

КОМІТЕТ З ЯКОСТІ АКАДЕМІЧНИХ СТАНДАРТІВ

АНАЛІТИЧНІ МАТЕРІАЛИ

МОНІТОРИНГ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ З НАДАННЯ ЇМ ПІДТРИМКИ 2025/2026

I. Загальна характеристика опитування

Згідно з вимогами Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG) 2015 року, частини 1: Стандарти та рекомендації щодо внутрішнього забезпечення якості, передбачено, що заклади повинні забезпечувати адекватні та легкодоступні навчальні ресурси і підтримку здобувачів. На виконання вимог європейських стандартів якості в Університеті імені Альфреда Нобеля запроваджено моніторинг задоволеності здобувачів вищої освіти з надання їм підтримки.

Моніторинг задоволеності здобувачів вищої освіти з надання їм підтримки проводився втретє. Перше опитування проводилось у паперовому варіанті у 2020 р., в якому взяли участь 90 здобувачів вищої освіти I-IV років навчання. Друге опитування проведено у травні 2022 р. в електронному вигляді, взяли участь 684 здобувача.

В опитуванні у 2025/2026 н.р. взяли участь 238 здобувачів наступних ОП: Право; Підприємництво, торгівля та біржова діяльність; Туризм; Готельно-ресторанна справа; Комп'ютерні науки; Філологія. Переклад (англійська); Філологія. Переклад (англійська). Аудіовізуальний переклад/Фаховий переклад; Філологія. Мова та література (англійська); Мова та література (англійська). Мас-медіа технології; Мова та література (англійська). Медіакомунікації в міжнародних відносинах; Міжнародні економічні відносини; Міжнародні економічні відносини (англ.); Міжнародний менеджмент (валідована програма Університетом Уельсу Трініті Сент Девід, Велика Британія); Менеджмент; Сіті-менеджмент; Фінанси, банківська справа та страхування; Маркетинг; Маркетинг (англ.); Реклама і бізнес комунікації; Психологія; Консультування та реабілітаційна робота; Консультування та корекційно-розвивальна робота; Психосоціальна допомога та реабілітація; Соціально-педагогічна діяльність; Управління навчальним закладом; Педагогіка вищої школи; Професійна освіта.

Розподіл здобувачів – учасників опитування за освітніми ступенями представлено в табл. 1.

Таблиця 1

Розподіл здобувачів вищої освіти учасників опитування за освітніми ступенями у 2025/2026 н.р.

Освітній ступінь	Частка
Бакалавр	77,7%
Магістр	19,3%
Доктор філософії	2,9%

Розподіл здобувачів – учасників опитування за роками навчання представлено у таблиці 2.

Таблиця 2

Розподіл здобувачів вищої освіти учасників опитування за роками навчання у 2025/2026 н.р.

Рік навчання	Частка
Перший	35,7%
Другий	13,0%
Третій	13,4%
Четвертий	37,8%

В опитуванні взяли участь здобувачі вищої освіти, які представляють усі форми навчання: очна (денна), очна (вечірня) та заочна, дистанційна (табл. 3).

Таблиця 3

Розподіл здобувачів, які взяли участь в опитуванні за формами навчання

Форма навчання	Відсоток від загальної кількості учасників
очна (денна)	75,2 %
очна (вечірня)	2,9 %
заочна	10,5 %
дистанційна	11,3 %

II. Аналіз результатів за блоками питань

Відповіді респондентів за наступними питаннями розподілились наступним чином:

Які з проблем під час навчання Вас зараз особливо хвилюють (оберіть не більше трьох варіантів відповіді)?

