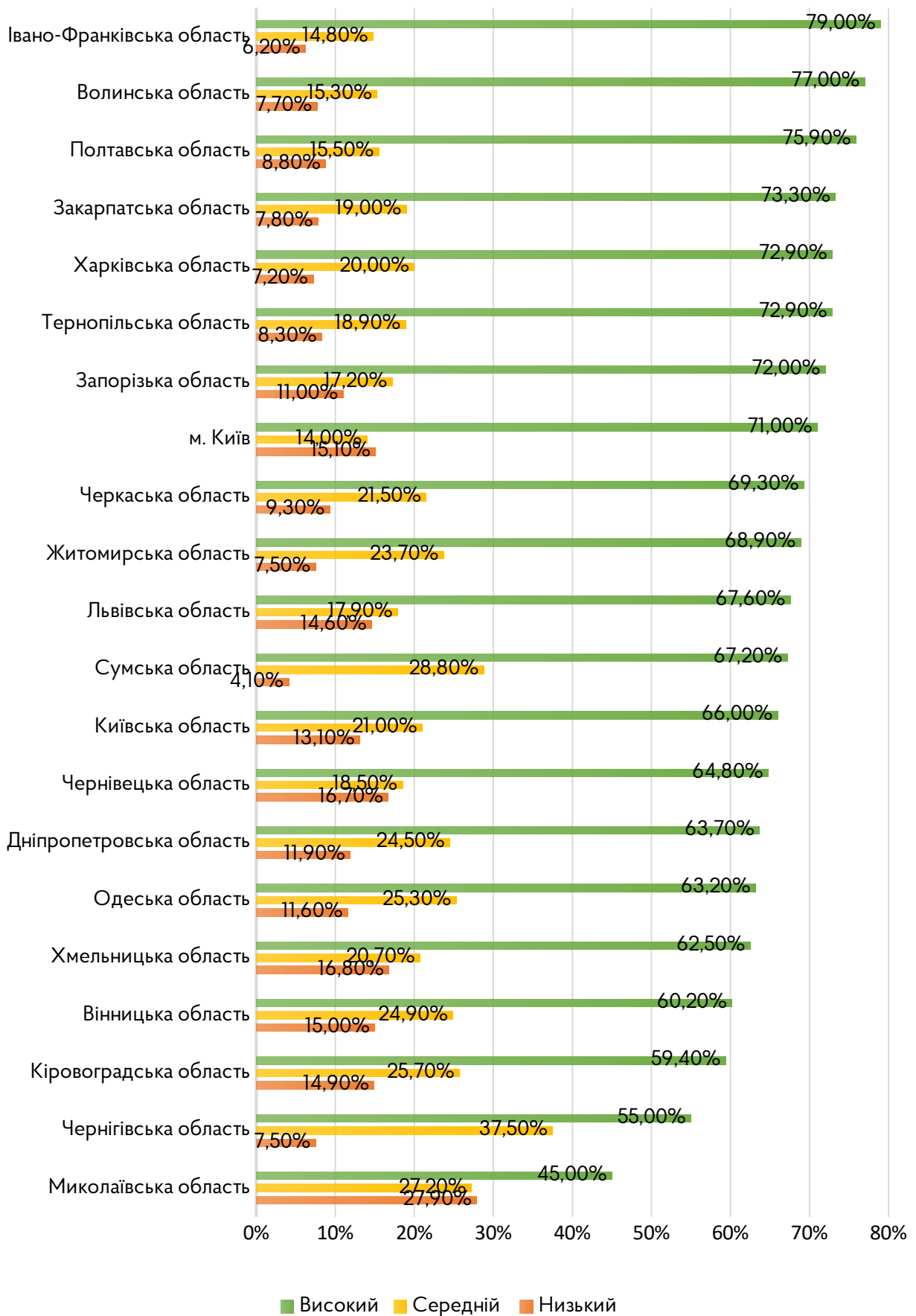


Інформацію щодо рівня задоволеності учасників опитування організацією освітнього процесу в 2022/2023 навчальному році за регіональним показником наводимо у двох наступних діаграмах:

