

УДК 378.14.015.62

**Мороз Володимир Михайлович**

доктор наук з державного управління, доцент,  
професор кафедри педагогіки та психології управління соціальними системами ім. акад. І. А. Зязюна  
Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», м. Харків, Україна  
ORCID ID 0000-0003-0796-5035  
*moroz32@rambler.ru*

**Садковий Володимир Петрович**

доктор наук з державного управління, професор, ректор  
Національний університет цивільного захисту України, м. Харків, Україна  
ORCID ID 0000-0001-7054-671X  
*nuczu@mns.gov.ua*

**Бабаєв Володимир Миколайович**

доктор наук з державного управління, професор, ректор  
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, м. Харків, Україна  
ORCID ID 0000-0000-0000-0000  
*rectorat@kname.kharkov.ua*

**Мороз Світлана Анатоліївна**

кандидат наук з державного управління,  
старший науковий співробітник навчально-науково-виробничого центру  
Національний університет цивільного захисту України, м. Харків, Україна  
ORCID ID 0000-0002-2696-1278  
*ra\_ekma@yahoo.com*

## **ОНЛАЙН ОПИТУВАННЯ СТУДЕНТІВ У СИСТЕМІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

**Анотація.** За результатами аналізу світового досвіду щодо участі студентів в оцінюванні забезпечення закладами вищої освіти якості освітньої діяльності та якості вищої освіти в цілому обґрунтовано можливість включення студентів до експертних груп з моніторингу якості вищої освіти. Розглянуто історію імплементації інструментарію анкетування студентів до механізмів моніторингу якості вищої освіти та проведено порівняльний аналіз вітчизняного досвіду залучення студентів до оцінювання її якості з відповідним закордонним досвідом. Визначено особливості організації та проведення опитування студентів у межах міжнародного консорціуму «Student experience in the research university» та розглянуто перспективи використання інструментарію онлайн опитування в системі контролю якості вищої освіти, а також рівня професійної діяльності університетів. Наведено вимоги до програмного продукту, використання якого експертом з оцінювання якості вищої освіти може забезпечити ефективність онлайн опитування студентів та гарантоване досягнення мети відповідного моніторингу. Виявлено переваги і недоліки онлайн опитування студентів як інструменту моніторингу якості вищої освіти. Доведено переваги використання організатором опитування хмарних сервісів для розбудови анкети опитування студентів та аналізу отриманих відповідей. Сформульовано висновки щодо можливості використання онлайн опитування студентів у системі забезпечення якості вищої освіти як на університетському, так і на державному рівнях, а також обґрунтовано практичні рекомендації за напрямом використання інструментарію анкетування студентів у межах механізмів контролю його якості. Визначено напрями подальших наукових пошуків щодо розвитку проблематики використання хмарних технологій для оцінювання рівня забезпечення закладами вищої освіти якості освітньої діяльності та якості вищої освіти.

**Ключові слова:** якість вищої освіти; заклади вищої освіти; онлайн опитування студентів; хмарні технології.

## 1. ВСТУП

Проблематика забезпечення якості освіти та розвитку інформаційного освітнього середовища була визначена серед пріоритетних напрямів наукових досліджень НАПН України на 2018–2022 рр. [1]. Серед актуальних проблем, запропонованих авторами цього програмного документу до першочергового розв'язання, визначені також і ті з них, змістове спрямування яких зосереджено на: дослідженні змісту та практики використання «методів і способів оцінювання якості освіти»; визначенні об'єктів та обсягів «контролю, діагностики й оцінювання результатів освітньої діяльності»; обґрунтуванні принципів розбудови «методології і технології моніторингових досліджень в освіті» тощо. Беручи до уваги логіку структурування пріоритетних напрямів, а саме об'єднання у межах одного тематичного розділу питань якості освіти та інформаційного освітнього середовища, можемо припустити, що кожна з ідентифікованих вище проблем не лише може, а й повинна бути розглянута через призму потенціалів інформаційно-комунікаційних технологій.

**Постановка проблеми.** Існуюча система оцінювання результатів освітньої діяльності, з огляду на постійну зміну об'єктів експертної уваги, так само як і практики використання механізмів проведення відповідного моніторингу, не забезпечує отримання суб'єктом управління розвитком системи вищої освіти об'єктивної інформації щодо її якості та тенденцій розвитку. Слід звернути увагу на той факт, що «недосконалість системи національного моніторингу та оцінювання якості освіти» визначена у змісті Національної стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 року на рівні однієї з актуальних до вирішення проблем [2]. Президент України, у межах згаданої вище Стратегії, визначає потенціали інструментарію інформаційно-технологічного забезпечення освіти для забезпечення її якості. Отже, розвиток інструментарію інформаційно-методичного та інформаційно-технологічного забезпечення процесів функціонування та розвитку системи оцінювання якості вищої освіти є не лише важливими до вирішення науково-практичним завданням, а й вкрай необхідним кроком в удосконаленні змісту теоретико-методологічного обґрунтування порушеної проблематики. На рівні одного з таких науково-практичних завдань може бути визначено необхідність з'ясування потенціалів використання інструментарію онлайн опитування студентів в системі моніторингу якості вищої освіти.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** На методологічному рівні проблематика забезпечення якості вищої освіти була досліджена у роботах таких вітчизняних вчених, як В.П. Андрущенко та В.Г. Вікторов (визначено детермінанти впливу на якість освіти та обґрунтовано умови підготовки конкурентоспроможного фахівця), Ю.В. Бех і М.В. Михайліченко (визначено проблем управління освітою та запропоновано напрями їх можливого вирішення; з'ясовано сутність, критерії та показники економічної та соціально-економічної ефективності освітньої діяльності), Л.Л. Сушенцева та Н.В. Житник (розглянуто методологічні засади управління якістю освіти та обґрунтовано напрями її державно-громадського оцінювання), Г.В. Єльнікова та Т.А. Борова (розкрито сутність та об'єктивні причини появи адаптивного управління освітою та її якістю), В.Г. Кремень (визначено проблеми якості вітчизняної освіти в контексті сучасних цивілізаційних змін та викликів), І.П. Тавлуй (висвітлено особливості функціонування системи управління якістю вищої освіти на університетському рівні). Питання оцінювання якості вищої освіти були визначені на рівні предмету наукового пошуку в роботах Т.В. Добко, І.О. Золотарьової, С.А. Калашнікової, В.В. Ковтунца, С.В. Курбатова, І.О. Линьової, І.В. Лугового, І.П. Прохор, Ю.М. Рашкевича, І.М. Сікорської, Ж.В. Таланової, Т.В. Фінікова та багатьох інших вчених.

Вагомий внесок у розробку проблематики використання потенціалів інформаційно-комунікаційних технологій у системі забезпечення якості освіти було зроблено вченими Інституту інформаційних технологій і засобів навчання НАПН України. Серед найбільш цікавих наукових досліджень відповідного змістовного спрямування слід звернути увагу на роботи В.Ю. Бикова, Т.А. Вакалюк, Н.В. Василенко, М.Ю. Кадемії, С.Г. Литвинової, Н.В. Морзе, Ю.Г. Носенко, М.П. Шишкіної та багатьох інших вчених.

