

Для определения удовлетворенности обучающихся образовательными услугами с 2019 по 2022 годы Центром менеджмента качества и аккредитации были проведены анкетирования "Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами". Целью данной анкеты является улучшение учебной программы, качества оказываемых услуг и других направлений деятельности вуза.

Вуз в связи с форс-мажорными обстоятельствами в условиях пандемии, в 2020 году перешел на дистанционный формат обучения, а в 2021 году на смешанно - дистанционный и оффлайн формат обучения, что повлекло за собой обновление вопросов в анкете по удовлетворенности обучающихся. Вопросы в анкете обновлялись ежегодно практически на 70%. В связи с этим вопросы в анкете за 2019, 2020 и 2021 годы отличаются и это не дает возможности составить полный мониторинг и сравнительный анализ по годам. Сравнительный анализ по результатам анкетирования проводился по тем вопросам, которые повторялись в анкете за 2019-2021 года.

Тем не менее за эти годы по итогам каждого проведенного анкетирования формировался отчет, включающий обобщенные полученные данные с указанием процентного соотношения выбора по каждому вопросу в виде диаграмм, таблиц или иных средств статистического представления информации, их количественный и качественный анализ. В конце каждого отчета приводятся выводы по результатам анкетирования и предложения обучающихся по совершенствованию образовательных услуг.

Сравнительный анализ
по результатам анкетирования студентов 2-5 курсов за 2018-2022 гг. по
ОП «5В071900 Радиотехника, электроника и телекоммуникации
(6В06201 «Радиотехника, электроника и телекоммуникации»)

1. Эффективна ли применяемая в Университете система оценки знаний студента?

Таблица 1

	2018-2019 уч.г.	2019-2020 уч.г.	2020-2021 уч.г.	2021-2022 уч.г.
Письменный экзамен позволяет объективно оценить знания студента	45,2	44,8	32,4	26,9
Более объективную оценку дает тестирование	10,1	11,4	43,1	62
Более эффективным является устный экзамен	26,9	27,1	16,2	7,4
Другое	17,8	16,7	8,3	3,7

