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 анкетирования «Оценка условий, содержания, организации и качества образовательного процесса» филиалов СВФУ

Якутск - 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ 3

2. РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ..... 6

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27

ВВЕДЕНИЕ

Опрос обучающихся об удовлетворенности образовательной деятельностью филиалов СВФУ проводился в рамках внутренней оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программам высшего образования проводилось 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.

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» - ($АП_6$); в разделе II «Для целей осуществления аккредитационного мониторинга» - ($АП_7$); в разделе III «Для целей осуществления федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования» - ($АП_2$), 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 и специалитета следующих филиалов: Технический институт г. Нерюнгри (НТИ), Политехнический институт г. Мирный (МПТИ) и Чукотский филиал г. Анадырь (ЧФ).

Настоящий отчет представляет собой описательно-аналитический доклад по результатам опроса, который проводился среди бакалавров и специалистов выпускного курса филиалов 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/

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 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.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследовательская часть состояла из следующих этапов

Этап 1. Кабинетное исследование, проведенное при помощи вторичной информации.

Этап 2. Составление анкеты, подготовка инструментария.

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

В исследовании использованы методика оценивания качества, применяемые в мировой и отечественной практике: методика «Net Promoter Score – NPS».

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

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

Анкета состоит из 21 вопроса. В структуре анкеты имеются открытые, закрытие вопросы. Установлены индикаторы, определяющие отношение обучающихся 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 филиалам приняли участие 61 студентов Технического института г. Нерюнгри, Политехнического института г. Мирный и Чукотского филиала. В результате обработаны 61 анкеты, что составляет 73% от запланированного количества опрашиваемых и удовлетворяет условиям проведения анализа полученных результатов согласно методу основной массива (50-60% генеральной совокупности).

Рисунок 1 – Охват анкетирования обучающихся всех филиалов (%).

По гендерному распределению 30 студентов женского пола 49%, и 31 студентов мужского пола 51%. В этом году среди выпускников на бюджетной основе обучались 56 студентов и по целевому договору обучались 5 (8%).

На вопрос 8 «Оправдались ли Ваши ожидания, связанные с выбором учебного заведения?» ответили «да, гораздо, лучше, чем ожидал(а)» - 14 (23%), «да, скорее да, лучше, чем ожидал(а)» - 13 (21%), «да, так как ожидал(а)» - 26 (43%), «скорее нет, ожидал(а) лучшего – 5 (8%) и «нет, хуже, чем ожидал(а)» – 3 (5%).

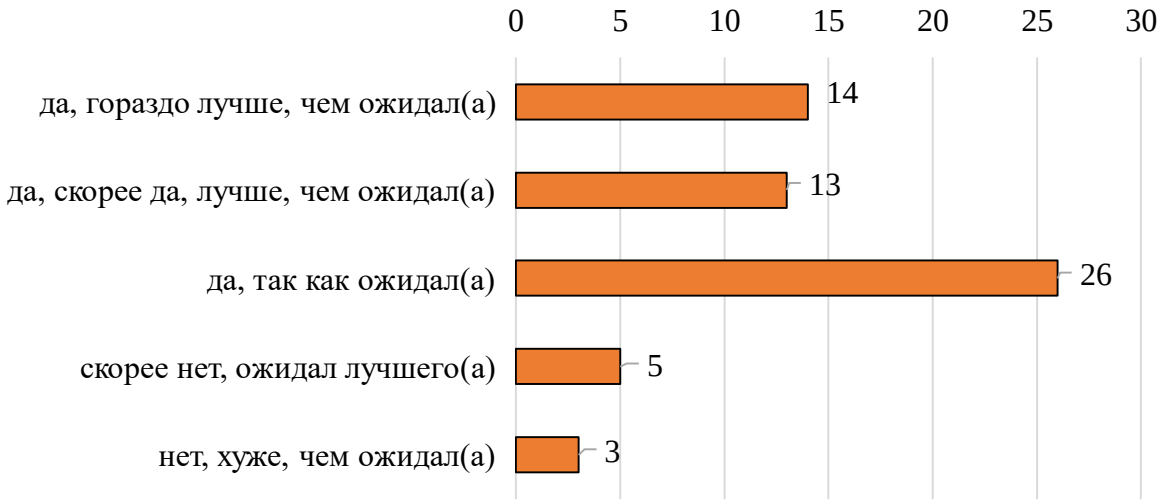


Рисунок 2 – Ответы на вопрос 8

Вопрос 9. «Соответствуют ли результаты обучения в филиалах Вашим ожиданиям?» соответствуют ожиданиям у 27 студентов (44%), гораздо лучше, чем ожидали - 13 (21%), скорее лучше, чем ожидали – 14 (23%) и скорее нет, ожидали лучшего - 7 (12%).

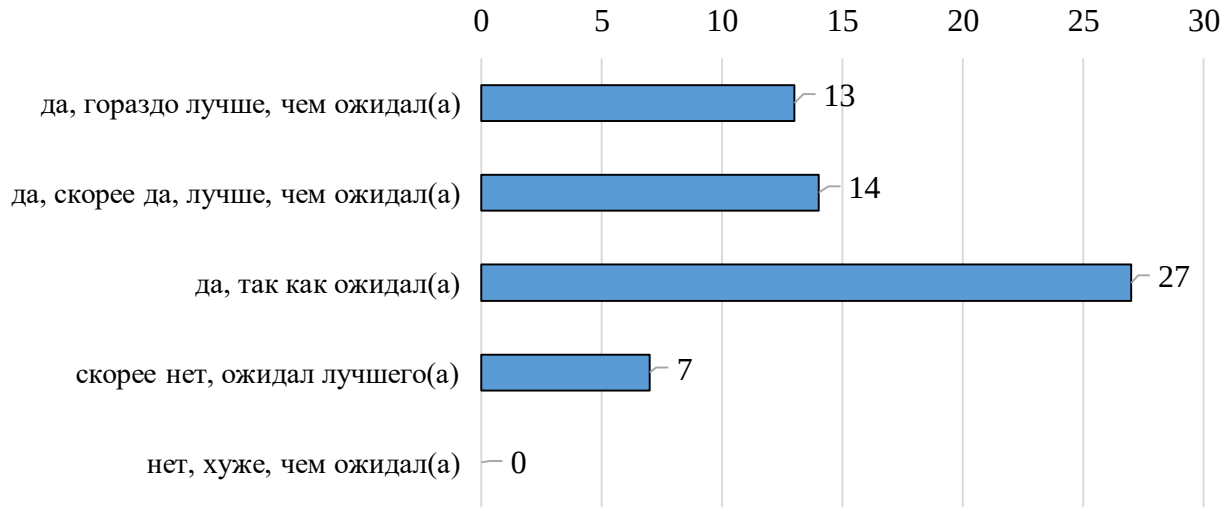


Рисунок 3 – Ответы на вопрос 9

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)» оценка удовлетворенности студентов по обучению в СВФУ, наибольший средний балл имеет Чукотский филиал 9,67, Мирнинский политехнический институт имеет средний балл 8,3, Нерюнгринский технический институт 7,86. Результаты анкетирования показывают, что уровень удовлетворенности выпускников по направлениям подготовки/специальности, в целом достаточно высок.

