


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

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора департамента
по обеспечению качества
образования

 М.Т. Терентьева
« 06 » апреля 2023 г.


**Отчет о результатах анкетирования «Оценка условий,
содержания, организации и качества образовательного
процесса» филиалов СВФУ**

Начальник ОМКО ДОКО

 Л.Л. Маркова

подпись, дата

Специалист по УМР I категории

 У.П. Картузова

подпись, дата

Якутск - 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДАННЫХ	6
ОБЩИЙ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	8
ОЦЕНКА И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБУЧАЮЩИХСЯ УСЛОВИЯМИ, СОДЕРЖАНИЕМ, ОРГАНИЗАЦИЕЙ И КАЧЕСТВОМ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА, АТМОСФЕРОЙ ФИЛИАЛА.....	17
РАСЧЕТ ИНДЕКСА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ (NPS).....	26
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	29
Приложение 1	31
Приложение 2	33

ВВЕДЕНИЕ

Опрос обучающихся об удовлетворенности образовательной деятельностью филиалов СВФУ проводился в рамках внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программам высшего образования проводился с целью обеспечения выполнения требований федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (далее ФГОС ВО), а также письма Минобрнауки России от 28.02.2022 № МН-5/339 «О направлении методических рекомендаций»

Согласно пункта 4.6.2 ФГОС ВО по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры в рамках внутренней системы оценки качества образования обучающимся предоставляется возможность оценивания условий, содержания, организации и качества образовательного процесса.

В соответствии с распоряжением проректора по образовательной деятельности Голикова А.И. № 37-5Р от 26.10.2022 г. «О проведении опроса обучающихся невыпускных курсов, работодателей и научно-педагогических работников СВФУ в рамках ВСОКО», отделом мониторинга качества образования департамента по обеспечению качества образования в период с 31 октября по 22 ноября 2022 г. было проведено исследование удовлетворенности студентов невыпускных курсов, обучающихся по программам бакалавриата и специалитета следующих филиалов: Технический институт г. Нерюнгри (НТИ), Политехнический институт г. Мирный (МПТИ) и Чукотский филиал г. Анадырь (ЧФ).

Цель исследования – оценка уровня удовлетворенности обучающихся невыпускных курсов условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- провести анализ контингента обучающихся;
- разработать анкеты;
- провести электронный опрос обучающихся;

- проанализировать данные по оценке общей удовлетворенности обучающихся условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса;
- определить степень удовлетворенности обучающихся различными сторонами студенческой жизни;
- выявить факторы, влияющие на удовлетворенность студентов;
- 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 средний уровень лояльности в связи с долгим нахождением на удаленном (дистанционном) режиме обучения и адаптацией к нему.

Исследовательская часть состояла из следующих этапов:

Этап 1. Кабинетное исследование, проведенное при помощи вторичной информации, а именно анализ контингента обучающихся невыпускных курсов, обучающихся по программам бакалавриата и специалитета.

Этап 2. Составление анкеты, подготовка инструментария.

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

В исследовании использованы методики, применявшиеся при проведении аккредитационной экспертизы в Российской Федерации.

Сбор данных осуществлен методом анкетирования в форме онлайн опроса с использованием внутривузовской системы онлайн анкетирования СВФУ (<http://anket.s-vfu.ru/>) через личные кабинеты студентов.

Анкета состоит из 23 вопросов. В структуре анкеты имеются открытые, закрытые вопросы. Установлены индикаторы, определяющие отношение обучающихся СВФУ к удовлетворенности образовательным процессом.

Таблица 1 - Индикаторы удовлетворенности образовательным процессом

№№	Индикаторы	Вопросы анкеты
1	Общая удовлетворенность обучающихся	10;11;12;19;22
2	Оценка содержания, организации и качества образовательного процесса	13; 14; 15; 16.1/17.1; 16.2/17.2; 16.3/17.3; 16.4/17.4; 16.5/17.5; 16.6/17.6; 16.7/17.7; 16.8/17.8; 16.9/17.9; 23
3	Оценка условий образовательного процесса	16.10/17.10; 16.11/17.11; 16.12/17.12; 16.13/17.13; 18, 23
4	Создание благоприятный условий для обучения	16.14/17.14; 16.15/17.15; 19, 23

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДАННЫХ

В анкетировании приняли участие 849 студентов МПТИ, НТИ и ЧФ. В результате обработаны 849 анкет, что составляет 64% от общего числа студентов и удовлетворяет условиям проведения анализа полученных результатов согласно методу основной массы (50-60% генеральной совокупности).

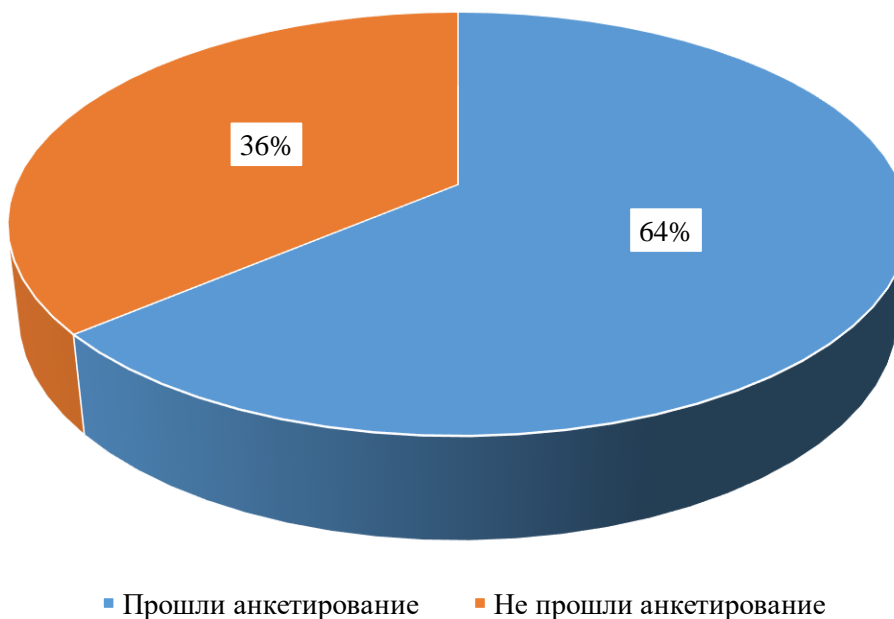


Рисунок 1 – Охват анкетирования обучающихся всех филиалов (%)

Как видно из таблицы 1, по количеству опрошенных 320 студентов женского пола (38%) и 529 студентов мужского пола (62%).

Таблица 2 – Распределение респондентов по полу (по филиалам)

Филиал	Мужчин		Женщин	
	Количество	Доля	Количество	Доля
МПТИ	272	71%	111	29%
НТИ	244	54,5%	204	45,5%
ЧФ	13	72,2%	5	27,8%
ОБЩЕЕ	529	62,3%	320	37,7%

Всего в филиалах по уровню бакалавриат обучается 570 студентов (67%), уровень специалитет осваивают 279 студентов (33%) (Таблица 2).

Таблица 3 – Распределение респондентов по уровню образования (по филиалам)

Филиал	Бакалавриат		Специалитет	
	Количество	Доля	Количество	Доля
МПТИ	220	57,4%	163	42,6%
НТИ	332	74,1%	116	25,9%
ЧФ	18	100%	0	0%
ОБЩЕЕ	570	67,1%	279	32,9%

В этом году среди студентов невыпускного курса на бюджетной основе обучаются 600 (71%) студентов, на платной основе обучаются – 231 (27%) и по целевому договору обучаются 18 (2%).

Таблица 4 – Распределение респондентов по условиям обучения (по филиалам)

Филиал	На бюджетной основе		На платной основе		Целевое обучение	
	Количество	Доля	Количество	Доля	Количество	Доля
МПТИ	286	74,7%	87	22,7%	10	2,6%
НТИ	307	68,5%	133	29,7%	8	1,8%
ЧФ	7	38,9%	11	61,1%	0	0%
ОБЩЕЕ	600	70,7%	231	27,2%	18	2,1%

По форме обучения на очной форме обучаются 532 студентов (63%), по заочной форме – 286 (34%) и по очно-заочной форме – 31 (4%).

Таблица 5 – Распределение респондентов по форме обучения (по филиалам)

Филиал	Заочная		Очная		Очно-заочная	
	Количество	Доля	Количество	Доля	Количество	Доля
МПТИ	97	25,3%	286	74,7%	0	0%
НТИ	178	39,7%	239	53,3%	31	6,9%
ЧФ	11	61,1%	7	38,9%	0	0%
ОБЩЕЕ	286	33,7%	532	62,7%	31	3,7%

Большинство опрошенных студентов обучаются на 1 курсе – 290 (34%), на 2 курсе – 212 (25%), 3 курс – 187 (22%), 4 курс – 117 (14%), 5 курс – 34 (4%) и 6 курс – 9 (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.

Студентам был задан вопрос: «Оправдались ли Ваши ожидания, связанные с выбором учебного заведения?», ответы по всем филиалам распределились следующим образом: «да, гораздо лучше, чем ожидал(а)» - 190 (22%), «да, скорее да, лучше, чем ожидал(а)» - 160 (19%), «да, так как ожидал(а)» - 399 (47%), «скорее нет, ожидал(а) лучшего – 88 (10%) и «нет, хуже, чем ожидал(а)» – 12 (1%).

