Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

Система менеджмента качеством

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЛФ ПНИПУ
_____ В. А. Кочнев
«19» 04 2022 г.

ОТЧЁТ

о результатах исследования удовлетворённости студентов и заинтересованных лиц качеством образовательной деятельности в ЛФ ПНИПУ по направлению 09.03.01 Информатика и вычислительная техника

Лысьва
2022

Содержание

Введение 4
1. Характеристика выбора по опросу респондентов 5
1.1. Выборка студентов 5
1.2. Выборка аспирантов 6
1.3. Выборка по заинтересованным лицам 6
2. Сравнительный анализ уровня удовлетворённости субъектов образовательных отношений качеством образовательной деятельности и обеспечивающих услуг 7
3. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности 10
3.1. Сравнительный анализ уровня удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности на факультетах и в филиалах.. 12
3.2. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательно-педагогической деятельности 16
3.2.1. Удовлетворённость студентов качеством образовательно-педагогической деятельности 16
3.2.1.1. Качество организации учебного процесса 19
3.2.1.2. Качество учебно-методического обеспечения учебного процесса 20

Введение

Проверка удовлетворённости обучаемых, преподавателей, внутренних и внешних заинтересованных лиц качеством образовательной деятельности – это одна из процедур, обеспечивающих функционирование системы менеджмента качеством ПНИПУ.

Цель опроса – подготовка мероприятий по повышению уровня удовлетворённости обучаемых, преподавателей и заинтересованных лиц; улучшение качества образовательной деятельности по базовым направлениям, а также определение факторов, оказывающих негативное воздействие на уровень удовлетворённости и обучаемых, и преподавателей.

Результаты исследования раскрывают разноплановый обзор образовательной деятельности со стороны обучаемых, преподавателей и других заинтересованных сторон.

Основанием для проведения исследования и анализа удовлетворённости обучаемых, преподавателей и заинтересованных сторон образовательной деятельности университета является важность соблюдения требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, указанного в п. 8.2.1 «Удовлетворённость потребителя»; распоряжение от 14.03.2023 г. № 298-Р «Об организации и проведении мониторинга среди студентов, аспирантов и заинтересованных лиц» в соответствии с требованиями «Положения об анкетировании потребителей (заказчиков) и соответствующих заинтересованных лиц», утверждённого 25.11.2019 г.

Анализ удовлетворённости обучаемых, преподавателей и других заинтересованных лиц образовательной деятельностью в ЛФ ПНИПУ, а также сотрудников университета вспомогательной деятельностью выполнен по опросу в 2022 году, проведённому посредством анкетирования.

1. Характеристика выбора по опросу респондентов

Объектом исследования была удовлетворённость следующих категорий респондентов: 1) студенты направления 09.03.01 Информатика и вычислительная техника очного обучения; 2) преподаватели; 3) сотрудники университета; 4) выпускники университета; 5) работодатели; 6) родители студентов.

Выборка для анкетирования проводилась в соответствии с требованиями, установленными в «Положении об анкетировании потребителей (заказчиков) и соответствующих заинтересованных лиц», утверждённом 25.11.2019 г., всего опрошено 40 чел. в онлайн-режиме и по анкетам в формате программного редактора *Excel*.

Примечание. При любом анкетировании вполне достаточным для условно объективного анализа считают уровень в 10 % опрашиваемых от общего числа контингента.

1.1. Выборка студентов

Всего в исследовании 2022 года приняли участие 10 чел. (15 %) от общего числа студентов специальности 09.03.01 Информатика и вычислительная техника очного обучения ЛФ ПНИПУ

1.2. Выборка по заинтересованным лицам

В исследовании при опросах из числа заинтересованных лиц приняли участие 30 чел., из них:
преподаватели – 14 чел. (50 %), сотрудники университета – 3 чел. (2 %); выпускники – 5 чел., представители работодателей – 3 чел. родители студентов – 5 чел.

2. Сравнительный анализ уровня удовлетворённости субъектов образовательных отношений качеством образовательной деятельности и обеспечивающих услуг

Можно рассмотреть сравнительный анализ уровня удовлетворённости всех категорий участников выполненного исследования в университете качеством образовательной деятельности и обеспечивающих услуг в целом (рис. 2.1).

