

## **Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования: «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»**

Удовлетворенность студентов образовательными услугами – является одним из самых важных для любого университета задач. Поэтому забота о качестве, предоставляемых университетом услуг студентам, и в целом организация их обучения и досуга, являются наиболее важными критериями деятельности ППС и всех служб вуза. В условиях большой конкуренции между вузами, существующей на рынке образовательных услуг, каждый университет должен постоянно работать над повышением качества образовательных услуг, предоставляемых им своим студентам. Неудовлетворенность студентов качеством образовательных услуг может привести к множеству негативных последствий, таких как: понижение мотивации студентов к учебе, к желанию перевестись в другой вуз, к росту негативных отзывов об университете, которые будут отрицательно влиять на его имидж и, как следствие, на привлекательность университета среди выпускников школ и колледжей.

Показатели удовлетворенности студентов КарУК анализируются с 2005 года, инструментарий исследования неоднократно корректировался, совершенствовался и дополнялся.

С целью совершенствования системы обучения студентов КЭУК согласно плану Департамента стратегического развития в декабре месяце был проведен социологический опрос на предмет удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг.

**Объект исследования** – студенты 2, 3, 4-х курсов дневного обучения.

**Цель исследования** – выявить степень удовлетворенности студентов качеством предоставляемых образовательных услуг.

**Задачи исследования:**

- 1) выявить мнение студентов, о качестве образовательных услуг предоставляемых университетом;
- 2) выявить степень удовлетворенности студентов материально-технической базой университета;
- 3) выявить степень удовлетворенности студентов качеством преподавания ППС вуза;
- 4) выявить причины возникновения трудностей и проблем в процессе учебной деятельности студентов;
- 5) определить потребности студентов в содержании предоставляемых образовательных услуг вуза.

**Метод исследования** – индивидуальный анкетный опрос.

**Метод обработки информации** – пакет прикладных программ SPSS.

**Метод выборки:** Отбор респондентов осуществлялся методом гнездовой (кластерной) выборки. Количество студентов всех факультетов университета, принявших участие в исследовании, составило 512 чел.