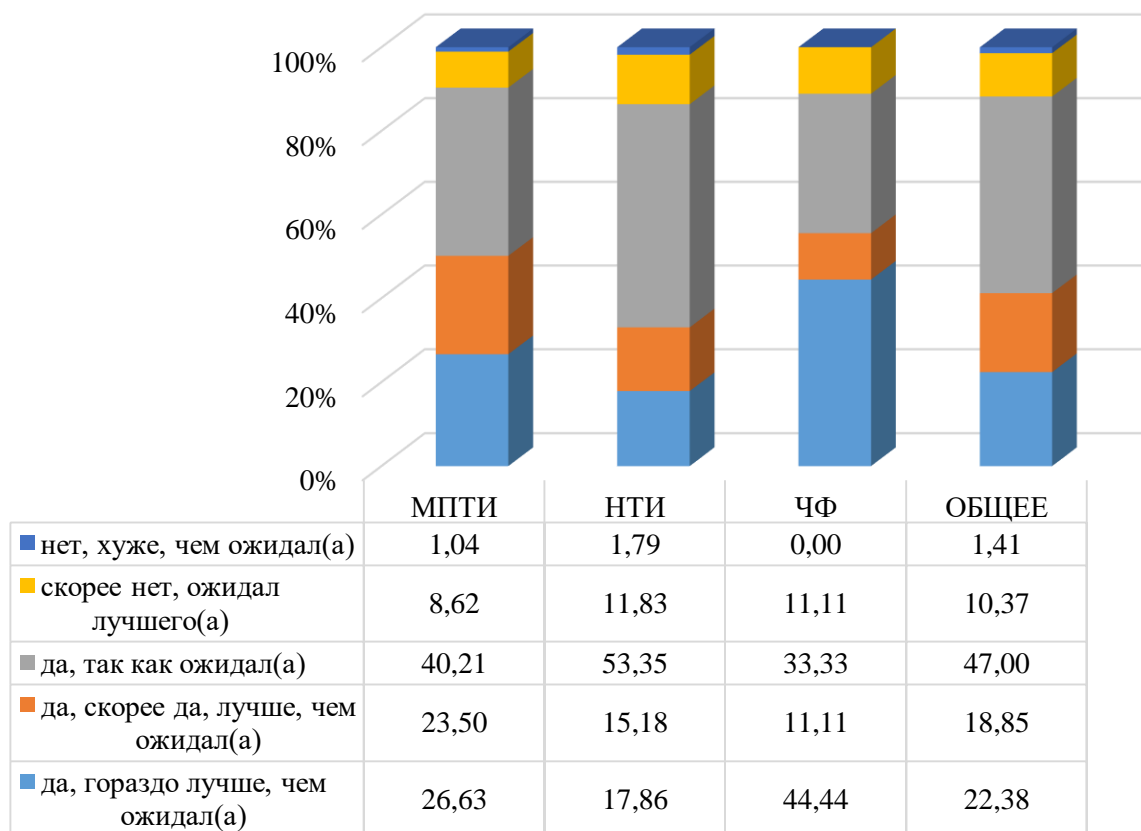


Рисунок 2 – Распределение ответов на вопрос №9 «Оправдались ли Ваши ожидания, связанные с выбором учебного заведения?» (в целом по филиалам)

Следующий вопрос №10: «Оцените, пожалуйста, по шкале от 1 - 10, насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в СВФУ на данном направлении подготовки/специальности (из расчёта, что 1 балл соответствует абсолютной неудовлетворенности, а 10 баллов – абсолютной

удовлетворенности по данному показателю)». В этом вопросе студенты оценили степень удовлетворенности по обучению в СВФУ, наибольший средний балл имеет ЧФ – 8,28, в МПТИ средний балл равен 8,18, НТИ – 8,16. Результаты анкетирования показывают, что уровень удовлетворенности обучающихся невыпускных курсов по направлениям подготовки/специальности, в целом достаточно высок.

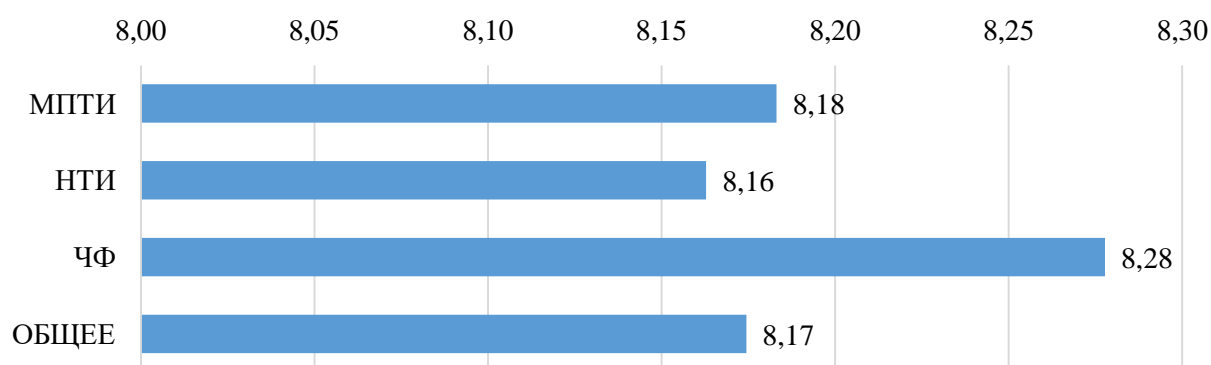


Рисунок 3 - Средние оценки удовлетворенности студентов по обучению в СВФУ (в целом по филиалам)

Вопрос №11: «Оцените, пожалуйста, по шкале от 1-10, насколько обучение на данном направлении подготовки/ специальности соответствует вашим ожиданиям (из расчёта, что 1 балл – соответствует намного ниже ожиданий, а 10 баллов - значительно выше ожиданий)» как видим на диаграмме, во всех филиалах достаточно высокие средние баллы, у всех больше 8, из этого следуя, можно сделать вывод, что обучение по направлениям/специальностям в МПТИ, НТИ и ЧФ соответствуют всем ожиданиям.

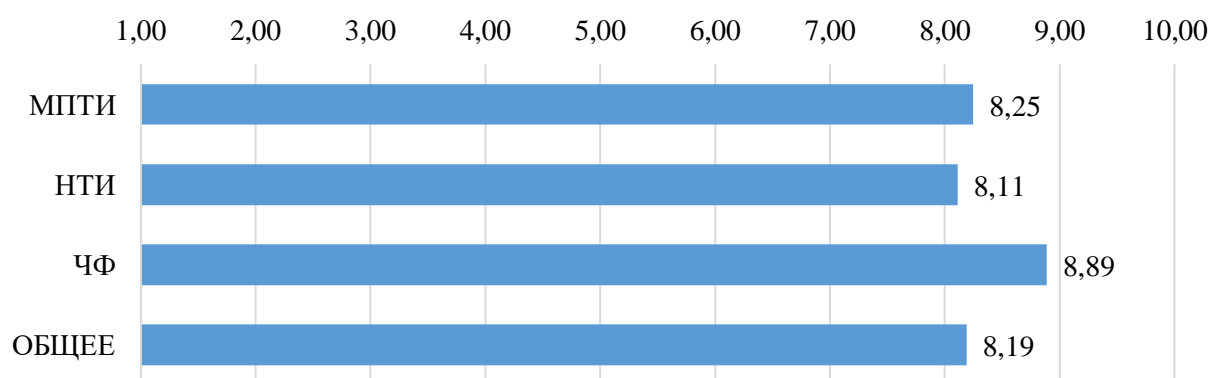


Рисунок 4 – Средние оценки обучения студентов на соответствие ожиданиям (в целом филиалам)

Вопрос №12: «Оцените, пожалуйста, по шкале от 1-10, насколько обучение на данном направлении /специальности соответствует вашему идеалу (из расчёта, что 1 балл – крайне далек от идеала, а 10 баллов - практически соответствует идеалу)». По ответам студентов, средняя оценка соответствия идеалу по обучению в СВФУ равен 7,9 (по всем филиалам), отдельно МПТИ получил среднюю оценку 8,0, НТИ – 7,78 и ЧФ – 8,78.

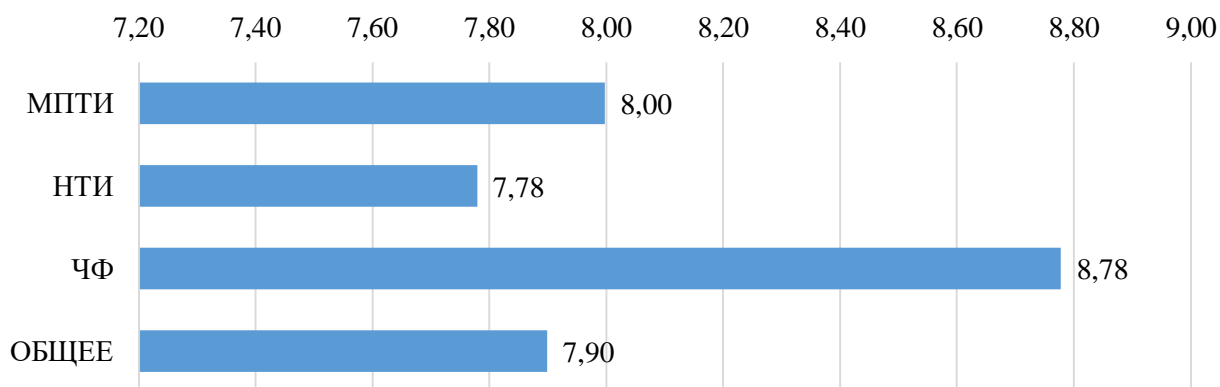


Рисунок 5 - Средние оценки обучения студентов на соответствие идеалу (в целом по филиалам)

Следующая диаграмма показывает все ответы вопросов №10,11,12, показаны средние баллы по филиалам. Как видим на диаграмме, наибольшие баллы поставлены обучающимися на то, что обучение в СВФУ соответствует ожиданиям, также студенты удовлетворены обучением в СВФУ, средние баллы соответствия и удовлетворенности больше 8,

