

Отчет
по результатам анкетирования
«Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами»
2023 – 2024 уч. год

Кафедра: «Нанотехнологии и металлургия»

Специальность: 6В07103 Материаловедение и технология новых материалов

Центр менеджмента качества и аккредитации в октябре 2023г. 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 6В07103 «Материаловедение и технология новых материалов» в анкетировании приняли участие 38 респондент.

- 2 курс – 5 студентов (62,5%);
- 3 курс – 15 студентов (75%);
- 4 курс – 18 студентов (100%).

Форма обучения

- Бюджетная – 37 студентов (97,4%);
- Платная – 1 студент (2,6%).

В процессе анкетирования получены следующие данные:

Показатели:

1. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг?

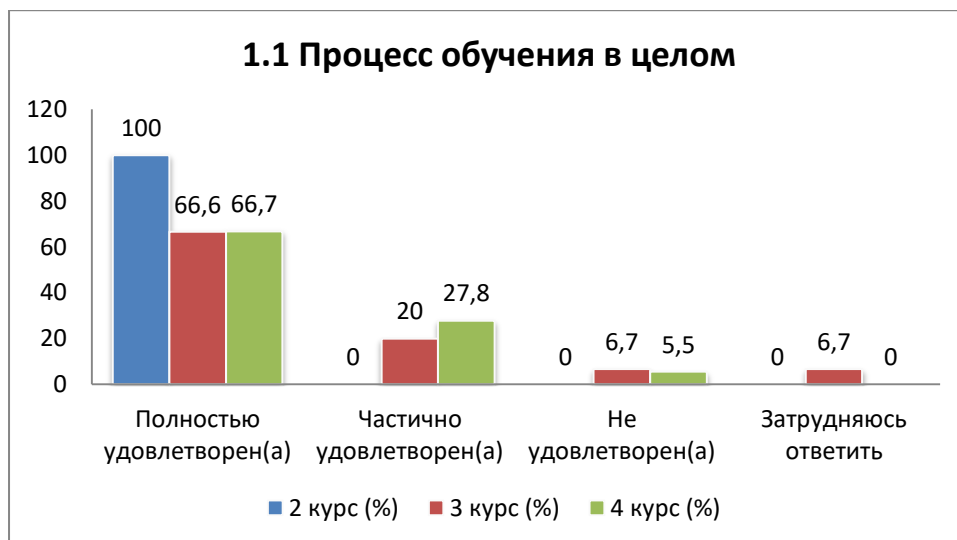
1.1 Процесс обучения в целом
1.2 Расписание занятий
1.3 Организация самостоятельной работы
1.4 Прохождение практики
1.5 Организация и проведение СРСП
1.6 Организация и проведение лабораторных работ
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных 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 _____

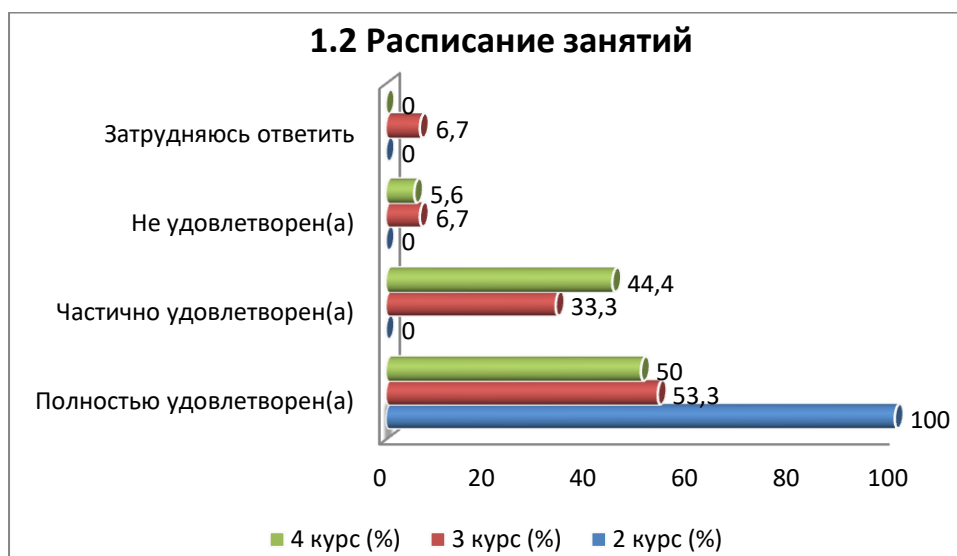
1.1 Процесс обучения в целом

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	66,6	66,7
Частично удовлетворен(а)	-	20	27,8
Не удовлетворен(а)	-	6,7	5,5
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



1.2 Расписание занятий

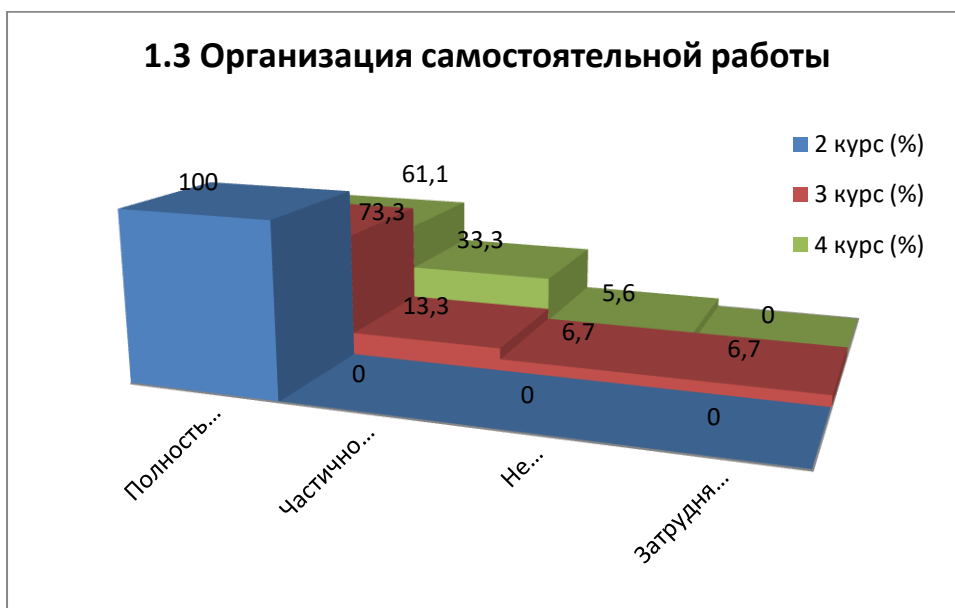
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	53,3	50
Частично удовлетворен(а)	-	33,3	44,4
Не удовлетворен(а)	-	6,7	5,6
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



1.3 Организация самостоятельной работы

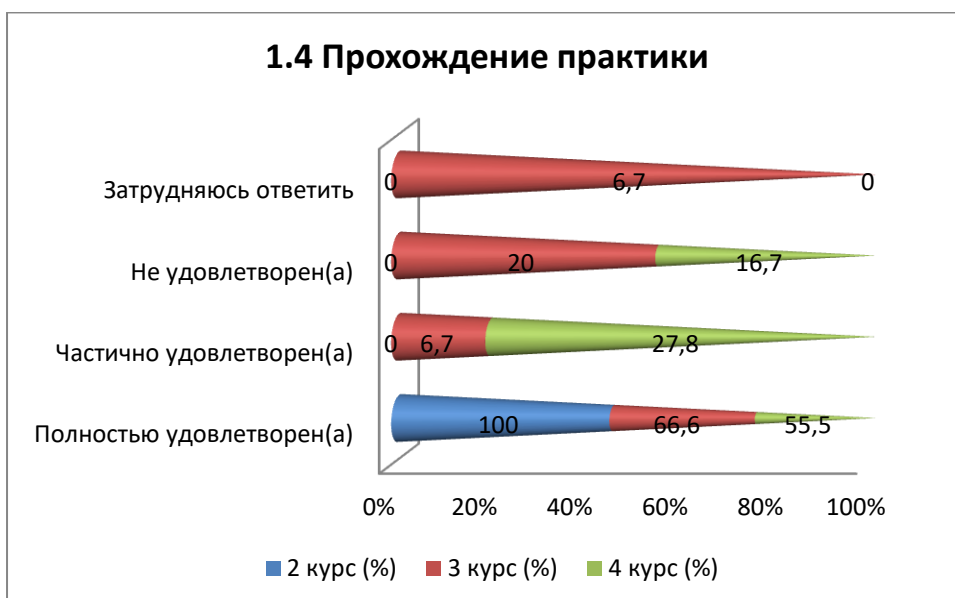
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	73,3	61,1