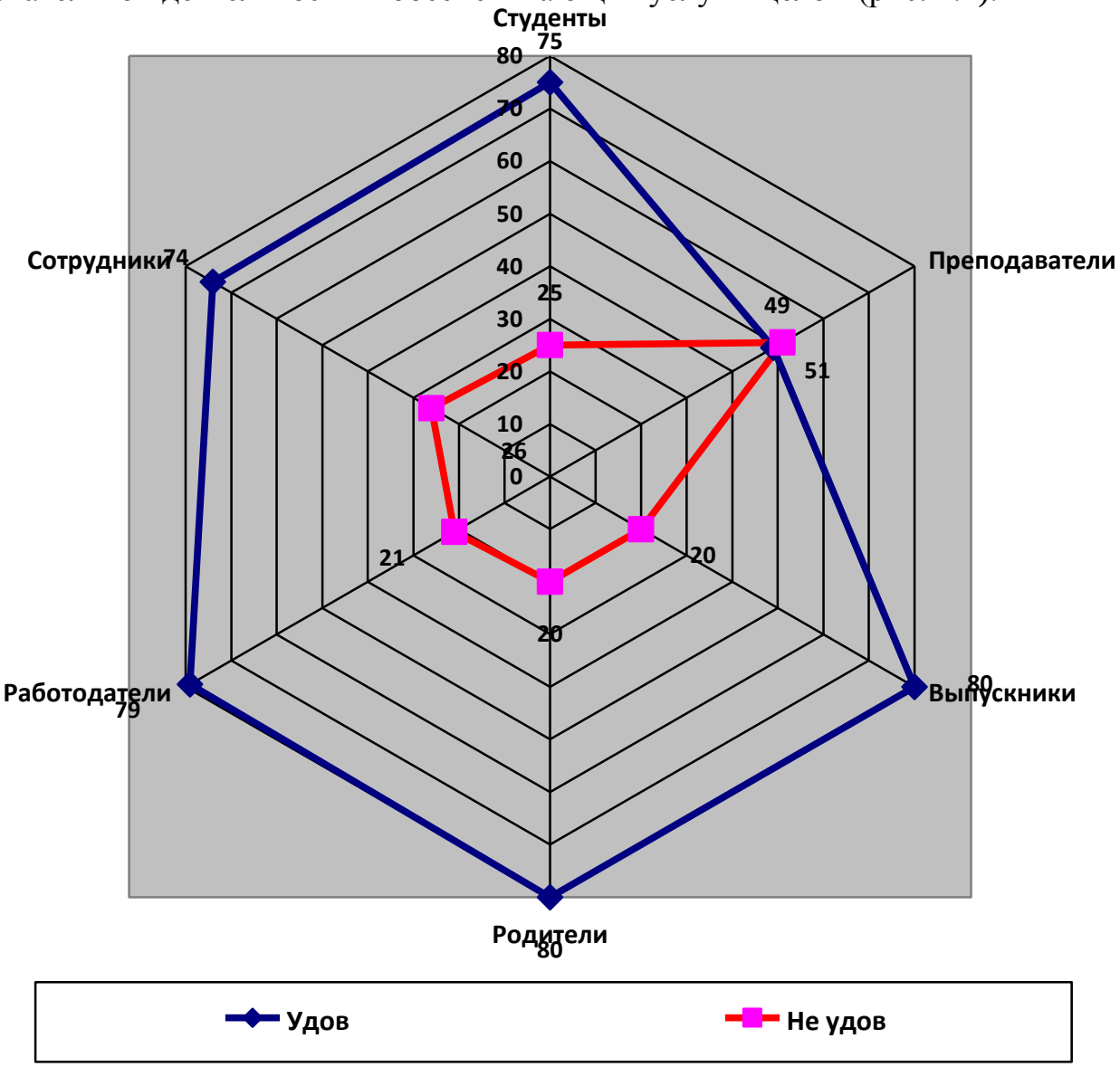


Рисунок 2.1. Уровень удовлетворённости субъектов образовательных отношений качеством образовательной деятельности и обеспечивающих услуг в целом, %

На основе анализа видно, что поле удовлетворённости занимает достаточно большое место в образовательном пространстве, при этом оно склонилось в сторону заинтересованных лиц, тогда как студенты и преподаватели продемонстрировали более критичное отношение к качеству организационного управления ВУЗом.

На рис. 2.2 представлено отражение абсолютной удовлетворённости всех категорий анкетированных субъектов отдельно образовательной и обеспечивающей деятельностью и социокультурной средой в университете.