Проблематика забезпечення якості вищої освіти постійно перебуває в межах кола наукових інтересів дослідників. Серед останніх науково-комунікативних заходів, тематична спрямованість яких була зосереджена на вирішенні завдань удосконалення змісту та практики функціонування системи вищої освіти України, слід виділити: Міжнародну науково-практичну конференцію «Роль вищої освіти в соціально-економічному розвитку країни: світовий та національний досвід (4-4.11.2017, м. Одеса – Одеський національний університет імені І.І.Мечникова); Міжнародну науково-практичну конференцію «Забезпечення якості вищої освіти: європейські й національні стандарти та індикатори» (16–17.11.2017, м. Старобільськ – Державний заклад «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»; Міжнародну науково-практичну конференцію «Вища освіта України в контексті інтеграції до європейського освітнього простору» (23-25.11.2017, м. Київ – Східно-європейський інститут психології (Україна-Франція); Інститут проблем виховання НАПН України) тощо.

Незважаючи на достатній рівень наукового опрацювання проблематики якості вищої освіти, окремі напрями її позиціонування в межах наукового знання все ще залишаються відкритими для подальших наукових розвідок. Наприклад, питання обґрунтування участі студентів в оцінюванні якості надання освітніх послуг, а також вибору механізмів забезпечення відповідного процесу все ще залишаються відкритими для подальших наукових досліджень.

**Мета статті.** З'ясувати потенціали та визначити механізми використання інструментарію онлайн опитування студентів у системі забезпечення закладами вищої освіти якості надання освітніх послуг.

## 2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

У межах попередніх напрямів організації нашого наукового пошуку було доведено той факт, що проблематика ефективності функціонування та розвитку системи якості вищої освіти, з огляду на складність та багатогранність прояву її складного змісту, може бути розглянута через призму експертних оцінок основних замовників освітнянської послуги. Таке припущення було нами зроблено під час аналізу змісту міжнародних стандартів якості серії ДСТУ ISO 9000:2007, а саме тих їх норм, які пов'язані з принципами управління якістю – орієнтація на замовника [3] та залучення працівників (у межах цієї публікації – учасників навчально-виховної комунікації) [4]. Безумовно, визначені міжнародним стандартом якості інші принципи управління (лідерство; процесуальний підхід; системний підхід до управління; постійне поліпшення; прийняття рішень на підставі фактів; взаємовигідні стосунки з постачальниками) також можуть бути розглянуті в якості підґрунтя для підтвердження нашої думки про можливість використання експертних оцінок основних замовників освітнянської послуги для визначення рівня якості вищої освіти. Хоча самі ці принципи, на відміну від визначеного нами вище, не перебувають у межах прямих причинно-наслідкових зв'язків щодо об'єкту нашої безпосередньої уваги, а отже, можуть бути проігноровані, принаймні у межах саме цього напрямку наукового пошуку.

Про можливість використання думки замовників освітянської послуги щодо оцінювання якості вищої освіти свідчать також і результати досліджень фахівців Центру «Розвиток корпоративної соціальної відповідальності», оприлюднення яких відбулось у межах аналітичної доповіді «Якісна вища освіта: роль партнерств» [5, с. 17-18]. На думку авторів доповіді, студенти як безпосередні учасники навчального та виробничого (у межах навчальної практики) процесу можуть цілком об'єктивно оцінити відповідність отриманих у закладі вищої освіти (ЗВО) знань та набутих практичних навичок тим вимогам, які висуваються суб'єктом господарювання (роботодавцем) у межах реального сектору економіки. Про можливість використання думки студентів щодо визначення рівня якості вищої освіти свідчить, хоча, безумовно, на опосередкованому рівні, також і той факт, що наведене у Законі України «Про вищу освіту» [6] тлумачення категорій якості вищої освіти («рівень здобутих особою знань, умінь, навичок, інших компетентностей, що відображає її компетентність до стандартів вищої освіти») та якості освітньої діяльності («рівень організації освітнього процесу у вищому навчальному закладі, що відповідає стандартам вищої освіти, забезпечує здобуття особами якісної вищої освіти та сприяє створенню нових знань») подається одночасно як через призму так званого індивідуалізованого виміру, тобто оцінювання результатів навчання на рівні суб'єктів навчального процесу (студентів), так і в контексті професійної діяльності ЗВО (відповідність професійної діяльності визначеним на законодавчому рівні стандартам). Індивідуалізований вимір (апелювання законодавця до рівня здобутих *особою* знань) дозволяє нам вести мову не лише про можливість використання студентів у якості суб'єктів оцінювання якості вищої освіти, а й про необхідність прийняття їх думки на рівні експертної. Безумовно, думка студентів не завжди може сприйматися на рівні професійної експертизи, адже в її основу не покладено результати ґрунтовно проведеного аналізу, отримання яких стає можливим, як правило, лише внаслідок використання складних за змістом та багаторівневих за сферою використання методик оцінювання. Зазвичай думка студентів щодо об'єкту оцінювання, у нашому випадку якості вищої освіти, формується на рівні індивідуально виміру (суб'єктивних критеріїв), а отже, не може бути об'єктивною. Разом з тим слід визнати той факт, що будь-яка думка експерта є суб'єктивною, адже її формування відбувається в контексті життєвого та професійного досвіду конкретного суб'єкта оцінювання, а також його знань та ціннісних орієнтацій.

Разом з тим використання студентів у якості експертів щодо якості вищої освіти досить вдало поєднується з принципом студентоцентризму, тобто з «орієнтацією на студента в процесі надання якісних освітніх послуг та при управлінні діяльністю вищого навчального закладу [7, с. 52]». Нажаль, реалізація вище наведеного принципу на практиці, особливо в контексті контролю якості вищої освіти з боку студентів, не забезпечена на інституціональному рівні. Іншими словами, студенти або їх об'єднання (студентські організації) не мають юридично затверджених повноважень щодо звернення до органу з забезпечення якості освіти при виявленні тих чи інших ризиків зниження якості вищої освіти. З огляду на обраний нами предмет наукового пошуку, зміст вище наведеної тези має опосередковане значення, а отже наша пропозиція щодо забезпечення взаємодії між студентськими організаціями та органами з забезпечення якості освіти, наприклад, Національним агентством із забезпечення якості вищої освіти, може бути розглянута на рівні додаткової по відношенню до опрацьованих нижче узагальнень.