Частично удовлетворен(а)	-	13,3	33,3
Не удовлетворен(а)	-	6,7	5,6
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



1.4 Прохождение практики

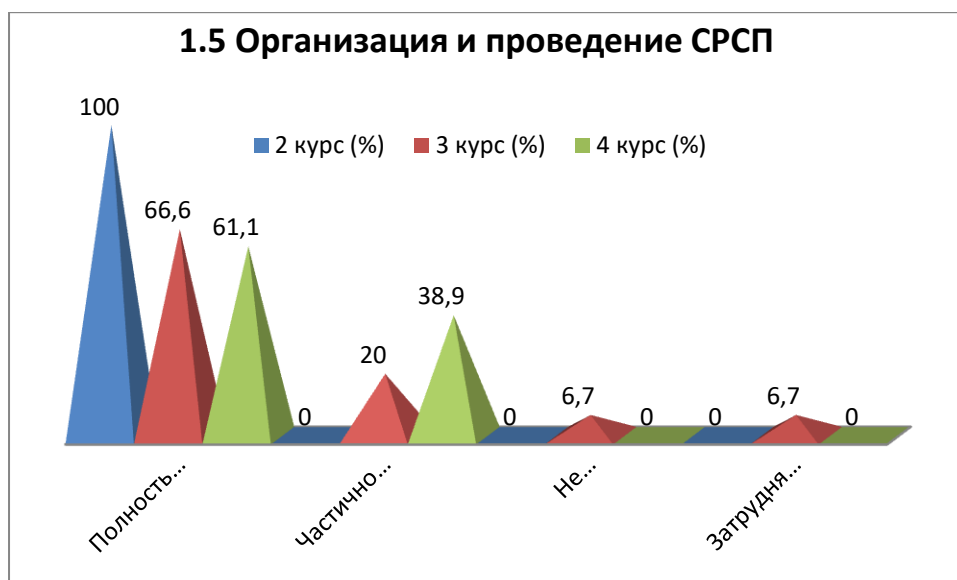
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	66,6	55,5
Частично удовлетворен(а)	-	6,7	27,8
Не удовлетворен(а)	-	20	16,7
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



1.5 Организация и проведение СРСП

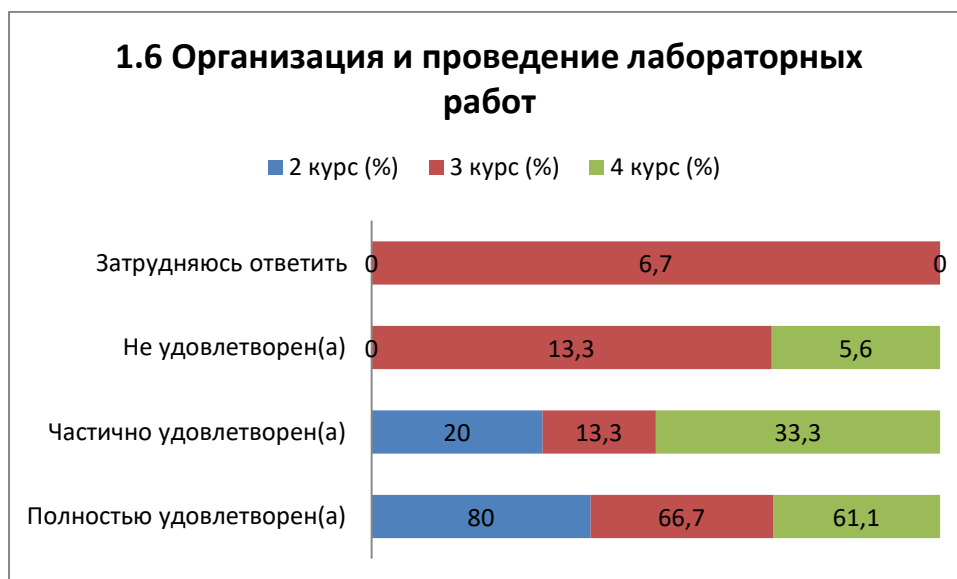
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	66,6	61,1
Частично удовлетворен(а)	-	20	38,9
Не удовлетворен(а)	-	6,7	-

Затрудняюсь ответить	-	6,7	-
-----------------------------	---	-----	---



1.6 Организация и проведение лабораторных работ

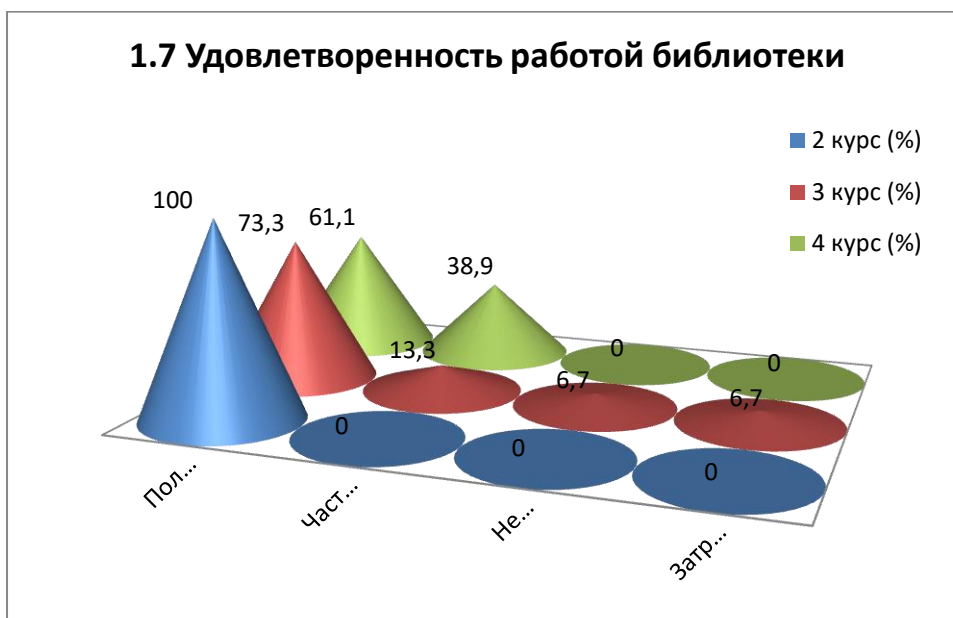
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	80	66,7	61,1
Частично удовлетворен(а)	20	13,3	33,3
Не удовлетворен(а)	-	13,3	5,6
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

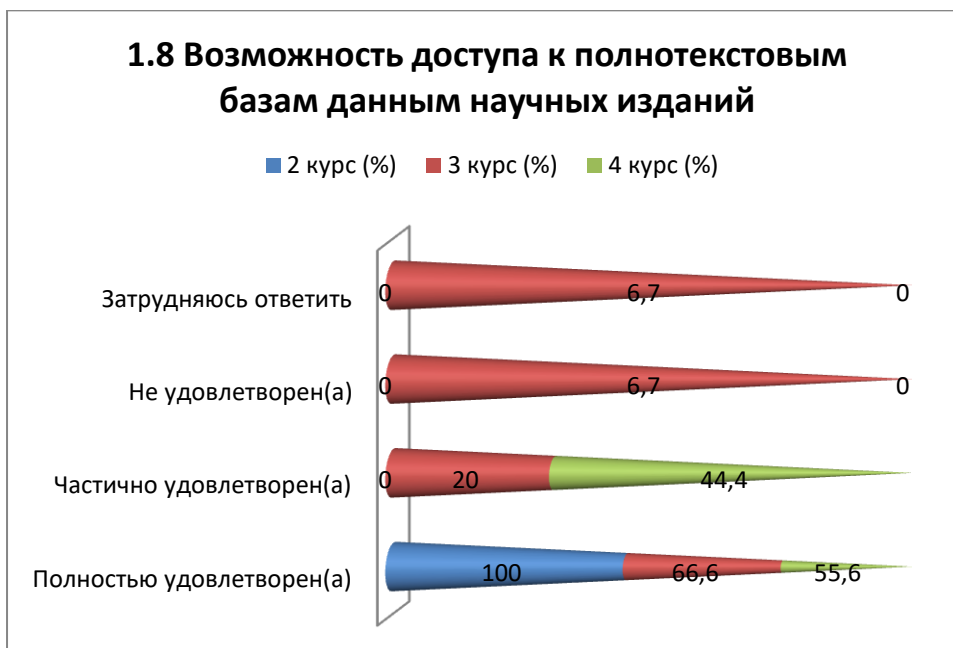
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	73,3	61,1
Частично удовлетворен(а)	-	13,3	38,9
Не удовлетворен(а)	-	6,7	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-

