

Отчет
по результатам анкетирования
«Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами»
2023 – 2024 уч. год
Кафедра: «Архитектура и дизайн»
Специальность: 6В02101 Дизайн

Центр менеджмента качества и аккредитации в октябре 2023 г. провел ежегодное анкетирование на предмет удовлетворенности обучающихся 2-5 курсов качеством предоставляемых услуг.

Цель анкетирования: Выявление степени удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг и других направлений деятельности вуза.

Результаты анкетирования были обработаны и представлены в обобщенном виде с гарантией конфиденциальности личного мнения студентов.

По специальности 6В02101 «Дизайн» в анкетировании приняли участие 18 респондент.

- 4 курс – 18 студентов (100%).

Форма обучения

- Бюджетная – 6 студентов (33,3%);
- Платная – 12 студентов (66,7%).

В процессе анкетирования получены следующие данные:

Показатели:

1. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг?

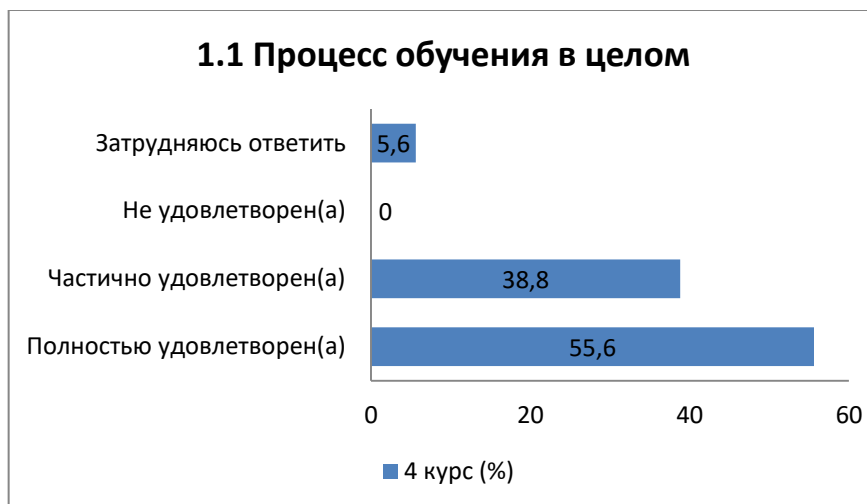
1.1 Процесс обучения в целом
1.2 Расписание занятий
1.3 Организация самостоятельной работы
1.4 Прохождение практики
1.5 Организация и проведение СРСП
1.6 Организация и проведение лабораторных работ
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий
1.9 Условия проживания в общежитии
1.10 Качество медицинского обслуживания
1.11 Организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд)

Другое _____

Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг

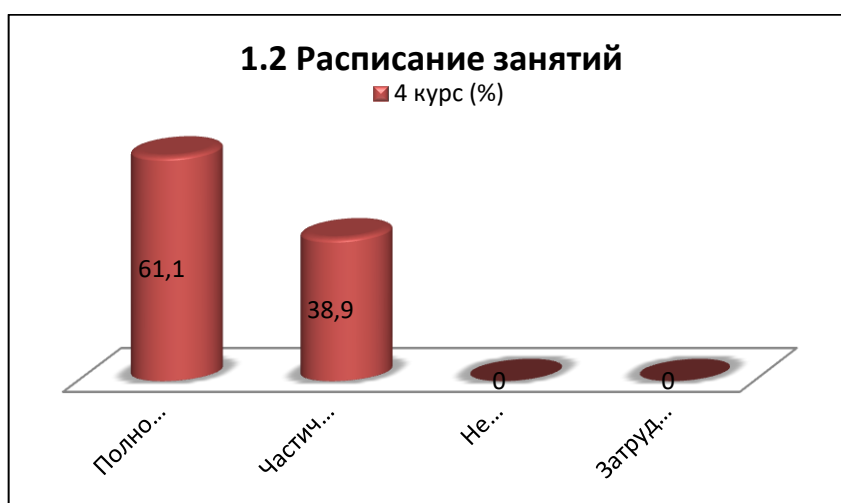
1.1 Процесс обучения в целом

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	55,6
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	38,8
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	5,6



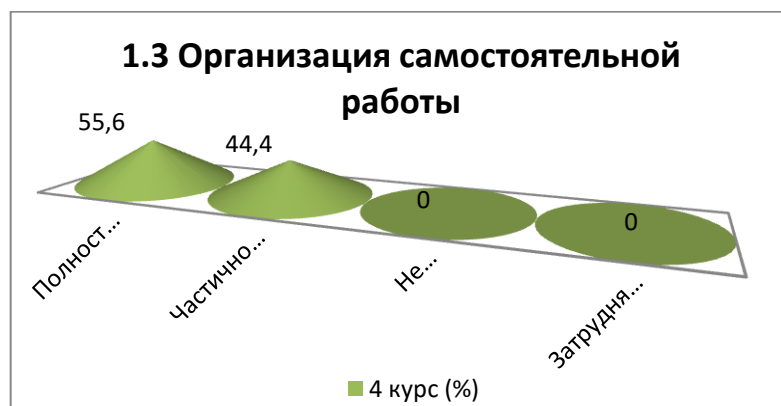
1.2 Расписание занятий

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	61,1
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	38,9
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



