Результаты оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных деятельностью ЮЗГУ сторон за 2021 год

Организация оценки удовлетворённости потребителей

Поддержание высокой степени удовлетворенности потребителей продукции и услуг университета и заинтересованных сторон – одна из ключевых измеримых целей в области качества, показатели которой документированы в Целях в области качества и Целевых показателях университета в области качества.

Анкетирование потребителей проводится в университете ежегодно на протяжении 15 лет.

Оценка удовлетворённости обучающихся, работодателей и персонала осуществляется анкетированием по методике оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон М 02.001–2016 на двух уровнях: университетский – общая удовлетворённость обучением в университете, удовлетворенность персонала; уровень кафедры – оценка удовлетворённости студентов преподаванием дисциплин и работодателей качеством подготовки выпускников.

Оценка удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг ежегодно организуется отделом менеджмента качества с привлечением уполномоченных по качеству структурных подразделений университета.

Оценка удовлетворённости персонала работой в университете ежегодно организуется отделом менеджмента качества посредством анкетирования всех категорий персонала университета (АУП, ППС, УВП, ПОП) при взаимодействии с уполномоченными по качеству структурных подразделений.

Оценка удовлетворённости обучающихся преподаванием дисциплин проводится посредством анкетирования в течение учебного года уполномоченными по качеству кафедр среди российских и иностранных обучающихся очной, заочной и очно-заочной форм обучения по всем дисциплинам, закреплёнными за кафедрами приказом ректора университета.

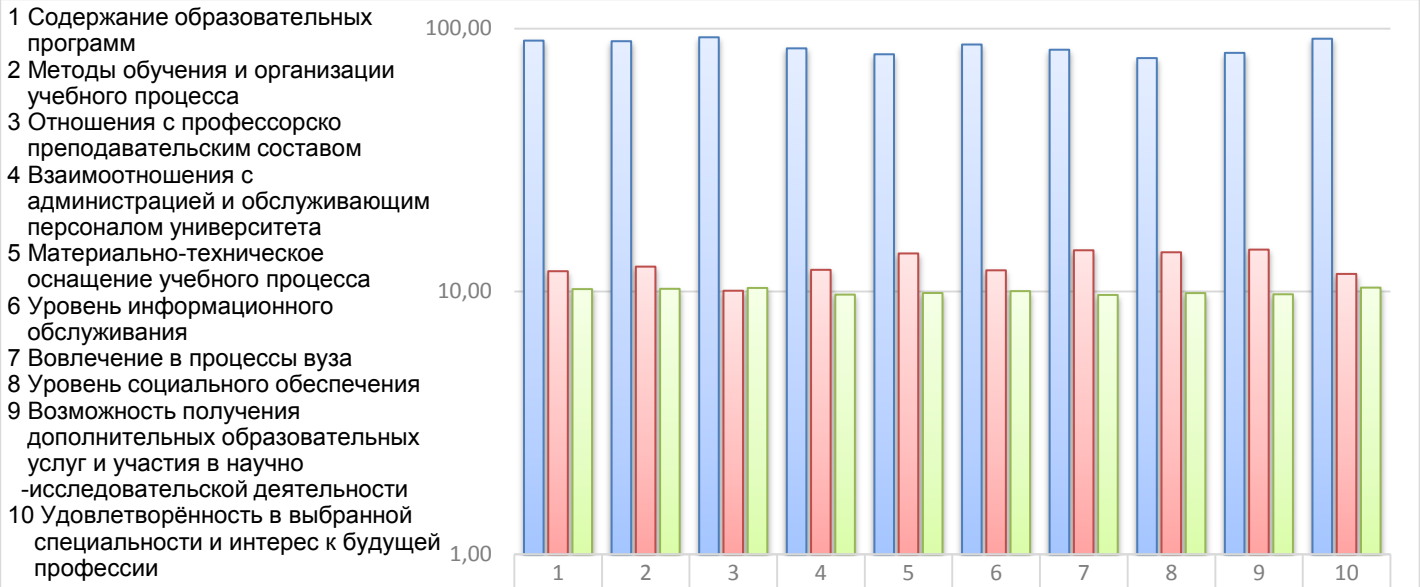
Оценка удовлетворённости работодателей качеством подготовки выпускников по направлениям подготовки (специальностям) проводится ежегодно уполномоченными по качеству выпускающих кафедр университета. Оценку проводят анкетированием представителя предприятия, непосредственно руководящего работой выпускника и способного оценить уровень компетенций выпускника, сформулировать области для улучшений.

Критерии, по которым проводится анкетирование определены методикой оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон М 02.001–2016.

Результаты оценки удовлетворённости отражены в ОТ УП/15–2021 Отчёте по оценке удовлетворённости потребителей и других заинтересованных деятельностью ЮЗГУ сторон за 2021 г., утвержденном ректором университета, рассматриваются на заседаниях кафедр, ученых советов факультетов, выводы и решения оформляются протоколами. Мероприятия по улучшению включаются в планы работ.

1 Оценка удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг в 2021 г.

Уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг – 85,56%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг средней оценки удовлетворённости составляет 12,71%. Графическое представление полученных результатов приведено на рисунке 1.



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Средняя оценка удовлетворенности по критерию, %	89,96	89,51	92,63	84,07	79,84	86,96	83,09	77,20	80,82	91,47
Отклонение индивидуальных оценок удовлетворенности от среднего значения, %	11,94	12,43	10,07	12,09	13,95	12,04	14,35	14,10	14,43	11,66
Средний вес критерия, %	10,21	10,24	10,32	9,73	9,87	10,03	9,70	9,86	9,76	10,34

Рисунок 1 – Распределение удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг по критериям анкеты

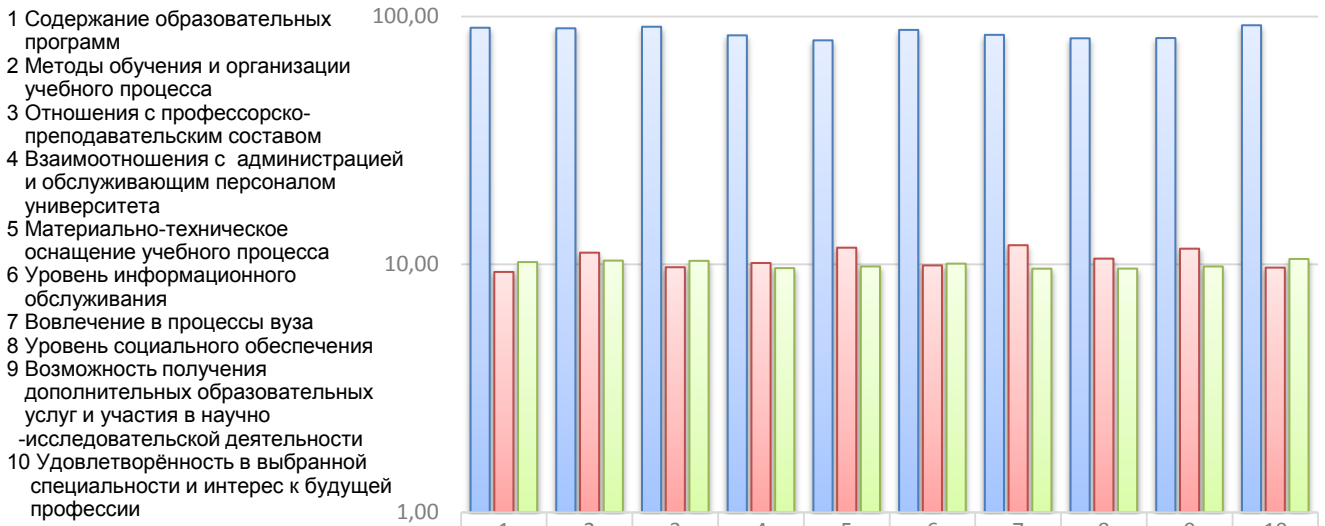
1.1 Результаты оценки удовлетворенности российских студентов качеством образовательных услуг в 2021 г.