1.7 Удовлетворенность работой библиотеки



1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий

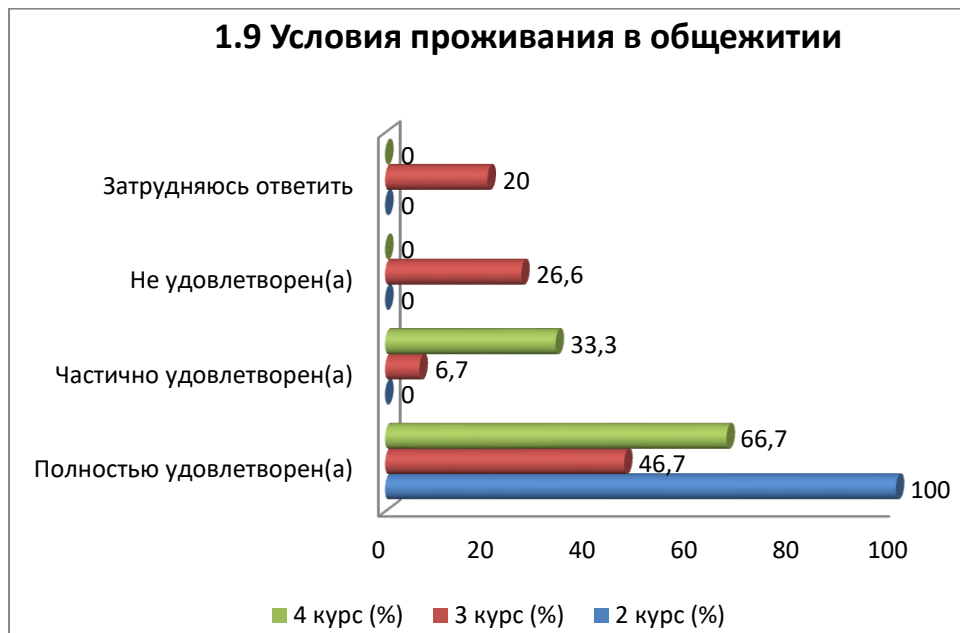
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	66,6	55,6
Частично удовлетворен(а)	-	20	44,4
Не удовлетворен(а)	-	6,7	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



1.9 Условия проживания в общежитии

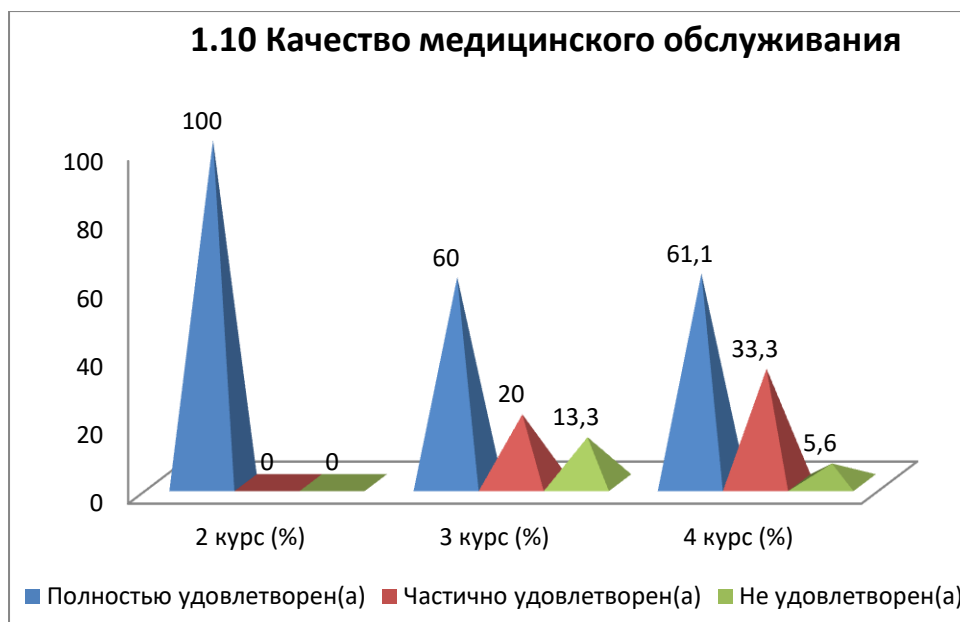
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	46,7	66,7
Частично удовлетворен(а)	-	6,7	33,3
Не удовлетворен(а)	-	26,6	-
Затрудняюсь ответить	-	20	-

1.9 Условия проживания в общежитии



1.10 Качество медицинского обслуживания

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	60	61,1
Частично удовлетворен(а)	-	20	33,3
Не удовлетворен(а)	-	13,3	5,6
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	60	46,7	55,6
Частично удовлетворен(а)	20	6,7	33,3
Не удовлетворен(а)	20	26,6	11,1
Затрудняюсь ответить	-	20	-



На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Удовлетворен.

На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению предоставляемых услуг» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Хотелось бы чтобы больше было практики
- Хорошо.

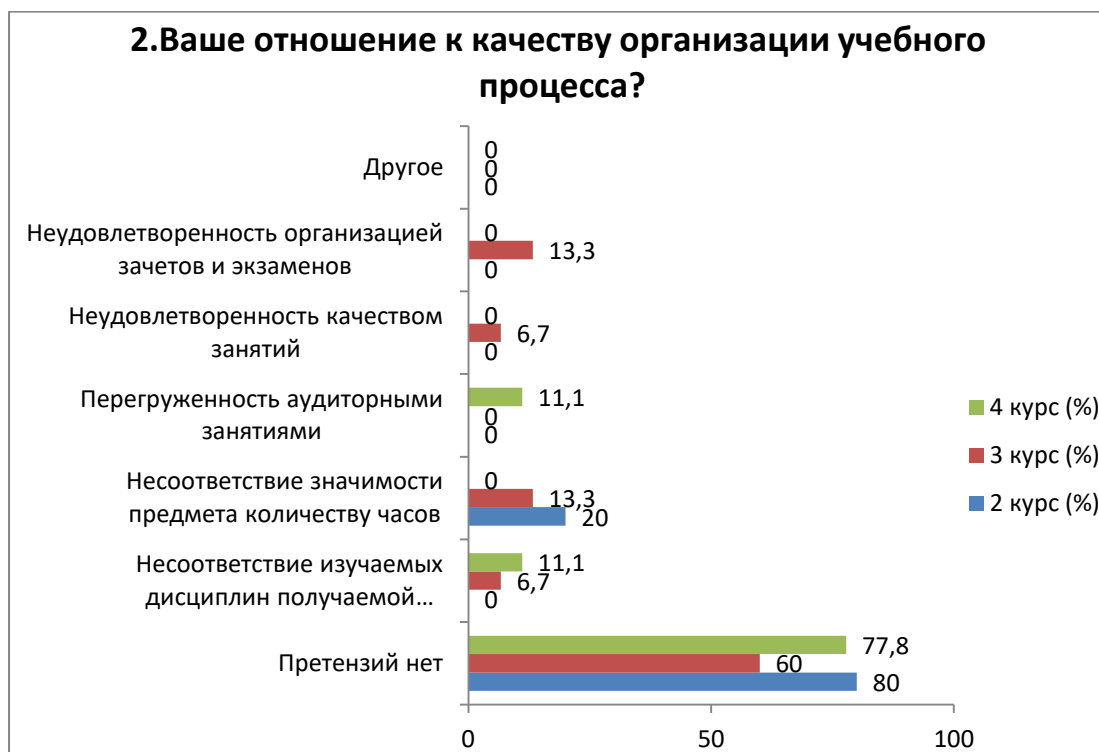
2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Претензий нет	80	60	77,8
Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности	-	6,7	11,1
Несоответствие значимости предмета количеству часов	20	13,3	-
Перегруженность аудиторными занятиями	-	-	11,1
Неудовлетворенность качеством занятий	-	6,7	-
Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов	-	13,3	-
Другое	-	-	-

