

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

Кафедра: «Архитектура и дизайн»

Специальность: 6В07306 Транспортное строительство

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 6В07306 «Транспортное строительство» в анкетировании приняли участие 43 респондент.

- 2 курс – 14 студентов (100%);
- 3 курс – 14 студентов (73,7%);
- 4 курс – 15 студентов (75%).

Форма обучения

- Бюджетная – 35 студентов (81,4%);
- Платная – 8 студентов (18,6%).

В процессе анкетирования получены следующие данные:

Показатели:

1. Удовлетворяет ли Вас качество предоставляемых услуг?

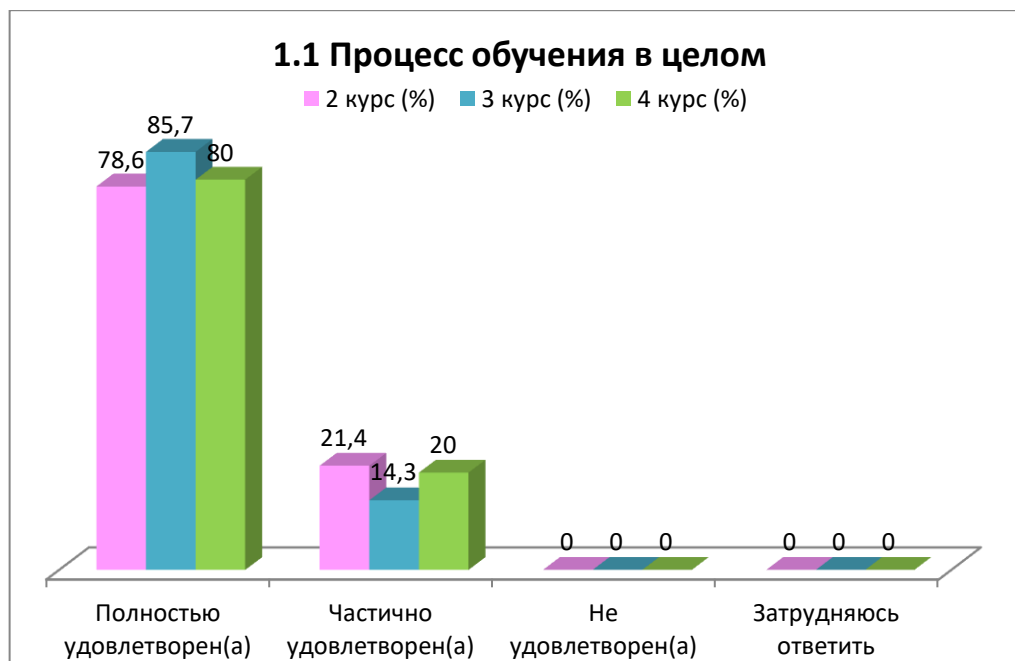
1.1 Процесс обучения в целом
1.2 Расписание занятий
1.3 Организация самостоятельной работы
1.4 Прохождение практики
1.5 Организация и проведение СРСП
1.6 Организация и проведение лабораторных работ
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных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

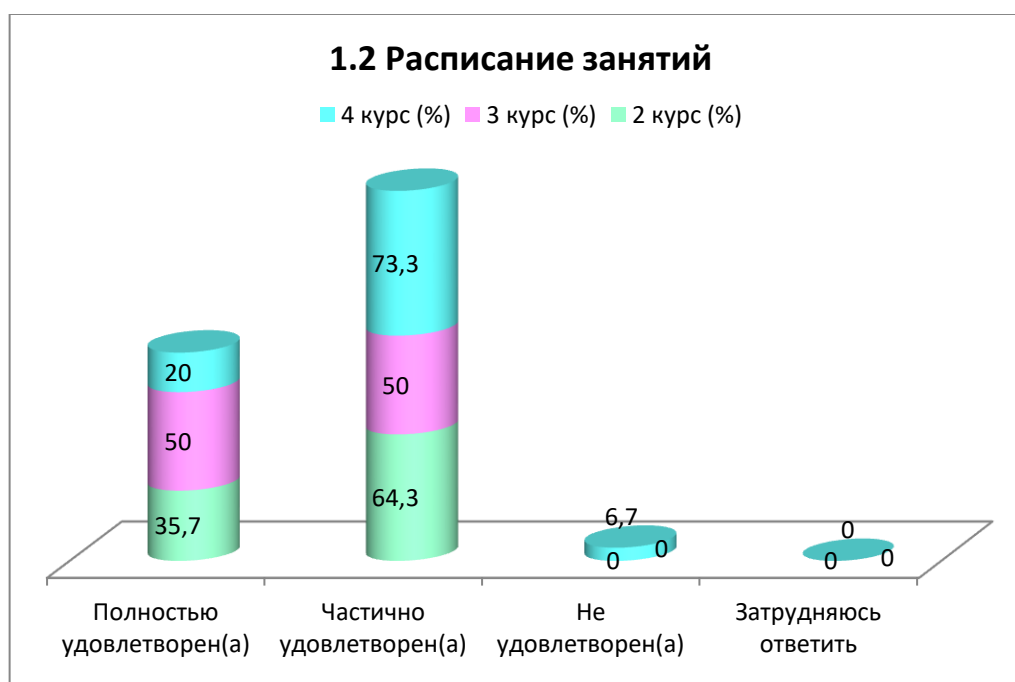
1.1 Процесс обучения в целом

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	78,6	85,7	80
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	21,4	14,3	20
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-



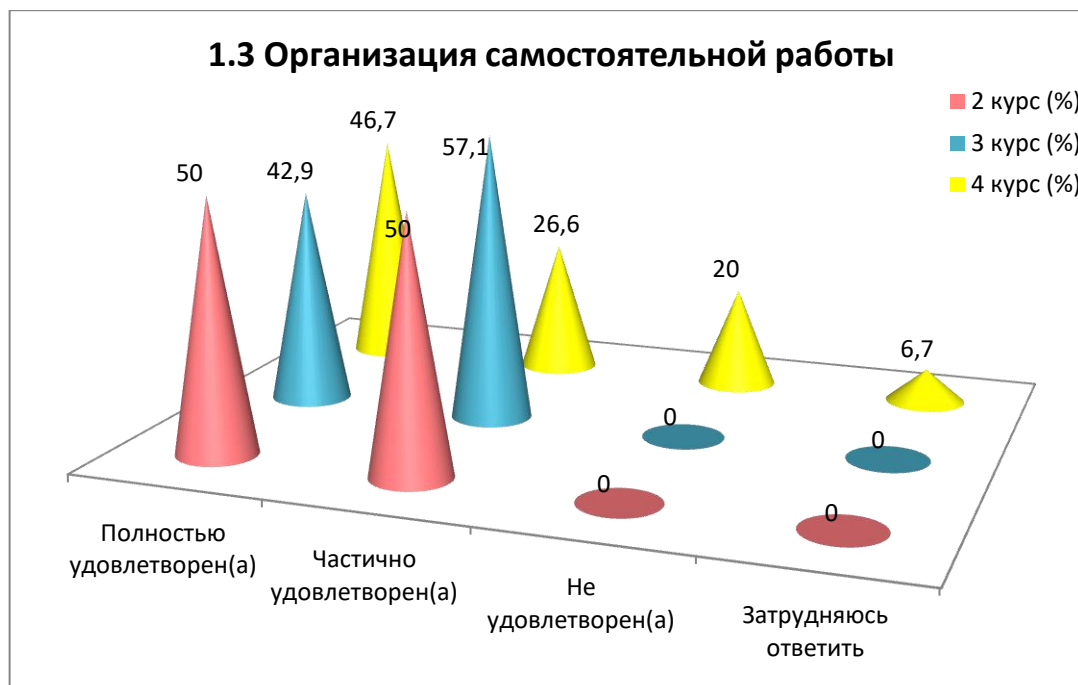
1.2 Расписание занятий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	35,7	50	20
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	64,3	50	73,3
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-	6,7
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-



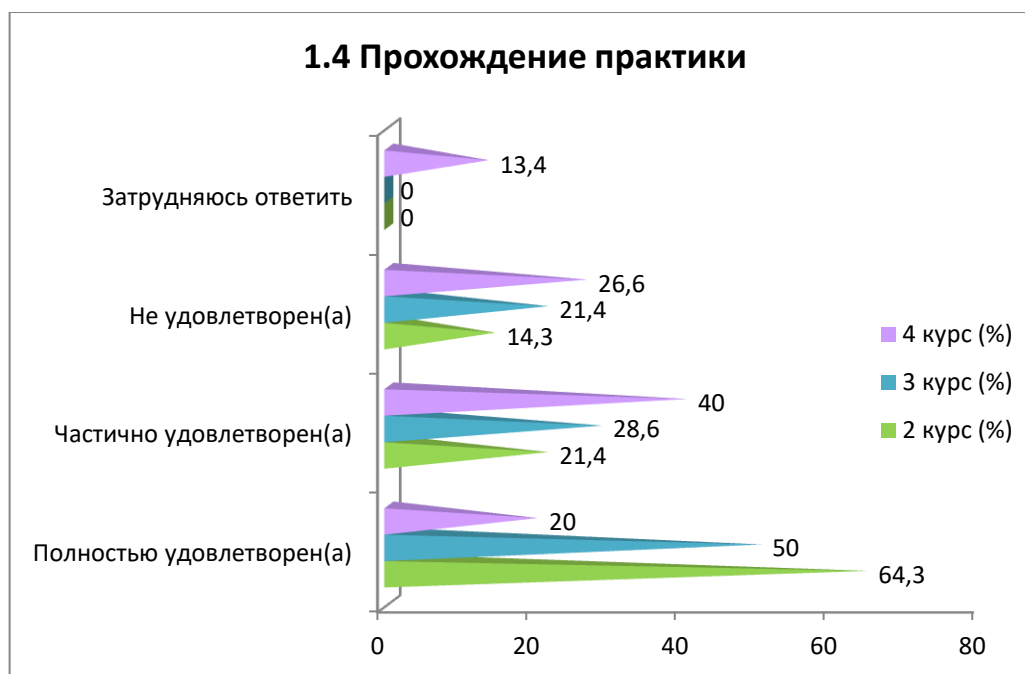
1.3 Организация самостоятельной работы

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	50	42,9	46,7
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	50	57,1	26,6
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	-	20
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	6,7