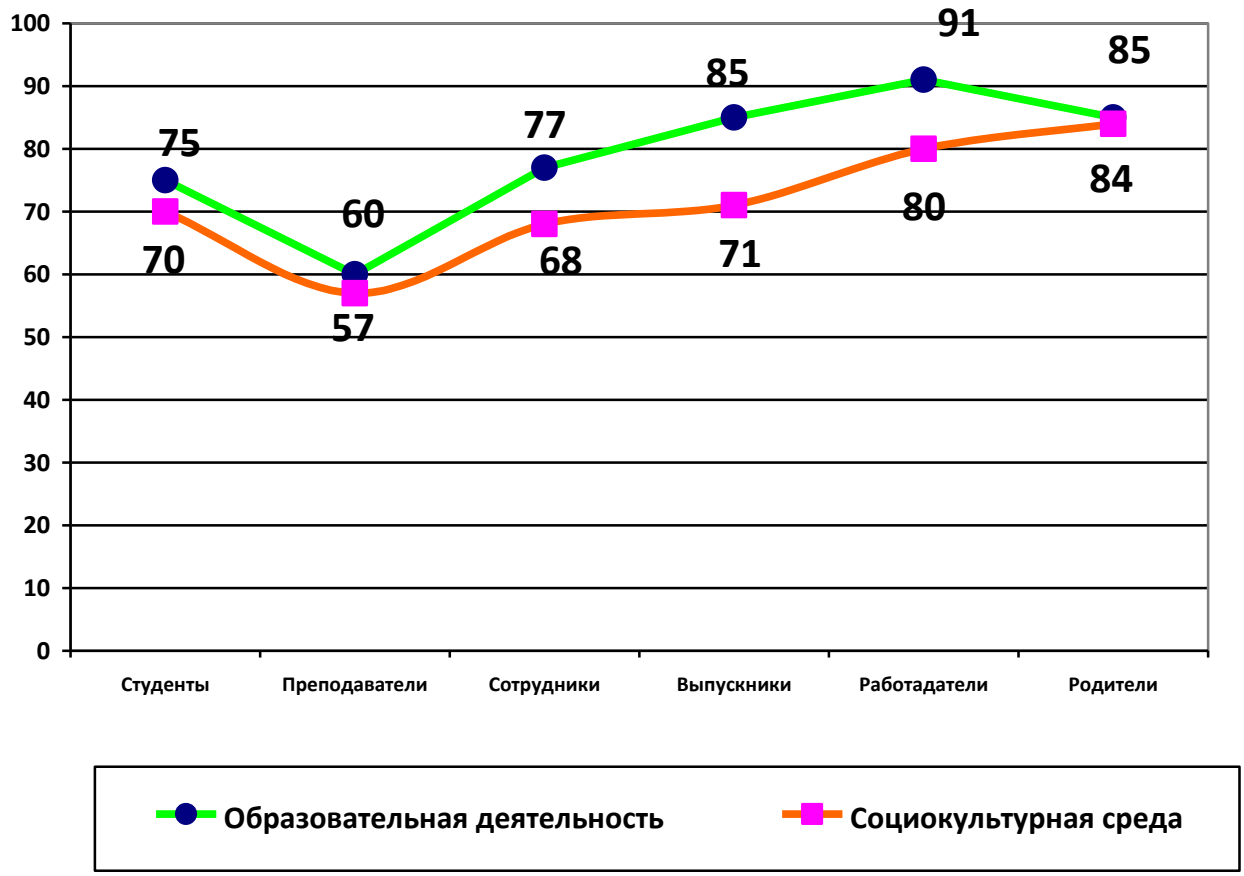


Рисунок 2.2. Абсолютная удовлетворённость субъектов образовательных отношений качеством образовательной и обеспечивающей деятельности и качеством социокультурной среды в ЛФ ПНИПУ, %

Студентов, сотрудников университета и выпускников в большей мере удовлетворяет качество образовательной и обеспечивающей деятельности. Преподаватели довольно низкую удовлетворённость выразили и к качеству образовательной деятельности, и к качеству социокультурной среды в ЛФ ПНИПУ.

Удовлетворённость образовательной деятельностью у обучаемых (студентов), а также сотрудников университета – выше 74 % (в 2021 г. – выше 65 %). Преподаватели крайне не удовлетворены вопросами образовательной деятельности – суммарная неудовлетворённость 49 % (в 2021 г. – 44 %).

Удовлетворённость социокультурной средой в ЛФ ПНИПУ и у обучаемых, и у сотрудников университета также выше 68 % (в 2021 г. – выше 65 %).

На основе анализа данных за 2021 и 2022 гг. (при незначительной погрешности) можно заключить, что в научно-образовательной системе университета наблюдается изменение в организационно-управленческих решениях и мерах в отношении улучшения удовлетворённости студентов (по мнению обучаемых – в сторону улучшения, по мнению преподавателей – в сторону снижения).

Все субъекты образовательных отношений оценили качество образовательной деятельности с позиции своего статуса, целей и задач, которые они для себя определили как повседневно важные и жизненно необходимые.

3. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности

Образовательная деятельность рассмотрена как образовательная система, в которую включены следующие эмпирические показатели:

– образовательная деятельность – включает в себя учебный процесс, характер и содержание учебно-методического обеспечения учебного процесса, научно-исследовательскую и научно-педагогическую деятельность субъектов образовательного процесса, материально-техническое обеспечение учебной и научно-исследовательской деятельности;

– социокультурная среда университета – представляет собой характер, содержание, организацию внеучебной работы в университете и социальные аспекты организационного управления образовательным процессом.

3.1. Сравнительный анализ уровня удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности

Сравнительный анализ с результатами 2021 и 2022 гг[1]. показал, что уровень удовлетворённости качеством управления образовательной деятельностью в ЛФ ПНИПУ, в 2022 г. остаётся примерно на том же уровне (табл. 3.1).

Таблица 3.1 – Динамика удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности, %

Структура образовательной деятельности	Удовлетворены		Частично удовлетворены		Не удовлетворены	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Образовательная деятельность	61	75	29	24	10	1
Социокультурная среда	58	70	24	23	18	7
Итого в ЛФ ПНИПУ:	**59,5**	**72,5**	**26,5**	**13,5**	**14**	**4**

Определённая стабильность образовательно-управленческой деятельности в университете повлекла и высокую активность студентов в высказывании своего личностного мнения, выраженного в форме замечаний и в предложениях по совершенствованию образовательной деятельности.

3.2. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательно-педагогической деятельности

В соответствии с целями и задачами данного исследования отражённые в системе исследования вопросы были рассмотрены по определённым категориям:

А. Организация учебного процесса: содержание учебного плана; содержание базовых гуманитарных, социальных и экономических дисциплин и дисциплин по выбору; содержание базовых естественнонаучных дисциплин и дисциплин по выбору; содержание базовых профессиональных дисциплин и дисциплин по выбору; количество выделяемых часов для наиболее значимых дисциплин.

Б. Учебно-методическое обеспечение учебного процесса: составление расписания учебных занятий; отношение к применяемым видам образовательных технологий; организация консультаций и самостоятельная работа; качество учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам; организация и проведение текущего и рубежного контроля знаний, зачётов, экзаменов.

В. Научно-исследовательская работа и научно-педагогическая деятельность: организация научно-исследовательской работы студентов; качество научно-исследовательского оборудования; доступность к современным информационным технологиям, электронным образовательным ресурсам; уровень компетентности и методика обучения со стороны преподавателей кафедр; форма, полнота и частота контроля знаний по изучаемым дисциплинам.

Г. Материально-техническое обеспечение учебного процесса и НИРС: обеспеченность, качество учебного и лабораторного оборудования; состав библиотечного фонда, его обновляемость в библиотеках университета; обеспеченность, объём и содержание учебной, производственной практики.

3.2.1. Удовлетворённость студентов качеством образовательно-педагогической деятельности

Исследование показало, что две трети студентов – 70 % (в 2021 году – 66 %) удовлетворены образовательно-педагогической деятельностью, причём как качеством непосредственно образовательной деятельности – 75 % (в 2021 году – 66 %) – но эти числа не соответствуют показателю результативности ПР25[2], утверждённому на 2021 год – 90 %, так и качеством социокультурной среды в ВУЗе 70 % (в 2021 году – 68 %) – данное число не соответствует показателю ПР44, утверждённому на 2021 год – 75 %.

Студенты, которых не удовлетворяют данные аспекты образовательной деятельности, составили соответственно 7 % и 5 %. В то же время следует отметить, что каждый четвёртый студент частично удовлетворён качеством образовательной деятельности и качеством социокультурной среды в университете (соответственно 24 % и 23 %) (рис. 3.5).

[2] Программа повышения конкурентоспособности ПНИПУ на 2016-2025 годы, утв. 15.07.2016 г.