На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Не удовлетворен», дайте рекомендации по улучшению» обучающиеся указали следующие варианты*:

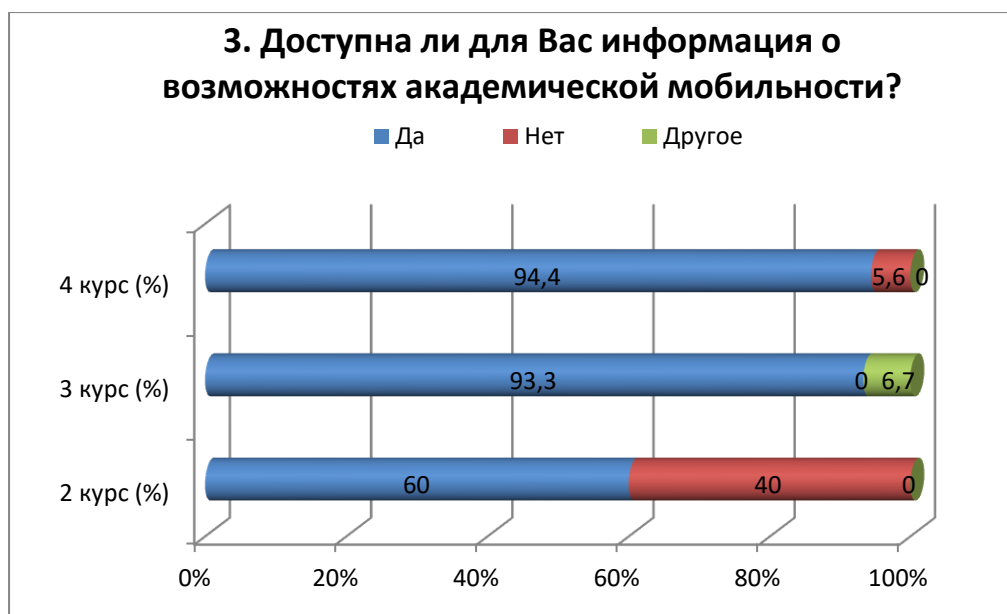
- Ок.

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



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Да	60	93,3	94,4
Нет	40	-	5,6
Другое	-	6,7	-



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.)

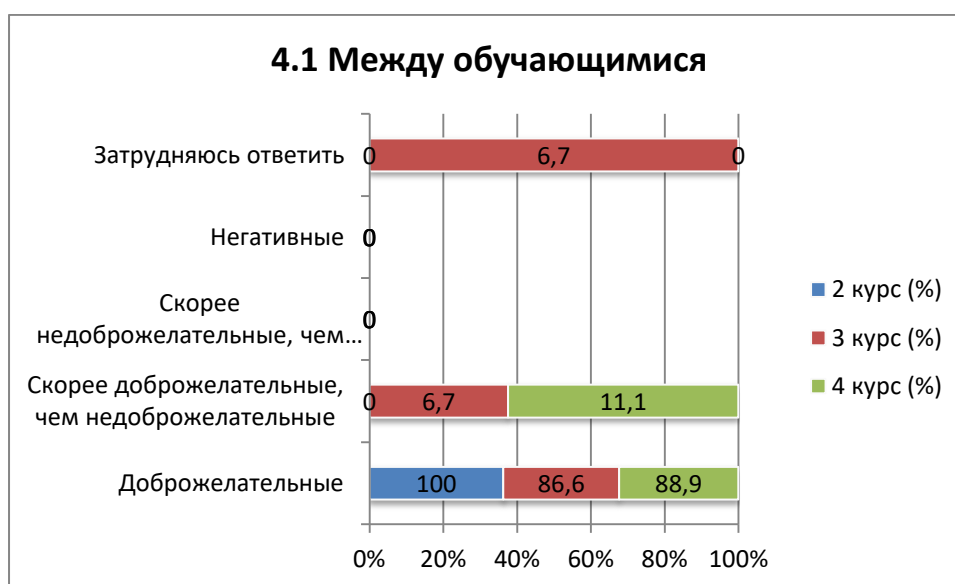
4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Другое _____

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

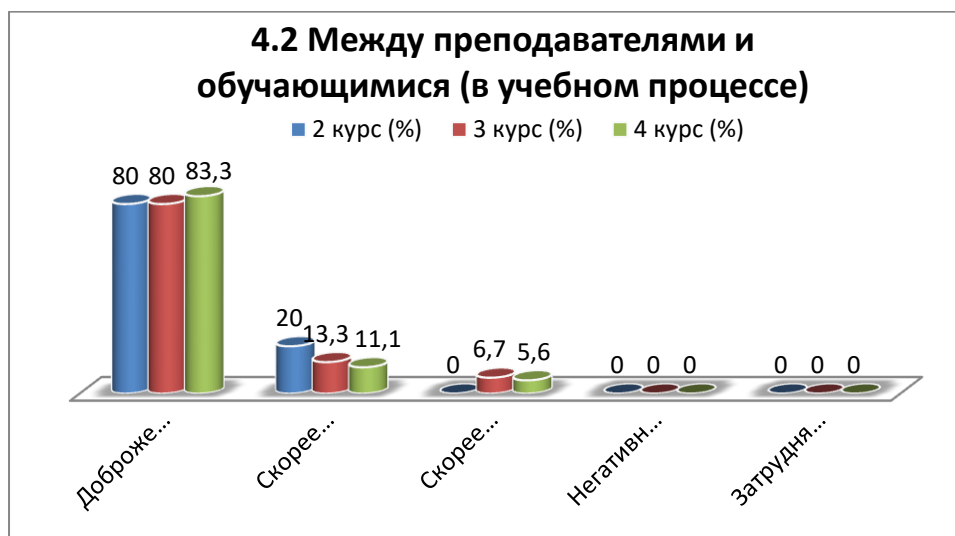
4.1 Между обучающимися

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	100	86,6	88,9
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-	6,7	11,1
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	-	-
Негативные	-	-	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



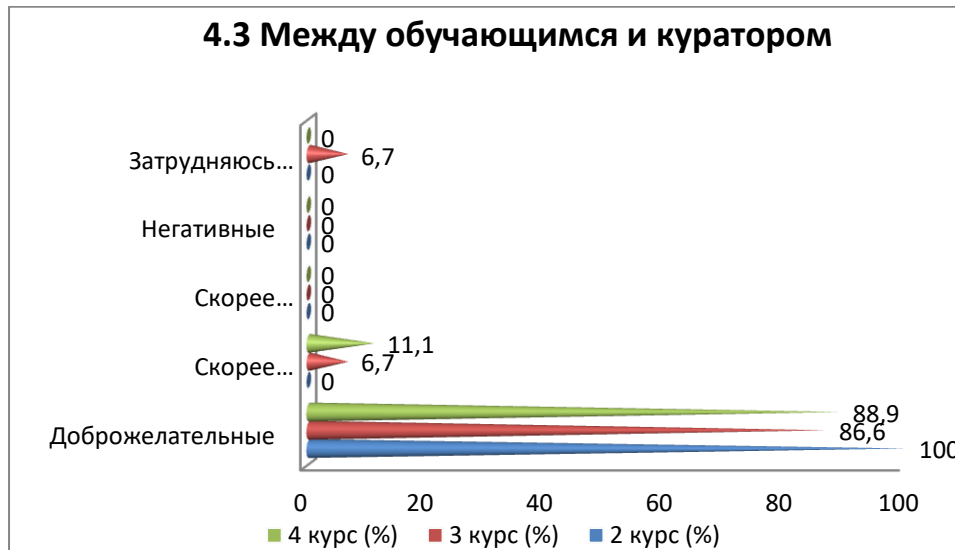
4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	80	80	83,3
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	20	13,3	11,1
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	6,7	5,6
Негативные	-	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-	-