Практика використання думки студентів щодо якості вищої освіти на рівні експертної не є принципово новою, адже історія її поширення, у сучасному розумінні змісту відповідного феномену, нараховує понад сто років. За дослідженнями вчених, щорічне опитування студентів, проведення якого організовується на національному

рівні (National Student Survey – NSS), було започатковано ще на початку XX століття. Р. Хаскелл звертає увагу на той факт, що система оцінювання науково-педагогічних працівників студентами (student evaluation of faculty – SEF) набула свого остаточного оформлення (визнання) на рівні одного з інструментів контролю якості вищої освіти наприкінці 20-х років XX століття [8]. Результати національного опитування студентів зазвичай використовуються адміністрацією ЗВО у якості інформаційного ресурсу для забезпечення вдосконалення змісту навчальних програм та якості їх реалізації, а також для підвищення якості вищої освіти в цілому. Вітчизняна система експертного оцінювання якості вищої освіти, на відміну від американської або європейської, не має сталих традицій щодо проведення анкетування студентів на кшталт NSS, а, отже, має порівняно обмежені потенціали щодо використання результатів опитування для корегування державної політики у сфері вищої освіти та вдосконалення змісту й практики використання механізмів державного управління освітянською галуззю. Разом з тим слід визнати, що використання інструментарію загальнонаціонального опитування студентів не є принципово новим напрямом у забезпеченні суб'єктів публічного управління експертною інформацією. Наприклад, за ініціативи Фонду «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучерів у березні 2015 р. було проведено загальнонаціональне опитування студентів, у межах якого організатори заходу звернули увагу як на мотивацію студентів, так і на проблематику її якості. На жаль, така ініціатива Фонду мала епізодичний характер, а отже, не може бути розглянута на рівні системного інструменту інформаційного забезпечення професійної діяльності суб'єктів державного управління системою вищої освіти. Іншим прикладом використання інструментарію загальнонаціонального опитування для моніторингу якості вищої освіти є ініціатива Державної наукової установи «Інститут модернізації змісту освіти» щодо проведення у травні-червні 2018 року на умовах повної анонімності опитування науково-педагогічних працівників та представників адміністрації ЗВО на тему: «Реформування освіти зсередини: точка зору представників освітянського середовища». Опитування, відповідно до свого змістовного спрямування, зосереджено на з'ясуванні думки суб'єктів навчально-виховної комунікації (науково-педагогічні працівники), а отже, не може бути розглянуто нами як приклад вивчення думки саме студентів.

За приклад проведення опитування студентів на міжнародному рівні можуть бути щорічні дослідження у межах міжнародного консорціуму «Student experience in the research university» (SERU), до складу якого входять провідні європейські, африканські, північно- та південноамериканські дослідницькі університети. За ініціативою вчених Каліфорнійського університету Берклі (The University of California, Berkeley) з 2008 року було започатковано опитування студентів щодо умов та якості їх університетського життя під гаслом «Кожен студент має голос. Кожен голос буде почутий [9]». Фокусом уваги дослідників є питання розвитку освітнього середовища у межах тих ЗВО, які мають статус науково-дослідного (дослідницький університет). Слід звернути увагу на той факт, що у США лише 6,5% ЗВО відповідають статусу науково-дослідного університету, а отже, коло експертної уваги фахівців SERU є дещо обмеженим як за обсягом охоплення ЗВО (лише науково-дослідні університети), так і за об'єктом безпосереднього моніторингу (задоволеність студентів від процесу та результатів освітньої діяльності у межах науково-дослідної установи). Отримані за результатами аналізу відповідей респондентів результати використовуються учасниками консорціуму для вдосконалення: змісту та практики реалізації навчальних програм; програми мотивації студентів; системи позааудиторного навантаження тощо. Міжнародний консорціум є відкритим для входження до нього нових членів, а отже, може бути розширений також і за рахунок входження до нього вітчизняних ЗВО. Не

зважаючи на відкриту політику SERU щодо залучення до своєї структури нових членів, заявку на приєднання до консорціуму у 2018 році подав лише один ЗВО (Національний університет Сингапуру). Більш ніж помірною динамікою розширення організації в поєднанні з фактом тимчасової відмови деяких ЗВО-членів від проведення передбаченого SERU опитування студентів, створює підґрунтя для формулювання питання щодо доцільності (необхідності) входження вітчизняних ЗВО до відповідного консорціуму. Відповідь на це питання не є однозначною, адже, з одного боку, членство в SERU для університету є не лише почесним (до консорціуму входять лише рейтингові ЗВО, наприклад, Оксфордський університет, Брістольський університет, Кейптаунський університет (5, 51 та 191 місця відповідно в університетському рейтингу QS World University Rankings – 2019) тощо), а й обтяжливим (необхідність виконання ЗВО взятих на себе зобов'язань).

Розглядаючи перспективи українських ЗВО щодо набуття членства в SERU слід взяти до уваги той факт, що в межах вітчизняного нормативно-правового поля на цей час відсутні норми щодо регулювання процедур набуття ЗВО статусу дослідницького університету, адже Постанова Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 р. №163 «Про затвердження Положення про дослідницький університет» [10] втратила свою чинність, а винесений МОН України на громадське обговорення проект Положення про дослідницький університет [11] ще не має юридичної сили. Виникає ситуація, за якою вітчизняні ЗВО за формальною ознакою, не можуть бути включені до міжнародного консорціуму, адже їх дослідницький статус не є інституалізованим. Разом з тим, після набуття чинності норм нового Положення про дослідницький університет питання визначення переваг та недоліків перебування вітчизняних ЗВО у межах SERU набудуть неабиякої значущості. За результатами аналізу досвіду перебування Національного дослідного університету «Вища школа економіки» у межах SERU [12], можемо визначити такі основні переваги від набуття членства у міжнародному консорціумі: залучення студентів до дослідницької роботи (позиціонування студентів на рівні суб'єктів експертного оцінювання дозволяє отримати реальний досвід у проведенні досліджень); отримання аналітичної інформації щодо тенденцій розвитку змісту та практики реалізації навчальних програм у дослідницьких ЗВО (узагальнені результати опитування стають доступними для членів консорціуму, що дозволяє їм своєчасно скорегувати свою освітню діяльність та тим самим уникнути системних помилок під час зміни змісту та практики використання обраної свого часу моделі освітньої діяльності); підвищення ролі інформаційно-комунікаційних технологій в освіті (використання комп'ютерно орієнтованого інформаційно-комунікаційного середовища для реалізації навчальних програм та корегування місця та ролі суб'єктів і об'єктів навчального процесу); можливість порівняння отриманих ЗВО результатів з відповідними результатами інших ЗВО (адміністрація ЗВО може порівняти умови та результати навчання студентів між ЗВО-членами консорціуму, а відповідно і визначити напрями вдосконалення освітніх програм та практики їх реалізації); залучення студентів до управління ЗВО та підвищення їх відповідальності за контроль якості вищої освіти на університетському рівні (вдосконалення системи та структури управління якістю вищої освіти); участь у науково-комунікативних та організаційно-комунікаційних заходах (можливість обміну досвідом щодо вдосконалення навчальних програм та практики залучення студентів до науково-дослідної діяльності) тощо. Разом з тим, членство ЗВО в SERU накладає додаткові зобов'язання на учасників міжнародного консорціуму, а саме: забезпечення організації, проведення та аналізу опитувань студентів за зовнішньо опрацьованою методикою (додаткове організаційно-технічне та фінансове навантаження на університет; відсутність можливості самостійно визначати фокус експертного опитування та періодичність його проведення); надання

членам консорціуму інформації щодо результатів проведення досліджень (забезпечення прозорості діяльності університету на міжнародному рівні може стати причиною оприлюднення тієї інформації, яка не сприяє підвищенню авторитету конкретного ЗВО); необхідність прийняття до уваги порад SERU щодо змісту та напрямів розвитку системи підготовки фахівців (уніфікація змісту та практики реалізації навчальних програм може стати причиною втрати вітчизняною моделлю вищої освіти певної частки своєї автентичності та зв'язків з ринком праці конкретного регіону) тощо. Цілком очевидно, що наведений вище перелік переваг та недоліків членства ЗВО в SERU не є повним, а отже, може бути доповненим у межах подальших наукових пошуків. Розглянутий нами приклад багаторічного функціонування SERU свідчить про позиціонування питання проведення опитувань студентів не лише на національному (в основу сучасної системи функціонування SERU було покладено досвід проведення опитування студентів спочатку на університетському, а пізніше на державному рівнях), а також і на міжнародному (глобальному) рівнях.