Рівень задоволеності респондентів організацією освітнього процесу у 2022/2023 навчальному році (II квартал 2023 року, макрорегіони)



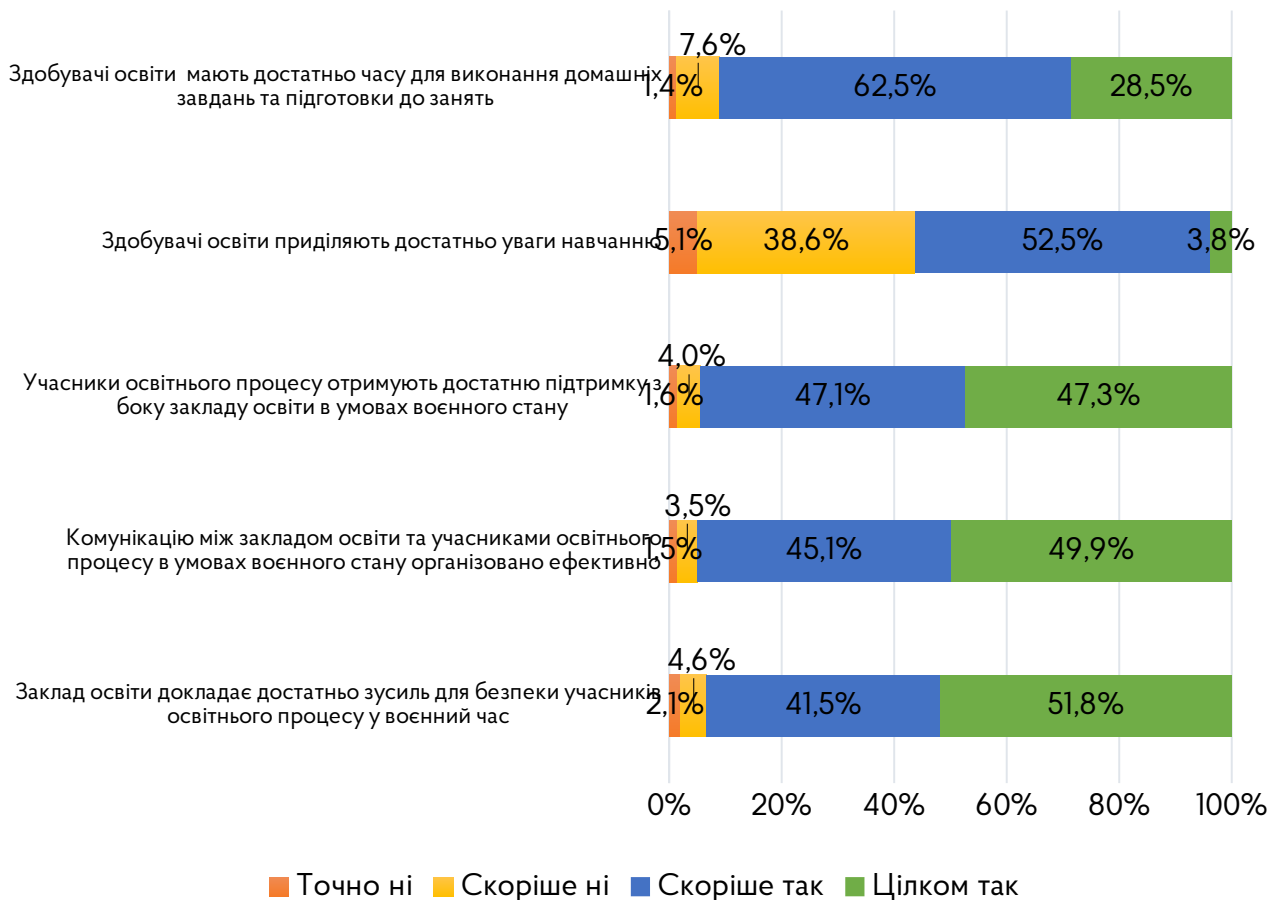
**Рівень задоволеності респондентів організацією освітнього процесу у цьому навчальному році
(II квартал 2023 року, у розрізі областей)**