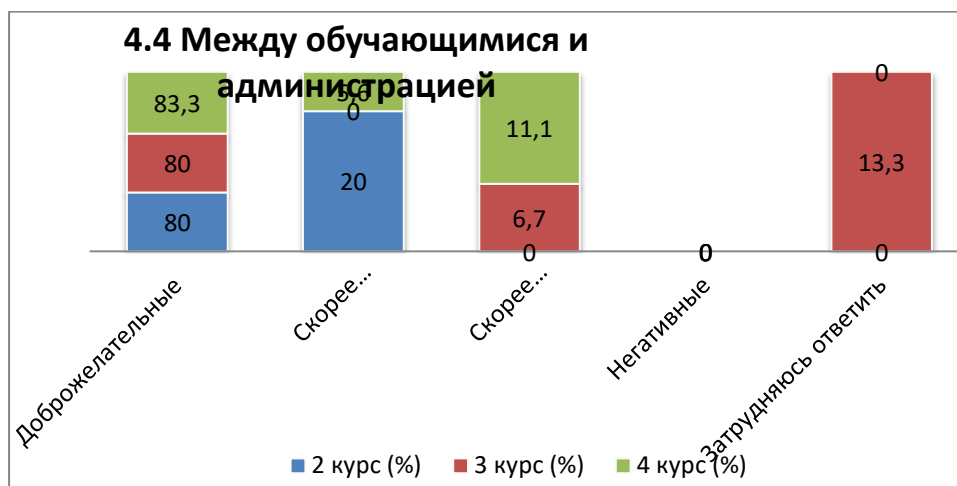
4.3 Между обучающимся и куратором

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	100	86,6	88,9
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-	6,7	11,1
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	-	-
Негативные	-	-	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



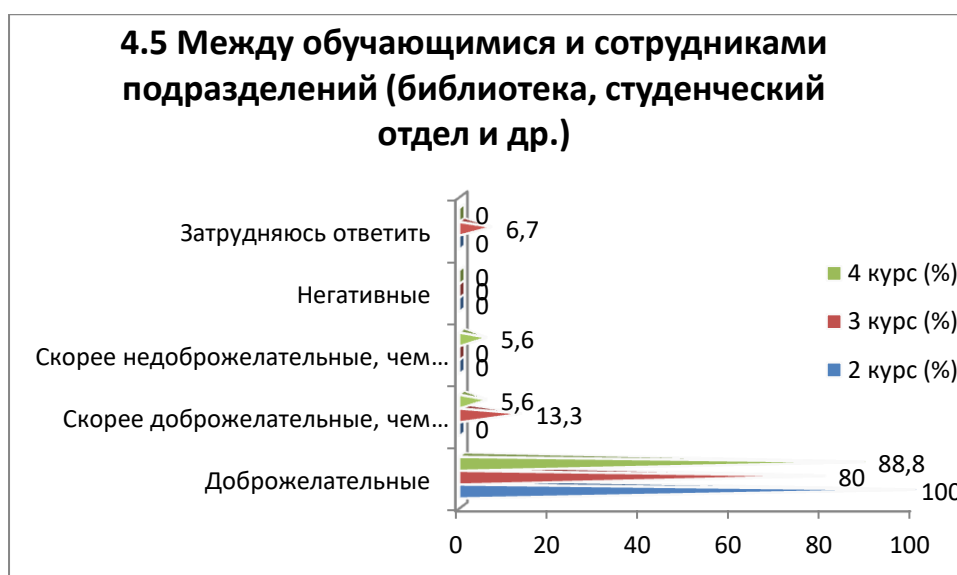
4.4 Между обучающимися и администрацией

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	80	80	83,3
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	20	-	5,6
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	6,7	11,1
Негативные	-	-	-
Затрудняюсь ответить	-	13,3	-



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

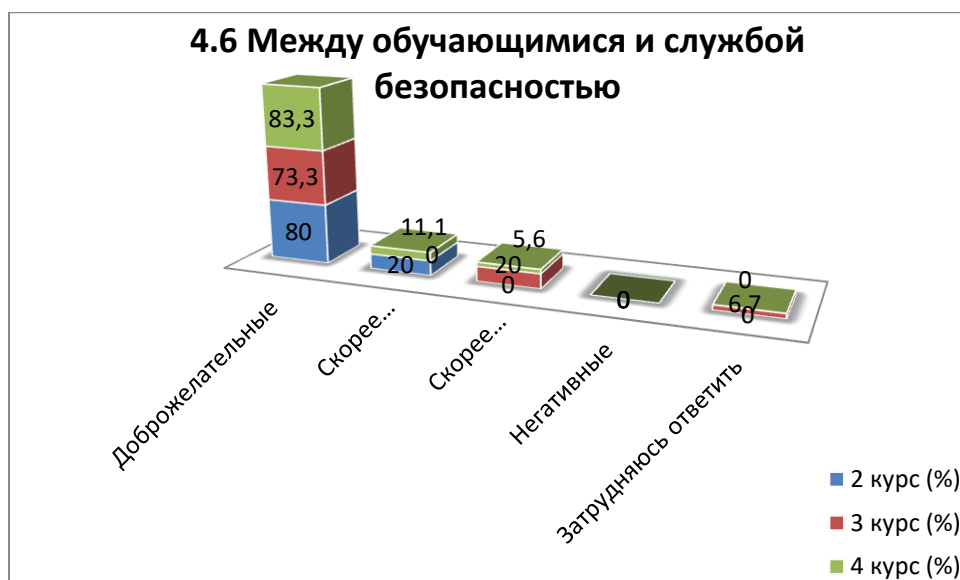
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	100	80	88,8
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	-	13,3	5,6
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	-	5,6
Негативные	-	-	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Доброжелательные	80	73,3	83,3
Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные	20	-	11,1
Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные	-	20	5,6
Негативные	-	-	-

Затрудняюсь ответить	-	6,7	-
-----------------------------	---	-----	---



На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные» и «Негативные», дайте рекомендации по улучшению» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Ок.

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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Качество организации учебного процесса	-	53,3	22,2
Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.)	20	33,3	22,2
Работа администрации (отделение и др.)	-	6,7	22,2
Качество питания и цены в студенческой столовой	20	26,6	38,9
Качество бытовых условий в общежитии	-	20	5,6
Трудоустройство по специальности	100	60	33,3
Качество организаций производственной практики	-	33,3	22,2
Другое	-	6,7	5,6

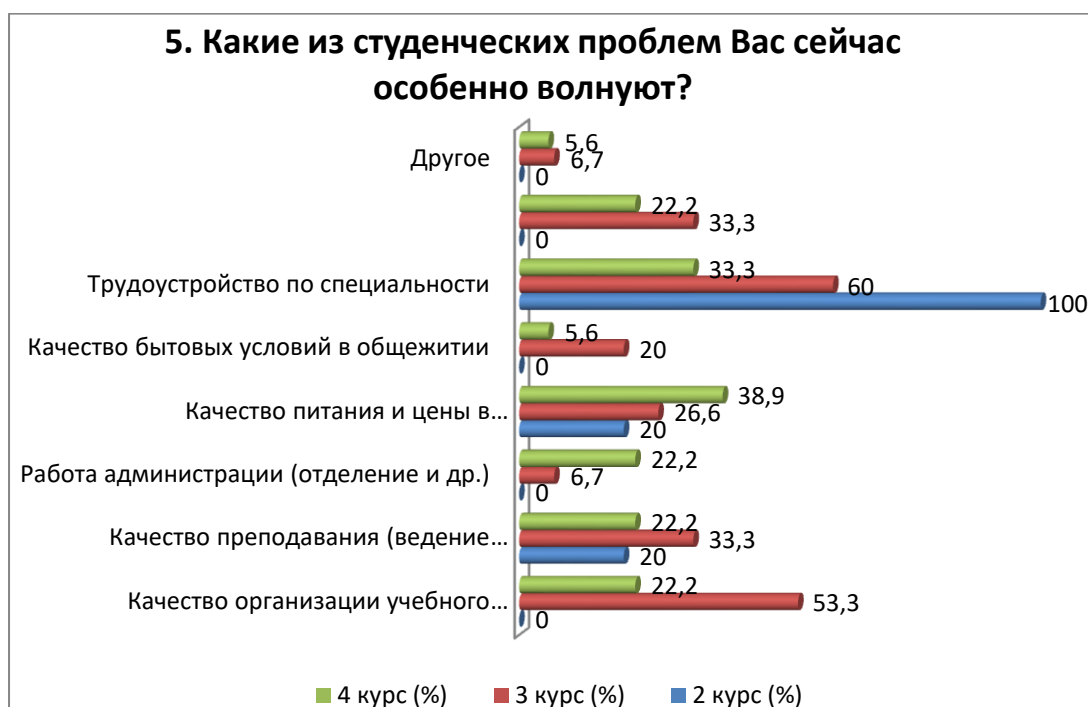
*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов

На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Ничего

- ничего не волнует.