**В ходе проведенного опроса были получены следующие результаты:**

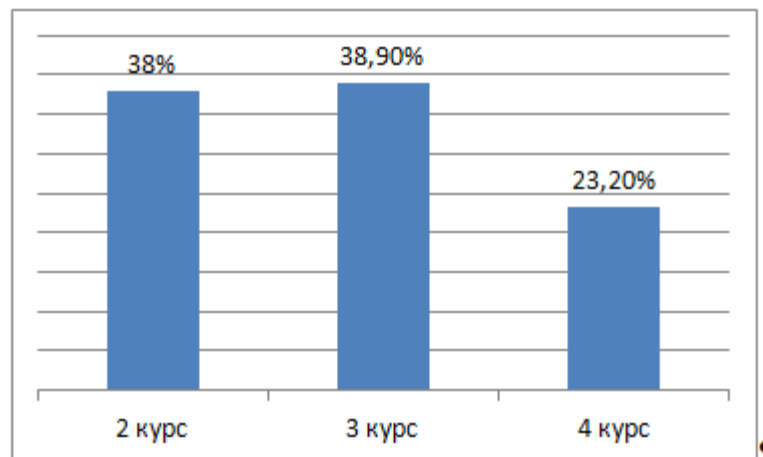


Рис.1 – Общее количество студентов 2-4 курсов

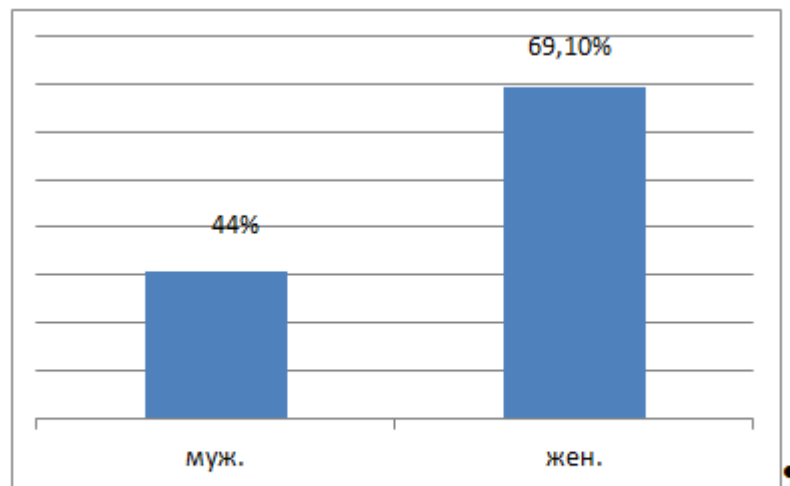


Рис.2 – Представители мужского и женского пола

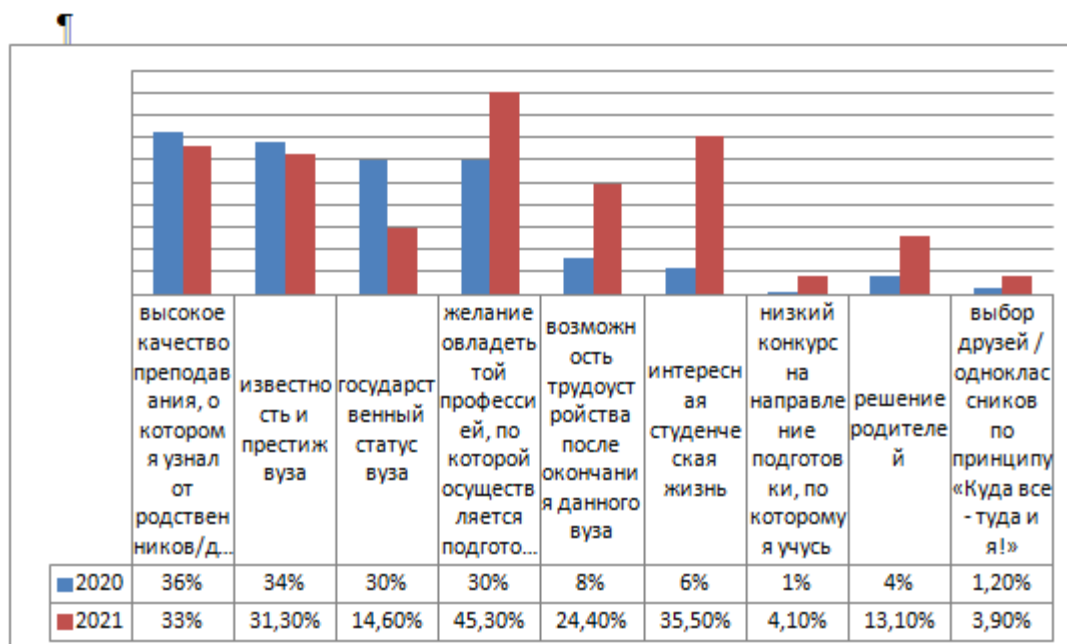


Рис.3 - «Почему Вы выбрали именно наш вуз?»

