

ДОКЛАД
за резултатите от проведените анкетни проучвания сред
студентите във Висшето училище по застраховане и финанси
през учебната 2020/2021 година

Сред студентите в бакалавърска и магистърска степен във Висшето училище по застраховане и финанси в края на зимния и летния семестър на учебната 2020/2021 година бяха проведени анкетни проучвания относно удовлетвореността от обучението им по изучаваните дисциплини и административното обслужване.

Изминалата учебна 2020/2021 година беше белязана от дълготрайните последици върху образователния сектор, появили се в резултат от разпространението на вируса COVID-19. Високата степен на техническа подготовка и ефективната адаптация на ВУЗФ към този нов процес на обучение е в пряко съответствие с възможностите на информационната платформа Moodle, която преподавателите и студентите използват по време на занятията. Учебният процес продължи да се осъществява чрез провеждане на видеолекции, които са на разположение на студентите по всяко време. Създалата се ситуация е възможност да се извлекат поуки и полезни практики, като се направи сравнение между усилията на преподавателите при използване на средствата за обучение в онлайн среда, степента на удовлетвореност на студентите, както и тяхната оценка за полезността на тази форма на обучение.

Съобразно установената практика 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).

Студентите оценяваха качеството на обслужване от страна на следните административни звена:

1. Обективност при оценяването на студентите през семестъра (контролни работи, курсови работи и други форми на извън аудиторна заетост)
2. Дирекция „Учебна дейност“;
3. Библиотека;
4. Център за кариерно развитие;
5. Фронт офис;
6. Онлайн обучение във ВУЗФ.

I. Удовлетвореност на студентите от учебния процес

Анализът на данните от проведените анкетни проучвания показва, че оценките, които студентите и от двете образователно-квалификационни степени („бакалавър“ и „магистър“) дават на преподавателите по основните

шест критерия, са добри и много добри. В много нисък процент се дават незадоволителни оценки на конкретни преподаватели, но техният брой може да бъде определен като незначителен.

1. Акценти

- **Електронната платформа Moodle** – важен индикатор в процеса на академичната подготовка е удовлетвореността на студентите от обучението им в условията на текущата онлайн среда. Основната част от бележките и коментарите на обучаващите се са отправени именно към електронната платформа и начина, по който протича учебният процес в нея. Преобладаващите отговори на анкетираните са насочени към необходимостта от по-задълбочени разяснения на заданията. Поставен е акцент върху изискванията им за по-добро разпределяне на лекциите. От съществена значимост е подобряване качеството на качваните материали. Поддържането и прилагането на възприетия през 2019 година от Академичния съвет на висшето училище „Стандарт за разработване и осигуряване на учебни материали за дистанционната форма на обучение“ би послужил за подобряване на качеството на материалите и за повишаване на удовлетвореността на студентите относно учебния процес.

Друга препоръка, която студентите посочват, е свързана с по-добро използване от страна на преподавателите на функционалностите, които платформата предлага. Дългосрочните усилия и бъдещата работа в тази насока са оправдани с оглед на прогнозите за продължително обучение в условията на онлайн среда.

- **Комуникация** – значителна част от коментарите на студентите са насочени към преподавателите и комуникацията помежду им. Немалък дял от анкетираните смятат, че комуникацията между всички участници в учебния процес има нужда от подобряване. Според тях това би могло да се осъществи чрез по-бърза обратна връзка към студентите. Специално внимание е

обърнато на оценяването, за което студентите призовават към определяне на по-ясни и конкретни параметри. Анализът на резултатите обобщава желанието за подобряване полезността на формите за комуникиране. Студентите показват интерес да използват различни технологии при споделяне на информация и търсят готовност от страна на преподавателите.

2. Области за подобрене и предприети мерки

Въпреки посочените критични точки, налице е положителна оценка на удовлетвореността от учебния процес. Високи оценки са дадени на цялостната организация на онлайн обучението. Записването на лекциите е оценено като полезен инструмент, чрез който специфичните материи могат да се усъвършенстват. Общата положителна картина се допълва от високата оценка на студентите относно наличието на достъп до лекциите по всяко време, което, по тяхно мнение, улеснява обучението им. В този смисъл, настоящият обхват на образователните цели се постига чрез използването на предоставената от университета образователна технологична платформа, в която се полагат синхронни усилия за висококачествено и безпроблемно протичане на учебния процес.

