

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
М.К.АММОСОВА»  
Департамент по обеспечению качества образования

**Отчет о результатах исследования удовлетворенности  
обучающихся выпускных курсов условиями, содержанием,  
организацией и качеством образовательного процесса в СВФУ  
«Выпускник – 2022»**

г. Якутск,  
2022 г.

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>1. ОБЩИЙ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА</b> .....	11
<b>2. РАСЧЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ (INDEX – CSI, МЕТОД ВЗВЕШЕННЫХ ОЦЕНОК, МЕТОД NEEDS&amp;GAPS)</b> .....	19
<b>3. ОЦЕНКА И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБУЧАЮЩИХСЯ СОДЕРЖАНИЕМ, ОРГАНИЗАЦИЕЙ, КАЧЕСТВОМ, УСЛОВИЯМИ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА, АТМОСФЕРОЙ ВУЗА</b> .....	33
<b>4. РАСЧЕТ ИНДЕКСА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ NPS</b> .....	46
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	51

## **ВВЕДЕНИЕ**

Исследование «Выпускник -2022» проводилось в рамках внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программам высшего образования с целью обеспечения выполнения требований федеральных государственных образовательных высшего образования (далее ФГОС ВО), а также письма Минобрнауки России от 28.02.2022 № МН-5/339 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по применению аккредитационных показателей по образовательным программам высшего образования, утвержденных приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 25 ноября 2021 г. №1094», утв. Минобрнауки России, Рособрнадзором).

В соответствии пунктом 4.6.2 ФГОС ВО по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры в рамках внутренней системы оценки качества образовательной деятельности обучающимся предоставляется возможность оценивания условий, содержания, организации и качества образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик.

Согласно «Методических рекомендаций по применению аккредитационных показателей по образовательным программам высшего образования» аккредитационный показатель (АП) «Наличие внутренней системы оценки качества образования» устанавливается со значением «имеется» в: разделе I «Для целей государственной аккредитации образовательной деятельности» - (АП<sub>6</sub>); в разделе II «Для целей осуществления аккредитационного мониторинга» - (АП<sub>7</sub>); в разделе III «Для целей осуществления федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования» - (АП<sub>2</sub>), если, «к проведению ежегодной внутренней оценки качества образовательной организации и подготовки обучающихся привлечены работодатели и (или) их объединения, иные юридические и (или) физические лица, включая педагогических работников организации; в рамках

внутренней системы оценки качества образовательной деятельности обучающимся предоставляется возможность оценивания условий, содержания, организации и качества образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик».

В соответствии с распоряжением проректора по образовательной деятельности Голикова А.И. № 24-5Р от 03.06.2022 г. «О проведении социологического исследования «Выпускник – 2022», отделом мониторинга качества образования департамента по обеспечению качества образования в период с 3 по 15 июня 2022 г. было проведено исследование удовлетворенности студентов выпускного курса очной формы обучения, обучающихся по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры следующих учебных подразделений головного вуза: АДФ, ГИ, ГРФ, ИЕН, ИЗФИР, ИМИ, ИП, ИТИ, ИФ, МИ, ИФКИС, ИЯКН СВ РФ, ПИ, ФЛФ, ФТИ, ФЭИ, ЮФ.

Настоящий отчет представляет собой описательно-аналитический доклад по результатам опроса, который проводился в июне 2022 г. среди бакалавров, специалистов и магистров выпускного курса СВФУ.

Анализ данных представлен в виде аналитического отчета на сайте СВФУ в разделе [https://www.s-vfu.ru/universitet/rukovodstvo-i-struktura/strukturnye-podrazdeleniya/departamentt\\_quality/omko/](https://www.s-vfu.ru/universitet/rukovodstvo-i-struktura/strukturnye-podrazdeleniya/departamentt_quality/omko/)

**ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ** – оценка уровня удовлетворенности обучающихся выпускных курсов условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- провести анализ контингента выпускных курсов;
- разработать анкету;
- провести электронный опрос обучающихся;

- проанализировать данные по оценке общей удовлетворенности обучающимися выпускных курсов условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса;
- определить степень удовлетворенности обучающихся выпускных курсов различными сторонами студенческой жизни;
- выявить факторы, влияющие на удовлетворенность студентов;
- проверить гипотезы, полученные в результате анализа вторичной информации;
- выработать рекомендации по улучшению условий, содержания, организации и качества образовательного процесса.

## **ОСНОВНЫЕ ГИПОТЕЗЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

**H1:** в целом по всем уровням образования, обучающиеся продемонстрируют высокий или средний уровень общей удовлетворенности;

**H2:** обучающиеся продемонстрируют разную степень удовлетворенности в зависимости от уровня образования и учебного подразделения, в котором обучаются;

**H3:** обучающиеся продемонстрируют разную степень важности и удовлетворенности атрибутами вуза, наибольший вес по важности будет занимать атрибуты, связанные с учебным процессом;

**H4:** обучающиеся продемонстрируют средний уровень лояльности в связи с долгим нахождением на удаленном (дистанционном) режиме обучения и адаптацией к нему.

## **МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Исследовательская часть состояла из следующих этапов

Этап 1. Кабинетное исследование, проведенное при помощи вторичной информации, а именно анализ контингента выпускников 2022 года, обучающихся по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры.

Этап 2. Составление анкеты, подготовка инструментария.

Этап 3. Полевое исследование, сбор первичной информации – количественное исследование (опрос).

В исследовании использованы методики оценивания качества, применяемые в мировой и отечественной практике: методика расчета индекса удовлетворенности потребителей «Customer Satisfaction Index — CSI»; «Net Promoter Score – NPS» методика; методика взвешенных оценок; построение карт восприятия Needs&Gaps.

**Метод сбора информации.** Сбор данных осуществлен методом анкетирования в форме интернет-опроса (онлайн опроса) с использованием электронной анкеты, созданной в «Google Формы».

Анкета состоит из 21 вопроса. В структуре анкеты имеются открытые, закрытые вопросы. Установлены индикаторы, определяющие отношение выпускников очной формы обучения СВФУ к удовлетворенности образовательным процессом.

Таблица 1- Индикаторы удовлетворенности образовательным процессом

№№	Эмпирические индикаторы	Вопросы анкеты
1	Общая удовлетворенность обучающихся	8;9;10;17;20
2	Оценка содержания, организации и качества образовательного процесса	11; 12; 13; 14.1/15.1; 14.2/15.2; 14.3/15.3; 14.4/15.4; 14.5/15.5; 14.6/15.6; 14.7/15.7; 14.8/15.8; 14.9/15.9;21
3	Оценка условий образовательного процесса	14.10/15.10; 14.11/15.11; 14.12/15.12; 14.13/15.13; 16, 21
4	Создание благоприятный условий для обучения	14.14/15.14; 14.15/15.15; 17, 21

**Тип выборки:** метод основного массива. Данный выбор респондентов обусловлен тем, что студенты выпускных курсов в данный период времени уже получили представление о своих профессиональных возможностях. Наше исследование проходило в группах студентов-выпускников. Были опрошены все студенты доступные на момент проведения опроса.

В анкетировании по головному вузу приняли участие 1316 студентов. В процессе обработки данных выбракованы и не учтены анкеты, заполненные обучающимися невыпускного курса (82 анкеты). В результате учтены и обработаны 1234 анкеты, что составляет 61% от запланированного количества опрашиваемых и удовлетворяет условиям проведения анализа полученных результатов согласно методу основной массива (50-60% генеральной совокупности).

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТОВ

Общая характеристика данных о респондентах представлена в таблицах 1, 2, рисунках 1,2,3.

Как видно из таблицы 1, преобладающее число респондентов – женщины – 63,05%. Доля женщин, обучающихся на программах магистратуры – 69,23%; бакалавриата – 62,03%; специалитета – 58,33% от общего количества студентов по соответствующему уровню образования.

Количество респондентов, обучающихся на бюджетной основе – подавляющее большинство – 76,99%, на платной основе – 12,88%; целевое обучение – 10,13%. В таблице 2 представлены количество и доля опрошенных студентов в разрезе уровней образования.

Таблица 1- Распределение респондентов по полу (по уровню образования)

Уровень образования	Мужчин		Женщин	
	Количество	Доля	Количество	Доля
Бакалавриат	306	37,97%	500	62,03%
Магистратура	80	30,77%	180	69,23%
Специалитет	70	41,67%	98	58,33%
По всем уровням	456	36,95%	778	63,05%

Таблица 2 – Распределение респондентов по основе обучения (по уровню образования)

Уровень образования	На бюджетной основе		Целевое обучение		На платной основе	
	Количество	Доля	Количество	Доля	Количество	Доля
Бакалавриат	583	72,33%	86	10,67%	137	17,00%
Магистратура	237	91,15%	5	1,93%	18	6,92%
Специалитет	130	77,38%	34	20,24%	4	2,38%
По всем уровням	950	76,99%	125	10,13%	159	12,88%

Диаграмма «Охват обучающихся выпускных курсов анкетированием (по уровням образования)» на рисунке 1 представляет процентное распределение респондентов. Бакалавры составили 65,31%, магистры 21,08%, специалисты – 13,61% от общего количества опрошенных. По каждому уровню образования



доля опрошенных – не менее 50%: бакалавриат – 66%; магистратура – 57%; специалитет – 50%.

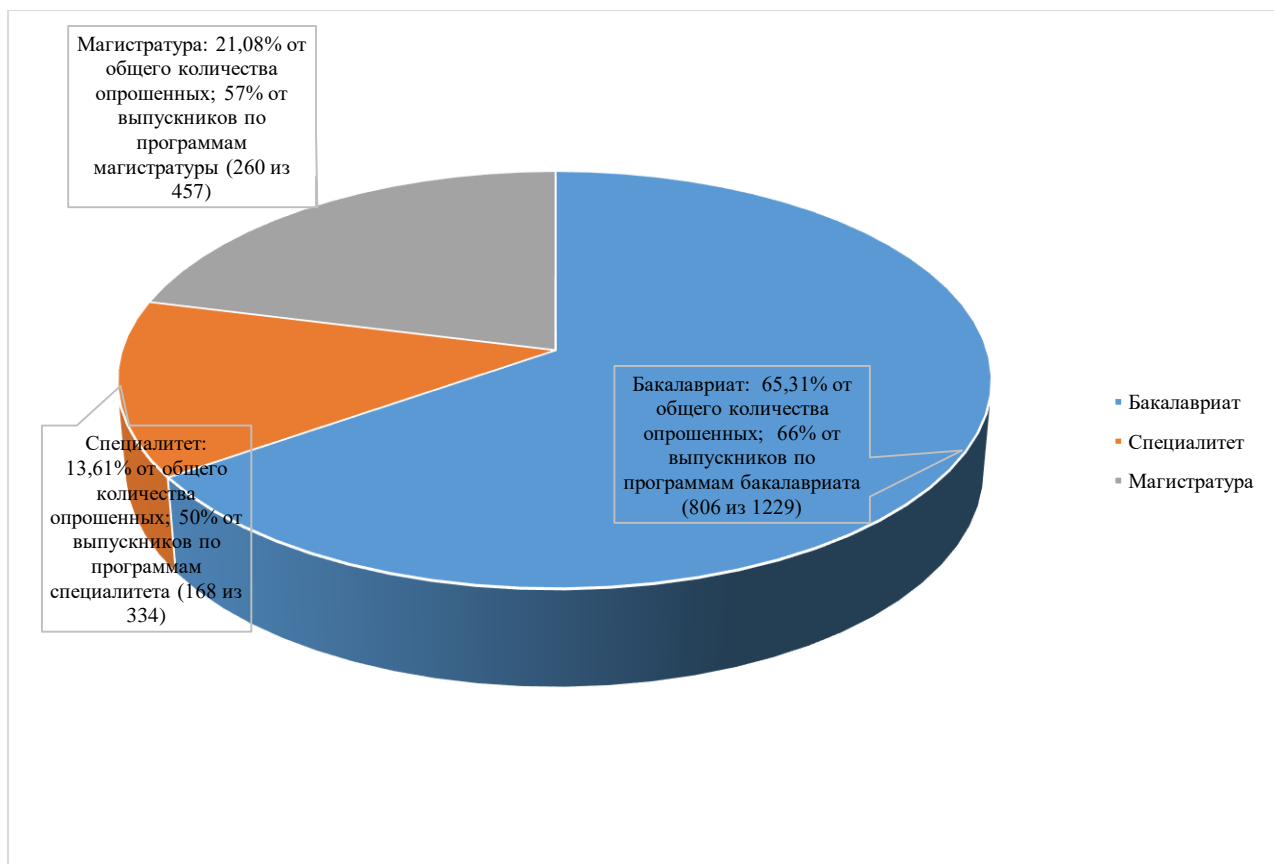


Рисунок 1 - Диаграмма «Охват обучающихся выпускных курсов анкетированием (по уровням образования)»

Диаграмма «Охват обучающихся анкетированием (по учебным подразделениям)» на рисунке 1 демонстрирует распределение респондентов по учебным подразделениям (УЧП). Таким образом, 6 из 17 учебных подразделений головного вуза не преодолели минимальный порог 50% опрошенных обучающихся, достаточный согласно метода основного массива для интерпретации результатов и анализа в разрезе институтов/ факультетов. Наибольшую долю обучающихся охватили опросом ИТИ -93,16; ПИ-89,19%; ИЗФИР – 83,04%; наименьшую – ГИ-25%; ФТИ – 26,98%.

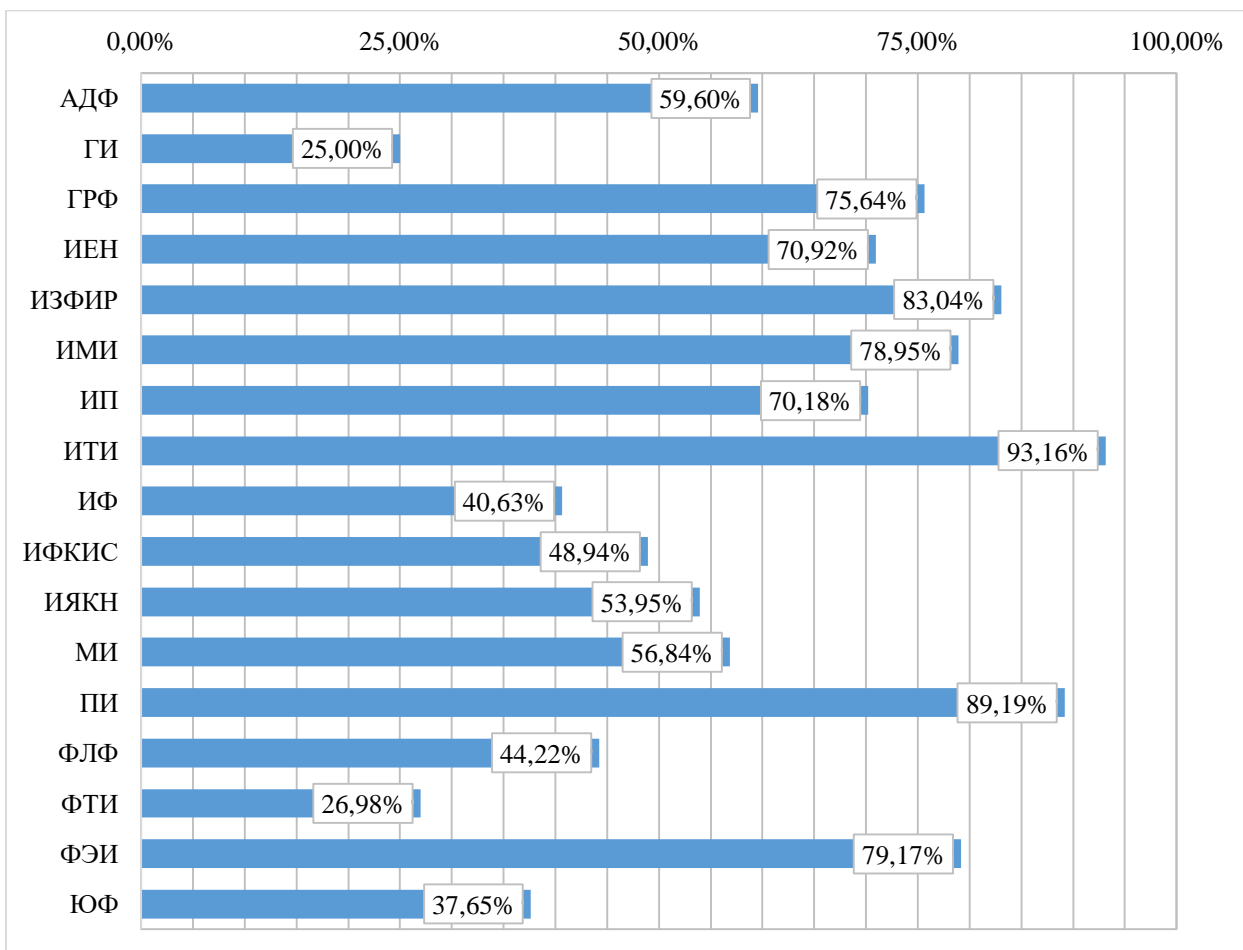


Рисунок 2 – Диаграмма «Охват обучающихся анкетированием (по учебным подразделениям)»

Как показывает диаграмма «Охват обучающихся анкетированием (по корпусам СВФУ)» на рисунке 2, необходимый порог опрошенных обучающихся – 50% был преодолен по всем корпусам СВФУ. Наибольший охват в корпусе ПИ – 89,19%; наименьший – в корпусе ГУК – 50%.

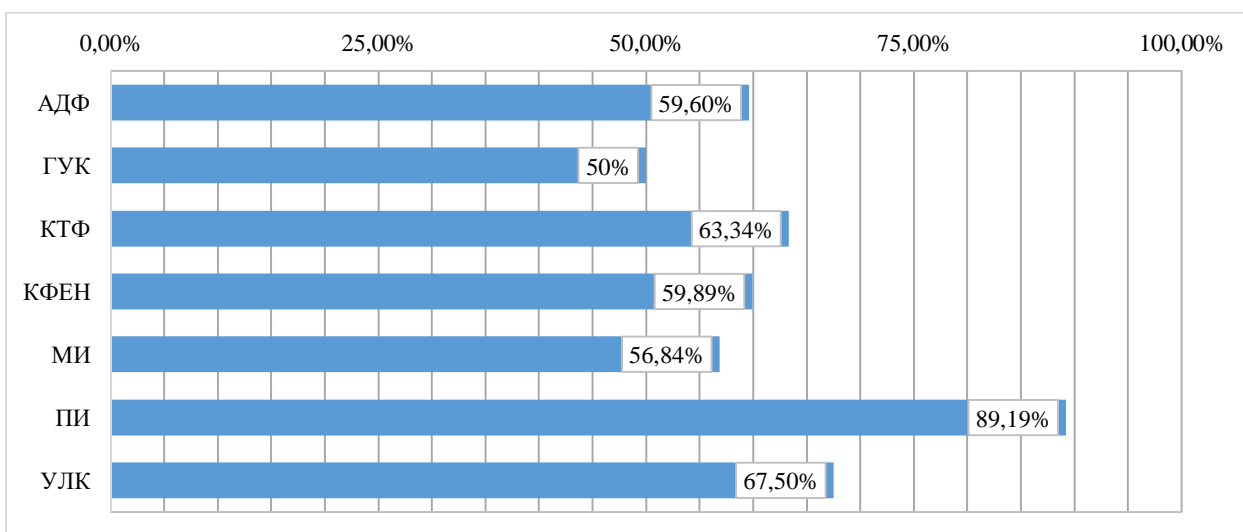


Рисунок 3 – Диаграмма «Охват обучающихся анкетированием (по корпусам СВФУ)»

## 1. ОБЩИЙ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Для оценки уровня удовлетворенности обучающихся качеством образовательного процесса задавались как общие вопросы, так и вопросы более предметного характера с тестированием различных аспектов обучения.