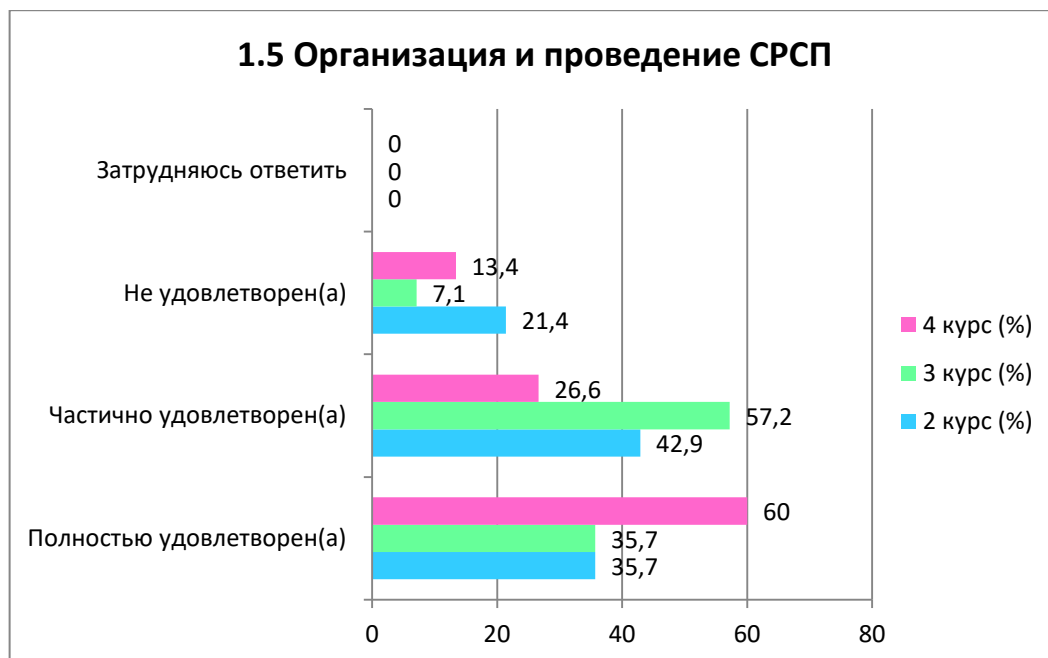
1.4 Прохождение практики

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	64,3	50	20
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	21,4	28,6	40
<i>Не удовлетворен(а)</i>	14,3	21,4	26,6
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	13,4



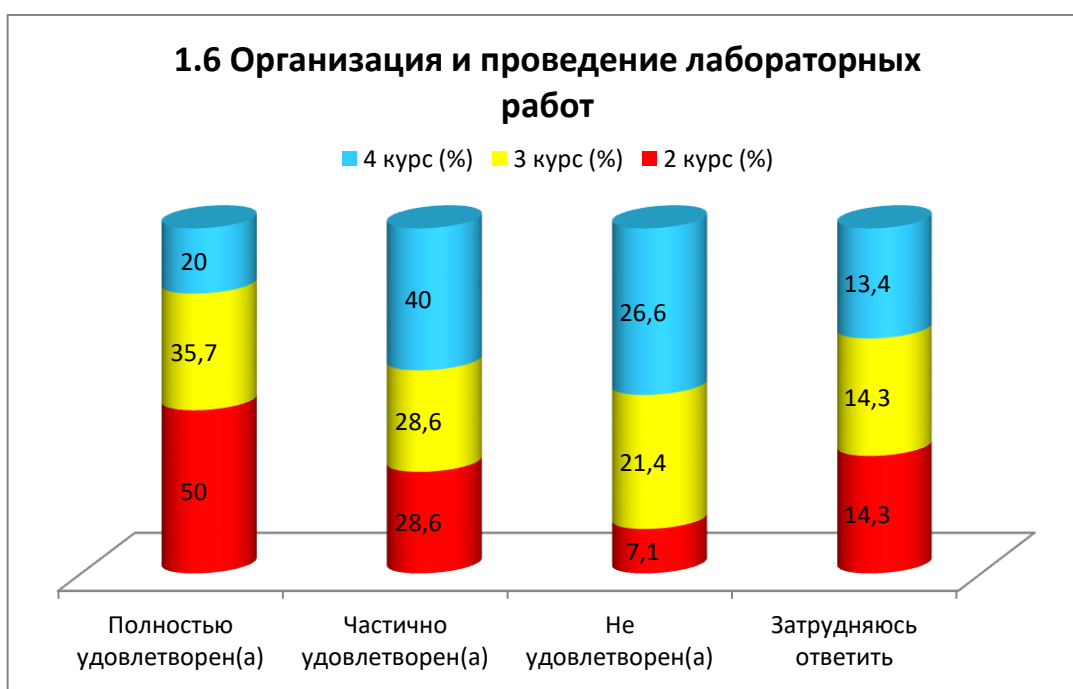
1.5 Организация и проведение СРСП

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	35,7	35,7	60
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	42,9	57,2	26,6
<i>Не удовлетворен(а)</i>	21,4	7,1	13,4
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-



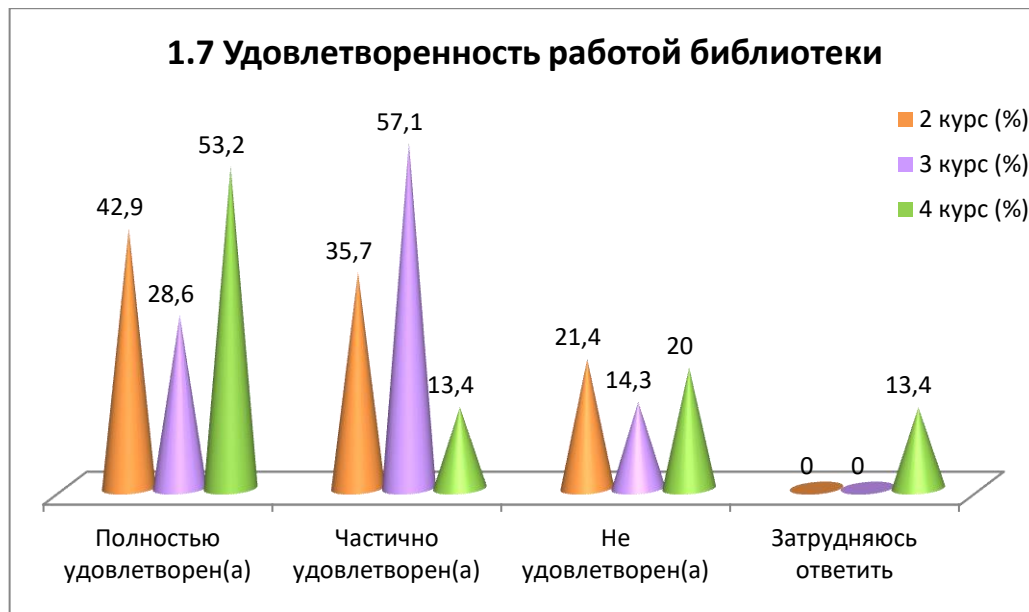
1.6 Организация и проведение лабораторных работ

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	50	35,7	20
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	28,6	28,6	40
<i>Не удовлетворен(а)</i>	7,1	21,4	26,6
<i>Затрудняюсь ответить</i>	14,3	14,3	13,4



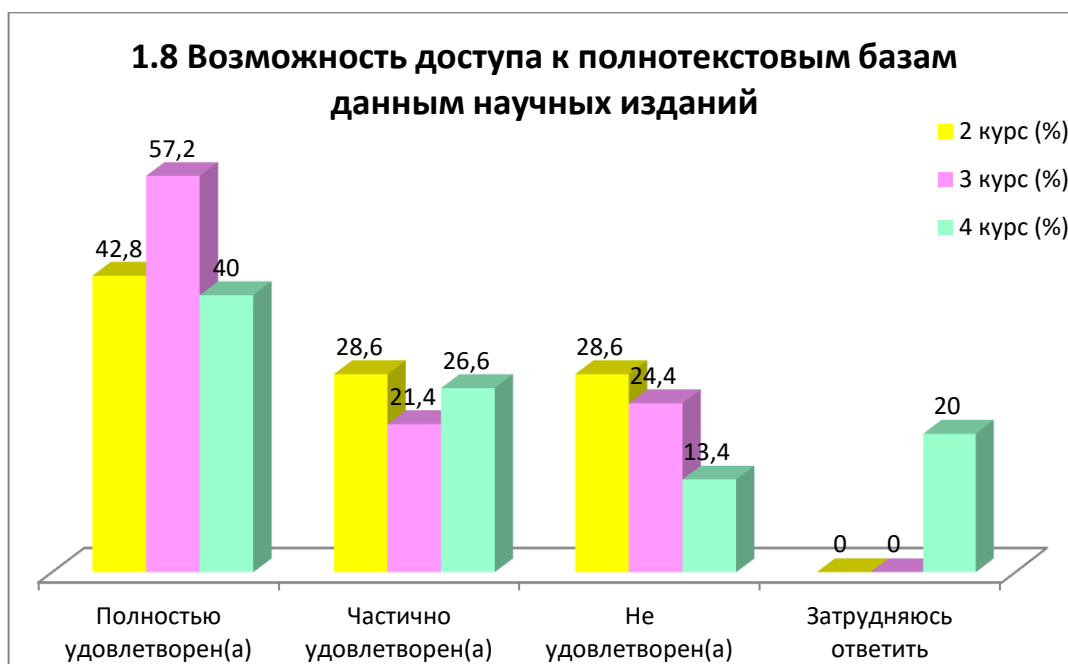
1.7 Удовлетворенность работой библиотеки