- **Разширяване експлоатацията на инструментите за преподаване в онлайн среда** - преподавателите и студентите бяха предизвикани да преминат към процес на обучение във виртуална среда. Както през миналата, така и през новата учебна година Центърът за дистанционно обучение организира няколко обучения на преподавателите и на студентите за работа с електронните платформи Moodle и Google Meet. Дистанционното образование разкри редица функционалности, които могат да се използват, за да се предаде ефективно материалът на обучаващите се. В електронната платформа Moodle би могла да бъде засилена употребата на разяснителни видеоклипове, PDF файлове, кратки подкасти, интерактивни презентации и т.н. с цел по-голяма

яснота на изискванията към студентите, по-добро структуриране на информацията и усъвършенстване на учебния материал.

- **Подобряване на комуникацията** – съществува реална необходимост от непрекъснато повишаване на комуникационната ефективност между преподаватели и студенти, както и между самите студенти. Препоръката е да се изясни готовността и нагласите им към сформирани на работни групи, които да са онлайн базирани. Подобряването на уменията за екипна работа и комуникация в дистанционен режим биха създали чувство за принадлежност към академичната виртуална общност. Това би могло да се осъществи чрез провеждане на онлайн работилници в Moodle, чатове и форуми, които биха премахнали част от съществуващите формални бариери между онлайн и офлайн общуването.

II. Удовлетвореност на студентите от предоставяните услуги от обслужващите звена във Висшето училище

1. Акценти

Освен преподавателите, студентите оцениха и следните административни звена във ВУЗФ: Дирекция „Учебна дейност“; библиотеката; Центъра за кариерно развитие и Фронт офиса.

Преобладаващата част от анкетираните студенти дават добра и много висока оценка. Забелязва се, че има и такива студенти, които дават незадоволителна оценка към обслужващите звена. Една от най-важните категории, които се появяват при анализа на резултатите, е комуникацията. Студентите в настоящото проучване показват, че искат да бъдат свързани със своята образователна институция, да допринасят и да бъдат информирани за текущи и бъдещи инициативи, възможности и събития. Респондентите подчертават, че очакват от Кариерния център на ВУЗФ по-голяма активност

за намиране и предлагане на работа, както и организиране на кариерни събития. Основните коментари, бележки и препоръки са насочени именно към подобряване начина и честотата на комуникацията. Те обръщат внимание на необходимостта от откликване на техните нужди от различните отдели. Мненията им се обединяват около важността за своевременно информиране за новости, изпити и сесии.

2. Области за подобрене и предприети мерки

Настъпилите промени в начина на преподаване и комуникация поради мигрирането на учебния процес в онлайн среда е безпрецедентно предизвикателство на административно и педагогическо ниво. Висшето училище, подобно на останалите образователни институции, беше поставено в условията на телематично обучение. Появилите се затруднения включват най-вече гарантиране и поддържане качеството на учебния процес и предоставяните услуги. За улеснение и цялостно своевременно информиране на студентите се използват групови имейл адреси. Чрез тях се изпращат инструкции, обновления, актуализации и полезни съвети. Двупосочният поток на информация се поддържа от експресно отговаряне на индивидуални запитвания по телефон и имейл. Ръководството на Висшето училище по застраховане и финанси следи за спазването на сроковете за отговор на запитванията и правилата за комуникация.

Анализът на отговорите на анкетираните разкрива необходимостта от някои възможни комуникационни акценти, които биха осигурили подобряване качеството на административните услуги на Висшето училище:

- имейли – групови имейли с кратка, описателна тема, изпращани в определени дни/часове;
- известия за новости – остават публикувани на видно място в онлайн пространството;

- сесии за въпроси и отговори – възможност за провеждането им в конкретни дни/часове, в които да бъде подобрена общата осведоменост на студентите по административните въпроси, възникнали в процеса на обучение;
- кариерни сесии – възможност за чести кратки онлайн срещи, в които да се отговори на въпросите, които студентите имат във връзка с обявени позиции и възможности от Кариерния център.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дистанционното обучение се превърна в основен глобален начин на преподаване и качеството му е от съществено значение. Проведеното проучване предлага ценна информация за това как студентите възприемат нивото на услугите и впечатленията им относно провеждането на учебния процес. Получените резултати водят до заключението, че положителната нагласа на студентите се основава на относително стабилна комуникационна връзка. По този начин удовлетвореността им отразява добре възприеманите практики и качеството на предлаганите услуги. Общото одобрение към преподавателите, административните звена и настоящата форма на обучение е резултат от интензивната текуща работа, съсредоточена върху създаване на качествен учебен процес и удовлетворяване на потребностите на студентите във Висшето училище по застраховане и финанси.

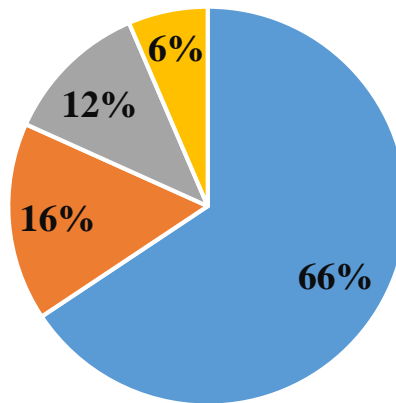
Докладът е приет на заседание на Академичния съвет с Протокол № 3 от 07.10.2021 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ

1. Удовлетвореност от учебния процес

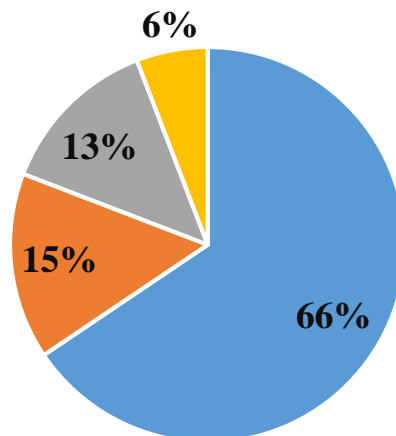
Начин на преподаване на учебния материал (достъпност, яснота и разбираемост)

■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна



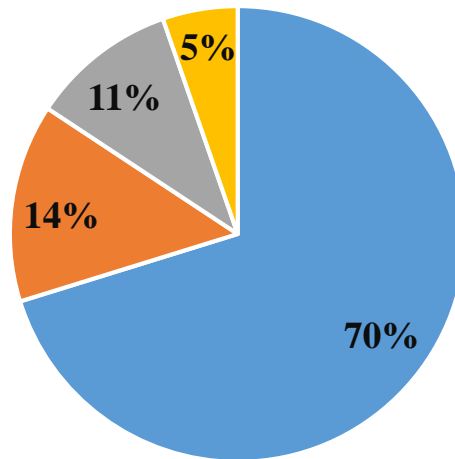
Използване на съвременни методи и технически средства в учебния процес

■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна



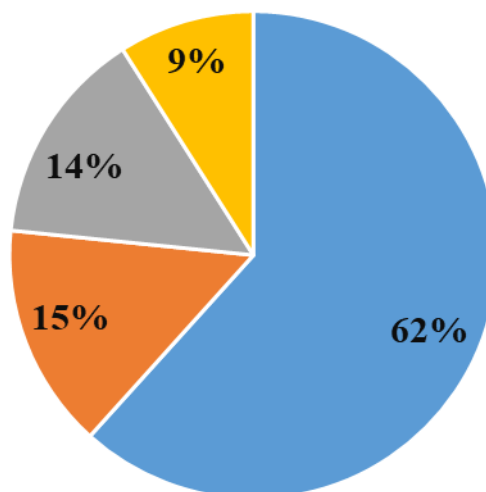
Актуалност и полезност на преподавания материал за професионалната реализация на студентите

■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна



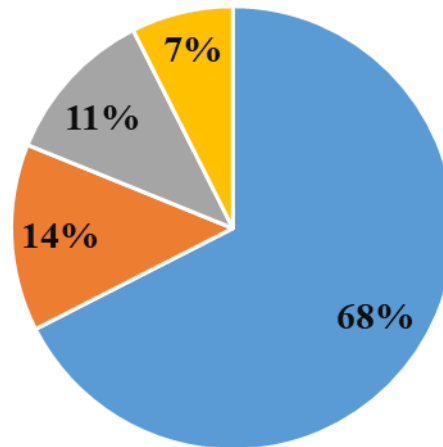
Мотивиране на студентите за усвояване на учебния материал и участие в дискусии

■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна



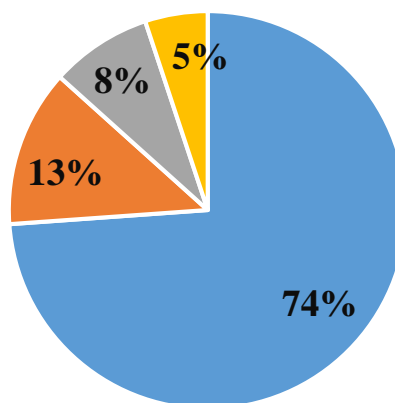
Поддържане на обратна връзка със студентите за усвояване на учебния материал (консултации, електронна поща и други начини)