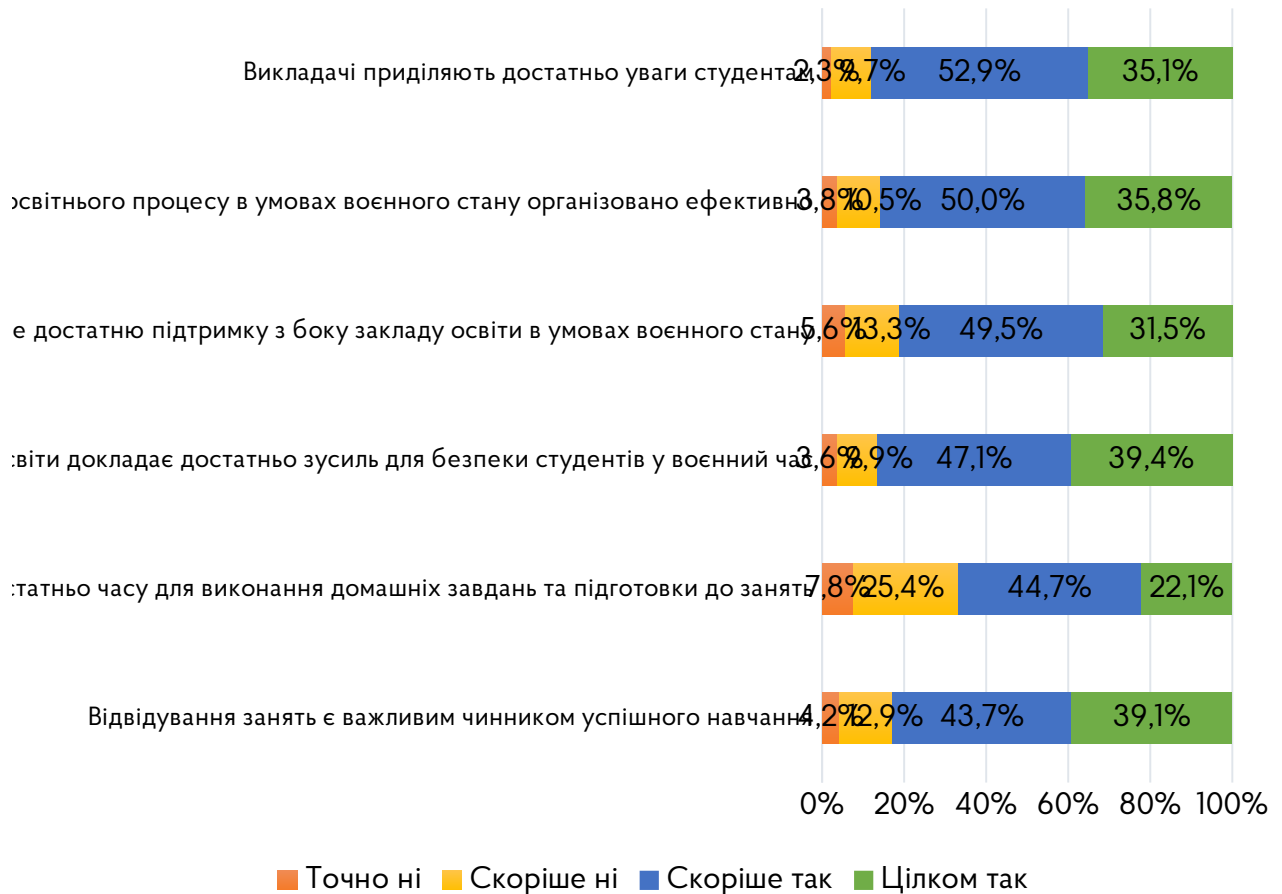
Отже, у II кварталі 2023 року загальні **результати обрахунку індексу задоволеності споживачів освітніх послуг**, з урахуванням результатів порівняння за регіонами рівня задоволеності респондентів організацією освітнього процесу у цьому навчальному році, вказують на те, що проблеми, які з'явилися з початку повномасштабного вторгнення та не були вирішені повною мірою наприкінці 2021/2022 навчального року, врегульовуються не суцільно (зважаючи на поточну ситуацію в окремих областях та індивідуальні можливості закладів). Як і раніше, подекуди залишаються невирішеними питання, пов'язані із особливостями організації навчання в умовах воєнного стану: комунікація, забезпечення участі здобувачів в освітньому процесі (з урахуванням місця їхнього перебування), перспектива повернення студентів та педагогів до закладів, а також забезпечення відповідного рівня захисту учасників освітнього процесу (у тому числі питання ресурсів).