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	42,9	28,6	53,2
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	35,7	57,1	13,4
<i>Не удовлетворен(а)</i>	21,4	14,3	20
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	13,4



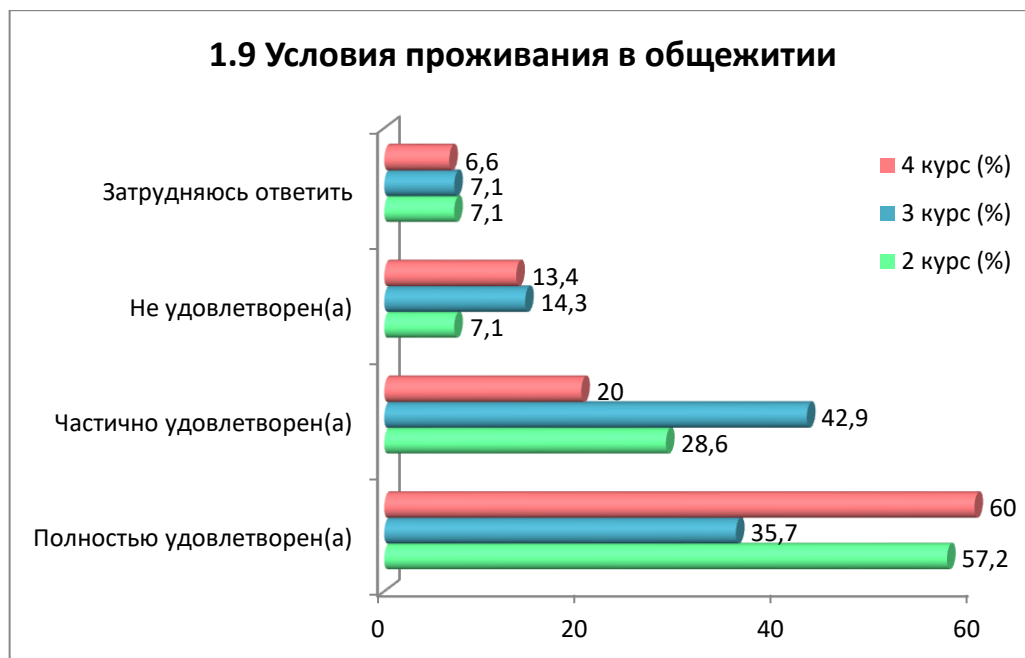
1.8 Возможность доступа к полнотекстовым базам данным научных изданий

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	42,8	57,2	40
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	28,6	21,4	26,6
<i>Не удовлетворен(а)</i>	28,6	24,4	13,4
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	20



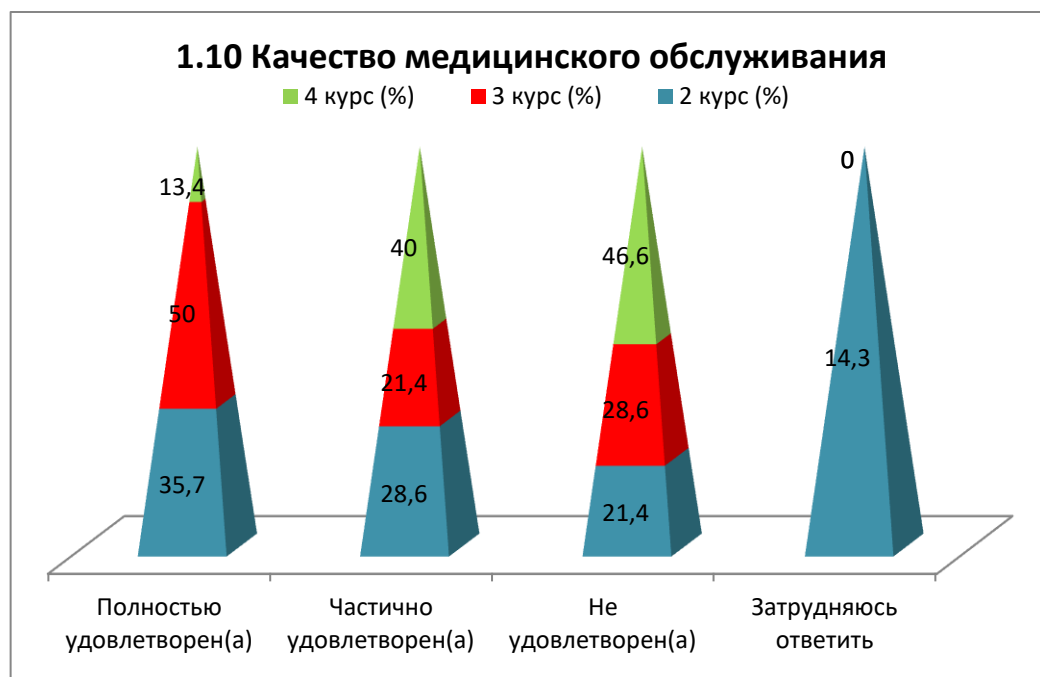
1.9 Условия проживания в общежитии

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	57,2	35,7	60
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	28,6	42,9	20
<i>Не удовлетворен(а)</i>	7,1	14,3	13,4
<i>Затрудняюсь ответить</i>	7,1	7,1	6,6



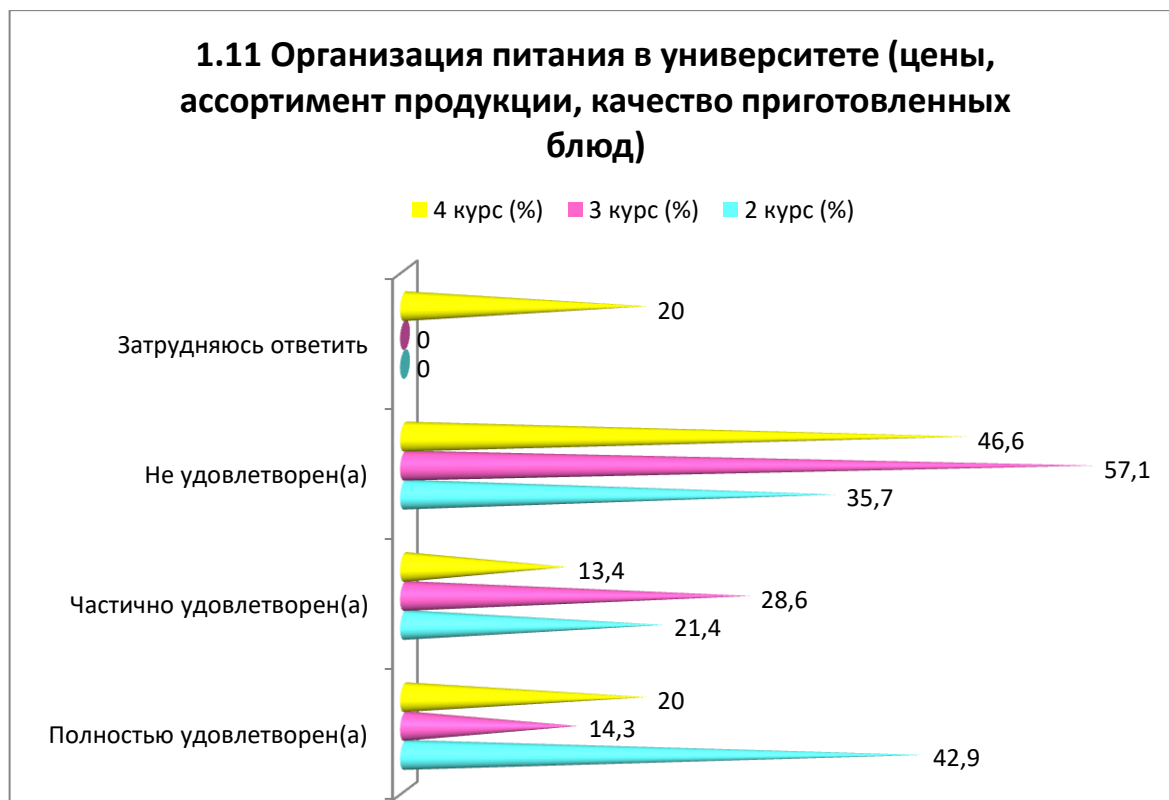
1.10 Качество медицинского обслуживания

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	35,7	50	13,4
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	28,6	21,4	40
<i>Не удовлетворен(а)</i>	21,4	28,6	46,6
<i>Затрудняюсь ответить</i>	14,3	-	-



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

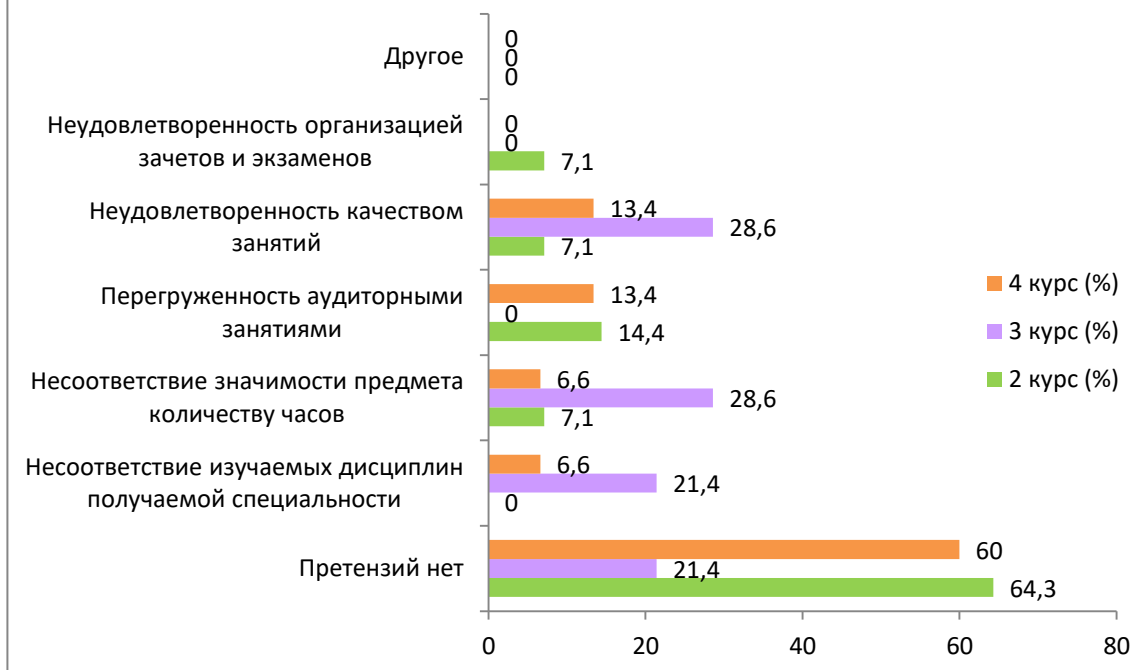
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	42,9	14,3	20
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	21,4	28,6	13,4
<i>Не удовлетворен(а)</i>	35,7	57,1	46,6
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	20



2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?

