

ДОКЛАД

за резултатите от проведените анкетни проучвания сред студентите във Висшето училище по застраховане и финанси през учебната 2019/2020 година

Сред студентите в бакалавърската и магистърската степен във ВУЗФ бяха проведени проучвания за удовлетвореността им от обучението по изучаваните дисциплини във висшето училище в края на зимния и летния семестър на учебната 2019/2020 година.

Учебната 2019/2020 година беше различна от предходните, особено поради разразилата се епидемиологична обстановка в страната в резултат на разпространението на вируса COVID-19. Тази обстановка наложи мигрирането на учебния процес в онлайн среда от началото на летния семестър. Тази миграция изправи осигуряването на високо качество на учебния процес във висшето училище пред множество трудности и предизвикателства. Те обаче бяха преодолени, като се осигури 100% покритие на лекциите посредством видеоизлъчване и записи, така че студентите да имат достъп до съдържанието им по всяко време през профилите си в платформата Moodle. Съдържанието на отзивите на студентите при проведената в края на летния семестър онлайн анкета за удовлетвореността им от предоставяните услуги от висшето училище показват високата им удовлетвореност.

Както и през предходните години, студентите оценяваха преподавателите по отделните дисциплини по следните шест критерия:

1. Начин на преподаване на учебния материал (достъпност, яснота и разбираемост).

2. Използване на съвременни методи и технически средства в учебния процес.

3. Актуалност и полезност на преподавания материал за професионалната реализация на студентите.

4. Мотивиране на студентите за усвояване на учебния материал и участия в дискусии.

5. Поддържане на обратна връзка със студентите за усвояване на учебния материал (консултации, електронна поща и други начини за комуникиране).

6. Обективност при оценяването на студентите през семестъра (контролни работи, курсови работи и други форми на извън аудиторна заетост).

Отделно студентите оценяваха качеството на обслужването им от:

1. Дирекцията „Учебна дейност“;
2. Библиотеката;
3. Центъра за кариерно развитие;
4. Други звена.

Обобщените резултати от анкетните проучвания сред студентите през зимния и през летния семестър на учебната 2019/2020 година са представени чрез диаграми в Приложението към настоящия доклад.

1. Удовлетвореност на студентите от учебния процес

Резултатите от проучването на удовлетвореността на студентите от учебния процес са представени в първите части на приложенията.

От данните в представените диаграми е видно, че над 75% от студентите са дали много добри и добри оценки за преподавателите по всички шест критерия. Това е атестация за усилията, които преподавателите системно полагат, за да се осигури качество на преподаването по отделните дисциплини.

Акценти

1. Повтарящо се през последните три години искане на студентите е да се работи непрекъснато в посока подобряване както на функционалностите на електронната система за обучение Moodle, така и на качеството на учебните материали, които се публикуват на нея. Това тяхно искане е напълно обосновано и е естествено, тъй като, както показва и извънредната ситуация породена от COVID-19, значението и ролята на електронните форми на обучение ще нараства. За подобряването на функционалностите на електронната платформа се работи непрекъснато, това е процес, който не трябва да бъде преустановяван, тъй като постоянно излизат нови възможности за техническото усъвършенстване на функционалностите ѝ както за крайните ползватели - студентите и преподавателите, така и за административните служители във висшето училище.

2. По-важен е въпросът за качеството на учебните материали, и не на последно място - за тяхното структуриране в удобен за студентите вид на платформата Moodle. В това отношение е много важно да се прилага възприетият през 2019 година от Академичния съвет на висшето училище Стандарт за разработването и осигуряването на учебни материали за дистанционната форма на обучение. Прилагането му улеснява процеса на преподаване и след това на самоподготовка на студентите и намалява необходимостта от допълнителна комуникация с преподавателите по отношение на учебните материали и изискванията към студентите;

3. Студентите очакват активна и непрекъсната комуникация с тях. Поради мигрирането на учебния процес в интернет пространството, възможностите за това на място в сградата на висшето училище са твърде ограничени.

Следователно трябва да се усъвършенства организацията на формите, начините и честотата на комуникация със студентите през различните канали в интернет:

- масови съобщения от платформите Moodle и Google Meet (през чата);
- кореспонденция през електронната поща;
- нотификации от Moodle;
- информиране през сайта на ВУЗФ;
- публикуване на информация в различните социални мрежи, където висшето училище има официални страници;
- използването на социалните мрежи в неформален план и от преподавателите във връзка с учебния процес.