Студенты оценивали, насколько оправдались их ожидания, связанные с выбором учебного заведения и соответствуют ли результаты обучения их ожиданиям (Рисунок 4,5)

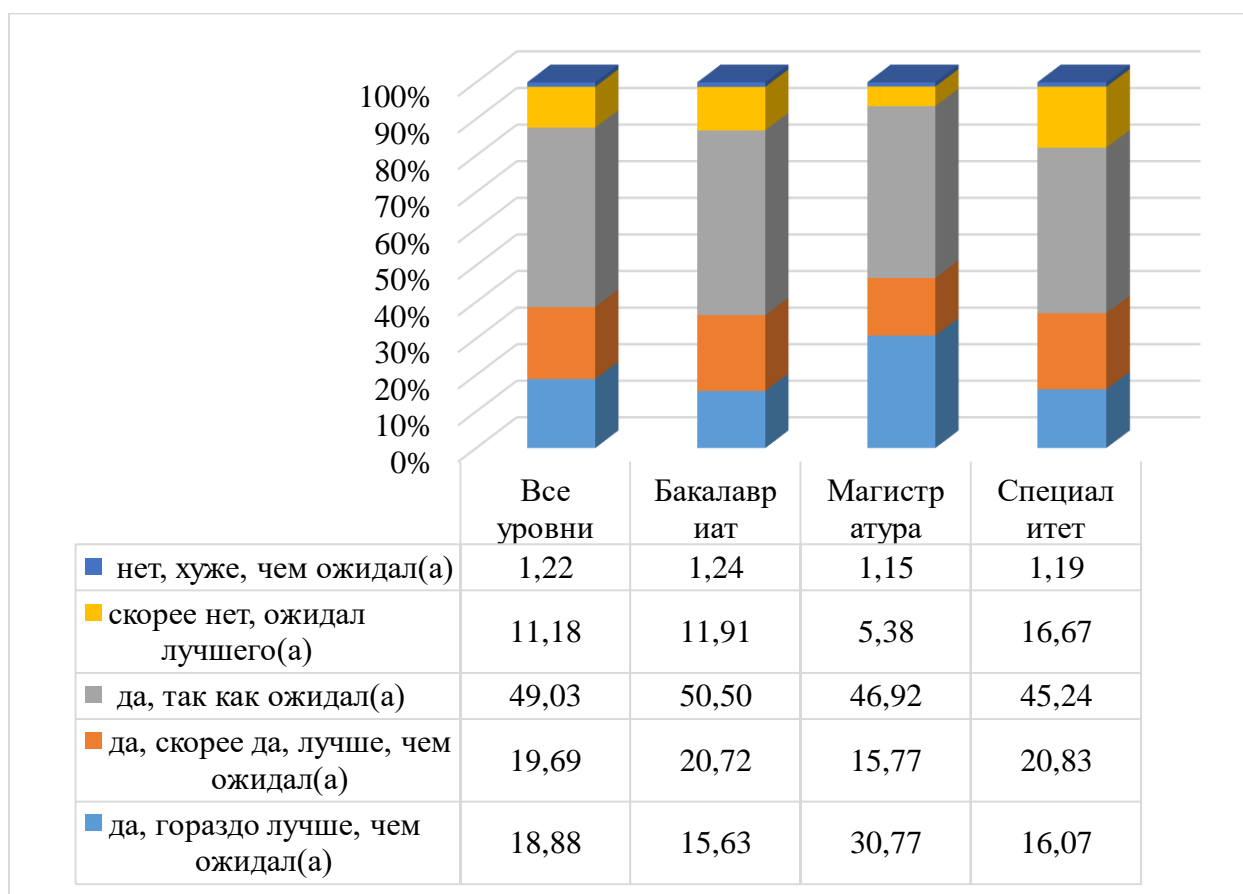


Рисунок 4 – Диаграмма «Распределение ответов на вопрос №8: оправдались ли Ваши ожидания, связанные с выбором учебного заведения?»

Как видно из представленной диаграммы (рисунок 4), ожидания, связанные с выбором учебного заведения у будущих выпускников, в основном оправдались. Согласно полученным данным, оценка реального качества услуг университета оказались ниже предварительных ожиданий у 12,4% респондентов; совпала с ожидаемой у 49,3%, и превзошла ожидания у 38,57%

респондентов. Наиболее удовлетворены ожидания обучающихся по направлениям магистратуры (30,77% - «гораздо лучше, чем ожидал(а) – наивысшая оценка), наименее удовлетворены ожидания обучающихся по программам специалитета (1,19% - «хуже, чем ожидал»; 16,67% - «скорее нет, ожидал лучшего»).

В следующем вопросе оценивалась соответствие результатов обучения в университете ожиданиям обучающихся (рисунок 5). В целом, у 47,83% респондентов результаты обучения соответствуют ожидаемым. Самую низкую оценку «хуже, чем ожидал» поставили 1,05% всех респондентов в совокупности, за исключением обучающихся, обучающихся по программам магистратуры. Наиболее удовлетворены ожидания от результатов обучения также у будущих выпускников магистратуры 46,15%. Оценки респондентов других уровнях образования значительно ниже: специалитет - 35,95%; бакалавриат - 33,79%.

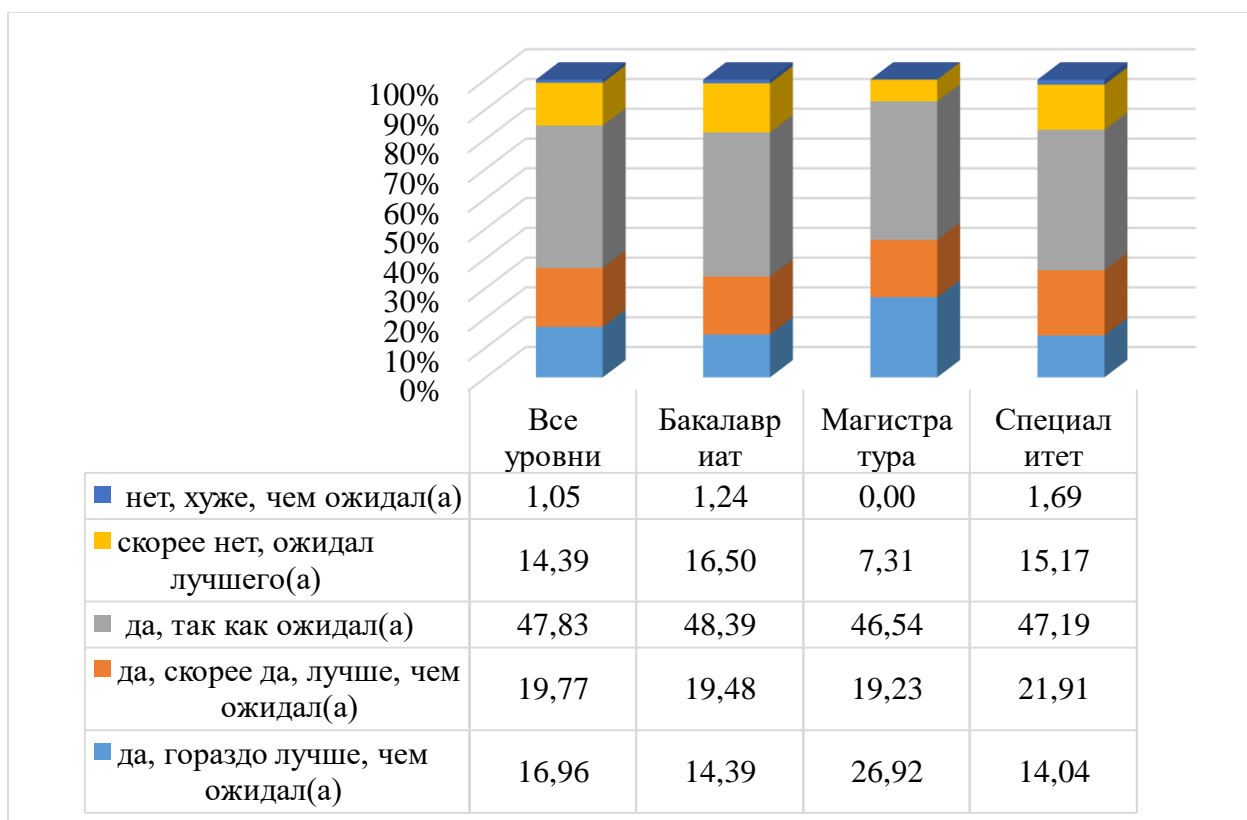


Рисунок 5 – Диаграмма «Распределение ответов на вопрос 9: соответствуют ли результаты обучения в университете Вашим ожиданиям?»

При переводе в шкалу оценок, «да, гораздо лучше, чем ожидал(а) – 5 баллов; «скорее да, лучше, чем ожидал(а) – 4 балла; «да, так и ожидал(а) – 3 балла; скорее нет, ожидал(а) лучшего – 2 балла; «нет, хуже, чем ожидал» - 1 балл (рисунок б), отчетливо видно, что ожидания от соответствия результатов обучения ожиданиям оценивается респондентами незначительно, но ниже, чем ожидания, связанные с выбором учебного заведения. Вероятно, на снижение удовлетворенности повлиял переход на реализацию образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, предполагающих работу обучающихся в удаленном режиме с 18 марта 2020 г.

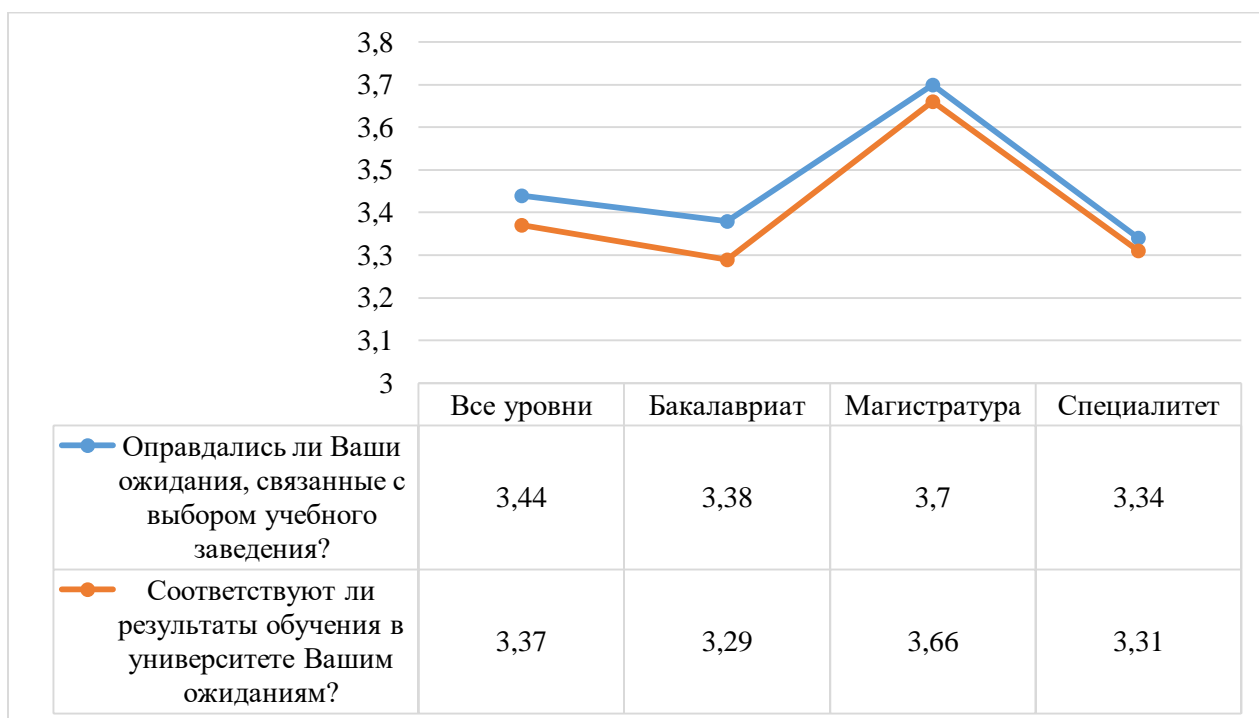


Рисунок б – Сводный график по вопросам № 9,10 (оценка по пятибалльной шкале)

В качестве общей оценки удовлетворенности качеством получаемого высшего образования было решено использовать ответ на следующий вопрос «Оцените, пожалуйста, по шкале от 1-10, насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в СВФУ на данном направлении подготовке/специальности (из расчета, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов – абсолютной удовлетворенности).

Проведенный опрос показал, что обучающиеся в целом удовлетворены качеством образовательных программ. Низкая удовлетворенность (1-5 баллов) выявлена у 9,31% студентов. Другими словами, доля респондентов, неудовлетворенных качеством получаемого высшего образования СВФУ, составляет менее 10%. Обучающихся, которые в целом удовлетворены качеством образования и обладают средним уровнем удовлетворенности (6-7 баллов) - 23,25%. Большинство обучающихся СВФУ – 67,44% отметили в ходе опроса высокую и очень высокую удовлетворенность качеством получаемого образования (8,9,10 баллов), что свидетельствует о том, что подавляющее большинство в основном удовлетворено качеством получаемого образования СВФУ на достаточно высоком уровне.

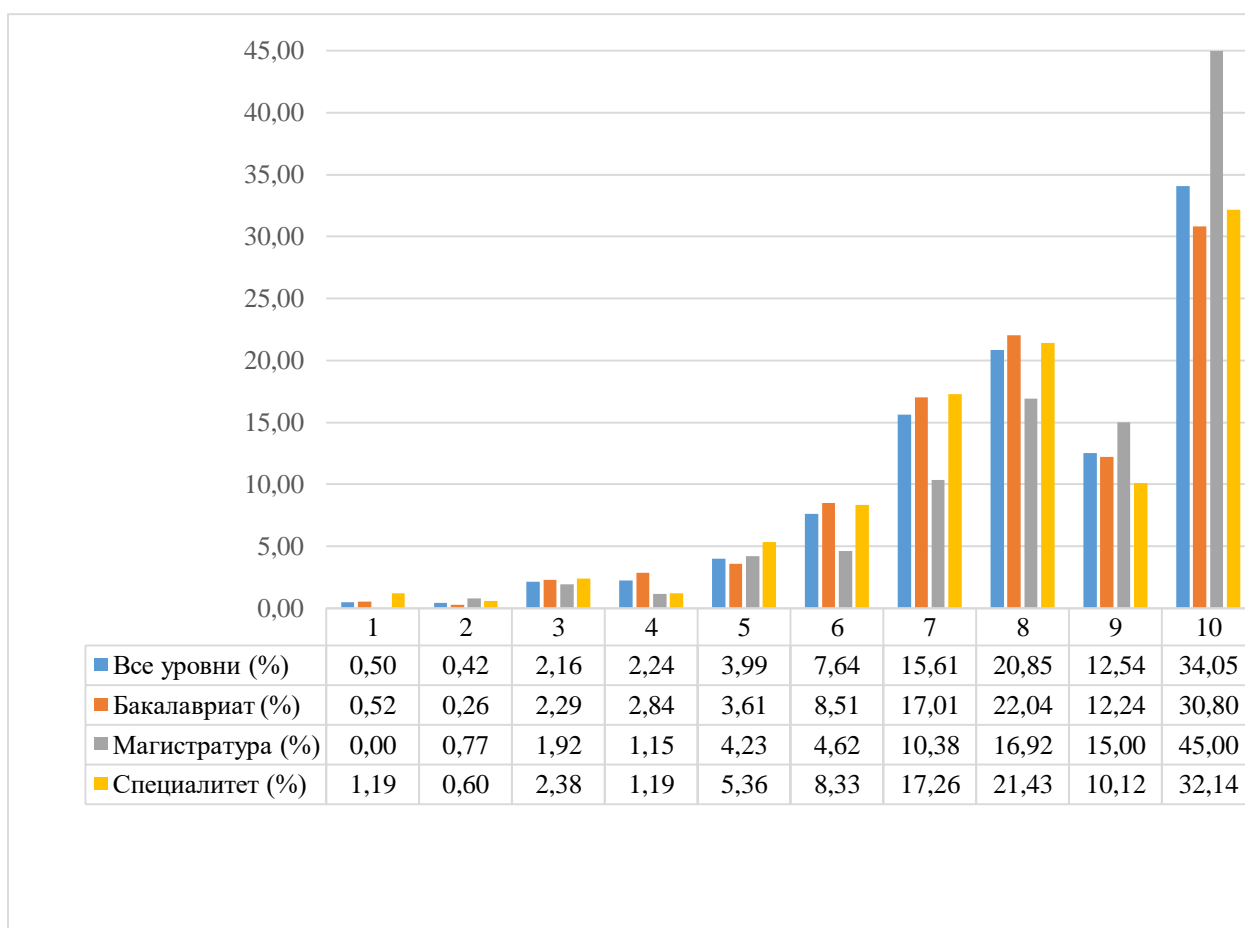


Рисунок 7 – Диаграмма «Доли оценок при ответе на вопрос: оцените, пожалуйста, по шкале от 1-10, насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в СВФУ на данном направлении подготовке/специальности (из расчета, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов – абсолютной удовлетворенности)

На рисунке 5 представлены показатели удовлетворенности (среднее значение) обучающихся выпускных курсов по уровням обучения. Ответы на вопрос № 10 «Оцените, пожалуйста, по шкале от 1-10, насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в СВФУ на данном направлении подготовке/специальности» показаны в разрезе уровней образования.

Данные показатели демонстрируют высокий результат удовлетворенности в целом по выпускникам университета – 8,04 балла. Наивысший результат (8 до 10 баллов) получили направления магистратуры (8,53). Несколько ниже у программ специалитета (7,96) и бакалавриата (7,90). Результат 7 до 8 баллов считается средним и предлагает задуматься над анализом атрибутов, негативно влияющих на обучающихся. Менее 7 баллов – низкий результат, не был получен в ходе исследования.