Удовлетворённость *российских студентов* складывается из оценок удовлетворённости студентов *очной и заочной* форм обучения и составляет 86,38%. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг общей оценки удовлетворённости составляет ± 10,58%.

В наибольшей степени *российские студенты* удовлетворены критерием «Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии», уровень удовлетворённости по данному критерию – 92,25%. Достаточно высоко респондентами оценивается критерий «Отношения с профессорско-преподавательским составом (91,02%). В наименьшей степени студенты удовлетворены критерием «Материально-техническое оснащение учебного процесса» – 80,20% (рисунок 2).

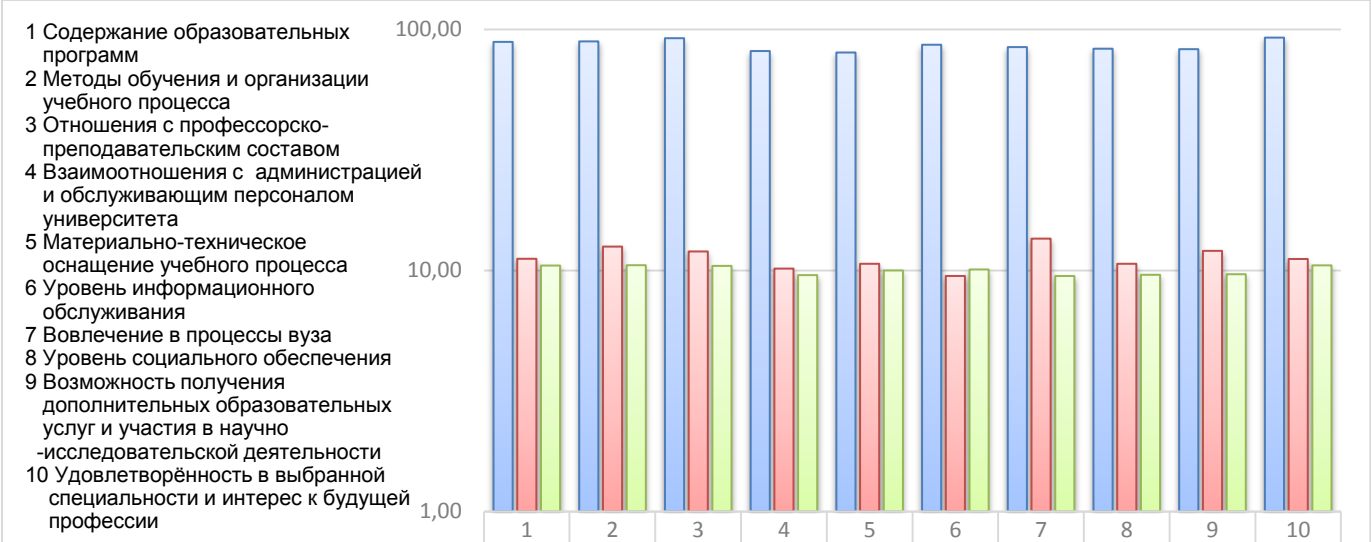
Удовлетворённость *российских* студентов *очной* формы обучения составляет 85,98%. Разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет 11,34%.

Наиболее высоко респондентами оцениваются критерии «Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» (92,37%), «Отношения с профессорско-преподавательским составом (91,86%), наиболее низко – «Материально-техническое оснащение учебного процесса» (80,12%), «Взаимодействие с администрацией и обслуживающим персоналом университета» (81,25%).



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Средняя оценка удовлетворённости по критерию, %	90,17	89,68	91,02	84,02	80,20	88,37	84,40	81,74	81,92	92,25
Отклонение индивидуальных оценок удовлетворённости от среднего значения, %	9,34	11,16	9,75	10,14	11,69	9,92	11,96	10,56	11,58	9,72
Средний вес критерия, %	10,23	10,37	10,35	9,67	9,82	10,08	9,62	9,63	9,82	10,53

Рисунок 2 – Распределение удовлетворённости российских студентов качеством образовательных услуг



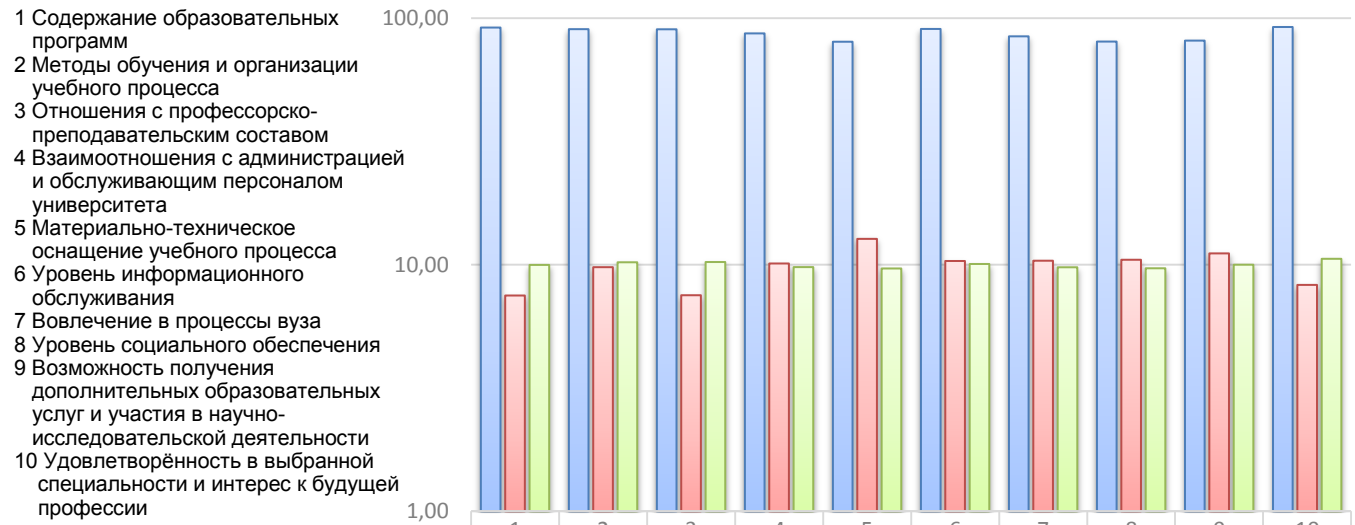
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Средняя оценка удовлетворённости по критерию, %	88,69	89,08	91,86	81,25	80,12	86,29	84,38	83,08	82,73	92,37
Отклонение индивидуальных оценок удовлетворённости от среднего значения, %	11,17	12,55	11,98	10,17	10,65	9,48	13,54	10,65	12,05	11,15
Средний вес критерия, %	10,47	10,50	10,44	9,56	9,99	10,09	9,48	9,58	9,64	10,49

Рисунок 3 – Распределение удовлетворенности российских студентов очной формы обучения качеством образовательных услуг

Оценка удовлетворённости *российских* студентов *заочной* формы обучения составляет 86,77%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет ± 9,83%.