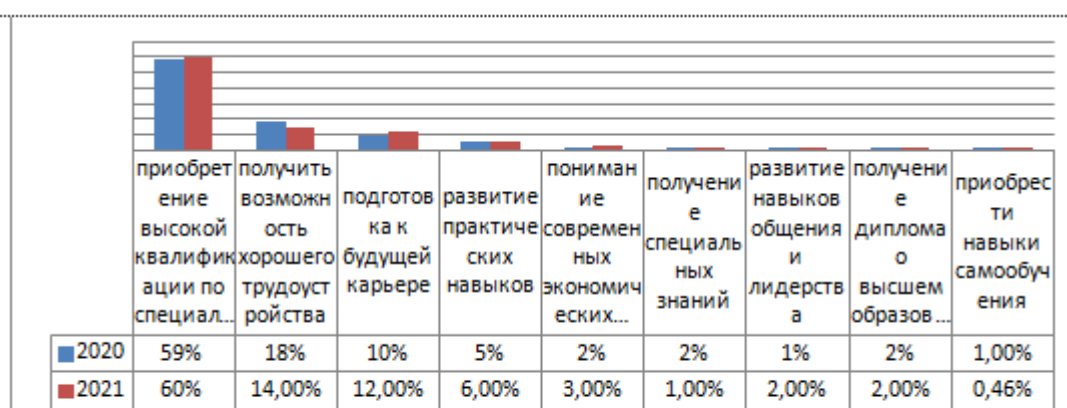


Рис.4 - «Выберите наиболее значимые для Вас цели обучения в вузе»

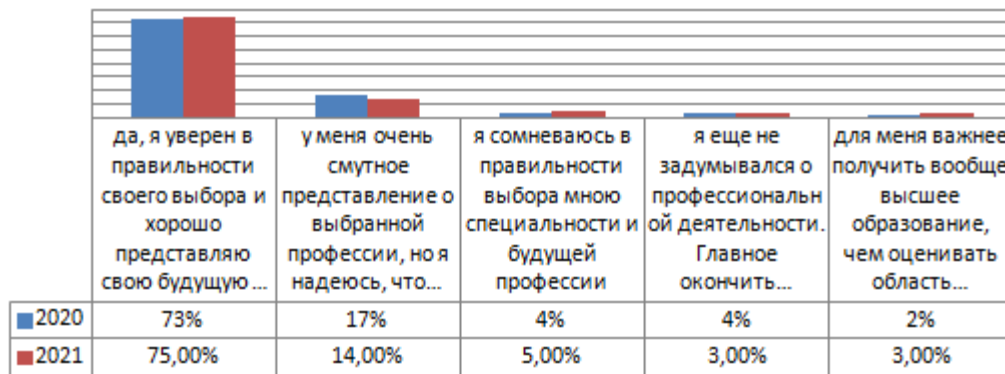


Рис.5 -« Можете ли Вы сказать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?»

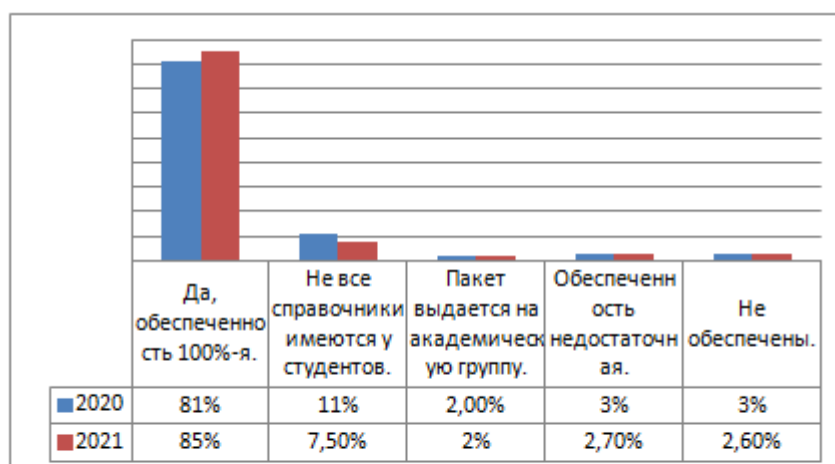


Рис.6 - Обеспечены ли Вы различными информационными справочниками?