- ☐ Якість організації освітнього процесу (розклад занять, організація самостійної роботи, ін.) – 36,1%
- ☐ Якість викладання (ведення занять, оцінювання знань, ін.) – 31,9%
- ☐ Допомога при працевлаштуванні за фахом – 25,6%

☐ Якість матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу (комп'ютерне обладнання, програмне забезпечення, мультимедійне забезпечення, ін.) – 17,6%

☐ Якість харчування і ціни в студентському кафе та буфеті – 16,8%

☐ Якість організації практики – 16%

☐ Якість побутових умов у гуртожитку – 8,8%

☐ Робота кафедри – 6,7%

☐ Робота загального деканату – 5,9%

☐ Первинна медична допомога – 4,6%

☐ Робота адміністрації – 3,8%

☐ Робота бібліотеки – 3,4%

☐ Робота договірної відділу – 0,8%

☐ Робота відділу аспірантури та докторантури 0,4%

☐ Інше, вкажіть що саме (нічого та ін.) – 19,3%

Здобувачі вказали й окремі проблеми: «хотілось би стабільний розклад, бо це дозволить краще планувати учбовий процес»; «успішний захист дипломної роботи».

Першу тройку складають: якість організації освітнього процесу, якість викладання, допомога при працевлаштуванні за фахом.

Коли виникають будь які проблеми з навчанням, до кого Ви звертаєтесь за допомогою в першу чергу (оберіть не більше трьох варіантів відповіді)?*

☐ до викладача – 67,6%;

☐ до одногрупників – 57,6%;

☐ до завідувача кафедри – 37%;

☐ до представника деканату – 21,8%;

☐ до однокурсників – 18,1%;

☐ до батьків – 14,7%;

☐ до друзів – 13,9%;

☐ інше, вкажіть хто саме – 3,37%

☐ до гаранта ОП – 2,5%;

☐ до завідувача аспірантури – 2,1%;

☐ до проректора – 0%;

Окремі здобувачі вказали, що звертаються до омбудсмена, працівника кафедри, штучного інтелекту.

У 2026 р. перші три позиції: викладачі, одногрупники та завідувачі кафедр.

Відповідно до Закону України «Про вищу освіту» здобувачі мають право обрати 25% навчальних дисциплін. Ви знайомі з алгоритмом обрання навчальних дисциплін за вільним вибором здобувачів на наступний семестр?*

☐ так – 82,4%;

☐ ні – 6,7%;

☐ важко відповісти – 10,9%.

Результати опитування свідчать про високий рівень поінформованості здобувачів освіти щодо процедури обрання навчальних дисциплін за вільним вибором. Більшість респондентів (82,4%) зазначили, що знайомі з алгоритмом вибору дисциплін на наступний семестр. Лише 6,7% опитаних відповіли, що не володіють такою інформацією, а 10,9% вагалися з відповіддю. Отримані дані свідчать про достатньо ефективне інформування здобувачів щодо реалізації їхнього права на формування індивідуальної освітньої траєкторії.

Чи знаєте Ви, що у разі виникнення особливих освітніх потреб здобувач має право скористатися процедурою оформлення навчання за індивідуальним графіком?

☐ так – 89,5%;

☐ ні – 7,1%;

☐ важко відповісти – 3,4%.

Переважає більшість здобувачів (89,5%) знають про право на оформлення навчання за індивідуальним графіком у разі виникнення особливих освітніх потреб. Результати свідчать про високий рівень поінформованості студентів щодо механізмів забезпечення індивідуалізації освітнього процесу та підтримки здобувачів у разі виникнення особливих обставин.

Чи доводилося Вам звертатися із запитом до деканату?