В наибольшей степени *российские* студенты *заочной* формы обучения удовлетворены критерием «Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии», уровень удовлетворённости по данному критерию – 92,13 %. На высоком уровне находится также удовлетворенность содержанием образовательных программ – 91,65%. В наименьшей степени студенты-заочники удовлетворены критерием «Материально-техническое оснащение учебного процесса» – 80,28% (рисунок 2).

Графическое представление средней оценки удовлетворённости по каждому критерию приведено на рисунке 4.



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Средняя оценка удовлетворённости по критерию, %	91,65	90,28	90,17	86,78	80,28	90,45	84,42	80,40	81,12	92,13
Отклонение индивидуальных оценок удовлетворённости от среднего значения, %	7,50	9,78	7,52	10,12	12,73	10,36	10,38	10,48	11,12	8,28
Средний	9,98	10,23	10,26	9,78	9,66	10,07	9,77	9,67	10,00	10,57

Рисунок 4 – Распределение удовлетворённости российских студентов заочной формы обучения качеством образовательных услуг

Сопоставление результатов оценки удовлетворенности *российских* студентов, обучающихся по *очной и заочной* формам обучения приведено на рисунке 5.

У опрашиваемых всех форм обучения сложилось согласованное высокое мнение о критериях «Содержание образовательных программ», «Отношения с профессорско-преподавательским составом» и «Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии». Несколько ниже оценка обучающихся очно-заочной формы обучения по критериям «Уровень информационного обслуживания» и «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности».

Среднее значение удовлетворенности *российских* обучающихся *очной и заочной* и форм обучения по факультетам представлено на рисунке 6.

Результаты оценки удовлетворенности *российских* студентов *очной* и *заочной* формы обучения качеством предоставляемых услуг по факультетам приведено на рисунке 7.

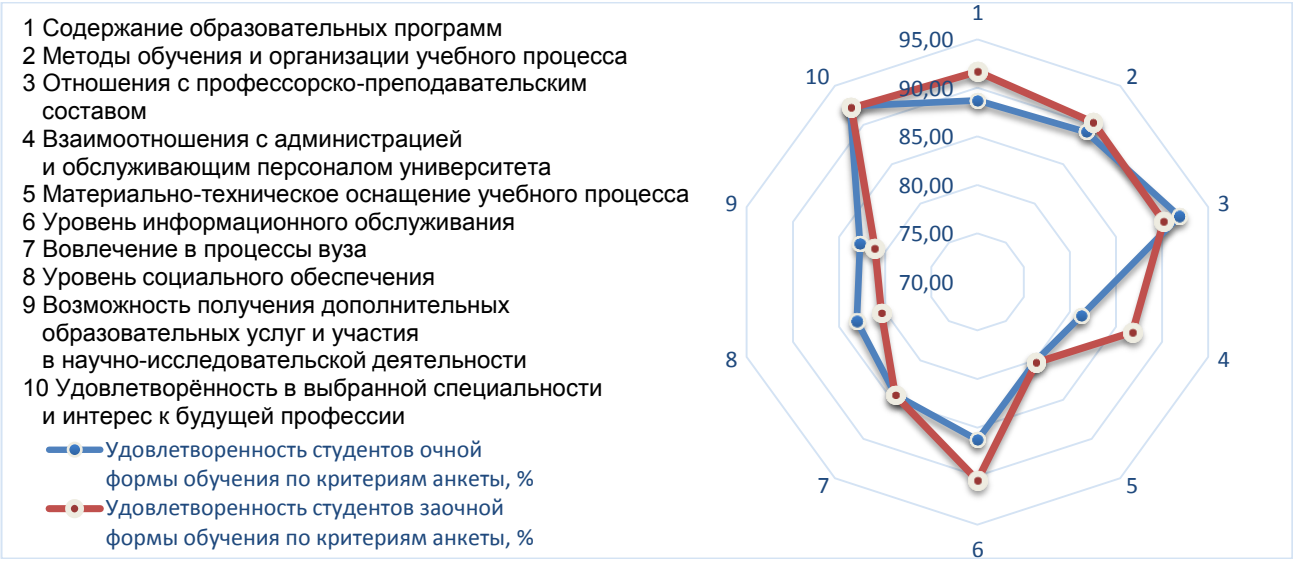


Рисунок 5 – Сопоставление степени удовлетворённости российских студентов очной и заочной форм обучения

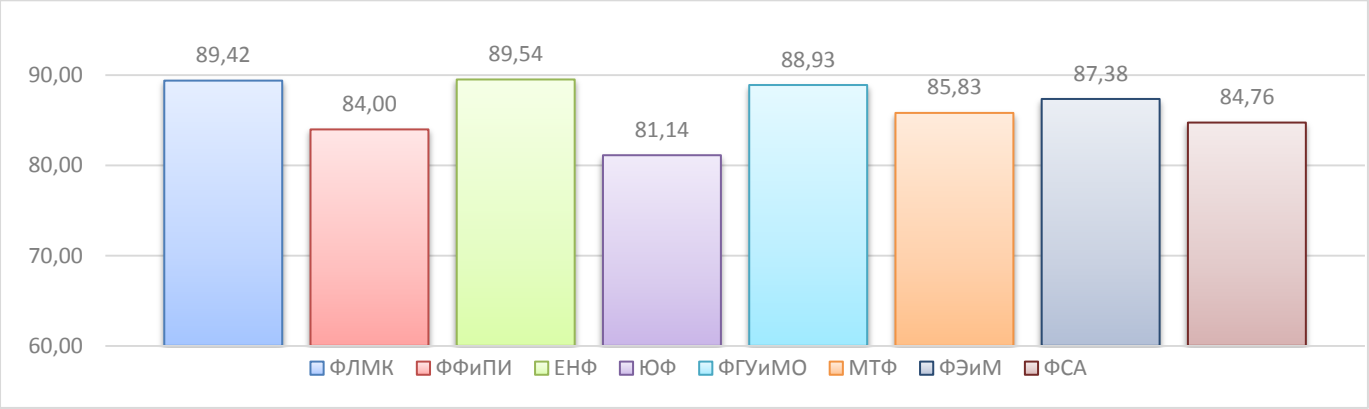


Рисунок 6- Среднее значение удовлетворенности обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг по факультетам

На основе полученных данных можно сделать вывод, что обучающиеся на различных факультетах студенты в большей степени удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг. Все факультеты получили высокую оценку удовлетворенности и имеют близкие значения. Наибольшую оценку получил естественно-научный факультет (89,54%), наименьшую – юридический факультет (81,14%).