■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна

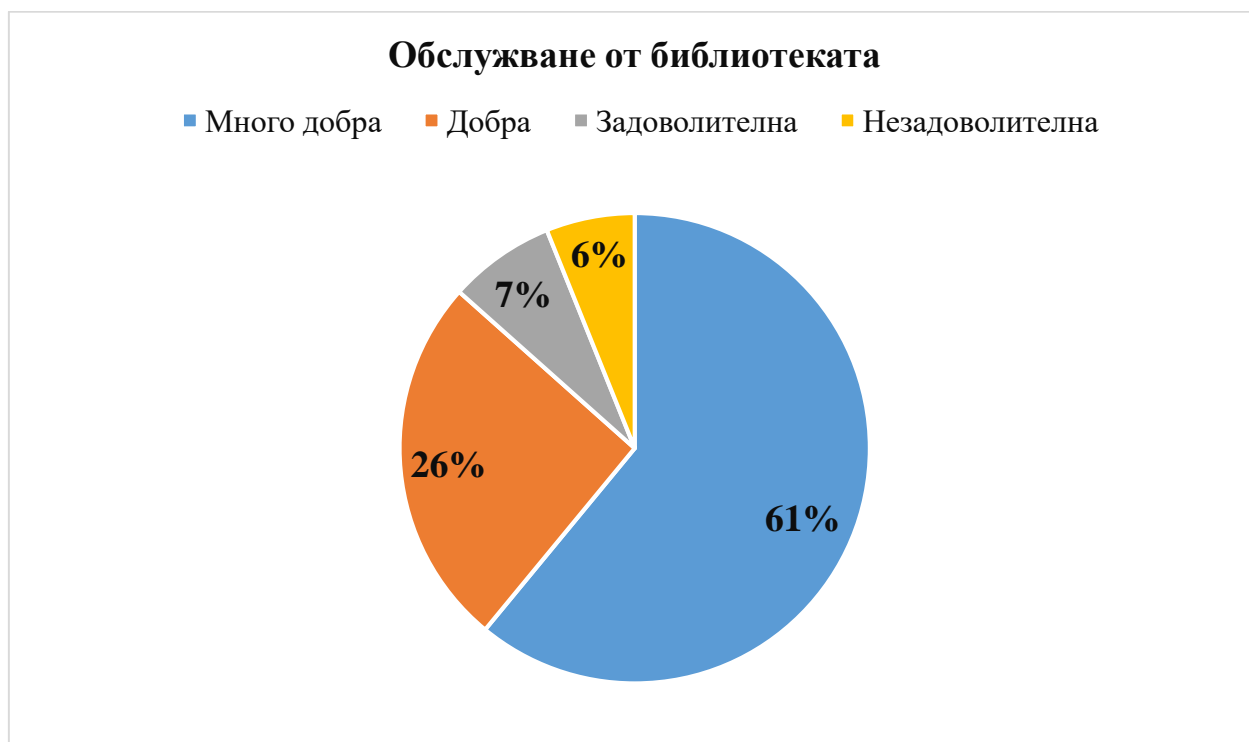


Обективност при оценяването на студентите през семестъра (контролни работи, курсови работи и други форми на извънаудиторна заетост)

■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна

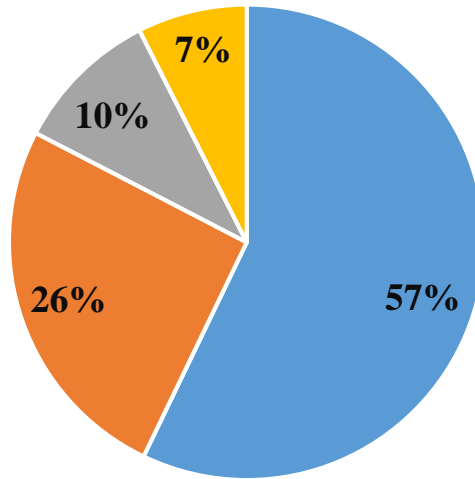


2. Удовлетвореност от обслужването от отделните звена във Висшето училище



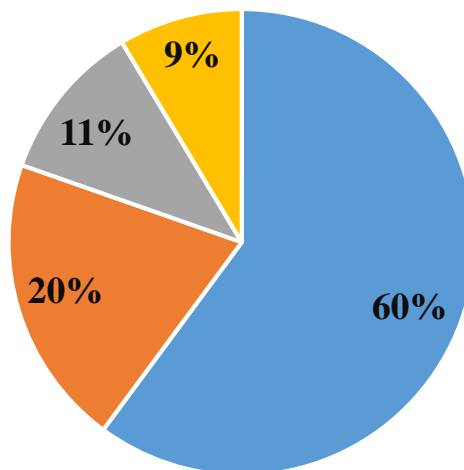
Обслужване от Центъра за кариерно развитие

■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна



Обслужване от Фронт офис

■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна



Как оценявате онлайн обучението във ВУЗФ?

■ Много добра ■ Добра ■ Задоволителна ■ Незадоволителна