Таблица-1. Конкретизация мнений студентов об университете

Показатель	Балл											
	5		4		3		2		1		0	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Соответствие информации, излагаемой преподавателем, тематике предмета	81%	83%	17%	13%	2%	4%	-	-	-	-	-	0
Оснащенность современным оборудованием лабораторно-практических занятий	80%	82%	16%	15%	4%	3%	-	0	0	0	0	0
Актуальность и востребованность содержания учебных программ, преподаваемого на занятиях	78%	80,3%	19%	10,2%	2%	9,5%	1%	0	0	0	0	0
Способность преподавателя заинтересовать студентов в процессе обучения	76%	78,6%	18%	20%	4%	1,4%	2%	0	0	0	0	0
Доступность прохождения практики на производстве, ее эффективность	77%	79,7%	18%	17,6%	4%	2,7%	1%	0	0	0	-	0
Объективность и прозрачность оценки знаний студентов по критериям, известным студентам	79%	81,2%	18%	12,6%	3%	6,2%	-	0	0	0	-	0
Использование методов и форм контроля для оценки сформированности компетенций как результатов обучения	78%	80%	19%	17%	2%	3%	1%	0	0	0	0	0
Уважительное отношение к студентам со стороны ППС, сотрудников, администрации вуза	80%	83,4%	17%	16,4%	3%	0,2%	-	0	0	0	-	0
Наличие эффективных служб поддержки студентов	78%	81,6%	18%	17%	3%	1,4%	1%	0	0	0	0	0

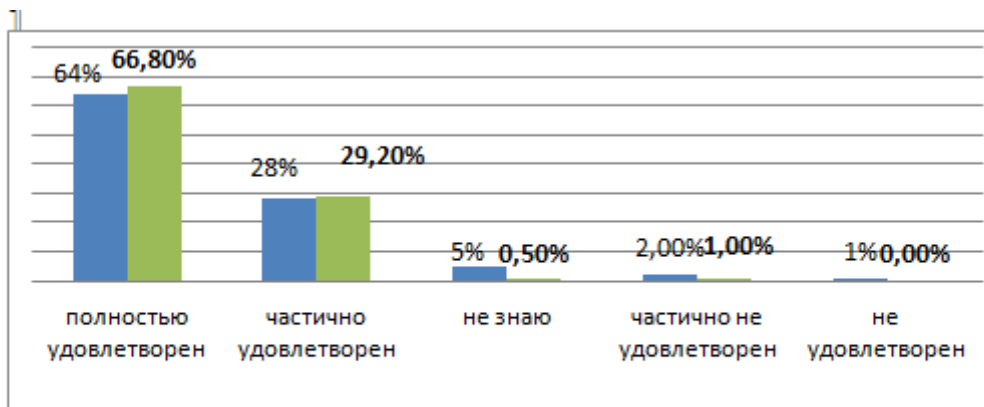


Рис. 7 – «В какой степени Вы удовлетворены результатами своего обучения?»



Рис. 8 – «Считаете ли Вы, что существующая система оценки знаний достаточно объективна и справедлива, доступна и ясна для понимания?»

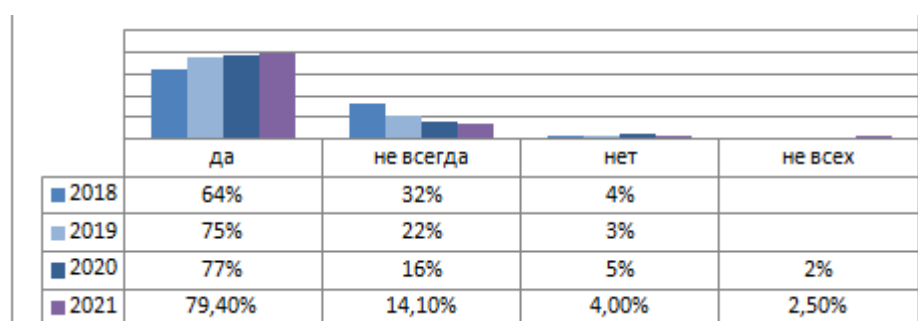


Рис. 9 – «Информирует ли Вас администрация вуза об оказании социальной поддержки студентам?»