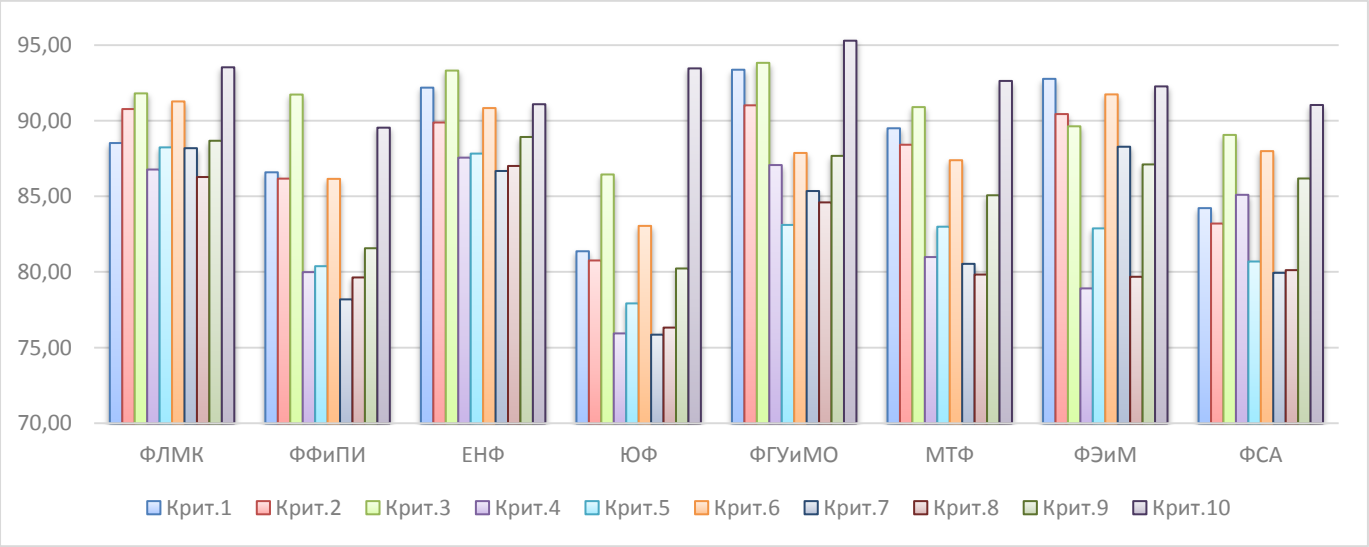
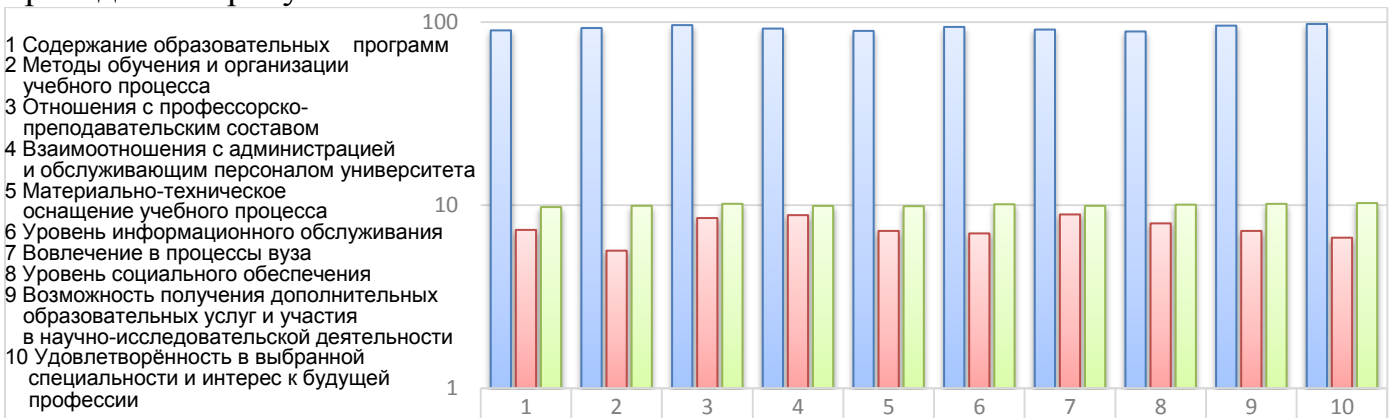


Рисунок 7 – Уровень удовлетворённости российских студентов очной и заочной форм обучения качеством предоставляемых образовательных услуг по факультетам

1.2 Результаты оценки удовлетворенности аспирантов качеством образовательных услуг

Общая оценка удовлетворённости *аспирантов* составляет 92,53%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет ± 7,51. Графическое представление полученных результатов оценки удовлетворённости приведено на рисунке 8.

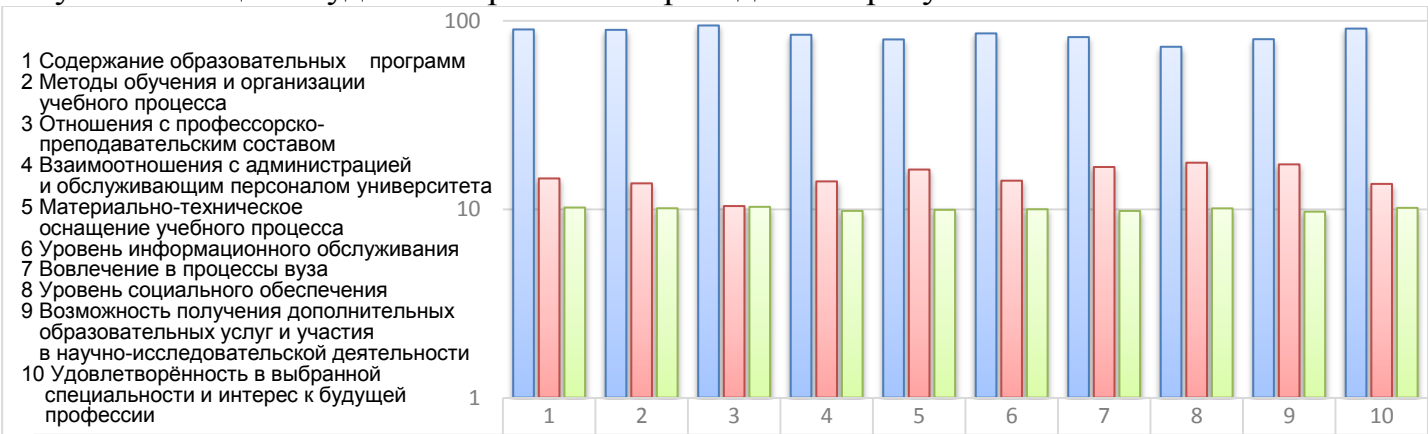


	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Средняя оценка удовлетворённости по критерию, %	89,83	92,55	95,98	91,89	89,25	93,81	90,77	88,59	95,35	97,31
Отклонение индивидуальных оценок удовлетворённости от среднего значения, %	7,32	5,63	8,49	8,81	7,22	7,00	8,88	7,94	7,22	6,63
Средний вес критерия, %	9,75	9,91	10,15	9,89	9,86	10,09	9,90	10,05	10,15	10,25

Рисунок 8 – Распределение удовлетворённости аспирантов качеством образовательных услуг

1.3 Результаты оценки удовлетворенности иностранных студентов качеством образовательных услуг

Общая оценка удовлетворённости *иностранных* студентов очной формы обучения составляет 84,73%, разброс индивидуальных оценок респондентов вокруг полученной средней составляет ± 14,83%. Графическое представление полученных результатов оценки удовлетворённости приведено на рисунке 10.



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Средняя оценка удовлетворённости по критерию, %	89,76	89,34	94,25	84,13	79,47	85,55	81,78	72,66	79,71	90,70
Отклонение индивидуальных оценок удовлетворённости от среднего значения, %	14,55	13,70	10,38	14,03	16,22	14,16	16,73	17,63	17,27	13,61
Средний	10,20	10,11	10,28	9,79	9,91	9,98	9,78	10,09	9,70	10,16

Рисунок 9 – Распределение удовлетворённости иностранных студентов очной формы обучения качеством образовательных услуг

1.4 Сопоставление результатов оценки удовлетворенности российских и иностранных студентов качеством образовательных услуг

Сопоставив результаты оценки удовлетворенности *российских* и *иностранных* студентов (рис. 10, 11), можно отметить, что уровень удовлетворённости иностранных студентов качеством предоставляемых университетом образовательных услуг на 1,91% ниже уровня удовлетворенности российских студентов, что является несущественным значением. Удовлетворённость *российских* студентов – 86,38%, иностранных студентов – 84,73%.

Разброс по значимости между российскими и иностранными студентами незначительный. Наиболее весомым для российских студентов оказался критерий «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии», для иностранных студентов – критерий «Отношения с профессорско-преподавательским составом». Наименьший вес для российских студентов имеет критерий «Вовлечение в процессы вуза», а для иностранных студентов «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности».

По двум критериям анкеты из десяти оценки удовлетворённости иностранных студентов превышают значения оценок российских студентов, по остальным восьми - наоборот. Наибольший разрыв составляет критерий «Уровень социального обеспечения». Минимальный разрыв по критерию «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета. По критерию «Отношения с профессорско-преподавательским составом» удовлетворенность иностранных студентов выше уровня удовлетворенности российских студентов. По критериям «Содержание образовательных программ», «Методы обучения и организации учебного процесса», «Материально-техническое оснащение учебного процесса», «Уровень информационного обслуживания», «Вовлечение в процессы вуза», «Уровень социального обеспечения», «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности» и «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» уровень удовлетворённости российских студентов выше уровня удовлетворённости иностранных студентов.

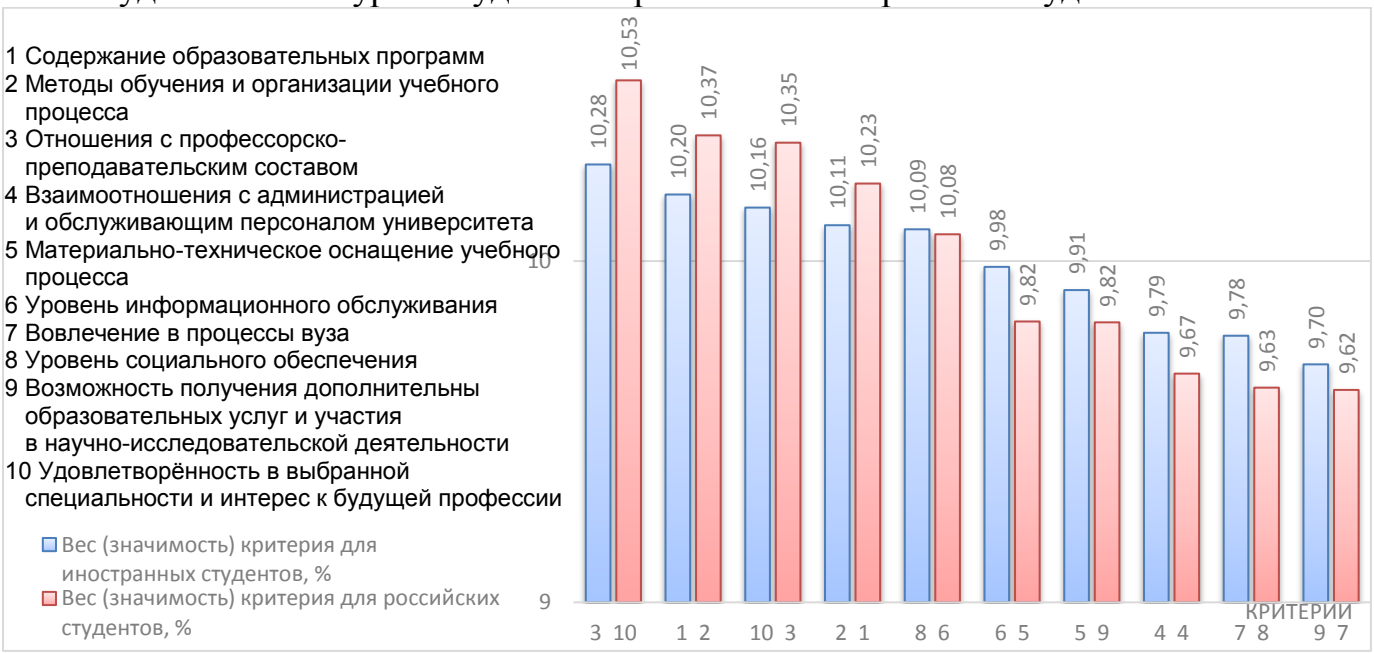


Рисунок 10 – Сопоставление значимости критериев анкеты для иностранных и российских студентов

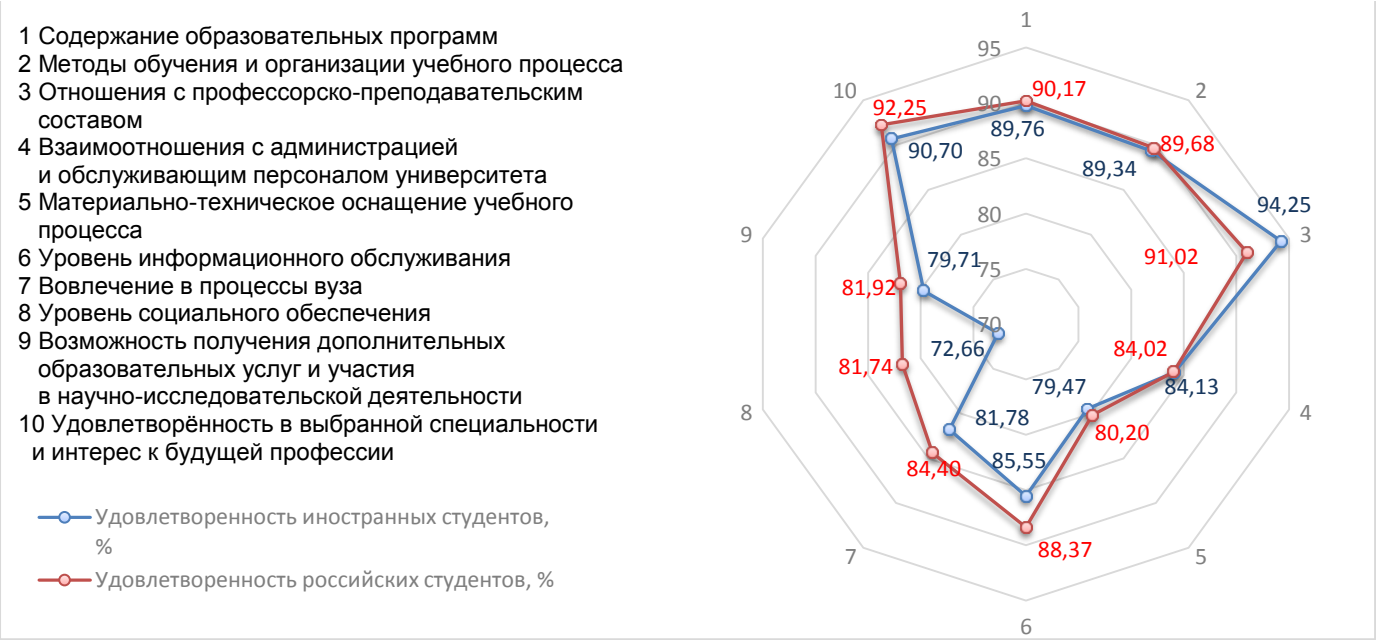


Рисунок 11 – Сопоставление степени удовлетворённости российских и иностранных студентов

Таким образом, для повышения общего уровня удовлетворённости студентов университета необходимо обратить внимание на удовлетворённость российских и иностранных студентов по критериям: «Материально-техническое оснащение учебного процесса», «Уровень социального обеспечения».

В наибольшей степени студенты удовлетворены критериями «Отношения с профессорско-преподавательским составом», «Содержание образовательных программ» «Удовлетворенность в выбранной специальности и интерес к будущей профессии». Резервом для повышения уровня удовлетворенности является развитие критериев: «Возможность получения дополнительных образовательных услуг» и «Взаимоотношение с администрацией и обслуживающим персоналом университета».

1.5 Анализ результатов оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг

Для определения основных тенденций динамики уровня удовлетворённости различных категорий студентов качеством образовательных услуг проведён сравнительный анализ за период 2011-2021 гг. Графическое представление динамики уровня удовлетворённости обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг приведено на рисунке 12.

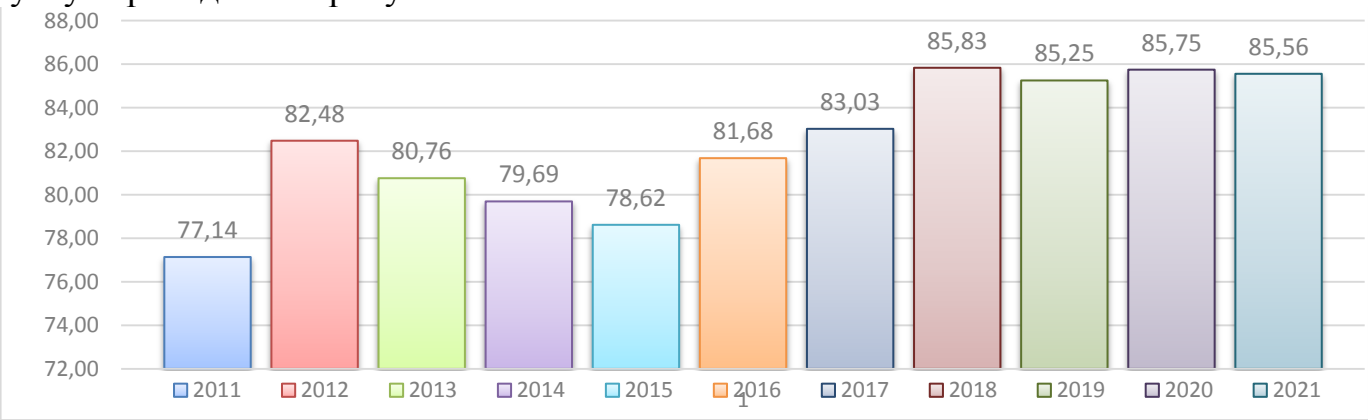


Рисунок 12– Динамика показателей оценки удовлетворённости обучающихся в университете 2011-2021 гг.

По сравнению с 2020 годом уровень удовлетворённости в 2021 году практически не изменился (-0,22%) (Рисунок 13). Уровень удовлетворённости российских студентов очной формы обучения по сравнению с 2020 г. увеличился на 1,82% (с 84,45% до 85,98%). По сравнению с 2020 г., уровень удовлетворенности иностранных студентов незначительно вырос на 0,5% (с 84,31% до 84,73%).

Анализ динамики в разрезе критериев анкеты позволил детализировать полученные выводы. Графическое представление динамики показателей оценки удовлетворённости российских и иностранных студентов, опрошенных по критериям анкеты, приведено на рисунке 13.

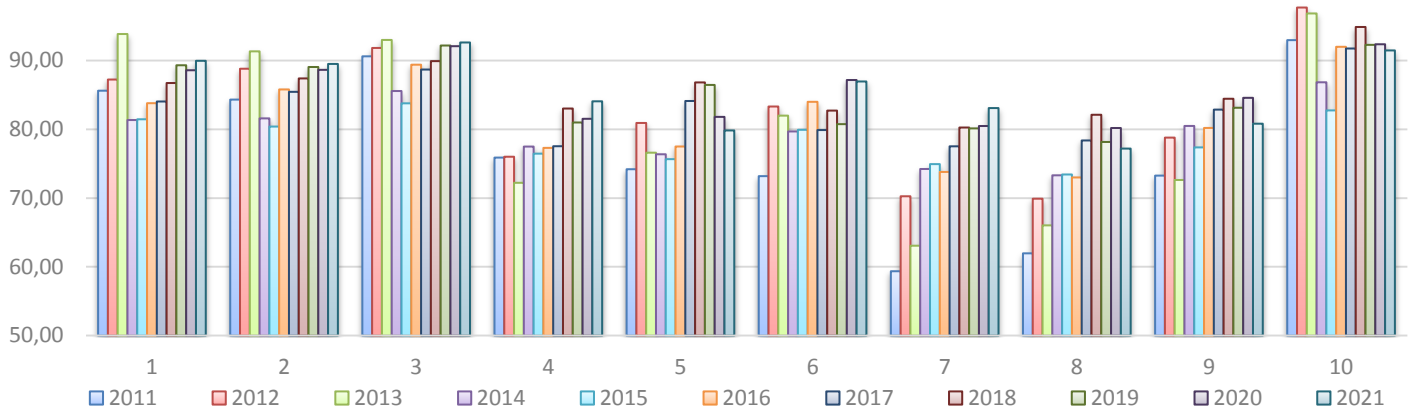


Рисунок 13 – Динамика удовлетворённости студентов качеством образовательных услуг по критериям анкеты за 2011–2021 гг.

Диаграмма показывает незначительное снижение в 2021 г. уровня удовлетворённости российских и иностранных студентов по трем критериям анкеты из десяти. Наибольшее снижение наблюдается по критерию «Возможность получения дополнительных образовательных услуг и участия в научно-исследовательской деятельности» (-4,65%). Однако следует отметить, что он не относится к числу наиболее значимых для респондентов (средний вес критерия находится ниже среднего значения). Наибольший рост достигнут по критериям «Вовлечение в процессы вуза» (+3,14%) и «Взаимоотношения с администрацией и обслуживающим персоналом университета» (+3,02%).

Все опрошенные обучающиеся независимо от возраста, формы обучения, выбранного направления подготовки (специальности) высоко оценивают качество предоставляемых образовательных услуг. Уровень удовлетворённости обучающихся ЮЗГУ в 2021 г. составляет 85,56% (при целевом значении 80%), в том числе:

– уровень удовлетворённости российских студентов очной формы обучения – 85,98%;

– уровень удовлетворённости российских студентов заочной формы обучения – 86,77%;

– уровень удовлетворенности иностранных студентов очной формы обучения – 84,73%;

– уровень удовлетворенности аспирантов – 92,53%;

Уровень удовлетворённости иностранных студентов в 2021 г. на 3,7% ниже уровня удовлетворённости российских студентов всех форм обучения.

Детальный анализ по критериям анкеты показал, что в наибольшей степени опрошенные удовлетворены критерием «Удовлетворённость в выбранной специальности и интерес к будущей профессии» и «Отношения с профессорско-преподавательским составом». Это позволяет сделать вывод о том, что у большин-

ства опрошенных студентов университета складываются позитивные представления о своей будущей профессии, чему способствуют высококвалифицированный персонал и общая позитивная обстановка в университете. В наименьшей степени опрошенные удовлетворены критериями «Материально-техническое оснащение учебного процесса» и «Уровень социального обеспечения».

В целом можно отметить, что все критерии анкеты имеют для респондентов достаточно высокую важность и вариативность оценок весьма незначительная, что свидетельствует о том, что опрошенные студенты единодушны в выражаемом мнении.

Сопоставление уровня удовлетворенности и уровня значимости по каждому критерию анкеты показало, что приоритетными направлениями для дальнейшего планирования мероприятий по повышению уровня удовлетворённости студентов являются критерии «Уровень информационного обслуживания», «Содержание образовательных программ», «Методы обучения и организация учебного процесса». Также стоит отметить, что по сравнению с 2020 годом удовлетворенность по показателям «Содержание образовательных программ», «Методы обучения и организация учебного процесса» незначительно увеличилась на 1,52% и 0,96%, а удовлетворенность по критерию «Уровень информационного обслуживания» незначительно снизилась на 0,24% что можно свидетельствует о стабильном уровне удовлетворенности данными критериями.

Целесообразно запланировать мероприятия по дальнейшему совершенствованию деятельности в рамках приоритетных критериев.

2 Оценка удовлетворённости обучающихся преподаванием дисциплин в 2021 г.

Уровень удовлетворённости обучающихся качеством преподавания дисциплин, закреплённых за кафедрами в 2020-2021 учебном году – 89,71%, при нормативе 85%.

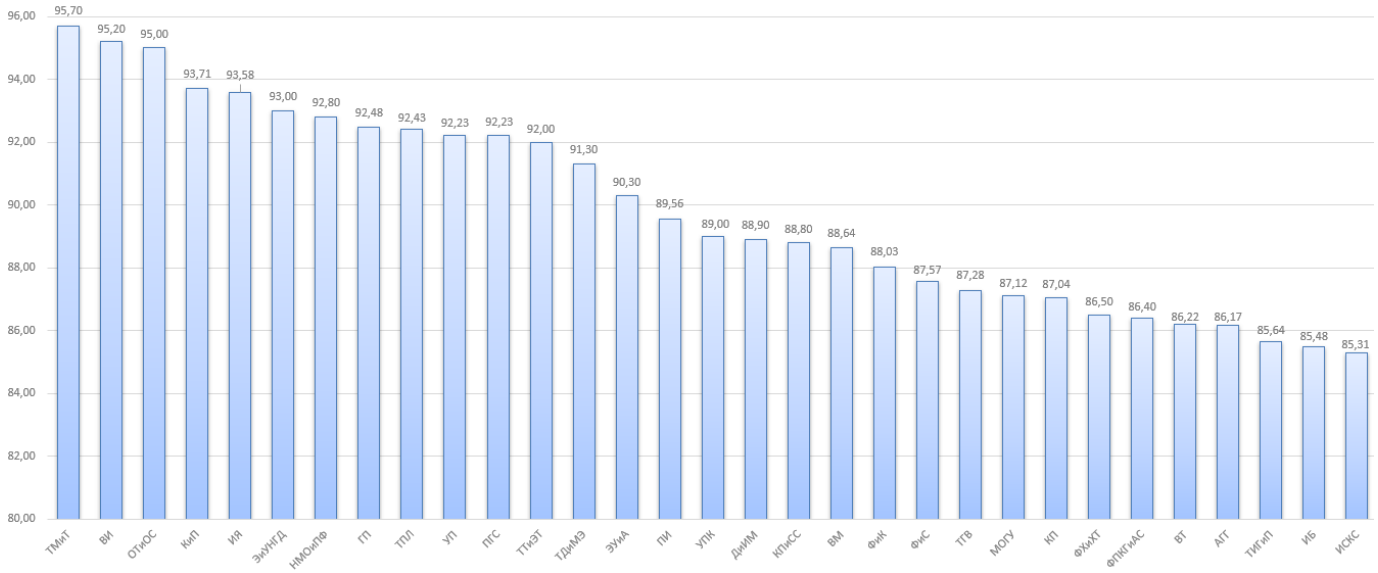


Рисунок 15 – Ранжирование кафедр по уровню удовлетворенности обучающихся качеством преподавания дисциплин в 2020-2021 учебном году

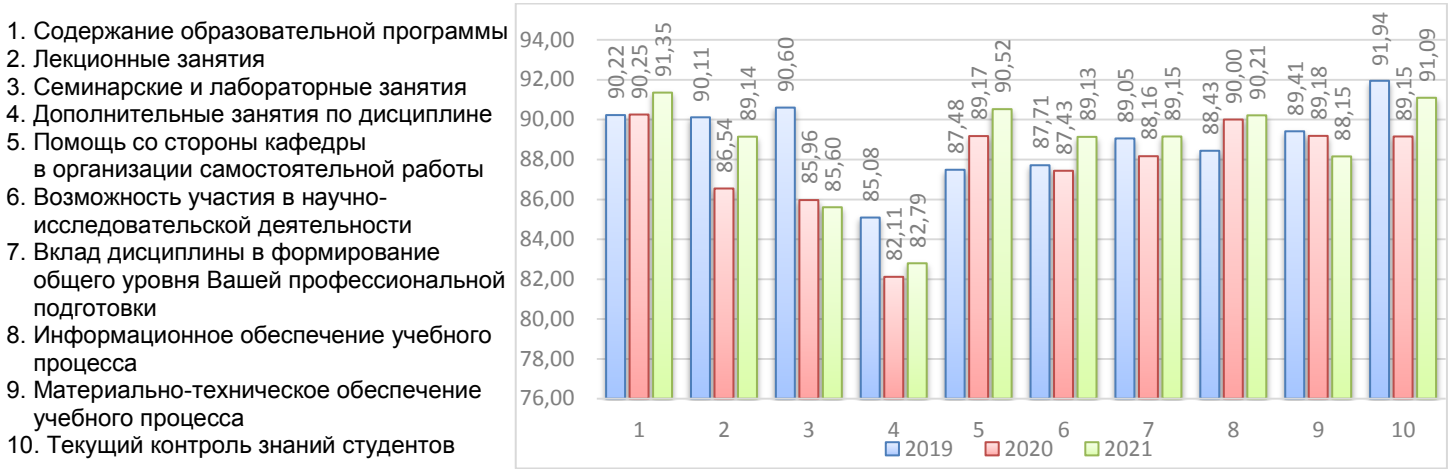


Рисунок 16 – Динамика удовлетворенности обучающихся преподаванием дисциплин в 2019-2021 гг.

Анализ динамики удовлетворённости обучающихся в разрезе критериев показал по итогам 2021 года стабильно высокий уровень удовлетворенности в сравнении с 2019, 2020 годами (89,00%, 87,80%, 89,71% соответственно). Наибольший рост уровня удовлетворенности по сравнению с 2019-2020 учебным годом достигнут по критерию «Лекционные занятия», удовлетворённость по данному критерию выросла по сравнению с прошлым учебным годом на 2,6%. В качестве приоритетных направлений для улучшения, исходя из распределения значимости критериев для респондентов, можно определить «Семинарские и лабораторные занятия», удовлетворенность по которому незначительно снижается, что обусловлено переходом на дистанционный формат обучения.

Детальный анализ результатов удовлетворенности в разрезе дисциплин приведен в отчетах кафедр по оценке удовлетворенности потребителей. Результаты анкетирования рассмотрены на заседаниях кафедр, заседаниях ученых советов факультетов, отражены в соответствующих протоколах. Мероприятия по совершенствованию деятельности по результатам оценки удовлетворенности потребителей включены в планы работ кафедр на 2021-2022 учебный год.

4 Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников в 2021 г.

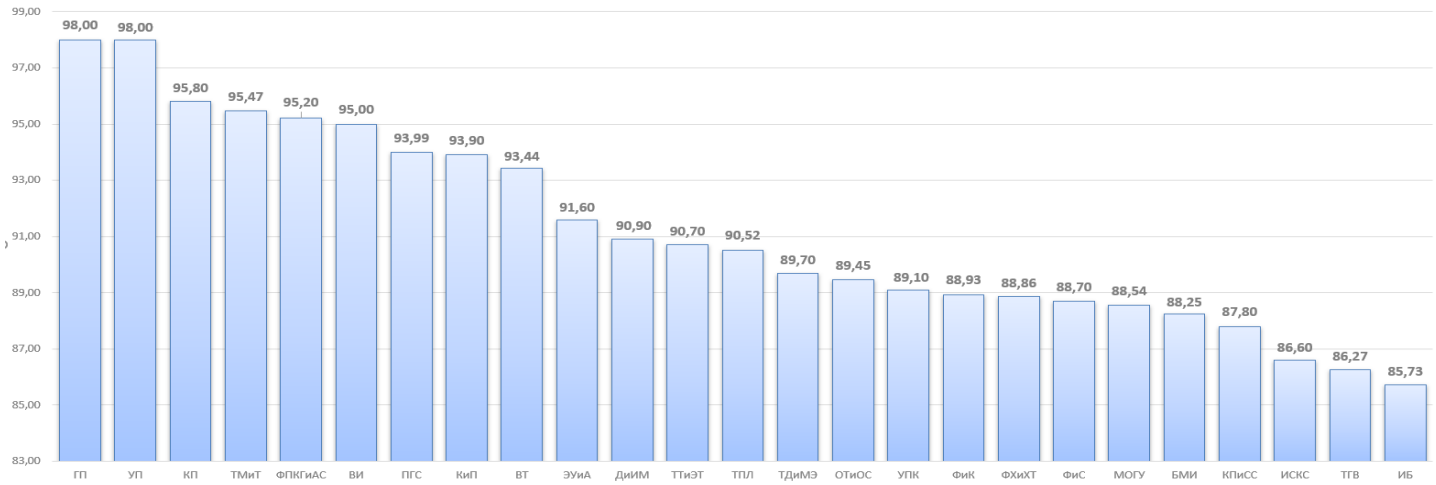


Рисунок 17 – Ранжирование кафедр по уровню удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников в 2020-2021 учебном году

Удовлетворённость работодателей качеством подготовки выпускников университета в 2021 году составила 90,70%, при нормативе 85%.

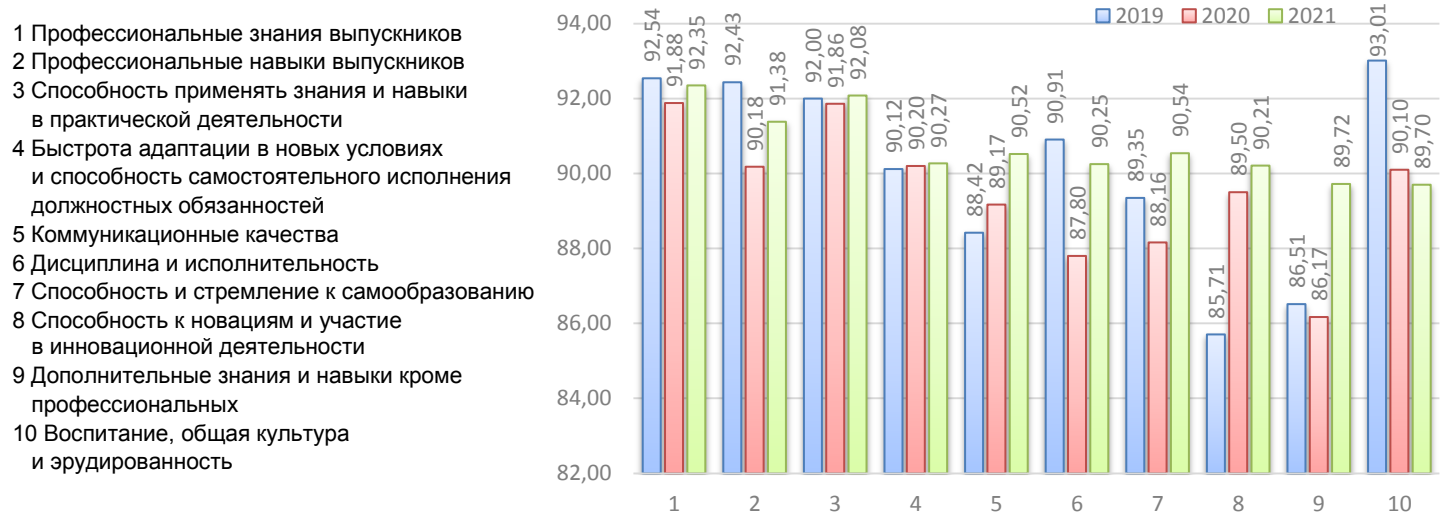


Рисунок 16 – Динамика удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников в 2019-2021 гг.

В наибольшей степени работодатели удовлетворены профессиональными знаниями выпускников (92,35%) (что является важным критерием для респондентов), в наименьшей – воспитанием, общей культурой и эрудированностью (89,7%).

Для работодателей важны также профессиональные навыки выпускников, а также способность применять знания и навыки в практической деятельности.

Детальный анализ результатов удовлетворенности работодателей направлениям подготовки и специальностям приведен в отчетах кафедр по оценке удовлетворенности потребителей. Результаты анкетирования рассмотрены на заседаниях кафедр, заседаниях ученых советов факультетов, отражены в соответствующих протоколах. Мероприятия по совершенствованию деятельности по результатам оценки удовлетворенности потребителей включены в планы работ кафедр на 2021-2022 учебный год.