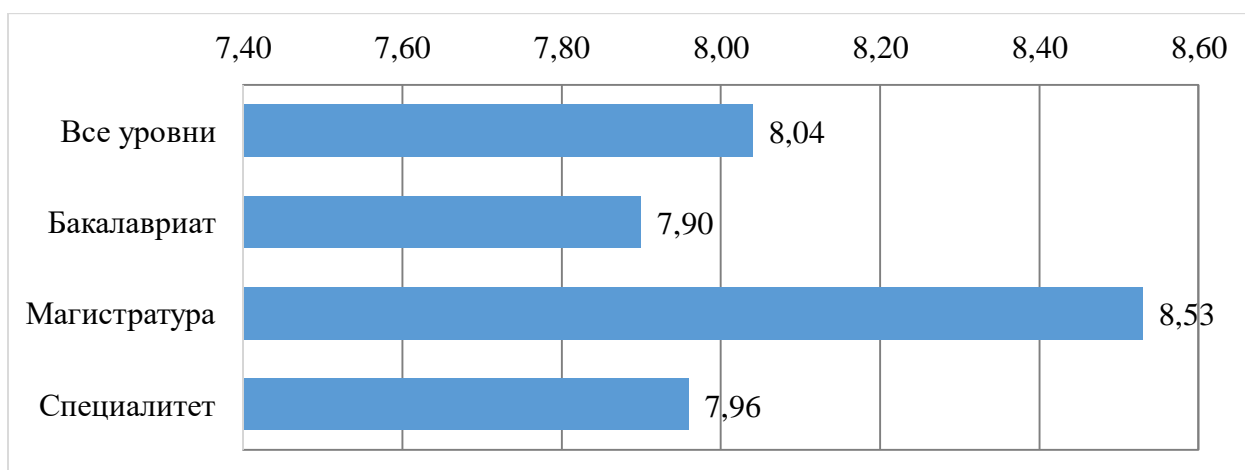


Рисунок 8 – Диаграмма «Среднее значение удовлетворенности (по уровням образования)»

В следующей диаграмме (рисунок 9) показатели удовлетворенности обучающихся выпускных курсов, ответы на вопрос № 10 «Оцените, пожалуйста, по шкале от 1-10, насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в СВФУ на данном направлении подготовке/специальности» показаны в разрезе учебных подразделений. Данные представлены по учебным подразделениям, организовавшим опрос не менее 50% от количества студентов выпускного курса. В данную диаграмму не вошли: ГИ, ИФ, ФЛФ, ФТИ, ЮФ.

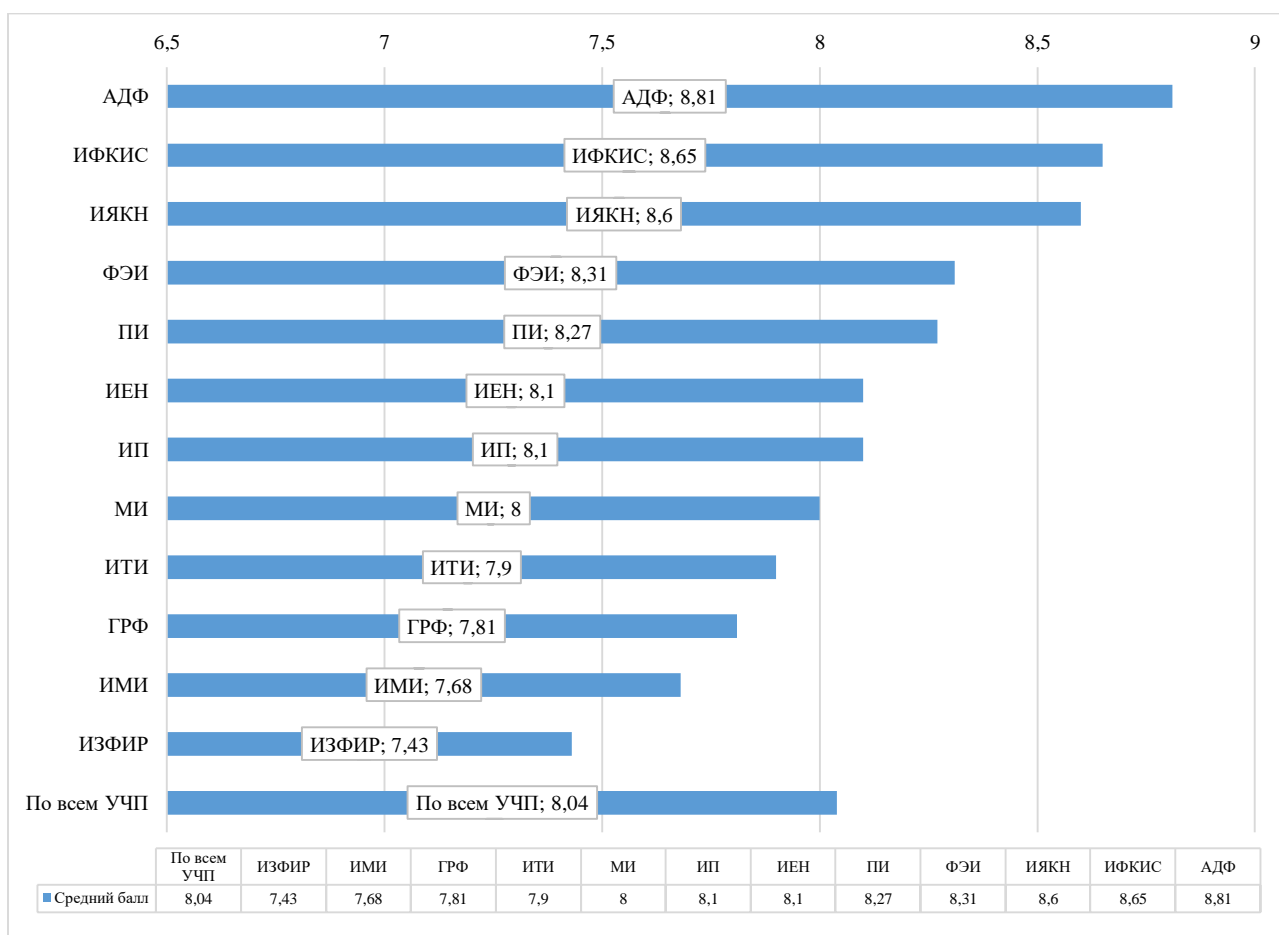


Рисунок 9 - Диаграмма «Среднее значение удовлетворенности (по УЧП)»

Для ответа на вопрос о причинах неудовлетворенности учебных подразделений, набравших от 7 до 8 баллов, проанализируем данные по другим вопросам анкеты.

На вопрос 12 «Как Вы считаете, достаточно ли для успешного трудоустройства по получаемой профессии тех знаний и навыков, которые Вы приобретаете во время обучения в СВФУ?» в целом университету затруднились ответить – 6,32%; с большей или меньшей уверенностью выразили достаточность (скорее достаточно, да достаточно) -73,75 %; а недостаточность (нет, недостаточно, скорее недостаточно)– 19,24%.

Наибольшую уверенность в достаточности знаний, умений и навыков в трудоустройстве выразили магистры (да, достаточно) – 43,08%, а наименьшую (нет, недостаточно) – обучающиеся по программам специалитета – 8,93%. Следует ответить, что по сумме ответов (нет, недостаточно, скорее недостаточно) лидируют бакалавры – 22,8%, далее немного отстают



специалисты – 21,43. Для сравнения, у магистров сумма таких ответов – 12,31%.

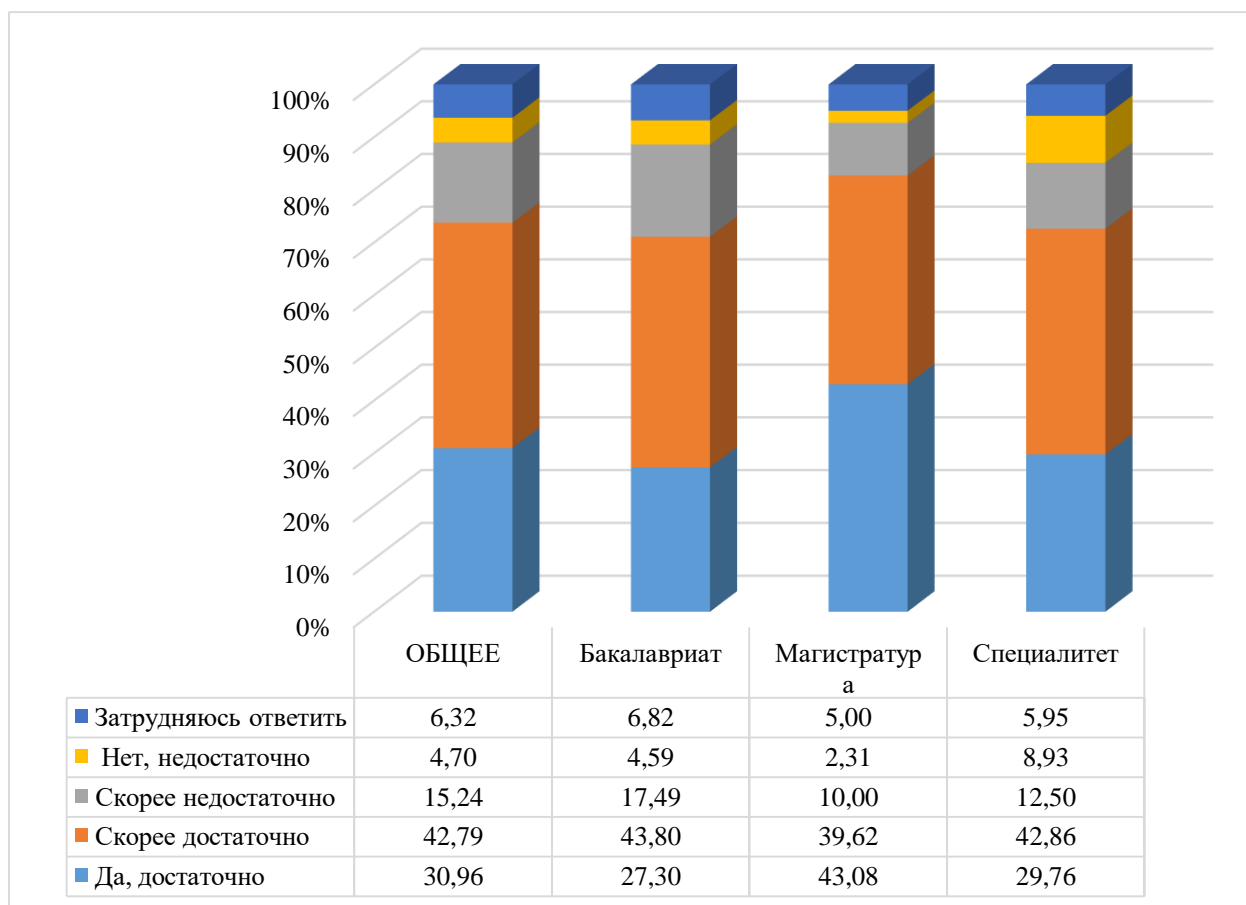


Рисунок 10 – Диаграмма «Распределение ответов на вопрос: как вы считаете, достаточно ли для успешного трудоустройства по получаемой профессии тех знаний и навыков, которые Вы приобретаете во время обучения в СВФУ?»

На следующий вопрос 13. «Как Вы считаете, позволяет ли практика получить навыки, необходимые для будущего трудоустройства в соответствии с профилем программы?» мнения разделились следующим образом: в целом по университету выпускники считают недостаточным («нет, недостаточно») или сомневаются в эффективности практики (скорее недостаточно) 16,15%; с большей вероятностью подтверждают эффективность практики («скорее достаточно») 37,30%; и уверенностью («да, достаточно») указывают на ее результативность 46,25%.

Причем, респонденты, обучающиеся по программам специалитета (25,33%) и магистратуры (56,03%), показывают наибольший процент ответов «да, достаточно», что свидетельствует о хорошем подборе баз практик, и

достаточной отработке на практике умений и навыков, необходимых для подготовки квалифицированных кадров. В целом по всем уровням подготовки положительные ответы дали более 80% респондентов (скорее достаточно; да, достаточно).

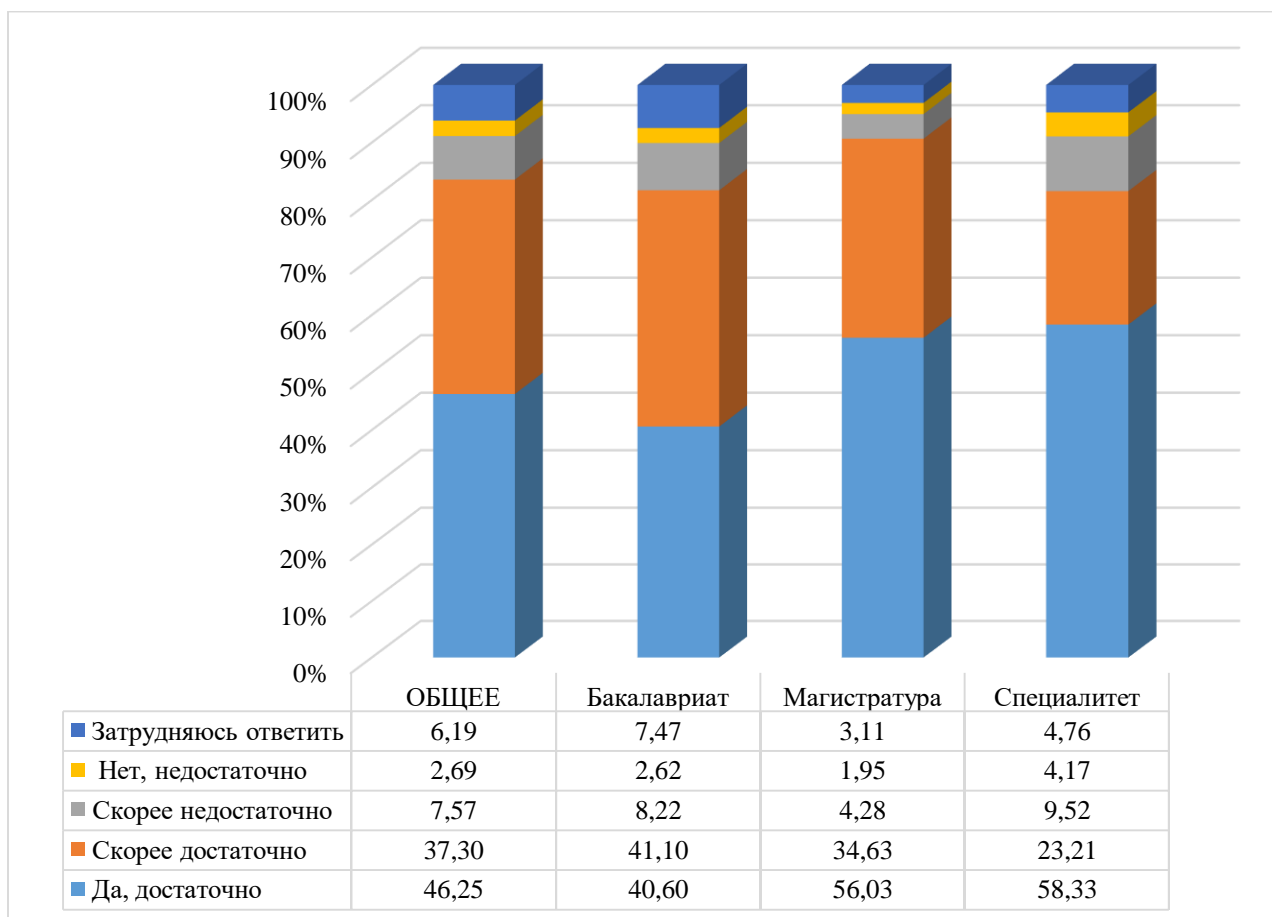


Рисунок 11 – «Распределение ответов на вопрос № 13: как Вы считаете, позволяет ли практика получить навыки, необходимые для будущего трудоустройства в соответствии с профилем программы?»»

## 2. РАСЧЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ (INDEX – CSI, МЕТОД ВЗВЕШЕННЫХ ОЦЕНОК, МЕТОД NEEDS&GAPS)

**Индекс удовлетворённости потребителей «Customer Satisfaction Index – CSI»** представляет собой показатель удовлетворенности потребителя, который зависит не только от характеристик услуг, но и от значимости этих параметров для потребителя.

Для измерения индекса удовлетворенности потребителей CSI мы выделили наиболее важные, ключевые параметры услуг – атрибуты университета:

- доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса;
- организация учебного процесса в СВФУ;
- содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ;
- содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ;
- качество организации и проведения практик;
- организация научно-исследовательской деятельности обучающихся;
- воспитательная работа;
- работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ;
- открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте;
- качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ;
- комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность)
- санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий;

-обслуживание и организация питания;

-доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части, деканата, учебно-методического отдела);

-доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, кураторы/ наставники, тренеры, инструкторы).

При ответе на вопросы анкеты респонденты должны были оценить степень важности (вопрос №14) и удовлетворенности (вопрос №15) данными атрибутами по десятибалльной шкале.

Рисунок 12 показывает доли полученных оценок по десятибалльной шкале. Проведенный анализ показал, что все атрибуты вуза (по всем уровням образования) были оценены от 1 до 10 баллов, т.е. по каждому атрибуту были получены как неудовлетворительные, так и отличные оценки. Такой высокий разброс результатов свидетельствует о большом разногласии в оценках респондентов.

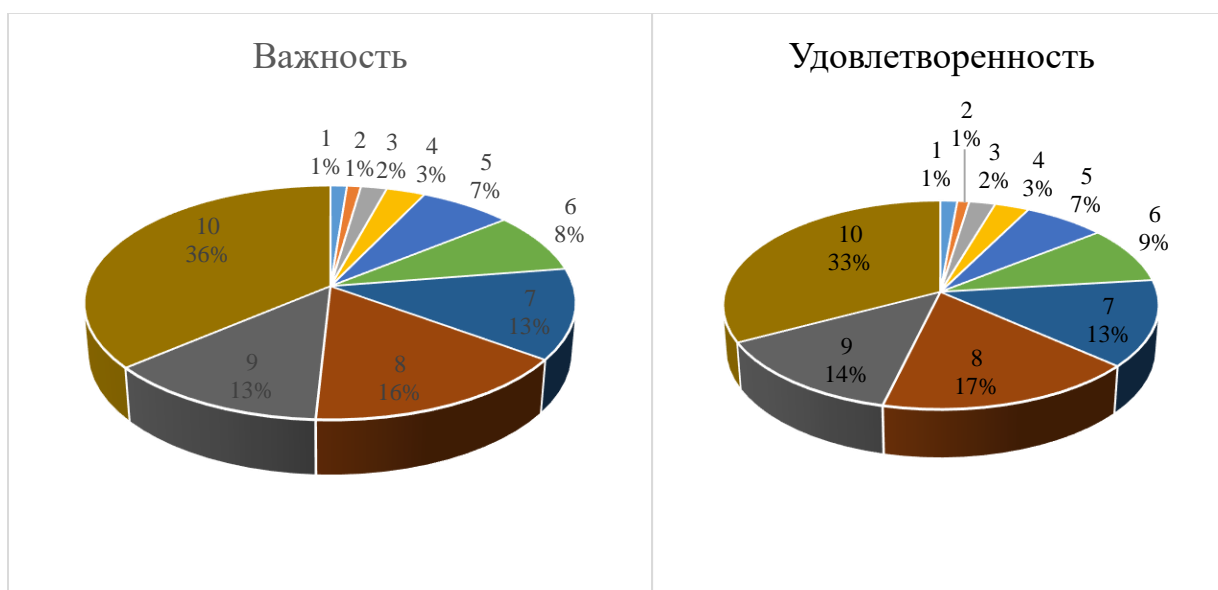


Рисунок 12 – Доли оценок важности и удовлетворенности атрибутами вуза (по всем уровням образования)

Если рассматривать отдельно по каждому уровню образования, то исключения есть. У магистрантов отсутствует оценки 1,2 балла оценки важности и удовлетворенности атрибутов: содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ; доброжелательность и вежливость ППС. У специалистов отсутствуют оценки 1 балл оценки важности и удовлетворённости по атрибутам: доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса; организация учебного процесса в СВФУ; открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте.