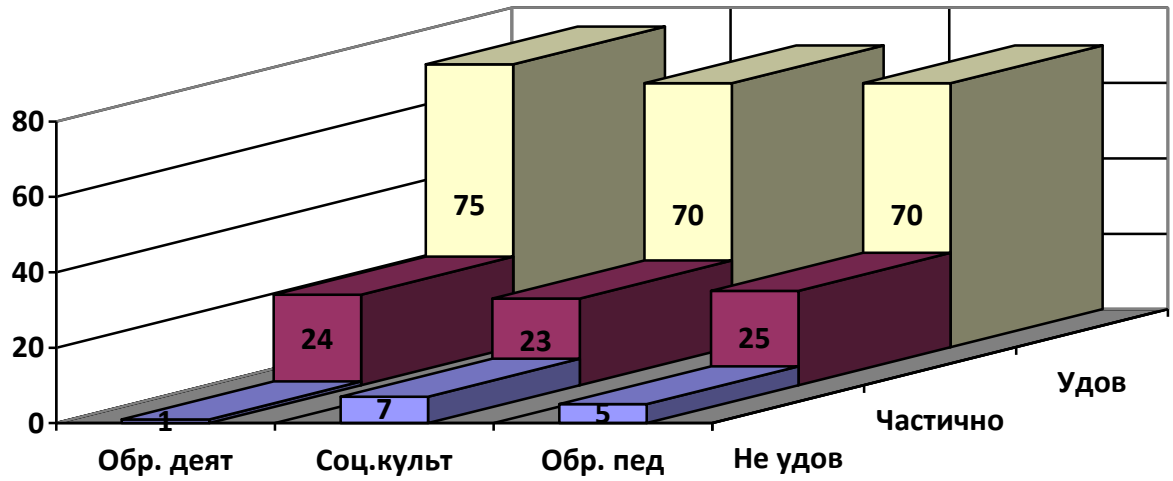


Рисунок 3.5. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательно-педагогической деятельности и социокультурной среды в университете, %

Итак, хотя две трети студентов университета устраивает образовательная ситуация в ЛФ ПНИПУ, но третья часть опрошенных, как и в 2021 г., высказалась с претензиями к системе управления образовательной деятельностью в университете.

В целом по университету 67 % (в 2021 году – около 65 %) опрошенных студентов удовлетворены качеством различных аспектов образовательной деятельности (рис. 3.6).

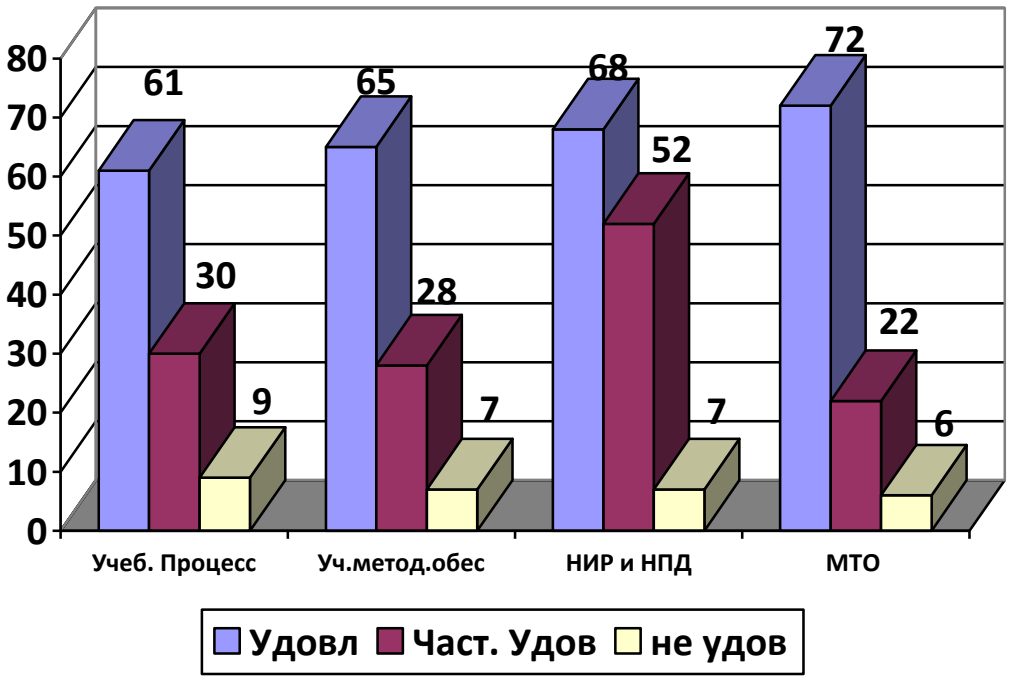


Рисунок 3.6. Уровень удовлетворённости студентов качеством образовательной деятельности, %

К наибольшей удовлетворённости относятся материально-техническое обеспечение учебного процесса и НИРС – 72 % (в 2021 году – 70 %) и научно-исследовательская работа и научно-педагогическая деятельность – 68 % (в 2021 году – 66 %). Тем не менее, примерно 26 % студентов лишь частично удовлетворены разными сторонами образовательной деятельности.

Пока ещё существенна суммарная неудовлетворённость в организации учебного процесса – 39 % (в 2021 году – 38 %) и в учебно-методическом обеспечении учебного процесса – 35 % (в 2021 году – 36 %), поэтому студенты отметили конкретных преподавателей, методика преподавания и контроля знаний которых не вполне устраивает обучаемых.

При достаточно высоком уровне удовлетворённости материально-техническим обеспечением учебного процесса и НИРС в замечаниях студентов присутствовало недовольство техническими средствами, качеством содержания аудиторий – и в предложениях студентов были предложения о замене, обновлении, ремонте оборудования в некоторых лабораториях, компьютерных классах, аудиториях.