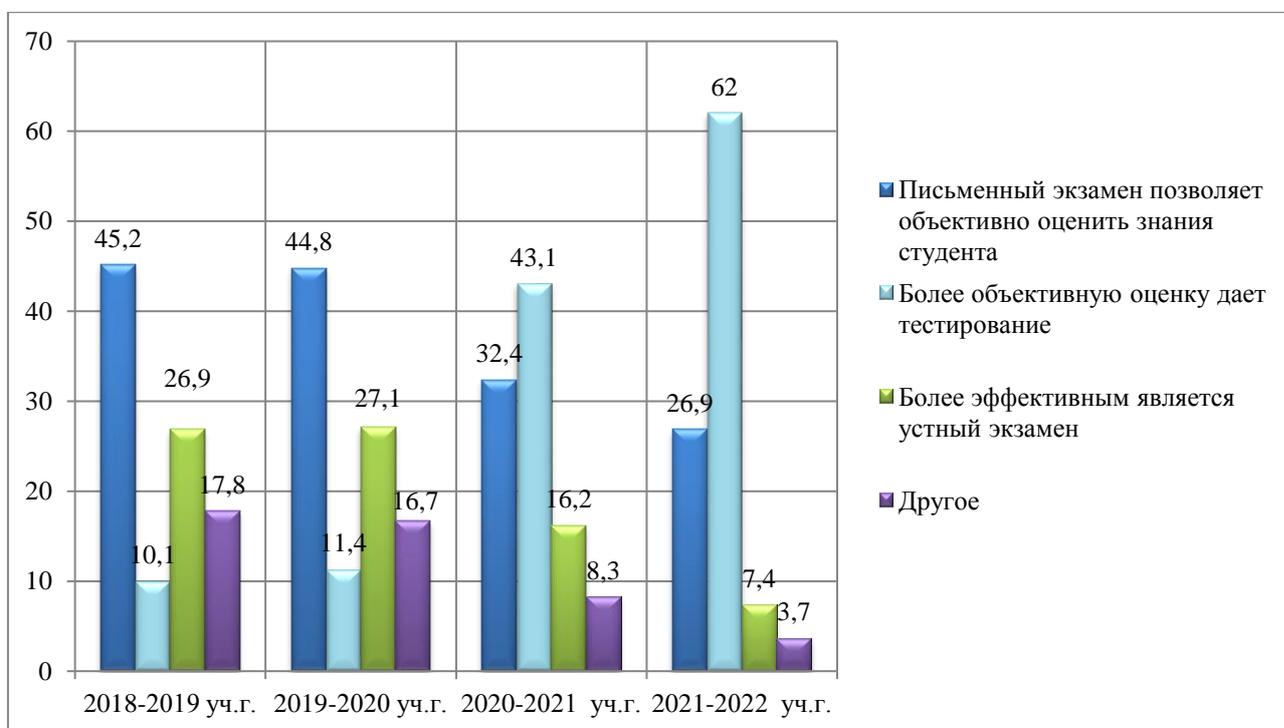


Рисунок 1. Динамика эффективности применения в Университете системы оценки знаний студента

Сравнительный анализ результатов за 2018-2022 годы показал, что при оценке знаний в вузе тестирование дает объективную оценку. Это можно увидеть в динамике роста ответа **«Более объективную оценку дает тестирование»** (рисунок 1). Эта динамика на наш взгляд обусловлена относительной простотой самой процедуры, минимальными затратами времени, содержанием самих тестов, организацией процесса тестирования, уровнем владения студентами компьютерной техникой.

Как при любом виде проверки и контроля знаний, так и при тестировании главной задачей является выявление истинного уровня знаний студентов, исключая субъективный фактор с одной стороны и с доброжелательным отношением проверяющих к студентам с другой стороны.

Динамику снижения показывает вариант ответа **«Письменный экзамен позволяет объективно оценить знания студента»**. Хотя и имеются преимущества у данного вида оценки знаний, студенты с каждым годом ставят низкие баллы. Это возможно связано с недостаточным количеством времени на проверку работ и объявление результатов в тот же день; необъективностью экзамена из-за возможности списывания; снижением количества отличных оценок из-за невозможности студента оперативно исправить мелкие огрехи; сложностью оценить уровень понимания темы, умение логически рассуждать; несоответствием для всех учебных дисциплин

Вариант ответа **«Более эффективным является устный экзамен»** показал самые низкие баллы. Многие студенты боятся выступать перед публикой, могут теряться при прямом вопросе.

Из способа проверки знаний экзамен должен стать в средство подготовки молодежи к самостоятельной взрослой жизни, и должен служить не для проверки отдельных качеств (в основном развитого интеллекта и тренированной памяти) в отдельных областях знаний, а затрагивать всего человека, требовать проявления им силы его духа, воли, ума, чувств. Будущее за альтернативными формами экзамена – которая позволит выявить разносторонние профессиональные умения и навыки, будет способствовать активной систематической работе преподавателей и студентов над проблемами, обозначенных в вопросах к экзамену на протяжении всего срока обучения.

2. Оцените, пожалуйста, уровень удовлетворенности организации проведения самостоятельной работы студента (обеспечение всеми необходимыми материалами).

Таблица 2

	2018-2019 уч.г.	2019-2020 уч.г.	2020-2021 уч.г.	2021-2022 уч.г.
Высокий	44,2	44,3	35,2	53,7
Средний	35,3	39	52,8	42,6
Низкий	20,5	16,7	12	3,7
Другое	-	-	-	-