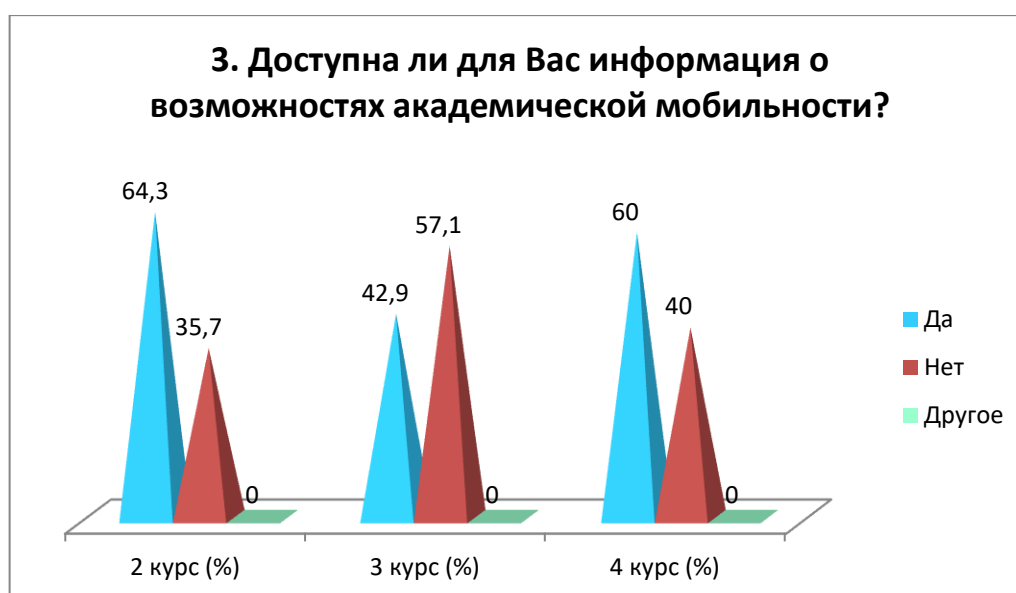
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Претензий нет</i>	64,3	21,4	60
<i>Несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности</i>	-	21,4	6,6
<i>Несоответствие значимости предмета количеству часов</i>	7,1	28,6	6,6
<i>Перегруженность аудиторными занятиями</i>	14,4	-	13,4
<i>Неудовлетворенность качеством занятий</i>	7,1	28,6	13,4
<i>Неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов</i>	7,1	-	-
<i>Другое</i>	-	-	-

2. Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?



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

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Да</i>	64,3	42,9	60
<i>Нет</i>	35,7	57,1	40
<i>Другое</i>	-	-	-



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.)

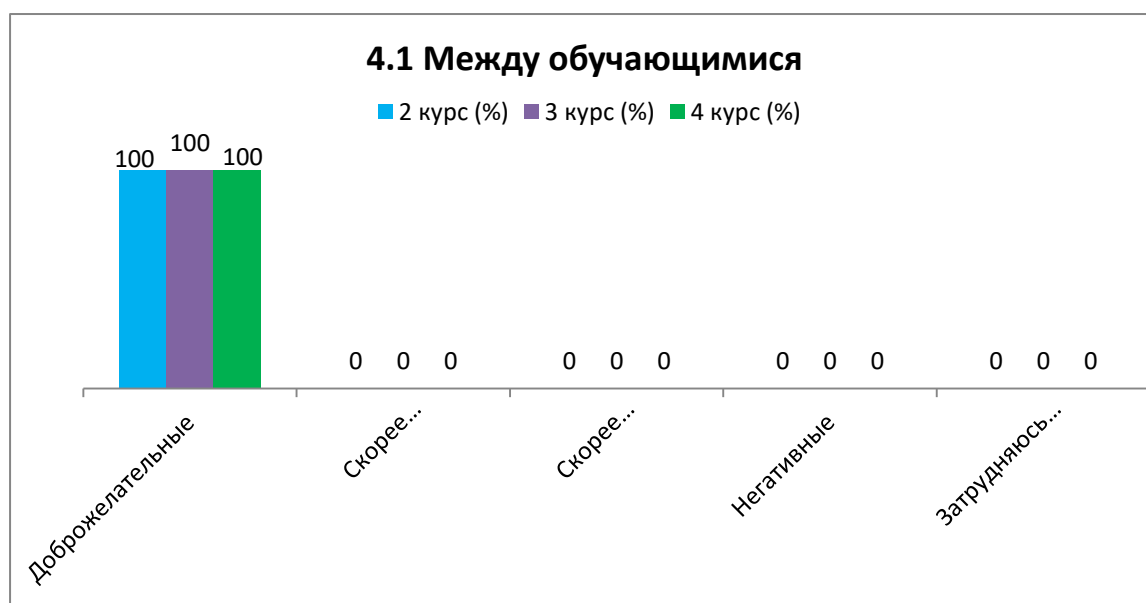
4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Другое _____

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

4.1 Между обучающимися

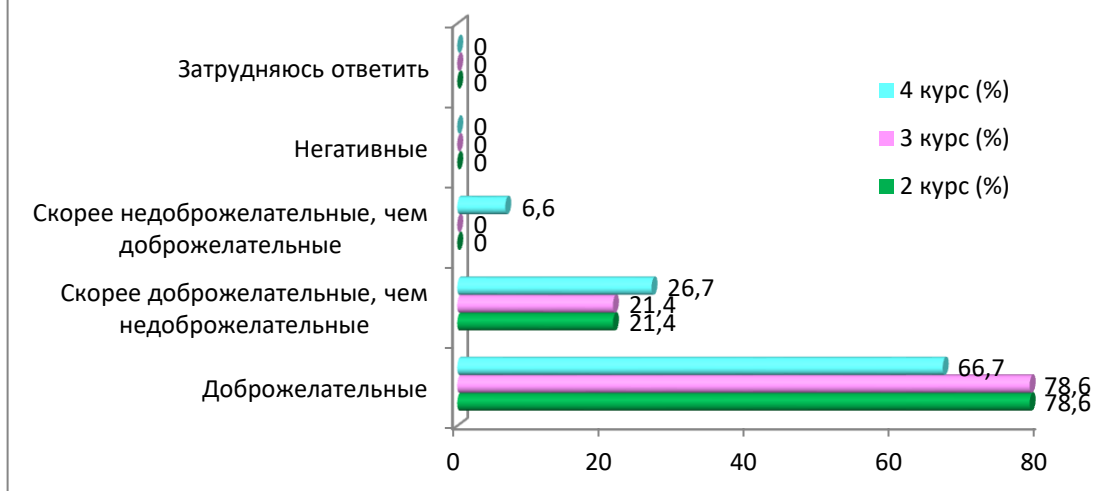
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	100	100	100
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	-	-	-
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-	-	-
<i>Негативные</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-



4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)

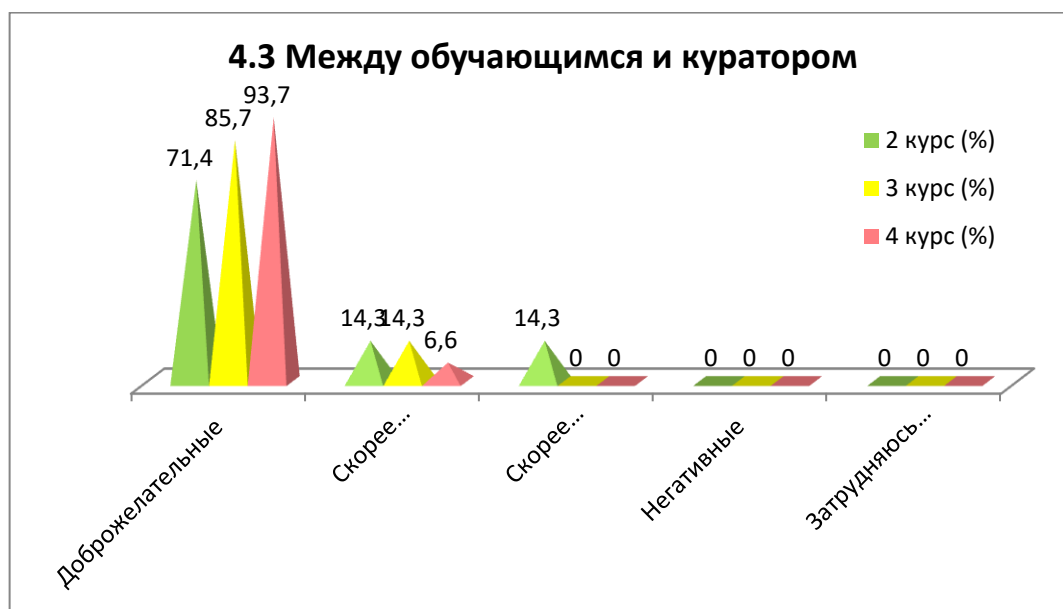
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	78,6	78,6	66,7
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	21,4	21,4	26,7
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-	-	6,6
<i>Негативные</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-