Традиційно опитування студентів у межах SERU відбувається за допомогою сучасних цифрових технологій та в режимі реального часу (так званий online survey). Використання інструментарію ІТ-контенту, з одного боку, значно розширює коло осіб (респондентів), які залучаються до опитування, а з іншого – мінімізує тиск з боку інтерв'юера щодо змісту відповіді. На значущість інформаційно-комунікаційних технологій та їх інструментарію для забезпечення функціонування системи освіти звертає увагу В.Ю. Биков. На переконання вченого, інформаційно-комунікаційні технології здатні не лише впливати «на зміст, методи та організаційні форми навчання й управління навчально-пізнавальною діяльністю», а також і забезпечити «створення нових і додаткових (за рахунок і на основі впровадження ІКТ) умов підвищення якості освіти [13, с. 6]». У свою чергу, М.П. Шишкіна, О.М. Спирін та Ю.Г. Запорожченко, досліджуючи напрями розв'язання проблем інформатизації освіти України, звертають увагу на необхідність всебічного «забезпечення якості інформаційно-комунікаційних засобів [14, с. 10]». Екстраполюючи зміст цієї тези на предмет нашої наукової уваги, можемо припустити, що мова йде про якість тих технічних та програмних продуктів, які використовуються для online survey. Відповідно до змісту ISO/IEC 9126-1:2001 «Software engineering. Product quality», найбільш загальними факторами якості програмного забезпечення вважаються: ефективність та результативність використання; здатність задовольнити потреби користувача з достатнім рівнем комфорту у використанні (корисність; надійність; зручність); мінімізація можливих ризиків та можливих негативних наслідків (зменшення економічного ризику та ризику для здоров'я і безпеки; зменшення екологічного ризику); контекст охоплення (повнота контексту та його гнучкість) тощо [15]. Інтерпретація змісту наведеного переліку, а також його уточнення та доповнення, були запропоновані Д.А. Маєвським та Ю.Ю. Козіною. На думку вчених, відповідні характеристики можуть бути подані в такому вигляді: ефективність (точність та повнота досягнення користувачем мети використання програмного продукту); результативність (використані ресурси у співвідношенні з точністю та повнотою досягнення користувачами встановленої мети); задоволеність користувача (рівень задоволення потреб); контекстне покриття (можливість використовувати програмний продукт без ризику та з прийняттям до уваги можливих змін у потребах користувача); функціональна придатність (функціональна відповідність продукту встановленим вимогам та очікуванням користувача); надійність (здатність продукту забезпечити очікуваний результат за відповідних умов використання); потужність (здатність програмного забезпечення витримувати зростаючі обсяги контекстної інформації та оперативно реагувати на численні запити користувача); зручність використання (простота та зрозумілість в адмініструванні

програмного забезпечення, а також результатів його використання); захищеність (здатність системи протистояти несанкціонованій зміні її конфігурації та змісту); узгодженість та співіснування (узгодженість програмного забезпечення з іншими програмними продуктами та операційними системами); модульність та циклічність використання (з метою можливості внесення оперативних змін програмне забезпечення повинно складатися з окремих, але безумовно пов'язаних між собою модулів, а не позиціонувати у вигляді суцільного коду) [16, с. 57-58].

Узагальнюючи зміст вище наведених характеристик якості програмного продукту, можемо сформулювати такі основні вимоги до програмного забезпечення процедур онлайн опитування студентів, а також аналізу отриманих результатів:

- можливість оперативно адмініструвати сформульовану користувачем задачу з мінімальним використанням ресурсів інформаційно-технічних засобів та їх програмного забезпечення (мінімальна кількість операцій, які використовуються системою для вирішення поставленої користувачем задачі; логічна та технічна досконалість алгоритмів вирішення задач);

- здатність задовольнити вимоги користувача щодо якості отриманого за допомогою програмного забезпечення результату та його конфігурації (максимальна відповідність отриманого результату уявленню користувача щодо його якості та форми подання; зрозумілість (логічність) розбудови архітектури програмного забезпечення та зручність його використання; естетичність та лаконічність інтерфейсів користувача та адміністратора; можливість подання результатів використання програмного продукту у різних формах, а саме у вигляді тексту, графіків, діаграм тощо);

- узгодженість архітектури конкретного програмного продукту з типовою (стандартною) архітектурою вже існуючого програмного забезпечення (технічна сумісність запропонованого програмного продукту з існуючими програмними продуктами, які можуть бути використані на рівні допоміжного для вирішення конкретних задач інструментарію);

- можливість вдосконалення програмного продукту відповідно до перспективних (очікуваних) змін пріоритетів замовника щодо функціоналу запропонованих розробником алгоритмів (модульна структура програмного забезпечення з можливістю її зміни (доповнення) за рахунок включення до неї нових елементів; можливість використання окремих модулів програмного продукту в межах інших проєктів);

- здатність програмного продукту забезпечувати захист і безпеку інформації та архітектури програмного продукту від несанкціонованої зміни їх змісту (захист інформації та алгоритмів роботи програмного продукту від несанкціонованої зміни його конфігурації) тощо.

Слід звернути увагу на той факт, що етап формулювання вимог до програмного продукту є першим за логікою розбудови його архітектури. У найбільш спрощеному вигляді фази розробки програмного продукту мають таку послідовність: обговорення та формулювання вимог; розробка та кодування; тестування та вдосконалення. Особливістю етапу формулювання вимог до програмного продукту є те, що саме на цьому етапі, з одного боку, закладається (програмується) підсумкова якість програмного продукту, а з іншого – відносна вартість виправлення помилок, на відміну від інших етапів, є мінімальною. Разом з тим, не виявлені на етапі формулювання вимог до програмного продукту помилки (недостатня конкретизація або (та) недосконалість змісту) стають причиною зростання бюджету з розробки програмного продукту. Вартість виправлення помилок, допущення яких відбулось на етапі формулювання вимог, буде тим вищою, чим пізніше вони будуть виявлені. За дослідженнями Д. Леффінгуелла від 70 до 85% вартості доопрацювання програмного



продукту до вимог (очікувань) замовника обумовлюється виправленням помилок етапу формулювання вимог [17]. Отже, безпосередня участь замовника програмного продукту в процесі формулювання вимог до його підсумкових властивостей та якості є обов'язковою умовою не лише для мінімізації собівартості окремого програмного продукту, а й для підвищення рівня ефективності реалізації того проекту, власне для якого відповідний продукт було розроблено. Безумовно, вирішення питання формулювання вимог до програмного продукту не може бути обмежено змістом вище наведених узагальнень, а отже, відповідний напрям наукового пошуку потребує на окрему увагу дослідників.