Таблица 3 демонстрирует средние значения оценки важности и удовлетворенности атрибутами вуза в разрезе уровней образования. Для наглядности в таблице применена цветовая шкала, где наиболее насыщенными оттенками выделены высокие результаты и чем бледнее цвет, тем ниже результат. В целом (по всем уровням образования), можно говорить о следующих тенденциях:

- наибольшей удовлетворенностью студентов характеризуются такие атрибуты университета, как «работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ» (8,23); «доброжелательность и вежливость ППС (8,15); «организация учебного процесса в СВФУ» (8,14); «доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса» (8,10); «открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте» (8,09); «содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ» (8,07).
- наименьшей удовлетворенностью студентов присуща таким атрибутам как «санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий» (7,58); комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ» (7,51); обслуживание и организация питания (7,38).

Таблица 3 – Средние значения по результатам анкетирования по вопросам 14,15 (оценка важности и удовлетворенности атрибутами вуза) по уровням образования

№№	Наименование атрибута	Важность				Удовлетворенность			
		Бакалавриат	Магистратура	Специалитет	Все уровни	Бакалавриат	Магистратура	Специалитет	Все уровни
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса	8,25	8,64	8,02	8,3	7,98	8,61	7,89	8,1
2	организация учебного процесса в СВФУ	8,18	8,62	7,98	8,24	8,01	8,64	7,97	8,14
3	содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	8,02	8,56	8,02	8,14	7,94	8,61	7,9	8,07
4	содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	7,37	8,07	7,66	7,56	7,64	8,23	7,66	7,77
5	качество организации и проведения практик	7,86	8,64	8,02	8,05	7,66	8,4	7,94	7,86
6	организация научно-исследовательской деятельности обучающихся	7,93	8,59	7,75	8,05	7,86	8,5	7,81	7,99
7	воспитательная работа	7,59	8	7,65	7,68	7,83	8,3	7,6	7,9
8	работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ?	8,38	8,63	7,35	8,3	8,27	8,73	7,25	8,23
9	открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте	8,07	8,53	8,02	8,16	7,99	8,52	7,89	8,09
10	качество аудиторий, помещений кафедр, фондов ЧЗ и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ	7,76	8,42	7,8	7,91	7,52	8,22	7,61	7,68
11	комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ	7,57	8,19	7,28	7,66	7,34	8,11	7,42	7,51
12	санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий	7,61	8,21	8,03	7,79	7,37	8,17	7,69	7,58
13	обслуживание и организация питания	7,3	7,82	7,58	7,45	7,19	7,96	7,42	7,38
14	доброжелательность и вежливость сотрудников	8,02	8,56	7,34	8,04	7,84	8,47	7,22	7,89
15	доброжелательность и вежливость ППС	8,39	8,79	8,08	8,43	8,06	8,68	7,81	8,16

## Расчет индекса CSI

Несмотря на то, что существуют разные способы вычисления индекса CSI, можно выделить основные принципы расчёта: итоговый показатель складывается из оценок удовлетворенности по нескольким атрибутам; при расчете CSI учитываются веса, отражающие степень важности каждого отдельного атрибута на итоговую удовлетворенность; полученный показатель (сумма взвешенных баллов или среднее взвешенное) делится на максимально возможное значение показателя и выражается в процентах.

Формула расчета индекса CSI представлена в следующем виде:

$$CSI = \frac{\sum W_i \times P_i}{P_{max}}$$

где

$W_i$  – вес параметра,

$P_i$  – оценка удовлетворенности параметра  $i$

$P_{max}$  – максимальное значение удовлетворенности

Таблица 15 показывает индексы удовлетворенности потребителей CSI обучающихся по уровням образования, где наиболее удовлетворены обучающиеся по программам магистратуры (84%) – высокий показатель; далее, обучающиеся бакалавриата (78%) и специалитета (78%). Среднему уровню удовлетворенности соответствует результат 75%.

Таблица 4 - Индексы удовлетворенности потребителей CSI обучающихся по уровням образования

№№	Уровень образования	Индекс удовлетворенности CSI
1	Бакалавриат	78%
2	Магистратура	84%
3	Специалитет	77%
4	По всем уровням	80%

Для уточнения уровня неудовлетворенности используем также «Метод взвешенных оценок». Данный метод строится на другой концепции. В начале рассчитываем разность между максимальной возможной по выбранной шкале оценкой уровня удовлетворенности (10 баллов) и полученными при опросе

средними оценками по каждому атрибуту. Так мы вычислим уровень неудовлетворенности потребителей каждой из этих сторон образовательной деятельности университета.

Далее взвесим оценки неудовлетворенности в соответствии с оценками значимости отдельных атрибутов, и полученные взвешенные оценки используем для определения приоритетов в совершенствовании различных направлений работы университета (рисунок 13). В первую очередь, внимания заслуживают атрибуты, которые получили наиболее высокие взвешенные оценки неудовлетворенности.

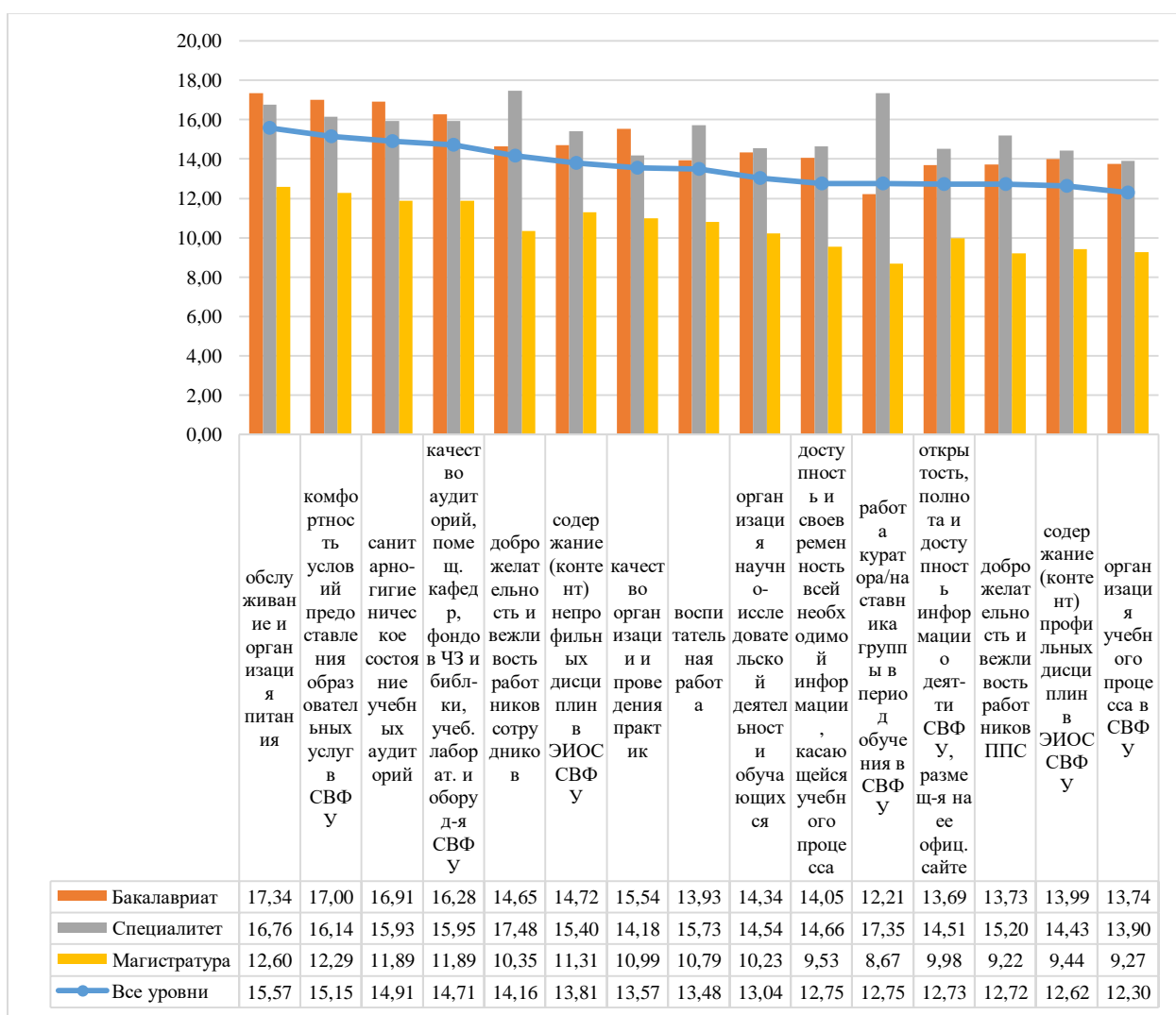


Рисунок 13 - Диаграмма неудовлетворенности атрибутами вуза



Рассматривая уровень неудовлетворенности обучающихся с учетом важности/значимости атрибута (рисунок 13), можно говорить о следующих тенденциях:

- по уровням образования наименьшую неудовлетворенность выражают обучающиеся по программам магистратуры с индексом неудовлетворенности - 10,56, далее, бакалавриата и специалитета, индекс неудовлетворенности которых - 14,81 и 15,48 соответственно;
- наибольшую неудовлетворенность получают атрибуты вуза, связанные с условиями образовательного процесса (среднее значение в целом, по всем уровням образования): обслуживание и организация питания (15,57); комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ (15,15); санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий (14,91); качество аудиторий, помещений кафедр, фондов ЧЗ и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ (14,71);
- наименьшую неудовлетворенность из анализируемых получают атрибуты: организация учебного процесса в СВФУ (12,30) содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ (12,62); доброжелательность и вежливость ППС (21,72);
- уровень неудовлетворенности, обучающиеся по программам специалитета гораздо выше, чем по другим уровням образования по атрибутам: доброжелательность и вежливость работников сотрудников – 17,48 (для сравнения: бакалавриат – 14,65, магистратура – 10,35); работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ-17,31 (для сравнения: бакалавриат-12,21, магистратура 8,67).

Для наглядной характеристики оценки удовлетворенности и неудовлетворенности обучающихся, построим **карты восприятия Needs&Gaps**. Карты восприятия могут показать базовые и вторичные преимущества университета, базовые недостатки, «узкие» места, которые могут стать направлениями для роста и развития.

В основе метода Needs&Gaps лежит оценка респондентами основных атрибутов организации. Для построения данных карт использованы данные об удовлетворенности и важности основных атрибутов (направлений, характеристик, параметров) университета для респондентов. По каждому атрибуту респонденты давали оценку по десятибалльной шкале. Затем были определены средние значения важности и удовлетворенности в отдельности по каждому атрибуту. Также определены средние величины важности и удовлетворенности по всей совокупности атрибутов. Эти средние величины принимаются за начало координат.

Для построения карты восприятия построим координатную плоскость по всем уровням образования и для каждой из трех групп: бакалавров, магистров и специалистов. Точки начала координат (средние величины по важности и удовлетворенности по всей совокупности атрибутов) представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Точки начала координат (средние величины по важности и удовлетворенности)

Показатель	Все уровни	Бакалавриат	Магистратура	Специалитет
Важность	7,97	7,89	8,42	7,77
Удовлетворенность	7,89	7,77	8,41	7,67

Первый верхний квадрант «Основные преимущества» характеризуется высокой важностью и высокой удовлетворенностью атрибутами университета. Правый нижний квадрант – квадрант вторичных преимуществ или возможностей «Второстепенные преимущества». Атрибуты, расположенные во втором квадранте, нуждаются в поддержке и развитии. Левый верхний квадрант характеризует базовый недостаток «Базовые недостатки». Левый нижний квадрант «Низкий приоритет»: характеризуется невысокой важностью при невысокой удовлетворенности. Улучшение, находящихся там атрибутов не является срочным, но требует более существенных усилий и является необходимым для качественной работы университета.

На рисунке 15 представлена карта Needs&Gaps со средними значениями удовлетворенности и важности атрибутов университета по всем респондентам по уровням образования. На ее основе выделяем четыре группы.

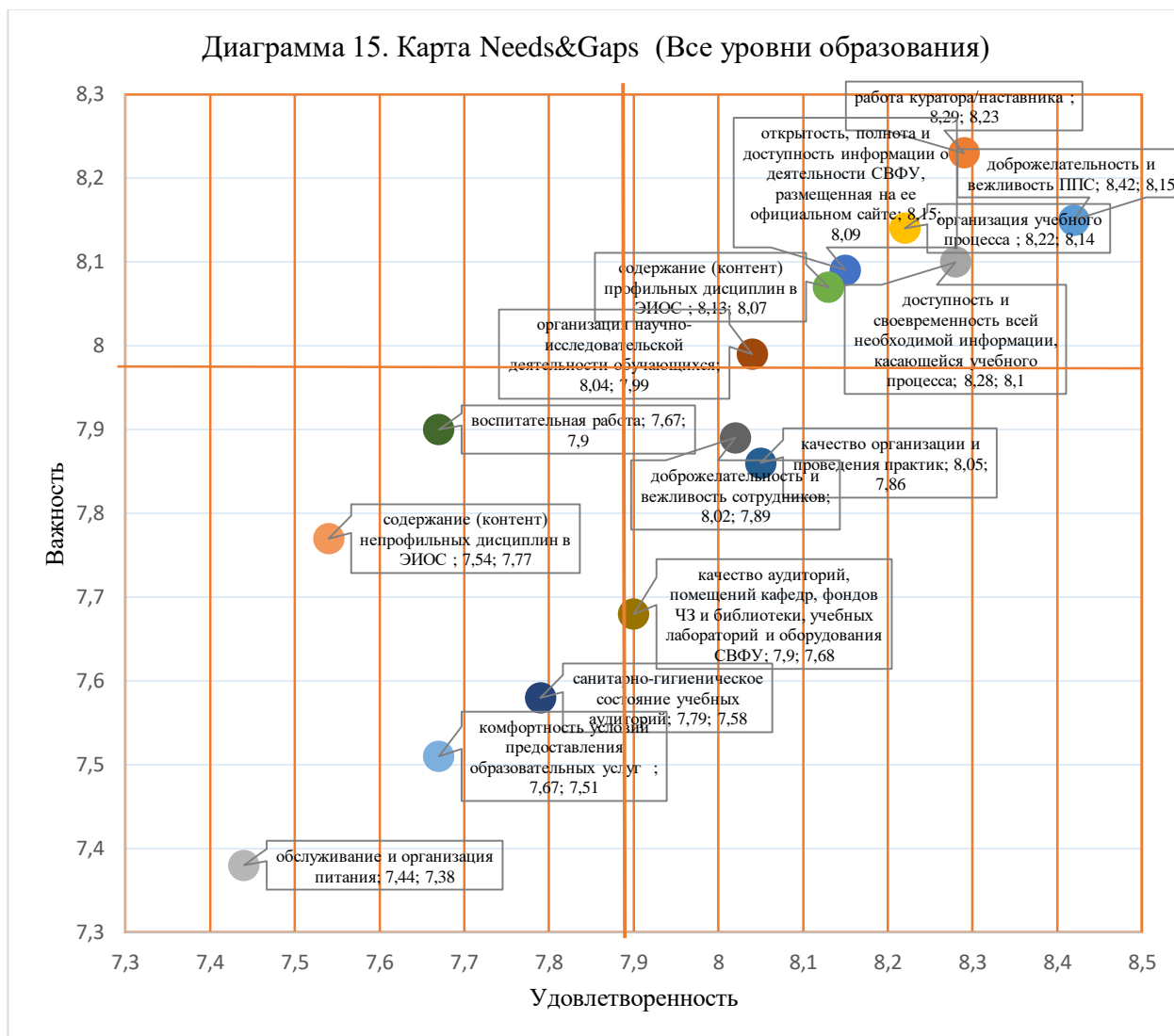


Рисунок 15 – Диаграмма карта Needs&Gaps (по всем уровням образования)

Первая группа – «Основные преимущества»: «работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ»; «доброжелательность и вежливость ППС»; «организация учебного процесса в СВФУ»; «доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса»; «открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте»; «содержание (контент) профильных дисциплин в

ЭИОС СВФУ»; «организация научно-исследовательской деятельности обучающихся». Данные составляющие имеют не только высокую значимость для респондентов, но удовлетворяют их ожидания. Для данных составляющих не требуется предпринимать каких-либо действий по улучшению их качества, но не следует забывать о поддержании их на высоком уровне.

Вторая группа – «Второстепенные преимущества»: «качество организации и проведения практик», «доброжелательность и вежливость сотрудников»; «качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ»; Данные атрибуты имеют низкую важность для студентов, поэтому их поддержание на высоком уровне остается на усмотрение руководства университета. При этом наличие высокой удовлетворенности данного атрибута говорит о том, что при прочих равных условиях, данные атрибуты помогут улучшить конкурентоспособность университета. Стоит отметить, что «Качество организации и проведения практик» имеет граничащее значение удовлетворенности. Для них необходимо пересматривать уровень важности и удовлетворенности.

Третья группа – «Базовые недостатки»: ни один атрибут не попал в данную группу. В ходе дальнейших исследований необходимо отслеживать атрибуты, находящиеся в «зоне риска»: «воспитательная работа», «организация научно-исследовательской работы обучающихся», которые могут перейти в данный квадрант при повышении среднего значения важности и удовлетворённости. В случае попадания атрибутов данный квадрант, университету необходимо будет концентрировать свои усилия на улучшение атрибутов, попавших в эту группу. Данные атрибуты уже имеют высокую важность для студента, поэтому необходимо повышать их удовлетворенность.