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



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Не участвовал(а)	60	46,7	55,5
Иногда, когда это необходимо по формальным признакам	-	13,3	16,7
В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д.	-	20	16,7
В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе	-	13,3	11,1
Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия	20	26,6	11,1
Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре)	20	20	-
Участвовал(а) в конкурсе научных студенческих работ	-	26,6	5,6
Публиковал(а) результаты своих исследований (в том числе в студенческих сборниках)	-	6,7	-

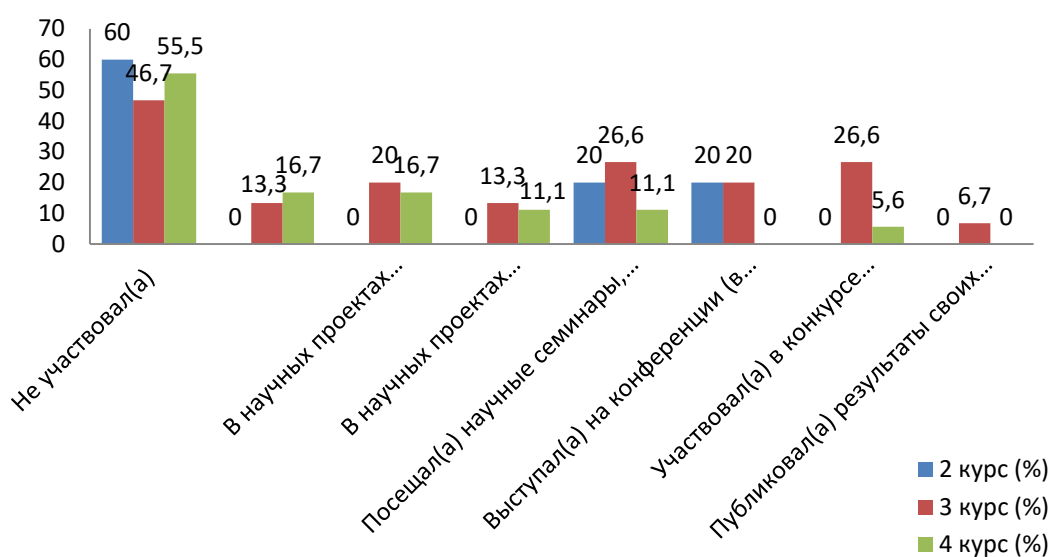
**Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов*

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

- Не знал
- Не хотела
- Ок
- Просто.

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

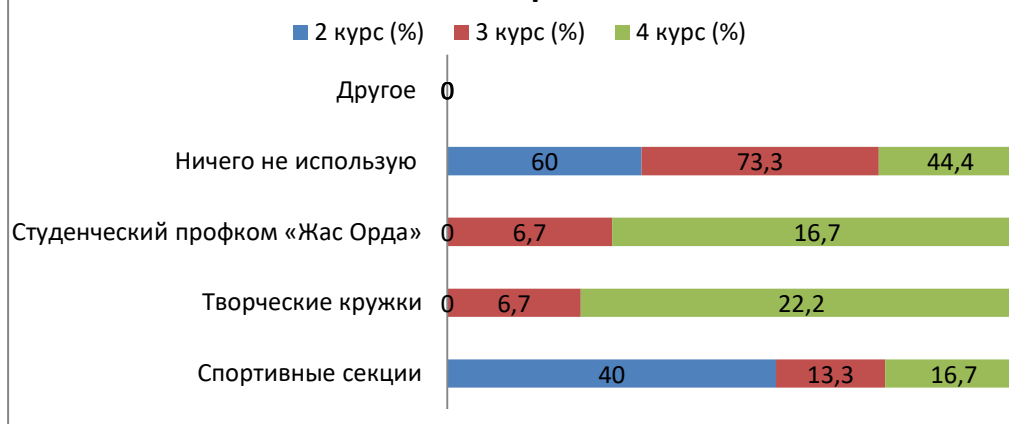
6. Принимаете ли Вы участие в научной работе университета? если да, то в каких формах?



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Спортивные секции	40	13,3	16,7
Творческие кружки	-	6,7	22,2
Студенческий профком «Жас Орда»	-	6,7	16,7
Ничего не использую	60	73,3	44,4
Другое	-	-	-

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



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

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

- Не интересует
- Думаю это не полезно
- Ок
- Просто так
- Просто.

8. Насколько Вас удовлетворяет материальная база нашего вуза?

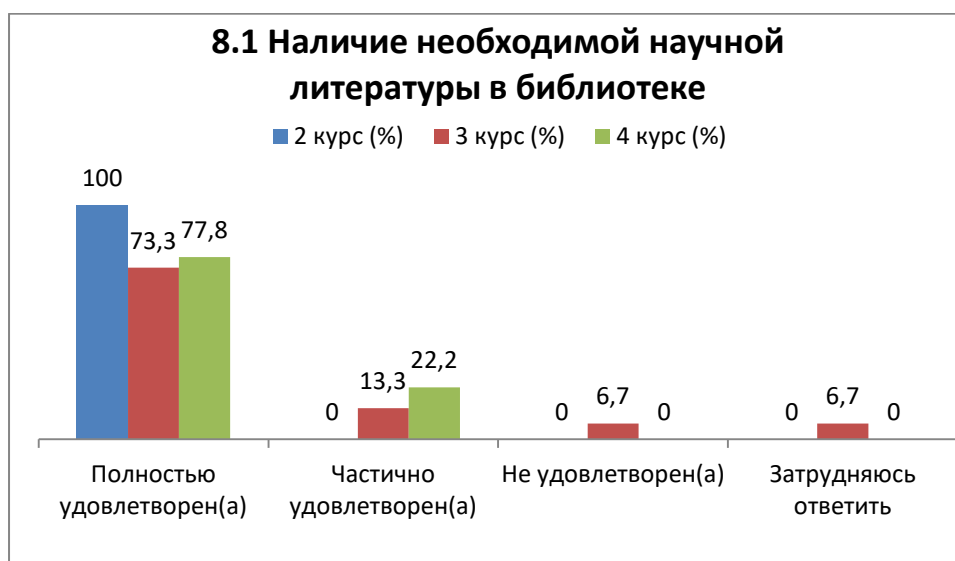
8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке
8.2 Современность компьютерного оборудования
8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость
8.4 Современность программного обеспечения
8.5 Наличие учебного и научного оборудования
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий
8.7 Наличие спортивного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

Другое _____

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

8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке

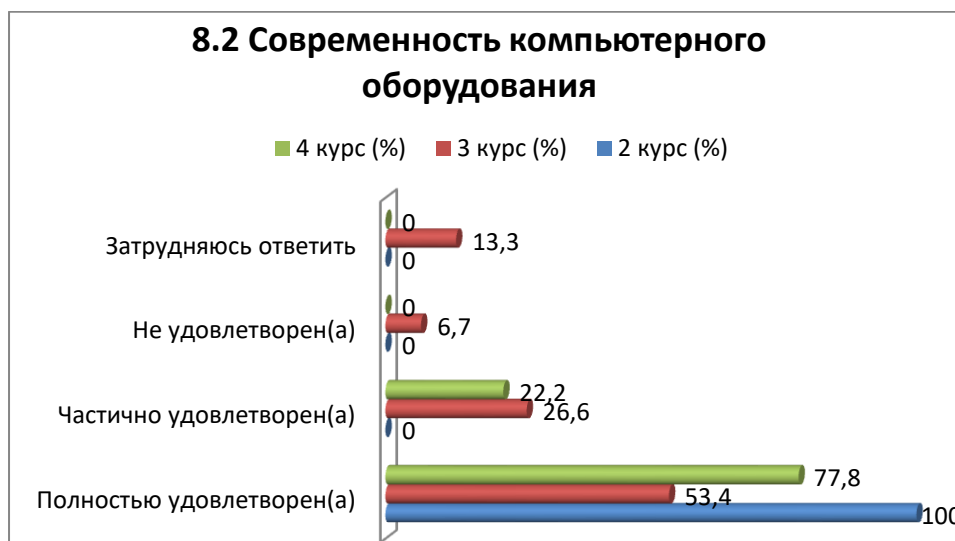
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	73,3	77,8
Частично удовлетворен(а)	-	13,3	22,2
Не удовлетворен(а)	-	6,7	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