Цілком очевидно, що якість та актуальність використаного експертом для досягнення мети опитування студентів інструментарію суттєво впливає не лише на якість підсумкового результату у межах конкретного дослідження та оперативність його отримання, а також, і на рівень довіри респондентів до суб'єктів online survey. Наприклад, використання недосконалого програмного продукту для електронного опитування студентів може стати причиною порушення принципу анонімності та суттєво вплинути на достовірність отриманих результатів. Отже, використання згаданого вище інструментарію online survey в системі забезпечення якості освіти може розглядатися на рівні «нових і додаткових ... умов [18, с. 6]» лише за умови його відповідності таким основним принципам: відповідність змісту та архітекtonіки анкет стратегічним цілям функціонування системи якості вищої освіти як на внутрішньому, так і на зовнішньому рівнях її забезпечення; спрямованість анкетування на вдосконалення системи забезпечення якості вищої освіти, а також корегування її змісту і практики здобуття відповідно до вимог сучасного ринку праці; системність проведення опитувань та наукова обґрунтованість методик аналізу отриманих результатів; якість програмного забезпечення та професіоналізм його використання; конфіденційність і анонімність опитування, а також інституціональне оформлення його результатів; репрезентативність обраної для опитування фокус-групи; узгодженість питань анкети з нормами моралі та етики, а також нормам домінуючої на певній території релігійно-культурологічної системи; використання стандартизованих методик та процедур їх реалізації; вільний доступ до результатів опитування, а також добровільна участь респондентів у його проведенні; інформативність результатів опитування (наочність) та їх захищеність від викривлення або (та) упередженої інтерпретації тощо.

На переконання В.Ю. Грицука, найбільш зручним та доступним у своєму використанні інструментарієм розбудови online survey є хмарні сервіси «Google Диск (створення форм) або Microsoft OneDrive (створення Опитувань Excel)» [19]. Безперечною перевагою використання цих хмарних сервісів для організації опитувань студентів щодо якості надання освітніх послуг є їх здатність забезпечити діалог між суб'єктом та об'єктом опитування, наприклад, за допомогою інструментарію так званого зворотного зв'язку (респондент має можливість не лише надавати відповіді в межах заданого діапазону (стосується закритих запитань), а також коментувати свою думку). Прикладом використання платформи Google для проведення опитування може слугувати згаданий нами вище досвід ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти» в проведенні опитування суб'єктів освітньо-виховної комунікації на тему «Реформування освіти зсередини: точка зору представників освітянського середовища» (травень-червень 2018 року). Організатори опитування розробили онлайн анкету та розмістили її у межах середовища для створення та аналізу електронних анкет «Google Форми».

До інших найбільш популярних умовно безкоштовних сервісів (нааявність як безкоштовних інструментів, так і інструментів, використання яких передбачає оплату додаткових сервісів) для складання онлайн опитування на додаток до вище згаданих

хмарних сервісів традиційно відносять: Anketolog, Simpoll, Survey Monkey, Surivo, Testograf, Typeform, Responsive Pol, WP Polls, YOP Polls тощо. Кожен із цих сервісів має свої особливості як за функціоналом використання (кількість доступних до використання опитувань; наявність шаблонів розбудови анкети; обмеженість кількості респондентів; захист від так званої накрутки результатів; можливість візуалізації за рахунок додавання фотографій або іншої графічної інформації; візуалізація результатів опитування у вигляді графіків; інтегрування тексту привітання до респондента (стартова сторінка анкети), а також тексту подяки за участь в опитуванні тощо), так і за архітектурою та дизайном оформлення. Отже, майже кожен із вище наведених сервісів може бути використаний для організації опитування студентів щодо якості її надання, хоча найбільш функціональним відповідно до предмету нашої безпосередньої уваги, на нашу думку, є інструментарій Typeform та Survey Monkey. За простотою використання та якістю оформлення інтерфейсу безперечним лідером на думку більшості користувачів відповідних сервісів є Google - форми.

Повертаючись до питання організації опитування в межах системи SERU звернемо увагу на деякі особливості в її розбудові та практиці реалізації. По-перше, система SERU має модульну конструкцію, що дозволяє оперативню корегувати її спрямованість (зміна фокусу уваги суб'єктів експертної оцінки; збільшення кількості елементів системи за рахунок включення до її структури нових груп запитань) та зменшити час опрацювання отриманих результатів. По-друге, система SERU містить п'ять унікальних модулів додаткових запитань, які відповідно до методики проведення опитування визначаються у випадковому порядку. По-третє, у загальному вигляді система SERU має таку структуру: 1) загальна інформація про респондента, або так званий Student Background (соціально-економічний статус; персональні характеристики (ідентифікація особистості респондента без його персоналізації); ідентифікація ЗВО та його підрозділу на рівні об'єкту оцінювання; цілі та прагнення; причини вибору респондентом саме цього університету для здобуття вищої освіти); 2) академічні зобов'язання (Academic Engagement): навчальна діяльність; практика взаємодії між студентом та факультетом; розподіл часу; дослідницька діяльність; сприятливість кампус-середовища для розвитку студента; інтернаціоналізація та її вплив на якість навчальної діяльності; обізнаність громади щодо професійної діяльності університету; технологічна забезпеченість навчального процесу тощо; 3) результати навчання (професійні навички; розуміння сфери навчання; рівень знання та використання іноземної мови суб'єктами та об'єктами навчальної діяльності; лідерські здібності) та задоволеність студентів (академічний та соціальний досвід; почуття приналежності до університету та професійної спільноти в межах обраного фаху; загальна вартість грошей) тощо.

За результатами аналізу практики функціонування системи SERU, а також інших схожих за своїм змістом систем вивчення думки студентів щодо якості вищої освіти, можемо визначити основні переваги та недоліки online survey. Серед основних переваг онлайн опитування найбільш вагомими є такі:

– можливість відповісти на запитання анкети в зручний для студента час та в зручному для нього місці без персоналізації особистості респондента (за відсутності обмежень щодо місця та часу заповнення анкети респондент відчуває психологічний комфорт, що, безумовно, позначається на якості експертного оцінювання; анонімність опитування підвищує рівень об'єктивності відповідей респондента тощо);

– оперативність та організаційна й технічна легкість проведення опитування, а також неупередженість результатів аналізу отриманих відповідей (програмне забезпечення, яке зазвичай використовується для проведення та аналізу опитування

дозволяє оперативно та, як правило, в режимі реального часу, наочно (графіки, діаграми тощо) відображати результати опитування);

– залучення до експертизи якості вищої освіти відносно великої кількості студентів без використання для її організації значних обсягів матеріально-технічних ресурсів (відносна організаційна легкість у залученні великої кількості респондентів до проведення опитування; витрати на придбання програмного забезпечення є разовими або взагалі відсутні; аналіз результатів анкетування здійснюється в автоматичному режимі, що обумовлює низьку трудомісткість процесу проведення анкетування та аналізу його результатів) тощо.