Четвертая группа – «Низкий приоритет»: «воспитательная работа» «санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий»; «комфортность

условий предоставления образовательных услуг в СВФУ»; «содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ»; «обслуживание и организация питания». В данной группе представлены атрибуты, которые в настоящее время не требуют большой концентрации внимания обучающихся. При этом их наличие при прочих равных сможет создать дополнительные конкурентные преимущества для университета.

Не все группы респондентов отметили одинаково важность и степень удовлетворенности атрибутами вуза. Карты восприятия по уровням образования представлены на рисунках 16,17,18 по уровням образования.

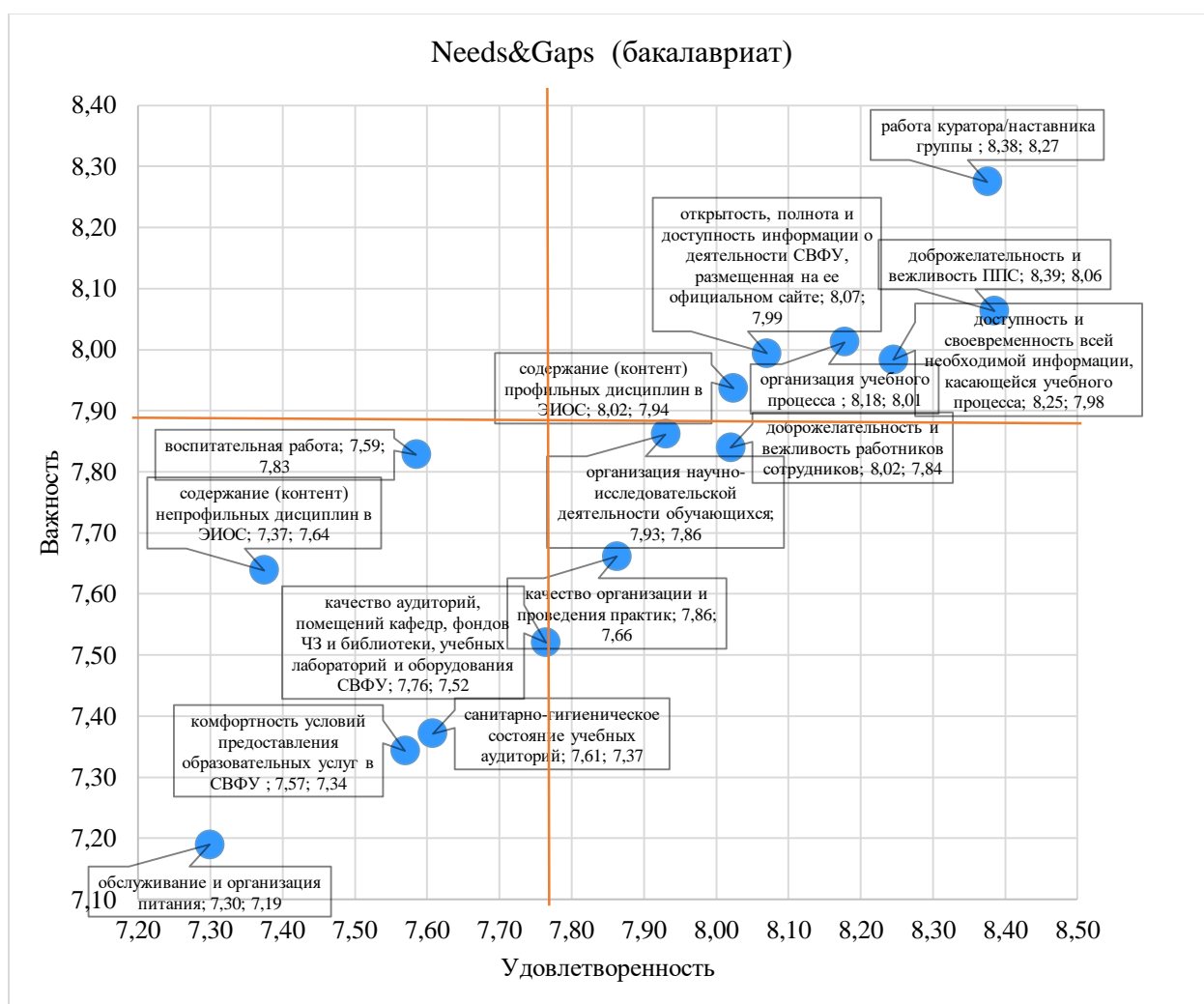


Рисунок 16 – Диаграмма карта Needs&Gaps (бакалавриат)

Например, у бакалавров (Рисунок 16) атрибут «качество организации и проведения практик» занимает пограничное положение между квадрантами «Второстепенные преимущества» и «Низкий приоритет», а

атрибут «организация научно-исследовательской деятельности обучающихся» относится не к «Основным преимуществам» как у остальных групп, а к «Второстепенным преимуществам». Поэтому для данного уровня образования два данных атрибута имеют более второстепенное значение.

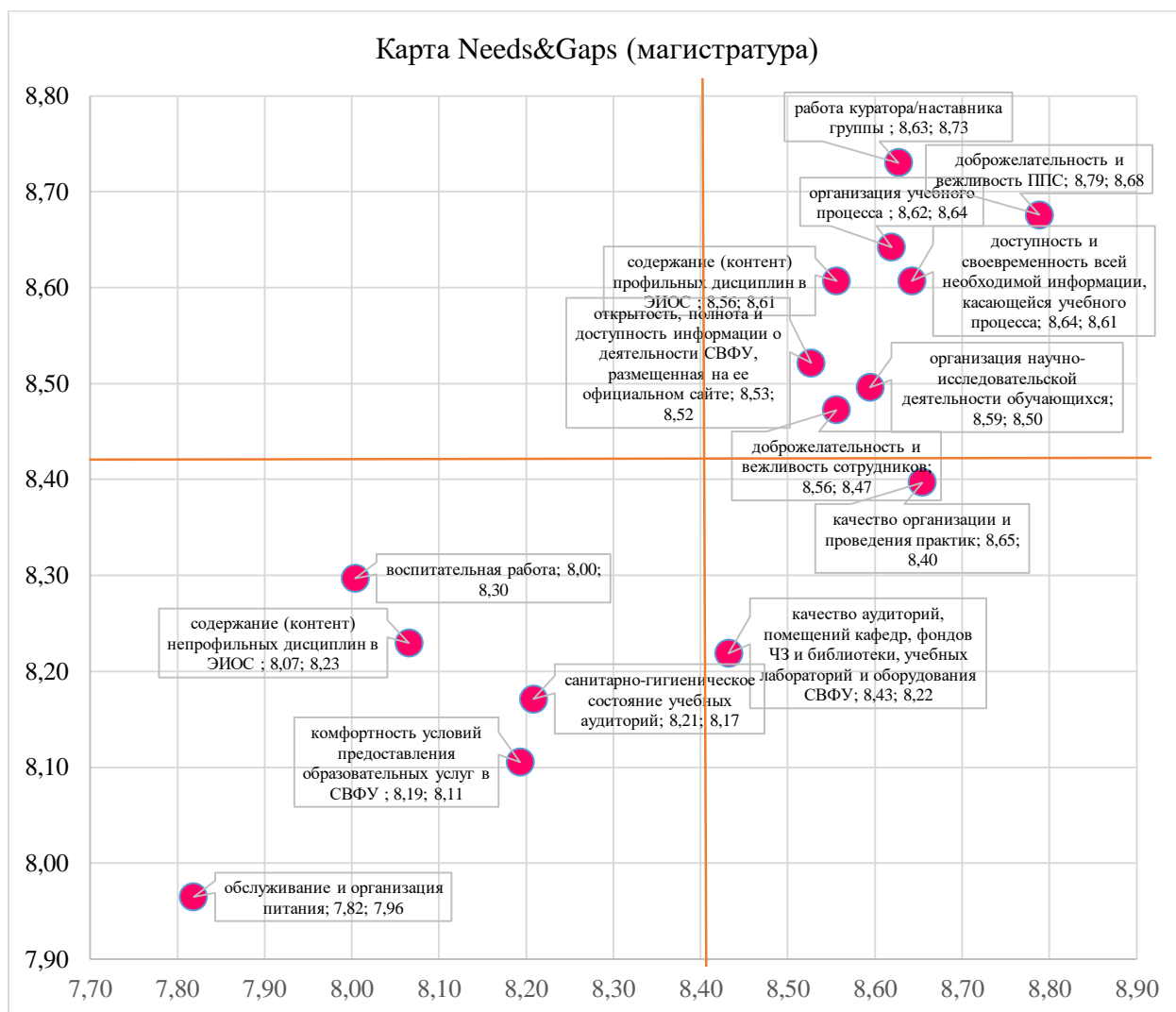


Рисунок 17– Диаграмма карта Needs&Gaps (магистратура)

Студенты, обучающиеся по программам магистратуры, особо выделяют атрибут «доброжелательность и вежливость сотрудников» (доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части,

деканата, учебно-методического отдела)». Данный атрибут находится близко к границам квадранта «Второстепенные преимущества», но нахождение его в настоящее время в квадранте «Основные преимущества» свидетельствует о более тесной связи и зависимости магистрантов от сотрудников деканата /учебной части/УМО.

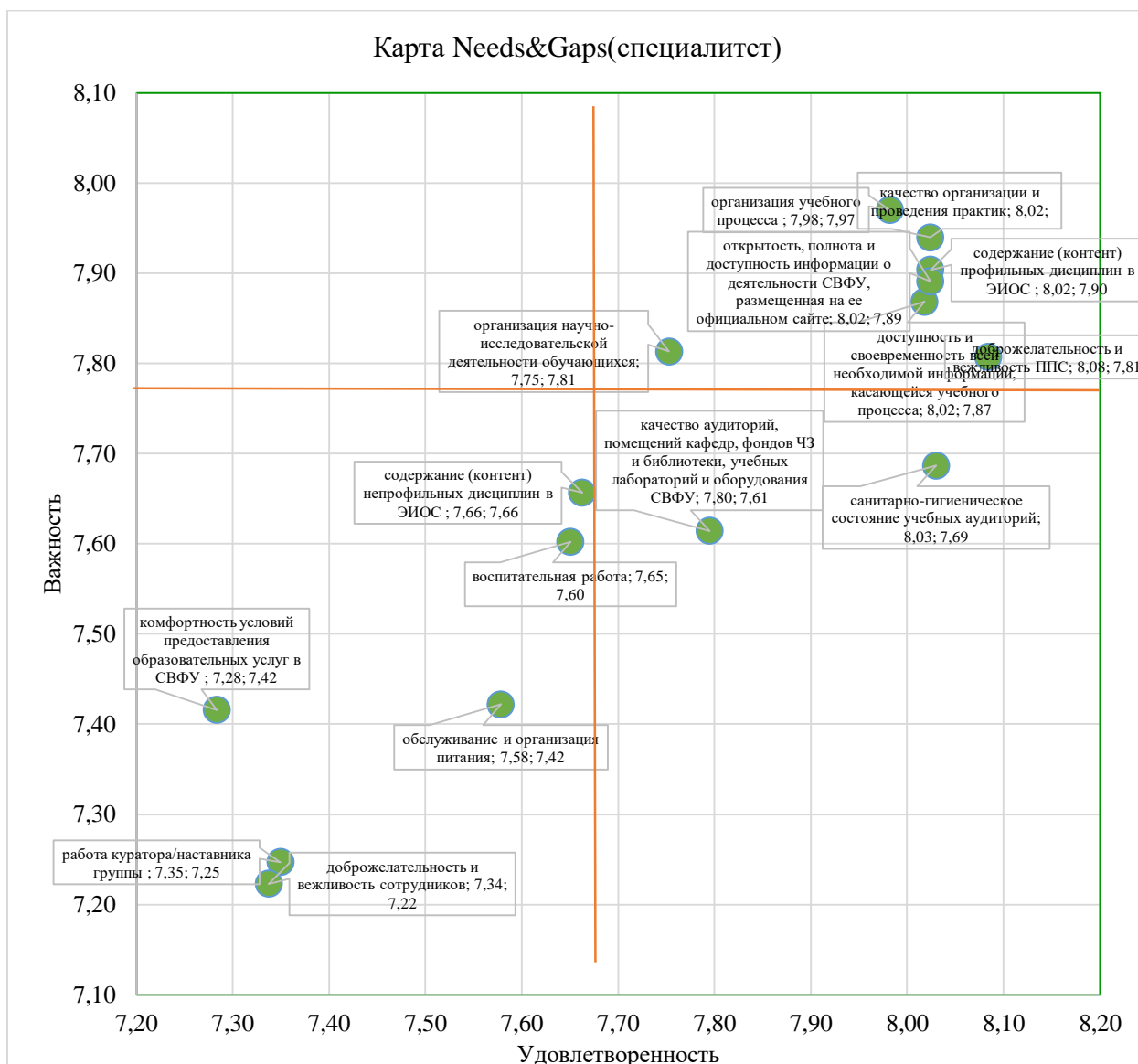


Рисунок 18– Диаграмма карта Needs&Gaps (специалитет)

Обучающие по программам специалитета отметили «качество организации и проведения практик» не как второстепенный, а очень важный атрибут, который расположился у респондентов данной группы в квадранте «Основные преимущества». Большую значимость и

удовлетворенность специалисты придают атрибуту «санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий», который попадает в квадрант «Второстепенные преимущества» (у остальных – «Низкий приоритет»). А меньшее, чем у остальных значение и удовлетворенность получили атрибуты «Работа куратора/наставника группы» и «доброжелательность и вежливость сотрудников (доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части, деканата, учебно-методического отдела)»).

Таким образом, построение карты восприятия позволило наглядно представить атрибуты вуза, характеризующие образовательную деятельность университета с позиции удовлетворенности и важности их для обучающихся выпускных курсов по программам бакалавриата, магистратуры, специалитета.



### **3. ОЦЕНКА И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБУЧАЮЩИХСЯ СОДЕРЖАНИЕМ, ОРГАНИЗАЦИЕЙ, КАЧЕСТВОМ, УСЛОВИЯМИ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА, АТМОСФЕРОЙ ВУЗА**

Для детализации удовлетворенности и неудовлетворенности, обучающихся проведем анализ по трем разделам, используя весь массив данных анкетного опроса:

1. оценка и удовлетворенность содержанием, организацией и качеством образовательного процесса;
2. оценка и удовлетворенность условиями образовательного процесса;
3. оценка и удовлетворенность атмосферой университета

Образовательный процесс включает теоретическое обучение, производственное обучение, производственную практику, воспитательную работу с обучающимися.

Для оценки и удовлетворенности содержанием, организацией и качеством образовательного процесса проанализированы ответы на нижеперечисленные вопросы:

- вопрос № 11 «Соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям? (присутствуют все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.п.)»?
- вопрос №15 «Оцените, пожалуйста, степень Вашей удовлетворенности показателями по десятибалльной шкале (из расчёта, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов - абсолютной удовлетворенности по данному показателю)», его подпункты: 15.1 - доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса; организация учебного процесса в СВФУ; 15.2 - содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ; 15.2 - содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ; 15.4 - качество организации и проведения практик; 15.5

- организация научно-исследовательской деятельности обучающихся;
- 15.6 - воспитательная работа; работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ; 15.7 - открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте;
- открытый вопрос № 21 «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)».

Результаты оценки соответствия структуры программы ожиданиям обучающихся представлены на диаграмме (рисунок 18). В целом по всем уровням обучения, чаще всего студенты отмечают полное (29,9%) и частичное соответствие (56,40%), сомневаются в соответствии 9,81%, затруднились ответить 5,83%, отметили несоответствие лишь 1,05%. Самые высокие показатели соответствия «полностью соответствует», «скорее да» - 88,84% отмечается респондентами, обучающимися по программам магистратуры 41,92%. Самые высокие показатели несоответствия отметили обучающиеся по программам специалитета -16,97% (большинство МИ 20 из 28 ответов), здесь же большая доля затруднившихся ответить на этот вопрос – 10,71%.

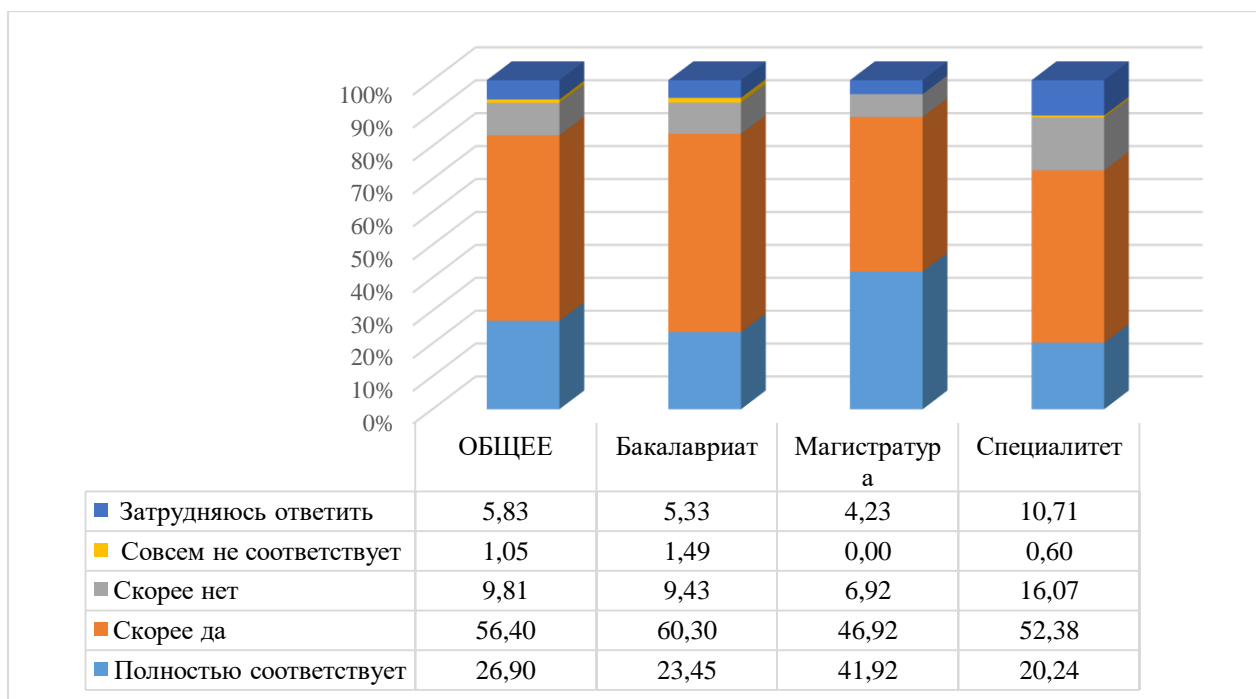


Рисунок 18 - Диаграмма «Распределение ответов на вопрос 11: соответствует ли структура программы Вашим ожиданиям?»

На лепестковой диаграмме (рисунок 19) представлены средние оценки удовлетворенности содержанием, организацией и качеством учебного процесса.