За да бъде постигната ефективност на комуникацията през тези много и различни канали, се създаде организация за тяхното използване за основните въпроси, свързани с протичането на учебния процес: начало и край на семестъра, стартиране на текущия контрол, започване на сесиите, поставяне на задания за студентите от преподавателите и крайните срокове за предаването им и други.

Предвид на продължаването на обучението в онлайн среда и през новата учебна 2020/2021 година създадената организация трябва да се спазва и да се усъвършенства. Отделно от тази основна комуникация, преподавателите имат свободата и се приканват да използват и в неформален план своите интернет канали в социалните мрежи.

Области за подобрене и предприети мерки

Кризата, породена от разпространението на COVID-19 рязко насочи учебния процес в електронна среда. Усилията от страна на висшето училище, които се полагаха през изминалите няколко години, за изграждане на богата на съдържание и с полезни функционалности платформа, основана на Moodle, се оказаха напълно оправдани.

Тъй като обаче учебният процес и към настоящия момент (зимния семестър на учебната 2020/2021 година) продължава да протича изцяло онлайн, значението на качеството на учебните материали, на тяхното структуриране и достъпност за студентите е още по-голямо в сравнение с предходните години. Подобряването на това качество, изразяващо се в максималното приближаване на материалите по структура и съдържание до съдържанието на учебните програми по отделните дисциплини, остава основна и най-важна област, в която трябва да се работи за подобрения. В това отношение водеща е ролята на отделните преподаватели, които трябва непрекъснато да обогатяват, актуализират и разширяват учебните материали, които са поставени на платформата. За да се структурира администрирането на този процес, със заповед на Ректора на висшето училище бяха определени срокове за актуализация на учебните материали за двата семестъра. Тяхното изпълнение от страна на всеки

преподвател се следи от Центъра за дистанционно обучение във висшето училище.

За да може да се осигури постоянна и адекватна комуникация на преподавателите със студентите в условията на онлайн среда, преподавателите трябваше да придобият и да развият умения за работа в платформите Google Meet, където се провеждат видеолекциите, и Moodle. За целта от Центъра за дистанционно обучение бяха организирани поредица от онлайн обучения преди старта на летния семестър на учебната 2020/2021 година, записите от които бяха достъпни за многократно гледане в следствие от желаещите. Освен това бяха записани редица кратки видеообучения, които да са в помощ на преподавателите при боравене с различните функционалности на системите. Центърът за дистанционно обучение е на непрекъснато разположение както на преподавателите, така и на студентите за тяхното подпомагане при използването на системите.

Усилията в тази посока трябва да продължат и през новата учебна 2020/2021 година, за да се осигури качество както на учебния процес, така и на комуникацията със студентите.

2. Удовлетвореност на студентите от предоставяните услуги от обслужващите звена във висшето училище

Втората част на настоящия доклад разглежда резултатите от анкетните проучвания сред студентите за тяхната удовлетвореност от предоставяните им услуги от основните обслужващи звена във висшето училище. Резултатите от анкетните проучвания са представени в обобщен вид приложение.

Изпъкват следните акценти:

- Студентите дават висока оценка на всички обслужващи звена във висшето училище. Това е показателно за тяхната удовлетвореност от предоставяните им административни услуги. Същевременно трябва да се обръща внимание и да се работи сериозно върху непрекъснатото подобряване на обслужването и отстраняването на някои, особено повтарящи се проблеми, които се наблюдават, и за които студентите дават обратна връзка;

- Студентите често коментират, че:
 - се случват забавяния на отговори на техни молби и жалби;
 - координацията между отделните звена във висшето училище не винаги е достатъчно добра;
 - искат своевременно отразяване на настъпващите промени в графика и разписанието на учебния процес в резултат от различни обективни причини в различните електронни канали за комуникация – сайт, Google Meet, Moodle;
 - искат да получават своевременно нотификации за различните събития и възможности за работа и стаж, които висшето училище организира.

Области за подобрене и предприети мерки

Настъпилите промени в начина на преподаване и комуникация със студентите поради мигрирането на учебния процес и административното обслужване в интернет пространството засилиха необходимостта от бърза и адекватна реакция на различните въпроси и казуси, свързани със студентите. Това наложи преосмислянето на някои организационни процеси и пренастройването им за функциониране в онлайн среда.