☐ так – 80,3%;

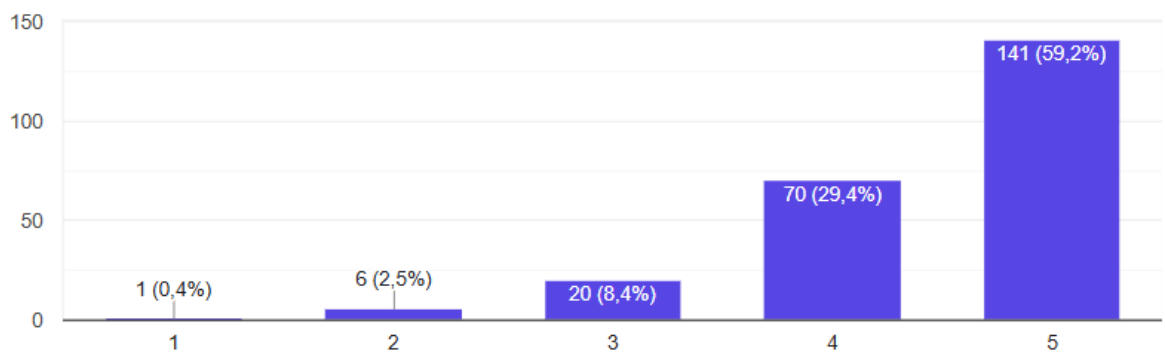
☐ ні – 16,8%;

☐ важко відповісти – 2,9%.

Більшість опитаних здобувачів (80,3%) зазначили, що зверталися до деканату з різних питань, що свідчить про активну взаємодію студентів з адміністративними підрозділами факультету. Отримані результати можуть свідчити про доступність деканату для студентів та його важливу роль у вирішенні організаційних і навчальних питань.

Оцініть рівень задоволеності вирішення запитів до деканату (за шкалою від 1 - зовсім незадоволений(-а) до 5-повністю задоволений(-а))

238 відповідей



Результати опитування свідчать про високий рівень задоволеності здобувачів освіти якістю та ефективністю вирішення питань, з якими вони звертаються до деканату. Зокрема, 88,6% респондентів оцінили свій досвід взаємодії з деканатом на 4 або 5 балів.

Загалом результати демонструють, що деканат успішно виконує функції адміністративної підтримки студентів та забезпечує належний супровід освітнього процесу, що позитивно впливає на загальну задоволеність здобувачів якістю наданих послуг.

Оцініть рівень згоди з наступними твердженнями (за шкалою від 1 - зовсім незгодний(-а) до 5-повністю згодний(-а)):

Твердження	1	2	3	4	5
Затверджений розклад занять є оптимальним	5 (2,1%)	13 (5,5%)	45 (18,9%)	62 (26,1%)	113 (47,5%)
Здобувачів вчасно інформують про зміни в розкладі	14 (5,9%)	18 (7,6%)	43 (18,1%)	69 (29,0%)	94 (39,5%)
Графік проведення контрольних заходів є оптимальним	3 (1,3%)	15 (6,3%)	38 (16,0%)	55 (23,1%)	127 (53,4%)

Результати оцінювання свідчать про загалом позитивне сприйняття здобувачами організації освітнього процесу. Майже три чверті респондентів (73,6%) погоджуються або повністю погоджуються з тим, що затверджений розклад занять є оптимальним. Щодо своєчасності інформування про зміни в розкладі, позитивно оцінили цей аспект 68,5% опитаних. Найвищий рівень задоволеності зафіксовано щодо графіка проведення контрольних заходів: 76,5% здобувачів погоджуються або повністю погоджуються з його оптимальністю. Це свідчить про ефективне планування контрольних заходів та врахування потреб студентів.

Чи користувались Ви впродовж 2025-2026 н.р. такими електронними сервісами:

Сервіси	Так	Ні, але знаю про такий сервіс	Ні, не знаю про такий сервіс
АСУ Розклад	191 (80,3%)	23 (10,0%)	24 (10,1%)
АСУ Особистий кабінет	194 (82,0%)	29 (12,2%)	15 (6,3%)
Електронний репозитарій	41 (17,2%)	80 (33,6%)	117 (49,2%)
Електронна Бібліотека	51 (21,4%)	124 (52,1%)	63 (26,5%)

Найбільш популярними серед здобувачів є сервіси «АСУ Особистий кабінет» (82,0%) та «АСУ Розклад» (80,3%). Високі показники використання свідчать про інтегрованість цих сервісів в освітній процес та їх практичну значущість для студентів.