Рисунок 19 - Диаграмма «Средние значения оценок удовлетворенности содержанием, организацией и качеством учебного процесса»

В своих ответах на открытый вопрос № 21 «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)» обучающиеся чаще всего вносили предложения по тематике: «Практика». Более 10% всех вносимых предложений посвящено качеству организации и проведения практики, типичные ответы: «Больше практики, чем теории»; «Побольше практических занятий» или «Побольше практики и волонтерской деятельности по профилю обучения».

Как видно из диаграммы показатель удовлетворенности специалистов «Работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ» по сравнению с другими показателями отстает от оценок бакалавров и магистров.

Таким образом, в целом, существенных недостатков в содержании, организации и качестве образовательного процесса обучающиеся не предъявили. Средние оценки по удовлетворенности образовательным процессом выше 7,5 (кроме показателя по программам специалитета «Работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ»). Необходимо обратить внимание на структуру образовательных программ по жалобам обучающихся, провести мониторинг процесса распределения обучающихся по базам практики.

### **Оценка и удовлетворенность условиями образовательного процесса**

Комфортность условий обучения, а также соответствие оборудования условиям времени оценивается опрошенными как уровень «продвинутой» вуза, как один из элементов качества образования.

Для оценки и удовлетворенности условиями образовательного процесса проанализированы ответы на нижеперечисленные вопросы:

- вопрос №15 «Оцените, пожалуйста, степень Вашей удовлетворенности показателями по десятибалльной шкале (из расчёта, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов - абсолютной удовлетворенности по данному показателю)», его подпункты: 15.10 - качество аудиторий, помещений кафедр, фондов ЧЗ и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ; 15.11 - комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ (обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность); 15.12 - санитарно-

гигиеническое состояние учебных аудиторий; 15.13 - обслуживание и организация питания;

- вопрос №16 «Оцените возможность учиться в Вашем учебном корпусе людей с ограниченными возможностями и инвалидов с точки зрения удобства помещений (пандусов, удобства территории, наличие специальных гигиенических помещений, лифтов и т.д.)»;
- открытый вопрос № 21 «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)».

Оценка качества аудиторий, помещений кафедр, фондов ЧЗ и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ представлена на диаграмме (рисунок 20). Как видно из диаграммы, обучающихся магистратуры более остальных устраивает состояние материально-технической базы университета. По всем уровням образования оценки значимости (важности) атрибута выше, чем показатели удовлетворенности, что говорит о вероятности получения более негативных оценок в ближайшем будущем.

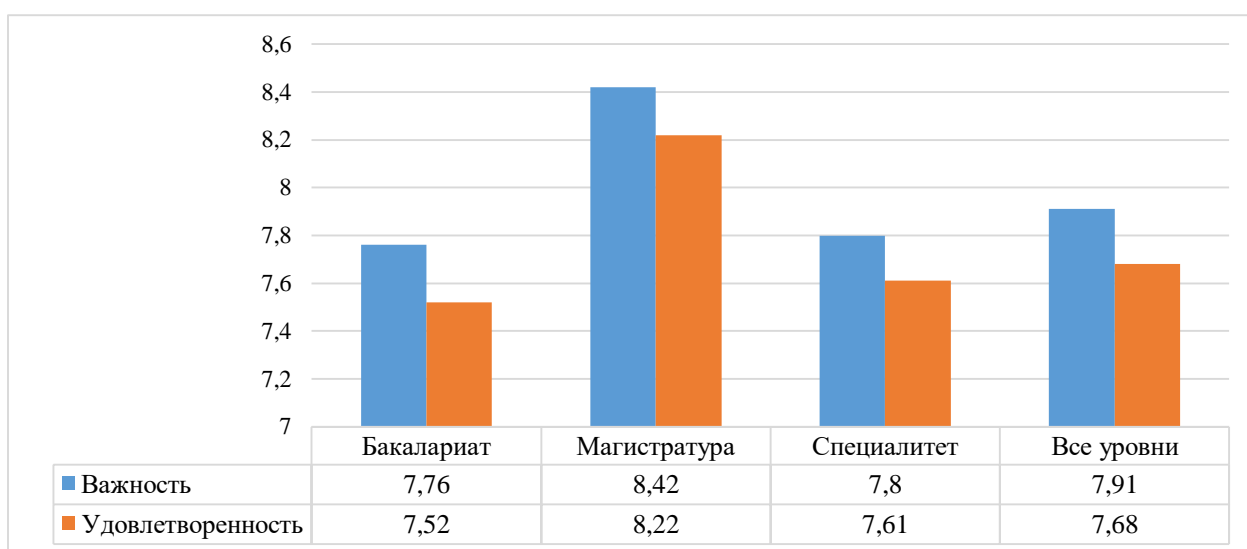


Рисунок 20 - Диаграмма «Качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читальных залов и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ»

При ответе на вопрос № 21 «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)» выяснилось, что наиболее важными для студентов являются такие показатели качества

материально-технической базы университета как: оснащенность аудиторий современным оборудованием; ремонт аудиторий; вентиляция.

Студенты медицинского института привлекают внимание к одной проблем института, связанной со спецификой образовательного процесса медицинских специальностей и предлагают: *«Улучшить условия учебы для студентов мед института (езде гардеробы, отдельные раздевалки, шкафчики с ключами) так как мы все время переодеваемся это важно»; «Организовать современные раздевалки во всех медицинских организациях, потому что иногда вещи приходилось хранить практически в коридорах больниц».*

Оценка комфортности условий предоставления образовательных услуг в СВФУ представлена на диаграмме на рисунке 21. Обучающиеся по программам специалитета считают данный критерий менее важным и удовлетворенность этим критерием у них выше показателя важности. По остальным уровням образования, показатели важности выше удовлетворенности, что, говорит о возможном росте негативных оценок в ближайшем будущем.

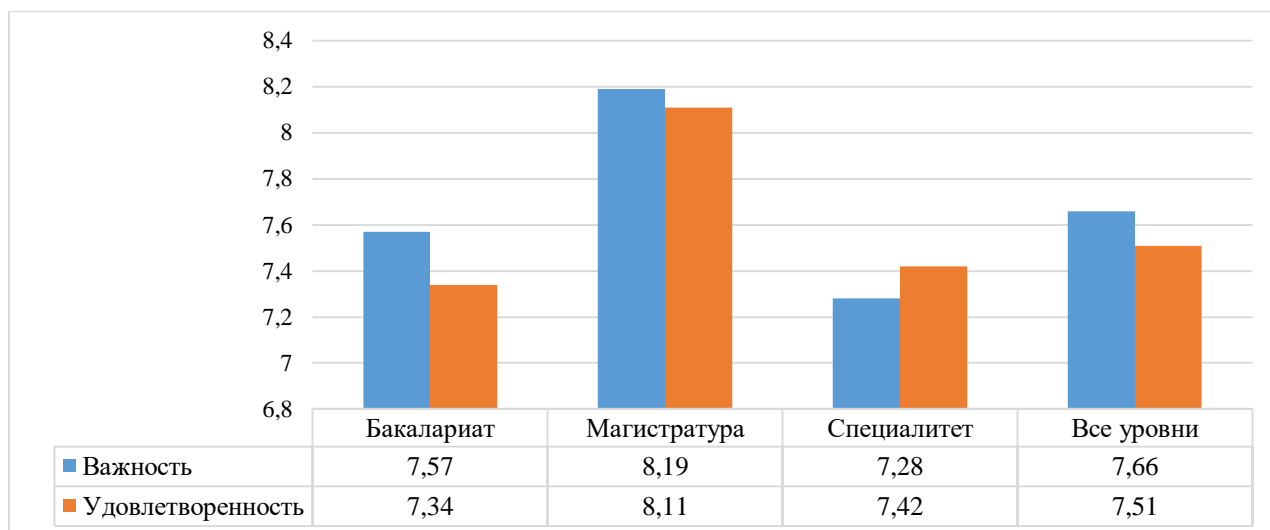


Рисунок 21 – Диаграмма «Комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ»

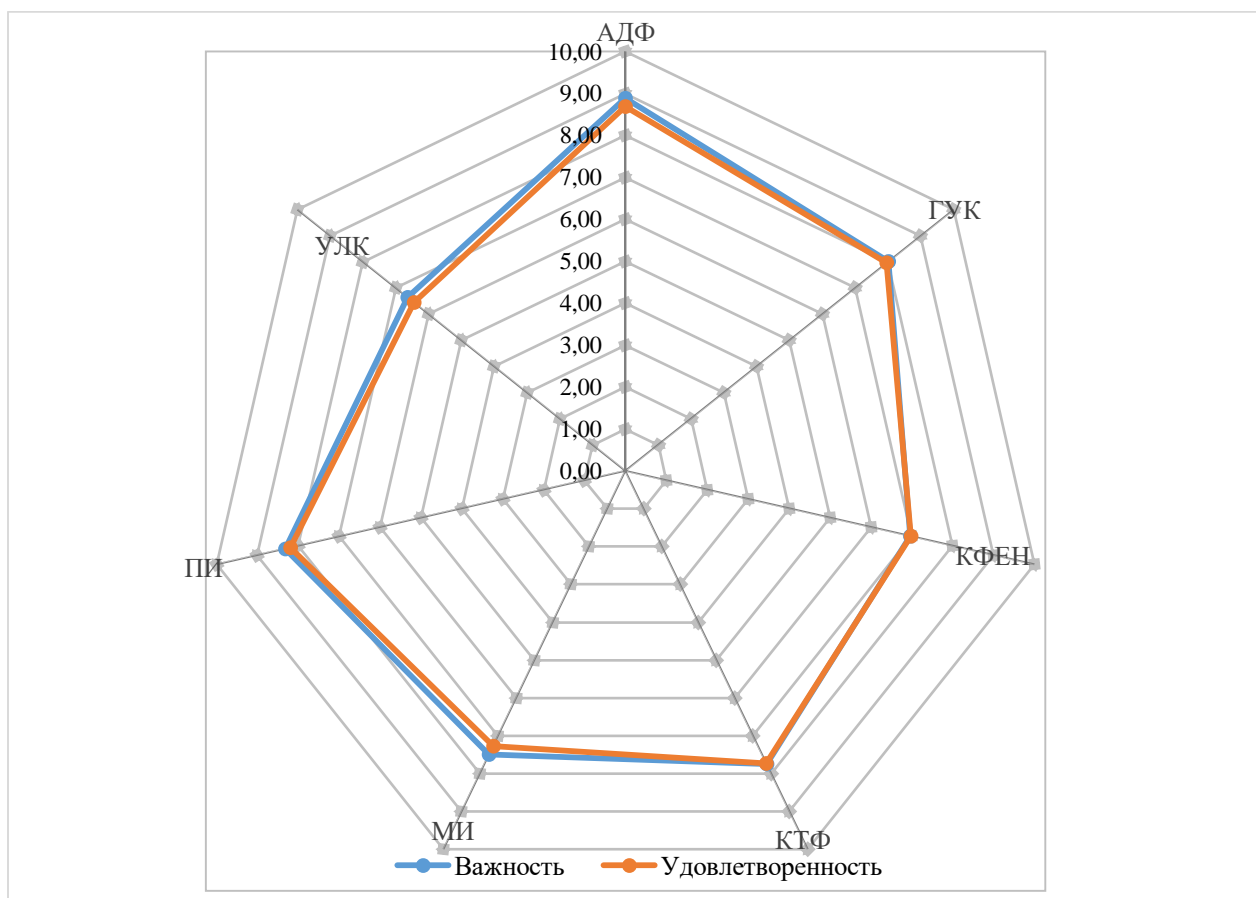
В открытом вопросе №21 очень много предложений студентов по организации зон отдыха в корпусах СВФУ:

*«Зоны отдыха, питание по дешевле»; «Места отдыха и коворкинг центры»; «Создать зоны отдыха и места для непосредственного самостоятельного обучения в корпусах (столы и стулья, скамейки, побольше розеток чтобы можно было зарядить телефоны и ноутбуки), места где можно просто посидеть»; «Учебным корпусам нужно больше мест отдыха (хотя бы скамейки, ведь в КФЕНе их совсем нет, студенты ждут пару просто на полу)»; «Улучшить аудитории и сделать зоны для отдыха. Хотя бы скамейки»; «Нужно установить в коридорах скамейки (студентам приходится сидеть на полу и на подоконниках во время перерыва); «Место отдыха для студентов»; «В здании КФЕН больше мест отдыха (стулья, скамейки, диваны)»; «Создать пространство для свободного общения (зона отдыха)» «Больше площадок для отдыха и времяпрепровождения студентов»; «Скамейки в коридорах».*

Очень часто в открытом вопросе №21 обучающиеся затрагивали тему чистоты туалетных комнат. Открытый вопрос показал, что такие показатели как «температура внутри аудиторий», «вентиляция аудиторий», «чистота аудиторий» являются важными для студентов. При этом вентиляцией и температурой внутри помещения обеспокоены студенты КФЕНа и УЛК. Студенты жалуются на холодные аудитории зимой из-за старых окон (УЛК) и некомфортный температурный режим из-за отсутствия вентиляции (КФЕН), когда зимой –холодно, а весной и летом– душно. При ответе на открытый вопрос многие студенты отметили неудовлетворительное состояние туалетных комнат.

Для создания комфортных условий пребывания студентов в университете, также необходимо: организовать зоны отдыха и общения на переменах (поставить скамейки, другую мебель) в холлах и коридорах корпусов; оборудовать дополнительные помещения для самостоятельной работы, по возможности оборудовать места для зарядки устройств.

**Оценки важности и удовлетворенности санитарно-гигиенического состояния учебных аудиторий по корпусам СВФУ** представлены на рисунке 22.



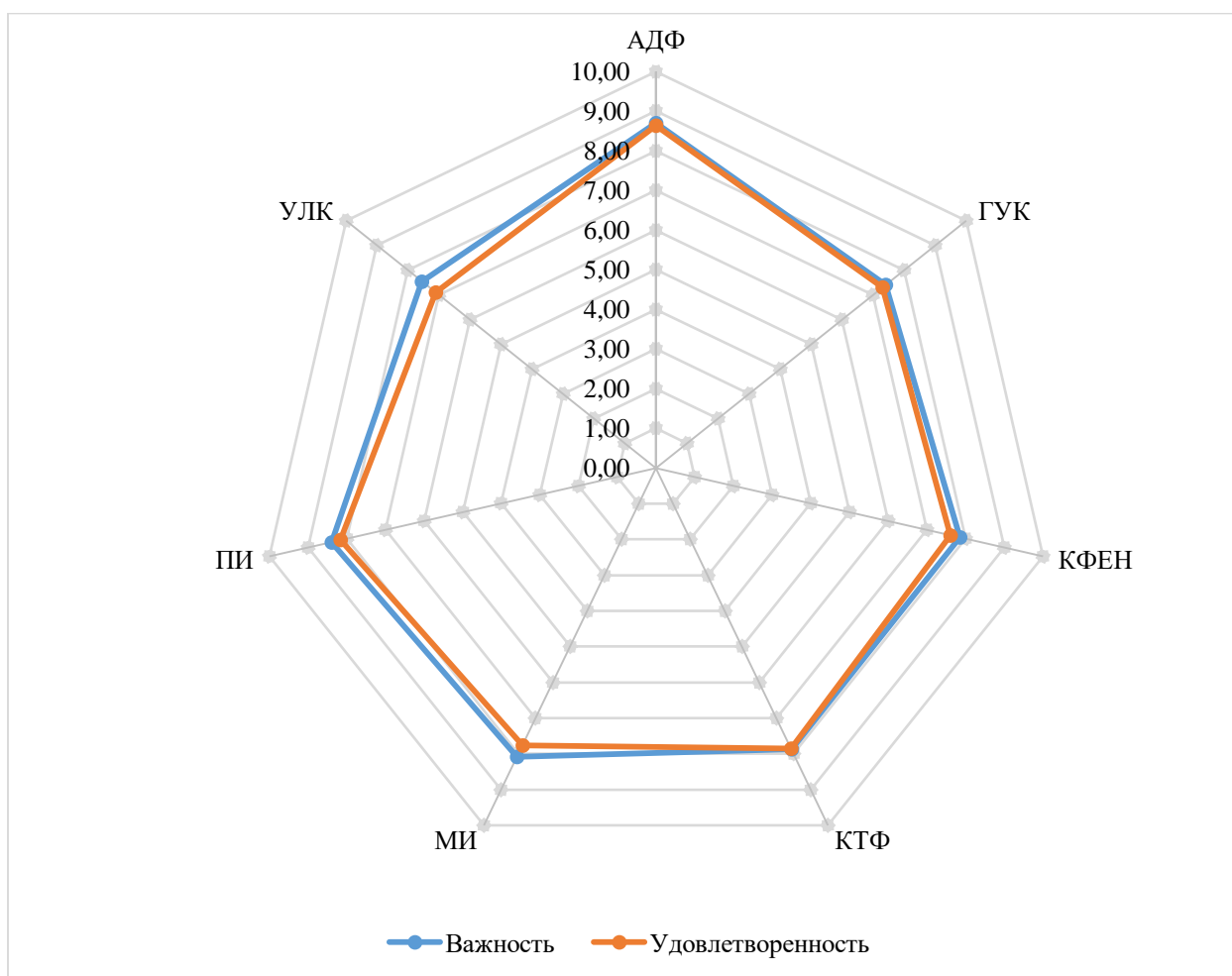
№№	Учебное подразделение	Важность	Удовлетворенность
1	АДФ	8,69	8,64
2	ПИ	8,39	8,16
3	КТФ	7,87	7,85
4	МИ	8,08	7,76
5	КФЕН	7,85	7,61
6	ГУК	7,40	7,31
7	УЛК	7,55	7,11

Рисунок 22 – Диаграмма «Санитарно-гигиеническое состояние аудиторий (по корпусам СВФУ)»

Наиболее удовлетворены санитарно-гигиеническое состоянием аудиторий студенты АДФ – 8,64 и ПИ -8,16; а наименее всех удовлетворены чистотой аудиторий– ГУК- 7,31 и УЛК-7,11.

На диаграмме (рисунок 23) представлены результаты анкетирования по вопросу **обслуживание и организация питания** (по корпусам СВФУ). Это самый низко оцениваемый атрибут в университете (рисунок 23).





№№	Учебное подразделение	Важность	Удовлетворенность
1	АДФ	8,88	8,69
2	ПИ	8,32	8,20
3	ГУК	8,02	7,97
4	КТФ	7,75	7,73
5	МИ	7,49	7,27
6	КФЕН	6,96	6,97
7	УЛК	6,64	6,45

Рисунок 23 «Диagramма – Обслуживание и организация питания (по корпусам СВФУ)»

Из диаграммы мы можем увидеть, что средние значения важности и удовлетворенности сильно разнятся в зависимости от корпуса СВФУ. Наиболее удовлетворены обслуживанием и организацией питания, обучающиеся АДФ - 8,69 и ПИ - 8,20. Низкие оценки (менее 7,5) получили организации общественного питания, обслуживающие обучающихся и персонал университета в корпусах: МИ - 7,27, КФЕН – 6,97, УЛК – 6,45.