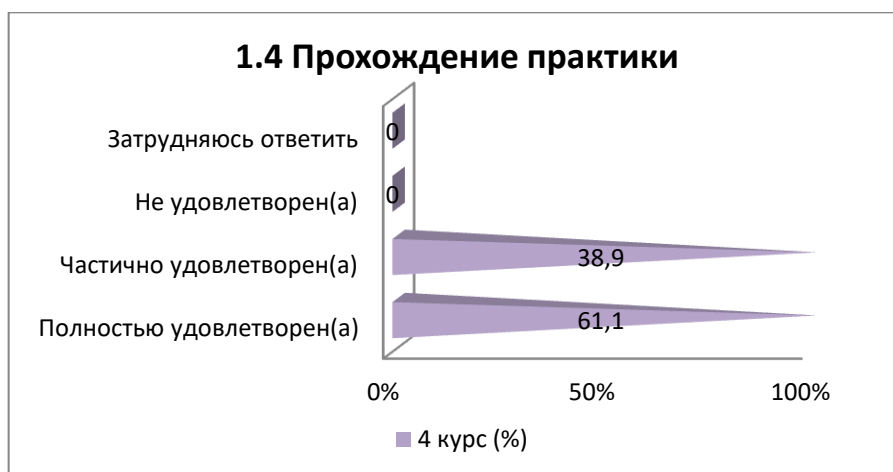
1.3 Организация самостоятельной работы

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	55,6
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	44,4
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



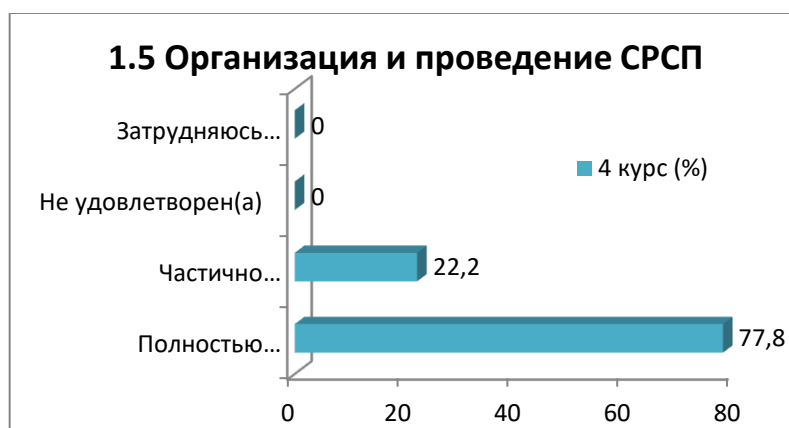
1.4 Прохождение практики

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	61,1
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	38,9
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



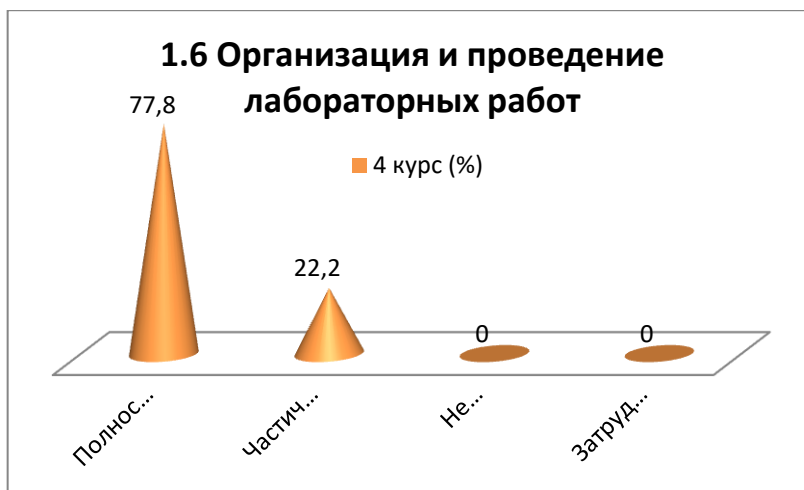
1.5 Организация и проведение СРСП

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	77,8
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	22,2
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



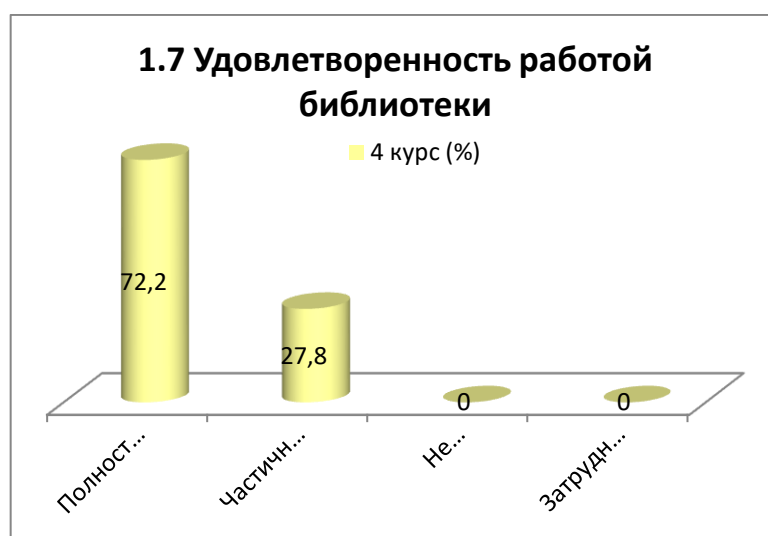
1.6 Организация и проведение лабораторных работ

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	77,8
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	22,2
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