4.2 Между преподавателями и обучающимися (в учебном процессе)



4.3 Между обучающимся и куратором

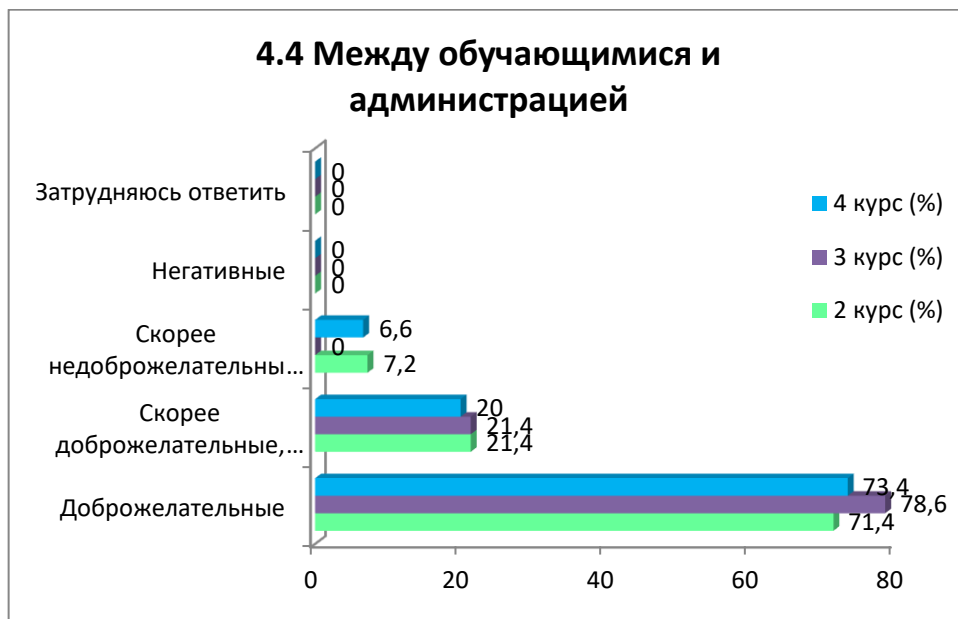
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	71,4	85,7	93,7
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	14,3	14,3	6,6
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	14,3	-	-
<i>Негативные</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-



4.4 Между обучающимися и администрацией

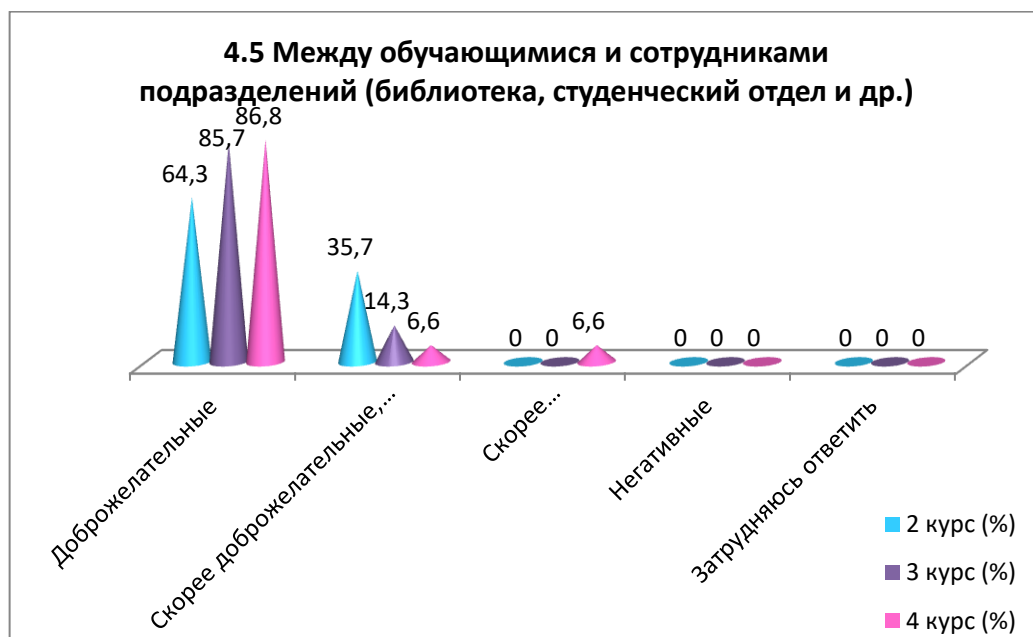
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	71,4	78,6	73,4
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	21,4	21,4	20

<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	7,2	-	6,6
<i>Негативные</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-



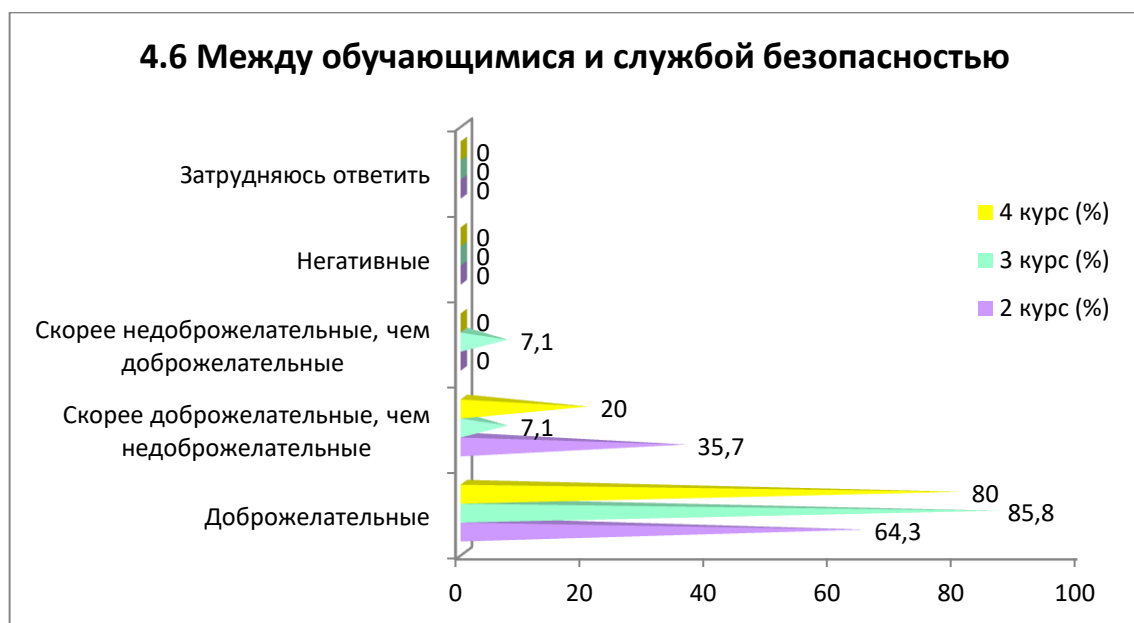
4.5 Между обучающимися и сотрудниками подразделений (библиотека, студенческий отдел и др.)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	64,3	85,7	86,8
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	35,7	14,3	6,6
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-	-	6,6
<i>Негативные</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-



4.6 Между обучающимися и службой безопасностью

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Доброжелательные</i>	64,3	85,8	80
<i>Скорее доброжелательные, чем недоброжелательные</i>	35,7	7,1	20
<i>Скорее недоброжелательные, чем доброжелательные</i>	-	7,1	-
<i>Негативные</i>	-	-	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-

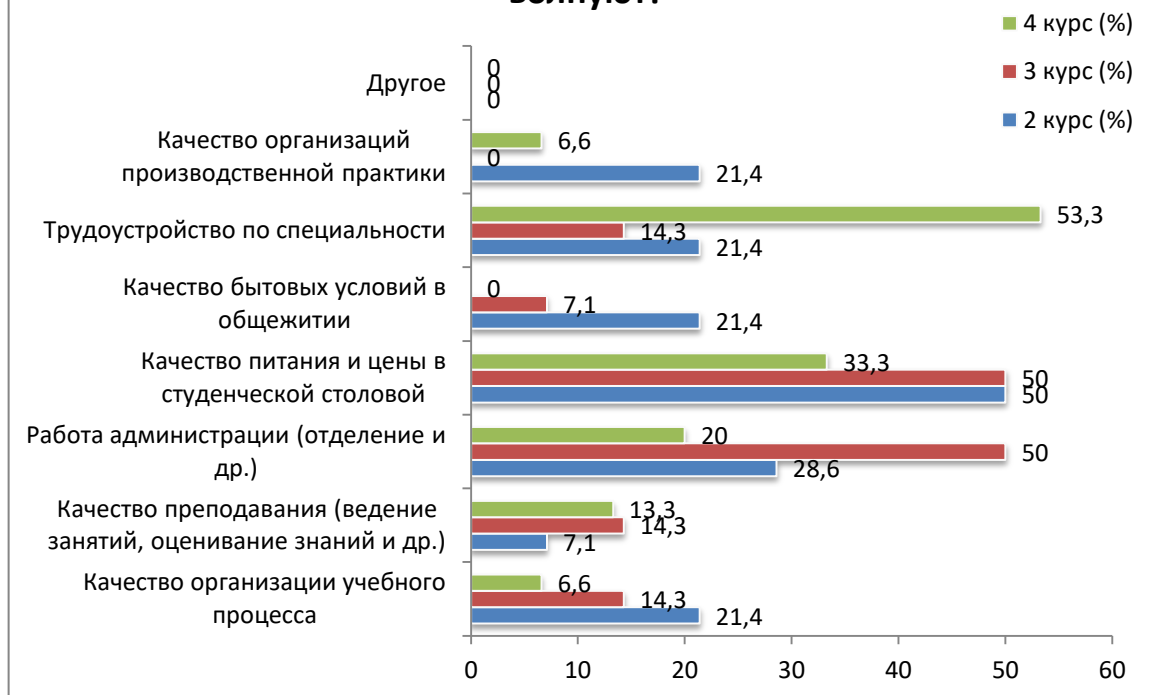


5. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют? (выберите не более 3 вариантов ответа)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Качество организации учебного процесса</i>	21,4	14,3	6,6
<i>Качество преподавания (ведение занятий, оценивание знаний и др.)</i>	7,1	14,3	13,3
<i>Работа администрации (отделение и др.)</i>	28,6	50	20
<i>Качество питания и цены в студенческой столовой</i>	50	50	33,3
<i>Качество бытовых условий в общежитии</i>	21,4	7,1	-
<i>Трудоустройство по специальности</i>	21,4	14,3	53,3
<i>Качество организаций производственной практики</i>	21,4	-	6,6
<i>Другое</i>	-	-	-

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

5. Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?