З метою більш чіткого розуміння проблемних питань, респондентам було запропоновано визначити, наскільки вони **погоджуються або не погоджуються із твердженнями стосовно деяких аспектів, які безпосередньо впливають на якість забезпечення освітнього процесу в сучасних умовах**. Розподіл відповідей на це питання за категоріями респондентів наводимо нижче:

Наскільки Ви погоджуєтесь або не погоджуєтесь із наступними твердженнями? (відповіді викладачів)



Наскільки Ви погоджуєтесь або не погоджуєтесь із наступними твердженнями? (відповіді студентів)



Отже, учасники опитування не мають суттєвих нарікань на комунікацію із закладом освіти в умовах воєнного стану та зазначають, що її організовано на належному рівні (95 % викладачів та 85,8 % студентів). Також з'ясовано, що на думку респондентів, заклади освіти докладають достатньо зусиль для безпеки учасників освітнього процесу у воєнний час (93,3 % викладачів та 86,5 % студентів).

Також абсолютна більшість педагогічних та науково-педагогічних працівників (94,5 %), які взяли участь в опитуванні, впевнені, що учасники освітнього процесу отримують достатню підтримку з боку закладу освіти в умовах воєнного стану, і цю думку поділяють 81,1 % здобувачів освіти, проте кожен п'ятий з них (18,9 %) вказав на недостатність такої підтримки.

Разом із тим, на думку викладачів, масштабувалась проблема із недостатньою самоорганізацією здобувачів освіти – майже половина з них (43,7 %) вважають, що студенти приділяють недостатньо уваги навчанню, незважаючи на те, що мають вдосталь часу для виконання домашніх завдань та підготовки до занять (думка 91,1 % викладачів). Щодо цього питання, третина здобувачів (33,1 %) зазначають, що їм не вистачає часу для виконання домашніх завдань та підготовки до занять.

На завершення анкетування ми запропонували респондентам дати відкриту відповідь на запитання, **чого саме їм найбільше не вистачає для якісної роботи та навчання в умовах воєнного стану**. Таким чином ми прагнули зібрати більш детальну та розгорнуту інформацію від учасників, а також дати можливість відповідачам висловити свої власні думки, переконання, поділитись досвідом або почуттями, без обмеження на певний набір варіантів відповідей.

З метою зручності та лаконічності аналізу великої кількості відповідей, ми не деталізували їх в текстовому форматі, натомість, для висвітлення ключових думок респондентів традиційно скористалися методом «хмари слів» (word cloud) і візуалізували найбільш релевантні та часто згадувані у відповідях респондентів слова у вигляді графічного зображення:



Отже, закономірно, що для якісної роботи та навчання українським викладачам та студентам найбільше не вистачає миру та стабільності. Напружена ситуація у країні, частота повітряних тривог тощо впливають на психологічний стан учасників освітнього процесу, і це негативно позначається на їхній продуктивності та здатності зосереджуватись на навчанні та викладанні. Окрім того, необхідною умовою ефективної роботи для учасників опитування є стабільний інтернет-зв'язок та належне матеріально-технічне забезпечення закладів освіти, адже погіршення інфраструктури та зв'язку в умовах війни ускладнює доступ до інформації та спричиняє перешкоди для успішної організації процесів навчання та викладання.

Спілкування також є важливим аспектом у процесі здобуття студентами знань та роботи викладачів. Війна призвела до обмежень не лише у спілкуванні між учасниками освітнього процесу всередині закладу, але й вплинула на зовнішні зв'язки, що значно ускладнює обмін знаннями та досвідом.