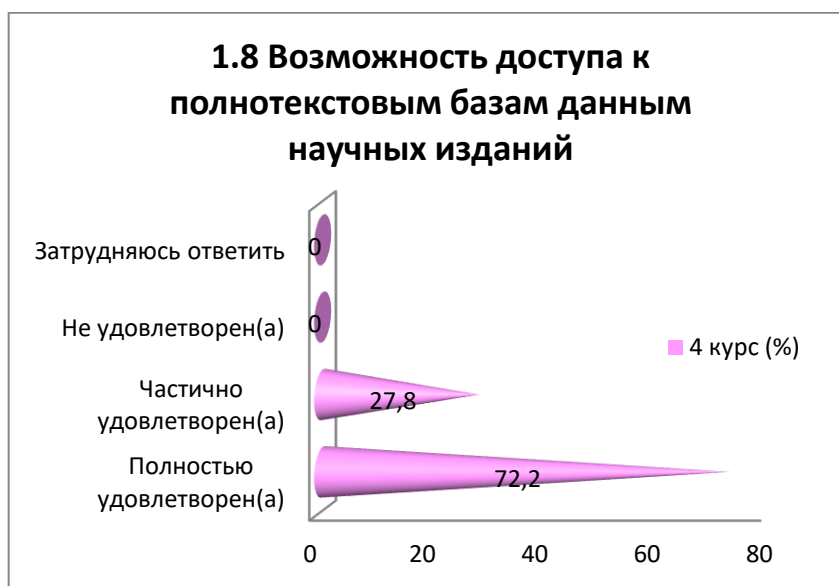
Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	72,2
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	27,8
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий

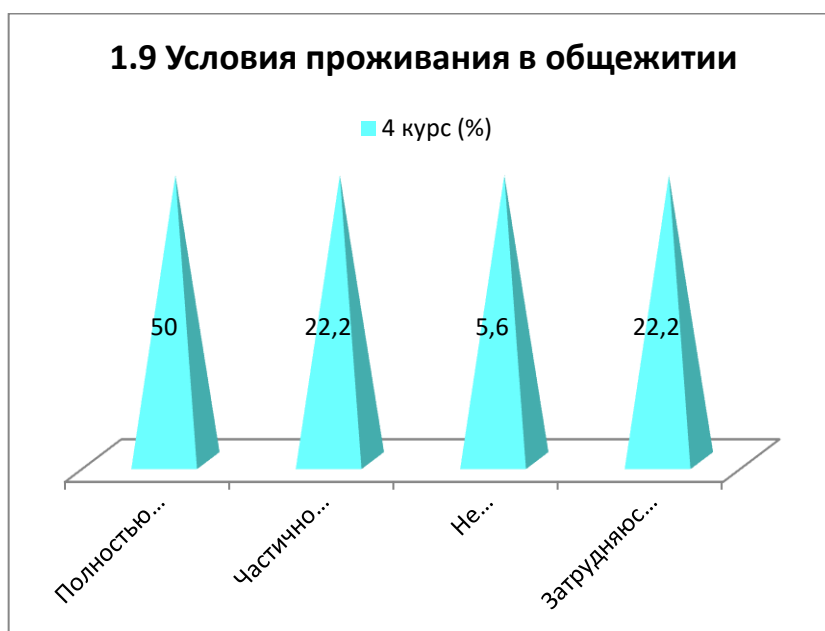
Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	72,2
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	27,8

<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



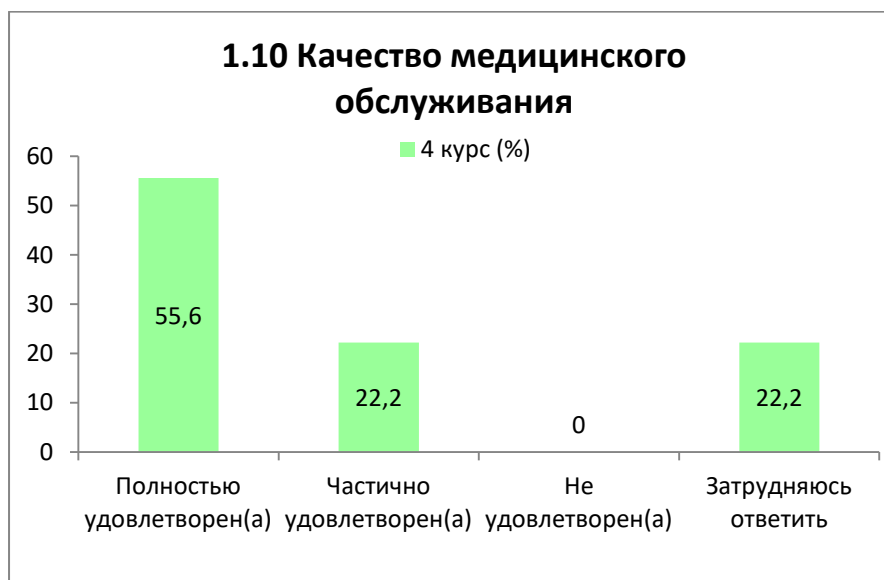
1.9 Условия проживания в общежитии

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	50
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	22,2
<i>Не удовлетворен(а)</i>	5,6
<i>Затрудняюсь ответить</i>	22,2



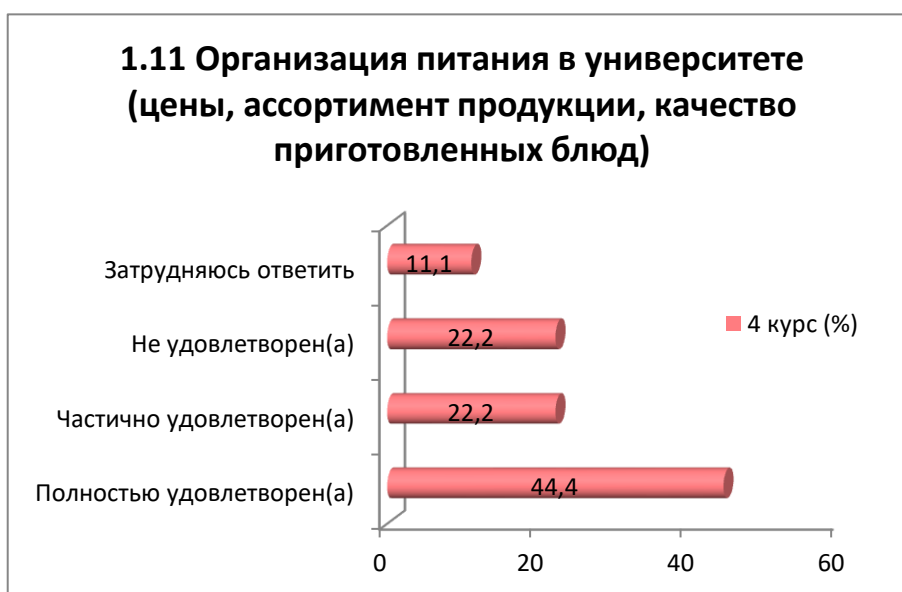
1.10 Качество медицинского обслуживания

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	55,6
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	22,2
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	22,2



1.11 Организация питания в университете (цены, ассортимент продукции, качество приготовленных блюд)

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	44,4
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	22,2
<i>Не удовлетворен(а)</i>	22,2
<i>Затрудняюсь ответить</i>	11,1

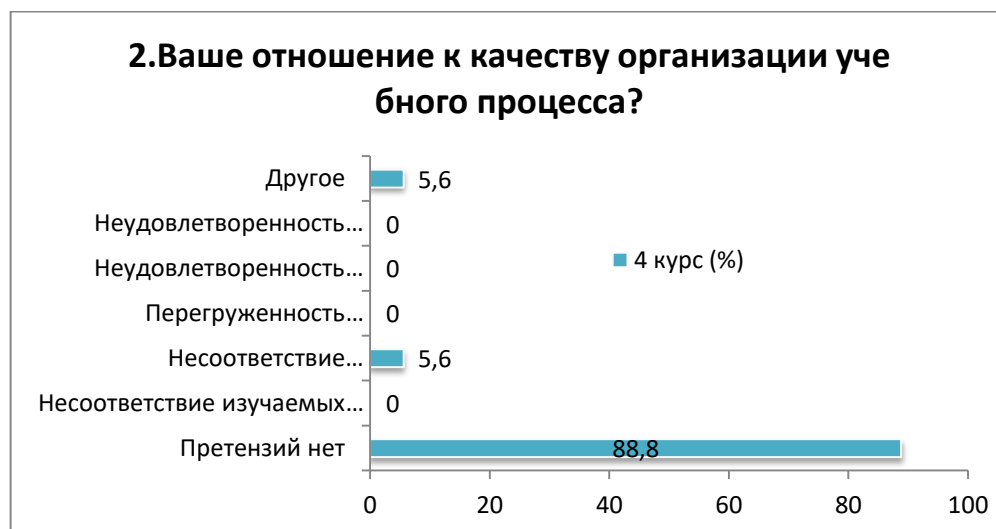


2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Претензий нет</i>	88,8
<i>Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности</i>	-
<i>Несоответствие значимости предмета количеству часов</i>	5,6
<i>Перегруженность аудиторными</i>	-

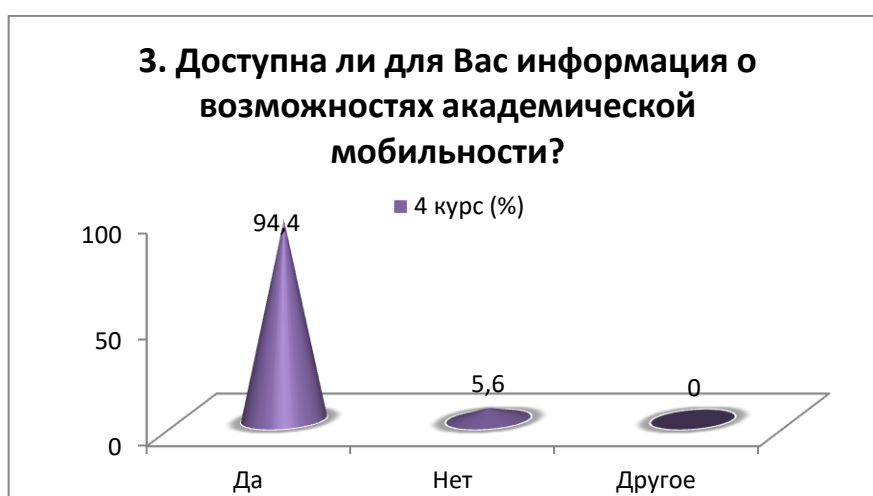
занятиями	
Неудовлетворенность качеством занятий	-
Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов	-
Другое	5,6

На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты*:
- Да меня все устраивает.



3. Доступна ли для Вас информация о возможностях академической мобильности?

Варианты ответов	4 курс (%)
Да	94,4
Нет	5,6
Другое	-



На вариант «Если вы ответили «Нет» на предыдущий вопрос, напишите, почему» обучающиеся указали следующие варианты*:
- Языковой барьер.

* Ответы обучающихся на вариант «другое» и «если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен.....» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.

4. Каковы, по Вашему мнению, отношения:

4.1 Между обучающимися
4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)
4.3 Между обучающимся и куратором
4.4 Между обучающимися и администрацией
4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)
4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Другое _____

Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные» и «Негативные», дайте рекомендации по улучшению _____

