

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор по УР

 Е.А. Жданова

«26» 12 2022 г.

ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Начальник управления мониторинга качества
и образовательных инициатив



М.В. Колбунова

Заведующий сектором
отдела образовательных инициатив



С.Н. Кучер

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОПРОСА

На основании распоряжения от 30.11.2022 № 709 отделом образовательных инициатив в период с 1 по 15 декабря 2022 года был проведен опрос (анкетирование) обучающихся по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального и высшего образования с целью изучения их удовлетворенности качеством условий осуществления, содержания и организации образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик. Опрос студентов проходил в университете в дистанционном формате с использованием электронных анкет (LMS Moodle).

В опросе приняли участие 4134 человека, что составляет 70,7% от общего числа обучающихся в очной форме на момент начала опроса. Более 99% опрошенных — обучающиеся по программам среднего профессионального образования.

Таблица 1 – Численность опрошенных

Структурное подразделение	Численность обучающихся в очной форме (чел.)	Приняли участие по курсам (годам обучения) (чел.)					Всего приняли участие	
		I	II	III	IV	не указ.	(чел)	(проц.)
ИГН	12	–	–	–	–	9	9	75
Колледж	3652	1265	1053	743	107	9	3177	87,0
Рубцовский филиал	1066	222	199	175	87	–	683	64,1
Филиал в г. Белокурихе	71	25	7	6	–	–	38	53,5
Филиал в г. Бийске	330	91	84	41	11	–	227	68,8
Итого:	5202	1603	1343	965	205	18	4134	79,5

Контингент опрошенных представляет 18 специальностей среднего профессионального и одно направление высшего образования. Сведения о количестве анкет, полученных по отдельным специальностям, приведены в Приложении № 1.

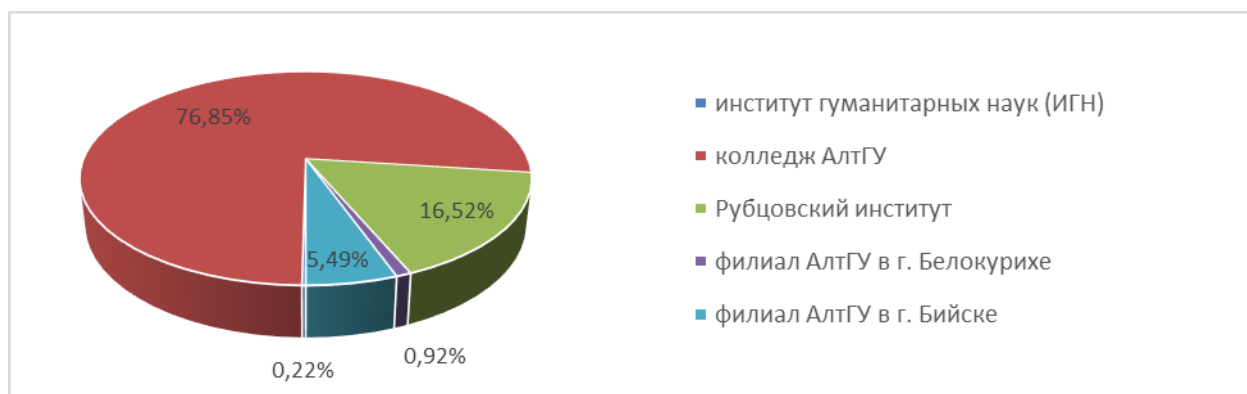


Рисунок 1 – Состав опрошенных по структурным подразделениям

Анкета включала вопросы, предоставляющие возможность оценивания обучающимися своей удовлетворенности информационными, материальными, кадровыми, психологическими и организационными условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом, а также ходом и результатами изучения отдельных дисциплин, учебных и производственных практик.

В качестве обобщающего показателя удовлетворённости обучающихся качеством условий для осуществления образовательной деятельности для целей настоящего исследования использовался *индекс удовлетворенности (IS)*, представляющий собой разность значений процентных долей обучающихся, вполне удовлетворенных тем или иным аспектом качества образования, и обучающихся, совершенно не удовлетворённых в этом аспекте:

$$IS = \omega_p - \omega_d,$$

где ω_p и ω_d — процентные доли опрошенных, давших ответ, соответственно, «вполне удовлетворен(а)» и «совершенно не удовлетворен(а)».

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ ИНФОРМАЦИОННЫХ И МАТЕРИАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Подавляющее большинство опрошенных (88,9%) вполне или большей частью удовлетворены полнотой и актуальностью информации об университете и его подразделениях (службах), размещенной на официальном сайте АлтГУ (Таблица 2).

Таблица 2 – Удовлетворённость обучающихся полнотой и актуальностью информации об университете и его подразделениях (службах), размещенной на официальном сайте АлтГУ*

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
ИГН	52,2	100,0	34,1	0,0	9,0	0,0	2,3	0,0	49,9	100,0
Колледж	50,7	58,4	32,8	28,3	9,0	6,9	2,1	1,4	48,6	57,0
Рубцовский филиал	71,1	72,3	20,8	23,4	3,8	1,5	1,5	0,9	69,6	71,4
Белокурих. филиал	75,8	73,7	20,0	18,4	2,5	2,6	0,8	0,0	75,8	73,7
Бийский филиал	91,4	84,1	8,0	14,5	0,0	0,0	0,0	0,0	91,4	84,1
Итого:	53,8	62,3	32,8	26,6	8,5	5,6	1,7	1,2	52,1	61,1

* Здесь и далее в таблицах *синим цветом* выделены позиции, по которым наблюдается повышение удовлетворенности (снижение неудовлетворенности) по сравнению с предыдущим годом, *красным цветом* — снижение удовлетворенности (повышение неудовлетворенности); *желтым цветом* — данные, ограниченно сопоставимые ввиду сильных различий референтной базы.

В разрезе учебных подразделений по приведенным в Таблице 2 данным доля позитивных оценок устойчиво преобладает во всех подразделениях (88,9%). Обращает на себя внимание заметное увеличение по сравнению с 2021 годом доли обучающихся Колледжа, вполне удовлетворенных полнотой и актуальностью информации на сайте (+7,7 процентных пунктов), что влечет не менее значительное повышение индекса удовлетворенности (до 57,0%).

Высокие значения индекса удовлетворенности информационными условиями образовательного процесса по-прежнему демонстрируют все филиалы; однако по филиалу в г. Бийске, где в прошлом году наблюдалось аномально высокая доля полной удовлетворенности (91,4%), отмечается коррекция в меньшую сторону (–7,3 процентных пунктов) и, соответственно, снижение индекса удовлетворенности.

Сходная картина складывается с ответами на вопрос об удовлетворенности состоянием и возможностями электронной информационно-образовательной среды университета (сайт, личный кабинет обучающегося), доступностью различных электронно-библиотечных систем (Таблица 3).

Таблица 3 – Удовлетворенность обучающихся доступностью и возможностями ЭИОС (личного кабинета обучающегося, образовательного портала)

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
ИГН	52,1	100,0	31,8	0,0	11,9	0,0	2,6	0,0	49,5	100,0
Колледж	45,3	56,5	14,5	29,7	14,5	8,9	4,3	2,4	41,0	53,1
Рубц. ин-т	70,8	72,9	21,3	21,1	4,2	4,2	2,0	0,6	68,8	72,3
Белокурих. ф-л	78,3	60,5	16,7	34,2	4,2	0,0	0,8	2,6	77,5	57,9
Бийский ф-л	92,6	84,1	5,7	13,7	1,1	1,3	0,6	0,4	92,0	83,7
Итого:	50,9	60,9	32,9	27,4	11,7	7,6	2,8	2,0	48,1	58,9

Наиболее значительный прирост количества положительных оценок наблюдается среди студентов Колледжа, которые год назад демонстрировали экстремально низкое значение 59,8% на фоне среднего значения по всем подразделениям 83,8%. В текущем году существенное увеличение долей вполне и достаточно удовлетворенных доступностью и возможностями ЭИОС и повышение индекса удовлетворенности более чем на 12 пунктов (53,1%).

По Рубцовскому институту менее выраженное улучшение — главным образом, за счет позитивных изменений в крайних градациях оценки: уменьшение доли совершенно не удовлетворенных при соразмерном увеличении доли вполне удовлетворенных определяет повышение IS почти на 3,5%.

В филиалах в гг. Бийске и Белокурихе индекс удовлетворенности снижается — главным образом за счет индивидуальных оценок из градации «вполне удовлетворены» в градацию «скорее удовлетворены». При этом суммарная доля положительных оценок практически не изменяется.

Как и на протяжении последних трех лет, удовлетворенность студентов доступностью и возможностями электронной информационно-образовательной среды снижается от курса к курсу — однако в текущем году эта тенденция не столь выражена, как в предыдущие годы (Рисунок 2).

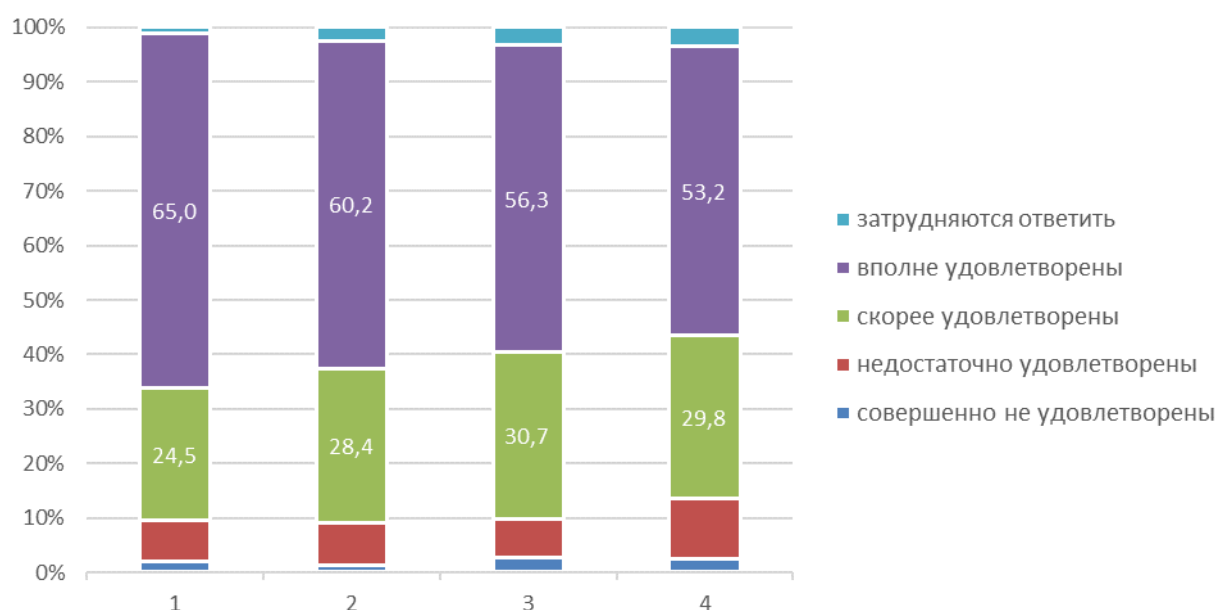


Рисунок 2 – Удовлетворенность студентов I – IV курсов доступностью и возможностями электронной информационно-образовательной среды

Дополнительный вопрос, ранее входивший в содержание вопроса об удовлетворенности содержанием и возможностями ЭИОС, акцентировал внимание на доступности электронно-библиотечных систем (ЭБС), наличии электронных учебных изданий (Таблица 4).

Таблица 4 – Удовлетворенность обучающихся доступностью ЭБС, наличием электронных учебных изданий

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены		ЭИОС	ЭБС
	ЭИОС	ЭБС	ЭИОС	ЭБС	ЭИОС	ЭБС	ЭИОС	ЭБС		
ИГН	100,0	88,9	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	88,9
Колледж	56,5	55,0	29,7	25,6	8,9	7,3	2,4	3,1	53,1	51,7
Рубц. ин-т	72,9	71,0	21,1	20,9	4,2	2,9	0,6	0,3	72,3	70,7
Белокурих. ф-л	60,5	76,3	34,2	18,4	0,0	2,6	2,6	2,6	57,9	73,7
Бийский ф-л	84,1	80,2	13,7	17,2	1,3	0,4	0,4	0,0	83,7	80,2
Итого:	60,9	59,3	27,4	24,3	7,6	6,1	2,0	2,5	58,9	56,9

Большей частью распределение ответов обучающихся на этот вопрос существенно не отличается от предыдущего вопроса. Исключение составляет лишь филиал в г. Белокурихе, где внутри общего массива положительных оценок наблюдается несколько меньшая степень

удовлетворенности доступностью и возможностями ЭИОС по сравнению с доступностью ЭБС, наличием электронных изданий.

В отношении материально-технической базы, удовлетворенности оснащенностью учебных аудиторий и лабораторий сохраняется достаточно напряженная ситуация (таблица 5). Определенное улучшение отмечается по Колледжу, где довольно значительно увеличивается доля положительных оценок при относительно стабильной доле негативных оценок. Как следствие, повышение на 3,5 процентных пункта индекса удовлетворенности.

Таблица 5 – Удовлетворенность обучающихся материально-техническим обеспечением образовательного процесса

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены		2021	2022
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
ИГН	41,9	77,8	30,4	22,2	16,1	0,0	7,8	0,0	34,1	77,8
Колледж	41,1	45,5	33,5	28,6	15,5	16,2	5,6	6,5	35,5	39,0
Рубц. ин-т	61,7	56,2	26,8	26,6	7,4	11,6	1,4	4,0	60,3	52,2
Белокурих. ф-л	66,7	52,6	24,2	31,6	5,0	7,9	0,0	2,6	66,7	50,0
Бийский ф-л	74,3	69,2	22,3	21,1	1,1	6,6	0,0	1,8	74,3	67,4
Итого:	43,3	48,7	31,9	27,9	15,5	14,8	5,8	5,8	37,5	42,9

По Рубцовскому институту и филиалу в г. Бийске фиксируется очевидное снижение количества позитивных оценок и увеличение количества отрицательных оценок во всех сегментах — снижение индекса удовлетворенности, соответственно, на 8,1 и 6,9 процентных пунктов.

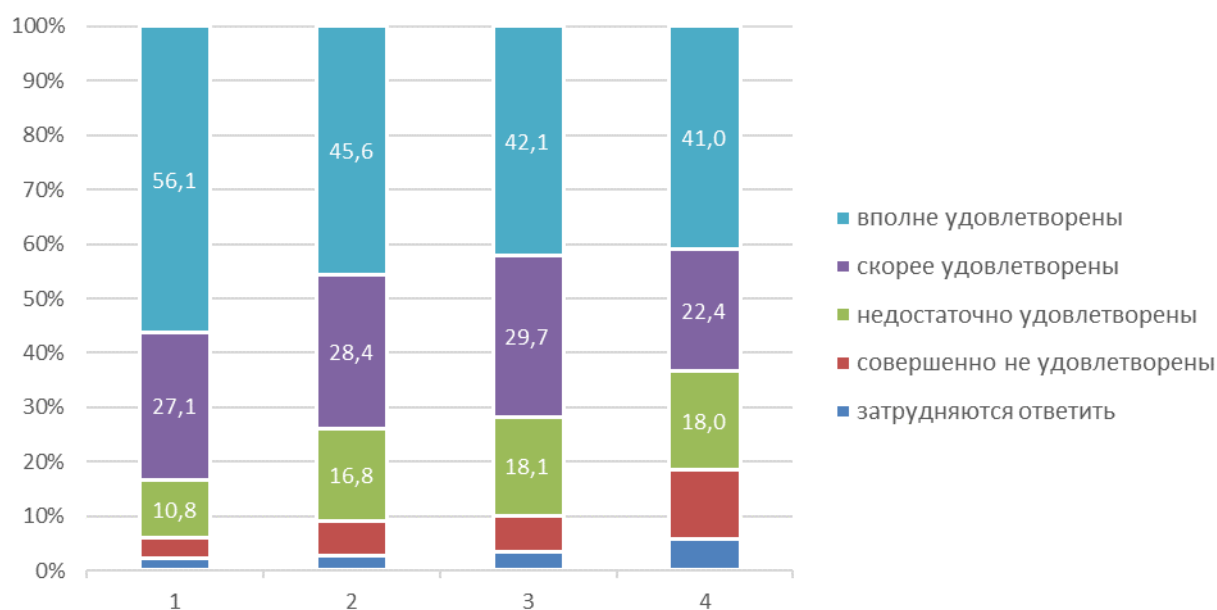


Рисунок 3 – Удовлетворенность студентов I – IV курсов материально-техническими условиями осуществления образовательного процесса

В разрезе курсов проявляется та же тенденция, что и в отношении удовлетворенности ЭИОС — явное уменьшение индекса удовлетворенности состоянием и возможностями учебно-материальной базы по мере увеличения продолжительности обучения (Рисунок 3). Однако следует отметить, что доли позитивных оценок по каждому курсу существенно выше, чем в прошлом году.

Вопрос об удовлетворенности санитарно-гигиеническим состоянием учебных помещений традиционно характеризуется наиболее низкими оценками потребителей. Ввиду отсутствия сопоставимых данных за предыдущие годы информация приводится только за 2022 год (таблица 6).

Таблица 6 – Удовлетворенность обучающихся санитарно-гигиеническим состоянием учебных аудиторий, лабораторий

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)				Индекс удовлетворенности
	вполне удовлетворены	скорее удовлетворены	недостаточно удовлетворены	совершенно не удовлетворены	
ИГН	88,9	11,1	0,0	0,0	88,9
Колледж	44,4	26,4	16,1	9,9	34,5
Рубц. ин-т	59,7	25,5	8,3	4,5	55,2
Белокурих. ф-л	57,9	34,2	2,6	2,6	55,3
Бийский ф-л	83,7	15,0	0,4	0,4	83,3
Итого:	49,3	25,7	13,8	8,4	40,9

Вопрос о возможностях для питания по сравнению со всеми остальными вопросами анкеты характеризуется наиболее низкой удовлетворенностью обучающихся. В 2022 году практически во всех опрошенных подразделениях, за исключением филиала в г. Бийске, увеличилась доля студентов, совершенно не удовлетворённых возможностями для питания, что привело к заметному снижению индекса удовлетворенности.

Таблица 7 – Удовлетворенность обучающихся возможностями для полноценного питания

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены		2021	2022
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
ИГН	47,5	88,9	23,2	0,0	10,0	0,0	5,9	0,0	41,6	88,9
Колледж	23,2	30,1	16,6	17,7	22,1	21,0	11,5	22,0	11,7	8,1
Рубц. ин-т	50,3	51,7	18,6	21,5	14,1	13,9	8,1	9,2	42,2	42,5
Белокурих. ф-л	46,7	50,0	10,0	13,2	6,7	5,3	9,2	15,8	37,5	34,2
Бийский ф-л	30,3	29,1	15,4	8,4	14,9	15,9	33,1	30,0	-2,8	-0,9
Итого:	37,4	33,9	21,3	17,7	15,6	19,3	12,5	20,2	24,9	13,7

По Рубцовскому институту и филиалу в г. Бийске значимых изменений нет; при этом последний по-прежнему остается в зоне отрицательных значений индекса удовлетворенности.

Блок вопросов, связанных с информационным, материально-техническим и учебно-методическим обеспечением, завершался предложением респондентам, выразившим низкую удовлетворенность, прокомментировать свою оценку, объяснить, и что именно не устраивает, что можно сделать для улучшения. На этот вопрос дали ответ 554 из 4134 опрошенных (13,4% от общего числа опрошенных), в том числе 18 чел., указавших, что они затрудняются ответить, и 77 чел., заявивших, что их «все устраивает».

В разрезе подразделений наибольшее относительное число ответивших на этот вопрос среди студентов филиала в г. Бийске (29,5% от числа опрошенных); далее в порядке убывания: Колледж (12,9%), Рубцовский институт (10,7%), филиал в г. Белокурихе (7,9%). Среди студентов ИГН нет ни одного среди ответивших на вопрос. В таблице 8 приведены данные о количестве критических замечаний и предложений обучающихся по программам среднего профессионального образования в процентах от числа ответивших на соответствующий вопрос.

Таблица 8 – Распределение критических замечаний и предложений обучающихся по областям

Предметные области	Колледж	Рубцовский институт	Белокурих. ф-л	Бийск. ф-л
Питание обучающихся в учебное время	31,5	41,7	33,3	86,8
Санитарно-гигиенические условия	18,9	9,0	0,0	0,0
Состояние компьютерной техники	11,2	21,8	0,0	0,0
Техническая оснащенность помещений	6,9	11,5	66,7	5,9
Состояние и возможности ЭИОС	6,5	1,3	0,0	0,0
Гардеробное обслуживание	7,0	2,6	0,0	0,0
Наличие и состояние мебели	3,8	0,0	0,0	0,0
Общее количество ответов (ед.)	524	78	3	68

Наиболее популярная область по количеству критических замечаний и (или) предложений от обучающихся — питание обучающихся в течение учебного дня. Респонденты чаще всего выражают неудовлетворенность высокими ценами, скудностью ассортимента, низким качеством приготовления блюд, а в ряде случаев просто отсутствием какой-либо возможности поесть в отведенное время.

На втором месте по частоте встречаемости вопросы, связанные с санитарно-гигиеническими условиями, включая уборку туалетов, учебных и иных помещений, поддержание надлежащего воздушно-теплого режима в помещениях, регулярное проветривание (вентиляцию).

Состояние и возможности компьютерно-технической базы, неудовлетворенность главным образом скоростью работы (производительностью) компьютеров, программным обеспечением выражают более 100 опрошенных. Тесно примыкают к ним критические замечания относительно технической оснащённости учебных помещений, отсутствия или недостаточности демонстрационного и иного оборудования (периферийных устройств для компьютерной техники), вплоть до указаний на отсутствие маркеров для магнитно-маркерных досок во время аудиторных занятий.

Три последние по частоте позиции занимают критические замечания о состоянии электронной информационно-образовательной среды, неудобстве интерфейса личного кабинета обучающегося и учебных курсов, реальной доступности рекомендованных электронных учебных изданий, пропускной способности каналов связи в периоды пиковых нагрузок, а также вынужденных опозданий на занятия из-за очередей в гардероб и удручающем состоянии мебели (столов, стульев) и отсутствии мест для сидения в коридорах и рекреациях.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ДРУГИМИ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Следующий блок анкеты объединяет вопросы, связанные с субъективными оценками обучающимися удовлетворенности взаимодействием с педагогическим, административными и другим работниками. Подавляющее большинство опрошенных (около 85%) вполне или скорее удовлетворены доброжелательностью (вежливостью) работников университета, участвующих в реализации образовательных программ (включая административный и учебно-вспомогательный персонал).

Таблица 9 – Удовлетворенность обучающихся доброжелательностью, вежливостью работников обслуживающего персонала (сотрудников охраны и гардероба, вахтеров и т.п.)

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)				Индекс удовлетворенности
	вполне удовлетворены	скорее удовлетворены	недостаточно удовлетворены	совершенно не удовлетворены	
ИГН	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Колледж	60,1	28,7	7,3	1,7	58,4
Рубц. ин-т	73,4	19,6	5,0	0,9	72,5
Белокурих. ф-л	78,9	15,8	0,0	2,6	76,3
Бийский ф-л	90,3	9,3	0,4	0,0	90,3
Итого:	64,2	26,0	6,4	1,5	62,7

Таблица 10 – Удовлетворенность обучающихся доброжелательностью, вежливостью работников учебно-вспомогательного персонала на кафедре/отделении и в дирекции (специалистов по учебно-методической работе, лаборантов, документоведов)

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)				Индекс удовлетворенности
	вполне удовлетворены	скорее удовлетворены	недостаточно удовлетворены	совершенно не удовлетворены	
ИГН	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Колледж	58,9	29,4	5,8	1,5	57,4
Рубц. ин-т	67,8	23,0	5,3	1,5	66,3

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)				Индекс удовлетворенности
	вполне удовлетворены	скорее удовлетворены	недостаточно удовлетворены	совершенно не удовлетворены	
Белокурих. ф-л	78,9	18,4	0,0	2,6	76,3
Бийский ф-л	87,2	11,0	1,8	0,0	87,2
Итого:	62,2	27,1	5,4	1,4	60,8

Таблица 11 – Удовлетворенность обучающихся доброжелательностью, вежливостью ППС, участвующего в реализации образовательной программы в текущем учебном году

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены		2021	2022
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
ИГН	51,7	100,0	31,3	0,0	11,4	0,0	3,3	0,0	48,4	100,0
Колледж	45,5	59,4	35,9	29,9	11,6	7,3	3,4	1,3	42,1	58,1
Рубц. ин-т	65,9	68,4	23,2	25,3	6,8	3,8	2,1	0,9	63,8	67,5
Белокурих. ф-л	74,2	71,1	19,2	15,8	4,2	5,3	0,8	5,3	73,4	65,8
Бийский ф-л	82,3	86,3	13,7	11,9	3,4	1,8	0,0	0,0	82,3	86,3
Итого:	51,8	62,5	33,0	28,0	9,8	6,4	2,8	2,0	49,0	60,5

При этом обращает на себя внимание тот факт, что более высокие оценки удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников студенты дают обслуживающему персоналу, далее учебно-вспомогательному персоналу и менее высокие — педагогическим работникам.

Вместе с тем отмечается наиболее значительный прирост удовлетворенности соответствующим отношением педагогических работников отмечается среди студентов Колледжа. Индекс удовлетворенности по сравнению с прошлым годом здесь повышается на 16 процентных пунктов. По Рубцовскому институту и филиалу в г. Бийске также налицо положительные сдвиги, но менее значительные, чем по Колледжу.

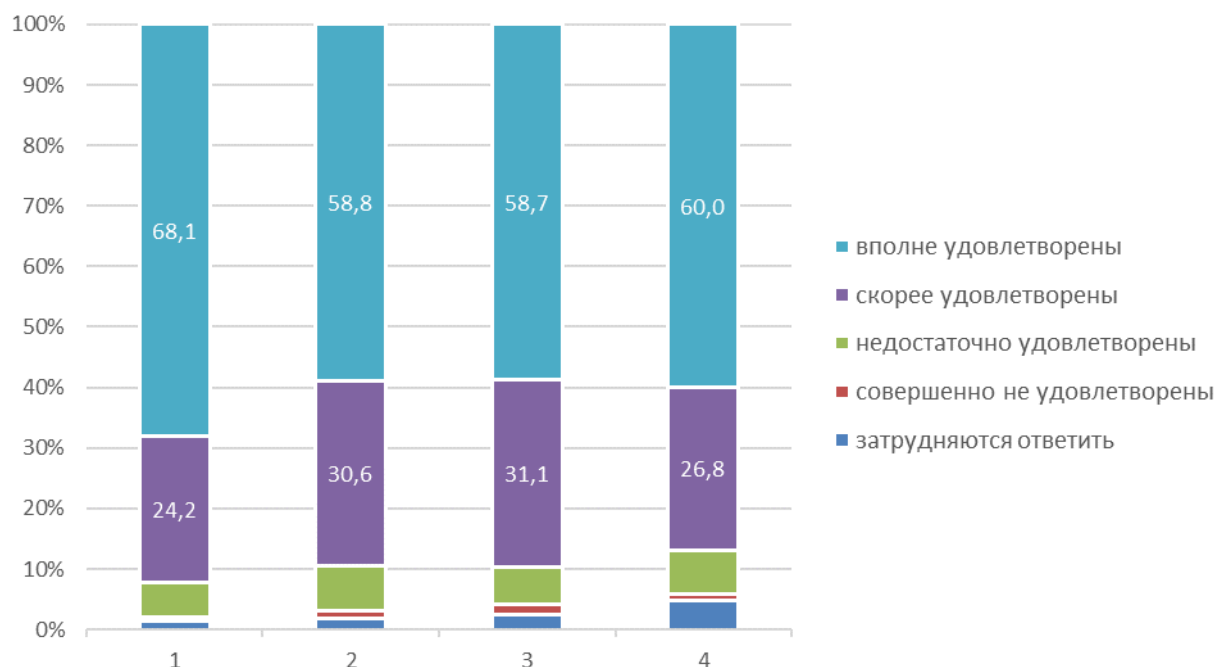


Рисунок 4 – Удовлетворенность обучающихся I – IV курсов доброжелательностью, вежливостью педагогических работников

При этом заметной «курсовой динамики», характерной для студентов бакалавриата в прошлые годы, здесь не просматривается: доля положительных оценок от курса к курсу практически не изменяется. Хотя среди первокурсников доля обучающихся, вполне

удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью педагогических работников все-таки несколько выше, чем на более старших курсах (рис. 4).

По вопросу об удовлетворенности графиком работы дирекции института, кафедр, отделений (доступностью взаимодействия с ними) проявляются аналогичные тенденции: снижение индекса удовлетворенности от курса к курсу; относительное превышение индекса удовлетворенности студентов магистратуры. В разрезе учебных подразделений наблюдается сходная с предыдущими картина (Таблица 12).

Таблица 12 – Удовлетворенность обучающихся доступностью взаимодействия с дирекцией, кафедрами, административными службами института (колледжа, филиала)

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
ИГН	51,9	88,9	32,2	11,1	8,5	0,0	2,8	0,0	49,1	88,9
Колледж	45,0	51,2	34,6	30,8	7,4	7,9	2,9	3,1	42,1	48,1
Рубц. ин-т	65,9	68,7	22,6	24,3	3,4	3,8	2,5	0,6	63,4	68,1
Белокурих. ф-л	74,2	71,1	20,0	18,4	5,0	7,9	0,0	0,0	74,2	71,1
Бийский ф-л	86,9	78,9	10,9	17,6	1,7	3,5	0,0	0,0	86,9	78,9
Итого:	52,9	55,9	31,9	28,8	7,5	6,9	2,3	2,5	50,6	53,4

Существенный прирост удовлетворенности наблюдается в Колледже и Рубцовском институте, соответственно, на 6,0 и 4,7 процентных пунктов; в филиалах более или менее значительное снижение по сравнению с достаточно высокими прошлогодними значениями.

Таблица 13 – Удовлетворенность обучающихся временем, отведенным на индивидуальные и групповые консультации с преподавателями

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)				Индекс удовлетворенности
	вполне удовлетворены	скорее удовлетворены	недостаточно удовлетворены	совершенно не удовлетворены	
ИГН	77,8	22,2	0,0	0,0	77,8
Колледж	53,3	28,2	8,5	2,8	50,5
Рубц. ин-т	68,2	22,0	4,2	0,9	67,3
Белокурих. ф-л	76,3	13,2	5,3	2,6	73,7
Бийский ф-л	82,4	14,5	1,3	0,0	82,4
Итого:	57,6	26,2	7,4	6,5	51,1

Достаточно высокие оценки удовлетворенности обучающиеся дают также в отношении взаимодействия с преподавателем при работе на образовательном портале (своевременность проверки выполненных заданий, ответы на вопросы, соблюдение регламента деловых коммуникаций) (Табл. 4).

Таблица 14 – Удовлетворенность обучающихся оперативностью взаимодействия с преподавателем при работе на образовательном портале

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)				Индекс удовлетворенности
	вполне удовлетворены	скорее удовлетворены	недостаточно удовлетворены	совершенно не удовлетворены	
ИГН	88,9	11,1	0,0	0,0	88,9
Колледж	53,2	30,9	8,3	2,8	50,4
Рубц. ин-т	69,7	21,5	4,8	1,2	68,5
Белокурих. ф-л	65,8	26,3	5,3	2,6	63,2
Бийский ф-л	82,8	15,4	0,4	0,4	82,4
Итого:	57,8	28,4	7,3	2,4	55,4

Блок вопросов, связанных с взаимодействием с различными категориями работников образовательной организации, завершился предложением респондентам, выразившим низкую

удовлетворенность, прокомментировать свою оценку, объяснить, что именно не устраивает, что можно сделать для улучшения. На этот вопрос дали ответ 132 из 4134 опрошенных (3,2% от общего числа опрошенных), в том числе 11 чел., указавших, что они затрудняются ответить, и 36 чел., заявивших, что у них «все нормально».

В разрезе подразделений наибольшее относительное число ответивших на этот вопрос среди студентов филиала в г. Белокурихе (5,2 % от числа опрошенных); далее в порядке убывания: Рубцовский институт (4,1%), Колледж (3,1%), филиал в г. Бийске (1,3%). Среди студентов ИГН нет ни одного среди ответивших на вопрос. В таблице 15 приведены данные о количестве критических замечаний и предложений обучающихся по программам среднего профессионального образования в процентах от числа ответивших на соответствующий вопрос.

Таблица 15 – Распределение критических замечаний и предложений обучающихся

Характер ответа	Колледж	Рубцовский институт	Белокурих. ф-л	Бийск. ф-л
Все нормально	20,2	46,4	50,0	66,7
Проблемы во взаимодействии с обслуживающим персоналом (гардеробщики, уборщики, охранники)	15,1	0,0	0,0	0,0
Проблемы во взаимодействии с административным, учебно-вспомогательным персоналом	5,1	7,1	0,0	0,0
Проблемы во взаимодействии с педагогическим (профессорско-преподавательским персоналом)	35,3	32,1	50,0	33,3
Неудовлетворенность частотой и (или) временем проведения консультаций преподавателей	8,1	3,6	0,0	0,0
Неудовлетворенность расписанием аудиторных занятий (экзаменов, консультаций)	8,1	3,6	0,0	0,0
Общее количество ответов (ед.)	99	28	2	3

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И СОДЕРЖАНИЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Блок вопросов, связанных с организацией и содержанием образовательного процесса, включал вопросы об удовлетворенности структурой осваиваемой образовательной программы (учебным планом, набором изучаемых дисциплин), организацией и содержанием учебных и производственных практик (предоставляемыми ими возможностями получения профессиональных умений и навыков), возможностью для развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях, конкурсах и олимпиадах, массовых физкультурно-спортивных или культурных мероприятиях, а также профессиональной компетентностью преподавателей, принимавших участие в реализации образовательной программы в текущем учебном году.

Таблица 16 – Удовлетворенность обучающихся структурой осваиваемой образовательной программы (учебным планом, набором изучаемых дисциплин)

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
ИГН	44,5	88,9	30,7	11,1	16,8	0,0	5,9	0,0	38,6	88,9
Колледж	39,9	51,8	36,2	32,0	14,9	10,5	6,2	3,2	33,7	48,6
Рубц. ин-т	60,0	66,6	27,6	24,7	7,4	5,7	2,6	1,3	57,4	65,3
Белокурих. ф-л	79,2	73,7	17,5	21,1	3,3	2,6	0,0	2,6	79,2	71,1
Бийский ф-л	78,3	79,3	16,6	17,6	1,1	2,2	1,1	0,4	77,2	78,9
Итого:	43,2	56,0	33,5	29,9	15,6	9,2	5,4	2,2	37,8	53,8

Более 85% опрошенных выражают полную или достаточную удовлетворенность структурой образовательной программы, по которой они обучаются, что несколько выше, чем год назад (76,8%). Значительное увеличение доли положительных оценок фиксируется в Колледже и Рубцовском институте. По Бийскому филиалу изменения незначительные; в Белокурихинском отмечается определенное снижение (–8,1 процентных пунктов).

Характер ответов на вопрос об удовлетворенности изучением и содержанием учебных дисциплин сходен с предыдущим вопросом (Табл. 17). Ввиду того, что ранее такой вопрос (в такой формулировке) обучающимся не задавался, данные приводятся только за 2022 год.

Таблица 17 – Удовлетворенность обучающихся организацией изучения и содержанием учебных дисциплин из числа пройденных

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)				Индекс удовлетворенности
	вполне удовлетворены	скорее удовлетворены	недостаточно удовлетворены	совершенно не удовлетворены	
ИГН	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Колледж	53,7	32,8	8,1	2,3	51,4
Рубц. ин-т	69,0	25,2	3,5	0,9	67,1
Белокурих. ф-л	55,3	34,2	5,3	0,0	55,3
Бийский ф-л	79,3	20,3	0,4	0,0	79,3
Итого:	57,8	30,8	6,8	1,9	55,9

Комментируя свои ответы, 25 респондентов (0,6% от общего числа опрошенных) указали, что их устраивают все дисциплины. Среди критических замечаний чаще остальных встречается жалоба на недостаточность в учебном плане профильных, специальных дисциплин, а также актуального практического содержания (18 чел. Колледж (0,4%); 3 чел. Рубцовский институт (0,4%)). Имеются единичные указания на отдельные интересные, полезные и наоборот, неинтересные дисциплины, недовольство дистанционной формой обучения, распределением времени в учебном плане.

Таблица 18 – Удовлетворенность обучающихся организацией и содержанием учебных и производственных практик

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены		удовлетворенности	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
ИГН	42,9	77,8	30,8	22,2	11,7	0,0	5,2	0,0	37,7	77,8
Колледж	42,1	53,2	33,9	31,0	11,7	7,1	4,1	2,5	38,0	50,7
Рубц. ин-т	60,8	68,1	22,6	22,1	5,0	3,8	3,0	1,5	57,8	66,6
Белокурих. ф-л	75,0	71,1	16,7	21,1	3,3	2,6	1,7	0,0	73,3	71,1
Бийский ф-л	40,0	74,9	8,0	18,5	0,0	1,3	1,1	1,8	38,9	73,1
Итого:	43,9	57,1	30,6	28,8	11,1	6,2	5,0	2,2	38,9	54,9

Удовлетворенность обучающихся профессиональной компетентностью преподавателей, участвующих в реализации образовательной программы, в рамках настоящего исследования не является оценкой профессиональной компетентности преподавателей как таковой, а выражает скорее степень доверия преподавателю, субъективного восприятия его как не только знающего и умеющего, но и способного научить других.

Общий индекс удовлетворенности опрошенных в 2022 году студентов профессиональной компетентностью преподавателей, непосредственно участвующих в реализации соответствующих образовательных программ — самый высокий на фоне всех рассмотренных выше вопросов (аспектов удовлетворенности) (61,3%). Доля положительных ответов в целом составляет 90,7%.

Таблица 19 – Удовлетворенность обучающихся профессиональной компетентностью преподавателей, участвующих в реализации образовательной программы

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)				Индекс удовлетворенности
	вполне удовлетворены	скорее удовлетворены	недостаточно удовлетворены	совершенно не удовлетворены	

	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
ИГН	59,4	100,0	30,3	0,0	6,6	0,0	1,5	0,0	57,9	100,0
Колледж	47,2	58,9	37,6	30,4	9,2	6,4	2,6	1,3	44,6	57,6
Рубц. ин-т	67,7	70,7	23,6	23,7	3,8	3,2	1,7	0,6	66,0	70,1
Белокурих. ф-л	71,7	68,4	22,5	18,4	3,3	2,6	0,8	5,3	70,9	63,1
Бийский ф-л	86,3	84,1	10,9	15,0	1,7	0,9	0,0	0,0	86,3	84,1
Итого:	55,6	62,4	33,2	28,3	7,0	5,5	1,8	1,1	53,8	61,3

Наиболее значительный прирост удовлетворенности отмечается по Колледжу (+13,1%), а также Рубцовскому институту (+5,1%). Направленность и величина изменений близка к наблюдаемой в отношении доброжелательности, вежливости педагогических работников.

Неудовлетворенность профессиональной компетентностью преподавателей в ряде случаев объясняется респондентами незаинтересованностью в обучении: «Все задания — на механическое переписывание из одного в другое», «Не знают систему оценивания и несправедливо оценивают наши работы», «Некоторые задачи сами не могут решить и объяснить», «Было бы неплохо заниматься не самообучением, а обучением. То есть, получать побольше советов и фидбека от преподавателей». Подобные замечания носят единичный характер.

Удовлетворенность обучающихся предоставляемыми возможностями для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая участие их в научно-исследовательской работе, научных конференциях, конкурсах и олимпиадах, массовых физкультурно-спортивных или культурных мероприятиях оценивается высоко (Таблица 20).

Таблица 20– Удовлетворенность обучающихся предоставляемыми возможностями для развития творческих способностей и интересов

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены		2021	2022
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
ИГН	54,2	100,0	29,3	0,0	4,8	0,0	2,5	0,0	51,7	100,0
Колледж	46,5	58,1	29,3	26,4	8,2	4,6	4,2	2,1	42,3	56,0
Рубц. ин-т	63,3	68,8	22,4	19,8	3,9	2,5	1,6	1,6	61,7	67,2
Белокурих. ф-л	63,3	60,5	19,2	26,3	8,3	5,3	1,7	0,0	61,6	60,5
Бийский ф-л	62,3	78,9	22,9	16,3	4,6	2,6	0,6	0,0	61,7	78,9
Итого:	51,5	61,1	28,6	24,7	6,2	4,1	2,7	1,9	48,8	59,2

Общая картина распределения представляется достаточно ровной и большей частью позитивной. В частных комментариях отдельные студенты отмечают недостаточность мероприятий физкультурно-спортивной направленности, а также «принудительный» характер вовлечения их в различного рода массовые мероприятия.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ЦЕЛОМ

Заключительный вопрос анкеты предлагал обучающимся оценить (указать) степень их удовлетворенности качеством образовательного процесса по соответствующему направлению подготовки (специальности). Доля положительных оценок по всем опрошенным подразделениям университета составляет 87,9%. Общий индекс удовлетворенности по сравнению с 2021 годом выше на 12,3 процентных пунктов (Таблица 19).

Таблица 21 – Удовлетворенность обучающихся качеством образовательного процесса по направлению подготовки (специальности) в целом

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены		2021	2022
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		

Подразделение	Доля опрошенных (процентов)								Индекс удовлетворенности	
	вполне удовлетворены		скорее удовлетворены		недостаточно удовлетворены		совершенно не удовлетворены			
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
ИГН	46,3	100,0	34,1	0,0	14,2	0,0	3,3	0,0	43,0	100,0
Колледж	43,5	52,8	36,4	32,9	13,4	9,4	3,8	2,4	39,7	50,4
Рубц. ин-т	63,1	68,1	26,8	25,3	6,8	3,7	1,5	1,0	61,6	67,1
Белокурих. ф-л	72,5	76,3	20,8	21,1	5,0	0,0	0,8	2,6	71,7	73,7
Бийский ф-л	78,3	83,7	18,9	15,4	1,1	0,9	0,0	0,0	78,3	83,7
Итого:	46,1	57,4	35,8	30,5	12,9	7,9	3,1	2,1	43,0	55,3

От курса к курсу наблюдается четко выраженное снижение индекса удовлетворенности («курсовая динамика»). Наиболее сильное влияние на это оказывают студенты Колледжа, во-первых, их многочисленности (более 3000 чел.), во-вторых, максимальной степени выраженности среди них указанной динамики (уменьшение индекса удовлетворенности с 60,3% на I курсе до 15,9% на IV курсе).

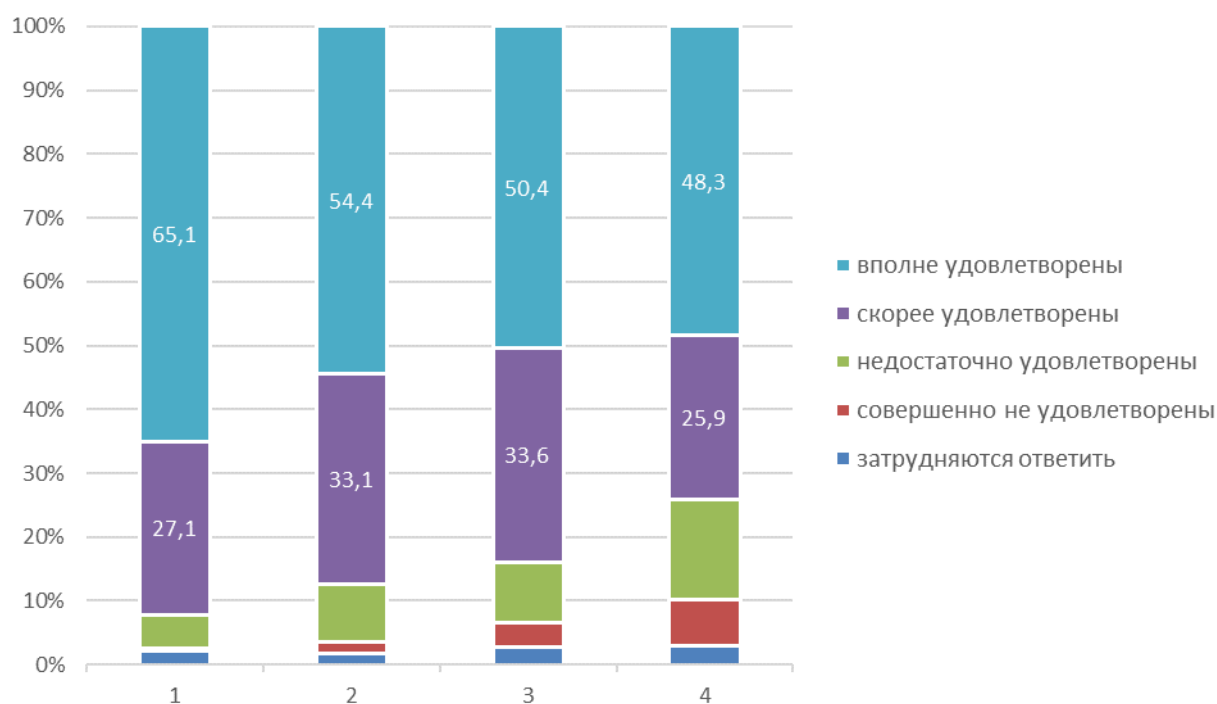


Рисунок 5 – Общая удовлетворенность студентов I – IV курсов качеством образовательного процесса

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. Проведенный опрос обучающихся по основным профессиональным образовательным программам с целью изучения удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления, содержания и организации образовательного процесса в целом и отдельных дисциплин (модулей) и практик охватил все реализуемые специальности среднего профессионального и одно направление высшего образования. В опросе приняли участие более двух третей обучающихся по указанным направлениям подготовки (специальностям), что обеспечивает достаточную репрезентативность выборки и точность результатов (погрешность не более $\pm 0,6\%$) с доверительной вероятностью 95%.

2. Более шести седьмых опрошенных (87,9%) положительно оценивают качество образовательного процесса по своим специальностям в целом, что свидетельствует о достаточно высоком уровне общей удовлетворенности.

3. Согласно ранее полученным результатам наиболее существенное влияние на общую удовлетворенность обучающихся по основным профессиональным образовательным программам

оказывают материально-техническое обеспечение (учебно-лабораторная база, программное обеспечение и др.), структура образовательной программы (учебный планом, набор и обоснованная последовательность изучения дисциплин), а также организация и содержание учебных и производственных практик, предоставляемые ими возможности получения профессиональных умений и навыков. Указанные факторы следует считать приоритетными направлениями совершенствованиями реализуемых АлтГУ и его филиалами образовательных программ в 2023 году.

В разрезе основных учебных подразделений особое внимание целесообразно уделить совершенствованию условий осуществления образовательной деятельности:

материально-технического обеспечения, включая современное компьютерное оборудование и программное обеспечение — дирекция Колледжа;

предоставления возможностей для питания обучающихся во время аудиторных занятий — дирекции (администрации) Колледжа и филиала в г. Бийске.

4. Дирекциям ИГН, Колледжа, Рубцовского института, филиалов в гг. Белокурихе и Бийске рекомендуется проанализировать результаты настоящего опроса на уровне (в разрезе) отдельных специальностей с выделением наиболее «узких мест» по ним, с составлением дорожных карт, направленных на повышение удовлетворенности обучающихся условиями осуществления образовательной деятельности в течение 2023 г.

Численность опрошенных по направлениям подготовки (специальностям)

Структурное подразделение	Кол-во анкет
Институт гуманитарных наук (ИГН)	9
32.04.01 Общественное здравоохранение	9
Колледж АлтГУ	3177
09.02.03 Программирование в компьютерных системах	56
09.02.04 Информационные системы в экономике	116
09.02.07 Информационные системы и программирование (на базе 11 кл.)	215
09.02.07 Информационные системы и программирование (на базе 9 кл.)	357
10.02.05 Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем	67
20.02.01 Рациональное использование природоохозяйственных комплексов	29
35.02.12 Садово-парковое и ландшафтное строительство	5
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет в промышленности (на базе 11 кл.)	33
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет в промышленности (на базе 9 кл.)	155
38.02.06 Финансы (на базе 11 кл.)	40
38.02.06 Финансы (на базе 9 кл.)	49
38.02.07 Банковское дело	158
40.02.01 Право и организация социального обеспечения (на базе 11 кл.)	129
40.02.01 Право и организация социального обеспечения (на базе 9 кл.)	266
40.02.02 Правоохранительная деятельность (на базе 11 кл.)	423
40.02.02 Правоохранительная деятельность (на базе 9 кл.)	512
43.02.10 Туризм (на базе 11 кл.)	61
43.02.10 Туризм (на базе 9 кл.)	118
43.02.14 Гостиничное дело	35
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение	87
54.02.01 Дизайн в промышленности	266
Рубцовский институт	683
09.02.04 Информационные системы (графический дизайн) (на базе 11 кл.)	13
09.02.04 Информационные системы (графический дизайн) (на базе 9 кл.)	46
09.02.04 Информационные системы в экономике (на базе 11 кл.)	6
09.02.04 Информационные системы в экономике (на базе 9 кл.)	30
09.02.07 Информационные системы и программирование (на базе 11 кл.)	31
09.02.07 Информационные системы и программирование (на базе 9 кл.)	116
21.02.05 Земельно-имущественные отношения (на базе 11 кл.)	12
21.02.05 Земельно-имущественные отношения (на базе 9 кл.)	57
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет в промышленности, бюджетных отраслях (на базе 11 кл.)	6

Структурное подразделение	Кол-во анкет
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет в промышленности, бюджетных отраслях (на базе 9 кл.)	27
38.02.06 Финансы (на базе 11 кл.)	7
38.02.06 Финансы (на базе 9 кл.)	45
40.02.02 Правоохранительная деятельность (на базе 11 кл.)	45
40.02.02 Правоохранительная деятельность (на базе 9 кл.)	242
Филиал АлтГУ в г. Белокурихе	38
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (на базе 11 кл.)	10
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (на базе 9 кл.)	28
Филиал АлтГУ в г. Бийске	227
09.02.03 Программирование в компьютерных системах (на базе 11 кл.)	10
09.02.03 Программирование в компьютерных системах (на базе 9 кл.)	34
09.02.07 Информационные системы и программирование (на базе 11 кл.)	27
09.02.07 Информационные системы и программирование (на базе 9 кл.)	54
21.02.05 Земельно-имущественные отношения (на базе 11 кл.)	17
21.02.05 Земельно-имущественные отношения (на базе 9 кл.)	39
38.02.06 Финансы (на базе 11 кл.)	28
38.02.06 Финансы (на базе 9 кл.)	18
Общий итог	4134