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 (%)
<i>Не участвовал(а)</i>	42,9	7,1	20
<i>Иногда, когда это необходимо по формальным признакам</i>	28,6	-	6,7
<i>В научных проектах лабораторий, центров и т.д. по договору, в рамках гранта и т.д.</i>	14,3	14,3	13,3
<i>В научных проектах лабораторий, клубов, кружков и т.д. на безвозмездной основе</i>	7,1	28,6	26,7
<i>Посещал(а) научные семинары, кружки и другие научные мероприятия</i>	7,1	14,3	13,3
<i>Выступал(а) на конференции (в том числе студенческой), научном семинаре)</i>	7,1	7,1	20
<i>Участвовал(а) в конкурсе научных студенческих работ</i>	7,1	35,7	13,3
<i>Публиковал(а) результаты своих исследований (в том числе в студенческих сборниках)</i>	-	14,3	13,3

*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?



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

- Мало информации.

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

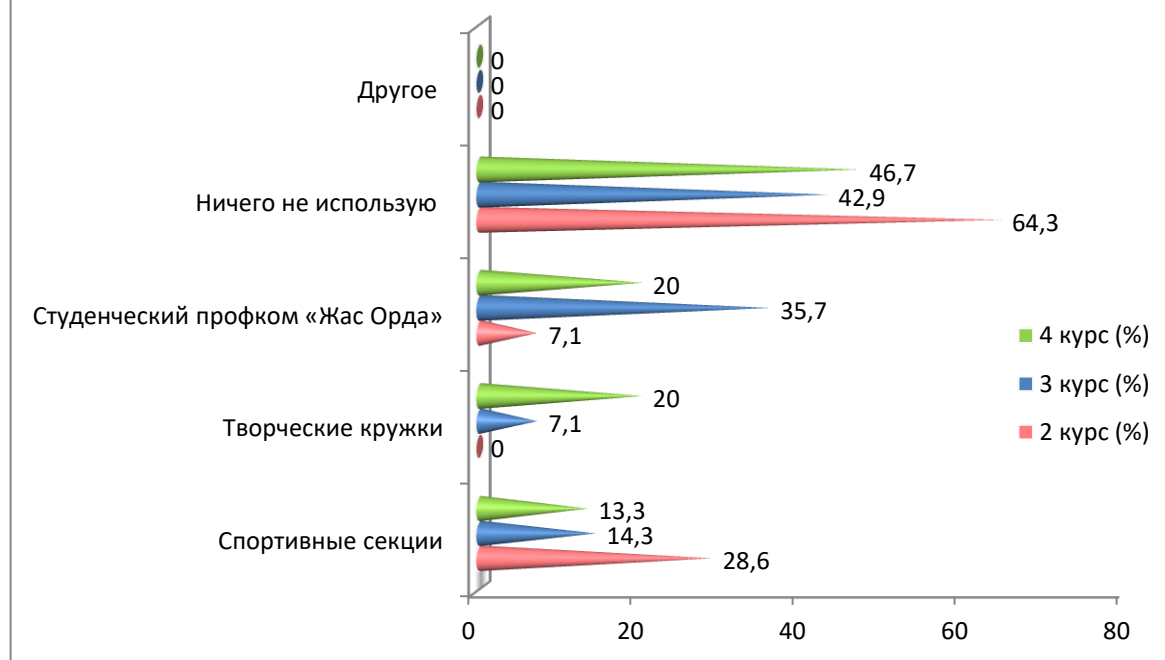
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Спортивные секции</i>	28,6	14,3	13,3
<i>Творческие кружки</i>	-	7,1	20
<i>Студенческий профком «Жас Орда»</i>	7,1	35,7	20
<i>Ничего не использую</i>	64,3	42,9	46,7
<i>Другое</i>	-	-	-

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

- не хочу
- Нету желаний.

* 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 личностного развития?



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

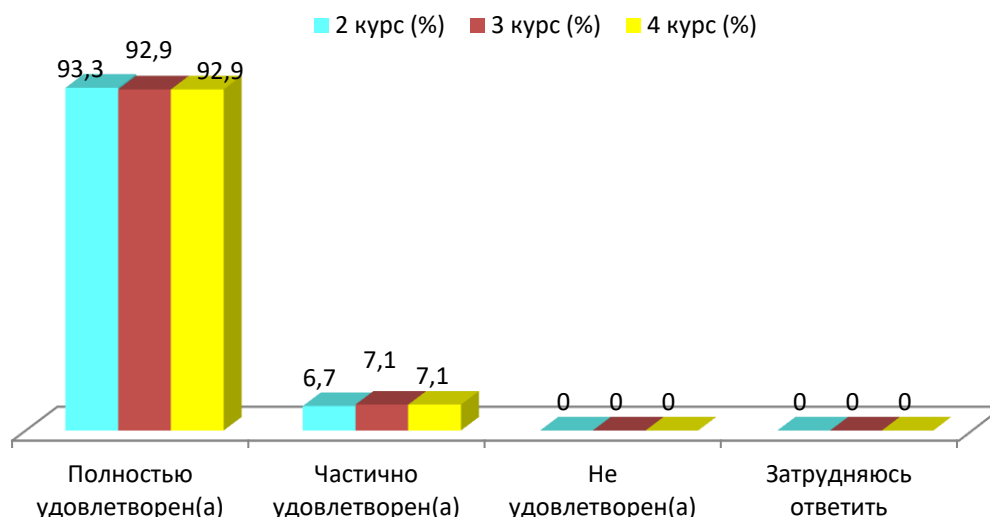
Другое _____

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

8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке

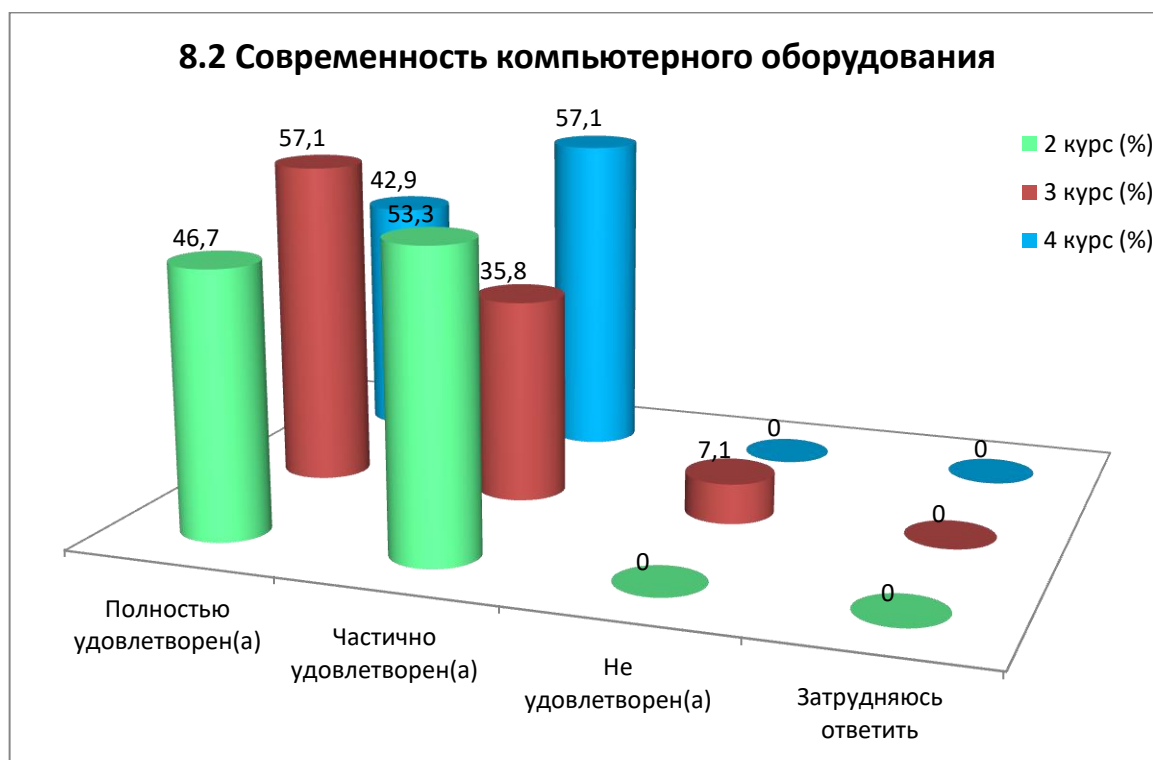
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	93,3	92,9	92,9
Частично удовлетворен(а)	6,7	7,1	7,1
Не удовлетворен(а)	-	-	-
Затрудняюсь ответить	-	-	-