4.1 Между обучающимися

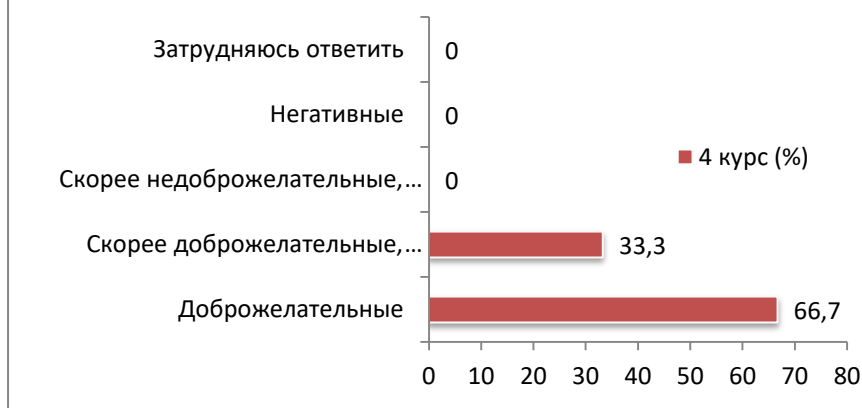
Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	88,8
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	11,2
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-
<i>Негативные</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	66,7
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	33,3
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-
<i>Негативные</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-

4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)



4.3 Между обучающимся и куратором

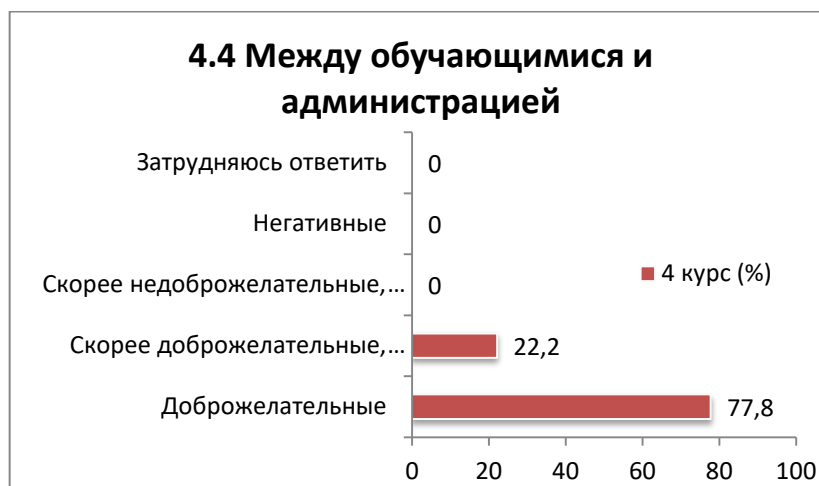
Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	88,8
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	11,2
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-
<i>Негативные</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



4.4 Между обучающимися и администрацией

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	77,8
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	22,2
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-

Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	83,3
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	16,7
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-
Негативные	-
Затрудняюсь ответить	-



4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Варианты ответов	4 курс (%)
Доброжелательные	77,2
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	16,6
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	5,6

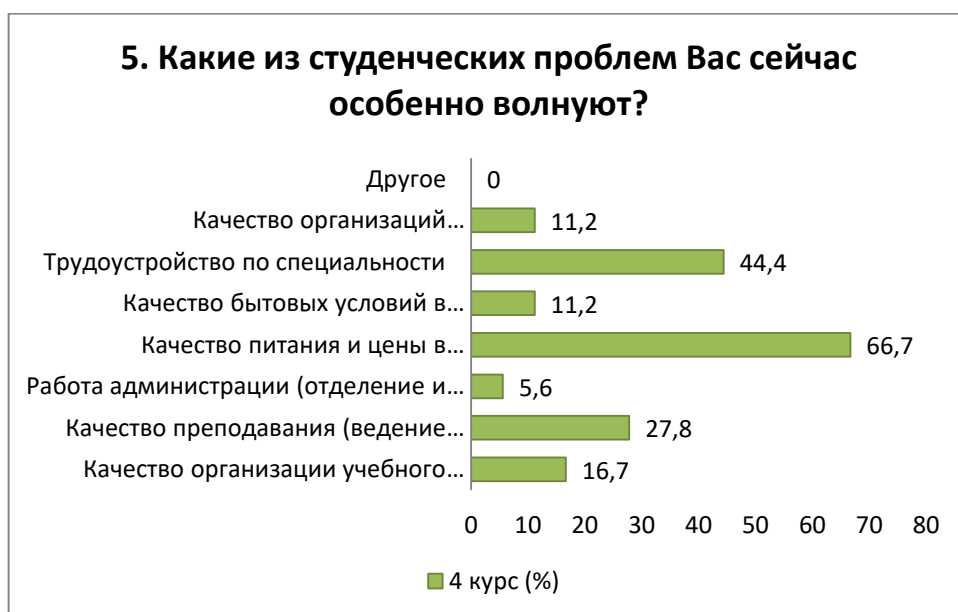
<i>доброжелательные</i>	
<i>Негативные</i>	5,6
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



5. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют? (выберите не более 3 вариантов ответа)

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Качество организации учебного процесса</i>	16,7
<i>Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.)</i>	27,8
<i>Работа администрации (отделение и др.)</i>	5,6
<i>Качество питания и цены в студенческой столовой</i>	66,7
<i>Качество бытовых условий в общежитии</i>	11,2
<i>Трудоустройство по специальности</i>	44,4
<i>Качество организаций производственной практики</i>	11,2
<i>Другое</i>	-

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов



6. Принимаете ли Вы участие в научной работе университета? если да, то в каких формах? (отметьте все подходящие ответы)

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Не участвовал(а)</i>	50
<i>Иногда, когда это необходимо по формальным признакам</i>	22,2
<i>В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д.</i>	-
<i>В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе</i>	5,6
<i>Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия</i>	5,6
<i>Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре)</i>	5,6
<i>Участвовал(а) в конкурсе научных студенческих работ</i>	11,2
<i>Публиковал(а) результаты своих исследований (в том числе в студенческих сборниках)</i>	-
<i>Другое</i>	-

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов

На вариант «Если вы ответили «Не участвовал(а)» на предыдущий вопрос, напишите, почему» обучающиеся указали следующие варианты*:

- участвовала лишь в конкурсах;
- нет времени.



