**Про результати моніторингу якості освітніх послуг МОІППО у 2023 році**

З метою отримання аналітичних даних про рівень задоволеності освітніх потреб споживачів послуг МОІППО для прийняття обґрунтованих управлінських рішень щодо покращення показників якості у 2023 році в межах внутрішньої системи якості розпочато моніторинг якості освітніх послуг.

Задля досягнення мети моніторингу реалізовано такі завдання:

- відстежити тенденції в розвитку якості освітніх послуг МОІППО;
- установити відповідність фактичних результатів освітньої діяльності її заявленим цілям;
- оцінити ступень, напрям і причини відхилень від цілей;
- забезпечити прозорість діяльності та готовність до змін в інтересах споживачів освітніх послуг;
- сприяти оперативному реагуванню на ринкове середовище.

Об’єктами моніторингу визначено умови освітнього процесу, контент, практики викладання, що оцінюються за критеріями:

- актуальність і практична спрямованість змісту;
- зручність платформи Google Classroom;
- підтримка роботи на платформі;
- гнучкість у підходах до вирішення проблемних організаційних питань;
- доцільність і практична спрямованість методів викладання;
- адекватність обсягів завдань для самостійного опрацювання;
- комунікація викладачів, кураторів, слухачів на засадах партнерства.

Моніторинг проведено методом анонімного опитування за допомогою гугл-форми.

Реалізація завдань дослідження передбачала пілотний та основний етапи. Упродовж пілотного етапу (січень – березень 2023 року) апробовано концепцію, інструментарій і процедури моніторингу. Протягом квітня –

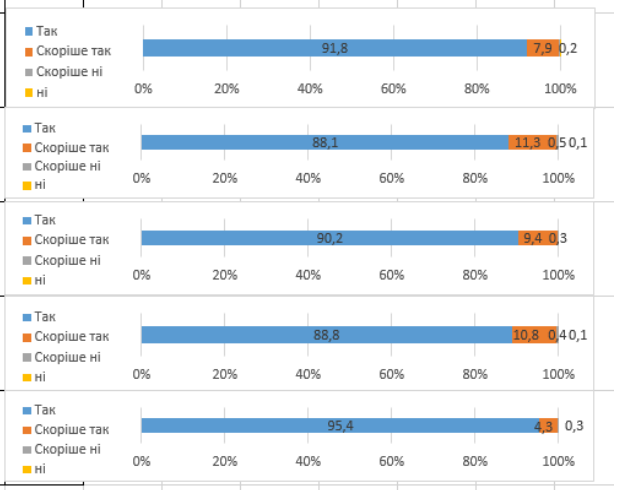
грудня 2023 року проходив основний етап дослідження. За рік опитуванням охоплено 5 404 слухачі курсів підвищення кваліфікації.

Узагальнення результатів здійснено навчально-методичною лабораторією моніторингу якості освіти та сертифікації в розрізі кожної групи у форматі гугл-таблиці, на окремих вкладках якої узагальнено оцінювання тематики конкретного викладача. Ці матеріали призначені для службового використання керівництвом та структурними підрозділами інституту.

За узагальненими оцінками 5 404 слухачів курсів усі досліджувані показники отримали високі оцінки (від 88,1 % до 95,4 %), що свідчить про ефективну організацію освітнього процесу й високу якість освітньої послуги в цілому (діаграма 1). Сильна сторона – це людський чинник і супровід, адже комунікація на засадах партнерства (95,4 %), а також методична підтримка (90,2 %) отримали переконливе «так». Це вказує на високий рівень емпатії, прозорості та професіоналізму з боку кураторів, що є ключовим фактором підтримки мотивації слухачів. Зміст пропонованих програм повністю відповідає потребам аудиторії: 91,8 % респондентів підтвердили його актуальність і практичну спрямованість. Навчальний матеріал орієнтований на реальне застосування. Оцінка зручності платформи Google Classroom є найнижчою серед усіх параметрів (88,1 %), хоча це все ще високий показник, що вказує на наявність незначного технічного або інтерфейсного бар’єру для окремих користувачів.

Діаграма 1

| | **Оцініть якість отриманої Вами освітньої послуги за критеріями** (кількість респонтентів: 5404) (у відсотках) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Так | Скоріше так | Скоріше ні | ні |
| Актуальність і практична спрямованість змісту | 91,8 | 7,9 | 0,2 | 0,0 |
| Зручність платформи Google Classroom | 88,1 | 11,3 | 0,5 | 0,1 |
| Методична підтримка роботи на платформі | 90,2 | 9,4 | 0,3 | 0,0 |
| Гнучкість у підходах до вирішення проблемних організаційних питань | 88,8 | 10,8 | 0,4 | 0,1 |
| Комунікація куратора і слухачів на засадах партнерства | 95,4 | 4,3 | 0,3 | 0,0 |




Споживачі освітніх послуг МОІППО в цілому дають схвальні відгуки про якість освітніх послуг. Освітній процес побудовано успішно: пріоритетом виявилися якісна взаємодія та практична цінність матеріалу. Для подальшого вдосконалення варто приділити увагу коротким інструкціям чи цифровому інструктажу щодо роботи з Google Classroom для оптимізації технічного досвіду слухачів. Разом з тим дані, узагальнені в розрізі кожної групи слухачів курсів, дають можливості для вдосконалення пропонованого контенту, різноманітності форм організації освітнього процесу, методів і практик викладання, зручності процесу навчання тощо.