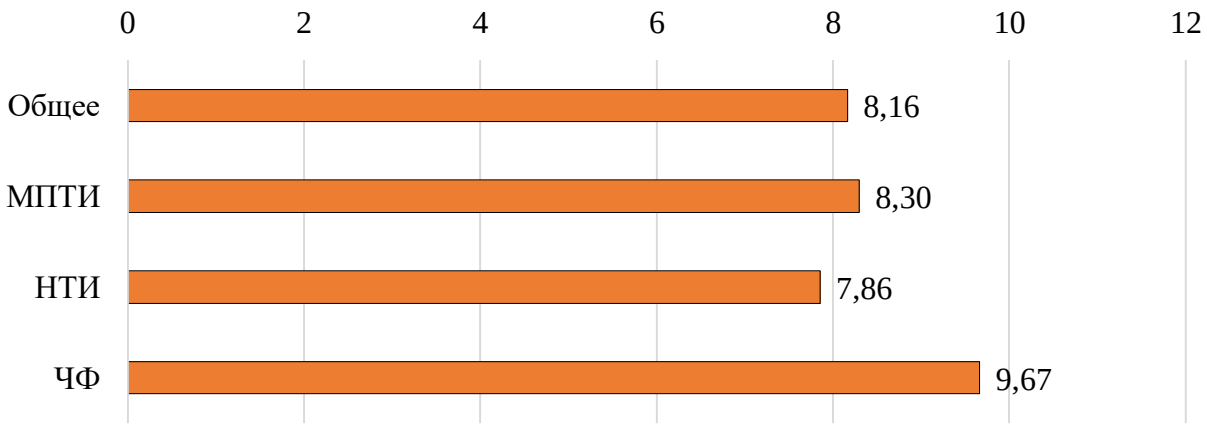
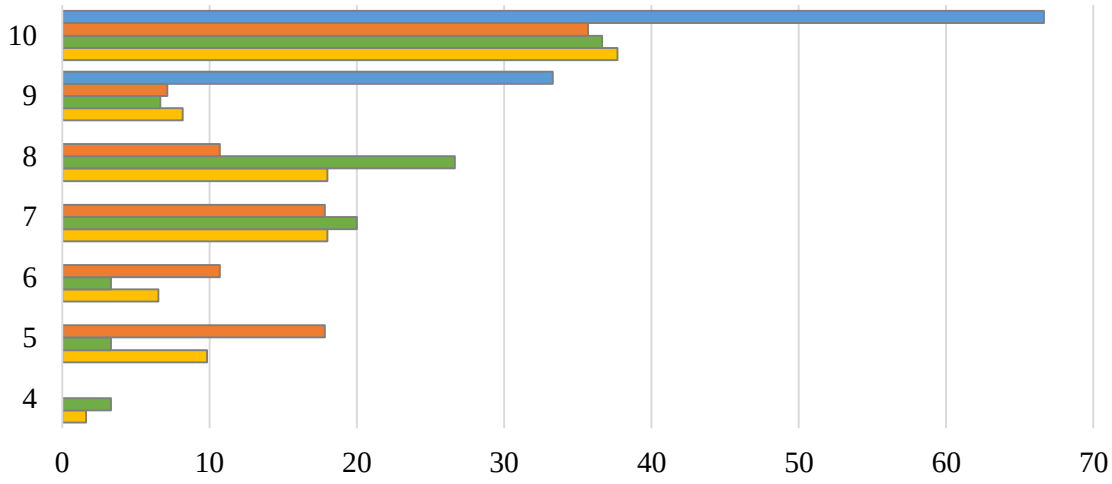


Рисунок 4 - Средние оценки 10 вопроса по филиалам.

Следующая диаграмма показывает вопрос 10 в %, отдельно по филиалам, в целом наименьшая оценка начинается с 4 баллов.

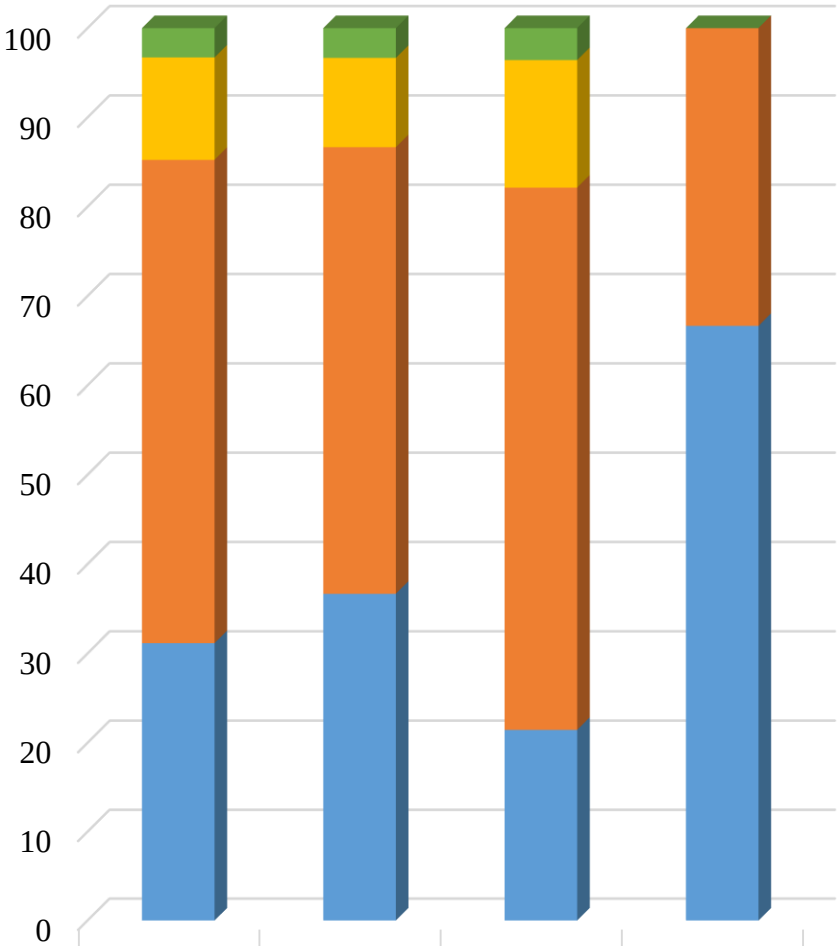


	4	5	6	7	8	9	10
ЧФ	0	0	0	0	0	33,33	66,67
НТИ	0	17,86	10,71	17,86	10,71	7,14	35,71
МПТИ	3,33	3,33	3,33	20,00	26,67	6,67	36,67
ОБЩЕЕ	1,64	9,84	6,56	18,03	18,03	8,20	37,70

Рисунок 5 – Процентное соотношение 10 вопроса отдельно по баллам и филиалам.