Серед основних недоліків онлайн опитування найбільш вагомими є такі:

– традиційно в опитуванні, організація якого розбудовується за принципами online survey, у якості респондентів беруть участь не всі студенти, а лише ті з них, які лояльно налаштовані до відповідної форми анкетування (отримані за допомогою онлайн опитування результати можуть вважатися репрезентативними лише на умовному рівні, адже вони не дають уявлення про консолідовану думку студентів щодо якості вищої освіти у відповідному ЗВО та (або) державі; за умови відкритості онлайн опитування в ньому можуть взяти участь сторонні особи, наприклад, ті, які не мають прямого відношення до об'єкту експертної уваги, що в кінцевому випадку може стати причиною викривлення отриманих результатів);

– з огляду на той факт, що участь в онлайн опитуванні є добровільною та анонімною, існує загроза браку респондентів (небажання студентів виступати в якості експертів щодо якості вищої освіти або відносно невелика їх кількість може суттєво вплинути на якість проведеного опитування; статистика свідчить, що лише кожен п'ятий студент використовує можливість взяти участь в експертному оцінюванні);

– зміна інструментарію збору інформації з face-to-face на користь online survey може стати причиною втрати організаторами опитування тієї інформації, яка є опосередкованою до предмету безпосередньої уваги але при цьому має неабиякий контекстний зміст, ігнорування якого може стати причиною втрати цінної для експертів інформації (практика складання онлайн анкет передбачає використання організаторами опитування закритих питань, відповіді на які обираються респондентом лише в межах визначених варіантів, що, безумовно, впливає на якість комунікації, а відповідно і на її результати; під час використання інструментарію online survey, організатори опитування позбавлені можливості отримувати невербальну інформацію, яка відповідно до свого змісту може мати неабияке значення для характеристики предмету опитування).

Безумовно, вище наведений перелік переваг та недоліків інструментарію online survey не є вичерпаним, а отже, може бути доповнений під час подальших наукових пошуків.

### **3. ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ**

Беручи до уваги вище наведене можемо сформулювати такі основні висновки.

По-перше, використання суб'єктами управлінської діяльності онлайн опитування в якості одного з інструментів отримання інформації про стан та тенденції розвитку об'єктів управління все частіше набуває своєї популярності в межах професійної діяльності експертів. Використання засобів інформаційно-комунікаційних технологій під час проведення опитування та обробки його результатів не лише підвищує ефективність комунікації між суб'єктами та об'єктами експертизи (якість використання методу), а й забезпечує оперативність та наочність отримання її результатів.

По-друге, опитування студентів щодо якості вищої освіти як на університетському, так і на державному рівнях може бути розглянуто, з одного боку, на рівні інструментарію моніторингу задоволеності студентів станом освітньо-виховної комунікації (організаційно-педагогічний аспект), а з іншого – на рівні одного з методів контролю якості надання ЗВО освітнянських послуг (державно-управлінський аспект). Відповідно до змісту опитування, а також фокусу уваги експертів під час інтерпретації отриманої інформації його результати можуть бути використані для: вдосконалення змісту та практики реалізації навчальних програм, а також структури управління університетом; оцінювання рівня професійної майстерності науково-педагогічних працівників та складання їх рейтингу; контролю якості виконання ЗВО державного замовлення на підготовку фахівців з вищою освітою тощо. Найбільш ефективний інструментарій для організації опитування студентів щодо якості вищої освіти, а тим більше онлайн опитування (online survey), міститься у межах хмарних сервісів (Google Диск, Microsoft OneDrive тощо).

По-третє, метод онлайн опитування студентів може бути розглянутий на рівні одного з інструментів забезпечення якості надання ЗВО освітніх послуг. Використання цього методу дозволяє суб'єкту управління якістю вищої освіти не лише отримати об'єктивну інформацію щодо предмету безпосередньої уваги, а й виявити недосконалість змісту та практики функціонування системи забезпечення ЗВО якості освітньої діяльності. Серед механізмів управління процесом інтегрування процедур онлайн опитування студентів у систему забезпечення ЗВО якості освітньої діяльності та якості вищої освіти слід звернути увагу на потенціал таких з них: 1) нормативно-правовий механізм – забезпечує юридичне та нормативне упорядкування питань організації, проведення та використання результатів онлайн опитування студентів; 2) економічний механізм – встановлює залежність між рівнем якості вищої освіти у конкретному ЗВО та обсягом отриманого ним державного замовлення на підготовку фахівців з вищою освітою; 3) адміністративно-організаційний механізм – інституалізує на організаційному (університетському) рівні норми щодо особливостей проведення та використання результатів онлайн опитування студентів; 4) статистико-математичний механізм – забезпечує отримання суб'єктами та об'єктами моніторингу якості вищої освіти результатів оцінювання якості освітньої діяльності ЗВО та якості вищої освіти; 5) комунікаційно-дипломатичний механізм – сприяє узгодженню цілей замовників та споживачів моніторингу якості вищої освіти, а також підвищує рівень ефективності онлайн опитування студентів; 6) інформаційно-технологічний механізм – визначає алгоритми проведення та обробки онлайн опитування студентів, а також забезпечує основних акторів моніторингу якості вищої освіти інформацією щодо стану розвитку об'єкту оцінювання; 7) соціально-психологічний механізм – обумовлює формулювання у студентів як експертів з оцінювання якості вищої освіти необхідних психологічних станів; 8) морально-етичні методи – забезпечують встановлення сприятливих морально-психологічних умов для проведення онлайн опитування студентів.

Наведені вище висновки не вичерпують свого змісту в повному обсязі, а отже, можуть бути доповнені під час подальших наукових досліджень. У контексті порушеної проблематики найбільш перспективними напрямками в організації наукових досліджень є: опрацювання змісту анкети оцінювання якості вищої освіти студентами, а також обґрунтування вибору платформи її розміщення в глобальній мережі Інтернет; організація онлайн опитування студентів та проведення аналізу отриманих відповідей з подальшим опрацюванням рекомендацій щодо підвищення якості вищої освіти. Крім того, заслуговують на увагу питання теоретико-методологічного обґрунтування участі студентів у роботі експертних груп з оцінювання її якості, а також аналізу потенціалів