* Ответы обучающихся на вариант «другое» и «если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен.....» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.

7. Какие из возможностей, предоставляемых университетом, Вы используете для личного развития?

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Спортивные секции</i>	16,7
<i>Творческие кружки</i>	16,7
<i>Студенческий профком «Жас Орда»</i>	-
<i>Ничего не использую</i>	61,1
<i>Другое</i>	5,5



На вариант «**Другое**» обучающиеся указали следующие варианты*:
 - Участие в академической мобильности.

На вариант «**Если вы ответили «Ничего не использую» на предыдущий вопрос, напишите, почему**» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Организация автобусный рейсов в города спутники;
- Не интересует;
- Не хватает времени;
- нет информации по этому поводу.

8. Насколько Вас удовлетворяет материальная база нашего вуза?

8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке
8.2 Современность компьютерного оборудования
8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость
8.4 Современность программного обеспечения
8.5 Наличие учебного и научного оборудования
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий
8.7 Наличие спортивного оборудования

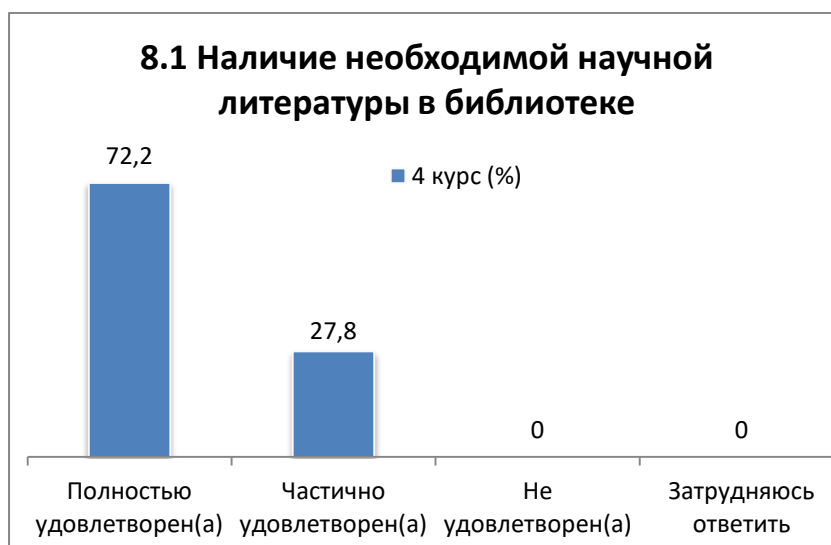
* Ответы обучающихся на вариант «другое» и «если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен.....» представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены.

Другое _____

Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг _____

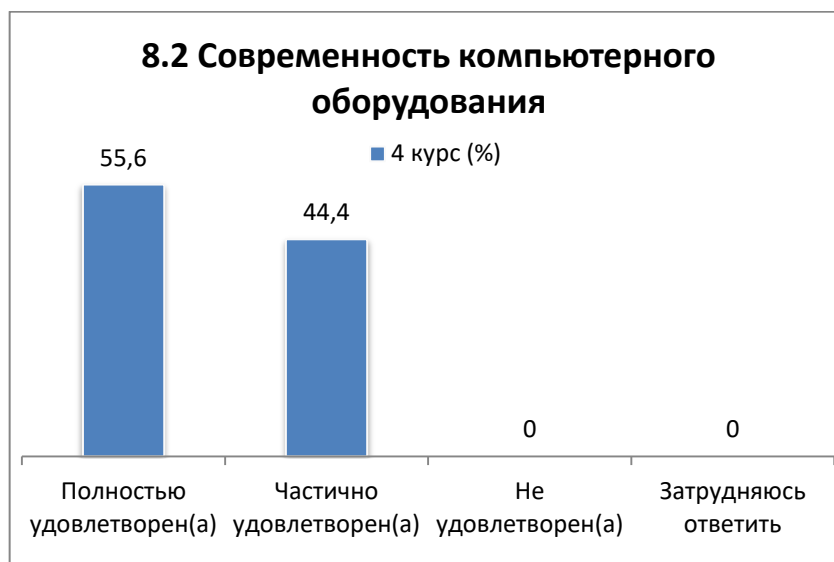
8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	72,2
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	27,8
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



8.2 Современность компьютерного оборудования

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	55,6
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	44,4
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



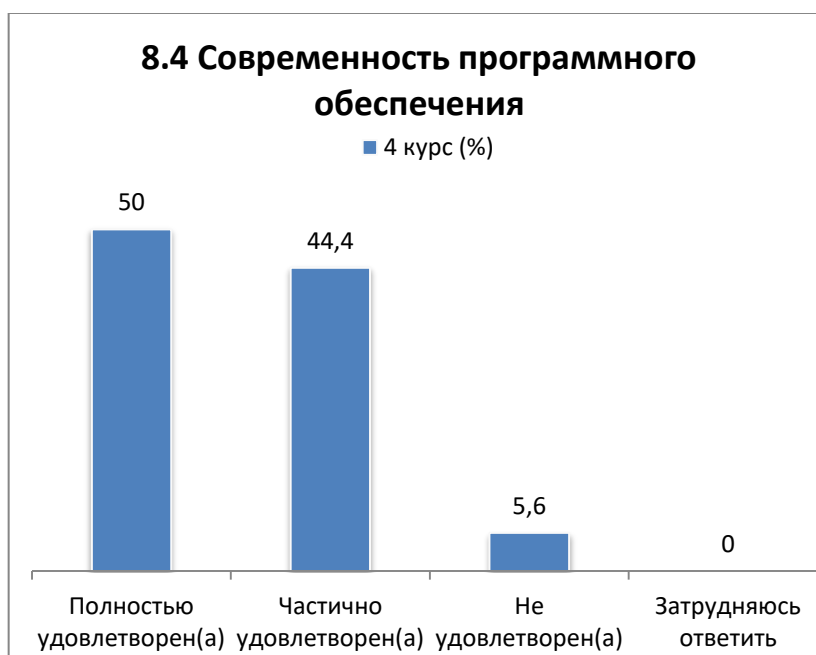
8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	50
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	38,9
<i>Не удовлетворен(а)</i>	11,1
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