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.)?» как видим на диаграмме наибольшее количество выбрали вариант

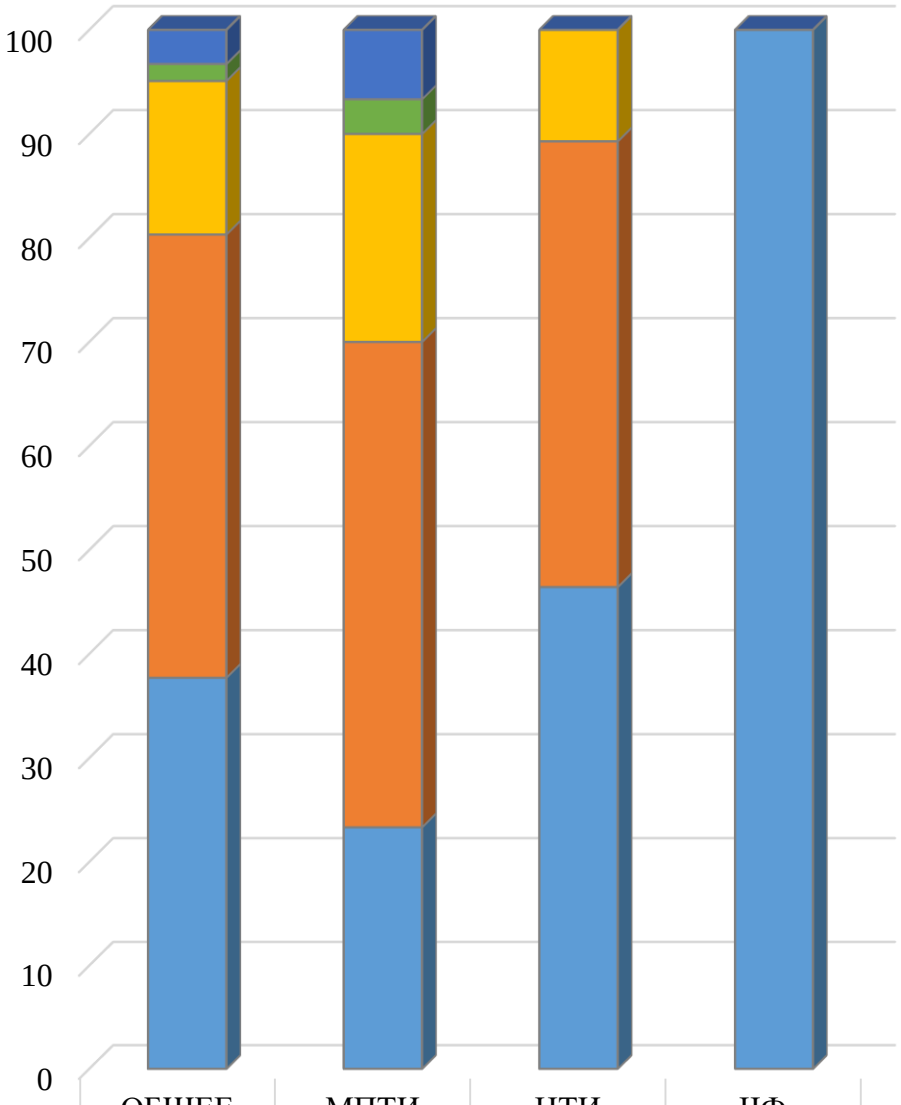
«скорее да» - 54%, «полностью соответствует» - 31%, «скорее нет» - 12% и затруднились ответить 3% респондентов.



	ОБЩЕЕ	МПТИ	НТИ	ЧФ
Затрудняюсь ответить	3,28	3,33	3,57	0,00
Совсем не соответствует	0,00	0,00	0,00	0,00
Скорее нет	11,48	10,00	14,29	0,00
Скорее да	54,10	50,00	60,71	33,33
Полностью соответствует	31,15	36,67	21,43	66,67

Рисунок 6 – Ответы на вопрос 11

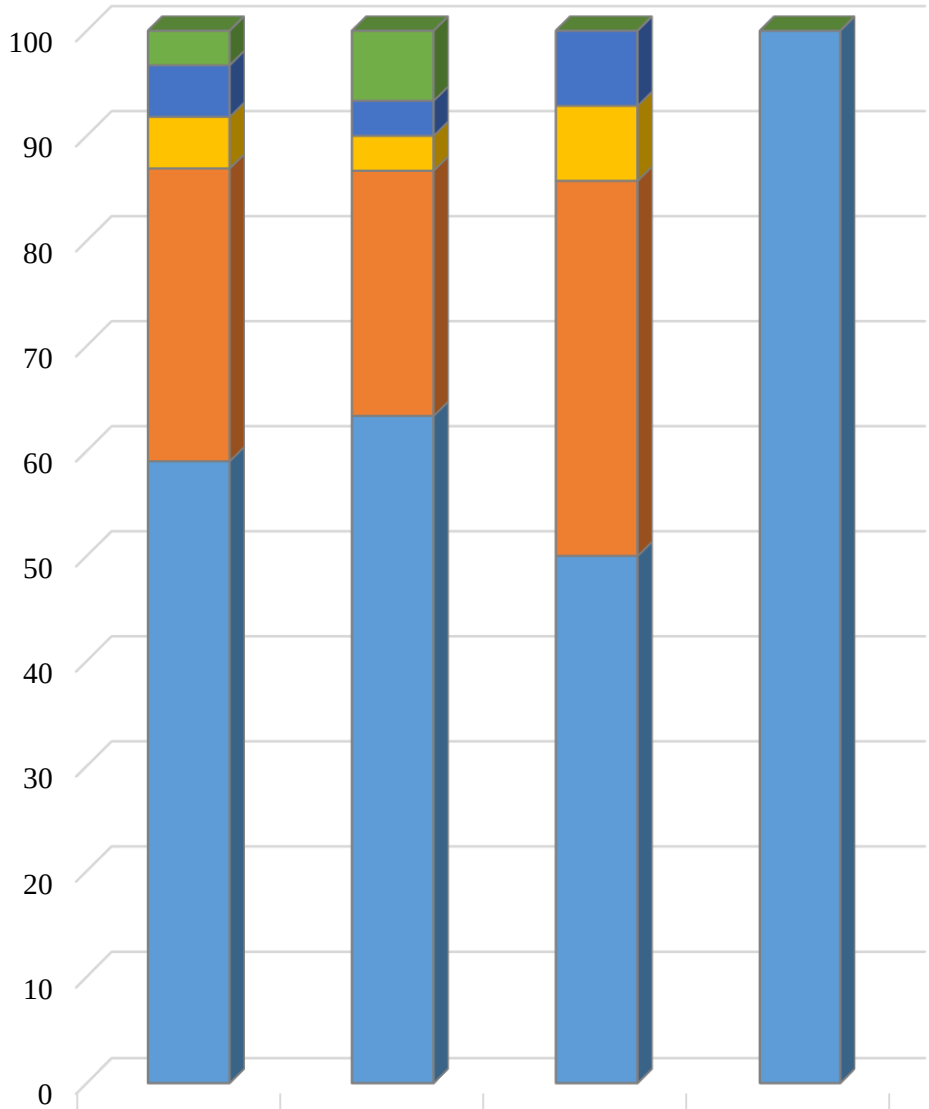
Вопрос 12. «Как Вы считаете, достаточно ли для успешного трудоустройства по получаемой профессии тех знаний и навыков, которые Вы приобретаете во время обучения в СВФУ? (%)» большинство опрошенных выбрали ответ «скорее, достаточно» - 43%, «да, достаточно» - 38%, ответили «скорее, недостаточно» - 15%, «нет, недостаточно» - 2% и остальные затруднились ответить 3%.