3.2.1.1. Качество организации учебного процесса

В организацию учебного процесса (рис. 3.7) включены: содержание учебного плана, содержание базовых гуманитарных, социальных и экономических дисциплин и дисциплин по выбору, содержание базовых математических и естественнонаучных дисциплин и дисциплин по выбору, содержание базовых профессиональных дисциплин и дисциплин по выбору, количество выделяемых часов для наиболее значимых дисциплин.

Наблюдается достаточно высокий уровень удовлетворённости студентов содержанием учебных дисциплин. Так, 73 % студентов (в 2021 году – 73 %) удовлетворены содержанием математических и естественнонаучных дисциплин; содержанием профессиональных дисциплин – 67 % (в 2021 году – 67 %), содержанием гуманитарных, социальных и экономических дисциплин – 61 % (в 2021 году – 64 %) и количеством часов для значимых дисциплин – 62 % (и в 2021 году – 60 %).

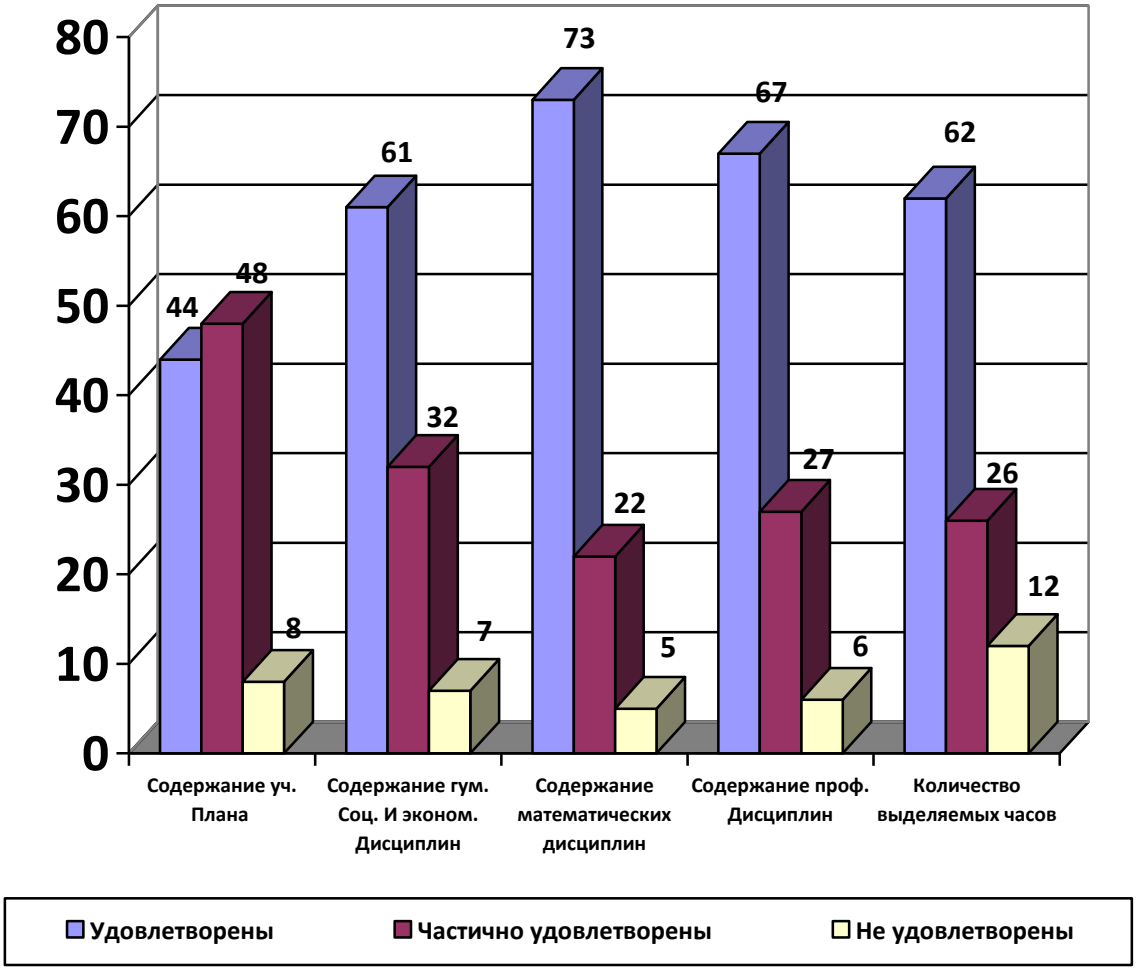


Рисунок 3.7. Уровень удовлетворённости студентов организацией учебного процесса, %