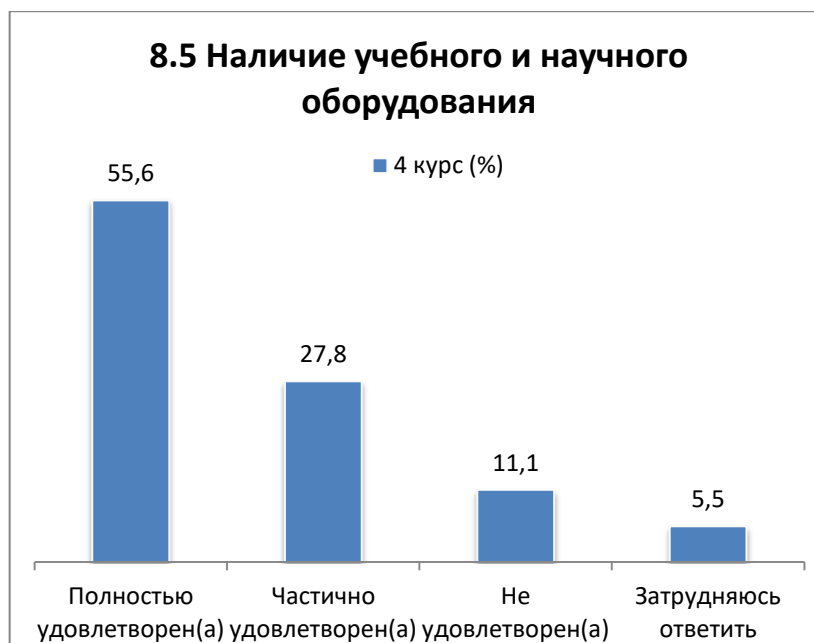
8.4 Современность программного обеспечения

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	50
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	44,4
<i>Не удовлетворен(а)</i>	5,6
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-



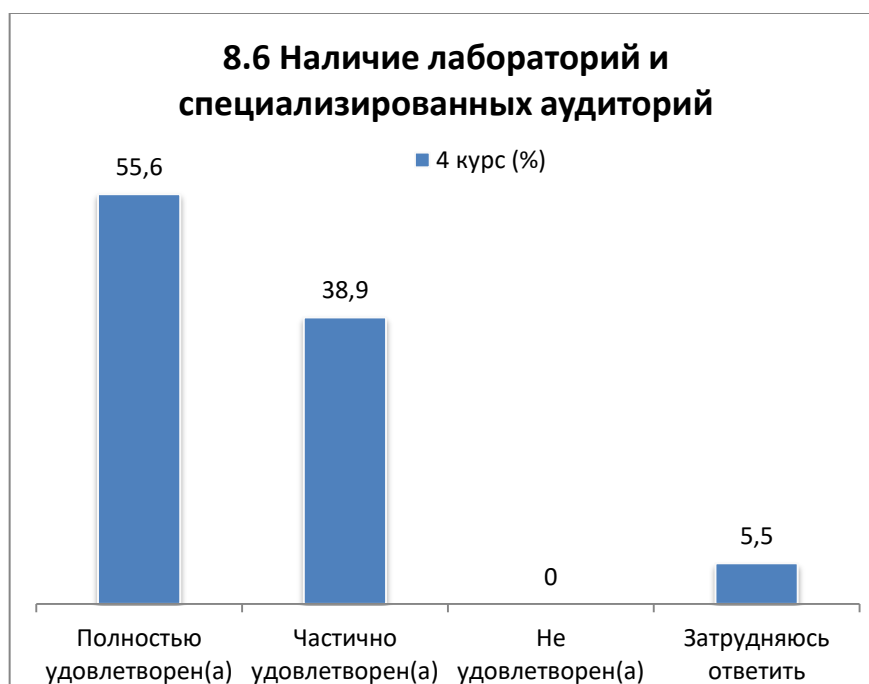
8.5 Наличие учебного и научного оборудования

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	55,6
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	27,8
<i>Не удовлетворен(а)</i>	11,1
<i>Затрудняюсь ответить</i>	5,5



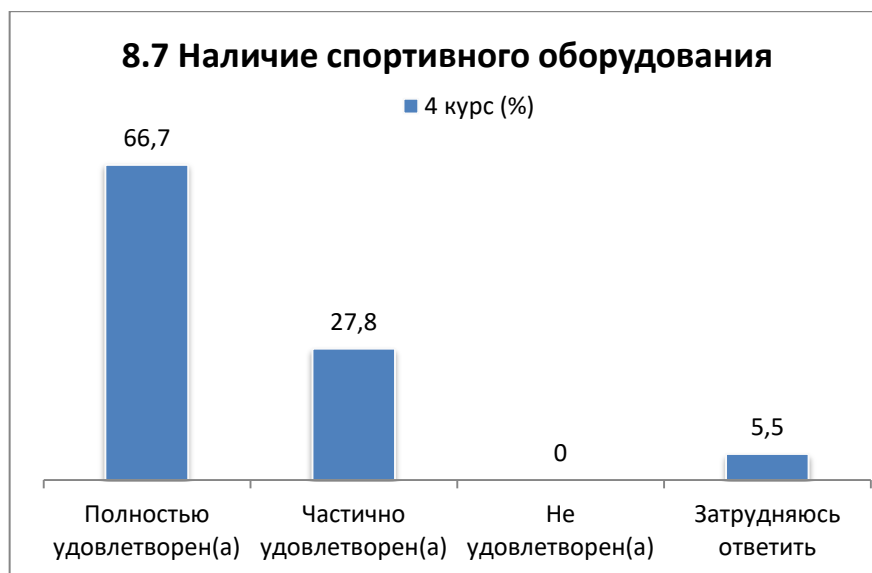
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	55,6
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	38,9
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	5,5



8.7 Наличие спортивного оборудования

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	66,7
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	27,8
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	5,5



9. Что для вас более важно получить в результате обучения в Вашем вузе?