8.2 Современность компьютерного оборудования

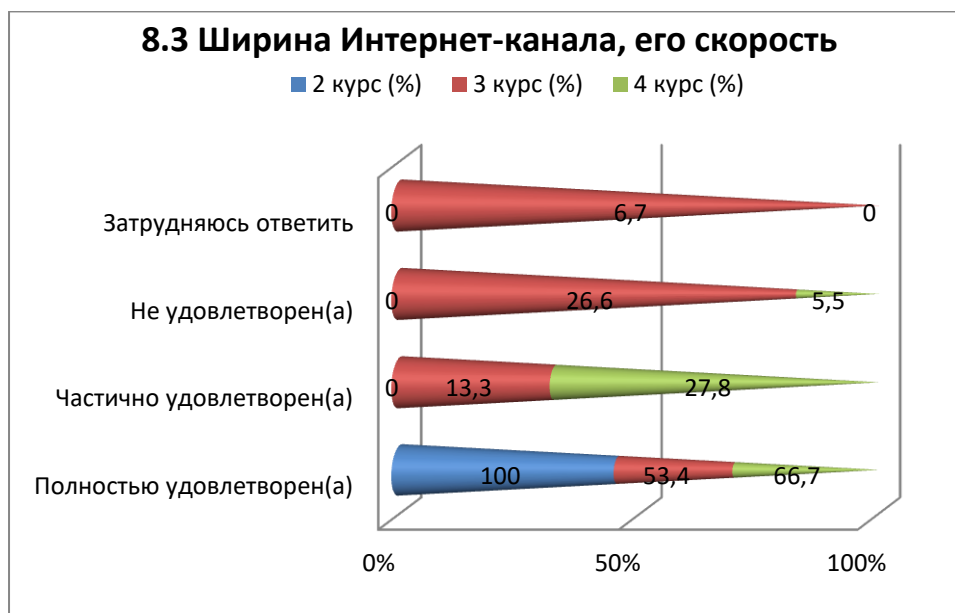
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	53,4	77,8

Частично удовлетворен(а)	-	26,6	22,2
Не удовлетворен(а)	-	6,7	-
Затрудняюсь ответить	-	13,3	-



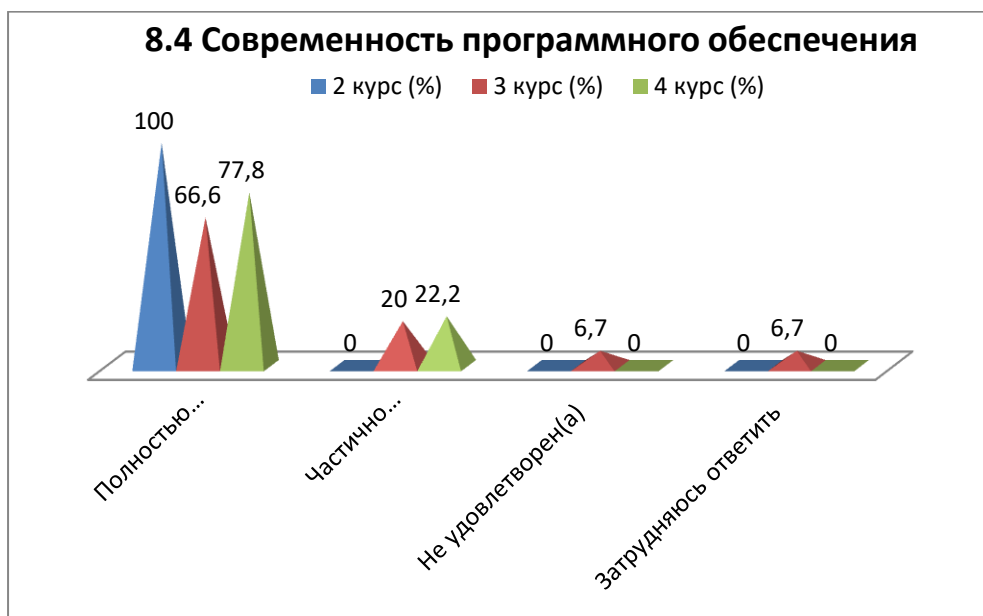
8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	53,4	66,7
Частично удовлетворен(а)	-	13,3	27,8
Не удовлетворен(а)	-	26,6	5,5
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



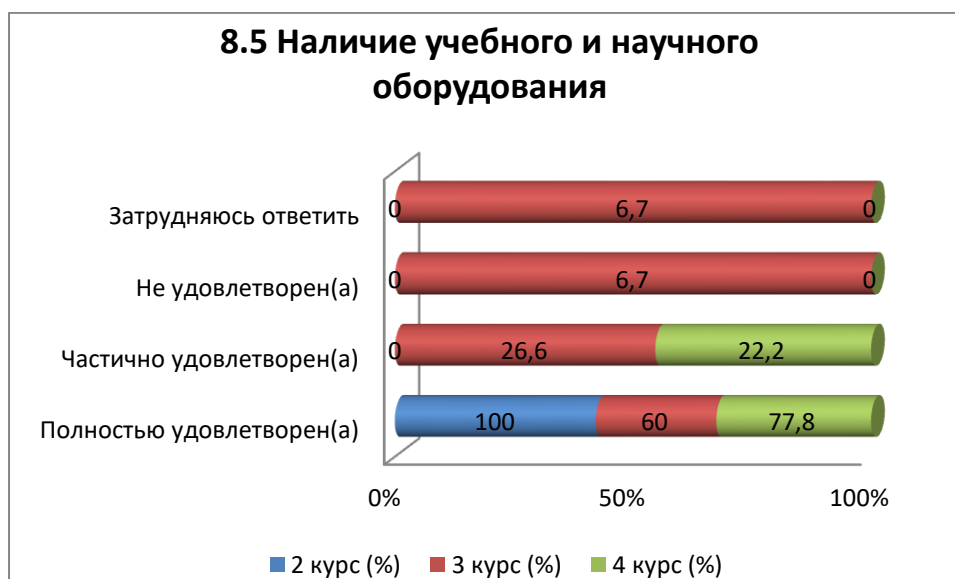
8.4 Современность программного обеспечения

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	66,6	77,8
Частично удовлетворен(а)	-	20	22,2
Не удовлетворен(а)	-	6,7	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



8.5 Наличие учебного и научного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	60	77,8
Частично удовлетворен(а)	-	26,6	22,2
Не удовлетворен(а)	-	6,7	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



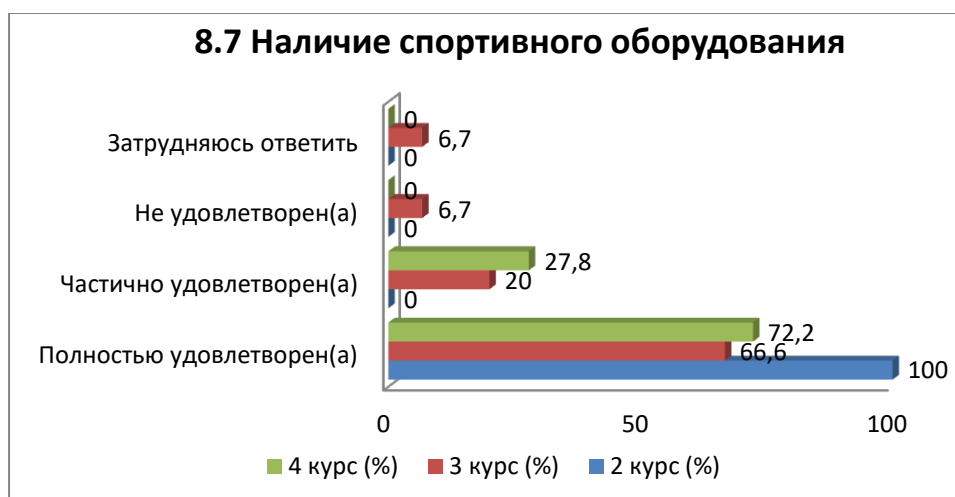
8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	73,3	77,8
Частично удовлетворен(а)	-	13,3	22,2
Не удовлетворен(а)	-	6,7	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



8.7 Наличие спортивного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	100	66,6	72,2
Частично удовлетворен(а)	-	20	27,8
Не удовлетворен(а)	-	6,7	-
Затрудняюсь ответить	-	6,7	-



На вариант «Другое» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Ок.