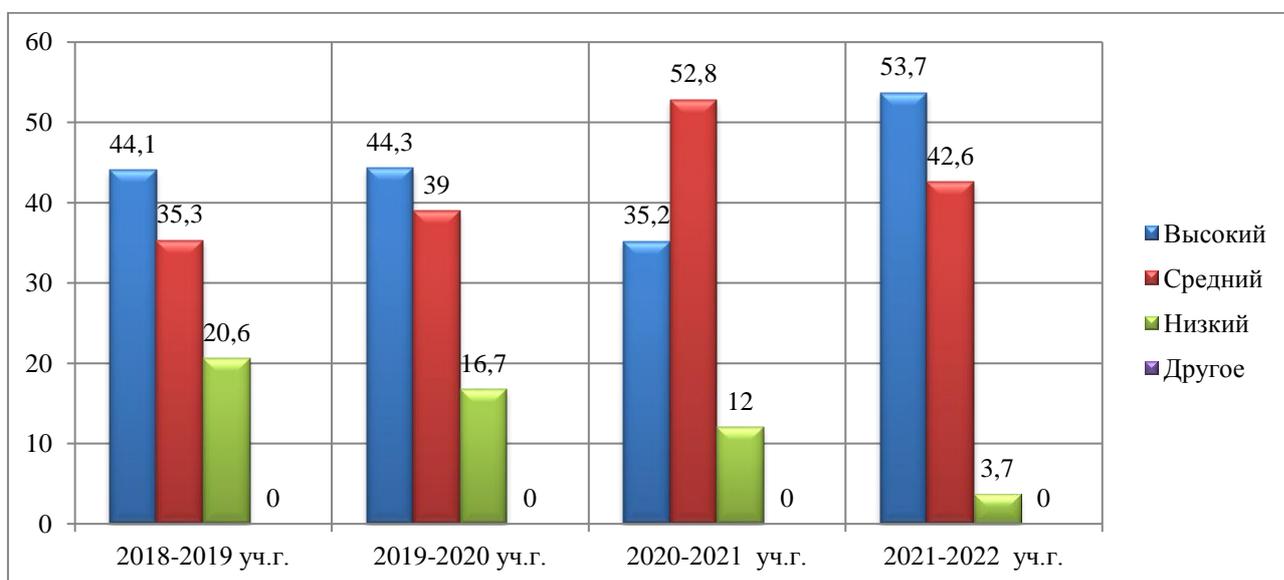


Рисунок 2. Динамика оценки уровня удовлетворенности организации проведения самостоятельной работы студента (обеспечение всеми необходимыми материалами).

Ответы на этот вопрос имеют нестабильные показатели (таблица 2). При сравнении результатов анкетирования студентов, можно заметить, что показатели удовлетворенности студентов 2018-2019 и 2019-2020 уч.г. почти одинаково на одном уровне (таблица 2). В 2020-2021 уч.г. этот показатель снизился, в связи с дистанционным форматом обучения (рисунок 2). Как видно из диаграммы 2 и анализа предложений студентов можно выделить основные факторы: «некачественные учебные материалы преподавателей», «нет обратной связи с преподавателем», «большой объем заданий от преподавателей», «большой объем получаемой информации», «низкая скорость интернета». В 2021-2022 уч. году показатель удовлетворенности студентов организацией проведения самостоятельной работы студента (обеспечение всеми необходимыми материалами) по сравнению с результатами предыдущих годов заметно повысился (рисунок 2).

В то же время средний показатель неудовлетворённости по всем годам этими аспектами образовательного процесса составила более 10 %. Рассмотрев средний показатель и замечания студентов, напрашивается вывод о том, что необходимо приложить усилия для исключения неудобств студентов, связанных с обеспечением всеми необходимыми материалами, с поиском требуемой литературы для самостоятельной работы. Преподавателям при дистанционном формате обучения необходимо поддерживать связь со студентами отвечая на их вопросы своевременно.

