

Министерство науки и высшего образования РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский государственный университет»	Отчет	
Отчет по результатам мониторинга удовлетворенности стейкхолдеров «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»	.	

Авторский коллектив:
Джанджуа Р.Р.
Ёлкина О.А.
Лукьянова Е.Л.

Отчет по результатам мониторинга
«Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»

Заведующий учебной лабораторией
социологических и маркетинговых исследований
Ёлкина О.А.

«30» ноября 2024

Ульяновск, 2024

Введение

Министерство науки и высшего образования РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский государственный университет»	Отчет	
Отчет по результатам мониторинга удовлетворенности стейкхолдеров «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»		

В 2024 году был проведен мониторинг удовлетворенности стейкхолдеров, включающий исследование удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг.

В соответствии с Политикой в области качества Ульяновский государственный университет стремится удовлетворить текущие запросы, предвосхитить и превзойти ожидания всех стейкхолдеров. Результаты исследований имеют большое значение для полноценного функционирования и развития всех подразделений университета, так как мониторинг включает оценку удовлетворенности по каждой образовательной программе. Анкетирование для мониторинга мнения студентов, преподавателей и работодателей об условиях организации образовательного процесса и качестве образовательных услуг является одной из форм контроля: выполнения требований ФГОС; комплексной системой наблюдения за динамикой и состоянием качества образования в УлГУ.

Целью исследования - получения объективной информации об условиях организации образовательного процесса и планирования мероприятий по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

Для проведения мониторинга был разработан отдельный сервис Электронно-информационной образовательной среды.

Министерство науки и высшего образования РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский государственный университет»	Отчет	
Отчет по результатам мониторинга удовлетворенности стейкхолдеров «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»		

Удовлетворенность студентов УлГУ качеством образовательных услуг

Дизайн исследования - онлайн-анкетирование студентов Ульяновского государственного университета. В исследование были включены студенты всех курсов и всех факультетов (в том числе техникумы и колледжи УлГУ) по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, ординатуры и программам среднего профессионального образования с помощью платформы «Электронная информационно-образовательная среда».

Выборка: в опросе участвовали 1530 человек.

Методика проведения опроса

Студенты оценивали общую удовлетворенность качеством образовательных услуг по 19-ти параметрам, объединенным в 5 блоков.

1. ОТМЕТЬТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ СОСТОЯНИЕМ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ УЛГУ И ОСНАЩЕННОСТЬЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА Оцените свою удовлетворённость каждой характеристикой. *Оцените по 5-балльной шкале от 1 до 5, где 5 – очень высокий уровень оценки, а 1 – крайне низкий уровень.*

Характеристики	Удовлетворённость Выберите один ответ для каждой характеристикой!
1.1. Оцените свою удовлетворенность состоянием учебных аудиторий УлГУ, в которых Вы занимаетесь чаще всего	1 2 3 4 5
1.2. Оцените свою удовлетворенность наличием в аудиториях мультимедийного оборудования (проектор, телевизор, аудиотехника, микрофон)	1 2 3 4 5
1.3. Оцените свою удовлетворенность наличием специального оборудования для эффективного обучения по Вашей специальности	1 2 3 4 5
1.4. Оцените свою удовлетворенность наличием помещений для самостоятельной работы и свободного доступа в них.	1 2 3 4 5
1.5. Насколько удовлетворяют Вашим потребностям эти помещения для самостоятельной работы (они оснащены компьютерной техникой с выходом в Интернет, имеется доступ к профессиональным базам, необходимым материалам).	1 2 3 4 5
1.6. Оцените свою удовлетворенность работой компьютерных классов университета.	1 2 3 4 5
1.7. Насколько Вы удовлетворены удобством работы в ЭИОС.	1 2 3 4 5

2. ОЦЕНИТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ВАШЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММОЙ ПО СЛЕДУЮЩИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ? Оцените свою удовлетворённость каждой характеристикой по шкале от 1 до 5, где 5 – очень высокий уровень оценки, а 1 – крайне низкий уровень.

Характеристики	Удовлетворённость Выберите один ответ для
----------------	----------------------------------------------

Министерство науки и высшего образования РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский государственный университет»	Отчет	
Отчет по результатам мониторинга удовлетворенности стейкхолдеров «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»		

	каждой характеристикой!
2.1. Оцените свою удовлетворенность количеством теоретических занятий (лекции)	1 2 3 4 5
2.2. Оцените свою удовлетворенность количеством практических занятий (семинары, лабораторные, практикумы)	1 2 3 4 5
2.3. Насколько Вы удовлетворены возможностью участия в формировании своей индивидуальной образовательной программы	1 2 3 4 5

3. ОЦЕНИТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ВАШЕЙ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ ПО СЛЕДУЮЩИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ? Оцените по 5-балльной шкале от 1 до 5, где 5 – очень высокий уровень оценки, а 1 – крайне низкий уровень.

Характеристики	Удовлетворённость Выберите один ответ для каждой характеристикой!
3.1. Оцените свою удовлетворенность консультациями с преподавателями и методической помощью преподавателей в учебном процессе	1 2 3 4 5
3.2. Оцените свою удовлетворенность организацией производственной практики на предприятиях	1 2 3 4 5
3.3. Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой и т.д.?	1 2 3 4 5
3.4. Оцените свою удовлетворенность широтой выбора дополнительной, специальной научной литературы, имеющейся в электронно-библиотечных системах университета?	1 2 3 4 5
3.5. Оцените свою удовлетворенность наличием методических материалов и рекомендаций для самостоятельной работы обучающихся	1 2 3 4 5

4. ОЦЕНИТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ РАБОТОЙ ДЕКАНАТА, КАФЕДРЫ? Оцените свою удовлетворённость каждой характеристикой по шкале от 1 до 5, где 5 – очень высокий уровень оценки, а 1 – крайне низкий уровень.