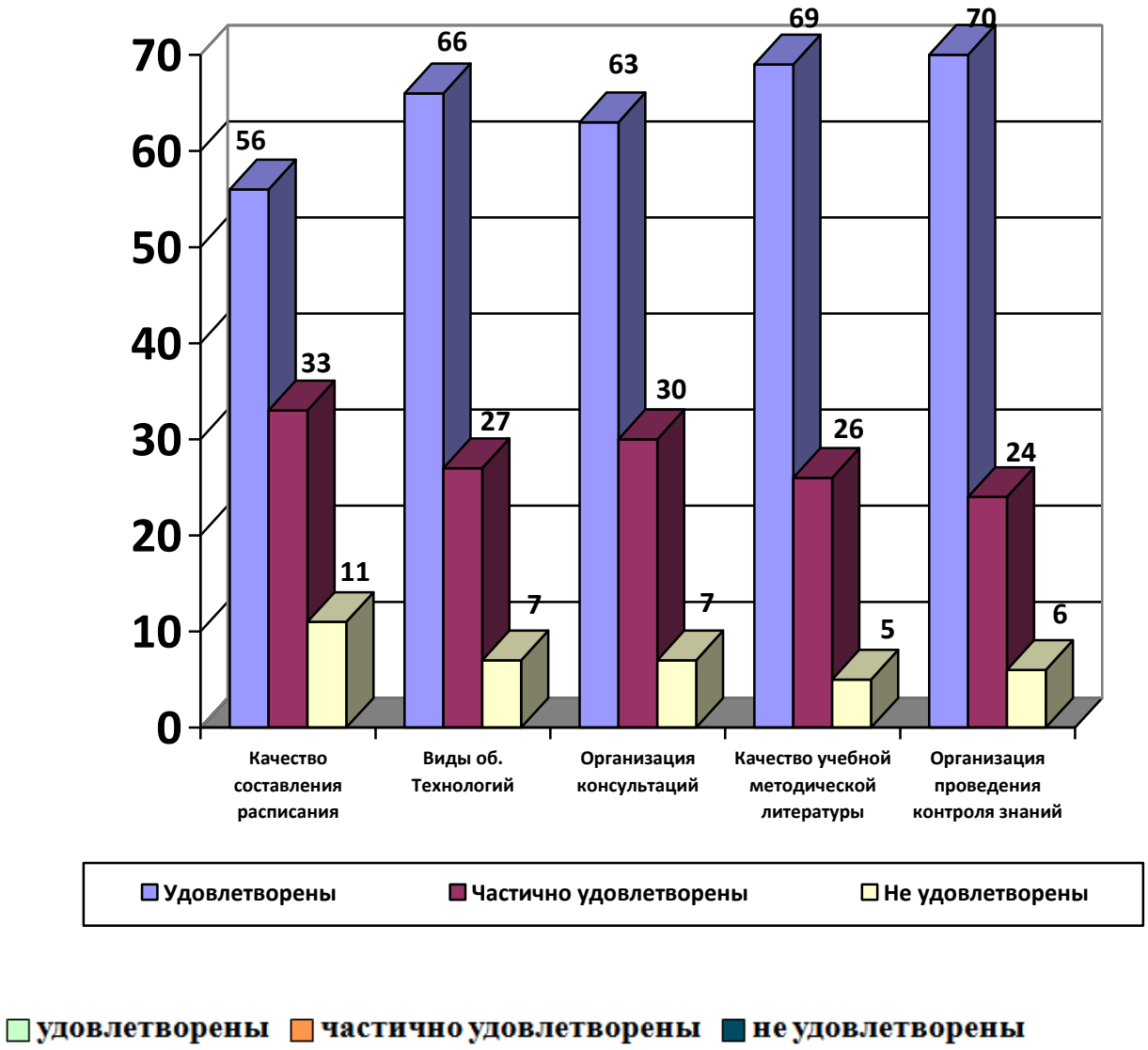
В то же время суммарно неудовлетворённых студентов содержанием учебного плана образовательной программы оказалось более половины – 56 % (в 2021 году – 52 %) и содержанием гуманитарных, социальных и экономических дисциплин около половины – 39 % (в 2021 году – 36 %). Такие

вопросы более всего волнуют студентов, поэтому в своих предложениях о совершенствовании учебного процесса они высказали различные пожелания.

В пожеланиях студентов (как и в 2021) сохраняется противоречие, связанное, с одной стороны, с предложением об увеличении объёма часов на специальные дисциплины. В то же время многие студенты достаточно не интересуются (не знакомятся) с содержанием учебного плана, и тем более с «Положением об образовательной программе среднего профессионального образования».