8.1 Наличие необходимой научной литературы в библиотеке



8.2 Современность компьютерного оборудования

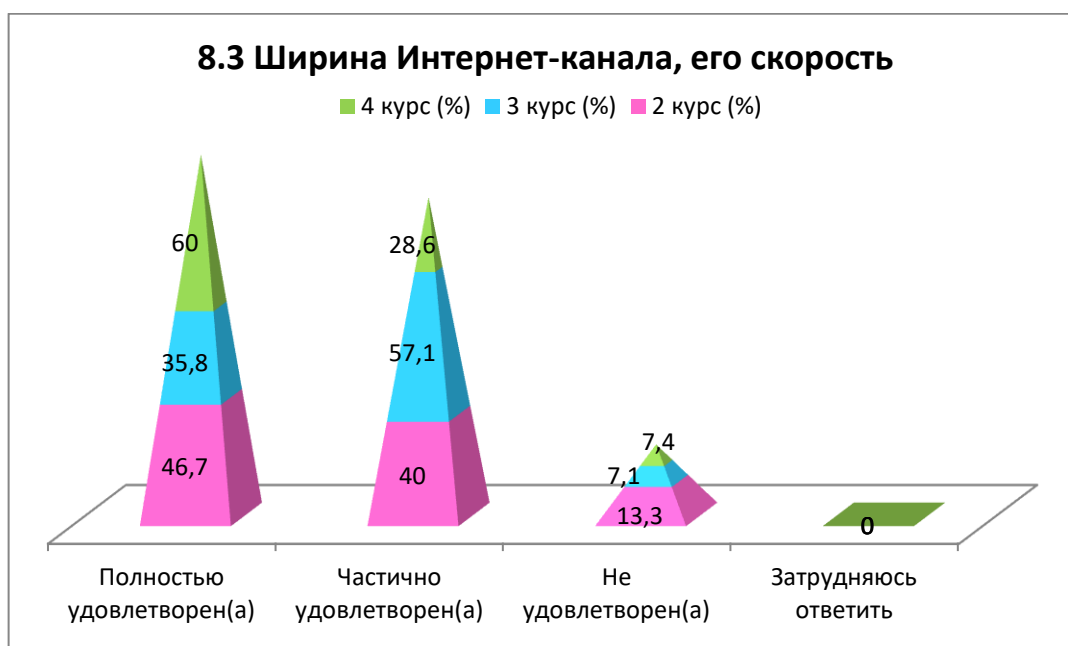
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	46,7	57,1	42,9
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	53,3	35,8	57,1
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	7,1	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-



8.3 Ширина Интернет-канала, его скорость

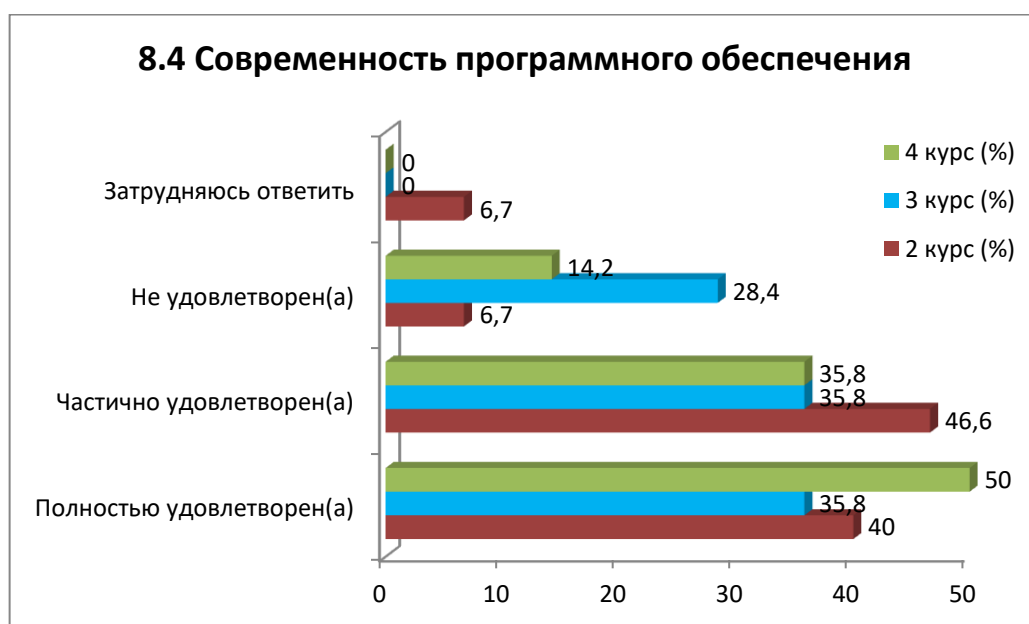
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	46,7	35,8	60

Частично удовлетворен(а)	40	57,1	28,6
Не удовлетворен(а)	13,3	7,1	17,4
Затрудняюсь ответить	-	-	-



8.4 Современность программного обеспечения

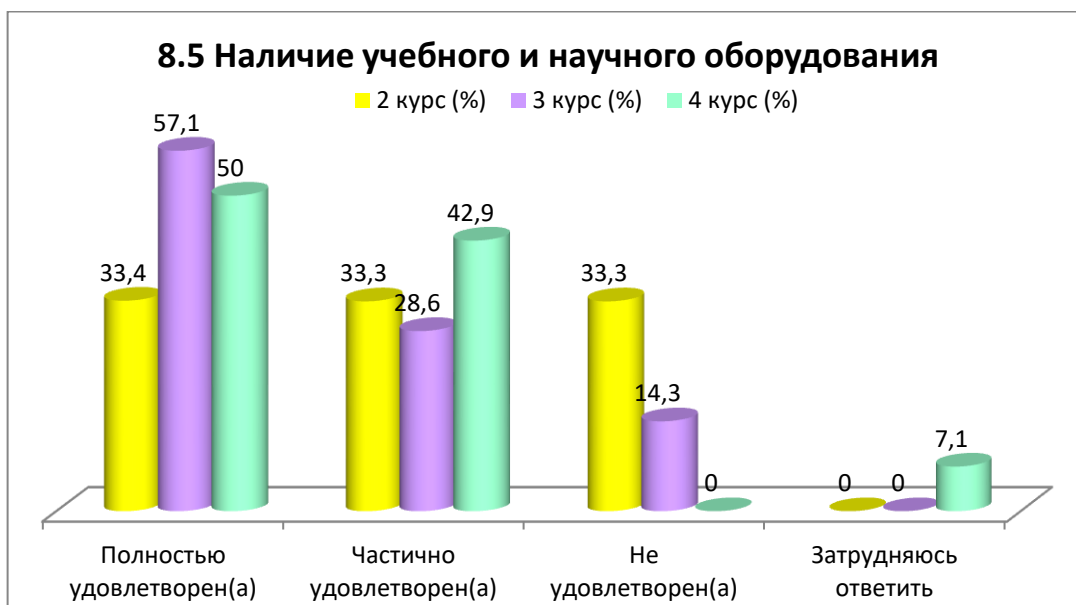
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	40	35,8	50
Частично удовлетворен(а)	46,6	35,8	35,8
Не удовлетворен(а)	6,7	28,4	14,2
Затрудняюсь ответить	6,7	-	-



8.5 Наличие учебного и научного оборудования

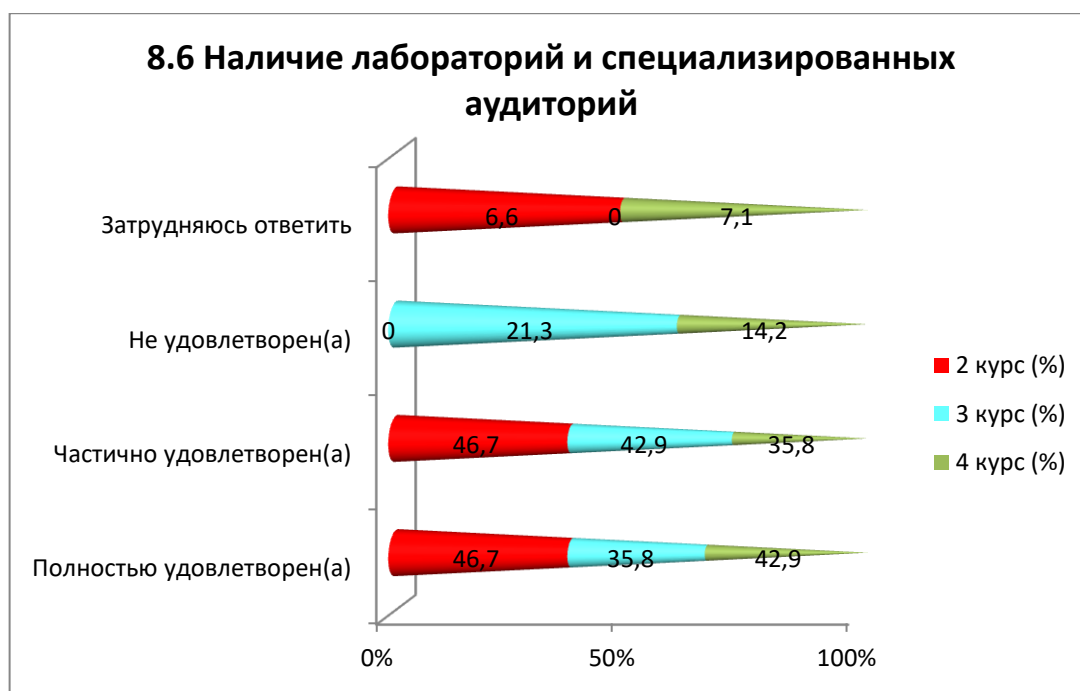
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
Полностью удовлетворен(а)	33,4	57,1	50
Частично удовлетворен(а)	33,3	28,6	42,9

<i>Не удовлетворен(а)</i>	33,3	14,3	-
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	7,1