інформаційно-комунікаційних технологій у підвищенні ефективності відповідного процесу.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- [1] Пріоритетні напрями наукових досліджень НАПН України на 2018–2022 рр. [Електронний ресурс]. Доступно: <http://naps.gov.ua/ua/press/announcements/1315/>. Дата звернення: Трав. 17, 2018
- [2] Президент України. (2013, Черв. 25). Указ № 344/2013, Національна стратегія розвитку освіти в Україні на період до 2021 року, *Офіційний вісник України*, № 50, с. 18, 2013.
- [3] С.А. Мороз, "Реалізація принципу орієнтації на замовника, як напрям вдосконалення механізмів державного управління якістю вищої освіти", *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*, №1, 2018. [Електронний ресурс]. Доступно: [http://el-zbirn-du.at.ua/2018\\_1/19.pdf](http://el-zbirn-du.at.ua/2018_1/19.pdf). Дата звернення: Квіт. 30, 2018.
- [4] С.А. Мороз, "Державне управління якістю вищої освіти в контексті норм міжнародних стандартів якості: принцип залучення персоналу", *Теорія і практика управління соціальними системами*, №3., с. 86–98, 2017.
- [5] Зінченко, М. Саприкіна, О. Янковська, та О. Вінніков, *Якісна вища освіта: роль партнерств*. Київ, Україна: ЦРКСВ, 2013.
- [6] Верховна Рада. (2014, Лип. 1). Закон № 1556-VII, Про вищу освіту, *Офіційний вісник України*, № 63, с. 7-14, 2014.
- [7] Нікуліна, Захист прав студентів в Україні: кейс КНУпротест. [Електронний ресурс]. Доступно: [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_49848-1522-13-30.pdf?170911150030](http://www.kas.de/wf/doc/kas_49848-1522-13-30.pdf?170911150030). Дата звернення: Трав. 11, 2018.
- [8] R.E. Haskell, "Academic Freedom, Tenure, and Student Evaluation of Faculty: Galloping Polls in the 21st Century", *Education Policy Analysis Archive*, Vol. 5, No 6., 1997. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://epaa.asu.edu/ojs/article/view/607>. Дата звернення: Трав. 11, 2018.
- [9] Center for Studies in Higher Education. The University of California, Berkeley, 2009. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://cshe.berkeley.edu/seru>. Дата звернення: Трав. 12, 2018.
- [10] Кабінет Міністрів України. (2010, Лют. 17). Постанова №163, Про затвердження Положення про дослідницький університет, *Офіційний вісник України*, № 13, с. 29.
- [11] Міністерство освіти і науки України. (2018, Жовт. 5). Проект Положення про дослідницький університет. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://mon.gov.ua/ua/news/mon-proponuye-dlya-gromadskogo-obgovorennya-proekt-polozhennya-pro-doslidnickij-universitet>. Дата звернення: Листоп. 14, 2018.
- [12] Студенческий опыт в исследовательском университете [Електронний ресурс]. Доступно: <https://ioe.hse.ru/seru/>. Дата звернення: Листоп. 17, 2018.
- [13] В.Ю. Биков, "Сучасні завдання інформатизації освіти", *Інформаційні технології і засоби навчання*, №1(15), 2010. [Електронний ресурс]. Доступно: <http://www.ime.edu-ua.net/em.html>. Дата звернення: Квіт. 17, 2018.
- [14] М.П. Шишкіна, "Проблеми інформатизації освіти України в контексті розвитку досліджень оцінювання якості засобів ІКТ", *Інформаційні технології і засоби навчання*, №1 (27), 2012. [Електронний ресурс]. Доступно: [http://lib.iitta.gov.ua/718/1/pro\\_inform.pdf](http://lib.iitta.gov.ua/718/1/pro_inform.pdf). Дата звернення: Квіт. 20, 2018.
- [15] Quality in use characteristics and subcharacteristics. Terms and definitions: Quality in use model (ISO/IEC 25010:2011), 2011. [Електронний ресурс]. Доступно: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:25010:ed-1:v1:en>. Дата звернення: Трав.20, 2018.
- [16] Д.А. Маевский, та Ю.Ю. Козіна, "Где и когда формируется качество программного обеспечения?", *Электротехнические и компьютерные системы*, № 18 (94), с. 55-59, 2015.
- [17] D. Leffingwell, "Calculating the Return on Investment from More Effective Requirements Management", *American Programmer*, №10 (4)., p. 13–16, 1997.
- [18] В.Ю. Биков, "Сучасні завдання інформатизації освіти", *Інформаційні технології і засоби навчання*, №1(15), 2010. [Електронний ресурс]. Доступно: <http://www.ime.edu-ua.net/em.html>. Дата звернення: Квіт. 17, 2018.
- [19] В.Ю. Грицук, та О.В. Грицук, "Онлайн-анкетування як елемент зворотного зв'язку при побудові хмарного освітнього середовища", *Новітні комп'ютерні технології*. Т. XII, 2014. [Електронний ресурс]. Доступно: <file:///D:/user/Downloads/692-Article%20Text-2667-1-10-20170717.PDF>. Дата звернення: Трав. 20, 2018.

Матеріал надійшов до редакції 17.06.2018р.

## ОНЛАЙН ОПРОС СТУДЕНТОВ В СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

### **Мороз Владимир Михайлович**

доктор наук по государственному управлению, доцент,  
профессор кафедры педагогики и психологии управления социальными системами им. акад. И.А. Зязюна  
Национальный технический университет «Харьковский политехнический институт»,  
г. Харьков, Украина  
ORCID ID 0000-0003-0796-5035  
*moroz32@rambler.ru*

### **Садковой Владимир Петрович**

доктор наук по государственному управлению, профессор, ректор  
Национальный университет гражданской защиты, г. Харьков, Украина  
ORCID ID 0000-0001-7054-671X  
*nucz@mins.gov.ua*

### **Бабаев Владимир Николаевич**

доктор наук по государственному управлению, профессор, ректор  
Харьковский национальный университет городского хозяйства имени А.Н. Бекетова,  
г. Харьков, Украина  
ORCID ID 0000-0000-0000-0000  
*rectorat@kname.kharkov.ua*

### **Мороз Светлана Анатольевна**

кандидат наук по государственному управлению,  
старший научный сотрудник учебно-научно-производственного центра  
Национальный университет гражданской защиты, г. Харьков, Украина  
ORCID ID 0000-0002-2696-1278  
*ra\_ekma@yahoo.com*

**Аннотация.** По результатам анализа мирового опыта участия соискателей высшего образования в оценке обеспечения вузами качества образовательной деятельности и качества высшего образования в целом обоснована возможность включения студентов в состав экспертных групп по мониторингу качества высшего образования. Рассмотрена история имплементации инструментария анкетирования студентов в механизмы мониторинга качества высшего образования, а также проведен сравнительный анализ отечественного опыта привлечения соискателей высшего образования к оценке его качества с соответствующим зарубежным опытом. Определены особенности организации и проведения опроса студентов в рамках международного консорциума «Student experience in the research university» и рассмотрены перспективы использования инструментария онлайн опроса в системе контроля качества высшего образования, а также уровня профессиональной деятельности университетов. Представлены требования к программному продукту, использование которого экспертом по оценке качества высшего образования, может обеспечить эффективность онлайн опроса студентов и гарантированное достижение цели соответствующего мониторинга. Выявлены преимущества и недостатки онлайн опроса студентов как инструмента мониторинга качества высшего образования. Доказаны преимущества использования организатором опроса облачных сервисов для создания анкеты опроса студентов и анализа полученных ответов. Кроме того, статья содержит выводы о возможности использования онлайн опроса студентов в системе обеспечения качества высшего образования как на университетском, так и на государственном уровнях, а также практические рекомендации относительно использования инструментария анкетирования соискателей высшего образования в рамках механизмов контроля его качества. Сформулированы направления дальнейших научных поисков по развитию проблематики использования облачных технологий для оценки уровня обеспечения вузами качества образовательной деятельности и качества высшего образования.

**Ключевые слова:** качество высшего образования; учреждения высшего образования; онлайн опрос студентов; облачные технологии.

## ONLINE SURVEY OF STUDENTS IN THE SYSTEM FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

### **Volodymyr M. Moroz**

Doctor of Sciences in Public Administration, Associate Professor,  
Professor of the Department of Pedagogy and Psychology of Social Systems Management  
National Technical University «Kharkiv Polytechnic Institute», Kharkiv, Ukraine  
ORCID ID 0000-0003-0796-5035  
*moroz32@rambler.ru*

### **Volodymyr P. Sadkovi**

Doctor of Sciences in Public Administration, Professor, Rector  
National University of Civil Protection of Ukraine, Kharkiv, Ukraine  
ORCID ID 0000-0001-7054-671X  
*nuczu@mns.gov.ua*

### **Volodymyr M. Babayev**

Doctor of Sciences in Public Administration, Professor, Rector  
O.M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv, Kharkiv, Ukraine  
ORCID ID 0000-0000-0000-0000  
*rektorat@kname.kharkov.ua*

### **Svitlana A. Moroz**

PhD of Public Administration, Senior Researcher of Training Research and Production Center  
National University of Civil Protection of Ukraine, Kharkiv, Ukraine  
ORCID ID 0000-0002-2696-1278  
*ra\_ekma@yahoo.com*

