

Оценка удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг в 2018 г.

Уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг – 85,83%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг средней оценки удовлетворённости составляет $\pm 14,76\%$. Графическое представление полученных результатов приведено на рисунке 1.

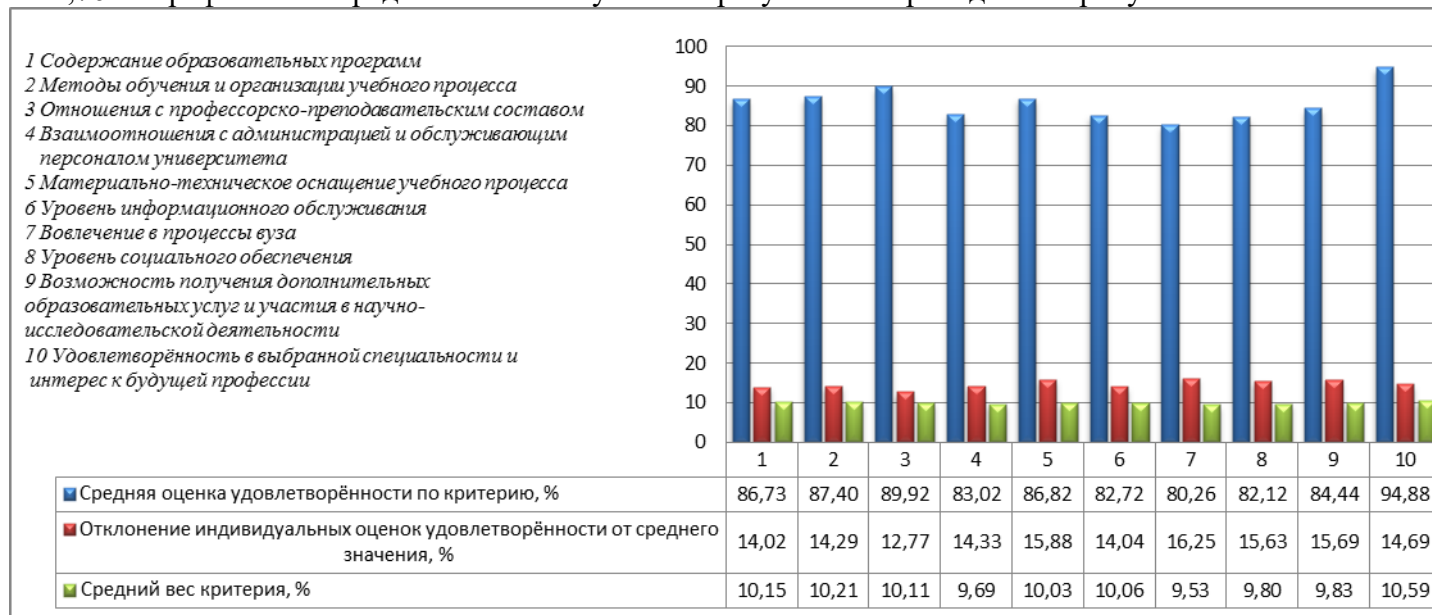


Рисунок 1 – Распределение удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг по критериям анкеты

Результаты оценки удовлетворенности российских студентов качеством образовательных услуг в 2018 г.

Удовлетворённость *российских студентов* складывается из оценок удовлетворённости студентов очной и заочной форм обучения и составляет 85,95 %. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг общей оценки удовлетворённости составляет $\pm 14,84\%$.

В наибольшей степени *российские студенты* удовлетворены критерием «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии», уровень удовлетворённости по данному критерию – 95,02%. В наименьшей – критерием «Вовлечение в процессы вуза» - 80,12% (рисунок 2).

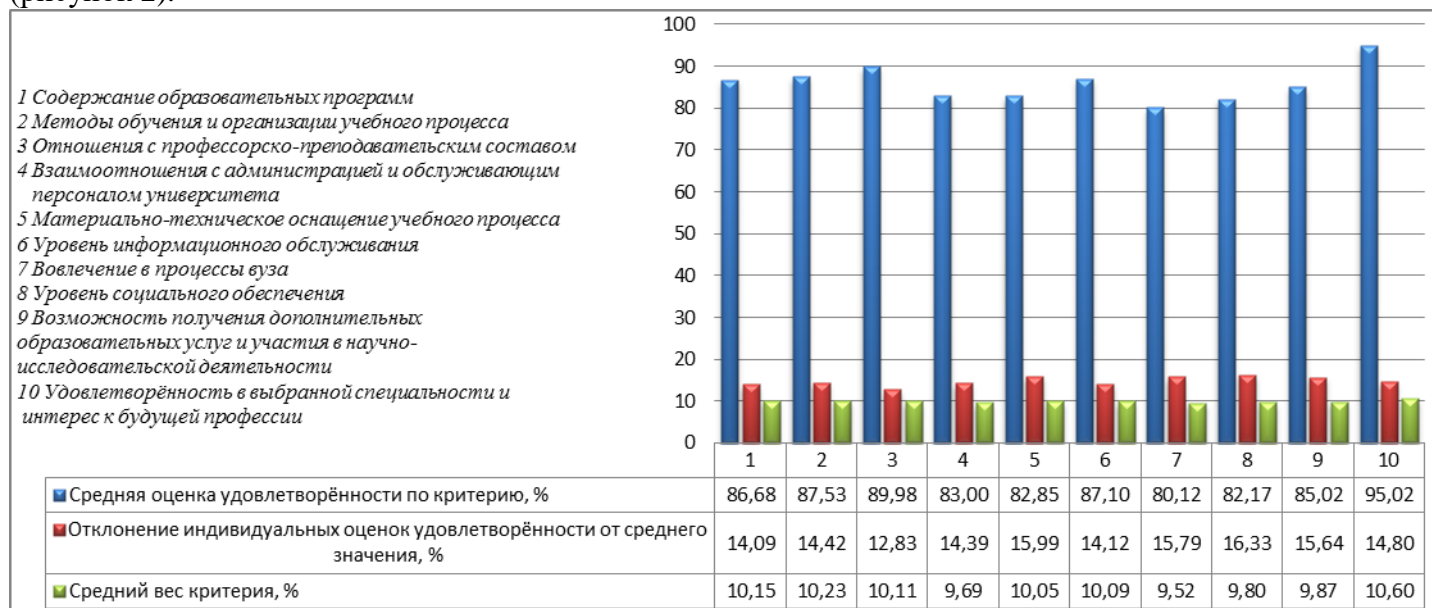


Рисунок 2 – Распределение удовлетворённости российских студентов качеством образовательных услуг

Удовлетворённость *российских* студентов очной формы обучения составляет 85,39%. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет $\pm 14,93\%$.

Наиболее высоко респондентами оценивается критерий «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» (94,80%), наиболее низко – «Вовлечение в процессы вуза» (79,42%).