Характеристики	Удовлетворённость Выберите один ответ для каждой характеристики!
4.1. Оцените свою удовлетворенность удобством расписания	1 2 3 4 5
4.2. Оцените оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы кафедрой и деканатом	1 2 3 4 5

5. ОЦЕНИТЕ, НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ/ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ВНЕУЧЕБНОЙ АКТИВНОСТИ? Оцените свою удовлетворённость каждой характеристикой по шкале от 1 до 5, где 5 – очень высокий уровень оценки, а 1 – крайне низкий уровень.

Характеристики	Удовлетворённость Выберите один ответ для каждой характеристики!
5.1. Оцените удовлетворенность возможностями и условиями для реализации внеучебной активности (спорт, волонтерство, творчество: танцы, вокал и т.д.)	1 2 3 4 5
5.2. Оцените удовлетворенность возможностями и условиями для участия в исследовательской/проектной деятельности	1 2 3 4 5

Министерство науки и высшего образования РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский государственный университет»	Отчет	
Отчет по результатам мониторинга удовлетворенности стейкхолдеров «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»		

Студенты оценивали каждый параметр по 5-ти балльной шкале (5 – максимальный балл, 1 – минимальный балл). Оценки интерпретировались следующим образом:

- 5 баллов - проявляется практически всегда;
- 4 балла - проявляется часто;
- 3 балла - проявляется не всегда;
- 2 балла - проявляется редко;
- 1 балл - практически отсутствует.

Шкала оценок была содержательно трансформирована для каждого вопроса. В результате все данные попадали в общий массив данных и полученные баллы переводились в процент удовлетворенности по оценочной таблице соответствия.

Оценочная таблица соответствия

Степень удовлетворенности	Процентный интервал
Низкий уровень удовлетворенности	До 50%
Средний уровень удовлетворенности	От 50% до 75%
Высокий уровень удовлетворенности	От 75% до 90%
Максимальная удовлетворенность	От 90% до 100%

Таблица 3.

Обобщенные результаты опроса студентов Ульяновского государственного университета

Изучаемые параметры	Средний балл	Процентный интервал
Удовлетворенность оснащённостью учебного процесса и состоянием учебных аудиторий (суммарный ср. балл)	28,67	81,9%
1.1. Оцените свою удовлетворенность состоянием учебных аудиторий УлГУ, в которых Вы занимаетесь чаще всего.	4,01	80,3%
1.2. Оцените свою удовлетворенность наличием в аудиториях мультимедийного оборудования (проектор, телевизор, аудиотехника, микрофон).	4,07	81,3%
1.3. Оцените свою удовлетворенность наличием специального оборудования для эффективного обучения по Вашей специальности.	4,04	80,9%
1.4. Оцените свою удовлетворенность наличием помещений для самостоятельной работы и свободного доступа в них.	4,12	82,4%
1.5. Насколько удовлетворяют Вашим потребностям эти помещения для самостоятельной работы (они оснащены компьютерной техникой с выходом в Интернет, имеется доступ к профессиональным базам, необходимым материалам)?	4,11	82,2%

Министерство науки и высшего образования РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский государственный университет»	Отчет	
Отчет по результатам мониторинга удовлетворенности стейкхолдеров «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»		

1.6. Оцените свою удовлетворенность работой компьютерных классов университета.	4,21	84,2%
1.7. Насколько Вы удовлетворены удобством работы в ЭИОС?	4,11	82,2%
Удовлетворенность структурой учебной программы (суммарный ср. балл)	13,01	86,8%
2.1. Оцените свою удовлетворенность количеством теоретических занятий (лекции).	4,41	88,2%
2.2. Оцените свою удовлетворенность количеством практических занятий (семинары, лабораторные, практикумы)	4,40	88,1%
2.3. Насколько Вы удовлетворены возможностью участия в формировании своей индивидуальной образовательной программы?	4,20	84,0%
Удовлетворенность учебно-методическим обеспечением программы (суммарный ср. балл)	21,77	87,1%
3.1. Оцените свою удовлетворенность консультациями с преподавателями и методической помощью преподавателей в учебном процессе	4,43	88,7%
3.2. Оцените свою удовлетворенность организацией производственной практики на предприятиях	4,25	85,0%
3.3. Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой и т.д.?	4,34	86,8%
3.4. Оцените свою удовлетворенность широтой выбора дополнительной, специальной научной литературы, имеющейся в электронно-библиотечных системах университета?	4,40	87,9%
3.5. Оцените свою удовлетворенность наличием методических материалов и рекомендаций для самостоятельной работы обучающихся	4,35	86,9%
Удовлетворенность условиями организации обучения с стороны кафедр и деканата (суммарный ср. балл)	8,68	86,8%
4.1. Оцените свою удовлетворенность удобством расписания	4,24	84,7%
4.2. Оцените оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы кафедрой и деканатом	4,44	88,8%
Удовлетворенность организацией исследовательской /проектной деятельности и внеучебной активности в университете (суммарный ср. балл)	8,81	88,1%
5.1. Оцените удовлетворенность возможностями и условиями для реализации внеучебной активности (спорт, волонтерство, творчество: танцы, вокал и т.д.)	4,40	87,9%
5.2. Оцените удовлетворенность возможностями и условиями для участия в исследовательской/проектной деятельности	4,42	88,4%