	ОБЩЕЕ	МПТИ	НТИ	ЧФ
Затрудняюсь ответить	3,28	6,67	0,00	0,00
Нет, недостаточно	1,64	3,33	0,00	0,00
Скорее недостаточно	14,75	20,00	10,71	0,00
Скорее достаточно	42,62	46,67	42,86	0,00
Да, достаточно	37,70	23,33	46,43	100

Рисунок 7 – Ответы на вопрос 12

Вопрос 13. «Как вы считаете, позволяет ли практика получить навыки, необходимые для будущего трудоустройства в соответствии с профилем программы?» ответили «да, достаточно» - 59%, «скорее, достаточно» - 28%, «скорее, недостаточно» и «нет, недостаточно» по 5%, затруднились ответить – 3%.



	ОБЩЕЕ	МПТИ	НТИ	ЧФ
Затрудняюсь ответить	3,28	6,67	0,00	0,00
Нет, недостаточно	4,92	3,33	7,14	0,00
Скорее недостаточно	4,92	3,33	7,14	0,00
Скорее достаточно	27,87	23,33	35,71	0,00
Да, достаточно	59,02	63,33	50,00	100

Рисунок 8 - Ответы на вопрос

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

Рисунок 9 – Важность/Степень удовлетворенности критериев, в целом по филиалам (в баллах).

Отдельно рассмотрим филиалы, первый Мирнинский политехнический институт. Наименьший балл имеет критерий «обслуживание и организация питания», важность – 6,6 и степень удовлетворенности – 6,6. Также в данном филиале средние баллы имеют критерии: «содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ» - 7,8/7,97; «содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ» - 7,43/7,7 и «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 достаточность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность)» - 7,83/7,9. Остальные критерии имеют достаточно высокие баллы.

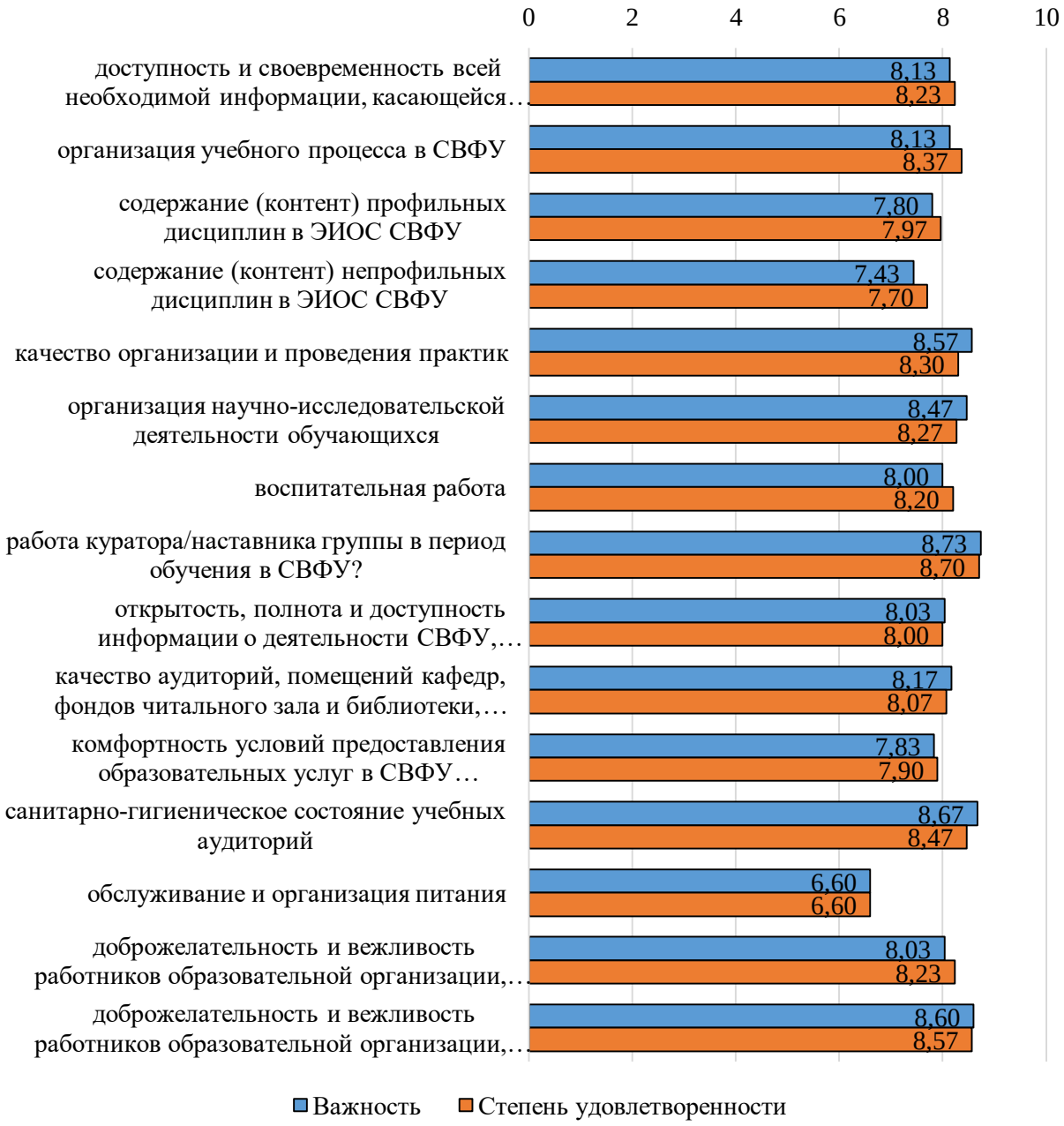


Рисунок 10 – Важность/Степень удовлетворенности критериев МПТИ (в баллах).

Второй Нерюнгринский технический институт, здесь также наименьший балл имеет критерий «обслуживание и организация питания» - 5,32/5,11. В целом в данном филиале баллы средние, баллы выше 8 имеют лишь 2 критерия.

Рисунок 11 – Важность/Степень удовлетворенности критериев НТИ (в баллах).