(Можно выбрать один или несколько вариантов ответа)

Варианты ответов	4 курс (%)
<i>Получить высокий уровень знаний</i>	83,3
<i>Получить диплом об окончании</i>	50
<i>Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте</i>	66,7
<i>Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе</i>	44,4
<i>Получить диплом, престиж вуза не имеет значения</i>	5,6
<i>Окончить престижный вуз</i>	-
<i>Получить высоко-оплачиваемую профессию</i>	22,2
<i>Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям</i>	33,3
<i>Получить диплом с высокими оценками</i>	5,6
<i>Нужно учиться только тому, что интересно или потребуется в дальнейшей учебе (работе)</i>	11,1
<i>Окончить именно этот вуз, не так важно, по какой специальности</i>	-
<i>Получить данную специальность, не так важно, в каком именно вузе.</i>	5,6

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов

9. Что для вас более важно получить в результате обучения в Вашем вузе?



Напишите, пожалуйста, Ваши предложения, пожелания, а также какие вопросы на Ваш взгляд необходимо добавить в данную анкету, для улучшения программы обучения, повышения качества предоставляемых услуг, улучшения качества дистанционной формы обучения и других направлений деятельности вуза. (Ответы обучающихся представлены в оригинале. Орфография и пунктуация автора сохранены):

- Вроде все нужные вопросы озвучены.

По результатам анкетирования можно сделать следующие **выводы**:

Результаты анкетирования обучающихся 2-5 курсов образовательных услуг показали в целом положительную удовлетворённость студентов качеством образовательного процесса в университете. Основная часть студентов (94,4%) удовлетворены тем, насколько учебный процесс соответствует их склонностям, интересам и возможностям. Остальные 5,6% оказались в зоне неопределённости (затруднились с ответом).

Студенты оценили как "отличное качество" следующие критерии:

- расписание занятий
- организация самостоятельной работы
- прохождение практики
- организация и проведение СРСП
- организация и проведение лабораторных работ
- удовлетворенность работой библиотеки

- возможность доступа к полнотекстовым базам данных научных изданий. Доля респондентов, отметивших полную или частичную удовлетворенность по этим критериям, составила 100%.

Студенты оценили как «хорошее качество» следующие критерии: качество медицинского обслуживания (77,8%), условия проживания в общежитии (72,2%), организация питания в университете (66,6%).

На вопрос «**Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?**» большинство (88,8%) обучающихся ответили, что особых претензий нет. Полученные данные свидетельствуют об улучшении качества организации учебного процесса на 13,6% по сравнению с 2022-2023 учебным годом.

Тем не менее, есть малая часть среди опрошенных отметивших такой вариант ответа как «Несоответствие значимости предмета количеству часов» – 5,6%. Но данный факт тяжело установить, так как респонденты не пишут объяснения своим ответам.

Опрос студентов о доступности информации **об академической мобильности** в университете выявил, что 94,4% респондентов обладают информацией о возможностях академической мобильности. Это свидетельствует об успешной реализации программы исходящей и входящей академической мобильности, направленной на повышение качества высшего образования, эффективности научных исследований и установление интеграционных связей.

Психологический климат в университете характеризуется доброжелательными отношениями между студентами, преподавателями и другими сотрудниками университета, что и создает положительную мотивацию на получение качественного образования, формирование соответствующих гражданских и личностных позиций обучаемых.

Больше половины студентов (61,1%) университета не используют предлагаемые возможности для личностного развития, такие как спортивные секции, творческие кружки и студенческий профком "Жас Орда". Причинами являются ограниченное время или отсутствие желания использовать эти возможности.

Среди условий обеспечения качества образования важное место занимает материальная база университета. Наличие лабораторий и специализированных аудиторий, полагают достаточным основная масса студентов (94,5%). Вместе с тем доля респондентов, отметивших полную и частичную удовлетворенность по

критериям «наличие необходимой научной литературы в библиотеке», «наличие современного компьютерного оборудования» очень высокая (100%).

Современность программного обеспечения удовлетворяет 94,4% респондентов, наличие учебного и научного оборудования – 83,4%, а спортивного оборудования – 94,5%.

11,1% опрошенных не удовлетворены скоростью Интернета. При этом у большинства студентов (88,9%) по данной шкале отмечается повышенный уровень удовлетворенности.

На вопрос «**Что для вас более важно получить в результате обучения в Вашем вузе?**» на первое место обучающиеся ставят «Получить высокий уровень знаний» – 83,3%. Далее – «Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте» – 66,7%. На третьей позиции – «Получить диплом об окончании» – 50%.

В целом, результаты опроса свидетельствуют о необходимости дальнейшего совершенствования работы университета по улучшению качества организации учебного процесса, а также созданию условий для активного вовлечения студентов в научную и внеучебную деятельность.

Рекомендации:

Заведующему кафедрой необходимо ознакомить сотрудников и обучающихся с результатами анкетирования и обсудить на кураторских часах. В случае необходимости разработать план мероприятий по улучшению качества образовательных услуг.

Студенты могут запросить результаты анкетирования по электронной почте Центра менеджмента качества и аккредитации cqma_kstu@mail.ru.