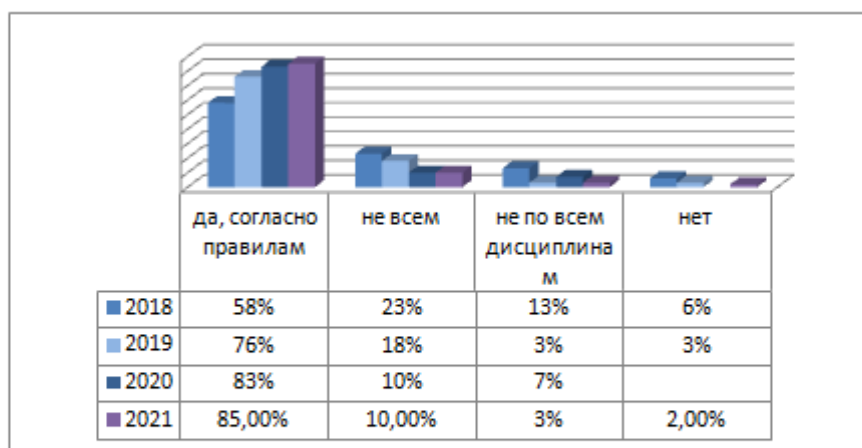


Рис.10 – Оказание академической помощи студентам, не справляющимся с академическими требованиями

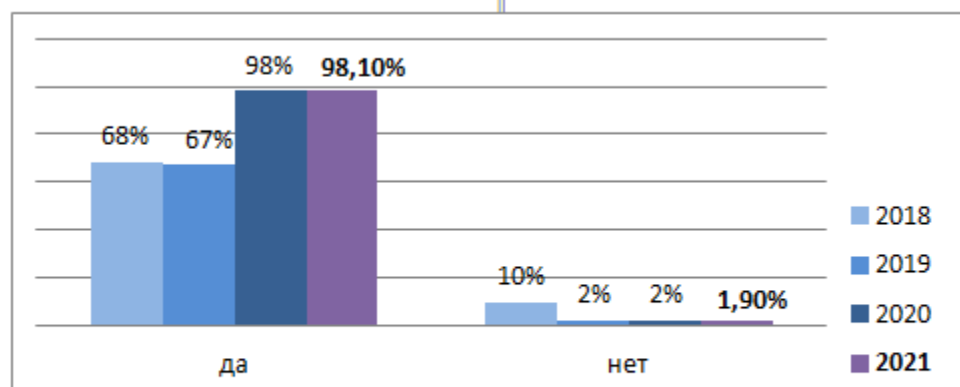


Рис.11 – «Считаете ли Вы международные связи вуза достаточными для реализации академической мобильности?»