Водночас значно нижчим є рівень використання Електронного репозитарію (17,2%) та Електронної бібліотеки (21,4%). Особливу увагу привертає те, що майже половина респондентів (49,2%) взагалі не знає про існування Електронного репозитарію, а 26,5% не обізнані про Електронну бібліотеку. Це свідчить про необхідність посилення інформаційної роботи щодо науково-інформаційних ресурсів університету.

У разі виникнення питань щодо наукової роботи (наприклад, участі у конференції, підготовці тез, статті тощо) Ви звертаєтесь за допомогою (кількість виборів варіантів відповіді необмежена):*

- ☐ до викладача – 76,6%;
- ☐ до завідувача кафедри – 11,9%;
- ☐ до гаранта – 5,1%;
- ☐ інше, вкажіть до кого саме – 5,1%.
- ☐ до представника департаменту наукової діяльності – 1,3%;

У разі виникнення питань щодо наукової діяльності більшість здобувачів звертаються до викладачів (76,6%), що підтверджує їх ключову роль у науковому консультуванні студентів. Значно рідше респонденти звертаються до завідувачів кафедр (11,9%), гарантів освітніх програм (5,1%) або представників департаменту наукової діяльності (1,3%).

В Університеті імені Альфреда Нобеля здобувачі мають можливість пройти стажування за кордоном, взяти участь у програмах міжнародних академічних обмінів, міжнародних програмах подвійних дипломів. Чи знаєте Ви про такі можливості?*

- ☐ так – 89,9%;
- ☐ важко відповісти – 5,5%;
- ☐ ні – 4,6%.

Переважає більшість здобувачів (89,9%) знають про можливості міжнародної мобільності, стажування за кордоном та участі у програмах

подвійних дипломів. Це свідчить про ефективне інформування студентів щодо міжнародних можливостей університету.

У разі виникнення питань щодо міжнародних програм Ви звертаєтесь за допомогою (кількість виборів варіантів відповіді необмежена):*

- ☐ до викладача – 48,3%;
- ☐ до завідувача кафедри – 40,8%;
- ☐ до представника департаменту міжнародної діяльності – 32,8%;
- ☐ інше, вкажіть до кого саме (переважно: «не звертався»,) – 10,0%.
- ☐ до гаранта – 8%;

За консультаціями щодо міжнародних програм студенти найчастіше звертаються до викладачів (48,3%), завідувачів кафедр (40,8%) та представників департаменту міжнародної діяльності (32,8%).

У разі виникнення питань щодо складання професійного резюме, у підготовці до інтерв'ю, самопрезентації, співбесіди з роботодавцем, планування кар'єри та отримання роботи, у працевлаштуванні, проходженні стажування та практики, чи знаєте Ви до якого структурного підрозділу Університету імені Альфреда Нобеля необхідно звернутися?*

- ☐ ні – 42,9%;
- ☐ так – 35,7%;
- ☐ важко відповісти- 21,4%.

Результати демонструють недостатній рівень поінформованості студентів щодо структурного підрозділу, який надає підтримку з питань працевлаштування та розвитку кар'єри. Лише 35,7% респондентів знають, куди необхідно звертатися з таких питань. Водночас 42,9% не володіють цією інформацією, а ще 21,4% не змогли визначитися з відповіддю.

Отримані дані свідчать про потребу в активізації інформаційної роботи щодо діяльності кар'єрних сервісів університету.

Чи знаєте Ви, що хоча Університет імені Альфреда Нобеля є приватним закладом вищої освіти, але за високі досягнення у навчанні, науковій та громадській діяльності здобувачі вищої освіти мають можливість отримати стипендії?*

- ☐ так – 61,8%;
- ☐ ні – 31,5%;
- ☐ важко відповісти – 6,7%.