В открытом вопросе №21 тему питания, обучающиеся поднимали очень часто, более 10% обращений студентов с предложением снизить цены в столовых и буфетах и разнообразить «улучшить» питание.

**Оценка возможности учиться учебном корпусе людей с ограниченными возможностями и инвалидов с точки зрения удобства помещений** (пандусов, удобства территории, наличие специальных гигиенических помещений, лифтов и т.д.) представлена на диаграмме (рисунок 24). Оценки «отлично» и «хорошо» по данному вопросу поставили более половины респондентов АДФ, КФЕН, МИ, ПИ, УЛК – это средний показатель. Значительно ниже оценки у корпусов ГУК и КТФ.

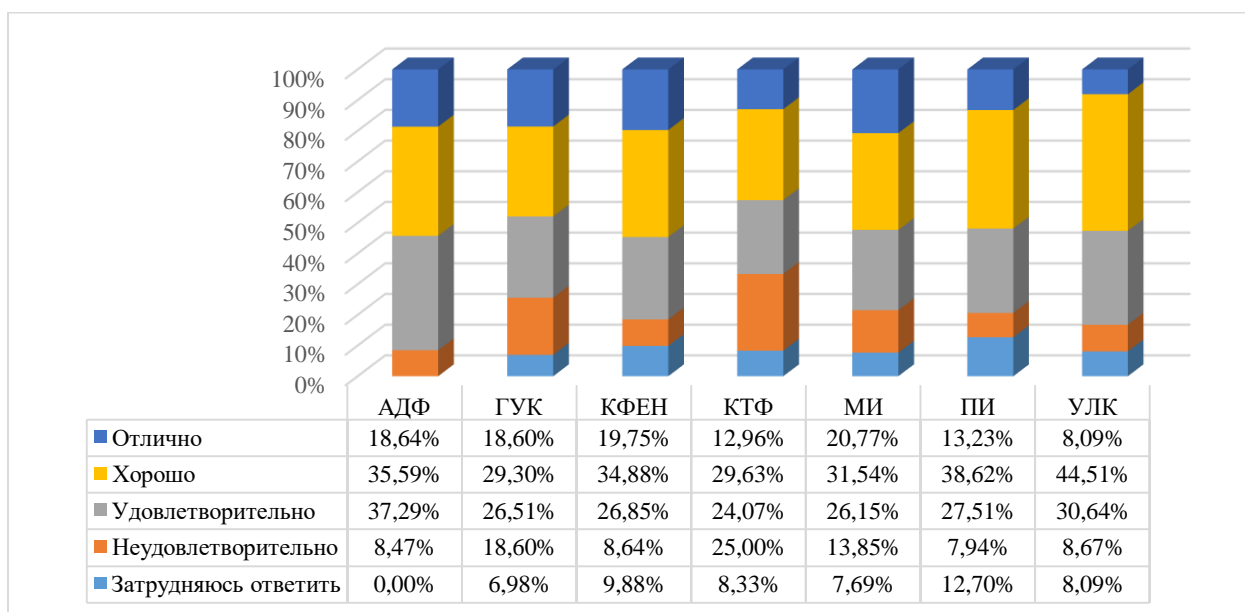


Рисунок 24 – Диаграмма «Распределение ответов на вопрос: оцените возможность учиться в Вашем учебном корпусе людей с ограниченными возможностями и инвалидов с точки зрения удобства помещений (пандусов, удобства территории, наличие специальных гигиенических помещений, лифтов и т.д.)»

### Оценка и удовлетворенности атмосферой университета

Для оценки и удовлетворенности атмосферой университета проанализированы ответы на нижеперечисленные вопросы:

- вопрос №15 «Оцените, пожалуйста, степень Вашей удовлетворенности показателями по десятибалльной шкале (из расчёта, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов - абсолютной удовлетворенности по данному показателю)», его

подпункты: 15.14. доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части, деканата, учебно-методического отдела); 15.15. доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, кураторы/наставники, тренеры, инструкторы);

- вопрос №17 «Создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?»
- открытый вопрос № 21 «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)».

В целом обучающиеся отмечают благоприятную для обучения атмосферу, и об этом свидетельствуют ответы (рисунок 25). Самая благоприятная атмосфера создана для обучающихся по программам магистратуры («да» - 52% ответов; «скорее да» - 49,78%). Менее довольны атмосферой для обучения специалисты («да» - 31,33% ответов; «скорее да» - 56,02%) и бакалавры («да» - 30,49% ответов; «скорее да» - 59,47%).

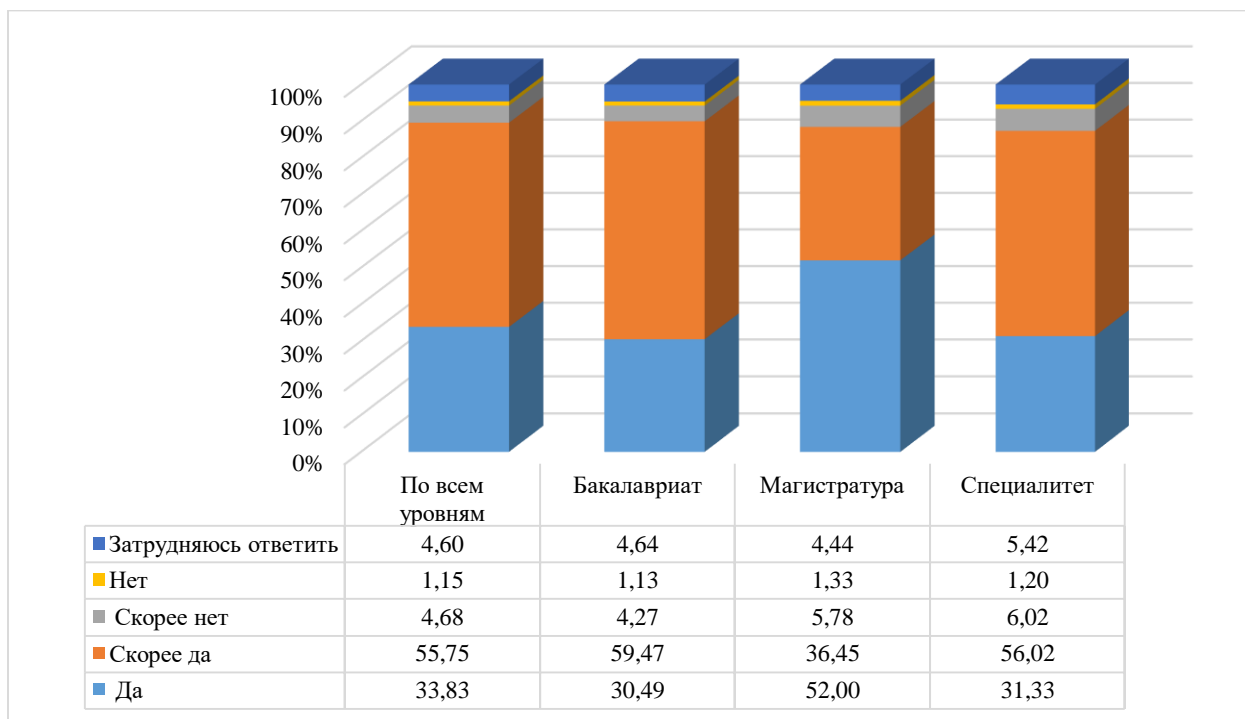


Рисунок 25 – Диаграмма «Распределение ответов на вопрос №17: создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?»

Рассмотрим такой фактор формирования благоприятной атмосферы для обучения как доброжелательность и вежливость работников образовательной организации. Данные опроса представлены на рисунке 26.

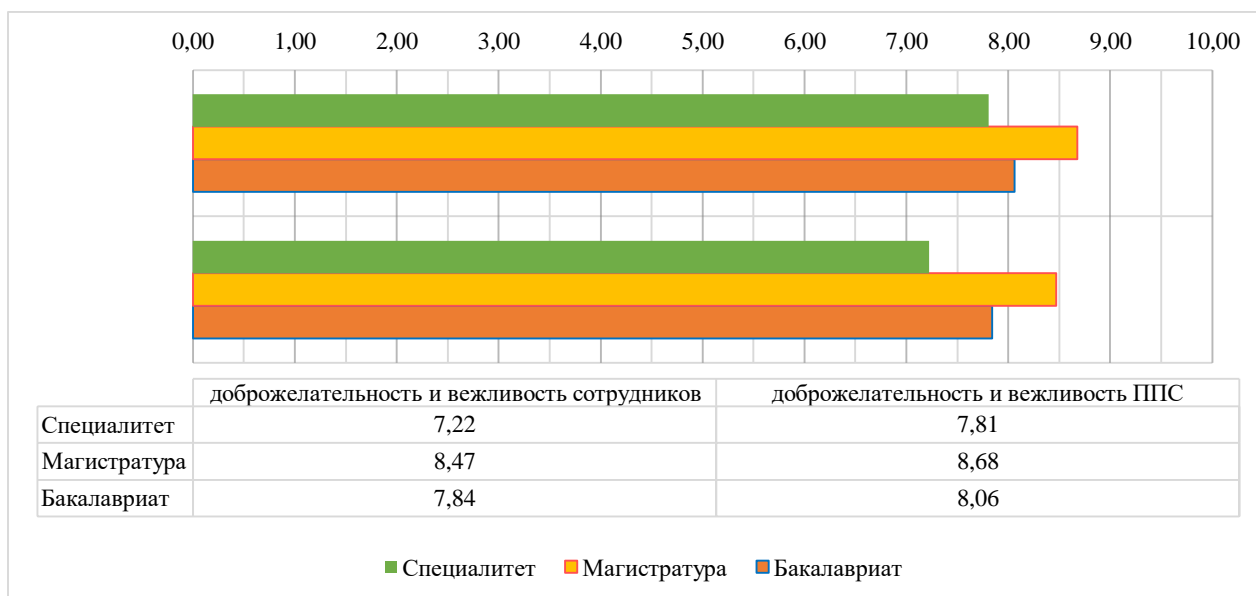


Рисунок 26 – Диаграмма «Оценка удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью персонала СВФУ»

Диаграмма на рисунке 26 показывает, что в целом, доброжелательностью и вежливостью ППС обучающиеся удовлетворены. Это

вообще один из наиболее высоких показателей данного исследования. Среднюю удовлетворенность дает показатель доброжелательностью и вежливостью сотрудников. Кроме того, одним из самых низких значений удовлетворенности при проведении анкетирования показывают обучающиеся по программам специалитета по атрибуту: доброжелательностью и вежливостью сотрудников, среднее значение которого - 7,22 балла.

Более понятными такие показатели становятся при ознакомлении с ответами на открытый вопрос, при ответе на который обучающиеся привлекли внимание к работе отдельных деканатов/ УМО.

#### **4. РАСЧЕТ ИНДЕКСА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ NPS**

Индекс потребительской лояльности «Net Promoter Score» - NPS характеризует готовность потребителей рекомендовать организацию другим потребителям. Расчет индекса потребительской лояльности NPS является инструментом выявления степени доверия потребителей к организации, основываясь на своем личном опыте.

Методика NPS формируется на основе ответов респондентов на один вопрос о том, насколько вероятно, что они порекомендуют организацию кому-либо. Оценка производится по десятибалльной шкале. Анализ ответов дает возможность разделить потребителей на три категории: негативно настроенные («критики» / «детракторы»), нейтральные и лояльные потребители («промоутеры»), которые будут продолжать пользоваться услугами организации и рекомендовать ее окружающим.

Категория «промоутеры», респонденты, оценившие вероятность на 9,10 баллов. Данные обучающиеся удовлетворены обучением в университете и готовы рекомендовать его. Категория нейтральных потребителей – респонденты, оценившие вероятность на 7 или 8 баллов. Категория «детракторов» - респонденты, оценившие вероятность на 6 и менее баллов.

В рамках методики NPS (Net Promoter Score), респондентам было предложено ответить на один вопрос: «Пожалуйста, оцените по шкале от 0-10, насколько вероятно, что Вы порекомендуете Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова своим родственникам и знакомым для получения высшего образования», где 0 – абсолютно точно не порекомендую, 10 - абсолютно точно порекомендую.

Таблица 6 демонстрирует распределение респондентов по категориям потребителей.

Таблица 6 – Распределение респондентов по категориям потребителей (по уровням образования)

Категория	Доля			
	Все уровни	Бакалавриат	Магистратура	Специалитет
Промоутеры (9-10 баллов)	46,92%	44,35%	55,64%	45,78%
Нейтральные (7-8 баллов)	30,27%	31,53%	29,57%	25,30%
Детракторы 1-6 баллов)	22,81%	24,12%	14,79%	28,92%
Всего:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Категория «промоутеры» составляет 46,92% обучающихся выпускных курсов по всем уровням образования; бакалавров- 44,35%; магистров – 55,64%; специалистов – 45,78%. Данные студенты готовы рекомендовать университет своим друзьям и знакомым. Эта категория дает наиболее конструктивную обратную связь, быстро реагируют на новые предложения, например, продолжение обучения по программам магистратуры, прохождение переподготовки, курсов повышения квалификации. То есть 46,92% выпускников готовы к новому сотрудничеству при правильно проведенной профориентационной работе.

Категория нейтральных потребителей составляет 30,27% обучающихся выпускных курсов по всем уровням образования; бакалавров – 31,53%; магистров – 29,57%; специалистов – 25,30%. Это пассивные респонденты, данная группа удовлетворена только на сегодняшний момент, и редко порекомендует университет свои знакомым и друзьям.

Категория «детракторов» составляет 22,81% обучающихся выпускных курсов по всем уровням образования; бакалавров – 24,12%, магистров – 14,79%; специалистов – 28,92%. Оценки данных респондентов свидетельствуют о их неудовлетворительном взаимодействии с учебным заведением. Они не рекомендуют его своим друзьям и знакомым, а наоборот демотивируют окружающих людей, планирующих поступать в университет, неудовлетворительно влияют на репутацию вуза, а выяснение причин их неудовлетворенности – одна из задач организации.

Расчет индекса потребительской лояльности производят по формуле:

$$NPS = \frac{L - \pi}{N} * 100,$$

где  $L$  – число лояльных потребителей «промоутеров»;

$\pi$  – число негативно настроенных потребителей «детракторов»,

$N$ -общее число потребителей-респондентов, принявших участие в опросе.

Для интерпретации данных воспользуемся стандартными характеристиками данной методики: менее 0 – неудовлетворительный результат, организация с данным уровнем индекса обладают крайне низким уровнем лояльности своих потребителей; 0-39 – средний показатель, большинство среднеотраслевых показателей укладывается именно в эти рамки; от 40-79 – высокий показатель; от 80 – очень высокий, сложно достижимый показатель лояльности.

На диаграмме (Рисунок 27) представлены результаты расчета индекса потребительской лояльности «Net Promoter Score» - NPS по уровням образования.

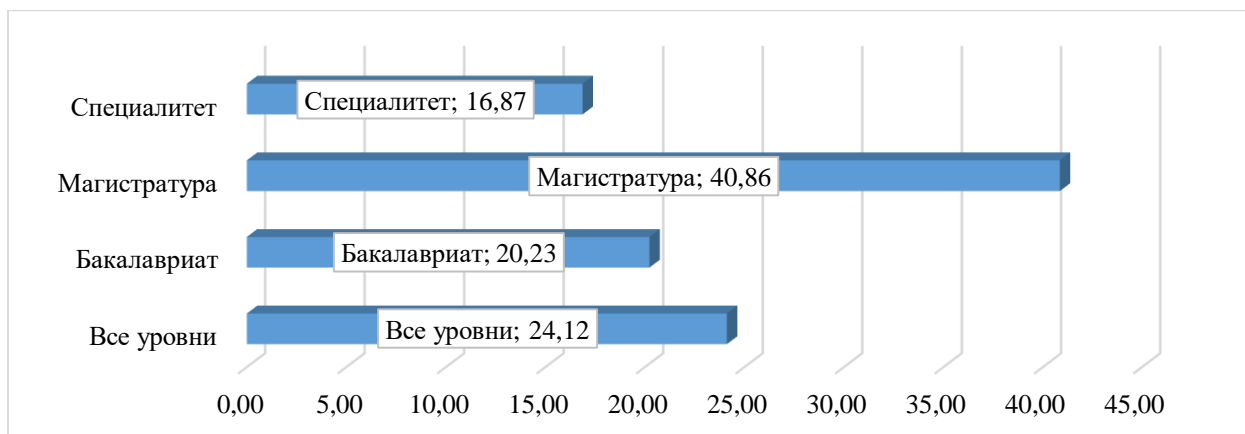


Рисунок 27 – Диаграмма «Индекс NPS (Net Promoter Score)»

Расчет индекса потребительской лояльности был произведен также по одинаковым ответам на некоторые вопросы анкеты. В результате мы разделили респондентов на категории по величине индекса лояльности:



**Высокий индекс лояльности** характерен для:

- студентов всех уровней обучения, ответивших на вопрос «Создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?», *ответили «Да»* - 81,11;
- УЧП: АДФ - 69,49; ИФКИС - 56,52; ИЯКН - 51,85; ИЕН - 41,41;
- обучающихся по программам магистратуры - 40,86;
- обучающихся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», *ответили «Да, советовали родители и /или другие родственники»* (41,68);

**Близко к высокому уровню** оказались индексы NPS:

- ответившие на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», *ответили «Да, советовали друзья и знакомые»* (37,45);
- обучающихся всех уровней, принимающих участие в работе органов студенческого самоуправления (35,66).

Индекс лояльности **совпадает со среднеотраслевым значением в средних его границах** демонстрируют респонденты:

- обучающиеся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», *ответили «Да, советовали выпускники СВФУ»* - 29,03;
- обучающиеся по программам бакалавриата - 20,23.

Индекс лояльности **совпадает со среднеотраслевым значением в нижних его границах** демонстрируют респонденты

- обучающиеся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», *ответили «Да, советовали учителя»* - 18,39;
- обучающиеся по программам специалитета - 16,87;
- и обучающиеся **не** принимающие участие в работе органов студенческого самоуправления (ППОС, СКС) – 15,87;

- обучающиеся на договорной основе - 15,29 (для сравнения: обучающиеся на бюджетной основе - 25,35, целевое обучение- 26,02)

**Отрицательное значение** индекса NPS демонстрируют:

- студенты всех уровней обучения, ответивших на вопрос «Создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?», *ответили «Скорее нет»* - (-65,52); *«Затрудняюсь ответить»* (-62,5); *«Нет»* - (-57,14);
- обучающихся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», *ответили -«Нет, никто не советовал»* - (-10,56);
- некоторые УЧП.

Таким образом, с большей вероятностью готовы рекомендовать университет своим друзьям и знакомым студенты, которые считают, что в СВФУ создана атмосфера, благоприятная для обучения и\или которым в свою очередь советовали поступать в СВФУ родители и /или другие родственники. Более склонны к лояльности студенты-активисты, принимающие участие в работе органов студенческого самоуправления.