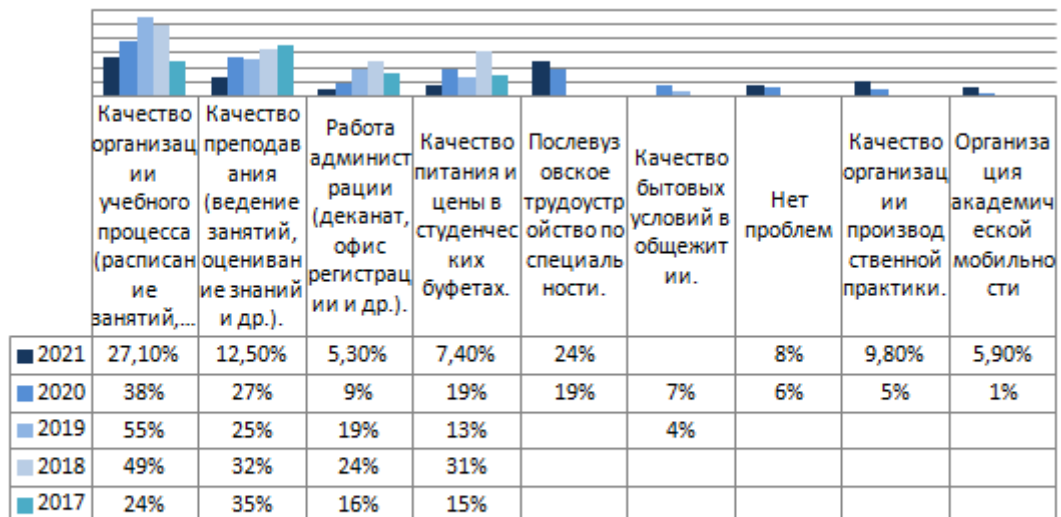


Рис.12 -- «Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?»





Таблица-2. Результаты сопровождения образовательного процесса

Показатель	Баллы											
	5а		4а		3а		2а		1а		0а	
	2020а	2021а	2020а	2021а	2020а	2021а	2020а	2021а	2020а	2021а	2020а	2021а
Информационное обеспечение (информация об учебных, научных, внеучебных мероприятиях)	78%	79%	19%	20%	3%	1%						
Доступ к компьютерным технологиям	83%	84,3%	15%	14,2%	2%	1,5%						
Оснащенность и укомплектованность библиотеки (обеспечение методической и учебной литературы)	82%	85,2%	15%	12%	3%	2,8%						
Удобные аудитории	78%	80,6%	18%	17,3%	4%	2,1%						
Удобное расписание, с равномерным распределением учебной нагрузки	74%	76,8%	19%	17,9%	5%	5,3%	2%					
Учебно-методическое обеспечение (учебники, учебные пособия)	79%	82,3%	17%	15,5%	4%	2,2%	-					
Доступность учебных материалов на электронных носителях	78%	81,2%	19%	17%	3%	1,8%	-					
Консультативное обеспечение (оказание помощи в решении учебных, профессиональных и личностных проблем)	76%	80%	18%	18%	6%	2%	-					
Работа столовой	79%	85%	17%	15%	4%							
Работа медицинского кабинета	78%	82,3%	17%	16,1%	5%	1,6%						
Содействие в организации трудоустройства выпускников вуза	80%	83,5%	16%	15,3%	4%	1,2%						

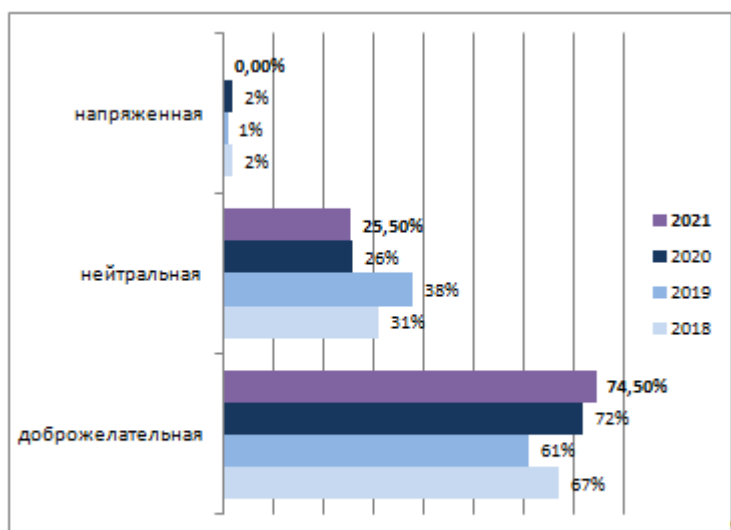


Рис.13 – Состояние морально-психологической атмосферы

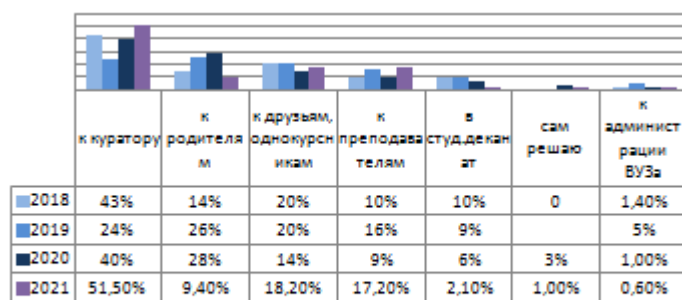


Рис.14 - «Когда возникают какие-либо проблемы, связанные с учебкой к кому вы обращаетесь за помощью в первую очередь?»