В Чукотском филиале приняли участие в анкетировании большинство выпускников (60%), выборка по ним не является вполне репрезентативной, так как выпускников всего 5 и опрошено 3. Тем не менее, в целом по филиалу социологические данные отражают реальную картину и оценки довольно высокие.

Рисунок 12 – Важность/Степень удовлетворенности критериев ЧФ (в баллах)

Таблица 2 – Рейтинг удовлетворенности по критериям МПТИ.

Удовлетворенность студентов выпускного курса МПТИ. (в порядке убывания)	
работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ?	8,70
доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, кураторы/наставники, тренеры, инструкторы)	8,57
санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий	8,47
организация учебного процесса в СВФУ	8,37
качество организации и проведения практик	8,30
организация научно-исследовательской деятельности обучающихся	8,27
доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса	8,23
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)	8,23
воспитательная работа	8,20
качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ	8,07
открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте	8,00
содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	7,97
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)	7,90
содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	7,70
обслуживание и организация питания	6,60

Таблица 3 – Рейтинг удовлетворенности по критериям НТИ.

Удовлетворенность студентов выпускного курса НТИ. (в порядке убывания)	
работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ?	8,43
содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	8,04
организация учебного процесса в СВФУ	7,93

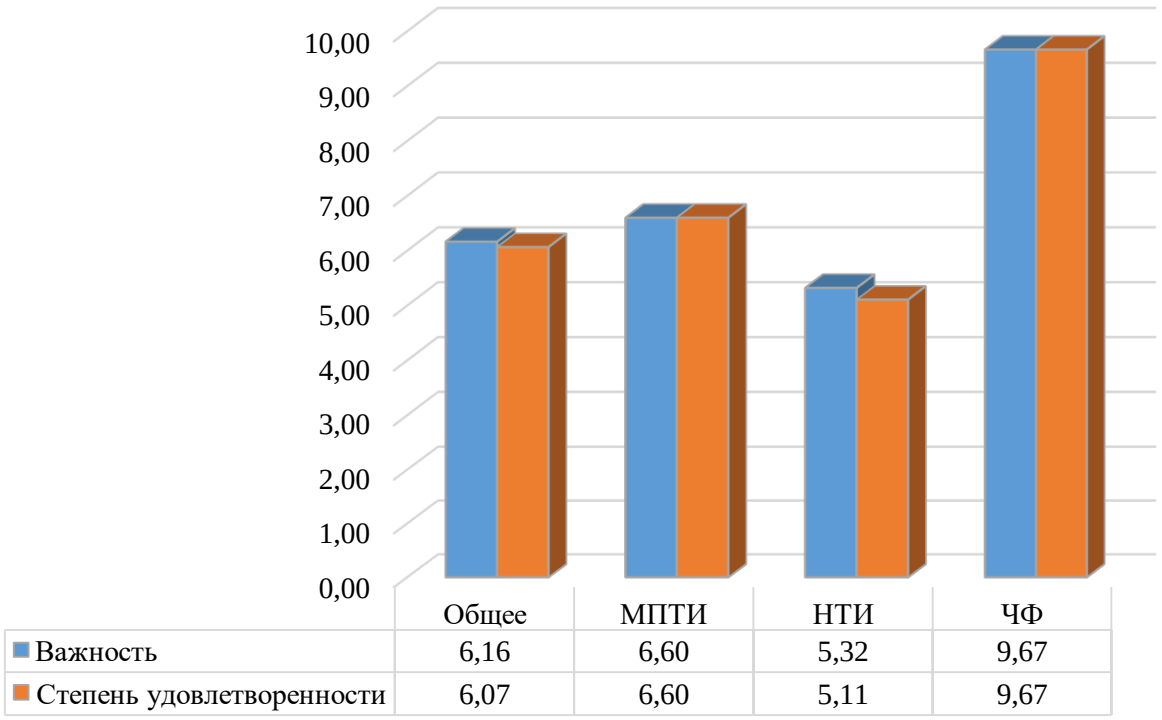
доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса	7,82
содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	7,79
доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части, деканата, учебно-методического отдела)	7,68
открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте	7,68
организация научно-исследовательской деятельности обучающихся	7,64
доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, кураторы/наставники, тренеры, инструкторы)	7,50
санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий	7,46
воспитательная работа	7,43
качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ	7,43
качество организации и проведения практик	7,11
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)	6,68
обслуживание и организация питания	5,11

Таблица 4 - Рейтинг удовлетворенности по критериям ЧФ.

Удовлетворенность студентов выпускного курса ЧФ. (в порядке убывания)	
качество организации и проведения практик	10,00
организация научно-исследовательской деятельности обучающихся	10,00
воспитательная работа	10,00
санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий	10,00
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)	10,00
доступность и своевременность всей необходимой информации, касающейся учебного процесса	9,67

организация учебного процесса в СВФУ	9,67
содержание (контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	9,67
содержание (контент) непрофильных дисциплин в ЭИОС СВФУ	9,67
работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ?	9,67
открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте	9,67
качество аудиторий, помещений кафедр, фондов читального зала и библиотеки, учебных лабораторий и оборудования СВФУ	9,67
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)	9,67
обслуживание и организация питания	9,67
доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, кураторы/наставники, тренеры, инструкторы)	9,67

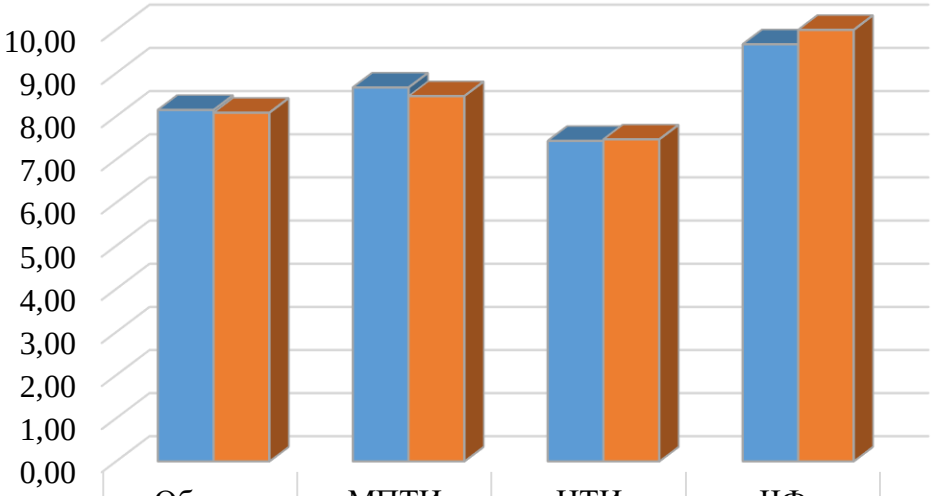
По результатам анкетирования очень низкие баллы были поставлены на обслуживание и организацию питания, по предложениям и замечаниям студентов, в филиалах отсутствуют столовые (кроме Чукотского филиала).