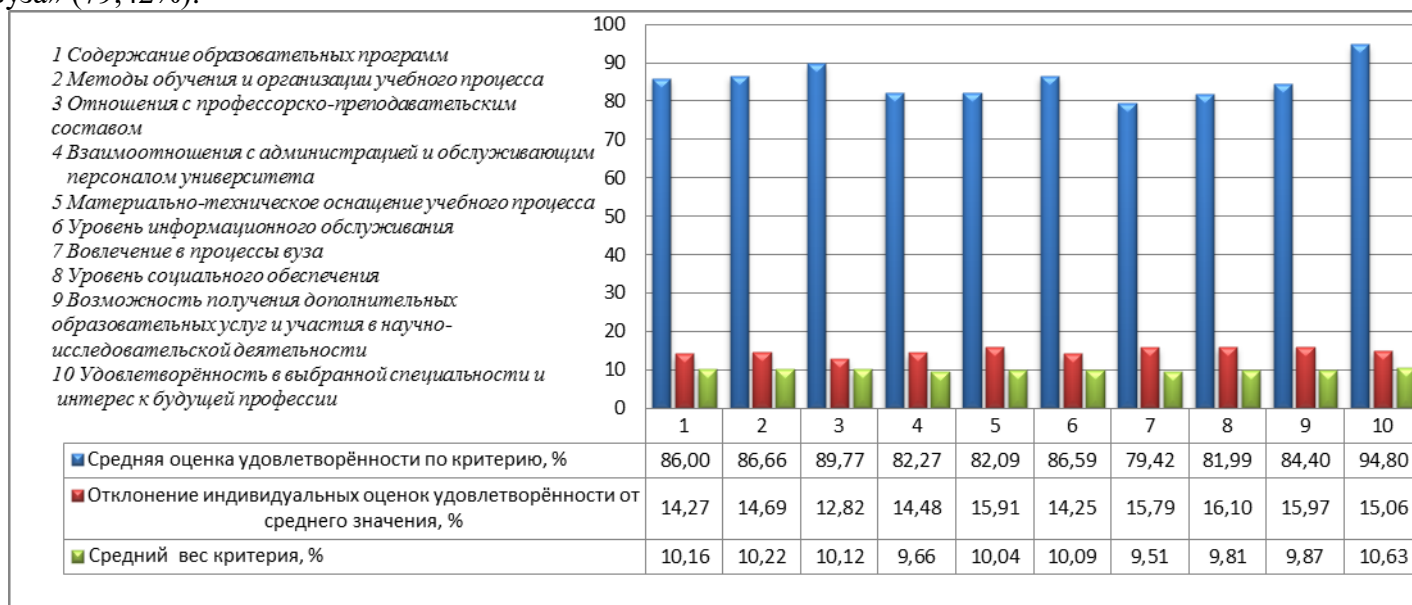


Рисунок 3 – Распределение удовлетворенности российских студентов очной формы обучения качеством образовательных услуг

Оценка удовлетворённости *российских* студентов заочной формы обучения составляет 88,69%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет $\pm 13,90\%$.

Графическое представление средней оценки удовлетворённости по каждому критерию приведено на рисунке 4.

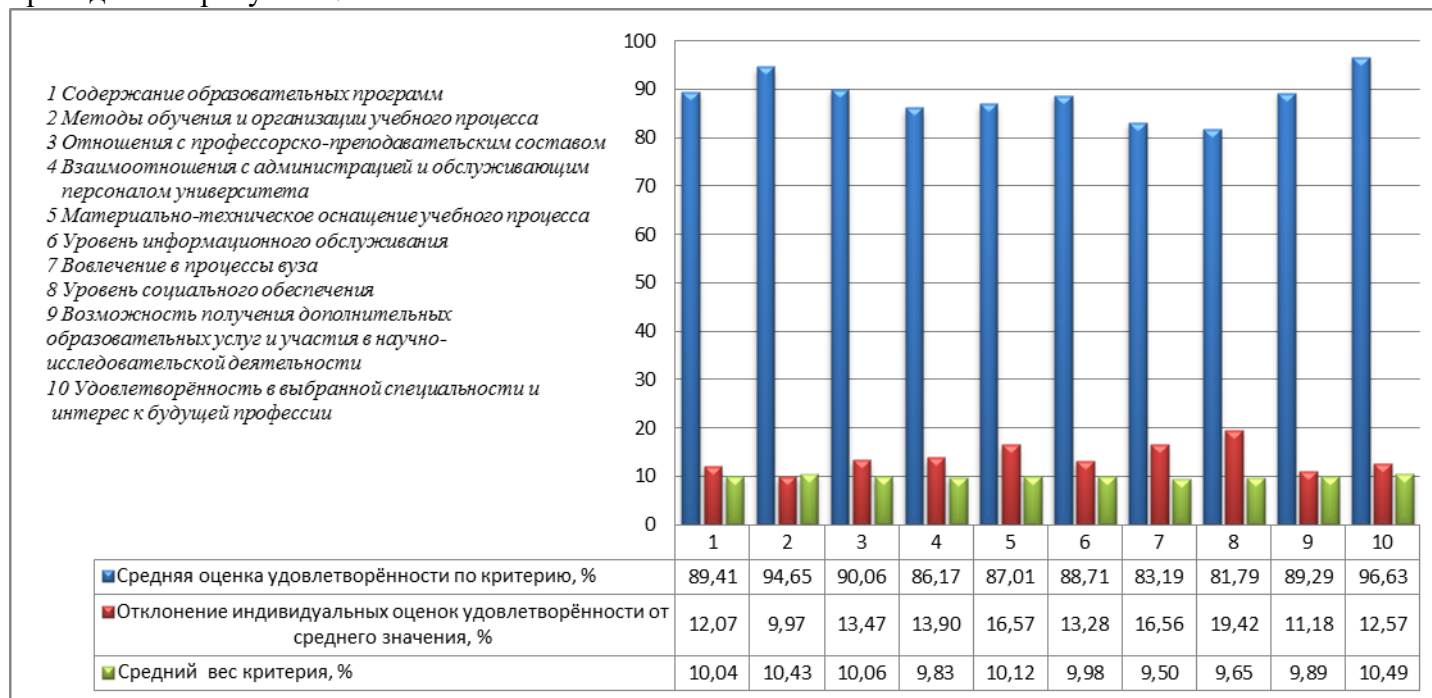


Рисунок 4 – Распределение удовлетворённости российских студентов заочной формы обучения качеством образовательных услуг

Оценка удовлетворённости *российских* студентов очно-заочной формы обучения составляет 85,33%. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет $\pm 14,58\%$.

Графическое представление средней оценки удовлетворённости по каждому критерию приведено на рисунке 5.

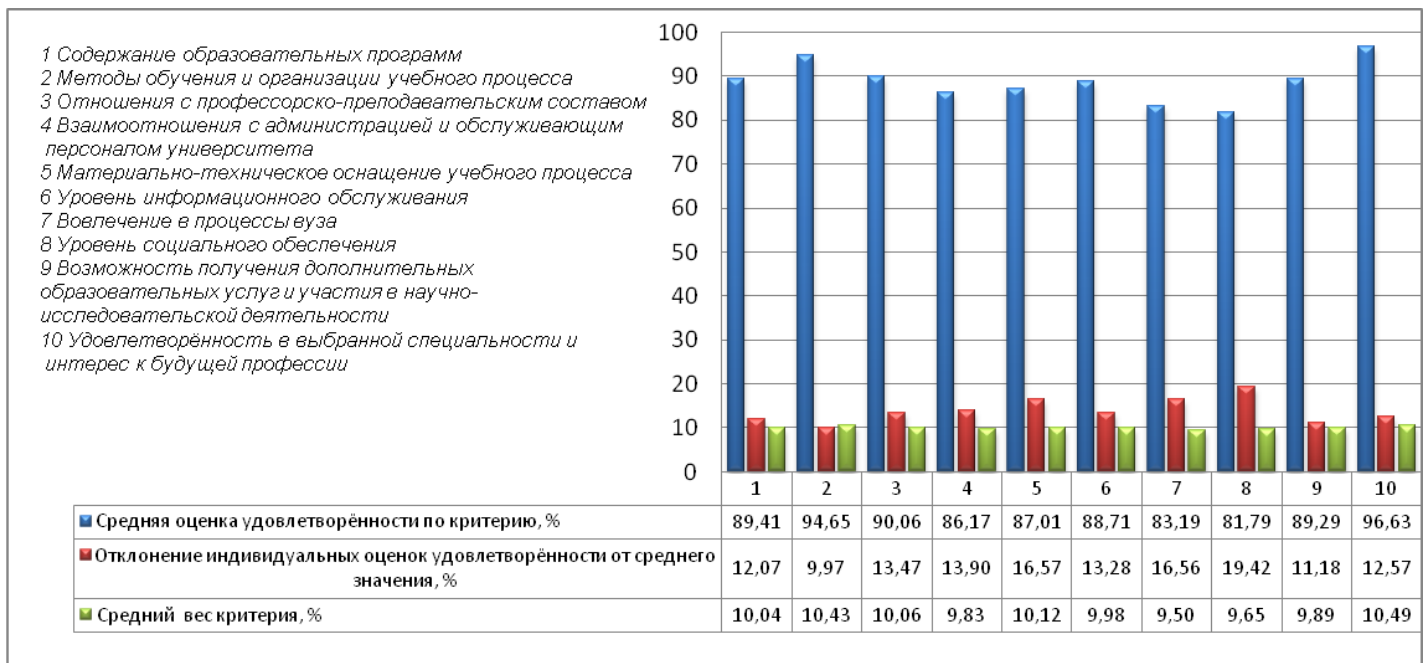


Рисунок 5 – Распределение удовлетворённости российских студентов очно-заочной формы обучения качеством образовательных услуг

Сопоставление результатов оценки удовлетворенности *российских* студентов, обучающихся по очной, заочной и очно-заочной формам обучения проведено с помощью диаграммы (рисунок б).

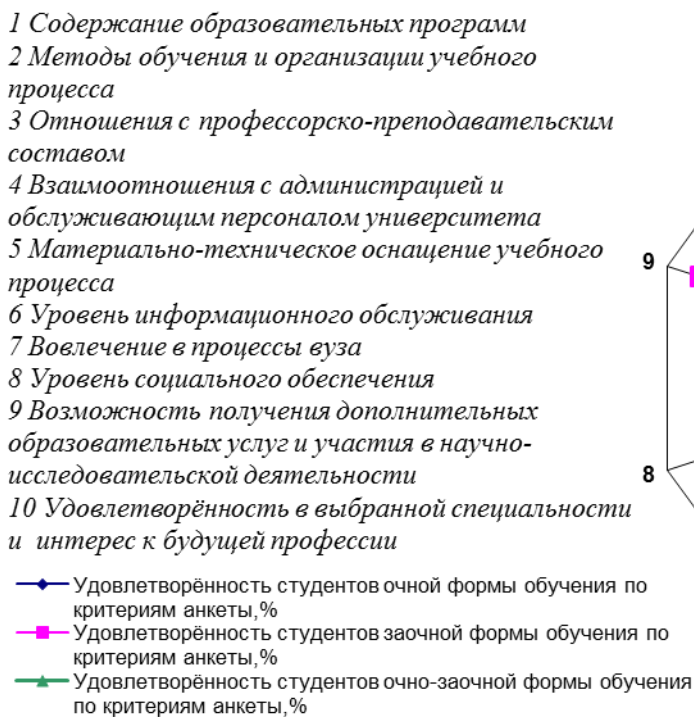


Рисунок б – Сопоставление степени удовлетворённости российских студентов очной, заочной и очно-заочной формы обучения

Обобщение полученных данных наглядно показывает, что уровень удовлетворённости опрошенных *российских* студентов очной, заочной и очно-заочной форм обучения находится примерно на одинаковом уровне. Наименее важным, по оценке респондентов, является критерий «Вовлечение в процессы вуза», по нему же наблюдается наименьший уровень удовлетворенности потребителей.

Наиболее высоко критерий «Содержание образовательных программ» оценили студенты заочной и очно-заочной форм обучения – 89,41% и 89,17% соответственно. Критерием «Отношения с профессорско-преподавательским составом» наиболее удовлетворены студенты очной и заочной форм обучения – 89,77% и 90,06% соответственно. Студенты очной и очно-заочной форм обучения высоко

оценили «Материально-техническое оснащение учебного процесса» – 82,09% и 82,15% соответственно.

Среднее значение удовлетворенности *российских* обучающихся очной, заочной и очно-заочной форм обучения по факультетам представлено на рисунке 7.