Таблица 3. Оценка преподавателей университета

Показатель	Отлично		Хорошо		Удовлетворительно		Неудовлетворительно	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Знания, квалификация	65%	<b>68,6%</b>	30%	<b>28,2%</b>	5%	<b>3,2%</b>	-	0
Объективность оценок	51%	<b>53,4%</b>	37%	<b>36,3%</b>	11%	<b>10,3%</b>	1%	0
Проведение дискуссий на тему изучаемого материала	51%	<b>56,8%</b>	38%	<b>38,5%</b>	10%	<b>4,7%</b>	1%	0
Ясное, понятное преподнесение материала лекций	57%	<b>59,7%</b>	34%	<b>37,4%</b>	9%	<b>2,9%</b>	-	0
Умение вызвать и поддержать интерес к предмету	58%	<b>60%</b>	38%	<b>38,5%</b>	4%	<b>1,5%</b>	-	0
Владение современными инновационными технологиями обучения	60%	<b>64,3%</b>	36%	<b>30%</b>	4%	<b>5,7%</b>	-	0
Соблюдение Кодекса чести, этики преподавателя	62%	<b>65,9%</b>	32%	<b>30,7%</b>	6%	<b>3,4%</b>	-	0

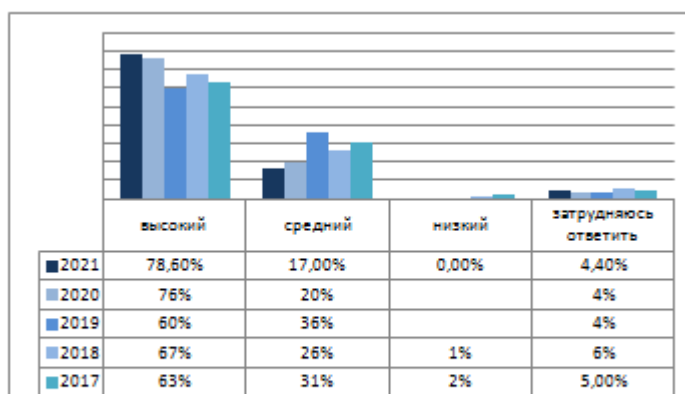


Рис. 15 - «Как Вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей университета?»

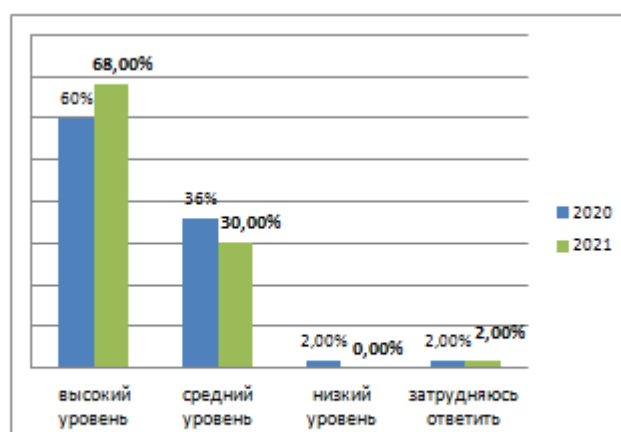


Рис.16 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей теоретической подготовки по специальности?»