	Общее	МПТИ	НТИ	ЧФ
Важность	6,16	6,60	5,32	9,67
Степень удовлетворенности	6,07	6,60	5,11	9,67

Рисунок 13 – Обслуживание и организация питания по филиалам (в баллах).

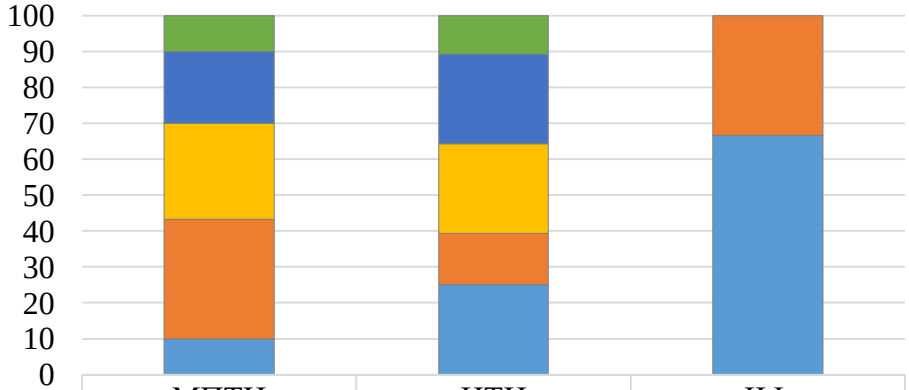
По санитарно-гигиенической состояний учебных аудиторий в целом баллы средние. Низкий балл у НТИ.



	Общее	МПТИ	НТИ	ЧФ
Важность	8,15	8,67	7,43	9,67
Степень удовлетворенности	8,08	8,47	7,46	10

Рисунок 14 – Санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий по филиалам (в баллах).

По результатам оценки возможности учиться для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов удобства помещений не все условия предоставляются, так как баллы достаточно низкие в НТИ по сравнению с другими филиалами СВФУ.



	МПТИ	НТИ	ЧФ
Затрудняюсь ответить	10	10,71	0
неудовлетворительно	20	25	0
удовлетворительно	26,67	25	0
хорошо	33,33	14,29	33,33
отлично	10	25	66,67

Рисунок 15 – Оценка возможности обучения людей с ограниченными возможностями и инвалидов в учебном корпусе с точки зрения удобства помещений (%).

Вопрос 17. «Создана ли в СВФУ атмосфера, благоприятная для обучения?» наибольшее количество студентов ответили, что в СВФУ благоприятная атмосфера.

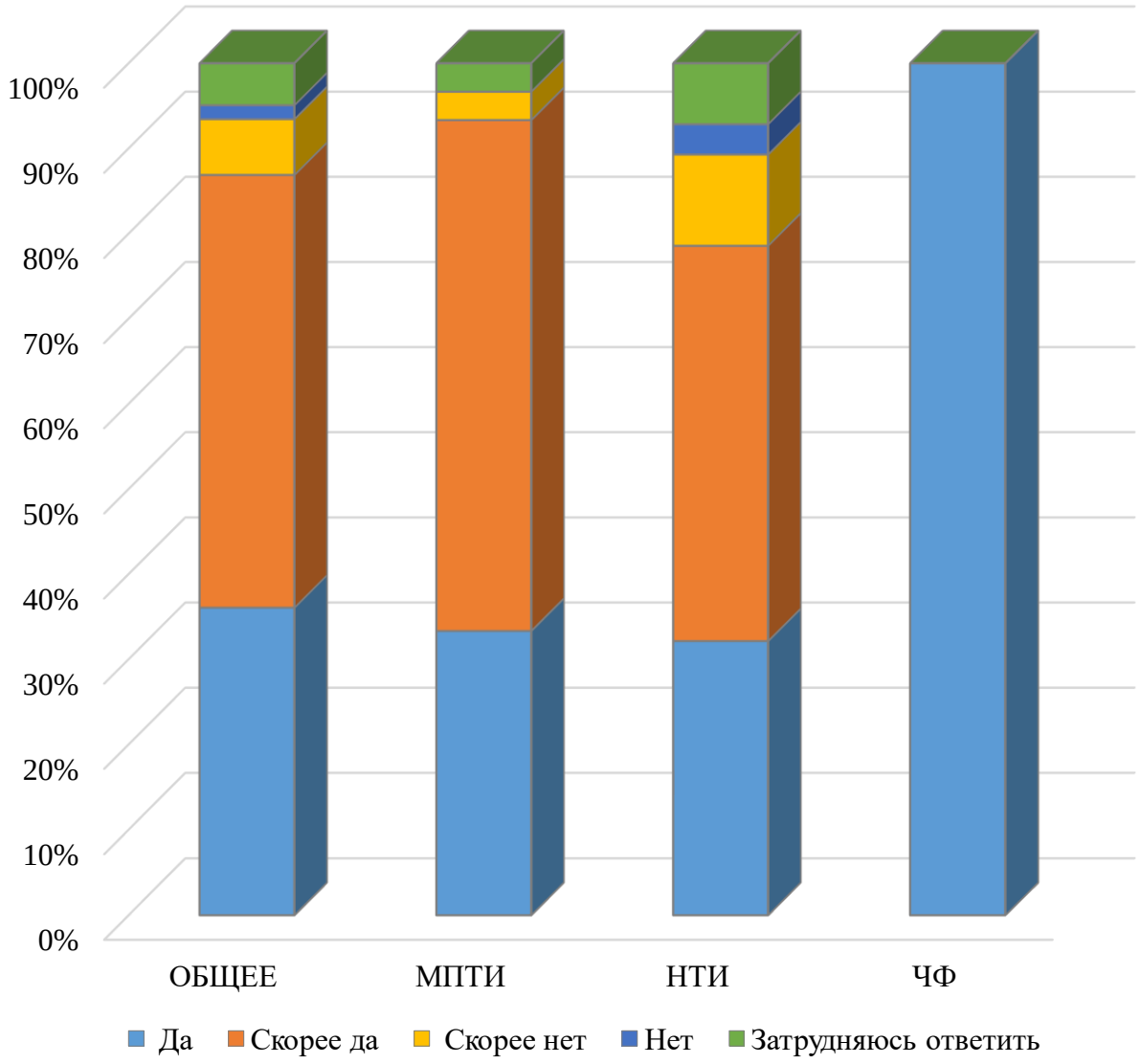


Рисунок 16 – Ответы на вопрос 17

Вопрос 18. «Принимаете / принимали ли Вы участие в работе органов студенческого самоуправления (первичная профсоюзная организация студентов СВФУ (ППОС), студенческий координационный совет СВФУ (СКС)» большинство ответили «нет», примерно около 30-40 % студентов принимали участие в студенческих организациях.