**Abstract.** Based on the results of the analysis of world experience on the participation of higher education graduates in assessing the quality of educational activities of higher education institutions and the quality of higher education in general, the possibility of including students in expert groups for monitoring the quality of higher education has been substantiated. There was considered the history of implementation the toolkit for surveying the students into the mechanisms of monitoring the higher education quality. Comparative analysis of the domestic experience on attracting the higher education graduates to the assessment of higher education quality with the relevant foreign experience has been conducted. The peculiarities of the organization and conducting of students surveys within the framework of the international consortium "Student experience in the research university" are determined. The authors have considered the prospects of use of the online survey toolkit for the quality control system in higher education, as well as the level of professional activity of universities. The requirements for a software product, that the expert in assessing the quality of higher education can use to ensure the effectiveness of online surveys of students and the guaranteed achievement of the goal of appropriate monitoring are given. The advantages and disadvantages of online surveys of students as a tool for monitoring the quality of higher education have been identified. The benefits of using the cloud service survey by the organizer for development of the questionnaire for students surveys and analysis of the received answers have been proved. In addition, the paper provides conclusions on the possibility of using the online survey of students in the system for quality assurance in higher education both at university and at the state level, as well as practical recommendations on the use of questionnaires for higher education applicants in the framework of mechanisms for monitoring its quality. The directions of further scientific researches concerning the development and using cloud technologies for assessing the level of quality assurance in higher education institutions, the quality of educational activities and higher education as a whole have been formulated.

**Keywords:** higher education quality; institutions of higher education; online student survey; cloud technologies.

**REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)**

- [1] Priority directions of scientific researches of National Academy of Educational Sciences of Ukraine for 2018-2022., 2018. [online]. Available: <http://naps.gov.ua/ua/press/announcements/1315/>. Accessed on: May 17, 2018 (in Ukrainian).
- [2] Prezydent Ukrainy. (2013, Jun. 25). Ukaz № 344/2013, National Strategy for the Development of Education in Ukraine until 2021, *Ofitsijnyj visnyk Ukrainy*, № 50, p. 18, 2013 (in Ukrainian).
- [3] S.A. Moroz, "Realization of the principle of customer orientation as a direction of improvement of the mechanisms of state quality management of higher education", *Teoriia ta praktyka derzhavnogo upravlinnia i mistsevoho samovriaduvannia*, №1, 2018. [online]. Available: [http://el-zbirnudu.at.ua/2018\\_1/19.pdf](http://el-zbirnudu.at.ua/2018_1/19.pdf). Accessed on: Apr. 30, 2018 (in Ukrainian).
- [4] S.A. Moroz, "Public Administration of Quality of Higher Education in the Context of the Standards of International Quality Standards: Principle of Involvement of Personnel", *Teoriia i praktyka upravlinnia sotsial'nymy systemamy*, №3., p. 86–98, 2017 (in Ukrainian).
- [5] A. Zinchenko, M. Saprykina, O. Yankov'ska, ta O. Vinnikov, *Qualitative Higher Education: The Role of Partnerships*. Kyiv, Ukraine: TsRKSV, 2013 (in Ukrainian).
- [6] Verkhovna Rada. (2014, Jul. 1). Zakon № 1556-VII, *About Higher Education*, *Ofitsijnyj visnyk Ukrainy*, № 63, p. 7-14, 2014 (in Ukrainian).
- [7] O. Nikulina, Protecting the rights of students in Ukraine: case KNUprotes, 2016. [online]. Available: [http://www.kas.de/wf/doc/kas\\_49848-1522-13-30.pdf?170911150030](http://www.kas.de/wf/doc/kas_49848-1522-13-30.pdf?170911150030). Accessed on: May 11, 2018 (in Ukrainian).
- [8] R.E. Haskell, "Academic Freedom, Tenure, and Student Evaluation of Faculty: Galloping Polls in the 21st Century", *Education Policy Analysis Archive*, Vol. 5, No 6., 1997. [online]. Available: <https://epaa.asu.edu/ojs/article/view/607>. Accessed on: May 10, 2018 (in English).
- [9] Center for Studies in Higher Education. The University of California, Berkeley, 2009. [online]. Available: <https://cshe.berkeley.edu/seru>. Accessed on: May 12, 2018 (in English).
- [10] Kabinet Ministriv Ukrainy. (2010, Febr. 17). Postanova №163, On Approval of the Provision on the Research University, *Ofitsijnyj visnyk Ukrainy*, № 13, p. 29, 2010 (in Ukrainian).
- [11] Ministerstvo osvity i nauky Ukrainy. (2018, Oct. 5). [online]. Draft Statute of the Research University. Available: <https://mon.gov.ua/ua/news/mon-proponuye-dlya-gromadskogo-obgovorennya-proekt-polozhennya-pro-doslidnickij-universitet>. Accessed on: Nov. 14, 2018 (in Ukrainian).
- [12] Student experience at a research university, 2018. [online]. Available: <https://ioe.hse.ru/seru/>. Accessed on: Nov. 17, 2018 (in Russian).
- [13] V.Yu. Bykov, "Modern problems of informatization of education", *Informatsijni tekhnologii i zasoby navchannia*, №1(15), 2010. [online]. Available: <http://www.ime.edu-ua.net/em.html>. Accessed on: <http://www.ime.edu-ua.net/em.html>. Accessed on: Apr. 17, 2018 (in Ukrainian).
- [14] M.P. Shyshkina, "Problems of Informatization of Education of Ukraine in the Context of the Development of Studies on the Evaluation of the Quality of ICT Tools", *Informatsijni tekhnologii i zasoby navchannia*, №1(27), 2012. [online]. Available: [http://lib.iitta.gov.ua/718/1/pro\\_inform.pdf](http://lib.iitta.gov.ua/718/1/pro_inform.pdf). Accessed on: Apr. 20, 2018 (in Ukrainian).
- [15] Quality in use characteristics and subcharacteristics. Terms and definitions: Quality in use model (ISO/IEC 25010:2011), 2011. [online]. Available: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:25010:ed-1:v1:en>. Accessed on: May 20, 2018 (in English).
- [16] D.A. Maevskij, ta Yu.Yu. Kozina, "Where and when is the quality of the software formed?", *Elektrotekhnicheskye y komp'uternye systemy*, № 18 (94), p. 55-59, 2015 (in Ukrainian).
- [17] D. Leffingwell, "Calculating the Return on Investment from More Effective Requirements Management", *American Programmer*, №10 (4), p. 13–16, 1997 (in English).
- [18] V.Yu. Bykov, "Modern problems of informatization of education", *Informatsijni tekhnologii i zasoby navchannia*, №1(15), 2010. [online]. Available: <http://www.ime.edu-ua.net/em.html>. Accessed on: <http://www.ime.edu-ua.net/em.html>. Accessed on: Apr. 17, 2018 (in Ukrainian).
- [19] V.Yu. Hrytsuk, ta O.V. Hrytsuk, "Online questionnaire as a feedback element in building a cloud educational environment", *Novitni komp'uterni tekhnologii*. T. XII, 2014. [online]. Available: <file:///D:/user/Downloads/692-Article%20Text-2667-1-10-20170717.PDF>. Accessed on: May 20, 2018 (in Ukrainian).