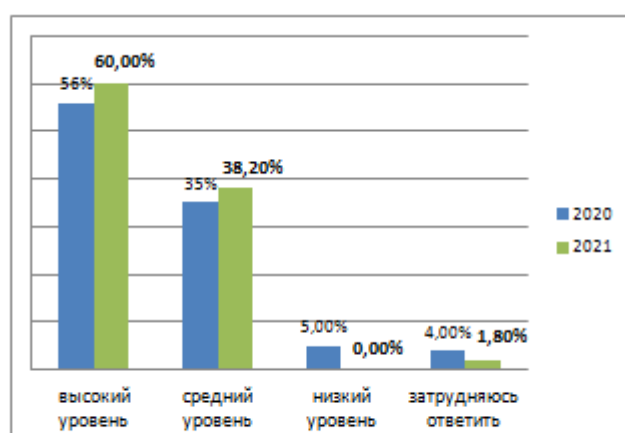


Рис.17 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности?»

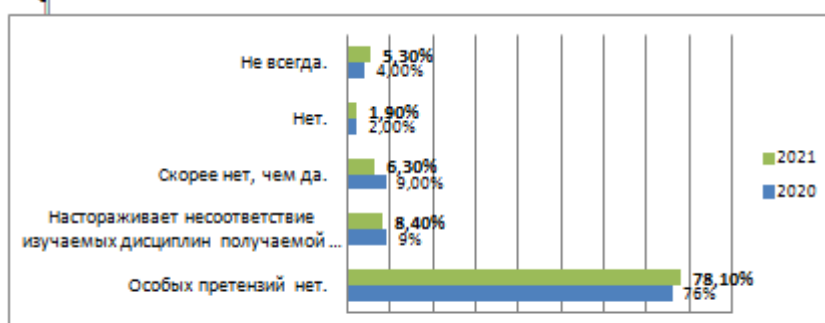


Рис.18 – «Удовлетворяет ли Вас организация и проведение профессиональных практик?»

Таблица 4. Участие во внеучебной деятельности университета

Показатель	Да		Нет	
	2020г	2021г	2020г	2021г
В студенческих научных конференциях	48%	45%	52%	55%
В творческих клубах-студиях	26%	32,6%	74%	67,4%
В работе кружков, секций по интересам	30%	38%	70%	62%
В политических мероприятиях	22%	23,8%	78%	76,2%
В спортивных мероприятиях	34%	33%	66%	67%
В заседаниях студенческого совета	31%	28,5%	69%	71,5%

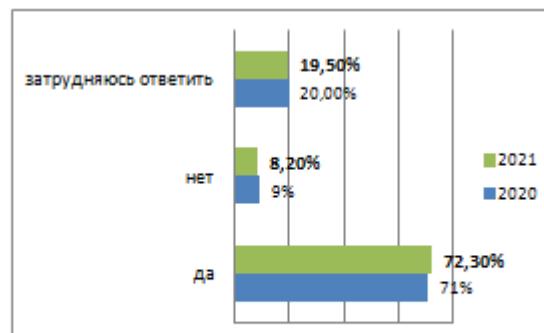


Рис.19 – «Соответствие вуза Вашему представлению об идеале высшего образования?»

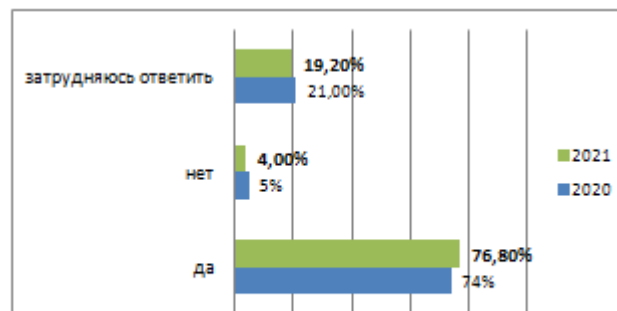


Рис.20 – «Если бы была возможность поступить в вуз снова, выбрали бы Вы вновь данный вуз?»