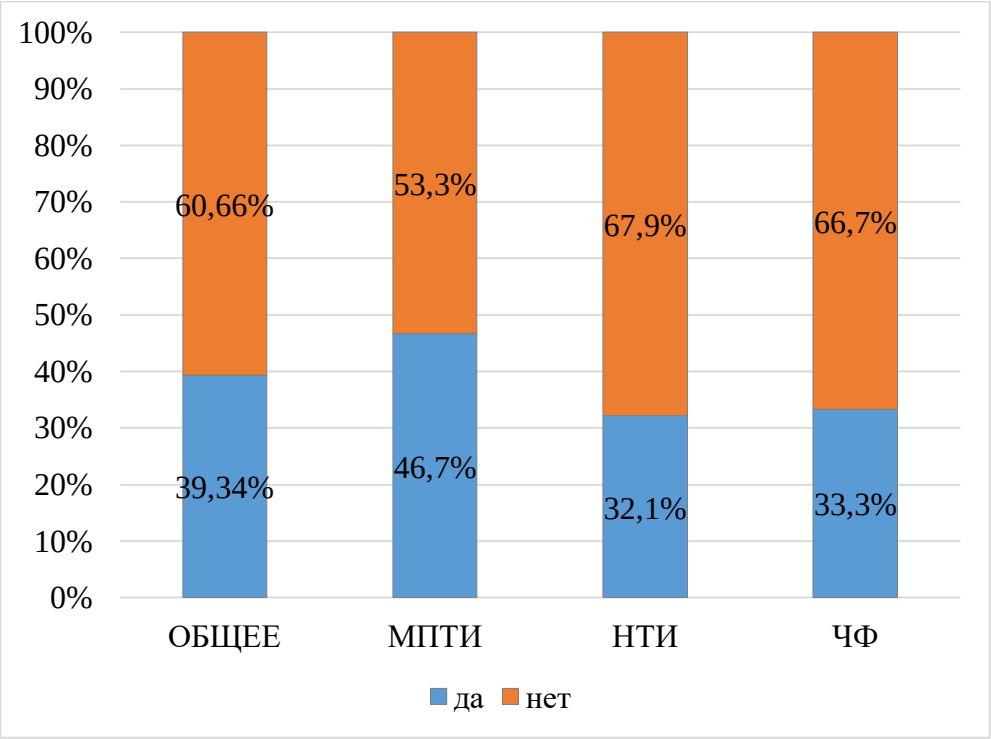


Рисунок 17 – Ответы на вопрос 18

Вопрос 19. «Советовал ли Вам кто-нибудь поступать в СВФУ, и если да, то кто?» большинство респондентов поступили в СВФУ по: собственной инициативе – 57,4% (35 чел.), совету родителей/родственников - 23,0% (14 чел.), совету друзей и знакомых – 8,2% (5 чел.), совету учителей – 6,6% (4 чел.) и совету выпускников СВФУ/ЯГУ – 4,9% (3 чел.).

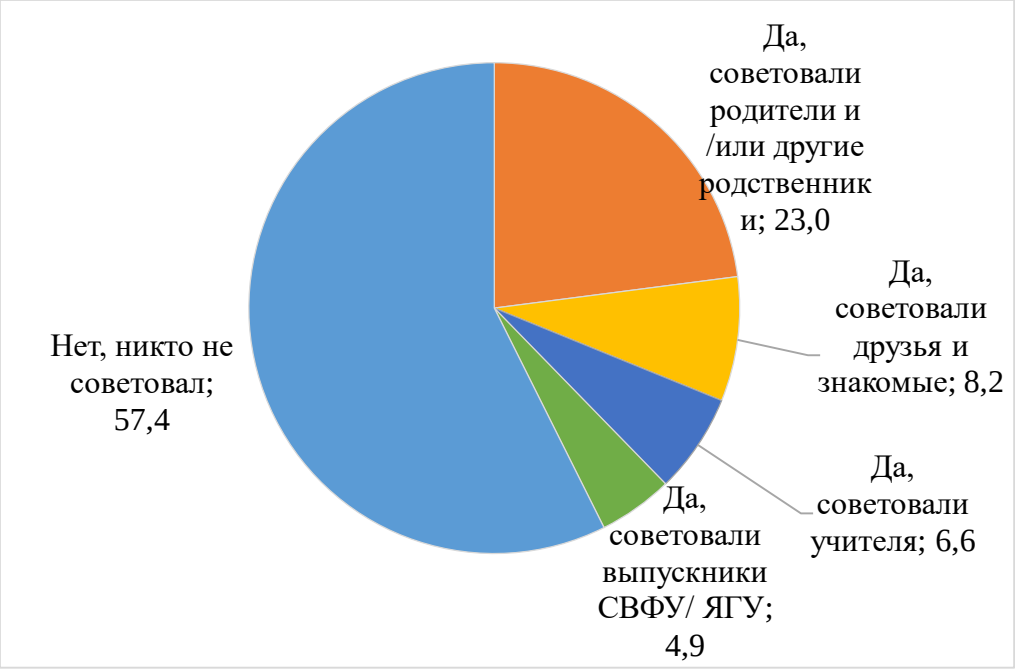


Рисунок 18 – Ответы на вопрос 19

Вопрос 20. «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» в целом баллы средние у МПТИ и НТИ, а у ЧФ высокий.

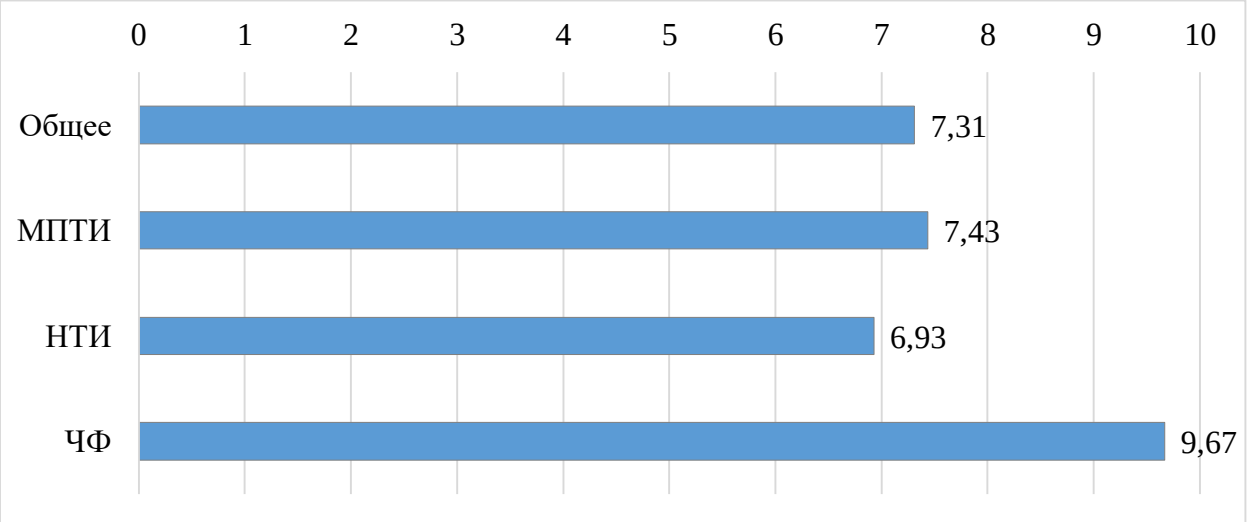


Рисунок 19 – Средние оценки филиалов о рекомендации СВФУ своим родственникам и знакомым для получения высшего образования.