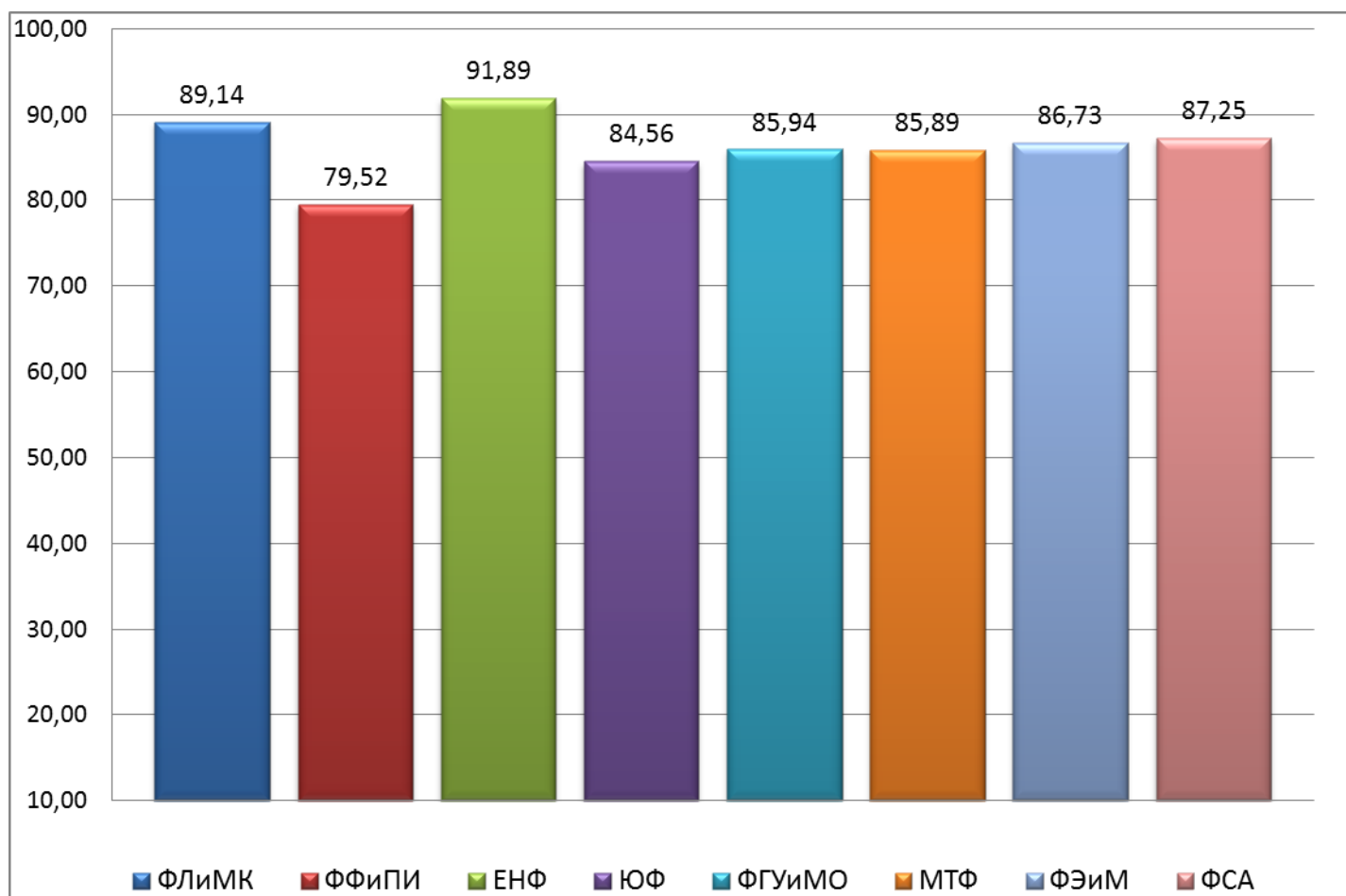
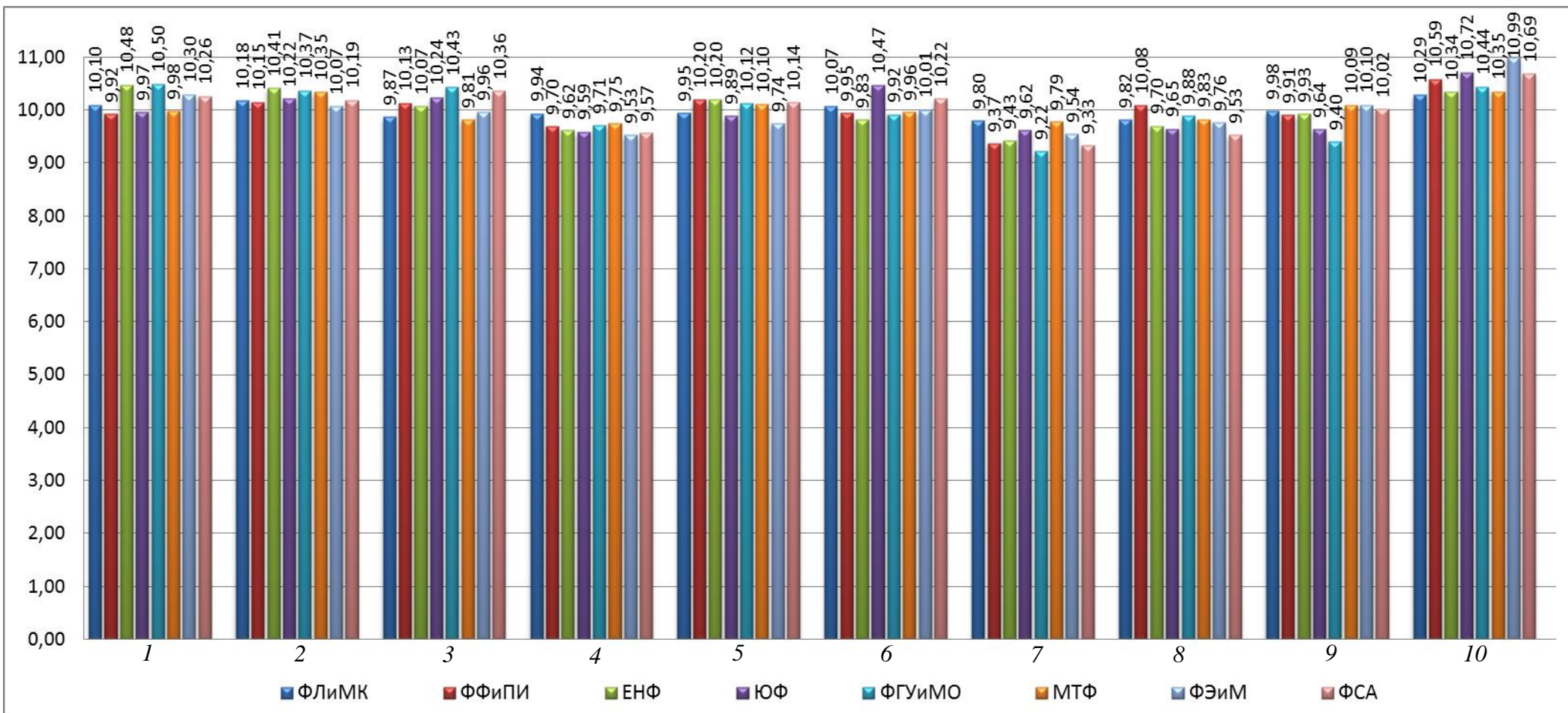


Рисунок 7- Среднее значение удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг по факультетам

Результаты оценки удовлетворенности *российских* студентов очной, заочной и очно-заочной формы обучения качеством предоставляемых услуг по факультетам приведено на рисунке 8.

На основе полученных данных можно сделать вывод, что обучающиеся на различных факультетах студенты в большей степени удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг. Все факультеты получили высокую оценку удовлетворенности и имеют близкие значения, за исключением факультета фундаментальной и прикладной информатики (79,52%). Наибольшую оценку получил естественно-научный факультет (91,89%).



1 Содержание образовательных программ

2 Методы обучения и организации учебного процесса

3 Отношения с профессорско-преподавательским составом

4 Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета

5 Материально-техническое оснащение учебного процесса

6 Уровень информационного обслуживания

7 Вовлечение в процессы вуза

8 Уровень социального обеспечения

9 Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности

10 Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии

Рисунок 8 – Уровень удовлетворённости российских студентов очной, заочной и очно-заочной форм обучения качеством предоставляемых образовательных услуг по факультетам

Результаты оценки удовлетворенности аспирантов качеством образовательных услуг

Общая оценка удовлетворённости *аспирантов* составляет 91,37%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет $\pm 11,14$.

Графическое представление полученных результатов оценки удовлетворённости приведено на рисунке 9.