Це свідчить про необхідність більш активного інформування студентів щодо програм мотивації.

Чи спостерігали Ви протягом останнього року в університетському середовищі будь-які з наведених нижче проявів?

Неетичні прояви	Так	Ні	Важко відповісти
Принизливі висловлювання, жарти, коментарі щодо статі, зовнішності, віку, національності, стану здоров'я тощо	14 (5,9%)	203 (85,3%)	21 (8,8%)
Мову ворожнечі, образливі висловлювання щодо окремих груп або осіб	13 (5,5%)	209 (87,8%)	16 (6,7%)
Булінг, цькування (систематичний тиск, насмішки, ізоляція)	8 (3,4%)	215 (90,3%)	15 (6,3%)
Мобінг (психологічний тиск в академічній групі, з боку викладачів чи керівництва)	18 (7,6%)	202 (84,9%)	18 (7,6%)
Небажану фізичну увагу або дотики	0	229 (96,2%)	8 (3,4%)
Інші (вказіть свій варіант)	0	223 (93,7%)	14 (5,9%)

Результати опитування засвідчують загалом сприятливий психологічний клімат в університетському середовищі. Переважна більшість респондентів не спостерігала проявів дискримінації, булінгу, мобінгу чи мови ворожнечі.

Найчастіше серед негативних явищ згадувався мобінг (7,6%), принизливі висловлювання або жарти (5,9%) та мова ворожнечі (5,5%), на що треба звернути увагу викладачам та гарантам при плануванні роботи зі здобувачами у наступному році. Водночас понад 84% студентів не стикалися з такими проявами. Особливо позитивним є те, що жоден респондент не повідомив про випадки небажаної фізичної уваги чи дотиків.

Загалом результати свідчать про достатньо високий рівень дотримання принципів академічної етики та взаємоповаги в університетському середовищі.

Чи стикалися Ви за останній рік в Університеті з упередженням або принизливим ставленням з боку викладачів або інших співробітників?

- ☐ Ні, не стикався (-лася) – 81,9%;
- ☐ Важко відповісти / не хочу відповідати – 7,6%.
- ☐ Так, опосередковано (через натяки, жарти, виключення з діяльності тощо) – 7,1%;
- ☐ Так, безпосередньо щодо мене – 3,4%;

Більшість здобувачів (81,9%) зазначили, що не стикалися з упередженням або принизливим ставленням з боку викладачів чи співробітників університету. Разом з тим 7,1% повідомили про опосередковані прояви такого ставлення, а 3,4% — про безпосередні випадки щодо себе.

Хоча частка таких відповідей є відносно невеликою, отримані результати свідчать про необхідність подальшої профілактичної роботи щодо

забезпечення принципів рівності, недискримінації та поваги до гідності кожного учасника освітнього процесу.

Чи знаєте Ви куди звертатися в Університеті у разі дискримінації, булінгу чи іншого несправедливого ставлення?

- 1 – зовсім не знаю, що робити в такій ситуації – 16,8%;
- 2 – маю дуже загальне уявлення – 21%;
- 3 – орієнтуюся частково – 18,1%;
- 4 – загалом знаю основні кроки і контакти – 19,7%;
- 5 – добре знаю, куди звертатися і як подати звернення/скаргу) – 24,4%.

Результати опитування свідчать про неоднорідний рівень обізнаності здобувачів освіти щодо механізмів захисту своїх прав та можливостей звернення по допомогу у випадках дискримінації, булінгу чи інших проявів несправедливого ставлення.

Найбільша частка респондентів (24,4%) зазначила, що добре знає, куди звертатися та як подати звернення або скаргу в подібних ситуаціях. Ще 19,7% опитаних повідомили, що загалом знають основні кроки та контакти відповідальних осіб чи структурних підрозділів. Таким чином, 44,1% здобувачів демонструють достатній рівень поінформованості щодо алгоритму дій у разі порушення їхніх прав.