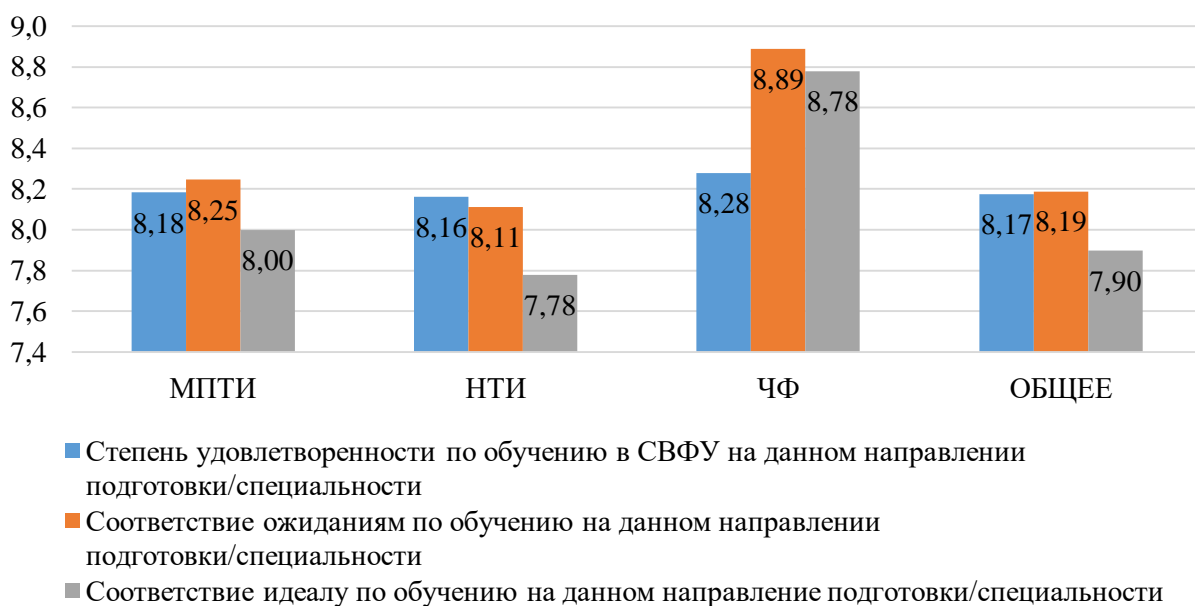


Рисунок 6 – Общий показатель всех средних оценок филиалов

Вопрос №14: «Как Вы считаете, достаточно ли для успешного трудоустройства по получаемой профессии тех знаний и навыков, которые Вы приобретаете во время обучения в СВФУ? (%)». Большинство опрошенных выбрали ответ «да, достаточно» - 44%, «скорее, достаточно» - 38%, ответили «скорее, недостаточно» - 6%, «нет, недостаточно» - 2% и остальные затруднились ответить 10%.

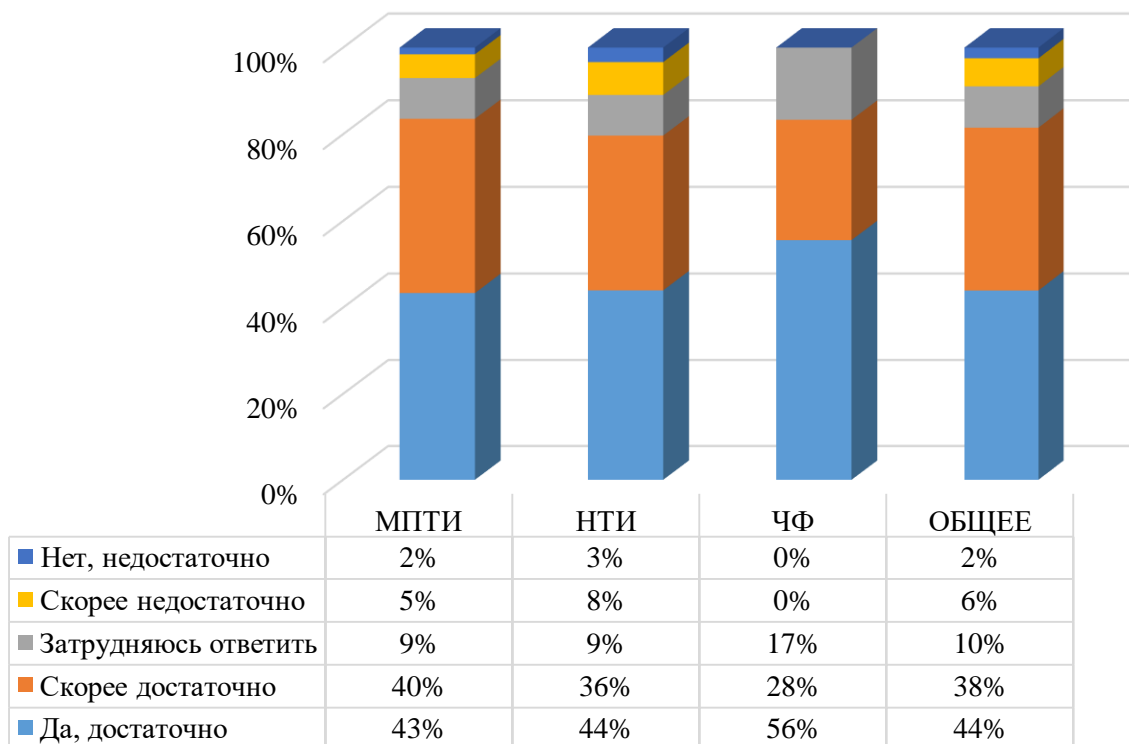


Рисунок 7 – Доли распределения ответов на вопрос №14 (в целом по филиалам)

Вопрос №15: «Как вы считаете, позволяет ли практика получить навыки, необходимые для будущего трудоустройства в соответствии с профилем программы?». Больше половины респондентов выбрали ответ «Да» - 59%, «скорее, да» - 30%, «скорее, нет» - 4%, «Нет» - 1%, затруднились ответить – 7%.

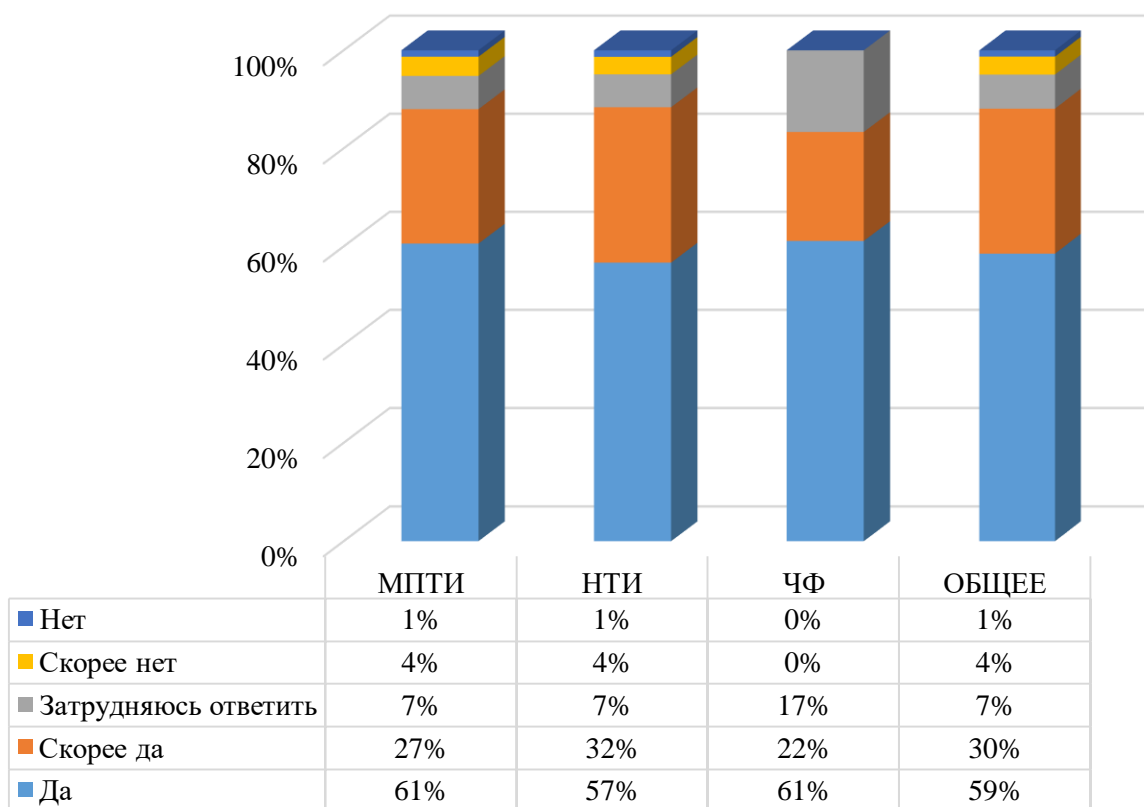


Рисунок 8 - Доля распределения ответов на вопрос №15 (в целом по филиалам)

Следующие диаграммы показывают средние баллы важности/степени удовлетворенности по атрибутам, всего 15 атрибутов. Оценка атрибута считается высоким при средних показателях от 9 до 10 баллов. Оценка от 7 до 8 баллов – считается средним, а от 0 до 6 – оценка является низким. Самый наименьший средний балл важности/степени удовлетворенности имеет критерий «обслуживание и организация питания».



Рисунок 9 – Степень Важности/Удовлетворенности в целом по филиалам

В следующей диаграмме можно посмотреть доли полученных оценок по десятибалльной шкале, отдельно по филиалам. Проведенный анализ показал, что все атрибуты филиалов были оценены от 1 до 10 баллов, т.е. по каждому атрибуту были получены как неудовлетворительные, так и отличные оценки. Большая часть поставленных оценок выше среднего.