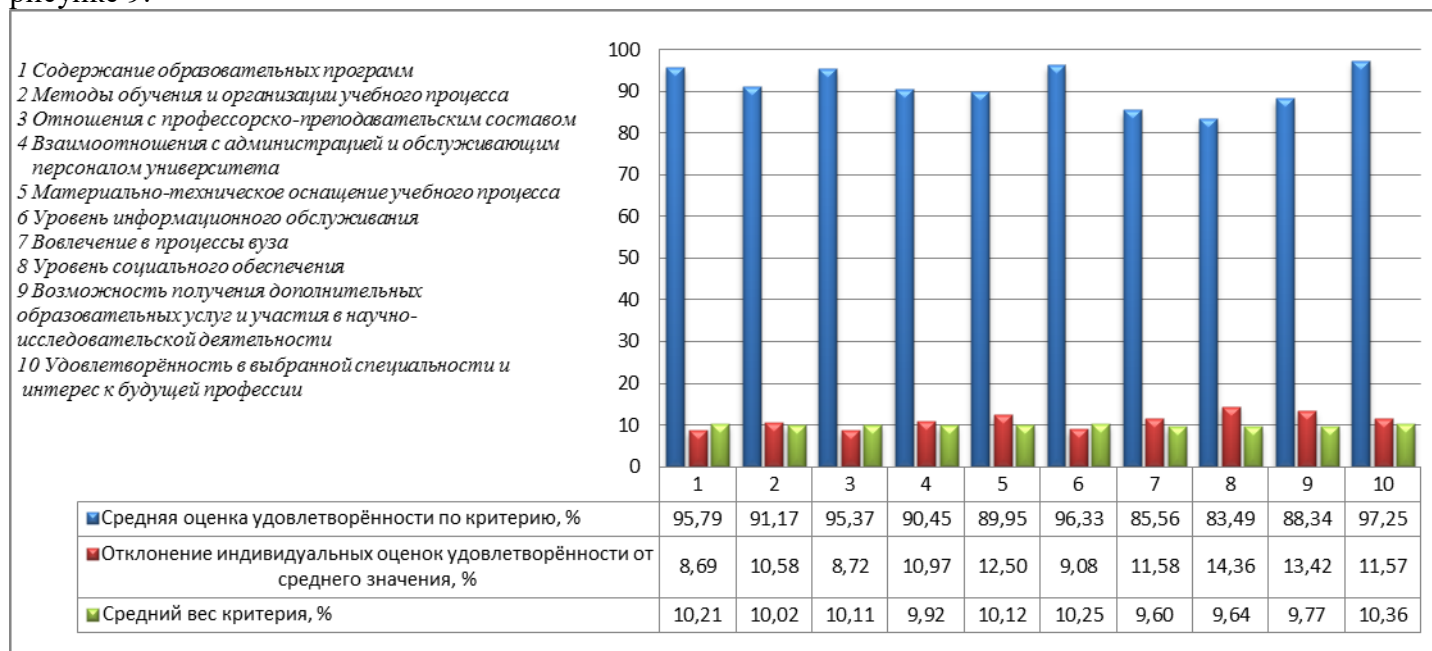


Рисунок 9 – Распределение удовлетворённости аспирантов качеством образовательных услуг

Результаты оценки удовлетворенности иностранных студентов качеством образовательных услуг

Общая оценка удовлетворённости *иностраных* студентов очной формы обучения составляет 86,05%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет $\pm 12,02$.

Графическое представление полученных результатов оценки удовлетворённости приведено на рисунках 10.

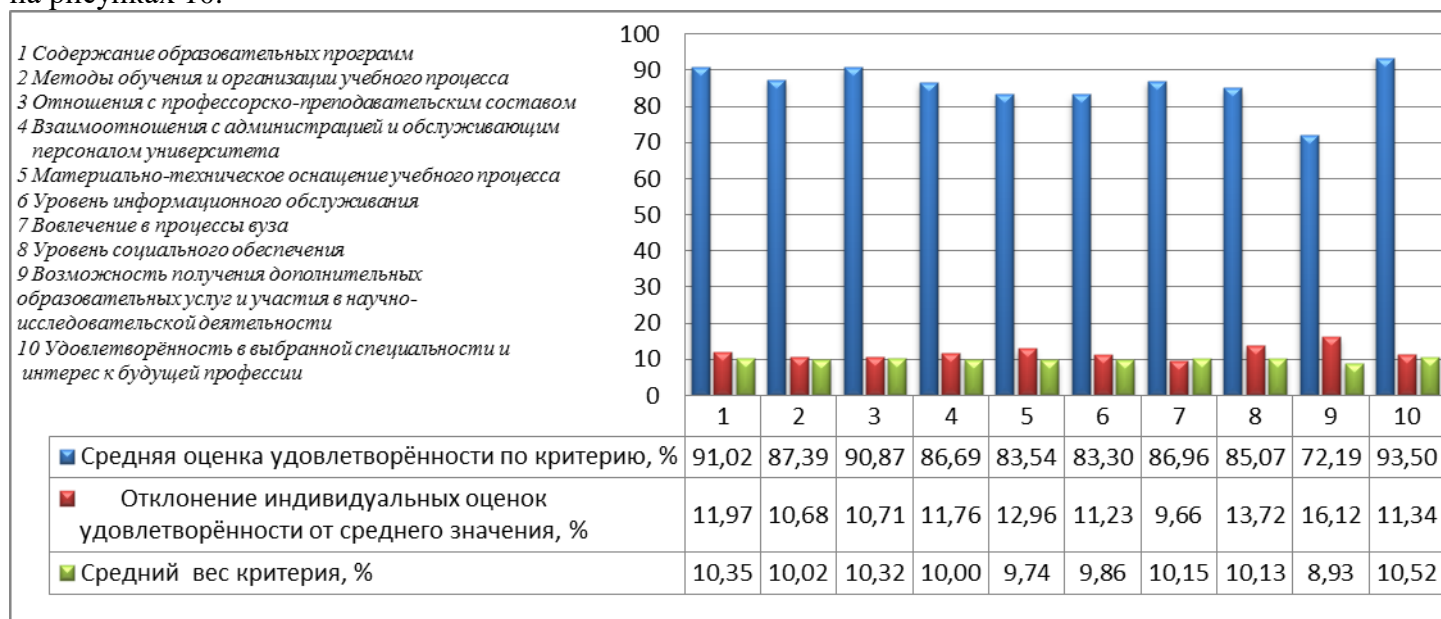


Рисунок 10 – Распределение удовлетворённости иностранных студентов очной формы обучения качеством образовательных услуг

Сопоставление результатов оценки удовлетворенности российских и иностранных студентов качеством образовательных услуг

Сопоставив результаты оценки удовлетворенности *российских* и *иностранн*ых студентов (рис. 11,12), можно отметить, что уровень удовлетворённости иностранных студентов качеством предоставляемых университетом образовательных услуг на 0,1% выше уровня удовлетворенности российских студентов. Удовлетворённость *российских* студентов – 85,95%, иностранных студентов – 86,05%, что является незначительным.