3.2.1.2. Качество учебно-методического обеспечения учебного процесса

Больше всего студенты университета (рис. 3.8) удовлетворены: организацией и проведением текущего и рубежного контроля знаний, зачётов, экзаменов – 70 % (в 2021 году – 70 %).



удовлетворены частично удовлетворены не удовлетворены

Рисунок 3.8. Уровень удовлетворённости студентов учебно-методическим обеспечением учебного процесса, %

В то же время суммарная неудовлетворённость аспектами учебно-методического обеспечения учебного процесса составила 35 % (в 2021 году – 27 %).

Очень высокая неудовлетворённость по-прежнему проявилась в отношении качества составления расписания учебных занятий (каждый второй студент).

Серьёзную озабоченность вызвала высокая суммарная неудовлетворённость студентов организацией консультаций и самостоятельной работы – 37 % (в 2021 году – 32 %), применяемыми видами образовательных технологий – 34 % (в 2021 году – 36 %), качеством учебно-методической литературы по изучаемым дисциплинам – 31 % (в 2021 году – 31 %).

Отсюда и выводы остались прежними, т. е. студентам необходимы:

1) навыки в самостоятельной работе (так как студенты сталкиваются с большим объёмом материала, надлежащего им для самостоятельного усвоения), при этом и возникает необходимость и обязательность дополнительных консультаций;
2) время на усвоение знаний во время практических занятий;
3) доработка учебно-методических материалов (с исключением в них ошибок, проведением их обновления и обеспечением их достаточного количества).

В целом можно заключить, что многие студенты остаются в состоянии определённой психологической напряжённости.

На первом курсе многие студенты проявляют желание заняться научной деятельностью. Однако, приобщение к научной деятельности университета обусловлена не только стремлением самих студентов, но и представлением студентов о данном виде деятельности (посредством оценки качества студенческих работ).

Чаще всего причиной неучастия студентов в НИРС, по мнению студентов, является, с одной стороны, перегруженность их учебными занятиями, с другой стороны, большая нагрузка у преподавателей, а также слабая информированность о научной деятельности университета.

Сохранился достаточно высокий уровень суммарной неудовлетворённости студентов системой контроля качества знаний, которая у студентов связана с системой тестирования. В большинстве замечаний и предложений отмечены недоработка тестовых модулей, большое число ошибок, повторов, сбои программ при компьютерном тестировании и т. п. Но некоторые студенты старших курсов предлагали с целью независимости от преподавателей проводить контроль знаний именно с помощью компьютерных тестов, однако, таких тестов по специальным дисциплинам для них не оказалось.

Отсюда и вывод: если содержательную, учебно-методическую сторону учебных дисциплин с точки зрения «интересности» и необходимости получаемого материала, качество применяемых методик студенты оценивали достаточно высоко, то организационными аспектами образовательной деятельности студенты университета остались не вполне довольными.

Выводы

В университете было проведено всестороннее анкетирование участников образовательной деятельности и других заинтересованных лиц по вопросам удовлетворённости качеством образовательной деятельности.

Всего в университете было опрошено 40 чел. по направлению 09.03.01 Информатика и вычислительная техника, из них:

– участники образовательной деятельности:

- студенты – 10 чел. (15 % от общего числа студентов очного обучения ЛФ ПНИПУ по направлению.);
- преподаватели – 14 чел.

– заинтересованные лица:

- сотрудники – 3 чел

– в том числе внешние заинтересованные лица:

- выпускники – 5 чел.;
- представители работодателей – 3 чел.;
- родители студентов – 5 чел.

Анализ удовлетворённости показал, что более всего удовлетворены качеством образовательной деятельности: родители студентов (80%), выпускники (80 %), работодатели (79 %), и сотрудники (74 %); менее всего удовлетворены преподаватели (51 %) и студенты (75 %).

В сравнении с предыдущим периодом анкетирования (2021 год) в результате анализа можно наблюдать примерно те же уровни удовлетворённости субъектов образовательных отношений качеством образовательной и обеспечивающей деятельности в ЛФ ПНИПУ. Детальные результаты оценивания по частным критериям представлены в соответствующих разделах отчёта.

Заключение

В результате анализа данных, полученных при анкетировании, определены основные, наиболее важные категории качества образовательной деятельности, которыми более всего не удовлетворены респонденты:

В данном отчёте содержатся сведения, прямо или косвенно затрагивающие интересы обучающихся, преподавателей, сотрудников, а также других заинтересованных лиц; поэтому публикация отчёта в открытых источниках не рекомендуется. Отчёт предназначен для ознакомления руководителей подразделений ЛФ ПНИПУ.

СОГЛАСОВАНО
Зав. Кафедры ТД _____ Т.О. Сошина

Составитель:
Ст.преподаватель кафедры ТД С.А. Зыкин