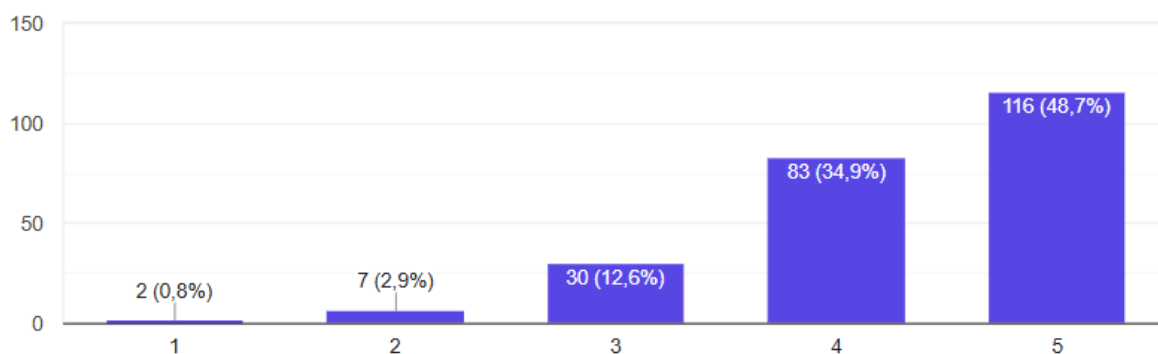
Водночас 18,1% респондентів оцінили свій рівень обізнаності як частковий, тобто мають лише загальне уявлення про можливі механізми захисту. Крім того, 21,0% здобувачів зазначили, що володіють лише дуже загальною інформацією з цього питання, а 16,8% взагалі не знають, як діяти у випадках дискримінації, булінгу чи несправедливого ставлення.

Загалом понад половина опитаних (55,9%) не мають достатньо чітких знань щодо порядку звернення та захисту своїх прав, що свідчить про необхідність посилення інформаційно-роз'яснювальної роботи в університеті. Зокрема, доцільним є ширше інформування здобувачів про наявні механізми реагування на випадки дискримінації та булінгу, відповідальних осіб і структурні підрозділи, а також процедури подання звернень і скарг.

Яку б оцінку Ви поставили якості підтримки здобувачів у навчанні, яка надається в Університеті (за шкалою від 1 до 5)?*

- 5 - задоволений повністю;
- 4 - в більшій мірі задоволений;
- 3 - не в повній мірі задоволений;
- 2 - не задоволений

238 відповідей



Оцінка якості підтримки, яка надається здобувачам в Університеті, стабільно висока. 83,4% опитаних у 2020 році та 84,8% учасника моніторингу у 2022 році високо оцінили якість підтримки здобувачів (враховані оцінки 5 і 4), 83,6% – у 2026 р.

Що, на Вашу думку, потрібно покращити або додати, щоб Університет був більш безпечним, дружнім і справедливим для всіх?

Найбільша частка респондентів (52,5%) вважає за необхідне посилити інформування здобувачів щодо можливостей отримання допомоги та підтримки, а також механізмів звернення у разі виникнення проблемних ситуацій. Це свідчить про потребу в більш активному поширенні інформації про діяльність структурних підрозділів, відповідальних за психологічну, соціальну, академічну та правову підтримку студентів.

Серед важливих напрямів удосконалення респонденти (34,9%) відзначили необхідність покращення взаємодії між здобувачами та адміністрацією університету. Отримані результати підкреслюють важливість розвитку відкритого діалогу між усіма учасниками освітнього процесу.

Майже третина опитаних (34,5%) наголосила на доцільності розширення можливостей психологічної підтримки. Такий показник свідчить про актуальність питань психологічного благополуччя студентів та потребу в подальшому розвитку сервісів психологічної допомоги.

Близько чверті респондентів (23,1%) вважають за необхідне посилити відповідальність за прояви булінгу, домагань та інших форм неетичної поведінки. Ще 21,4% опитаних підтримують збільшення кількості профілактичних заходів, спрямованих на формування безпечного та толерантного освітнього середовища.

Менша, але також значуща частка студентів звернула увагу на необхідність приділяти більше уваги культурі безпеки у гуртожитках (14,7%) та підвищенню обізнаності щодо питань гендерної рівності й недискримінації (12,6%).

Серед відповідей у категорії «Інше» (13,0%) були як пропозиції щодо вдосконалення інформаційного простору університету, зокрема спрощення структури розміщення та пошуку інформації на офіційному вебсайті, так і

позитивні оцінки існуючого стану справ. Частина респондентів зазначила, що університет уже є дружнім і справедливим освітнім середовищем, а окремі студенти висловили повне задоволення наявними умовами.

За результатами аналізу відповідей здобувачів можна зробити висновок, що критичних системних проблем в університеті не виявлено, оскільки значна частина респондентів зазначає, що їх влаштовує якість освітнього процесу, підтримка викладачів та організація навчання.

Водночас опитування дозволило визначити низку напрямів, які потребують подальшого вдосконалення:

1. Недостатня поінформованість студентів щодо сервісів підтримки. Найчастіше здобувачі пропонували: більше інформувати, куди звертатися по допомогу; підвищувати обізнаність щодо існуючих сервісів підтримки; посилення інформаційної роботи щодо науково-інформаційних ресурсів університету (електронного репозитарію, електронної бібліотеки); активніше комунікувати можливості міжнародної та наукової діяльності, стипендій та додаткових сервісів.

2. Потреба в розширенні психологічної підтримки. Частина респондентів вважає за необхідне розширити можливості психологічного консультування, забезпечити швидший доступ до психологічної допомоги, проводити більше профілактичних заходів.

3. Працевлаштування та професійний розвиток. Окремі респонденти звертають увагу на необхідність розширення кар'єрної підтримки, проведення більшої кількості заходів із професійного розвитку та працевлаштування, потребу в активізації інформаційної роботи щодо діяльності кар'єрних сервісів університету (Центру кар'єри).

4. Питання академічної комунікації та навчального навантаження. Серед поодиноких зауважень: потреба у чіткішому поясненні вимог до завдань; необхідність актуалізації навчальних матеріалів; бажання зменшити навантаження з непрофільних дисциплін.

5. Соціально-побутові питання. Окремі студенти звертають увагу на покращення умов проживання у гуртожитку, посилення культури безпеки в гуртожитках, подальший розвиток безбар'єрного середовища.

6. Безпечне та недискримінаційне середовище. Переважна більшість студентів не стикалася з проявами дискримінації або булінгу. Проте окремі респонденти повідомляють про: випадки опосередкованої дискримінації; жарти або виключення з діяльностей; окремі випадки булінгу серед студентів. Також є звернення щодо необхідності посилення відповідальності за булінг, підвищення обізнаності щодо гендерної рівності та недискримінації. Суттєвих системних проявів дискримінації не виявлено, але профілактична робота має бути продовжена. Зокрема, необхідно надалі інформувати здобувачів про наявні механізми реагування на випадки дискримінації та булінгу, відповідальних осіб і структурні підрозділи, а також процедури подання звернень і скарг.

Таким чином, результати опитування свідчать про високий рівень задоволеності здобувачів якістю освітнього процесу та підтримкою з боку викладачів, однак потребують подальшої уваги питання:

- інформування студентів про наявні сервіси підтримки;
- розвитку психологічної та консультаційної допомоги;
- розширення можливостей професійного розвитку та працевлаштування;
- профілактична робота для запобігання проявів дискримінації.

Голова Комітету з якості
академічних стандартів



Ганна МИТРОФАНОВА