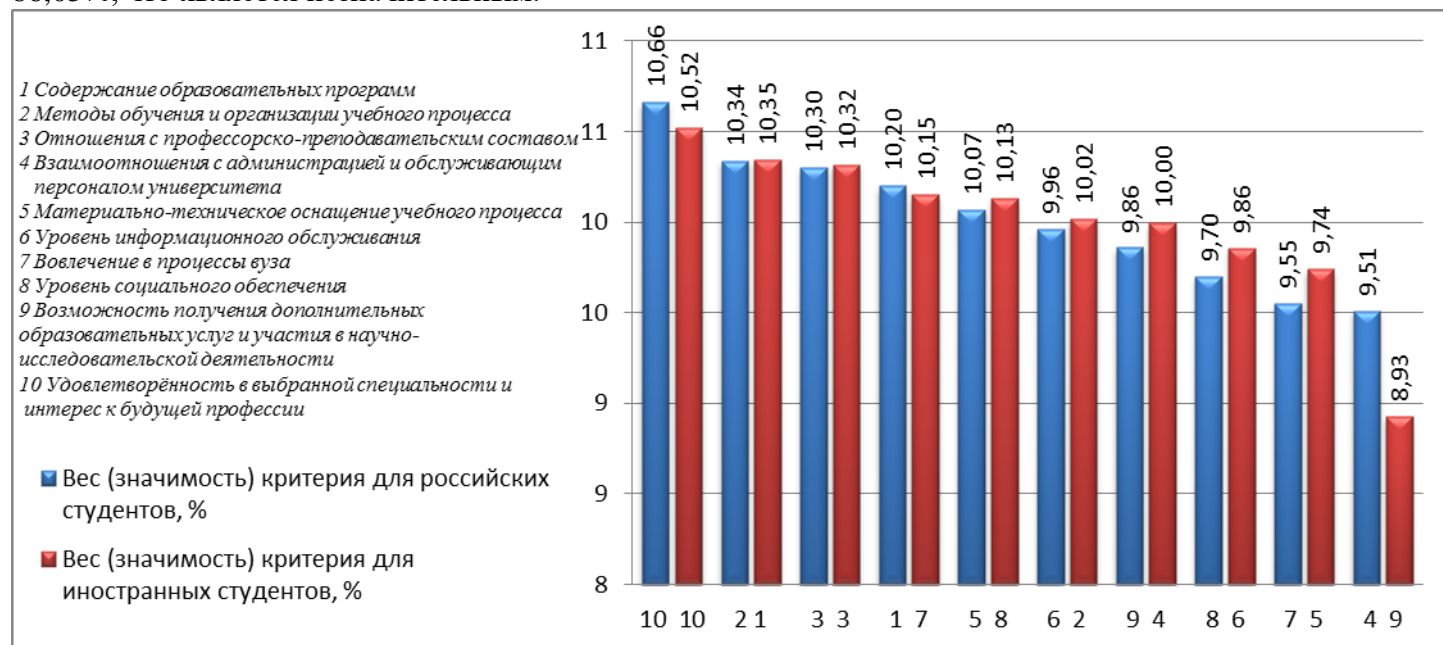


Рисунок 11 – Сопоставление значимости критериев анкеты для иностранных и российских студентов

Разброс по значимости между российскими и иностранными студентами не значительный. Наиболее весомыми для российских, а также иностранных студентов оказался критерий «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии». Наименьший вес для российских студентов имеет критерий «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета», а для иностранных студентов «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности».

- 1 Содержание образовательных программ
- 2 Методы обучения и организации учебного процесса
- 3 Отношения с профессорско-преподавательским составом
- 4 Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета
- 5 Материально-техническое оснащение учебного процесса
- 6 Уровень информационного обслуживания
- 7 Вовлечение в процессы вуза
- 8 Уровень социального обеспечения
- 9 Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности
- 10 Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии

- Удовлетворённость иностранных студентов по критериям анкеты, %
- Удовлетворённость российских студентов по критериям анкеты, %

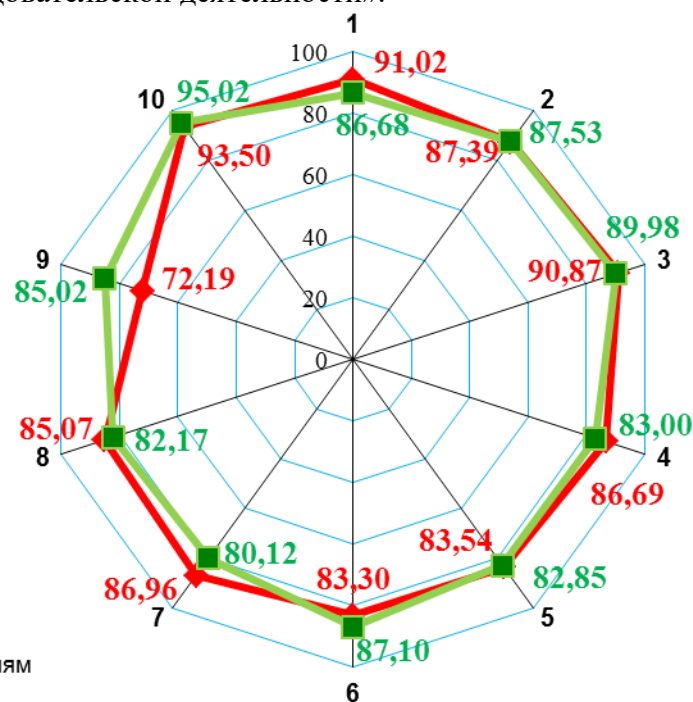
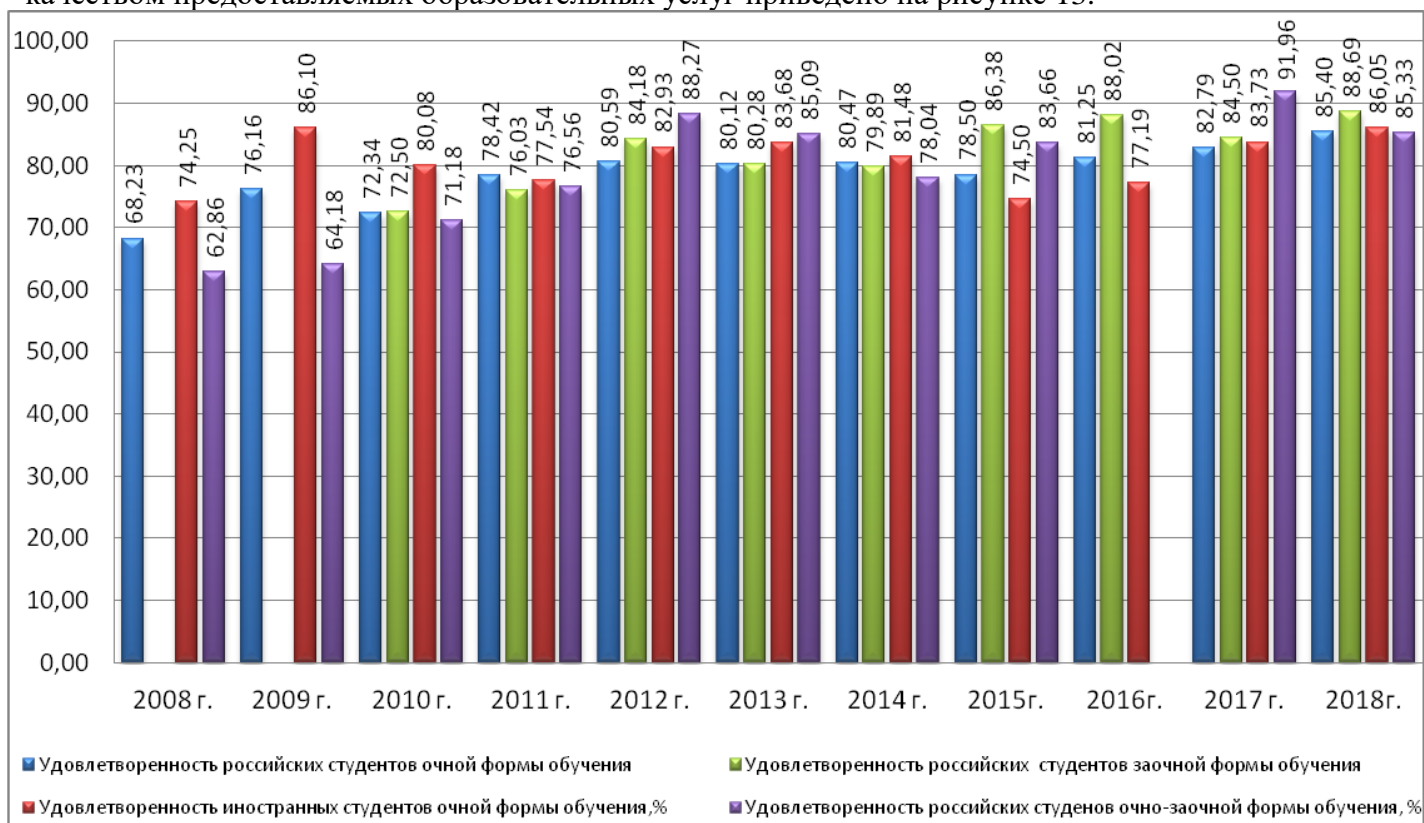