Очень снижает индекс лояльности уверенность в отсутствии или сомнение в том, что в университете создана атмосфера, благоприятная для обучения. Низкие оценки характерны также для студентов, обучающихся на договорной основе, студентов, не принимающих участие в работе органов студенческого самоуправления.

Индекс лояльности обучающихся университета зависит от учебных подразделений. Студент ставит оценку, прежде всего, учебному подразделению, в котором обучается. Это доказывает тот факт, что оценки в зависимости от УЧП колеблются в интервале от -22,58 до 69,49. Такая большая разница говорит, о том, что ситуация в учебных подразделениях разная.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В исследовании «Выпускник-2022» приняли участие обучающиеся всех учебных подразделений головного вуза. Охват обучающихся по уровню образования и по корпусам СВФУ оказался достаточным для анализа. Наибольший охват обучающихся обеспечили ИТИ, ПИ, ИЗФИР, наименьший - ГИ, ФТИ, ЮФ, ФЛФ (по данным УЧП анализ данных по вопросам №10, 20 не отражен в отчете).

В результате анализа можно сделать следующие выводы.

Ожидания, связанные с выбором учебного заведения у будущих выпускников, в основном оправдались. Согласно полученным данным, оценка реального качества услуг университета оказалась такой же, как и ожидалось или превысило ожидания у 87,6% респондентов.

Соответствие или превышение результатов обучения университете ожиданиям обучающихся отметили 84,56% респондентов. Наиболее удовлетворены ожидания от результатов обучения выпускники магистратуры.

Оценка удовлетворенности обучением в СВФУ на данном направлении/ специальности в целом по всем уровням образования составил 8,04 балла, что является по шкале высоким результатом (8 до 10 баллов). По уровням образования, наивысший результат получили направления магистратуры (8,53). Средний результат (7 до 8 баллов) у программ специалитета (7,96) и бакалавриата (7,90). Результат 7 до 8 баллов считается средним и предлагает задуматься над анализом основных критериев, получивших негативные оценки.

В разрезе учебных подразделений высокий результат удовлетворенности обучением в СВФУ на данном направлении/ специальности демонстрируют: АДФ (8,81); ИФКИС (8,65); ИЯКН (8,60); ФЭИ (8,31); ПИ (8,27); ИЕН (8,1); ИП (8,1); МИ (8,00).

Наибольшую уверенность в достаточности знаний, умений и навыков в трудоустройстве выразили магистры, а наименьшую - обучающиеся по программам специалитета.

Большую уверенность о том, что практика позволяет получить навыки, необходимые для будущего трудоустройства в соответствии с профилем программы выразили обучающиеся по программам специалитета. Эффективность практики подтвердили и обучающиеся других уровней образования, но в меньшей степени.

Рассчитаны индексы удовлетворенности потребителей CSI обучающихся по уровням образования. Наиболее удовлетворены обучающиеся по программам магистратуры (84%) – высокий показатель (более 80%). Далее, обучающиеся бакалавриата (78%) и специалитета (78%). Среднему уровню удовлетворенности соответствует результат более 75%.

Рассматривая уровень неудовлетворенности обучающихся с учетом важности/значимости атрибута, можно говорить о следующих тенденциях:

- по уровням образования наименьшую неудовлетворенность выражают обучающиеся по программам магистратуры с индексом неудовлетворенности - 10,56, далее, бакалавриата и специалитета, индекс неудовлетворенности которых - 14,81 и 15,48 соответственно;
- наибольшую неудовлетворенность получают атрибуты вуза, связанные с условиями образовательного процесса (среднее значение в целом, по всем уровням образования): обслуживание и организация питания (15,57); комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ (15,15); санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий (14,91); качество аудиторий, помещений кафедр, фондов ЧЗ и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ (14,71);
- наименьшую неудовлетворенность из анализируемых получают атрибуты: организация учебного процесса в СВФУ (12,30) содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ (12,62); доброжелательность и вежливость ППС (21,72);

- уровень неудовлетворенности, обучающиеся по программам специалитета показывает резкое отличие по атрибутам: доброжелательность и вежливость работников сотрудников – 17,48 (для сравнения: бакалавриат – 14,65, магистратура – 10,35); работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ-17,31 (для сравнения: бакалавриат-12,21, магистратура 8,67).

Для наглядной характеристики оценки удовлетворенности и неудовлетворенности обучающихся были построены карты восприятия Needs&Gaps, которые показывают базовые и вторичные преимущества университета, базовые недостатки, «узкие» места, которые могут стать направлениями для роста и развития.

Первая группа – «Основные преимущества»: «работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ»; «доброжелательность и вежливость ППС»; «организация учебного процесса в СВФУ»; «доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса»; «открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте»; «содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ»; «организация научно-исследовательской деятельности обучающихся». Данные составляющие имеют не только высокую значимость для респондентов, но удовлетворяют их ожидания. Для данных составляющих не требуется предпринимать каких-либо действий по улучшению их качества, но не следует забывать о поддержании их на высоком уровне.

Вторая группа – «Второстепенные преимущества»: «качество организации и проведения практик», «доброжелательность и вежливость сотрудников»; «качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ»; Данные атрибуты имеют низкую важность для студентов, поэтому их поддержание на высоком уровне остается на усмотрение руководства

университета. При этом наличие высокой удовлетворенности данным атрибутом говорит о том, что при прочих равных условиях, данные атрибуты помогут улучшить конкурентоспособность университета. Стоит отметить, что данный атрибут имеет граничащее значение удовлетворенности. Для них необходимо пересматривать уровень важности и удовлетворенности.

Третья группа – «Базовые недостатки»: ни один атрибут не попал в данную группу. В ходе дальнейших исследований необходимо отслеживать атрибуты, находящиеся в «зоне риска»: «воспитательная работа», «организация научно-исследовательской работы обучающихся», которые могут перейти в данный квадрант при повышении среднего значения важности и удовлетворённости. В случае попадания атрибутов в данный квадрант, университету необходимо будет концентрировать свои усилия на улучшение атрибутов, попавших в эту группу. Данные атрибуты уже имеют высокую важность для студента, поэтому необходимо повышать их удовлетворенность.

Четвертая группа – «Низкий приоритет»: «воспитательная работа» «санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий»; «комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ»; «содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ»; «обслуживание и организация питания». В данной группе представлены атрибуты, которые в настоящее время не требуют большой концентрации внимания обучающихся. При этом их наличие при прочих равных сможет создать дополнительные конкурентные преимущества для университета.

Не все группы респондентов отметили одинаково важность и степень удовлетворенности атрибутами вуза. Например, у бакалавров атрибут «качество организации и проведения практик» занимает пограничное положение между квадрантами «Второстепенные преимущества» и «Низкий приоритет», а атрибут «организация научно-исследовательской деятельности обучающихся» относится не к «Основным преимуществам»

как у остальных групп, а к «Второстепенным преимуществам». Поэтому для данного уровня образования два данных атрибута имеют более второстепенное значение.

Студенты, обучающиеся по программам магистратуры, особо выделяют атрибут «доброжелательность и вежливость сотрудников (доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части, деканата, учебно-методического отдела)». Данный атрибут находится близко к границам квадранта «Второстепенные преимущества», но нахождение его в настоящее время в квадранте «Основные преимущества» свидетельствует о более тесной связи и зависимости магистрантов от сотрудников деканата / УМО.

Обучающие по программам специалитета отметили «качество организации и проведения практик» не как второстепенный, а очень важный атрибут, который расположился у респондентов данной группы в квадранте «Основные преимущества». Большую значимость и удовлетворенность специалисты придают атрибуту «санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий», который попадает в квадрант «Второстепенные преимущества» (у остальных – «Низкий приоритет»). А меньшее, чем у остальных значение и удовлетворенность получили атрибуты «Работа куратора/наставника группы» и «доброжелательность и вежливость сотрудников (доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части, деканата, учебно-методического отдела)».

Таким образом, построение карт восприятия позволило наглядно представить атрибуты вуза, характеризующие образовательную деятельность университета с позиции удовлетворенности и важности их для обучающихся выпускных курсов по программам бакалавриата, магистратуры, специалитета.

Оценка соответствия структуры программы ожиданиям обучающихся в целом по всем уровням обучения студенты отмечают полное и частичное соответствие 86,3%. Самые высокие показатели соответствия отмечается респондентами, обучающимися по программам магистратуры. Самые высокие показатели несоответствия отметили обучающиеся по программам специалитета, большинство из которых обучаются в медицинском институте.

В своих ответах на открытый вопрос обучающиеся чаще всего вносили предложения по тематике: «Практическая подготовка», реже, но все же значительно – «улучшение работы сайта и дистанционного обучения». Единичный характер носят «Своевременное информирование об учебном процессе», «Предложения и замечания по работе преподавателей», «Отмена БРС». Более 10% предложений посвящено качеству организации и проведения практики, расширению практической подготовки на аудиторных занятиях.

Одним из самых высоких показателей удовлетворенности является «Работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ». Исключение составляют оценки специалистов, которые по сравнению с другими показателями значительно отстают от оценок бакалавров и магистров. Низкие оценки удовлетворенности (среднее значение менее 7,5 баллов) поставили специалисты двух УЧП: МИ, ГРФ.

Таким образом, в целом, существенных недостатков в содержании, организации и качестве образовательного процесса обучающиеся не предъявили. Средние оценки по удовлетворенности образовательным процессом выше 7,5 (кроме показателя по программам специалитета «Работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ»). Необходимо обратить внимание на структуру образовательных программ по жалобам



обучающихся, провести мониторинг процесса распределения обучающихся по базам практики.

Наиболее важными для студентов являются такие показатели качества материально-технической базы университета как: оснащенность аудиторий современным оборудованием; ремонт аудиторий; вентиляция.

Студенты медицинского института привлекают внимание к одной проблем институте, связанной со спецификой образовательного процесса медицинских специальностей и предлагают: «Улучшить условия учебы для студентов мед института (везде гардеробы, отдельные раздевалки, шкафчики с ключами) так как мы все время переодеваемся это важно»; «Организовать современные раздевалки во всех медицинских организациях, потому что иногда вещи приходилось хранить практически в коридорах больниц».

Открытый вопрос показал, что такие показатели как «температура внутри аудиторий», «вентиляция аудиторий», «чистота аудиторий» являются важными для студентов. При этом вентиляцией и температурой внутри помещения обеспокоены студенты КФЕНа и УЛК. Студенты жалуются на холодные аудитории зимой из-за старых окон (УЛК) и некомфортный температурный режим из-за отсутствия вентиляции (КФЕН), когда зимой – холодно, а весной и летом – душно. При ответе на открытый вопрос многие студенты отметили неудовлетворительное состояние туалетных комнат.

Для создания комфортных условий пребывания студентов в университете, также необходимо: организовать зоны отдыха и общения на переменах (поставить скамейки, другую мебель) в холлах и коридорах корпусов; оборудовать дополнительные помещения для самостоятельной работы, по возможности оборудовать места для зарядки устройств.

Наиболее удовлетворены санитарно-гигиеническое состоянием аудиторий студенты АДФ – 8,64 и ПИ -8,16; а наименее всех удовлетворены чистотой аудиторий – ГУК- 7,31 и УЛК-7,11.

Наиболее удовлетворены обслуживанием и организацией питания, обучающиеся АДФ - 8,69 и ПИ -8,20. Низкие оценки (менее 7,5) получили

организации общественного питания, обслуживающие обучающихся и персонал университета в корпусах: МИ - 7,27, КФЕН – 6,97, УЛК – 6,45.

В открытом вопросе №21 тему питания, обучающиеся поднимали очень часто, более 10% обращений студентов с предложением снизить цены в столовых и буфетах и разнообразить «улучшить» питание.

Оценка возможности учиться учебном корпусе людей с ограниченными возможностями и инвалидов с точки зрения удобства помещений (пандусов, удобства территории, наличие специальных гигиенических помещений, лифтов и т.д.) оценили на «отлично» и «хорошо» более половины респондентов АДФ, КФЕН, МИ, ПИ, УЛК – это средний показатель. Значительно ниже оценки у корпусов ГУК и КТФ.

В целом обучающиеся отмечают благоприятную для обучения атмосферу, и об этом свидетельствуют ответы. Самая благоприятная атмосфера создана для обучающихся по программам магистратуры («да» - 52% ответов; «скорее да» - 49,78%). Менее довольны атмосферой, созданной для обучения специалисты («да» - 31,33% ответов; «скорее да» - 56,02%) и бакалавры («да» - 30,49% ответов; «скорее да» - 59,47%).

В целом, доброжелательностью и вежливостью ППС обучающиеся удовлетворены. Это вообще один из наиболее высоких показателей данного исследования. Среднюю удовлетворенность дает показатель доброжелательностью и вежливостью персонала. Кроме того, одним из самых низких значений удовлетворенности при проведении анкетирования показывают обучающиеся по программам специалитета по атрибуту: доброжелательностью и вежливостью сотрудников, среднее значение которого - 7,22 балла. Более понятными такие показатели становятся при ознакомлении с ответами на открытый вопрос, при ответе на который обучающиеся привлекли внимание к работе отдельных деканатов /учебных частей.

Индекс лояльности NPS в целом, по всем уровням образования составляет 24,12. Самый высокий показывают выпускники магистратуры –

40,86; далее - программы бакалавриата – 20,23, и программы специалитета – 16,87. (отрицательный индекс является неудовлетворительным; 0-39 – средний показатель; 40-79 – высокий показатель; от 80 – очень высокий, сложно достижимый показатель).

Мы измерили индекс лояльности различных категорий, обучающихся, сгруппированным по одинаковым ответам на вопросы анкеты.

Высокий индекс лояльности характерен для:

- студентов всех уровней обучения, ответивших на вопрос «Создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?», ответили «Да» - 81,11;
- УЧП: АДФ - 69,49; ИФКИС - 56,52; ИЯКН - 51,85; ИЕН - 41,41;
- обучающихся по программам магистратуры - 40,86;
- обучающихся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», ответили «Да, советовали родители и /или другие родственники» (41,68);

Близко к высокому уровню оказались индексы NPS:

- ответившие на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», ответили «Да, советовали друзья и знакомые» (37,45);
- обучающихся всех уровней, принимающих участие в работе органов студенческого самоуправления (35,66).

Индекс лояльности совпадает со среднеотраслевым значением в средних его границах демонстрируют респонденты:

- обучающиеся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», ответили «Да, советовали выпускники СВФУ - 29,03;
- обучающиеся по программам бакалавриата - 20,23.

Индекс лояльности совпадает со среднеотраслевым значением в нижних его границах демонстрируют респонденты

- обучающиеся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», ответили «Да, советовали учителя» - 18,39;
- обучающиеся по программам специалитета -16,87;
- и обучающиеся не принимающие участие в работе органов студенческого самоуправления (ППОС, СКС) – 15,87;
- обучающиеся на договорной основе - 15,29 (для сравнения: обучающиеся на бюджетной основе - 25,35, целевое обучение- 26,02)

Отрицательное значение индекса NPS демонстрируют:

- студенты всех уровней обучения, ответивших на вопрос «Создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?», ответили «Скорее нет» - (-65,52); «Затрудняюсь ответить» (-62,5); «Нет» - (-57,14);
- обучающихся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», ответили -«Нет, никто не советовал» - (-10,56);
- некоторые УЧП.

Таким образом, с большей вероятностью готовы рекомендовать университет своим друзьям и знакомым студенты, которые считают, что в СВФУ создана атмосфера, благоприятная для обучения и\или которым в свою очередь советовали поступать в СВФУ родители и /или другие родственники. Более склонны к лояльности студенты-активисты, принимающие участие в работе органов студенческого самоуправления.

Очень снижает индекс лояльности уверенность в отсутствии или сомнение в том, что в университете создана атмосфера, благоприятная для обучения. Низкие оценки характерны также для студентов, обучающихся на договорной основе, студентов, не принимающих участие в работе органов студенческого самоуправления.

Индекс лояльности обучающихся университета зависит от учебных подразделений. Студент ставит оценку, прежде всего, учебному

подразделению, в котором учится. Это доказывает тот факт, что индекс лояльности в зависимости от УЧП колеблется в интервале от -22,58 до 69,49.

Подтверждены гипотезы исследования: в целом по всем уровням образования, обучающиеся продемонстрировали высокий или средний уровень общей удовлетворенности; обучающиеся продемонстрировали разную степень удовлетворенности в зависимости от уровня образования и учебного подразделения, в котором обучаются; обучающиеся продемонстрировали разную степень важности и удовлетворенности атрибутами вуза, при этом наибольший вес по важности занимают атрибуты, связанные с учебным процессом; обучающиеся продемонстрировали в целом средний уровень лояльности в связи с долгим нахождением на удаленном (дистанционном) режиме обучения и адаптацией к нему.

### **Рекомендации по направлениям исследования**

**1. Содержание, организация и качество образовательного процесса Учебным подразделениям совместно с Департаментом по обеспечению качества образования:**

- 1.1. Рассмотреть возможность расширения объема практики, практических занятий по направлению подготовки бакалавров «Педагогическое образование» (ИФКИС, ПИ).
- 1.2. Провести анализ структуры образовательной программы специалитета на предмет дублирования дисциплин, нарушения логики изучения дисциплин и включения дисциплин, направленных на получение востребованных профессиональных навыков по специальности «Лечебное дело».

**Учебным подразделениям совместно с Управлением студенческого развитием:**

- 1.3. Провести работу с кураторами по вопросу повышения взаимодействия со студентами по программам специалитета (МИ, ГРФ).

## **2. Условия образовательного процесса**

### **Департаменту обеспечения жизнедеятельности:**

- 2.1. Рассмотреть возможность снижения стоимости питания, разнообразия меню в учебных подразделениях: КФЕН, МИ, УЛК.
- 2.2. Принять к сведению и включить в план работы мероприятия по устранению причин по поступившим жалобам в результате опроса (по корпусам СВФУ):
  - УЛК (температура в учебных аудиториях в зимнее время, санитарно-гигиеническое состояние аудиторий, туалетов);
  - КФЕН (вентиляция, холодные аудитории, санитарно-гигиеническое состояние туалетов);
  - ГУК (санитарно-гигиеническое состояние аудиторий, туалетов).

## **3. Атмосфера вуза**

### **Учебным подразделениям:**

- 3.1. Провести разъяснительную работу с сотрудниками УМО/деканатов по вопросу повышения вежливости и доброжелательности (МИ, ИП, ФЛФ).
- 3.2. В целях повышения индекса лояльности обучающихся усилить мероприятия по формированию корпоративной культуры, использовать результаты опроса обучающихся для привлечения абитуриентов.

### **Учебным подразделениям совместно с Департаментом по обеспечению жизнедеятельности:**

- 3.3. Рассмотреть возможность создания комфортных условий пребывания студентов в университете: организация зон отдыха и общения в холлах и коридорах корпусов, оборудования мест для зарядки устройств.