Одним із найбільших бажань здобувачів освіти та викладацького складу закладів, які вимушено перемістились із тимчасово окупованих та особливо небезпечних територій, є деокупація рідних міст та сіл.

Учасники опитування, що вимушено покинули домівки та виїхали за кордон, бажають повернутись до стін своїх закладів в Україні. А викладачі потребують спілкування зі своїми студентами не онлайн, а в аудиторіях.

Отримані дані вказують на те, що респонденти в основному концентрують свою увагу на загальнодержавних проблемах, а не на своїх особистих потребах. Вони висловлюють готовність продовжувати працювати та навчатись, незалежно від складнощів та перешкод, з якими стикається країна в нинішніх умовах. Це свідчить про високий рівень патріотизму та здатність об'єднати зусилля для спільної справи.

Результати дослідження підкреслюють, що незважаючи на виклики та обставини, респонденти вбачають значущість загальнодержавних питань та вже роблять свій внесок у розв'язання цих проблем. І вміння зосереджуватись на суспільних завданнях є цінним ресурсом для подальшого розвитку країни.

Однак, необхідно також врахувати, що незалежно від відданості загальній справі, особисті потреби респондентів можуть залишатись незадоволеними. Тому є потреба у вдосконаленні механізму підтримки та допомоги учасникам освітнього процесу, щоб вони могли ефективніше працювати і навчатись, забезпечуючи якісний розвиток своїх індивідуальних потенціалів.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

За результатами проведеного у II кварталі 2023 року онлайн-анкетування учасників освітнього процесу з актуальних питань організації освітнього процесу та якості освіти в умовах воєнного стану з'ясовано, що заклади фахової передвищої та вищої освіти демонструють свою здатність забезпечувати повноцінний освітній процес протягом усього періоду воєнного стану, враховуючи надані рекомендації, а також доступні можливості та ресурси:

1. Наприкінці 2022/2023 навчального року (червень 2023) більшість закладів продовжують, як і в попередньому періоді (березень 2023), працювати у змішаному (очно-дистанційному) (53 %) та дистанційному (29 %) форматах. про застосування в нинішніх умовах очного формату (в аудиторіях закладу) зазначили 18 % респондентів із числа учасників освітнього процесу.

2. Встановлено, що протягом II півріччя 2022/2023 навчального року у закладах освіти відбувалась зміна форматів навчання, зокрема зросла частка застосування змішаного формату та знизилась частка закладів, які працюють очно та дистанційно. Разом із тим, протягом усього періоду від початку дії на території України воєнного стану (весна 2022 – літо 2023) спостерігається значний спад (майже утричі) застосування дистанційного формату роботи в усіх закладах вищої та фахової передвищої освіти країни.

3. Переважна більшість усіх учасників опитування (85,8 %) задоволені форматом організації освітнього процесу в нинішніх умовах. Абсолютна більшість викладачів (88,9 %) зазначили, що задоволені обраним форматом, найбільше – ті, які нині працюють в аудиторіях (95,8 %). Разом із тим, майже половина викладачів (44 %), які нині працюють дистанційно, зауважили, що віддали би перевагу змішаному формату, а кожен п'ятий з них (19 %) бажав би працювати очно.

4. Зважаючи на незмінну протягом декількох років поспіль підтримку студентами дистанційного навчання, закономірно, що і сьогодні найбільше обраний закладом формат навчання підтримують студенти, які в нинішніх умовах навчаються дистанційно (85,5 %). Однак, у порівнянні із результатами попереднього опитування (I квартал 2023 року), коли частка задоволених форматом організації освітнього процесу здобувачів сягала трохи більше 60 %, у II кварталі 2023 року показник підтримки ними обраних закладами форматів навчання значно зріс (до 82,7 %).

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, бажання учасників освітнього процесу працювати дистанційно, а також позитивну практику застосування дистанційного формату у минулому (у т. ч. спроможність закладу ефективно організувати освітній процес дистанційно в нинішніх умовах).

6. Основними факторами, які мають зумовлювати вибір закладами очного або змішаного (очно-дистанційного) форматів навчання, учасники опитування вважають: можливість забезпечення захисту учасників освітнього процесу (наявність обладнаних укриттів, достатній рівень безпеки організації освітнього процесу), необхідність якісного забезпечення освітнього процесу та спроможність закладу зробити це, бажання учасників освітнього процесу працювати у стінах закладу, належне 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 більшість педагогів (61,8 %). Разом із тим, на такий високий показник проведення занять в режимі реального часу під час дистанційного навчання вказали менше половини здобувачів (44,1 %). Така розбіжність у відповідях викладачів та здобувачів освіти може бути пов'язана з кількісним аспектом сприйняття. І серед можливих причин такої розбіжності ми вбачаємо:

суб'єктивне сприйняття – викладачі можуть вважати, що проводять більше синхронних занять, оскільки вони активно беруть участь у них та організують цей процес. Здобувачі ж можуть сприймати ситуацію інакше, оскільки їм важче оцінити обсяг і частоту проведення занять;

відсутність здобувачів на заняттях – деякі студенти можуть пропускати синхронні заняття через різні обставини, такі як технічні проблеми або конфлікт графіків, тому вони можуть вказувати на меншу кількість таких занять;

зміна підходів – можливо, частка проведення занять у режимі реального часу була дійсно вищою раніше (за декілька тижнів до опитування), але у зв'язку зі зміною умов зменшилася.

Для уточнення ситуації та деталізації причин в подальшому будуть застосовані додаткові запитання за цією проблематикою. Таким чином, зможемо отримати більш повне та об'єктивне розуміння аспектів сприйняття та досвіду респондентів щодо цього питання.

8. Результати обох кварталних опитувань, проведених у березні та червні 2023 року, вказують на належне забезпечення закладами освітніх послуг у складних воєнних умовах – більшість респондентів як із числа викладачів (91 %), так і студентів (65 %) позитивно оцінили організацію освітнього процесу у 2022/2023 навчальному році в порівнянні з попереднім.

9. Кожен другий респондент з педагогів (50 %) вважає, що рівень якості освітніх послуг не змінився у порівнянні з попереднім періодом навчання, а 41 % 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 9 % викладачів.

10. Кожен четвертий респондент із числа здобувачів освіти (25 %) впевнений, що показники якості викладання у цьому навчальному році покращились, і лише 8 % опитаних студентів вважають, що якість викладання у цьому навчальному році загалом погіршилася.

11. На думку кожного другого з викладачів (50 %), рівень знань здобувачів освіти у цьому навчальному році (II півріччя), у порівнянні з аналогічним періодом попереднього навчального року, залишився без змін. На покращення ж результатів навчання студентів у II кварталі 2023 року вказали 20 % викладачів, на погіршення – 30 % респондентів.

12. 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 I півріччям 2022/2023 навчального року, частка педагогічних та

науково педагогічних працівників, які позитивно оцінюють комунікацію зі своїми закладами, у II півріччі зростає та становить 92-95 %.

14. 82,5 % студентів, незалежно від формату навчання, у II кварталі 2023 року досить високо оцінюють якість комунікації із своїм закладом, на відміну від результатів I кварталу, коли таку думку мали 63,5 %. Разом із тим, 17,5 % здобувачів зазначили, що незадоволені рівнем інформування.

Найнижча частка невдоволених комунікацією (13,5 %) спостерігається серед здобувачів, які навчаються дистанційно, а найвища (21,1 %) – у тих студентів, заклади яких працюють в змішаному (очно-дистанційному) форматі. І такий результат може бути пов'язаний саме з проблемою оперативності та актуальності інформації, яка 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.

15. Основним інструментарієм в умовах воєнного стану, зокрема протягом II півріччя 2022/2023 навчального року, залишаються асинхронні засоби – месенджери (про це зазначили 83 % викладачів і 88,9 % 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, привертає увагу різниця у відповідях викладачів та студентів щодо рівня використання в освітньому процесі синхронних засобів навчання, що підтверджує попередню думку про низьку залученість здобувачів до занять в режимі реального часу.

16. Питання якості залучення здобувачів до освітнього процесу досліджується Службою упродовж трьох років, і показники, які було отримано за результатами опитувань, проведених у закладах фахової передвищої та вищої освіти країни у періоди загальнонаціонального карантину та після введення воєнного стану, вказують на некритичне, але стабільне погіршення ситуації з відвідуванням – частка студентів, які фактично брали участь в освітньому процесі, протягом 2020-2023 рр. загалом знижувалась на 5-7 % за рік, незважаючи на формат провадження освітнього процесу. Разом із тим, у цій ситуації варто зважати на умови роботи закладів, їхнє місцезнаходження та специфіку окремих галузей.

Загалом ситуація з відвідуванням здобувачами занять дещо змінилась протягом року від початку повномасштабного вторгнення. І якщо навесні 2022 року про відвідування студентами дисциплін на рівні 76-100 % (за загальним контингентом) говорили менше половини викладачів (46,8 %), то в умовах сьогодення цей показник зріс (59 % у I кварталі та 54 % у II кварталі 2023 року).

Разом із тим, привертають увагу відповіді викладачів щодо частки студентів, які фактично залучені до освітнього процесу в дистанційній формі: лише третина викладачів (33,9 %) зазначили про фактичну присутність більшості таких здобувачів (76-100 %) на заняттях. Ця ситуація підсилює попередній висновок про низький рівень залученості здобувачів під час дистанційного навчання до синхронних заходів (у режимі реального часу). Найвищі показники залученості здобувачів до занять отримано щодо очного та змішаного форматів, хоча й вони дещо знизились (на 5-7 %) протягом семестру.

17. Наприкінці II півріччя 2022/2023 навчального року рівень задоволеності респондентів (індекс задоволеності) освітнім процесом в умовах воєнного стану, незалежно від обраного закладом освіти формату, у всіх категорій опитаних є вищим за середній, що свідчить про їхнє позитивне сприйняття організації навчання у цьому навчальному році в цілому та його відповідність очікуванням.

Результати розрахунку індексу задоволеності майже не змінились 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.

Протягом II семестру поточного навчального року, зокрема у період з березня до червня 2023 року, результати обрахунку індексу задоволеності помітно зросли для двох категорій респондентів – здобувачів закладів фахової передвищої освіти (на 2 пункти) та здобувачів закладів вищої освіти (на 5 пунктів). Причому остання категорія респондентів протягом трьох років поспіль була найменш задоволеною як організацією освітнього процесу в умовах карантину, так і в період дії воєнного стану, і рівень їхньої задоволеності не підіймався вище середнього.

Разом із тим, протягом згаданого періоду спостерігаємо незначне зниження індексу задоволеності (на 1-3 пункти) за обома групами педагогів – науково-педагогічних працівників вишів та педагогічних працівників коледжів. Зазначимо, що протягом 2020 – початку 2023 років рівень задоволеності цих груп респондентів був незмінно високим.

Отже, у II кварталі 2023 року загальні результати обрахунку індексу задоволеності споживачів освітніх послуг, з урахуванням результатів порівняння за регіонами рівня задоволеності респондентів організацією освітнього процесу у цьому навчальному році, вказують на те, що проблеми, які з'явилися з початку повномасштабного вторгнення та не були вирішені повною мірою наприкінці 2021/2022 навчального року, врегульовуються не суцільно (зважаючи на поточну ситуацію в окремих областях та індивідуальні можливості закладів). Як і раніше, подекуди залишаються невирішеними питання, пов'язані із особливостями організації навчання в умовах воєнного стану: комунікація, забезпечення участі здобувачів в освітньому процесі (з урахуванням місця їхнього перебування), перспектива повернення студентів та педагогів до закладів, а також забезпечення відповідного рівня захисту учасників освітнього процесу (у тому числі питання ресурсів).

З огляду на отримані результати, вважаємо за доцільне рекомендувати закладам фахової передвищої та вищої освіти:

1) за умов сприятливої безпекової ситуації розглянути можливість застосування формату очного навчання, з урахуванням індивідуальних потреб, рівня задоволеності організацією освітнього процесу та бажання здобувачів і науково-педагогічних працівників працювати в очному форматі;

2) у разі несприятливої ситуації щодо безпеки 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.