Рисунок 12 – Сопоставление степени удовлетворённости российских и иностранных студентов

По шести критериям анкеты из десяти оценки удовлетворённости иностранных студентов превышают значения оценок российских студентов. Наибольший разрыв составляют критерии «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности» и «Вовлечение в процессы вуза». По критериям: «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии», «Отношения с профессорско-преподавательским составом», «Уровень информационного обслуживания» и «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности» удовлетворённость российских студентов выше уровня удовлетворённости иностранных студентов.

Анализ результатов оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг

Для определения основных тенденций динамики уровня удовлетворённости различных категорий студентов качеством образовательных услуг проведён сравнительный анализ за период 2008-2018 гг. Графическое представление динамики уровня удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг приведено на рисунке 13.



Примечание: В 2008-2009 гг. не проводилась оценка удовлетворённости российских студентов заочной формы обучения. В 2015-2016 гг. не проводилась оценка удовлетворённости российских студентов очно-заочной формы обучения.

Рисунок 13– Динамика удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг за 2008-2018 гг.

Наблюдается положительная динамика уровня удовлетворённости обучающихся по сравнению с 2017 годом, уровень удовлетворённости увеличился на 2,81% (Рисунок 15). Уровень удовлетворённости российских студентов очной формы обучения по сравнению с 2017 г. повысился на 2,61%, заочной увеличился на – 4,19%, очно-заочной формы снизился на– 6,63%. По сравнению с 2017 г. уровень удовлетворенности иностранных студентов увеличился на 2,32%.

Анализ динамики в разрезе критериев анкеты позволил детализировать полученные выводы. Графическое представление динамики показателей оценки удовлетворённости российских и иностранных студентов, опрошенных по критериям анкеты приведено на рисунке 14.

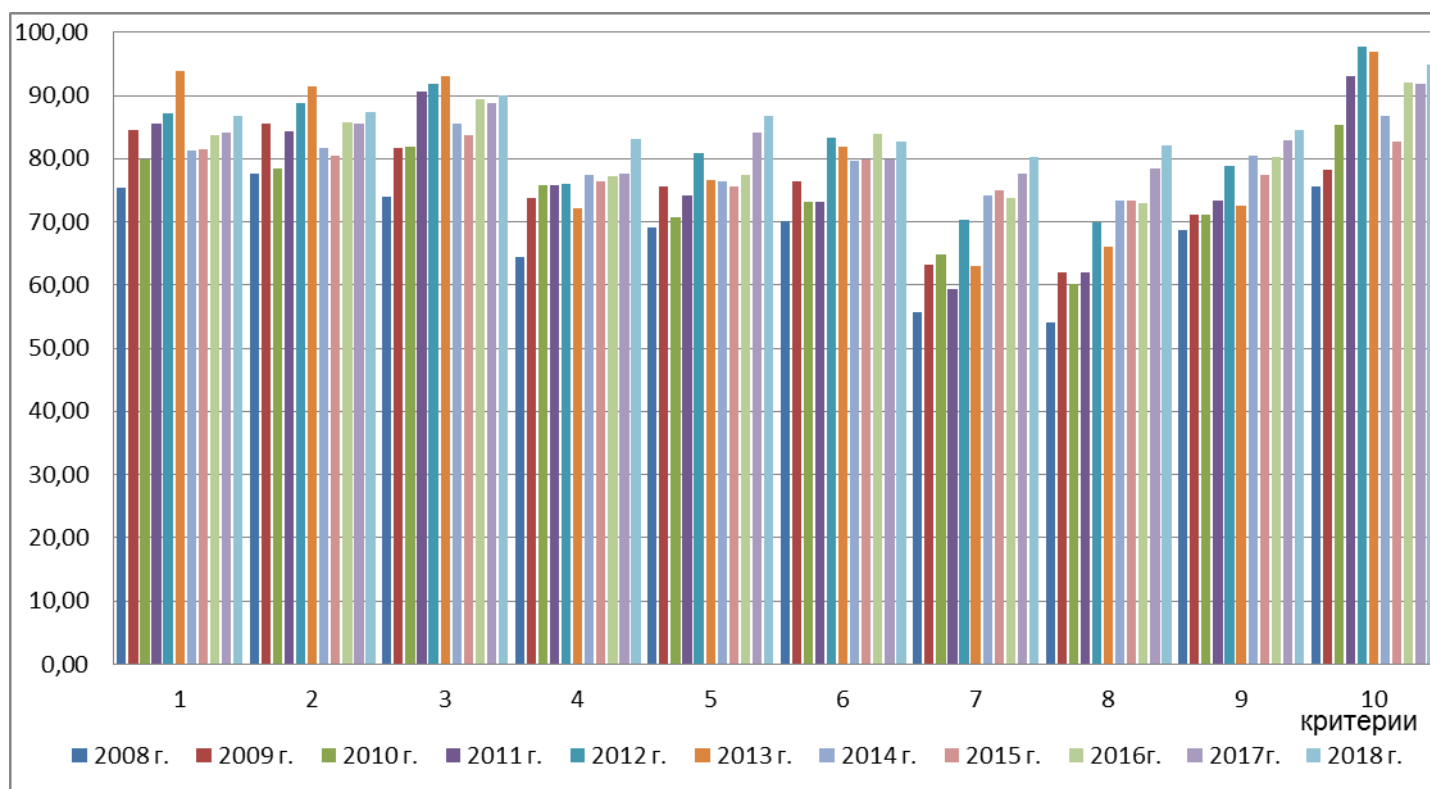


Рисунок 14 – Динамика показателей оценки удовлетворённости российских и иностранных студентов очной формы обучения за 2008-2018 гг.

Диаграмма показывает рост в 2018 г. уровня удовлетворённости российских и иностранных студентов очной формы по всем критериям анкеты (рис. 14). Наибольший рост 5,48% достигнут по критерию «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета» и «Уровень социального обеспечения» (3,74%).