8.6 Наличие лабораторий и специализированных аудиторий

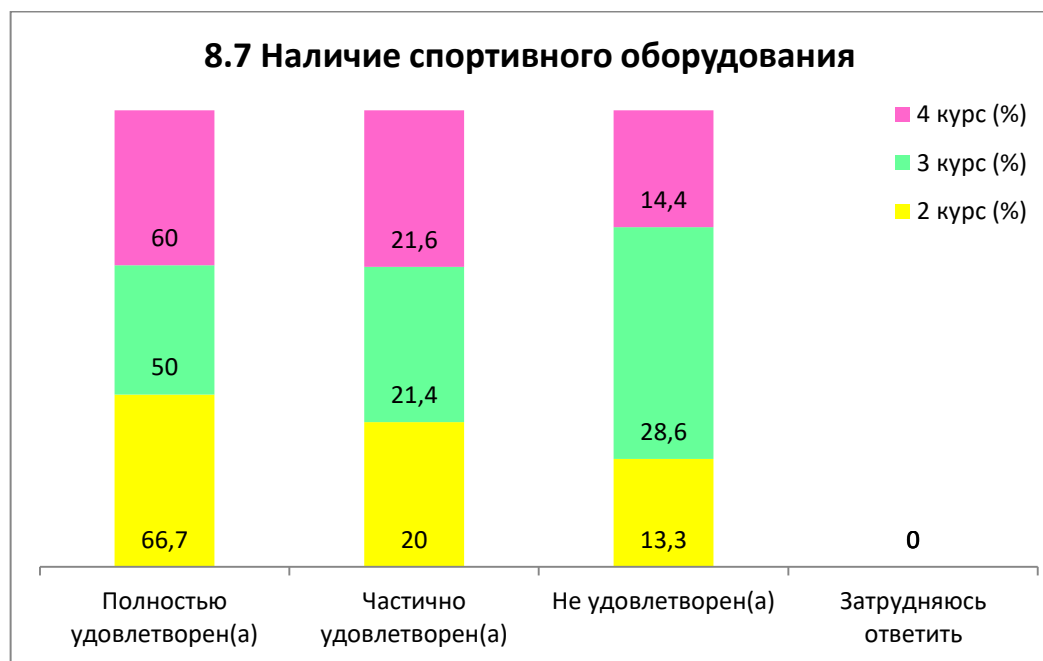
Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	46,7	35,8	42,9
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	46,7	42,9	35,8
<i>Не удовлетворен(а)</i>	-	21,3	14,2
<i>Затрудняюсь ответить</i>	6,6	-	7,1



8.7 Наличие спортивного оборудования

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Полностью удовлетворен(а)</i>	66,7	50	60
<i>Частично удовлетворен(а)</i>	20	21,4	21,6

<i>Не удовлетворен(а)</i>	13,3	28,6	14,4
<i>Затрудняюсь ответить</i>	-	-	-

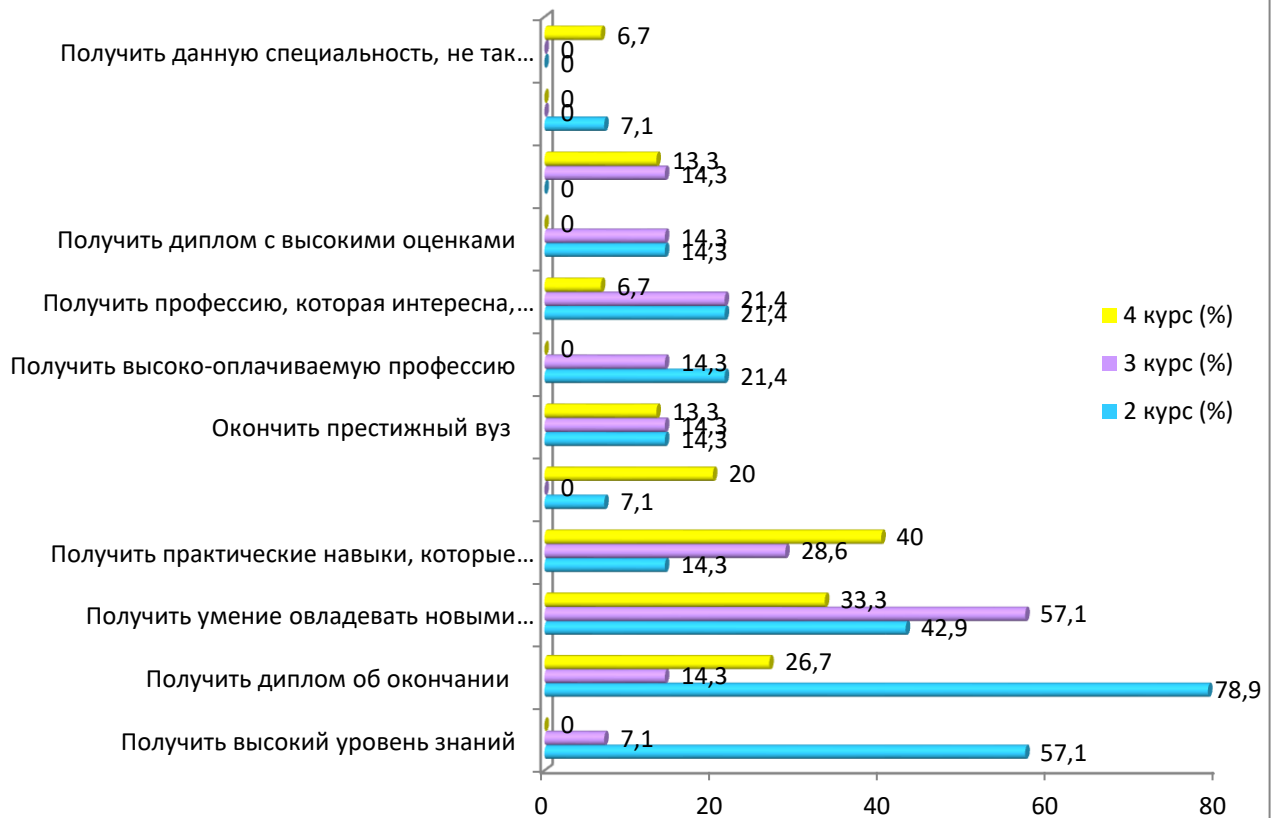


9. Что для вас более важно получить в результате обучения в Вашем вузе?
(Можно выбрать один или несколько вариантов ответа)

Варианты ответов	2 курс (%)	3 курс (%)	4 курс (%)
<i>Получить высокий уровень знаний</i>	57,1	7,1	-
<i>Получить диплом об окончании</i>	78,9	14,3	26,7
<i>Получить умение овладевать новыми знаниями, которые помогут быстро адаптироваться на рабочем месте</i>	42,9	57,1	33,3
<i>Получить практические навыки, которые можно сразу использовать в работе</i>	14,3	28,6	40
<i>Получить диплом, престиж вуза не имеет значения</i>	7,1	-	20
<i>Окончить престижный вуз</i>	14,3	14,3	13,3
<i>Получить высоко-оплачиваемую профессию</i>	21,4	14,3	-
<i>Получить профессию, которая интересна, соответствует способностям</i>	21,4	21,4	6,7
<i>Получить диплом с высокими оценками</i>	14,3	14,3	-
<i>Нужно учиться только тому, что интересно или потребуется в дальнейшей учебе (работе)</i>	-	14,3	13,3
<i>Окончить именно этот вуз, не так важно, по какой специальности</i>	7,1	-	-
<i>Получить данную специальность, не так важно, в каком именно вузе.</i>	-	-	6,7

**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?



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. Полностью удовлетворены процессом обучения 81,4% опрошенных, частично удовлетворены 18,6%. Для удобства анализа рассмотрим более подробно по каким критериям респонденты оценили свою удовлетворенность образовательными услугами.

Согласно полученным данным, 97,7% респондентов довольны расписанием занятий, что говорит о высоком уровне его организации. 2,3% опрошенных выразили неудовлетворенность, при этом не указали причину.

Проведение самостоятельной работы студентов с преподавателями кафедры также находится на высоте. Больше 86% удовлетворены СРСР. Количество неудовлетворенных остается в районе 14%.

77,7% опрошенных студентов удовлетворительно относятся к организации практики. Это говорит о том, что большинство студентов имеют положительное впечатление от проведения практики и считают ее отлично организованной. 20,7% студентов выразили неудовлетворение процессом практики, но не указали причину. Кроме того, 4,4% опрошенных затруднились дать ответ. Возможно, это связано с неопределенностью в их оценке прохождения практики.

Уровень организации и проведения лабораторных работ можно оценить на уровне выше среднего, его положительно отметили 67,6% опрошенных студентов. Выразили свою неудовлетворённость 18,4%, но не пишут объяснения к своим ответам.

Что касается организации питания в университете, 46,5% студентов не удовлетворены им. Отсутствие объяснений от респондентов затрудняет выявление конкретных проблем, связанных с организацией питания.

В целом, студенты довольны уровнем организации самостоятельной работы (91,1%), условием проживания в общежитии (81,5%), работой библиотеки (76,6%), доступом к полнотекстовым базам данным научных изданий (72,2%), а так же качеством медицинского обслуживания (63%).

Информацию об академической мобильности имеют 55,7% респондентов. Относительно низкий уровень информированности студентов об академической мобильности (44,3% студентов не имеют информации) указывает на необходимость улучшения работы университета по повышению осведомленности студентов о возможностях академической мобильности.

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 23,3% студентов. Причину неучастия в научной деятельности лишь один студент объяснил тем, что недостаточно информирован.

Анкетирование также выявило 51,3% студентов, которые не используют возможности предоставляемые университетом для личностного развития, такие как спортивные секции, творческие кружки и студенческий профком "Жас Орда". Причиной является отсутствие желаниа использовать эти возможности.

Среди условий обеспечения качества образования важное место занимает материальная база университета. Наличие лабораторий и специализированных аудиторий, полагают достаточным более половины респондентов (83,6%). Вместе с тем доля респондентов, отметивших полную и частичную удовлетворенность по критерию «наличие необходимой научной литературы в библиотеке» очень высокая (100%).

Современность программного обеспечения и компьютерного оборудования удовлетворяет большинство респондентов (81,3% и 97,6% соответственно). Наличие учебного и научного оборудования также оценивается положительно (81,7%), в то время как спортивное оборудование удовлетворяет чуть меньшее количество респондентов (79,9%).

12,6% опрошенных не удовлетворены скоростью Интернета. При этом у большинства студентов (87,4%) по данной шкале отмечается повышенный уровень удовлетворенности.

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.