Липсата на възможност за директен контакт на място в сградата на висшето училище между студентите, администрацията и преподавателите означава, че комуникацията между тях в интернет трябва да бъде много ясна, точна и своевременна, за да се избегнат недоразумения, които при нормални условия на общуване не биха се случили. За целта ръководството на висшето училище стриктно следи за спазването на възприетите срокове за отговори на различните запитвания на студентите и правилата за комуникация в интернет пространството.

За улеснение на студентите по различните техни казуси се използва комуникация през групови мейл адреси. Така информацията се свежда до всички студенти едновременно, като се пести време за индивидуални отговори на повтарящи се стандартни въпроси и се осигурява еднаква информираност на студентите. Същевременно продължава използването на целевите мейл адреси, определени за конкретни нужди на студентите – за общи запитвания, за запитвания, свързани с учебния процес и за запитвания, имащи отношение към платформите и използването им. По този начин се диференцират получателите на запитванията и се осигурява възможност за по-бърз отговор на тях. По същия начин протича комуникацията и с преподавателите. Отделно на разположение на студентите и преподавателите са телефоните на обслужващите звена във висшето училище, когато се налага незабавно решаване на даден казус.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Положително е, че студентите дават високи оценки както на преподавателите, така и на обслужващите звена през изминалата учебна година, въпреки необичайната ситуация, в която беше поставен учебният и административният процес в резултат на пандемията. Това обаче не трябва да е причина усилията в посока подобряване на отделните процеси да продължават. Непрекъснатото полагане на такива усилия е необходимо условие, за да се гарантира успех на учебния процес и през настоящата 2020/2021 година.

Докладът е приет на заседание на Академичния съвет с Протокол № 3 от 12.11.2020 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ

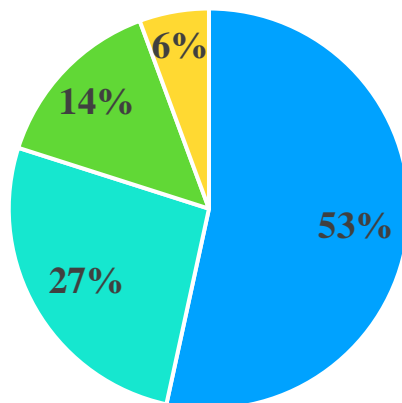
РЕЗУЛТАТИ

от проведеното анкетно проучване сред студентите във ВУЗФ през учебната 2019/2020 година

1. Удовлетвореност от учебния процес

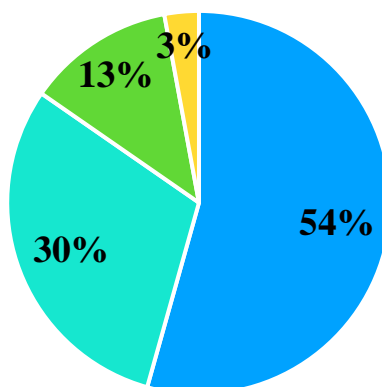


Использование современных методов и технических средств в учебном процессе



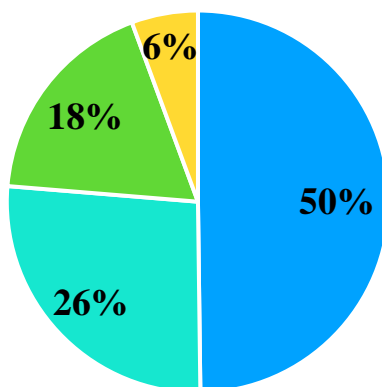
■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна

Актуалност и полезност на преподавания материал за професионалната реализация на студентите



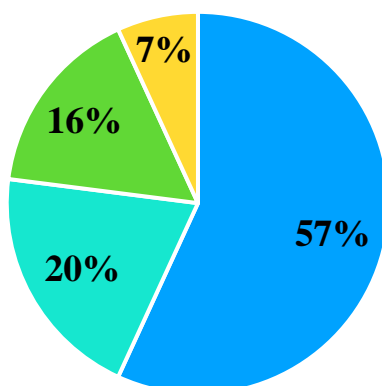
■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна

Мотивиране на студентите за усвояване на учебния материал и участие в дискусии



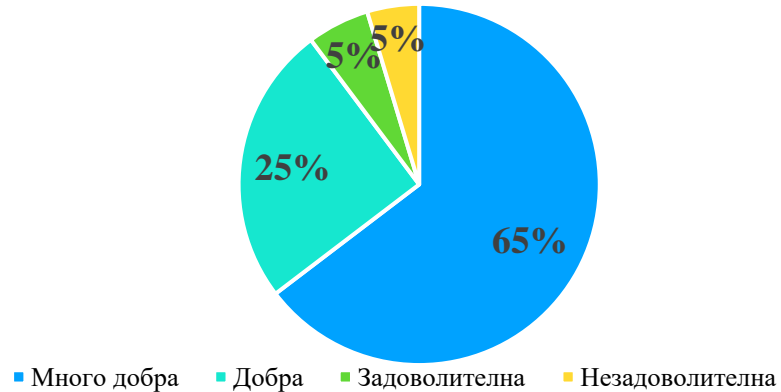
■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна

Поддържане на обратна връзка със студентите за усвояване на учебния материал (консултации, електронна поща и други начини)



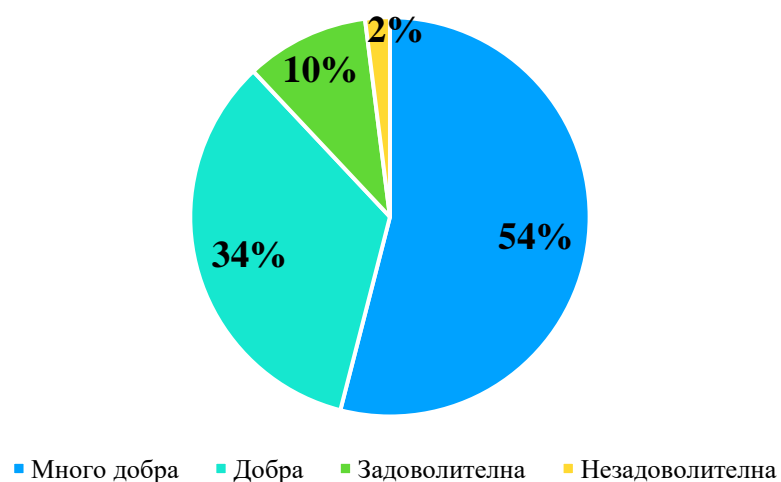
■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна

Обективност при оценяването на студентите през семестъра (контролни работи, курсови работи и други форми на извънаудиторна заетост

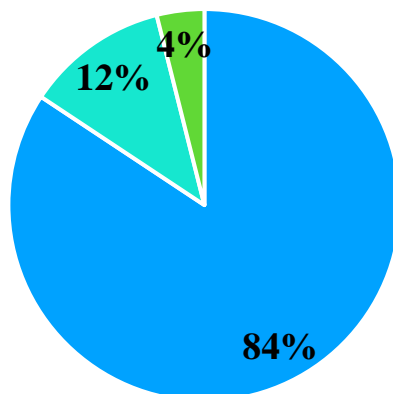


2. Удовлетвореност от обслужването от отделните звена във висшето училище

Обслужване от дирекция „Учебна дейност“

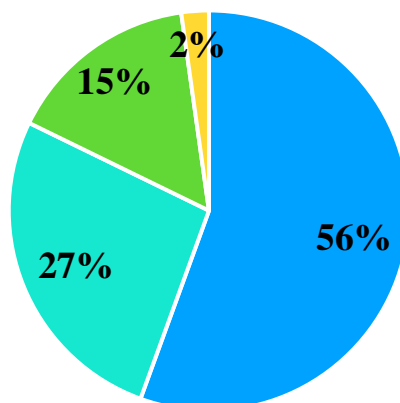


Обслужване от библиотеката



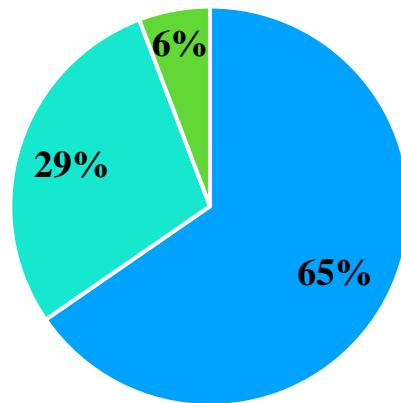
■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна

Обслужване от Центъра за кариерно развитие



■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна

Обслужване от фронт офис



■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна