

Анкетирования участников образовательного процесса

В современных условиях конкурентоспособность вуза на рынке образовательных услуг определяется качеством предоставления образовательных услуг и экономической эффективностью деятельности вуза в целом.

В Костромском государственном университете внедрена и эффективно работает система социологического мониторинга, посредством которой изучается удовлетворенность участников образовательного процесса вуза качеством образования, а также удовлетворенность качеством подготовки выпускников со стороны работодателей.

2017 год

В 2017 году в рамках выявления уровня удовлетворенности студентов качеством образования в КГУ, а также мнений преподавателей, реализующих образовательные программы вуза, было проведено **электронное анкетирование обучающихся и ППС**. Основные регламентирующие положения данного мероприятия отражены в приказе № 48-УМ от 17.10.2017 «О проведении оценки качества образовательных программ вуза» и в Распоряжении начальника УМУ от 09.11.2017.

В анкетировании приняли участие в анкетировании **102 студента и 54 преподавателя**.

Студенты и преподаватели, ответившие на вопросы анкет, обучались и преподавали на **8 образовательных программах**, выбранных для пилотного проекта.

1. Общая выборка студентов составила **102** человека, это 75% от запланированного объема.

Анкетирование студентов позволяет привлечь обучающихся к участию в оценивании содержания, организации и качества образовательных программ вуза.

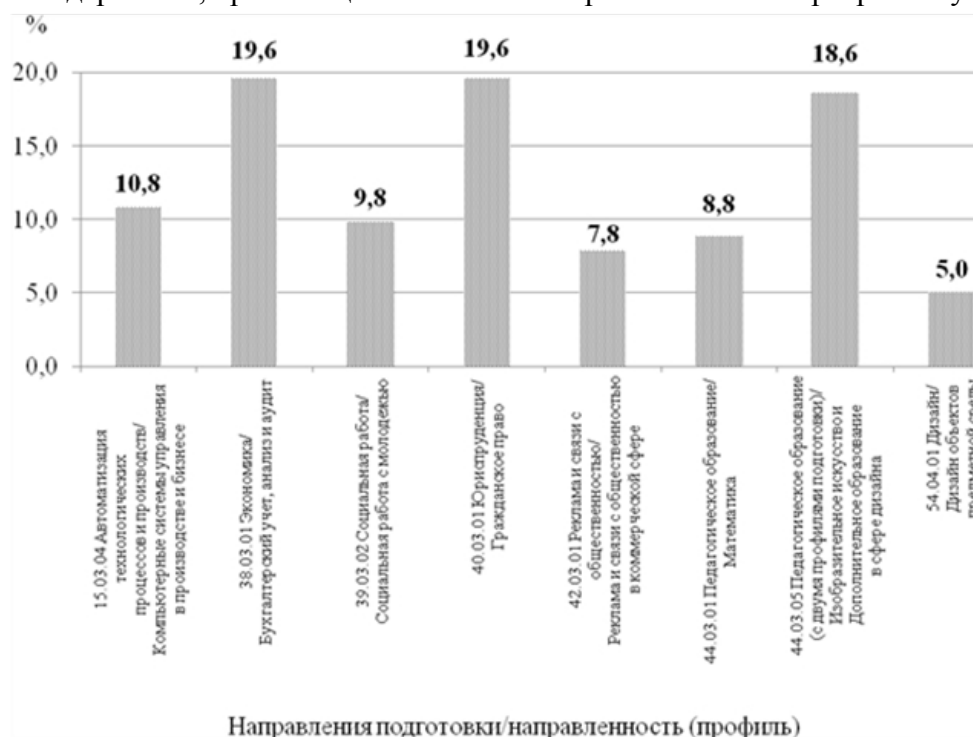


Рис.1. Распределение респондентов по направлениям подготовки

2. В анкетировании приняли участие **54** преподавателя КГУ, реализующие образовательные программы, выбранные для исследования.

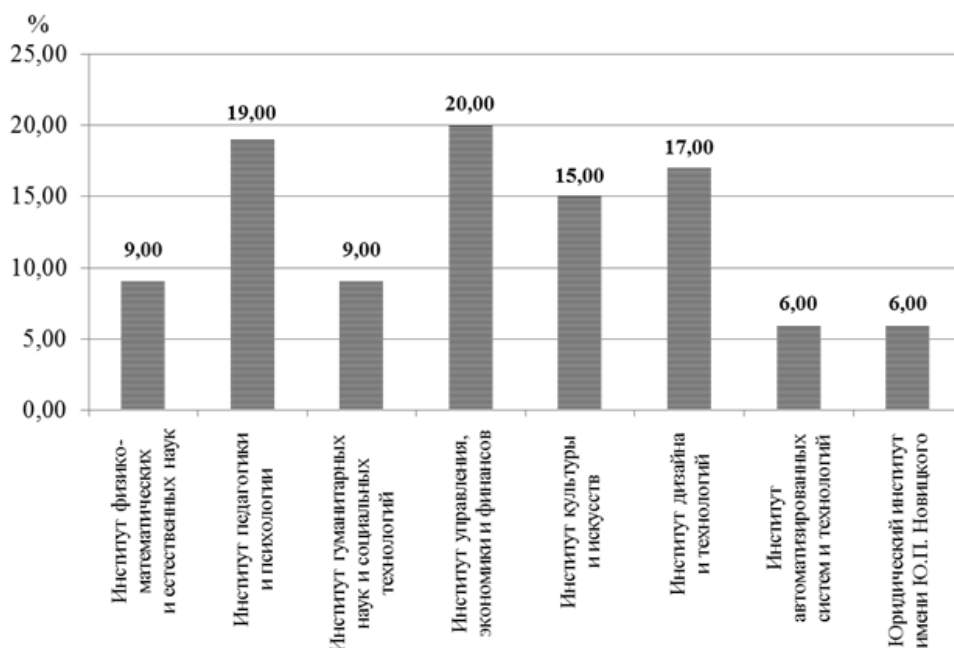


Рис.2. Распределение респондентов-преподавателей по их штатной принадлежности к институтам университета

Полученные данные показали, что **87%** студентов – участников анкетирования полностью или в большей мере удовлетворены качеством образования в КГУ, обучающиеся удовлетворены доступностью, как преподавателей, так и администрации вуза, кафедр, институтов. Социально-психологический климат в вузе как благоприятный оценили **76%** респондентов.

Результаты исследования позволили сделать вывод, что **73%** обучающихся, участвовавших в опросе, уверены, что по окончании университета они будут иметь высокий уровень образования. Выявлена высокая степень удовлетворенности преподавателей условиями работы в КГУ в целом – **91%** респондентов.

Подготовлены Отчеты по итогам анкетирования, в которых представлены результаты опроса в общих выборках студентов и преподавателей, в сравнении отдельных мнений студентов и преподавателей (по одним и тем же вопросам) и в сравнении отдельных мнений студентов разных образовательных программ. Полный Отчет с результатами анкетирования обучающихся и преподавателей представлен руководству вуза в декабре 2017 года.

Важный показатель, отслеживаемый в КГУ в ходе опросов – удовлетворенность качеством образования участниками образовательного процесса КГУ.

2019 год

Образовательная деятельность, направленная на удовлетворение ожидаемых и потенциальных образовательных потребностей конкретных потребителей требует мониторинга удовлетворённости студентов и заинтересованных сторон и постоянной корректировки совокупности факторов, влияющих на качество образовательной услуги. С целью диагностики степени удовлетворенности обучающихся университета качеством образовательного процесса КГУ в целом и его отдельными составляющими в 2019 году

было организовано и проведено два социологических опроса студентов – в весеннем семестре и в осеннем семестре:

- Анкетирование обучающихся «**Оценка качества образования в КГУ**» с целью получения обобщенной оценки удовлетворенности обучающихся условиями реализации образовательного процесса в КГУ (*апрель 2019 года – 111 участников*);
- Анкетирование обучающихся «**Учебный процесс глазами студента**» с целью получения обобщенной оценки качества реализации образовательных программ вуза со стороны внутренних потребителей (*ноябрь 2019 года – 324 участника*).

В апреле 2019 года в КГУ в электронном социологическом опросе приняли участие **111 студентов** очного обучения 8 институтов по специально разработанной анкете.

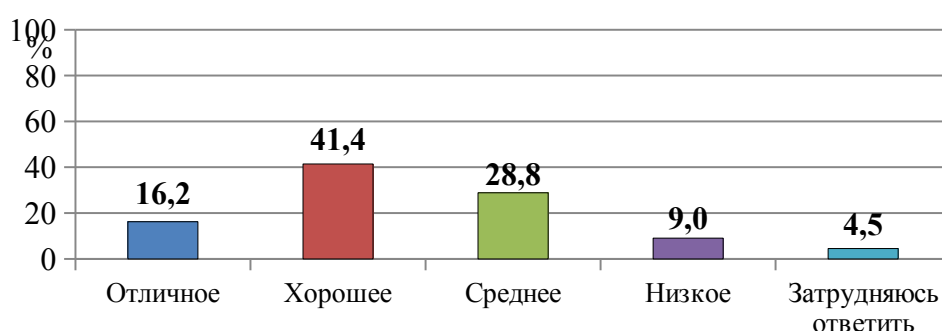


Рисунок - Оценка обучающимися качества организации образовательного процесса в КГУ (*анкетирование в апреле 2019 г*)

В ноябре 2019 года в КГУ в электронном социологическом опросе приняли участие 324 студента 8 институтов по специально разработанной анкете.

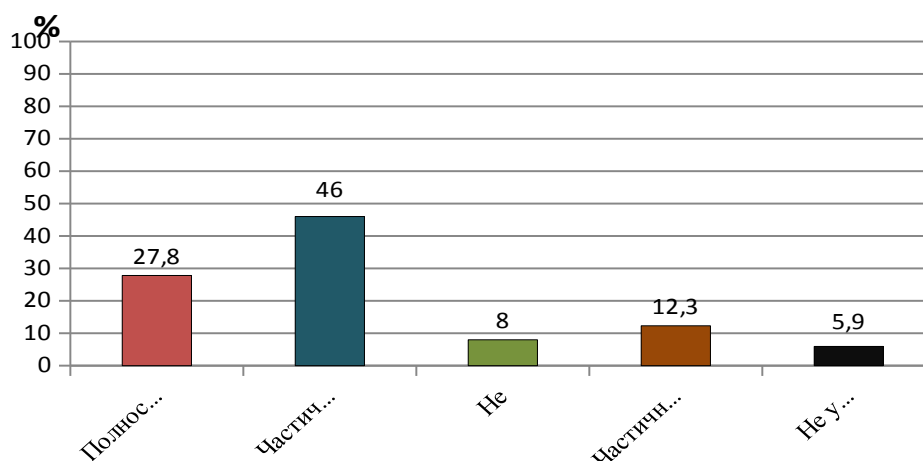


Рисунок - Оценка обучающимися качества организации образовательного процесса в КГУ (*анкетирование в ноябре 2019 г*)

Сумма положительных ответов «частично удовлетворен» и «полностью удовлетворен» составила **73,8%** участников анкетирования, удовлетворенных качеством предоставляемого в КГУ образования. Положительную оценку качеству организации образовательного процесса дали 62% опрошенных студентов.

2020 год

Образовательная деятельность, направленная на удовлетворение ожидаемых и потенциальных образовательных потребностей конкретных потребителей требует мониторинга удовлетворённости студентов и заинтересованных сторон и постоянной корректировки совокупности факторов, влияющих на качество образовательной услуги.

С целью получения объективной информации о результатах подготовки обучающихся, для оценки реализации образовательного процесса и определения степени удовлетворенности обучающихся университета качеством образовательного процесса КГУ в **2020 году** службой лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования – СЛАМКО) был организован и проведен ряд **социологических опросов студентов и преподавателей:**

1. Анкетирование **«Оценка качества организации и прохождения учебной практики»**. Сроки проведения: 10 января – 01 марта 2020.
Количество участников: 612 человек.
2. Анкетирование **«Оценка качества организации и прохождения производственной практики»**. Сроки проведения: 10 января – 01 марта 2020.
Количество участников: 495 человек.
3. Анкетирование **«Оценка удовлетворенности обучением в дистанционном формате»**. Сроки проведения: 10 апреля – 19 апреля 2020.
Количество участников: 1751 человек
4. Анкетирование **«Проблемы и находки в ДОТ (дистанционные образовательные технологии)»** (анкетирование преподавателей). Сроки проведения: 10 – 17 сентября 2020. *Количество участников: 108 человек.*
5. Анкетирование **«Оценка дистанционной работы преподавателей во время установочной сессии студентов 1 курса заочной формы обучения»**. Сроки проведения: 26 октября – 07 ноября 2020.
Количество участников: 62 человека.
6. Анкетирование **«Оценка удовлетворенности обучением в осеннем семестре»**. Сроки проведения: 09 ноября – 15 ноября 2020.
Количество участников: 1849 человек.

Всего в социологическом мониторинге качества образования в КГУ в 2020 году приняли участие **4 877** респондентов (студентов и преподавателей).

В связи с распространением коронавирусной инфекции все анкетирования были реализованы через систему СДО, в том числе с целью совершенствования организации учебного процесса с использованием системы электронного дистанционного образования Moodle.

Обучающиеся положительно приняли дистанционный формат обучения (хотя около половины по-прежнему хотели бы слышать и видеть преподавателя в аудиториях), высоко оценили в целом качество обучения в КГУ в дистанционный период – сумма положительных ответов составила **98,7%**, а также качество курсов в СДО – содержательное наполнение учебных курсов в СДО университета (см. рис. 3 - 5).

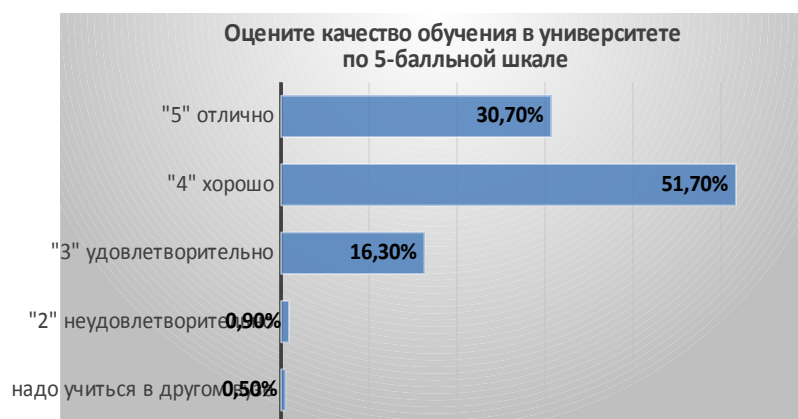


Рисунок 3. Оценка обучающимися качества организации образовательного процесса в КГУ в дистанционном формате

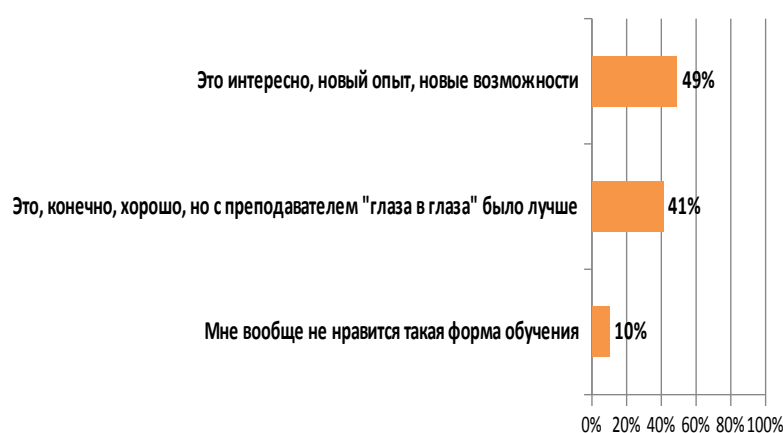


Рисунок 4. Оценка обучающимися образовательного процесса в дистанционном формате в КГУ (апрель 2020 г)

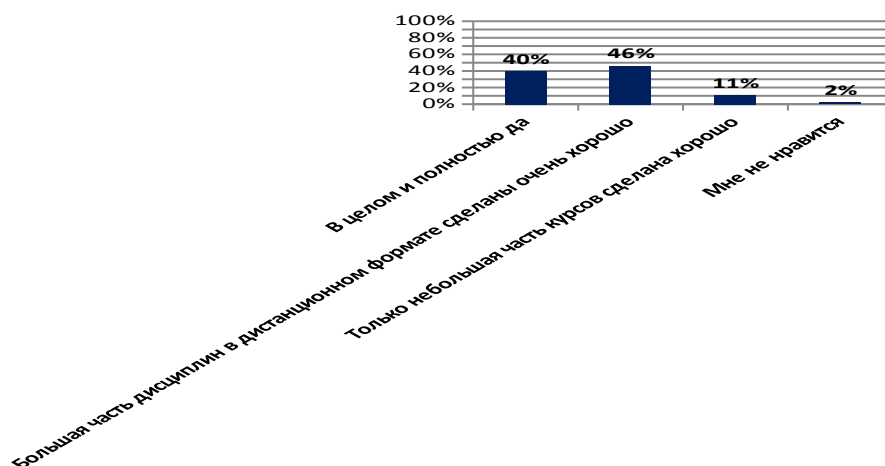


Рисунок 5 - Оценка обучающимися качества учебных курсов, размещенных в системе дистанционного обучения (апрель 2020 г)

Подавляющее большинство обучающихся, участвующих в анкетировании, удовлетворены содержательным наполнением учебных курсов в СДО университета.

2021 год

- ✓ **Внутривузовский социологический мониторинг качества образования – оценка удовлетворенности качеством образования участниками образовательного процесса**

С целью получения объективной информации о результатах подготовки обучающихся, для оценки реализации образовательного процесса и определения степени **удовлетворенности обучающихся университета качеством образовательного процесса КГУ в 2021 году** службой лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования – СЛАМКО) был организован и проведен ряд **социологических опросов студентов и преподавателей:**

| Мероприятие | Время проведения | Количество, респондентов |
|---|------------------|--------------------------|
| - «Создаем качественный учебный курс в СДО» (мнения ППС); | 18 – 25.01.2021 | 297 чел. |
| - «Определение эффективности использования электронных библиотечных систем (ЭБС)» (Мнения студентов); | 15 – 22.02.2021 | 663 чел. |
| - «Оценка уровня практического обучения и удовлетворенности студентов практической подготовкой» (Мнения студентов). | 15 – 26.09.2021 | 423 чел. |
| ИТОГО в 2021 году | | 1 383 |

- ✓ **Участие в независимой оценке качества образования (март-июнь 2021 года) – оценка условий и ресурсного обеспечения образовательной деятельности и оценка удовлетворенности качеством образования участниками образовательного процесса (НОКО)**

В соответствии с письмом Минобрнауки от 18.02.2021 МН-7/1264 «О проведении независимой оценки», в КГУ реализованы мероприятия по проверке показателей независимой оценки качества (далее НОК). В период с 17.03.2021 по 30.06.2021 в соответствии с приказом **№42 от 03.03.2021** «О подготовке к проведению независимой оценки качества» в вузе реализованы следующие мероприятия:

- проведена актуализация информации разделов сайта КГУ, которая приведена в соответствие с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 11.07.2020 № 1038 «О внесении изменений в Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации»;

- кафедрами и дирекциями проведен аудит всей информация для обучающихся на стендах вуза;

- организовано и проведено анкетирование студентов и преподавателей по вопросам оценки качества образования и их удовлетворенности условиями обучения и работы.

| Анкета в рамках мероприятий НОК (приказ №42 от 03.03.2021) | Количество респондентов КГУ, прошедших анкетирование |
|--|--|
| • Анкета для сбора данных по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг | 335 студентов |
| • Анкета для оценки удовлетворенности дистанционной | 335 студентов |

| | |
|---|-------------------------------|
| <i>формой обучения в вузе</i> | |
| • Анкета иностранного студента | 63 студента |
| • Анкета по показателям, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг | 52 преподавателя и сотрудника |
| • Анкета для оценки удовлетворенности дистанционной формой обучения в вузе | 59 преподавателей |

По итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2021 году университет получил следующие результаты:

| <i>Наименование критерия / показателя</i> | <i>Результат КГУ (%)</i> |
|---|--------------------------|
| <i>1. Критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»</i> | <i>94,24</i> |
| <i>2. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</i> | <i>98,09</i> |
| <i>3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</i> | <i>100</i> |
| <i>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников»</i> | <i>99,6</i> |
| <i>5. Критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»</i> | <i>98,4</i> |

Итоги НОК, проведенной в марте-июне 2021 года, были основаны на анализе информации о реализации организацией образовательной деятельности, размещенной на официальном сайте и информационных стендах КГУ, на результатах выезда эксперта в университет для сбора данных о качестве условий осуществления образовательной деятельности и на онлайн-анкетировании (опрос) получателей образовательных услуг (обучающихся) о качестве условий осуществления образовательной деятельности (с помощью анкеты, размещенной на сайте <http://nok-mon.ru/>).

Итоги НОК подтвердили высокое качество условий реализации образовательной деятельности в КГУ, в том числе по оценкам участников образовательного процесса.

2022 год

В 2022 году службой лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования организовано три электронных анкетирования с целью выявления степени удовлетворенности качеством образовательного процесса со стороны его участников, а также планов выпускников на трудоустройство.

1. Мониторинг удовлетворенности обучающихся в условиях очного и дистанционного формата обучения

С 08 по 22 февраля 2022 года через форму, размещенную в СДО, было проведено анкетирование среди обучающихся всех форм обучения, всех направлений и курсов. Анкета составлена специалистами учебно-методического управления.

Цель исследования – мониторинг степени удовлетворенности обучающихся университета качеством обучения в новом формате в КГУ, выявление сильных и слабых сторон, повышение качества образовательных услуг, оценка мнений студентов о коррупционных проявлениях в вузе.

Общее количество опрошенных респондентов – **1262 человека**, что составляет 22,2% от всех обучающихся по программам бакалавриата, магистратуры, специалитета в КГУ. Количество участников анкетирования по удовлетворенности обучением в осеннем семестре распределилось по институтам примерно одинаково. Больше всего анкет заполнили студенты ИДТ – 213, что составило 17% от общего числа.



Рис. 1

Самым активным в анкетировании стал 1 курс (33%), немного меньше участвовало студентов 2 курса (24%), на 3 месте – 3 курс с результатом 22%. Лидирующую позицию по уровню образования занимают студенты бакалавриата – 95%. Больше всего анкет было заполнено обучающимися очной формы обучения, они составили 90% от общего количества.

Проделанную работу профессорско-преподавательского состава было предложено оценить студентам вуза, ответив на вопрос: «Как Вы оцениваете работу преподавателей в осеннем семестре?»

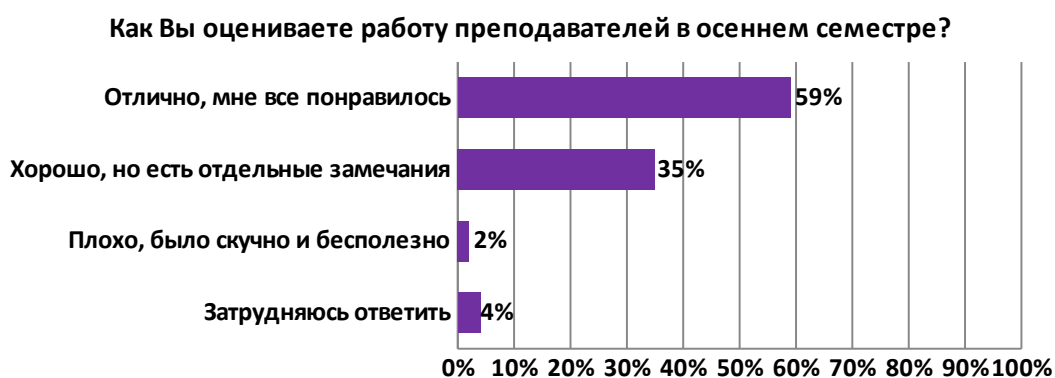


Рис. 2

Положительно оценивают работу преподавателей **94%** опрошенных – это отличный результат, 4% затруднились ответить, и только 2% студентов считают труд преподавателей в осеннем семестре бесполезным.

С 1 сентября 2021 года каждый студент может самостоятельно выбрать для изучения общеуниверситетскую образовательную дисциплину по выбору, задачей которой является получение дополнительных компетенций, формирование особого мировоззрения для дальнейшей профессиональной деятельности. Весной 2021 года обучающиеся впервые записались на интересующий их курс. Узнать, как оценивают качество содержания общеуниверситетских образовательных дисциплин мы смогли, задав

студентам 3 курса вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством содержания общеуниверситетских образовательных дисциплин?»

Удовлетворены ли Вы качеством содержания общеуниверситетских образовательных дисциплин?

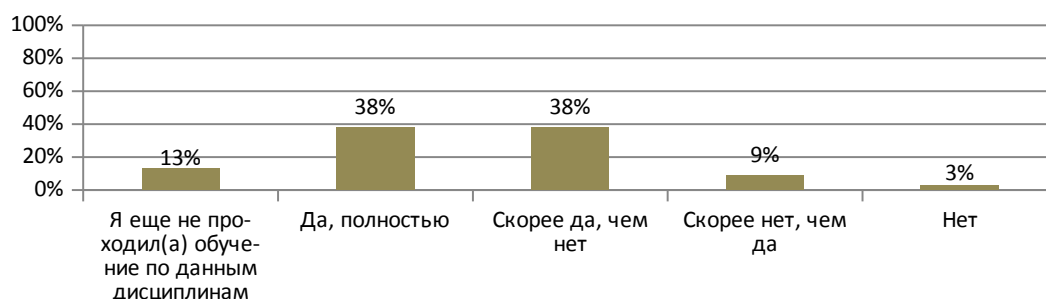


Рис. 3

76% респондентов удовлетворены качеством общеуниверситетских дисциплин по выбору, это хороший результат, так как 13% опрошенных не смогли оценить эти дисциплины по причине того, что еще не смогли пройти обучение по ним. 12% студентов отрицательно оценили качество новых для вуза общеуниверситетских образовательных дисциплин.

При очно-дистанционной форме процессы преподавания и обучения разделены не только в пространстве, но и во времени. Дирекции институтов проделали большую работу по организации учебного процесса в новом смешанном формате обучения, было учтено много факторов и документов, действовавших в Костромской области на тот момент. Чтобы оценить работу коллективов институтов, студентам был задан вопрос: «Удовлетворены ли Вы организацией учебного процесса (расписание, система информирования об изменениях в организации учебного процесса)?».

Удовлетворены ли Вы организацией учебного процесса?

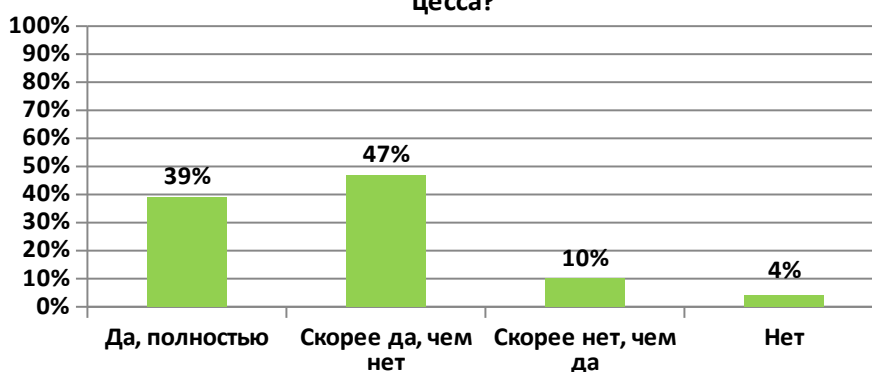


Рис. 4

Положительно оценили организацию учебного процесса 86% обучающихся, 14% не удовлетворены результатом организации деятельности во время очно-дистанционного формата обучения.

2. Удовлетворенность преподавателей организацией педагогического труда в университете и отдельными аспектами образовательной деятельности

С 01 по 15 марта 2022 года через форму, размещенную в СДО, было проведено анкетирование среди преподавателей университета. Анкета составлена специалистами учебно-методического управления. Аналитическая обработка результатов анкетирования ППС проводилась Службой лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования.

Цель исследования – выявление положительных и отрицательных моментов организации труда в университете и степени удовлетворенности преподавателей отдельными аспектами деятельности образовательной организации.

Персонал является основной ценностью каждой организации, в том числе и высшего учебного заведения. Уровень вовлеченности персонала в деятельность вуза определяет степень его успеха. Удовлетворенность персонала работой в вузе выступает одним из важнейших критериев, определяющих эффективность работы вуза во всех сферах его деятельности.

В анкетировании приняли участие **243** респондента, что составило 61,2% от профессорско-преподавательского состава КГУ.

Лидирующую позицию по количеству участников опроса занимает ИГНИСТ – 21%, второе место у ИПП – 18%, закрывает тройку лидеров ИУЭФ с 13% респондентов. Анализируя полученный результат, можно сказать, что в ответах на вопросы анкеты будет представлено мнение в основном преподавателей, работающих в должности доцента.

Чтобы выяснить, как оценивают преподаватели организацию образовательной деятельности в смешанном формате обучения, в анкете был сформулирован вопрос: *«Каково Ваше общее впечатление от организации учебного процесса в текущий период?»* (Можно было выбрать несколько вариантов ответов). Получены следующие результаты: 43% респондентов считают организацию обучения в очно-дистанционном формате «вынужденной мерой и ожидают возвращения к прежним методам обучения», второй по популярности ответ (34%) – смешанная форма обучения «показала, что эффективность дистанционных форм образования сильно преувеличена», замыкает тройку ответ (31%) – «это позволило мне взглянуть на практику моего преподавания с иной стороны».

В целом, профессорско-преподавательский состав оценивает организацию очно-дистанционного обучения достаточно равно. С одной стороны, преподаватели видят в новом формате положительные моменты для профессионального роста и развития, с другой – видят слабые стороны некоторых моментов в обучении в смешанном формате: большой объем работы для обеих сторон процесса обучения и неэффективность определенных методов, ожидают возвращения в привычный очный формат преподавания.

На вопрос *«Удовлетворены ли Вы организацией учебного процесса (расписание, система информирования об изменениях в организации учебного процесса)?»* получены следующие ответы: положительно оценили работу коллективов вуза 95% опрошенных: 50% - «полностью удовлетворены», 45% - «частично».

Чтобы выяснить, как оценивают свое рабочее место представители ППС, в анкету был включен вопрос: *«Удовлетворены ли Вы организацией условий труда и оснащенностью Вашего рабочего места?»*. Сумма положительных ответов на этот вопрос (54% и 25%), говорит о том, что 79% респондентов удовлетворены условиями труда на своем рабочем месте. В целом можно отметить, что степень удовлетворенности преподавателей организацией условий труда и оснащенностью рабочего места в университете достаточно высокая.

Чтобы понять степень удовлетворенности преподавателей обеспечением их дисциплин необходимыми материалами или программами, в анкете был сформулирован

вопрос: «Насколько Вы удовлетворены материально-техническим и программным обеспечением учебного процесса по Вашей дисциплине?». Лидирующую позицию занимает ответ «частично удовлетворен», так ответили 60% анкетированных преподавателей, варианты ответов «полностью удовлетворен» и «не удовлетворен» набрали по 20% голосов. Результаты анкетирования показали, что материально-технические ресурсы и программное обеспечение для организации учебного процесса и достижения заявленных целей образовательных программ достаточны и позволяют обеспечить его необходимый уровень.

Также преподавателям вуза было предложено оценить удовлетворенность качеством образовательного процесса КГУ в целом (по четырех бальной шкале). Проведя анализ ответов преподавателей и, рассчитав среднюю оценку, было установлено, что уровень удовлетворенности качеством образовательного процесса в целом достаточно высокий и составляет **3,85** – это хороший результат.

3. Мониторинг трудоустройства выпускников 2022 года по результатам анкетирования обучающихся выпускных курсов КГУ

С 18 по 25 апреля 2022 года через форму, размещенную в СДО, было проведено анкетирование среди обучающихся выпускных курсов.

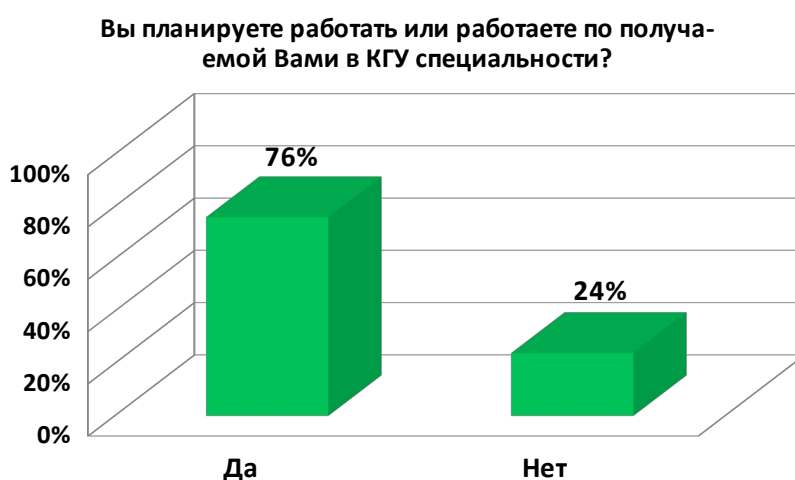
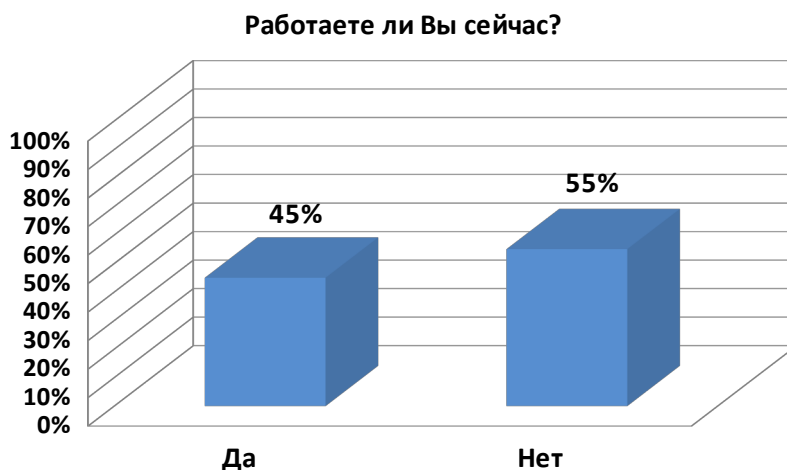
Получая высшее образование, студенты задумываются об условиях обучения, о качестве диплома, о статусе вуза и, конечно, о практическом применении всех полученных знаний после окончания университета, т.е. трудоустроиться и успешно начать работать. Для вуза успешное трудоустройство своих студентов является одним из показателей эффективности его системы образования.

Общее количество опрошенных респондентов КГУ составило **340 человек**. Отдельные результаты анкетирования представлены ниже.



Наши студенты во время учебного процесса активно стараются найти подработки (очень часто не по специальности), трудоустроиться параллельно с учебой, зачастую меняя очную форму обучения, все это, безусловно, сказывается на результатах обучения не в лучшую сторону, однако дает положительный результат на общие адаптационные способности выпускников, а также остро необходимый молодому специалисту практический опыт.

Анкетирование показало, что работают во время учебы до половины наших студентов.



Положительным результатом, выявленным в ходе данного анкетирования, является факт того, что 76% участников электронного опроса планируют работать по специальности, приобретенной в КГУ. Таким образом, выпускники КГУ стараются более осознанно подходить к построению своей карьеры, максимально используя «капитал» знаний, полученный в вузе. Большинство выпускников КГУ остаются верны своему выбору специальности, который они сделали при поступлении в университет, и только менее четверти участников анкетирования по тем или иным причинам разочаровались в выбранном направлении подготовки.

Изменить ситуацию в лучшую сторону сможет курс на системное взаимодействие с работодателями, что позволяет построить учебный процесс с учетом современных требований и, тем самым, организовать профильное трудоустройство выпускников.