На вариант «Если на предыдущий вопрос Вы ответили «Скорее недовольные, чем довольные» и «Негативные», дайте рекомендации по улучшению» обучающиеся указали следующие варианты*:

- Все старое.

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

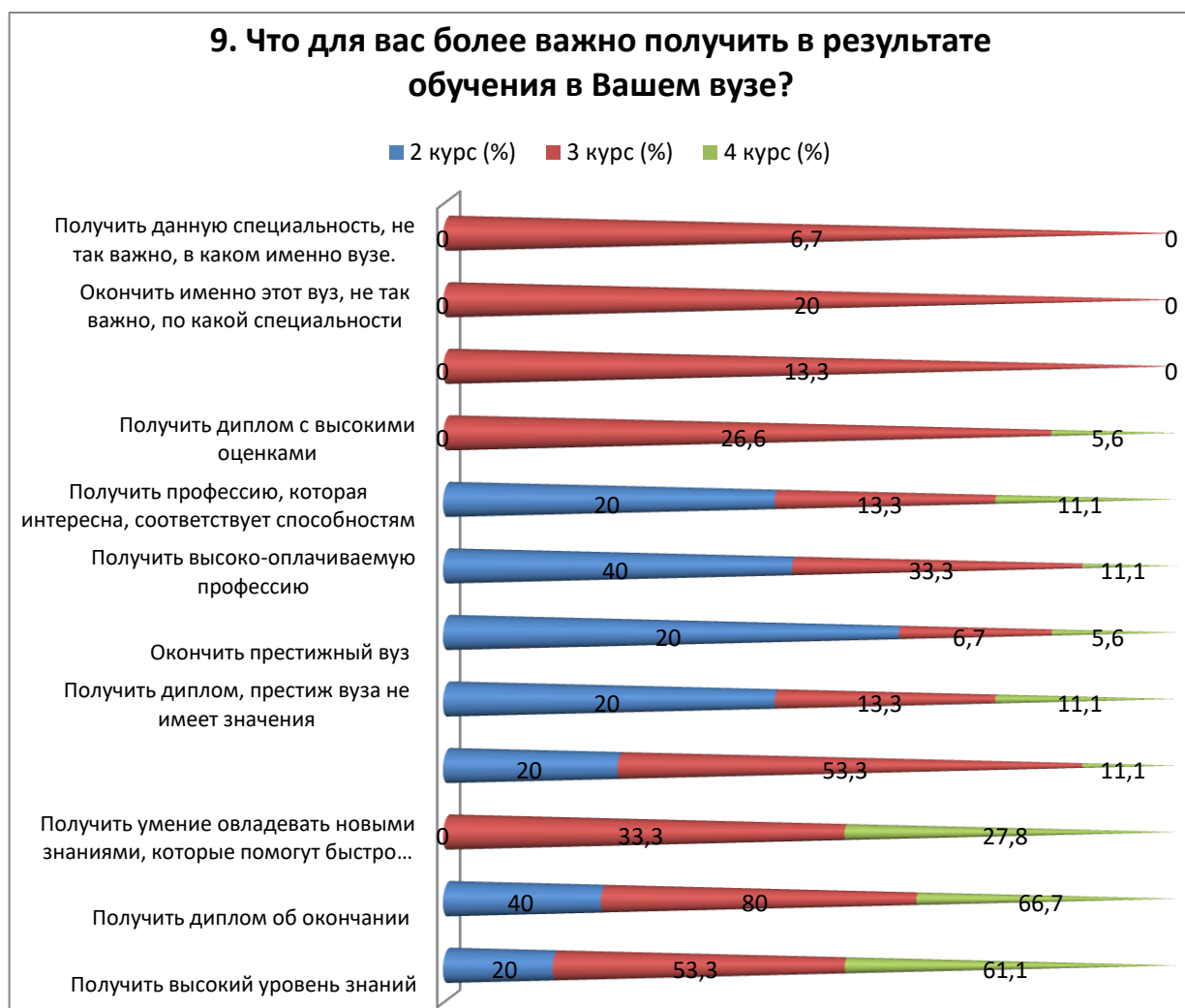
(Можно выбрать один или несколько вариантов ответа)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Получить высокий уровень знаний	20	53,3	61,1

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

Получить диплом об окончании	40	80	66,7
Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте	-	33,3	27,8
Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе	20	53,3	11,1
Получить диплом, престиж вуза не имеет значения	20	13,3	11,1
Окончить престижный вуз	20	6,7	5,6
Получить высоко-оплачиваемую профессию	40	33,3	11,1
Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям	20	13,3	11,1
Получить диплом с высокими оценками	-	26,6	5,6
Нужно учиться только тому, что интересно или потребуется в дальнейшей учебе (работе)	-	13,3	-
Окончить именно этот вуз, не так важно, по какой специальности	-	20	-
Получить данную специальность, не так важно, в каком именно вузе.	-	6,7	-

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



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):

- Ок.

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

Качество образовательных услуг в университете зависит от целого комплекса факторов. Особое место в нем принадлежит учебному процессу. Правильная и эффективная организация учебного процесса – залог успешной и качественной подготовки специалистов. Результаты анкетирования «Удовлетворенность обучающихся 2-5 курсов образовательными услугами» свидетельствуют о высокой степени удовлетворенности респондентов **процессом обучения** в университете. 93,7% опрошенных удовлетворены процессом обучения. Для удобства анализа рассмотрим аспекты по следующим уровням удовлетворенности.

Высокий уровень удовлетворенности студентов зафиксирован по таким моментам обучения, как

- возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий (95,6%);

- организация и проведение СРСП (95,5%);

- удовлетворенность работой библиотеки (95,5%);

- расписание занятий (93,7%);

- организация самостоятельной работы (93,6%);

- организация и проведение лабораторных работ (91,5%);

- качество медицинского обслуживания (91,4%). В указанных случаях основная масса студентов сообщают о своей полной или частичной удовлетворенности, исходя из чего можно утверждать, что по этим критериям образовательная программа в университете соответствовала ожиданиям обучающихся.

Средний уровень удовлетворенности студентов наблюдается практически по всем оставшимся аспектам обучения. Например, это касается таких параметров, как, качество прохождения практики (85,5%), условия проживания в общежитии (84,4%), организация питания в университете (74,1%).

На вопрос «Доступна ли для Вас информация о возможностях академической мобильности?» 82,6% выбрали вариант ответа *да*. Исходя из этого, можно понять, что в университете успешно реализуется программа исходящей и входящей академической мобильности, которая способствует улучшению качества высшего образования, повышению эффективности научных исследований, установлению внутренних и внешних интеграционных связей, использованию мировых образовательных ресурсов.

Психологический климат является важной характеристикой комфортности образовательной среды, которая рассматривается как непосредственное окружение человека, а также условия, в рамках которых он взаимодействует с данным окружением. Отношения «между обучающимися», «между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)», «между обучающимся и куратором», «между обучающимися и администрацией», «между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)», «между обучающимися и службой безопасности» оцениваются респондентами, в основном, как «доброжелательные» и «скорее доброжелательные, чем недоброжелательные» соответственно, что в полной мере соответствует высокому уровню удовлетворенности морально-психологическим климатом в студенческой среде.

Участие в научной работе университета не принимает 54,1% студентов. Причины неучастия в научной деятельности студенты объясняют различными

факторами, такими как недостаток мотивации и отсутствие интереса к научной работе.

Анкетирование также выявило 59,2% студентов, которые не используют возможности предоставляемые университетом для личностного развития, такие как спортивные секции, творческие кружки и студенческий профком "Жас Орда". Причинами являются ограниченное время или отсутствие желания использовать эти возможности.

Материальная база университета вполне удовлетворяет запросы большинства опрошенных студентов. Но все же обучающиеся оставили комментарии, где основные предложения связаны с обновлением программного обеспечения и улучшением качества компьютерного оборудования.

В целом, результаты опроса свидетельствуют о необходимости дальнейшего совершенствования работы университета по повышению информированности студентов о возможностях академической мобильности, 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.