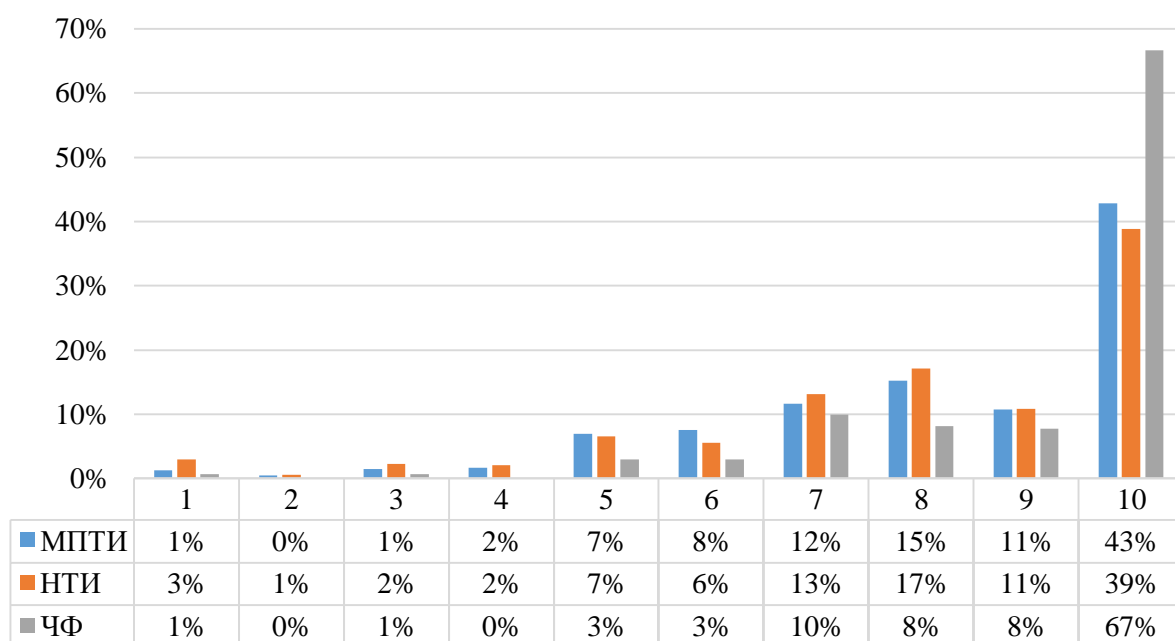


Рисунок 10 – Доли распределения оценок важности атрибутами филиалов

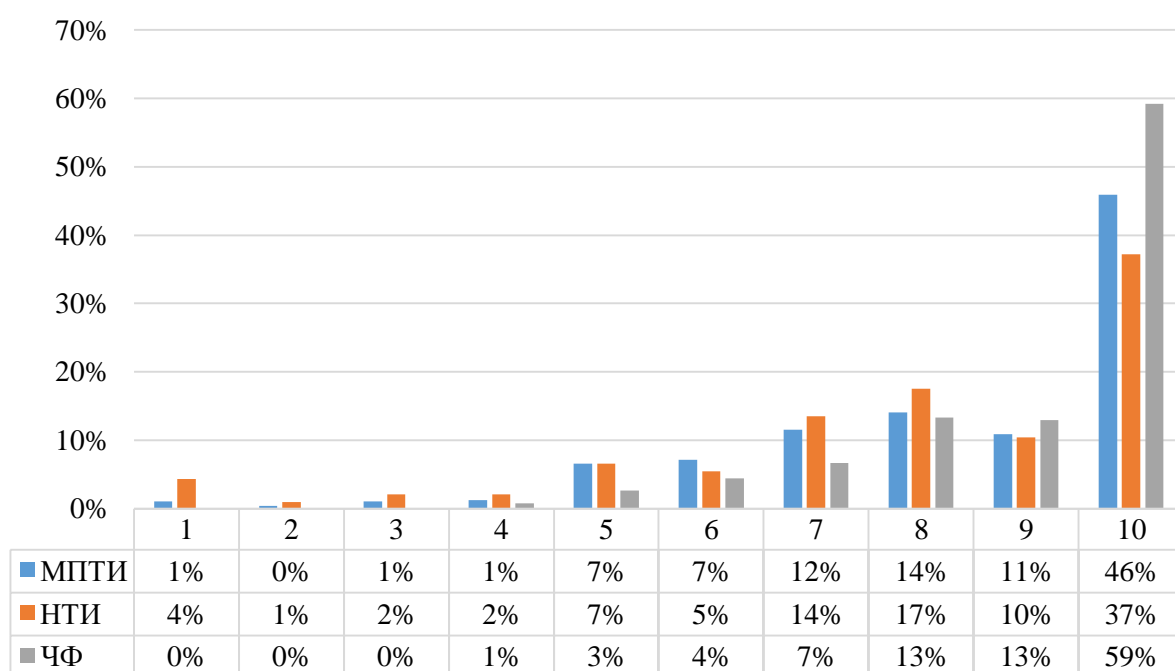


Рисунок 11 – Доли распределения оценок удовлетворенности атрибутами филиалов

Таблица 5 демонстрирует средние значения оценки важности и удовлетворенности атрибутами вуза. В целом (по всем филиалам), можно говорить о следующих тенденциях:

- наибольшей удовлетворенностью студентов характеризуются такие атрибуты университета, как «работа куратора/наставника группы в

период обучения в СВФУ» (8,64); «доброжелательность и вежливость ППС (8,61); «доброжелательность и вежливость сотрудников» (8,45).

- наименьшей удовлетворенностью студентов присуща такие атрибутам как «качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ» (7,97); «комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ» (7,81); обслуживание и организация питания (6,32).

Таблица 6 – Средние значения по результатам анкетирования по вопросам 16,17 (оценка важности и удовлетворенности атрибутами) по филиалам

Критерии	Важность				Удовлетворенность			
	МПТИ	НТИ	ЧФ	Общее	МПТИ	НТИ	ЧФ	Общее
Доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса	8,22	8,19	9,44	8,23	8,52	8,33	9,11	8,43
Организация учебного процесса в СВФУ	8,32	8,16	9,17	8,26	8,53	8,25	9,11	8,39
Содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	8,20	8,19	9,06	8,21	8,35	8,19	8,78	8,28
Содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	7,56	7,57	8,06	7,58	8,03	7,92	8,94	7,99
Качество организации и проведения практик	8,26	8,13	9,56	8,22	8,32	7,99	8,83	8,16
Организация научно-исследовательской деятельности обучающихся	8,14	7,94	8,61	8,04	8,37	8,03	8,89	8,20
Воспитательная работа	7,82	7,65	7,28	7,72	8,21	8,02	8,83	8,12
Работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ?	8,68	8,45	8,83	8,56	8,79	8,50	9,17	8,64
Открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте	8,27	8,35	9,17	8,33	8,37	8,16	9,06	8,28
Качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ	8,42	7,96	9,33	8,20	8,50	7,48	9,11	7,97
Комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ	8,16	7,82	9,44	8,01	8,26	7,38	8,78	7,81
Санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий	8,46	8,16	9,61	8,32	8,39	7,75	9,22	8,07
Обслуживание и организация питания	7,80	6,26	9,39	7,02	7,82	4,94	9,00	6,32
Доброжелательность и вежливость сотрудников	8,43	8,55	9,56	8,52	8,43	8,42	9,56	8,45
Доброжелательность и вежливость ППС	8,67	8,69	9,61	8,70	8,65	8,54	9,39	8,61

Следующий вопрос №20: «Принимаете / принимали ли Вы участие в работе органов студенческого самоуправления (первичная профсоюзная организация студентов СВФУ (ППОС), студенческий координационный совет СВФУ (СКС)» большинство респондентов выбрали ответ «нет» 79%, примерно 21% студентов принимали участие в студенческих организациях.

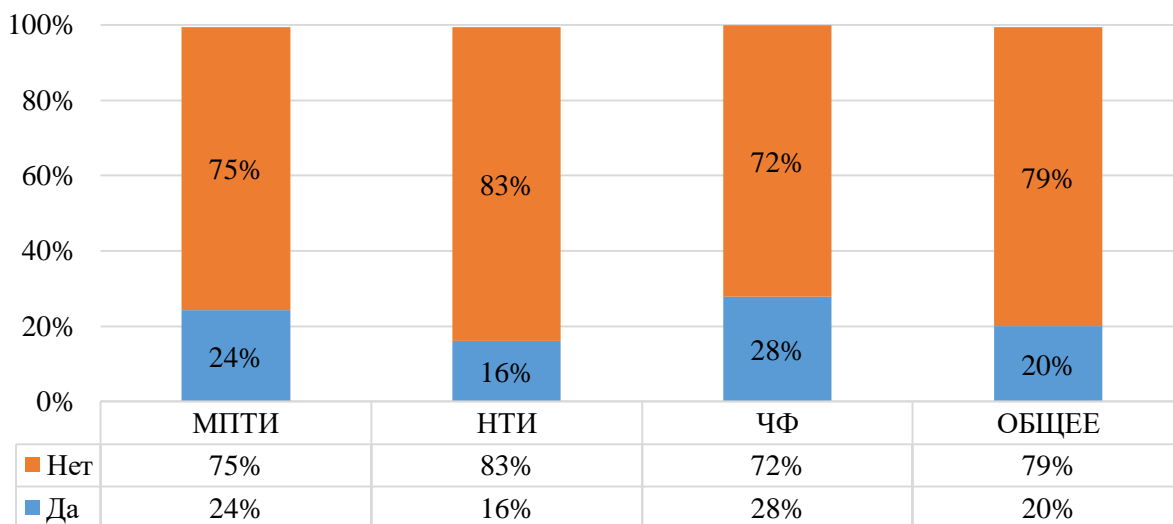


Рисунок 12 – Доля распределения ответов на вопрос №20

Вопрос №21: «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?» большинство респондентов поступили в СВФУ по: собственной инициативе – 40% (338 чел.), совету родителей/родственников - 23% (194 чел.), совету друзей и знакомых – 26% (218 чел.), совету учителей – 4% (32 чел.) и совету выпускников СВФУ/ЯГУ – 7% (61 чел.).

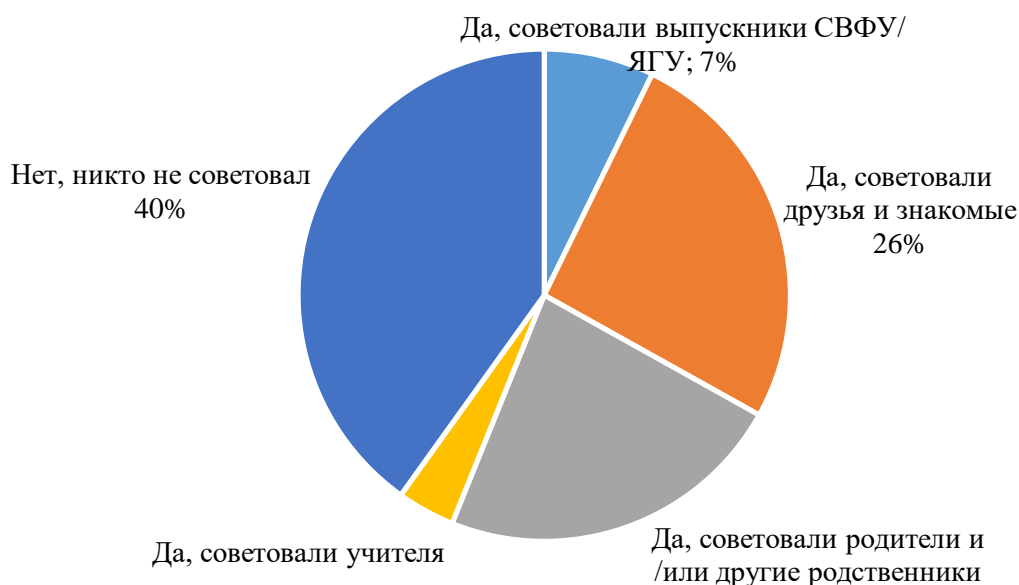


Рисунок 13 – Доля распределения ответов на вопрос №21

Вопрос №22: «Пожалуйста, оцените по шкале от 0-10, насколько вероятно, что Вы порекомендуете Северо-Восточный государственный университет имени М.К. Аммосова своим родственникам и знакомым для получения высшего образования». Высокие баллы, по рекомендации СВФУ своим знакомым, были поставлены обучающимся филиалов МПТИ и ЧФ. Большинство обучающихся НТИ поставили средние баллы.