ИНДЕКС 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 №20): «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», где 0 – абсолютно точно не порекомендую, 10 - абсолютно точно порекомендую. Таблица 3 демонстрирует распределение респондентов по категориям потребителей в разрезе образовательных программ.

Таблица 5 – Распределение респондентов по категориям потребителей

Категория	Доля		
	МПТИ	НТИ	ЧФ
Промоутеры (9-10 баллов)	33,3%	32,1%	100%
Нейтральные (7-8 баллов)	40%	32,1%	0
Детракторы (1-6 баллов)	26,7%	35,7%	0
Всего:	100%	100%	100%

Расчет индекса потребительской лояльности производят по формуле:

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

где L – число лояльных потребителей «промоутеров»;

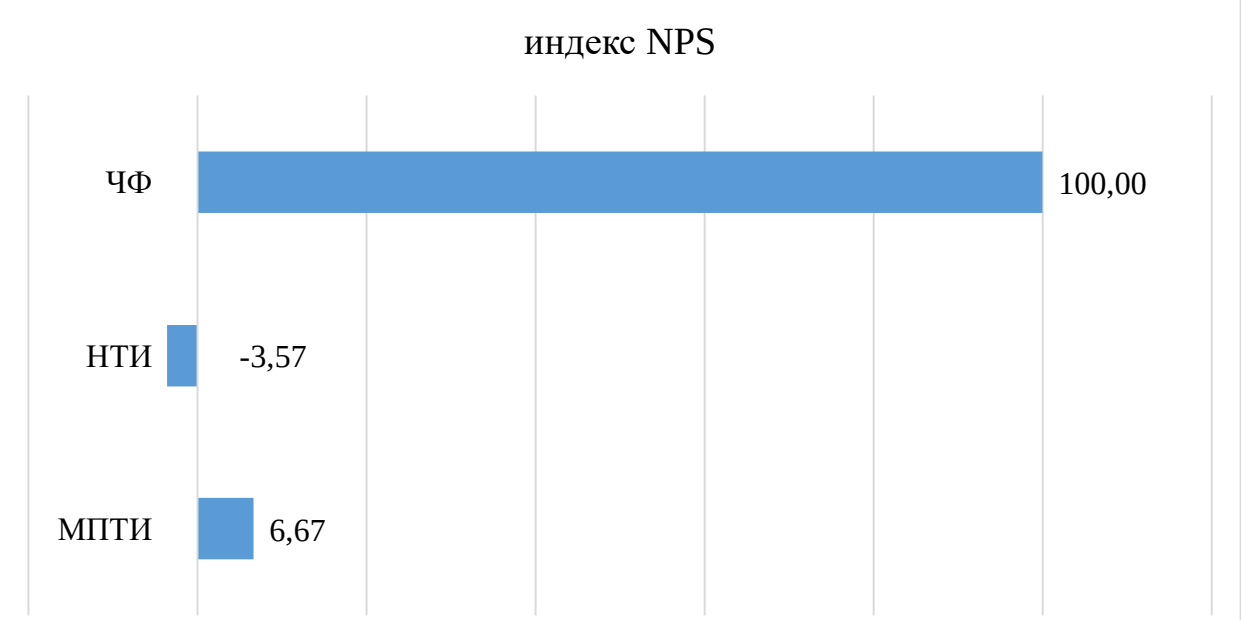
π – число негативно настроенных потребителей «детракторов»,

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 27) представлены результаты расчета индекса потребительской лояльности «Net Promoter Score» - NPS по филиалам. Следует обратить внимание на то, что выпускники Чукотского филиала со 100% вероятностью будут рекомендовать СВФУ, отрицательный процент у НТИ.



	МПТИ	НТИ	ЧФ
индекс NPS	6,67	-3,57	100,00

Рисунок 20 – Индекс NPS (Net Promoter Score)

Последний открытый вопрос 21. «Какие изменения Вы бы предложили для улучшения работы СВФУ? (впишите, пожалуйста, ответ)», ответы студентов предложены ниже в следующих таблицах.

Таблица 6 - Рейтинг предложений и замечаний студентов МПТИ.

№№	Формулировка ответа	Количество предложений студентов
1	Больше практических занятий, для закрепления теоретических знаний	4
2	Стабильно работающая столовая с демократичными ценами	2
3	Ремонт старого корпуса	1
4	Убрать корпус на Тихонова, поставить фонтанчики.	1

5	Читалки в общежитиях	1
6	Питьевая вода	1
7	Закройте библиотеку, есть же электронные учебники.	1

Таблица 7 – Рейтинг предложений и замечаний НТИ.

№№	Формулировка ответа	Количество предложений студентов
1	Открыть столовую	6
2	Организация досугового центра и проведение мероприятий	2
3	Повышение эффективности обучения и работа кружков	2
4	Зоны отдыха	2
5	Питьевая вода (кулеры с водой)	2
6	Средства личной гигиены (мыло, туалетные бумаги)	1
7	Новое общежитие	1
8	Удобства для людей с ОВЗ	1

Таблица 8 – Рейтинг предложений и замечаний ЧФ.

№№	Формулировка ответа	Количество предложений студентов
1	Отдельный корпус	1

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В анкетировании «Оценка условий, содержания, организации и качества образовательного процесса» приняли участие 61 студентов, наибольший охват обеспечил Нерюнгринский технический институт - 75%, далее Мирнинский политехнический институт - 73% и Чукотский филиал 60%.

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

- работа куратора/наставника группы в период обучения в СВФУ;

- организация учебного процесса в СВФУ;

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

- доступность и своевременность всей необходимой информации, касающегося учебного процесса;

- содержание(контент) профильных дисциплин в ЭИОС СВФУ;

- санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий;

- организация научно-исследовательской деятельности обучающихся;

- 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).

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

- 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);

- обслуживание и организация питания;

- открытость, полнота и доступность информации о деятельности СВФУ, размещенная на ее официальном сайте;

- качество организации и проведения практик.

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

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 для закрепления теоретических знаний по направлению подготовки бакалавров «Нефтегазовое дело» МПТИ.

2. Условия образовательного процесса

Заместителям директора по административно-хозяйственной работе:

2.1. Рассмотреть возможность открытия пунктов питания (столовых) в филиалах СВФУ (НТИ, МПТИ).

3. Атмосфера вуза

Учебным подразделениям:

3.1. 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:

3.2. Рассмотреть возможность создания комфортных условий пребывания студентов в филиалах: организация зон отдыха и общения в холлах и коридорах корпусов.