3. Оцените пожалуйста, уровень базовой организации практики (доступны ли материалы):

Таблица 3

	2018-2019 уч.г.	2019-2020 уч.г.	2020-2021 уч.г.	2021-2022 уч.г.
Высокий	28,4	30	27,8	39,5
Средний	55	53,3	63,9	60,2
Низкий	16,6	16,7	-	-
Другое	-	-	8,3	0,3

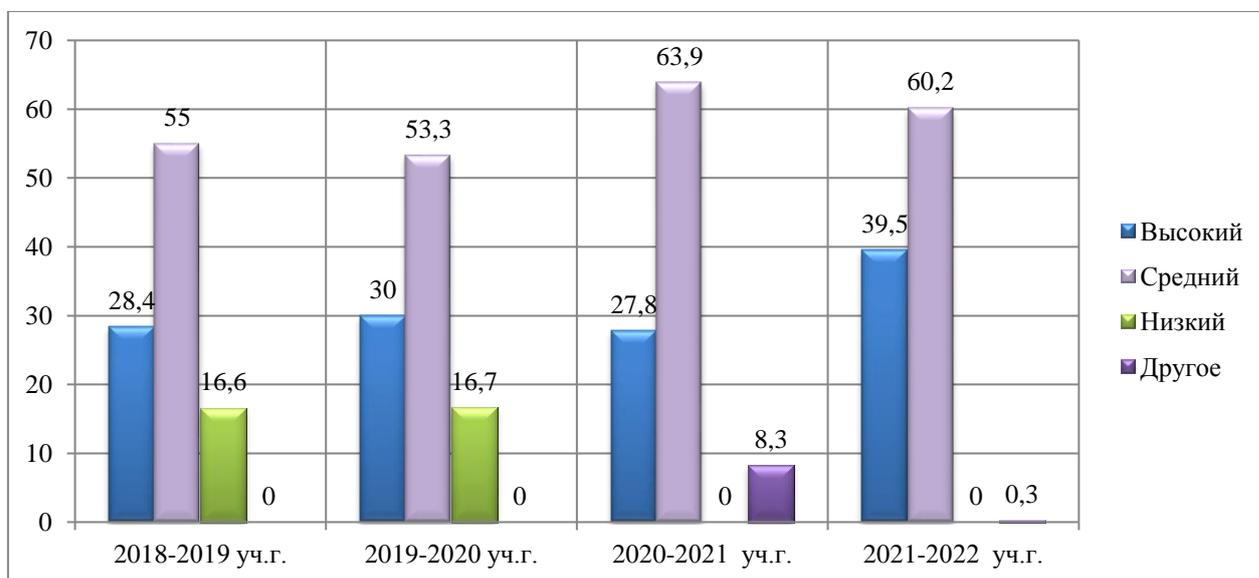


Рисунок 3. Динамика оценки уровня базовой организации практики (доступны ли материалы)

Оценка производственной практики со стороны студентов является важным аспектом, позволяющим совершенствовать процесс организации ежегодной практики студентов, что, в свою очередь, оказывает положительное влияние на качество образовательного процесса.

При оценке параметра «уровень базовой организация практики (доступны ли материалы)» по результатам с 2018-2019 уч.г. по 2021-2022

уч.г. в среднем 31,4% опрошенных студентов оценили как «высокий», 58,4% опрошенных студентов – «средний», 8,3% опрошенных студентов – «низкий», и 0,2% студентов выбрали ответ «другое». Полученные результаты указывают на «среднюю» уровень базовой организации практики (доступность материалов).

При оценке степени удовлетворенности организацией практики необходимо учитывать 2 фактора. С одной стороны, это удовлетворенность обучающихся выбранной специальностью по различным параметрам, с другой стороны - это непосредственно оценка организации прохождения практики. Анализ этих характеристик в совокупности позволяет оценить не только уровень удовлетворенности качеством образования, а также насколько перспективными считаются для своей будущей занятости полученные знания.

Организация практики остается одним из наименее удовлетворяющих студентов направлений, но вместе с тем и наиболее важным. Этот вопрос заслуживает особого внимания. Учитывая результаты анкетирования, необходимо усовершенствовать систему организации практики, с учетом как пожеланий студентов, так и обстановки на рынке специалистов. Выпускнику Университета хочется быть уверенным, что знаний и навыков ему будет достаточно, чтобы стать квалифицированным специалистом и быть востребованным. Организация практики, заключение договоров о прохождении стажировки с работодателем могут также способствовать налаживанию социальных связей студентов с будущим работодателем и значительно снизить уровень напряженности по поводу трудоустройства.

4. Удовлетворены ли Вы в целом своей студенческой жизнью?

Таблица 4

	2018-2019 уч.г.	2019-2020 уч.г.	2020-2021 уч.г.	2021-2022 уч.г.
Полностью удовлетворен(а)	39,9	44,3	28,2	61,1
Скорее удовлетворен(а)	30,2	27,7	26,9	38,9
Не очень удовлетворен(а)	15	9	36,6	-
Совсем не удовлетворен(а)	14,9	19	-	-
Другое	-	-	8,3	-

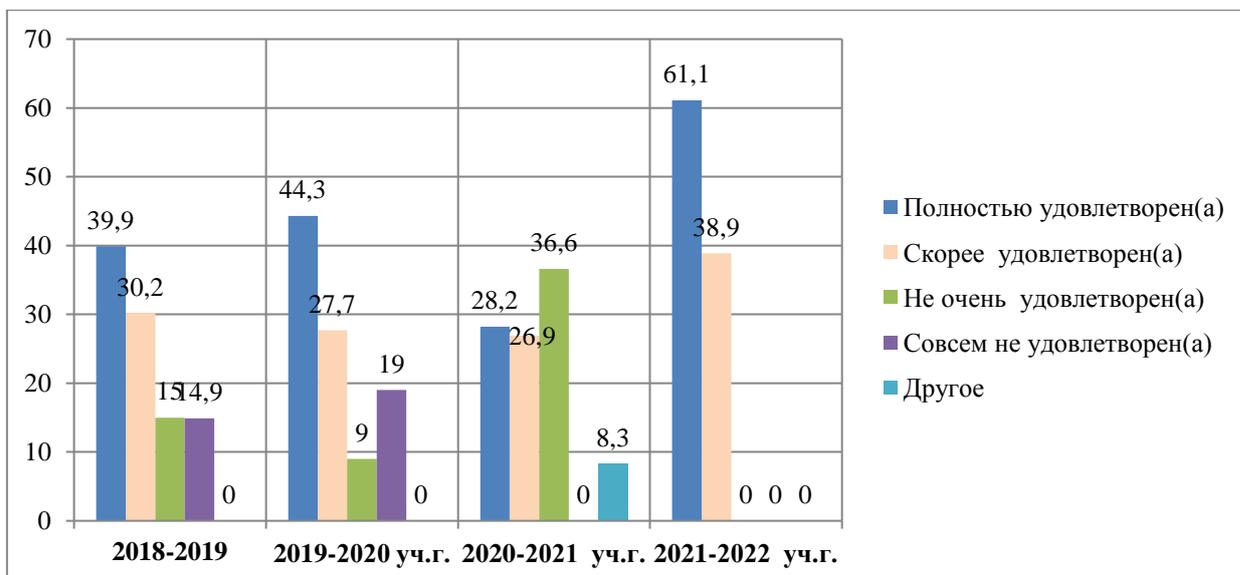


Рисунок 4. Динамика удовлетворенности студенческой жизнью

Большая часть студентов удовлетворена в целом своей студенческой жизнью. При сравнении результатов предыдущего анкетирования студентов и опроса обучающихся в 2019-2020 и 2021-2022 уч.годами, заметно снижение удовлетворённости студентов. Онлайн-обучение сильно сказалось на студенческой жизни и, следовательно, на опыте обучения в вузе в целом. Онлайн-студенты в меньшей мере испытывают чувство удовлетворенности и общности. Обучающиеся чаще стали испытывать стресс, скучали по общению с одногруппниками. Наиболее часто студенты при переходе на дистанционный формат обучения испытывали проблемы из-за недостатка общения с товарищами, отмечали проблемы с техникой, а также сложность обучения в домашней обстановке,