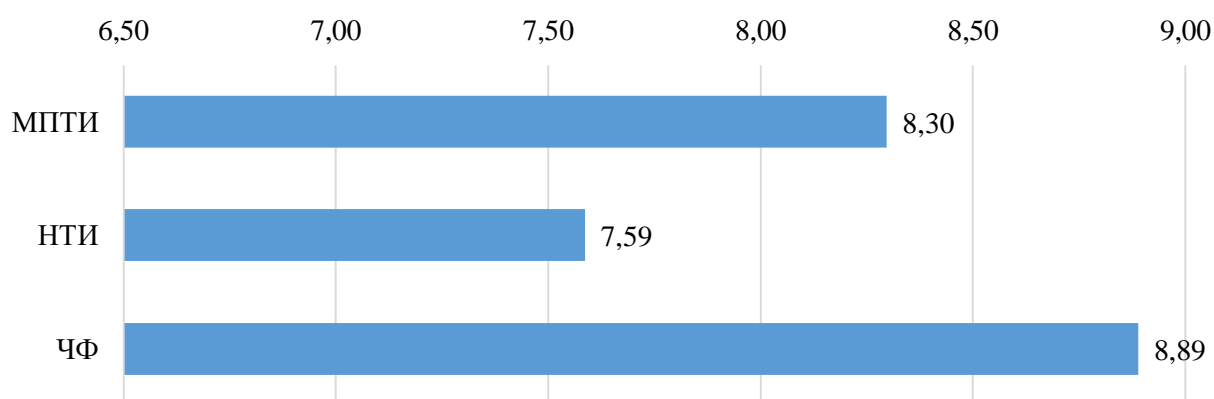


Рисунок 14 – Средние оценки филиалов о рекомендации СВФУ своим родственникам и знакомым для получения высшего образования.

ОЦЕНКА И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБУЧАЮЩИХСЯ УСЛОВИЯМИ, СОДЕРЖАНИЕМ, ОРГАНИЗАЦИЕЙ И КАЧЕСТВОМ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА, АТМОСФЕРОЙ ФИЛИАЛА

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 № 13 «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 №17 «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: 17.1 - доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса; организация учебного процесса в СВФУ; 17.2 - содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ; 17.2 - содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ; 17.4 - качество организации и проведения практик; 17.5 - организация научно-исследовательской деятельности обучающихся; 17.6 - воспитательная работа; работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ; 17.7 - открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте.

Результаты оценки соответствия структуры программы ожиданиям обучающихся представлены на диаграмме (рисунок 12). Большинство опрошенных ответили «Полностью соответствует» - 33%, «Скорее, да» 53%, «Скорее, нет» - 7%, «Совсем, не соответствует» - 1% и остальные затруднились ответить 7%.

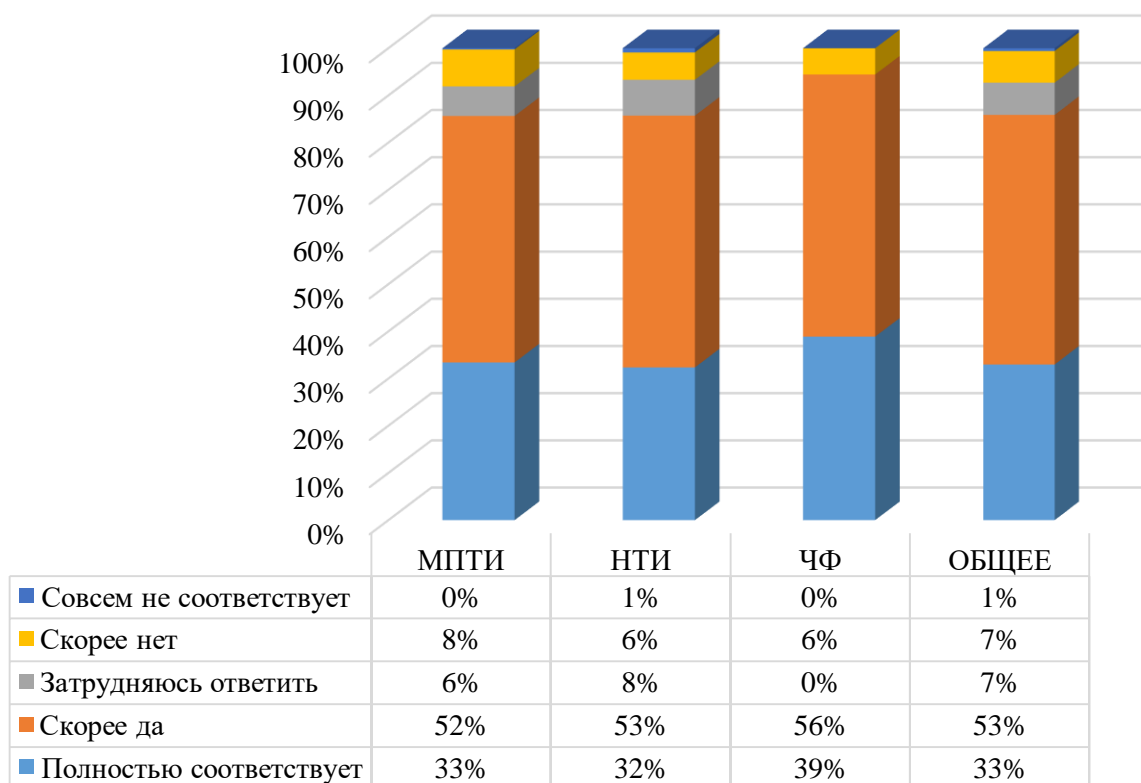


Рисунок 15 – Доли распределения ответов на вопрос №13 (в целом по филиалам)

На лепестковой диаграмме (рисунок 13) представлены средние оценки удовлетворенности содержанием, организацией и качеством учебного процесса.



Рисунок 16 - Диаграмма «Средние значения оценок удовлетворенности содержанием, организацией и качеством учебного процесса»

Оценка и удовлетворенность условиями образовательного процесса

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

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

- вопрос №17 «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: 17.10 - качество

аудиторий, помещений кафедр, фондов ЧЗ и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ; 17.11 - 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); 17.12 - санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий; 17.13 - обслуживание и организация питания;

- вопрос №18 «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 качества аудиторий, помещений кафедр, фондов ЧЗ и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ представлена на диаграмме (рисунок 14). Как видно из диаграммы, обучающихся филиалов вполне устраивает состояние материально-технической базы университета.

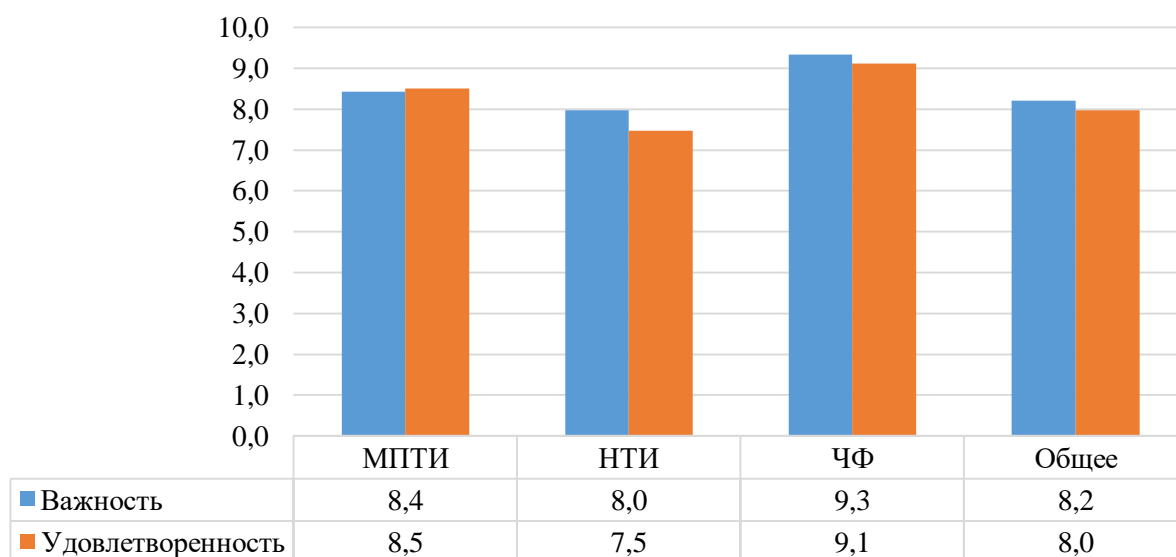


Рисунок 17 - Диаграмма «Качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читальных залов и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ»

Оценка комфортности условий предоставления образовательных услуг в СВФУ представлена на диаграмме (рисунок 15). Обучающиеся НТИ средне удовлетворены данным критерием, так как степень удовлетворенности у них равен 7,4, а важность 7,8. По остальным филиалам баллы выше среднего.

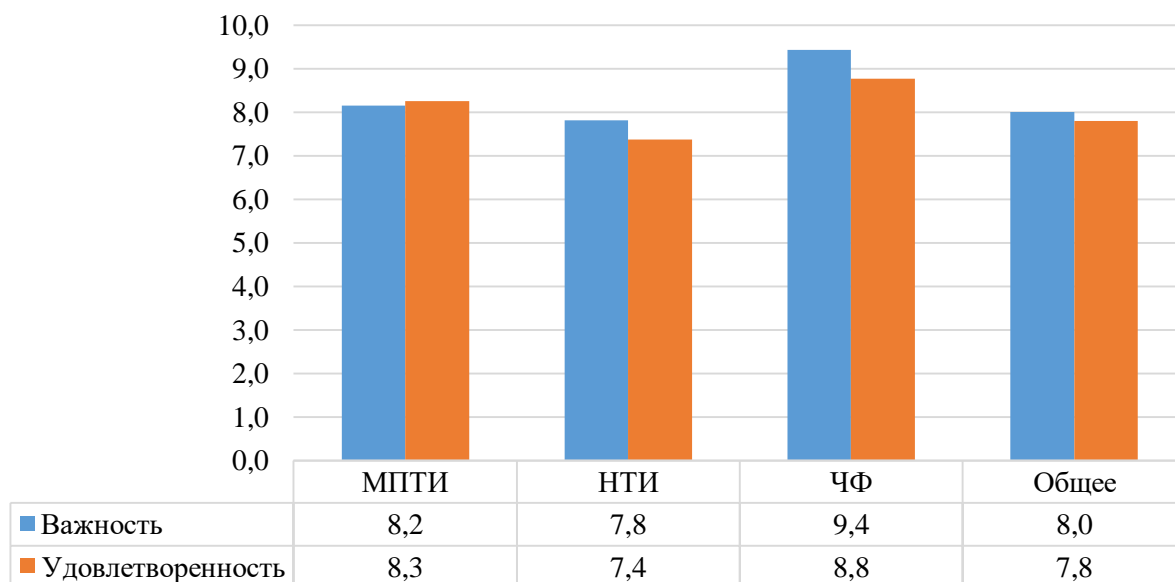


Рисунок 18 – Диаграмма «Комфортность условий предоставления образовательных услуг в СВФУ»

Средние оценки важности и удовлетворенности санитарно-гигиеническим состоянием учебных аудиторий по филиалам СВФУ представлены на рисунке 16.

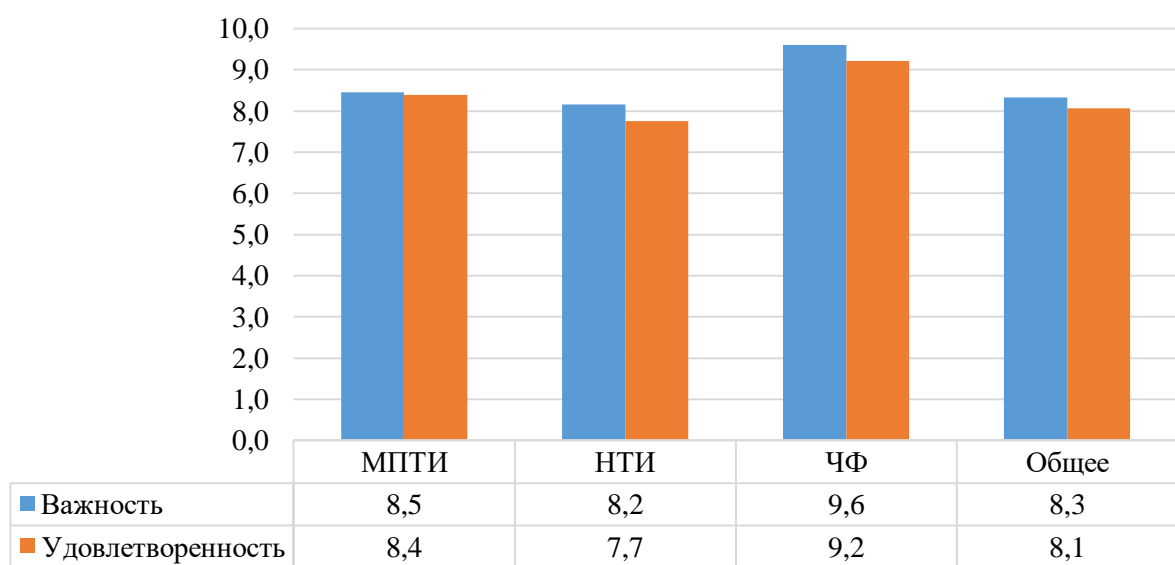


Рисунок 19 – Диаграмма «Санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий»

Наиболее удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием аудиторий студенты ЧФ – 9,2, а наименее всех удовлетворены студенты НТИ – 7,7.

На диаграмме (рисунок 17) представлены результаты анкетирования по вопросу **обслуживание и организация питания**. Это самый низко оцениваемый атрибут в университете.

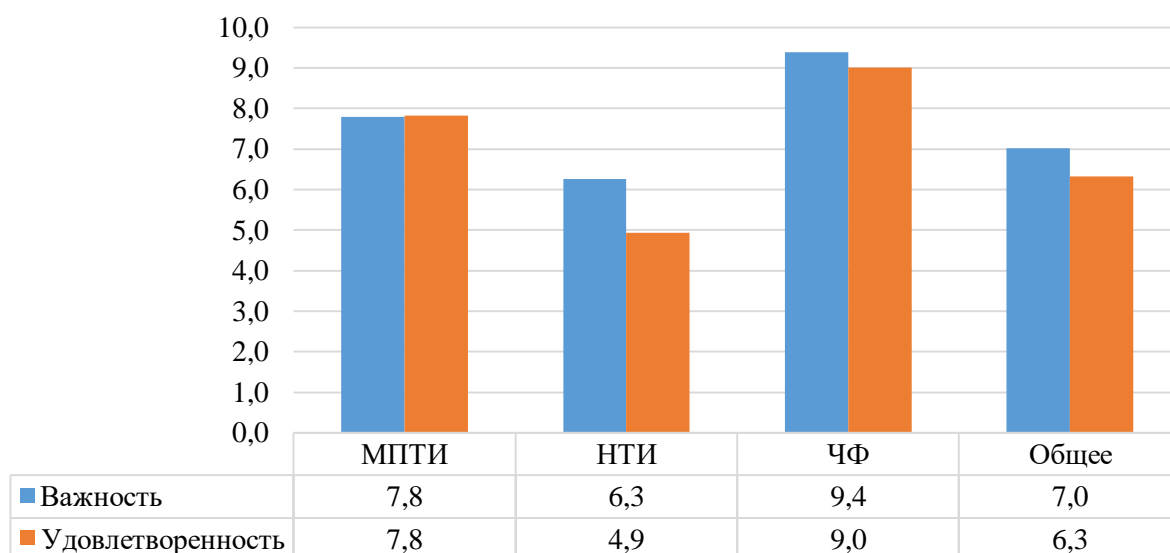


Рисунок 20 – Диаграмма «Обслуживание и организация питания»

Из диаграммы мы можем увидеть, что средние значения важности и удовлетворенности сильно разнятся в зависимости от филиала СВФУ. Наиболее удовлетворены обслуживанием и организацией питания, обучающиеся ЧФ – 9,0, далее чуть выше среднего поставили обучающиеся МПТИ – 7,8 и самую низкую оценку поставили студенты НТИ – 4,9.

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 18). По результатам оценки возможность учиться для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов удобства помещений не все условия предоставляются, так как есть достаточное количество низких оценок.

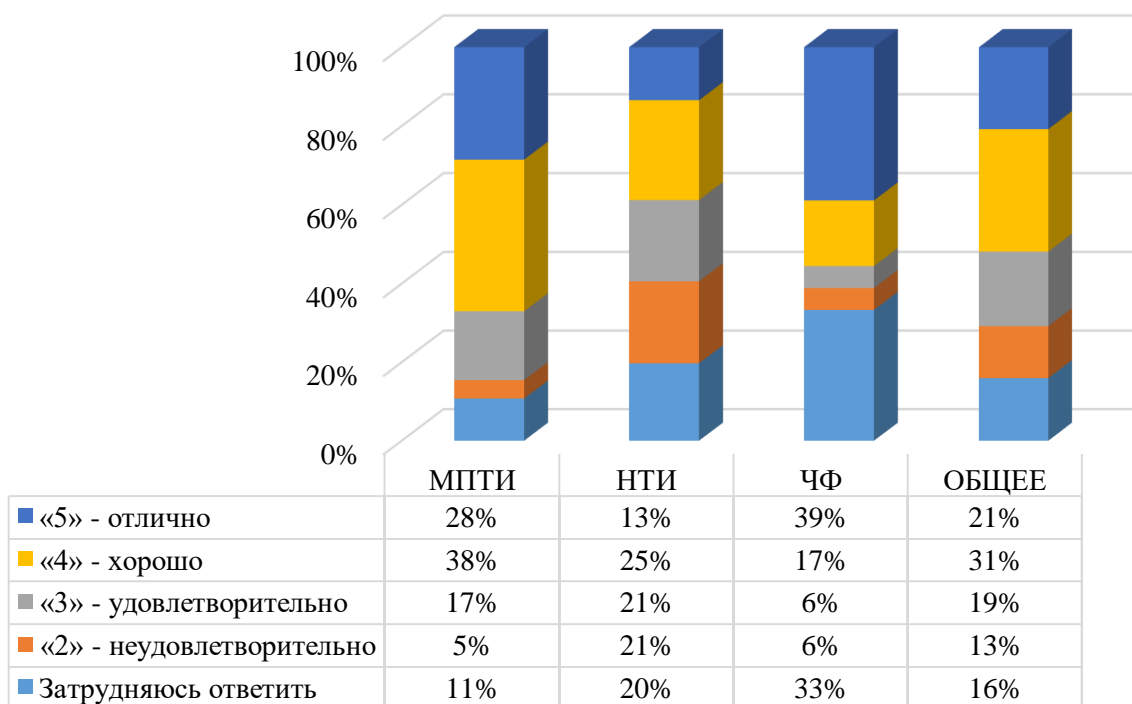


Рисунок 21 – Оценка возможности обучения людей с ограниченными возможностями и инвалидов в учебном корпусе с точки зрения удобства помещений (%)

Оценка и удовлетворенности атмосферой университета

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

- вопрос №17 «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: 17.14. 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); 17.15. доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, кураторы/наставники, тренеры, инструкторы);

- вопрос №19 «Создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?».

Следующие таблицы показывают, что в целом студенты довольны доброжелательностью и вежливостью сотрудников СВФУ, так как средние оценки вопросов 17.14 и 17.15 достаточно высокие. Из всех филиалов в ЧФ самые высокие показатели важности и удовлетворенности атрибутом доброжелательности и вежливости сотрудников/ППС университета.

Таблица 7 - Доброжелательность и вежливость сотрудников/ППС

Филиал	17.14		17.15	
	Важность	Удовлетворенность	Важность	Удовлетворенность
МПТИ	8,4	8,4	8,7	8,7
НТИ	8,6	8,4	8,7	8,5
ЧФ	9,6	9,6	9,6	9,4
Общее	8,5	8,4	8,7	8,6

Вопрос №19: «Создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?» наибольшее количество студентов ответили, что в СВФУ благоприятная атмосфера.

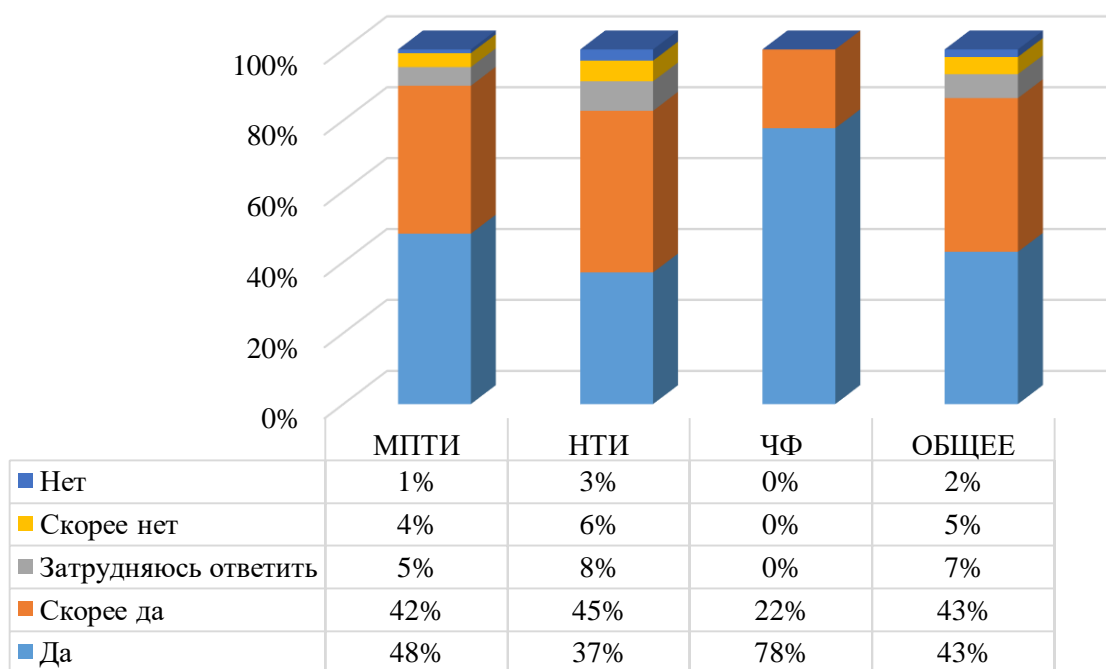


Рисунок 22 – Доли оценок удовлетворенностью атмосферой университета

РАСЧЕТ ИНДЕКСА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ (NPS)

«Индекс NPS» (Net Promoter Score — индекс потребительской лояльности) - это показатель приверженности потребителей товару или компании.

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 филиалах 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 (вопрос №22): «Пожалуйста, оцените по шкале от 1-10, 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 3 демонстрирует распределение респондентов по категориям потребителей в разрезе образовательных программ.

Таблица 8 – Распределение респондентов по категориям потребителей

Категория	Доля		
	МПТИ	НТИ	ЧФ
Промоутеры (9-10 баллов)	55%	44%	67%
Нейтральные (7-8 баллов)	26%	27%	22%
Детракторы (1-6 баллов)	18%	29%	11%
Всего:	100%	100%	100%

Расчет индекса потребительской лояльности производят по формуле:

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

где L – число лояльных потребителей «промоутеров»;

π – 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 23) представлены результаты расчета индекса потребительской лояльности «Net Promoter Score» - NPS по филиалам. Следует обратить внимание на то, что обучающиеся невыпускных курсов с большей вероятностью готовы рекомендовать университет своим друзьям и знакомым.

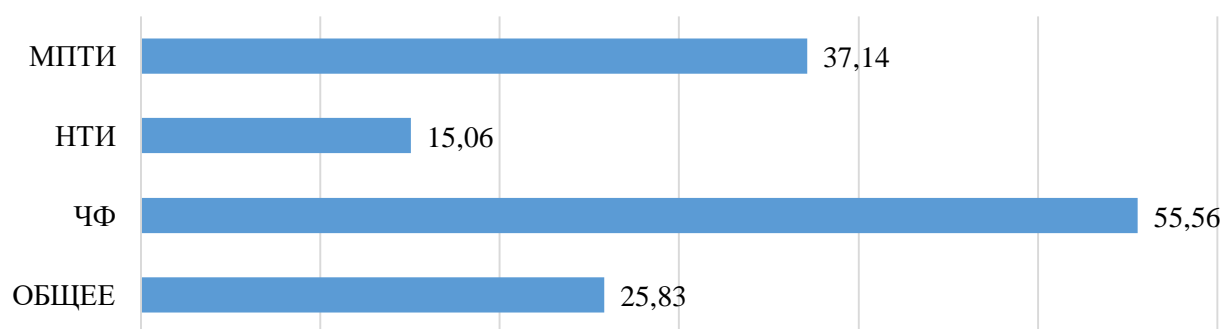


Рисунок 23 – Индекс NPS (Net Promoter Score)

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:

- ЧФ – 55,56;
- студентов всех уровней обучения, ответивших на вопрос «Создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?», ответили «Да» - 42,64;

Близко к высокому уровню оказались индексы NPS:

- обучающихся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», ответили «Нет, никто не советовал» (39,81);
- индекс лояльности МПТИ – 37,14;

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

- общий индекс лояльности – 25,83;
- обучающиеся всех уровней, ответивших на вопрос «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?», ответили «Да, советовали друзья и знакомые – 25,68.

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 родители и /или другие родственники» - 22,85;
- и обучающиеся принимающие участие в работе органов студенческого самоуправления (ППОС, СКС) – 20,02.
- НТИ – 15,06.

Таким образом, с большей вероятностью готовы рекомендовать университет своим друзьям, родственникам и знакомым студенты, которые считают, что в СВФУ создана атмосфера, благоприятная для обучения и\или которым в свою очередь советовали поступать в СВФУ друзья и знакомые, а также поступившие в СВФУ по собственной инициативе, т.е. которым никто не советовал поступать в СВФУ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В анкетировании «Оценка условий, содержания, организации и качества образовательного процесса» приняли участие обучающиеся всех филиалов. Наибольший охват обучающихся обеспечил МПТИ, наименьший ЧФ.

Результаты анкетирования показывают, что уровень удовлетворенности обучающихся различными сторонами образовательного процесса, в целом по филиалам достаточно высок. Социологические данные отражают реальную картину. В общем студенты удовлетворены большинством атрибутов университета, студенты наиболее удовлетворены:

- работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ – 8,64;
- доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, кураторы/наставники, тренеры, инструкторы) – 8,61;

Несмотря на высокие показатели большинства критериев, у филиалов также, имеются низкие баллы. Так, студенты в большей мере не удовлетворены следующим критерием:

- обслуживание и организация питания – 6,32.

Для получения развернутых ответов и подробного описания волнующих в анкете были использованы открытые вопросы. Ответы на открытый вопрос «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)». Выяснилось, что 37,6% всех вносимых предложений открытых ответов посвящено открытию столовых и буфетов, а также респонденты предлагают поставить автоматы с едой/кофе и кулеры с питьевой водой. Другие предложения связаны с ремонтом, около 15% студентов предлагают сделать ремонт корпусов, спортивных залов, общежитий и аудиторий в целом.

Подтверждены гипотезы исследования: в целом обучающиеся невыпускных курсов продемонстрировали высокий или средний уровень общей удовлетворенности; обучающиеся невыпускных курсов

продemonстрировали разную степень удовлетворенности условиями и качеством реализации образовательных программ, в зависимости от уровня образования; обучающиеся продемонстрировали средний уровень лояльности в связи с долгим нахождением на удаленном (дистанционном) режиме обучения, высокий уровень лояльности продемонстрировали обучающиеся Чукотского филиала.

Данные показатели позволяют сделать в целом вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности респондентов качеством предоставления образовательных услуг в филиалах.

Приложение 1

Средние оценки степени удовлетворенности обучающихся качеством образования (по образовательным программам)

УчП	Образовательная программа	Средняя оценка степени удовлетворенности обучающихся качеством образования
МПТИ	01.03.02 Прикладная математика и информатика. Математическое моделирование и вычислительная математика	7,2
НТИ	01.03.02 Прикладная математика и информатика. Системное программирование и компьютерные технологии	8,1
МПТИ	02.03.03 Математическое обеспечение и администрирование информационных систем. Системное и интернет-программирование	6,1
НТИ	08.03.01 Строительство. Промышленное и гражданское строительство	8,4
ЧФ	09.03.01 Информатика и вычислительная техника. Технологии разработки программного обеспечения	7,9
НТИ	09.03.03 Прикладная информатика. Прикладная информатика в менеджменте	7,3
ЧФ	13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника. Энергообеспечение предприятий	10,0
НТИ	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника. Электрооборудование и электрохозяйство предприятий, организаций, учреждений	8,7
НТИ	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника. Электропривод и автоматика	8,6
МПТИ	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника. Электроснабжение	8,5
ЧФ	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника. Электроснабжение	8,0
МПТИ	21.03.01 Нефтегазовое дело. Эксплуатация и обслуживание объектов добычи газа, газоконденсата и подземных хранилищ; Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти	8,5
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Горные машины и оборудование	9,4
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Горные машины и оборудование; Обогащение полезных ископаемых; Подземная разработка рудных месторождений; Электрификация и автоматизация горного производства	8,4
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Горные машины и оборудование; Подземная разработка рудных месторождений; Электрификация и автоматизация горного производства	7,0
НТИ	21.05.04 Горное дело. Маркшейдерское дело; Обогащение полезных ископаемых	8,6
НТИ	21.05.04 Горное дело. Обогащение полезных ископаемых	9,2

НТИ	21.05.04 Горное дело. Обогащение полезных ископаемых; Маркшейдерское дело	7,6
НТИ	21.05.04 Горное дело. Открытые горные работы	8,8
НТИ	21.05.04 Горное дело. Открытые горные работы, Маркшейдерское дело	7,5
НТИ	21.05.04 Горное дело. Открытые горные работы, Подземная разработка пластовых месторождений, Обогащение полезных ископаемых	8,4
НТИ	21.05.04 Горное дело. Открытые горные работы; Подземная разработка пластовых месторождений	9,1
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Подземная разработка рудных месторождений	8,9
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Электрификация и автоматизация горного производства	8,7
НТИ	21.05.04 Горное дело. Электрификация и автоматизация горного производства	8,4
МПТИ	38.03.01 Экономика. Финансы и кредит	7,9
НТИ	38.03.01 Экономика. Экономика труда	7,4
НТИ	44.03.02 Психолого-педагогическое образование. Общая и специальная психология и педагогика в образовании	8,4
НТИ	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Дошкольное и начальное образование	6,9
НТИ	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Дошкольное образование и начальное образование	7,9
МПТИ	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Иностранный язык (английский) и информатика	7,6
МПТИ	45.03.01 Филология. Зарубежная филология (английский язык и литература)	8,0
НТИ	45.03.01 Филология. Зарубежная филология (английский язык и литература)	7,2
НТИ	45.03.01 Филология. Отечественная филология (русский язык и литература)	7,1
Общее		8,2

Средние оценки удовлетворенности атрибутами университета по образовательным программам (ответы на вопрос №17)

УчП	Образовательные программы	Доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса в СВФУ	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	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	Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих
МПТИ	01.03.02 Прикладная математика и информатика. Математическое моделирование и вычислительная математика	7,8	7,8	8,0	7,5	7,5	7,6	7,6	8,5	7,8	7,6	7,6	7,6	7,4	7,7	8,1
НТИ	01.03.02 Прикладная математика и информатика. Системное программирование и компьютерные технологии	8,3	8,4	8,3	6,4	8,3	6,6	6,5	9,8	7,3	8,6	8,0	8,6	8,0	8,6	7,6
МПТИ	02.03.03 Математическое обеспечение и администрирование информационных систем.	6,2	6,1	5,9	4,7	6,0	6,0	5,0	8,4	6,4	5,2	4,2	6,1	5,1	6,5	6,5

	Системное и интернет-программирование															
НТИ	08.03.01 Строительство. Промышленное и гражданское строительство	8,3	8,1	8,4	8,4	8,2	8,1	7,9	7,8	8,2	7,9	7,9	8,2	6,2	8,4	8,5
ЧФ	09.03.01 Информатика и вычислительная техника. Технологии разработки программного обеспечения	8,7	8,4	7,9	8,3	8,0	8,1	8,0	8,4	8,3	8,7	8,1	8,6	8,9	9,4	8,9
НТИ	09.03.03 Прикладная информатика. Прикладная информатика в менеджменте	7,8	7,2	7,1	6,6	6,9	6,8	7,4	9,1	7,5	6,5	6,4	7,3	3,4	8,3	8,4
ЧФ	13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника. Энергообеспечение предприятий	9,7	9,7	10,0	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7	10,0	9,7	9,7	9,7	9,7	9,7
НТИ	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника. Электрооборудование и электрохозяйство предприятий, организаций, учреждений	8,8	8,9	8,6	8,3	8,7	8,6	8,5	8,6	9,0	8,0	8,4	8,4	5,6	9,3	9,4
НТИ	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника. Электропривод и автоматика	9,1	9,2	8,9	8,7	8,6	8,6	8,3	9,4	8,6	8,4	8,7	8,5	6,1	9,0	9,0
МПТИ	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника. Электроснабжение	8,5	8,8	8,7	8,3	8,1	8,5	8,2	8,5	8,1	8,6	8,6	8,6	7,3	8,5	8,6
ЧФ	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника. Электроснабжение	9,3	9,5	9,1	9,3	9,3	9,3	9,3	9,6	9,5	9,1	9,0	9,6	8,9	9,6	9,8

МПТИ	21.03.01 Нефтегазовое дело. Эксплуатация и обслуживание объектов добычи газа, газоконденсата и подземных хранилищ; Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти	8,7	8,7	8,4	8,3	8,9	8,8	8,6	8,9	8,5	8,9	8,6	8,7	7,8	8,7	8,8
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Горные машины и оборудование	9,2	9,0	9,0	8,6	8,5	8,9	9,0	9,2	9,2	9,7	9,5	9,7	8,5	9,4	9,6
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Горные машины и оборудование; Обогащение полезных ископаемых; Подземная разработка рудных месторождений; Электрификация и автоматизация горного производства	8,6	8,5	8,5	8,1	8,4	8,4	8,1	9,2	8,5	8,6	8,2	8,4	7,7	8,5	8,8
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Горные машины и оборудование; Подземная разработка рудных месторождений; Электрификация и автоматизация горного производства	8,0	8,0	3,0	3,0	7,0	5,0	7,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
НТИ	21.05.04 Горное дело. Маркшейдерское дело; Обогащение полезных ископаемых	9,3	9,0	8,9	8,2	7,7	8,4	8,2	9,3	8,4	8,2	7,3	7,7	3,9	9,5	9,6
НТИ	21.05.04 Горное дело. Обогащение полезных ископаемых	8,8	9,1	9,1	8,7	8,9	8,5	8,6	9,1	8,6	8,8	8,5	8,7	6,5	8,6	9,1
НТИ	21.05.04 Горное дело. Обогащение полезных	7,7	7,7	7,4	6,0	5,6	7,8	7,9	8,8	6,0	6,8	7,6	8,1	4,0	7,7	7,9

	ископаемых; Маркшейдерское дело															
НТИ	21.05.04 Горное дело. Открытые горные работы	8,8	8,4	8,4	8,4	8,2	8,6	8,2	8,4	9,0	8,4	8,2	8,4	2,6	8,4	8,6
НТИ	21.05.04 Горное дело. Открытые горные работы, Маркшейдерское дело	6,9	7,0	6,8	6,4	7,3	7,1	7,1	7,8	7,1	5,8	5,6	6,6	4,3	7,3	7,6
НТИ	21.05.04 Горное дело. Открытые горные работы, Подземная разработка пластовых месторождений, Обогащение полезных ископаемых	8,4	8,5	8,6	8,5	8,2	8,7	8,2	8,8	8,5	8,5	8,0	8,2	5,9	8,9	9,1
НТИ	21.05.04 Горное дело. Открытые горные работы; Подземная разработка пластовых месторождений	9,1	9,1	9,0	8,8	9,0	8,8	8,8	9,1	9,1	8,6	8,5	8,7	7,5	9,0	9,1
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Подземная разработка рудных месторождений	9,5	9,7	9,3	9,0	9,2	9,3	9,3	9,6	9,5	9,6	9,3	9,3	9,1	9,5	9,5
МПТИ	21.05.04 Горное дело. Электрификация и автоматизация горного производства	9,1	9,0	9,0	9,0	9,4	9,2	9,4	9,5	9,3	9,2	9,1	9,2	8,6	9,2	9,2
НТИ	21.05.04 Горное дело. Электрификация и автоматизация горного производства	8,4	8,4	8,2	8,2	8,2	8,2	7,8	8,8	8,2	7,4	6,8	8,2	6,0	8,2	8,2
МПТИ	38.03.01 Экономика. Финансы и кредит	8,9	8,9	8,4	8,3	7,7	7,9	7,9	7,3	7,9	7,9	7,6	8,0	7,3	7,4	7,7
НТИ	38.03.01 Экономика. Экономика труда	8,6	7,8	7,9	8,0	7,6	8,0	7,8	8,3	8,2	6,8	7,8	7,7	6,6	8,5	8,5
НТИ	44.03.02 Психолого-педагогическое образование.	8,8	8,7	8,8	8,7	8,4	8,6	8,6	9,0	8,5	8,0	7,7	8,0	4,4	8,8	8,7

	Общая и специальная психология и педагогика в образовании															
НТИ	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Дошкольное и начальное образование	6,9	7,1	7,0	7,1	6,7	7,1	7,4	7,8	7,2	5,9	5,8	5,8	2,6	7,1	7,5
НТИ	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Дошкольное образование и начальное образование	7,8	8,1	7,9	7,6	8,0	8,1	7,8	7,9	7,8	6,3	6,1	6,6	3,0	7,7	8,0
МПТИ	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). Иностранный язык (английский) и информатика	8,1	8,3	7,6	7,5	7,7	8,0	7,9	7,9	8,1	8,0	8,0	7,8	7,9	8,1	8,3
МПТИ	45.03.01 Филология. Зарубежная филология (английский язык и литература)	8,4	8,4	8,2	8,0	8,3	8,3	8,1	8,3	8,1	8,3	8,1	8,2	8,3	8,3	8,6
НТИ	45.03.01 Филология. Зарубежная филология (английский язык и литература)	7,4	7,5	7,3	6,9	7,2	7,1	6,9	6,9	7,0	5,7	5,5	6,2	2,6	6,9	7,4
НТИ	45.03.01 Филология. Отечественная филология (русский язык и литература)	8,4	7,3	7,4	7,5	7,3	7,3	8,1	8,4	8,4	6,5	6,7	7,4	3,0	8,0	7,9
Всего		8,4	8,4	8,3	8,0	8,2	8,2	8,1	8,6	8,3	8,0	7,8	8,1	6,3	8,4	8,6