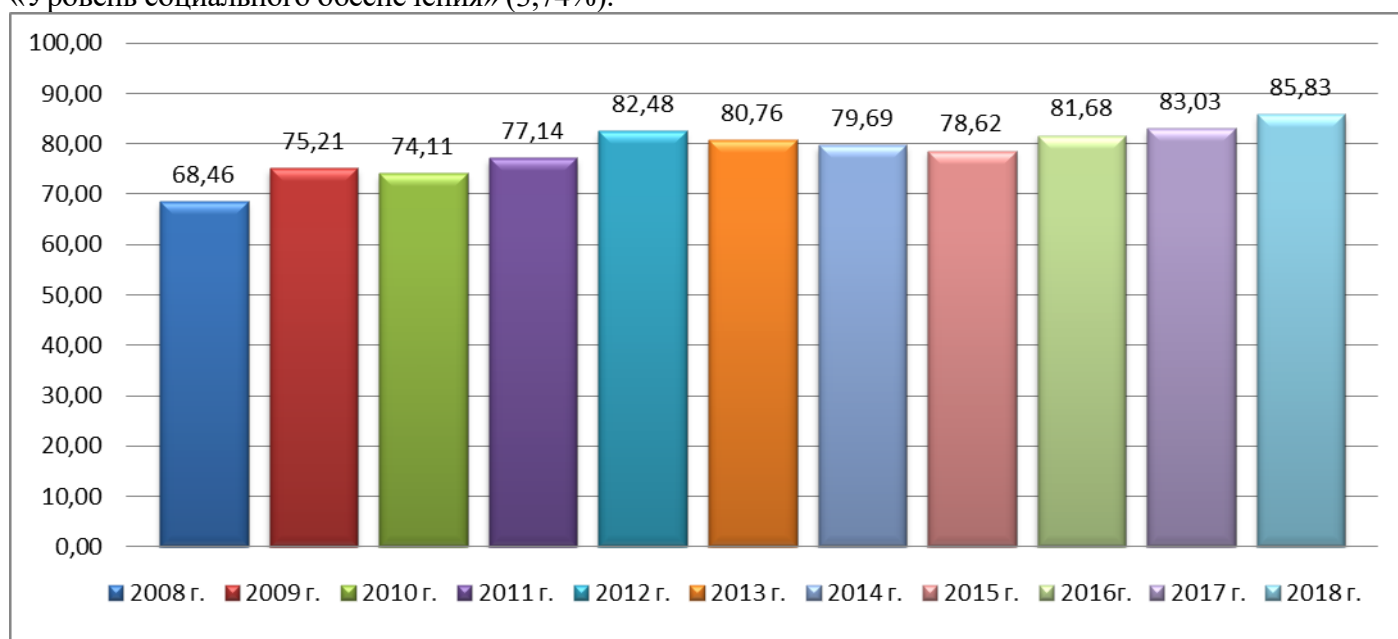


Рисунок 15– Динамика показателей оценки удовлетворённости обучающихся в университете 2008-2018 гг.

В целом можно отметить, что в период с 2008-2012 гг. наблюдался стабильный рост уровня удовлетворённости обучающихся, с 2013-2015гг. – снижение по всем направлениям деятельности, которое может быть объяснено как кризисной ситуацией в стране и ситуацией на рынке труда.

В 2018 году наблюдается рост по всем критериям, подобный рост наблюдался по всем критериям последний раз в 2011-2012 гг. Рост по критериям составил:

- Содержание образовательных программ – 2,69%;
- Методы обучения и организации учебного процесса – 1,95%;

- Отношения с профессорско-преподавательским составом – 1,22%;
- Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета – 5,48%;
- Материально-техническое оснащение учебного процесса – 2,70%;
- Уровень информационного обслуживания – 2,83%;
- Вовлечение в процессы вуза – 2,73%;
- Уровень социального обеспечения – 3,74%;
- Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности – 1,58%;
- Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии – 3,13%.

Результаты данного исследования используются при анализе деятельности структурных подразделений, анализе системы менеджмента качества со стороны высшего руководства и применяются при определении приоритетов стратегии, политики и целей университета.

Полученные результаты дают основания сделать следующие заключительные выводы:

1) Все опрошенные обучающиеся независимо от возраста, формы обучения, выбранного направления подготовки (специальности) высоко оценивают качество предоставляемых образовательных услуг. Уровень удовлетворённости обучающихся ЮЗГУ в 2018 г. составляет 85,83% (при целевом значении 80%), в том числе:

- уровень удовлетворённости российских студентов очной формы обучения – 85,40%;
- уровень удовлетворённости российских студентов заочной формы обучения – 88,69%;
- уровень удовлетворённости российских студентов очно-заочной формы обучения – 85,33%;
- уровень удовлетворённости иностранных студентов очной формы обучения – 86,05%;
- уровень удовлетворённости аспирантов – 91,37%;

2) Детальный анализ по критериям анкеты показал, что в наибольшей степени опрошенные удовлетворены критерием «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» и «Отношения с профессорско-преподавательским составом». Это позволяет сделать вывод о том, что у большинства опрошенных студентов университета складываются позитивные представления о своей будущей профессии, чему способствуют высококвалифицированный персонал и общая позитивная обстановка в университете.

3) В наименьшей степени опрошенные удовлетворены критерием «Вовлечение в процессы вуза».

4) В целом можно отметить, что все критерии анкеты имеют для респондентов достаточно высокую важность, и вариативность оценок весьма незначительная, что свидетельствует о том, что опрошенные студенты единодушны в выражаемом мнении.

5) Проведённые исследования показали, что приоритетными направлениями для дальнейшего планирования мероприятий по повышению уровня удовлетворённости студентов являются критерии «Уровень социального обеспечения», «Уровень информационного обслуживания». Целесообразно провести более детальное изучение причин и факторов, под влиянием которых у студентов сформировалось выраженное ими мнение. При этом необходимо учитывать, что деятельность по оценке удовлетворённости обучающихся должна носить комплексный и системный характер, учитывать все факторы, их взаимовлияние и влияние на уровень удовлетворённости в целом.

6) По сравнению с 2017 годом, уровень удовлетворённости увеличился на 2,81%, уровень удовлетворённости российских студентов очной формы обучения по повысился на 2,61%, заочной увеличился на 4,19%, очно-заочной формы снизился на 6,63%. По сравнению с 2017 г. уровень удовлетворённости иностранных студентов увеличился на 2,32%.

7) В 2018 году наблюдается рост по всем критериям. Рост по критериям составил: «Содержание образовательных программ» (2,69%), «Методы обучения и организации учебного процесса» (1,95%), «Отношения с профессорско-преподавательским составом» (1,22%), «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета» (5,48%), «Материально-техническое оснащение учебного процесса» (2,70%), «Уровень информационного обслуживания» (2,83%), «Вовлечение в процессы вуза» (2,73%), «Уровень социального обеспечения» (3,74%), «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности» (1,58%), «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» (3,13%).

8) Анализируя уровень удовлетворенности всего персонала университета на протяжении 2015-2018 гг. можно наблюдать следующие выводы по оцениваемым критериям:

- В 2018 году ни по одному из критериев не выявлено снижение уровня удовлетворенности;
- Наблюдается положительная динамика в удовлетворенности по показателям: «Содержание образовательных программ»; Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета».