



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

УДК 005.6 : [377+378]

**ОТЧЕТ**  
**О РЕЗУЛЬТАТАХ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**  
**КАЧЕСТВОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**2017 год**

Начальник отдела качества  
и стратегии развития образования

М. В. Колбунова

Заведующий сектором качества  
образования

С. Н. Кучер, канд. пед. наук

Барнаул, 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| Определения .....  | 3  |
| Обозначения и сокращения .....   | 4  |
| Введение.....  | 5  |
| 1 Методика исследования.....   | 6  |
| 2 Характеристика базы исследования .....   | 8  |
| 3 Оценка важности запросов обучающихся .....   | 11 |
| 4 Оценка удовлетворенности запросов обучающихся .....  | 16 |
| Список использованных источников.....  | 23 |
| Приложения .....   | 24 |
| Приложение 1 Общая численность и структура контингента обучающихся<br>по состоянию на 1 июня 2017 года ..... | 24 |
| Приложение 2 Анкета «Измерение удовлетворенности обучающихся<br>качеством образования в АлтГУ» .....         | 25 |
| Приложение 3 Приоритетность требований к образовательной деятельности .....                                  | 32 |
| Приложение 4 Удовлетворенность запросов обучающихся различных<br>возрастных групп .....                      | 35 |

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего отчета применяются следующие основные понятия:

качество профессионального образования – комплексная характеристика образовательной деятельности, выражающая степень ее соответствия потребностям обучающихся, в том числе степень достижения ожидаемых обучающимися результатов образовательной программы;

образовательная лояльность обучающегося – готовность обучающегося в конкретной образовательной организации (ее структурном подразделении) рекомендовать обучение в этой организации (ее структурном подразделении) своим друзьям, знакомым и (или) коллегам;

обучающийся (студент, аспирант) – физическое лицо, осваивающее основную профессиональную образовательную программу и выступающее в качестве внутреннего потребителя соответствующего комплекса услуг АлтГУ;

основная профессиональная образовательная программа – комплекс основных характеристик профессионального образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

приоритеты для улучшения – факторы (области деятельности организации) с наибольшим потенциалом для улучшения удовлетворенности потребителей, имеющие, как правило, наиболее значительный разрыв в оценках важности и удовлетворенности потребителей.

профессиональное образование – вид образования, который направлен на приобретение обучающимися в процессе освоения основных профессиональных образовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции определенного уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности;

удовлетворенность обучающегося качеством профессионального образования – восприятие обучающимся степени удовлетворения его потребностей и ожиданий, связанных с реализацией осваиваемой им основной профессиональной образовательной программы

уровень профессионального образования – завершенный цикл профессионального образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований. Выделяются следующие уровни профессионального образования: среднее профессиональное образование (подготовка специалистов среднего звена); высшее образование (бакалавриат); высшее образование (магистратура); высшее образование (специалитет); высшее образование (подготовка научно-педагогических кадров в аспирантуре);

учебное подразделение АлтГУ – структурное подразделение, в том числе территориально обособленное (факультет, институт, филиал и др.), непосредственно осуществляющее образовательную деятельность по основным образовательным программам среднего профессионального и (или) высшего образования.

## ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ВО (А) – высшее образование (аспирантура)  
ВО (Б) – высшее образование (бакалавриат)  
ВО (М) – высшее образование (магистратура)  
ВО (С) – высшее образование (специалитет)  
СПО – среднее профессиональное образование (подготовка специалистов среднего звена)

ВФО – очно-заочная (вечерняя) форма обучения  
ЗФО – заочная форма обучения  
ОФО – очная форма обучения

ОПОП – основная профессиональная образовательная программа  
ППС – профессорско-преподавательский состав  
ПДУ – приоритеты для улучшения  
ЭБС – электронная библиотечная система  
НИР – научные исследования и разработки  
УП – учебное подразделение АлтГУ  
БФ – биологический факультет АлтГУ  
ГФ – географический факультет АлтГУ  
ИФ – исторический факультет АлтГУ  
БеФ – филиал АлтГУ в г. Белокурихе  
ФИ – факультет искусств АлтГУ  
РИФ – Рубцовский институт (филиал)  
БиФ – филиал в г. Бийске  
ФМКФП – факультет массовых коммуникаций, филологии и политологии АлтГУ  
Ко – колледж АлтГУ  
ХФ – химический факультет АлтГУ  
ФС – факультет социологии АлтГУ  
ФМИТ – факультет математики и информационных технологий АлтГУ  
ЮФ – юридический факультет АлтГУ  
ФТФ – физико-технический факультет АлтГУ  
КОФ – филиал АлтГУ в г. Камень-на-Оби  
МИЭМИС – Международный институт экономики, менеджмента и информационных систем  
ФПП – факультет психологии и педагогики АлтГУ

LI – индекс образовательной лояльности  
SSI – индекс удовлетворенности обучающихся

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с требованиями стандартов серии ИСО 9001 «Системы менеджмента качества» организация, ставящая своей целью оказание услуг и (или) производство товаров, отвечающих не только нормативным требованиям, но и требованиям потребителей этих услуг (товаров), должна проводить мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Организация должна определить методы получения, мониторинга и анализа этой информации. Примеры мониторинга восприятия потребителями могут включать опрос потребителей, отзывы от потребителей о поставленных продукциях и услугах, встречи с потребителями, анализ доли рынка, благодарности, претензии по гарантийным обязательствам и отчеты дилеров.

АлтГУ формирует и поддерживает систему менеджмента качества, основанную на применении риск-ориентированного мышления в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов серии ISO (ИСО) 9000, для демонстрации своей способности на постоянной основе обеспечивать предоставление услуг, отвечающих требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям, и нацеленности на повышение удовлетворённости потребителей.

В этих целях АлтГУ проводит ежегодное скрининговое исследование (мониторинг) по измерению удовлетворенности обучающихся по образовательным программам различного уровня и направленности, рассматривая эту работу как часть своих обязательств по созданию необходимых условий и качественной реализации основных профессиональных образовательных программ. В качестве основной формы проведения указанного мониторинга определен письменный и (или) электронный опрос (анкетирование) обучающихся с последующей статистико-аналитической обработкой данных в целях:

1. Определения содержания и относительной важности запросов (требований) обучающихся к образовательной деятельности АлтГУ, восприятия ими соответствия указанной деятельности организации этим запросам.

2. Определения приоритетных областей для улучшения, установление целей в области качества образовательной деятельности на краткосрочную перспективу и контроль процесса этого улучшения по определяемым в ходе мониторинга индексам удовлетворенности и образовательной лояльности обучающихся.

Опрос (анкетирование) обучающихся проводился в конце учебного года (май-июнь), включая период летней экзаменационной сессии. Опрос носил анонимный характер. Участникам предоставлялись гарантии конфиденциальности индивидуальных ответов. Вместе с тем, лица, выражающие готовность и (или) желание получить обратную связь по существу данных ими ответов, оценок и предложений, могли указать необходимую контактную информацию о себе, включая имя, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Объект исследования составляли студенты и аспиранты АлтГУ, обучающиеся по основным образовательным программам среднего профессионального и (или) высшего образования, в том числе в филиалах (далее обучающиеся) по состоянию на 1 июня текущего учебного года. Общая численность обучающихся на указанную дату 2016/2017 учебного года составила около 12 тыс. человек (Приложение 1).

Предметом исследования являлась удовлетворенность обучающихся качеством профессионального образования (восприятие обучающимся степени удовлетворения его потребностей и ожиданий, связанных с реализацией осваиваемой им основной профессиональной образовательной программы).

Непосредственным исполнителем работ, связанных с организацией и проведением мониторингом, являлся отдел качества и стратегии развития образования АлтГУ (ОКСРО).

## 1 МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Сбор данных осуществляется посредством сплошного письменного опроса (анкетирования) с использованием электронных сервисов в сети Интернет, и параллельных форм анкеты на русском, английском и китайском языках (Приложение 2).

| Структурный компонент <sup>1</sup>                           | Количество вопросов | Тип (характер) предполагаемого ответа на вопрос |
|--|---------------------|---|
| Введение   | –                   | –   |
| Оценка удовлетворенности по отдельным требованиям (запросам) | 14                  | Выбор целочисленного значения от 1 до 10        |
| Оценка образовательной лояльности                            | 1                   | Выбор одного ответа из нескольких предложенных  |
| Исследование запросов с низкими оценками                     | 1                   | Произвольный ответ (свободное изложение)        |
| Оценка важности отдельных требований (запросов)              | 14                  | Выбор целочисленного значения от 1 до 10        |
| Оценка представленной совокупности требований (запросов)     | 1                   | Произвольный ответ (словесное описание)         |
| Вопросы на классификацию респондентов                        | 8                   | Выбор одного ответа из нескольких предложенных  |
| Предложение обратной связи                                   | 1                   | Произвольный ответ (свободное изложение)        |

Рис. 1 Структура анкеты

Учитывая общепринятый средний процент возвращенных заполненных анкет при проведении измерений удовлетворенности потребителей с рассылкой анкет по почте и (или) посредством электронных сервисов составляет 25%, предварительно определено, что результаты исследования будут: вполне надежными – если процент возвращенных заполненными анкет составит более 50% от общей численности обучающихся; достаточно надежными – если указанный процент составит от 10 до 50%; недостаточно надежными – менее 10%.

Обработка собранных данных включает:

- определение основных мер положения и рассеяния рядов индивидуальных оценок значимости и удовлетворенности по отдельным требованиям (моды, медианы, частоты отдельных значений, среднего значения, стандартного отклонения);
- анализ расхождений средних оценок удовлетворенности и значимости для определения ПДУ;
- определение индекса удовлетворенности обучающихся (SSI), в том числе в разрезе по учебным подразделениям и уровням образования;
- определение индекса образовательной лояльности (LI)

<sup>1</sup> Обязательные компоненты (вопросы) анкеты выделены темным фоном.

Под индексом удовлетворенности обучающегося (SSI) понимается сумма индивидуальных оценок удовлетворенности по отдельным позициям (требованиям, запросам), взвешенных с учетом их значимости (важности) для обучающегося:

$$SSI = \sum (\omega_{ij} \cdot S_{ij})$$

где:  $\omega_{ij}$  – весовой коэффициент, отражающий значимость  $i$ -го требования для  $j$ -го обучающегося;

$S_{ij}$  – индивидуальная оценка удовлетворенности  $j$ -го обучающегося выполнением  $i$ -го требования.

Весовой коэффициент ( $\omega_{ij}$ ) представляет собой отношение индивидуальной оценки значимости  $i$ -го требования  $j$ -м обучающимся к сумме его оценок всех требований в совокупности:

$$\omega_{ij} = \frac{V_{ij}}{\sum V_{ij}}$$

где:  $V_{ij}$  – индивидуальная оценка значимости  $i$ -го требования для  $j$ -го обучающегося.

Индекс образовательной лояльности (LI), являющийся формализованной характеристикой образовательной лояльности, количественно определяется значением разности долей опрошенных, давших определенный ответ на вопрос о готовности лично рекомендовать обучение в АлтГУ своим друзьям, знакомым и коллегам:

$$LI = \omega_p - \omega_d,$$

где:  $\omega_p$  – процентная доля опрошенных, давших ответ «конечно, да»;

$\omega_d$  – процентная доля опрошенных, давших ответ «конечно, нет».

Аналитико-статистическая обработка данных осуществляется с использованием как параметрических, так и (при необходимости) не параметрических методов, включая группировки данных по заранее установленным классификационным основаниям: пол и возраст респондента, учебное подразделение, направление подготовки (специальность), уровень образования, курс (год обучения), форма обучения.

## 2 ХАРАКТЕРИСТИКА БАЗЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В течение запланированного периода времени, включая день завершения приема заполненных анкет (30.06.2017) в опросе приняли участие 3771 человек, что составляет 31,5% от общей численности обучающихся АлтГУ. Все анкеты заполнены на русском языке.

Данные, собранные в результате анкетирования, были подвергнуты проверке и контролю с точки зрения полноты охвата и правильности заполнения анкет. Также проводился логический контроль. В ходе логического контроля из последующей статистической и аналитической обработки были удалены:

- повторяющиеся анкеты (например, отправленные с одного IP-адреса и содержащие идентичные ответы более чем на 90% вопросов анкеты);
- анкеты, содержащие противоречивые (взаимоисключающие) ответы на отдельные вопросы, что ставит под сомнение достоверность ответов в анкете в целом;
- анкеты, содержание очевидные признаки пренебрежительного, снисходительно-насмешливого и иного неадекватного отношения респондента к опросу (например, анкета от «гражданина иностранного государства» неопределенной гендерной принадлежности на историческом факультете по программе подготовки специалистов среднего звена «Радиофизика» в заочной форме или один и тот же ответ на все вопросы – «не знаю»).

К последующей обработке приняты 3623 анкеты.

Таблица 1

Структура контингента опрошенных по уровням образования и учебным подразделениям (человек)

| Учебное подразделение   | СПО | ВО (Б) | ВО (М) | ВО (С) | ВО (А) | Всего |        |
|---|-----|--------|--------|--------|--------|-------|--------|
|   |     |        |        |        |        | чел   | проц.* |
| Филиал в г. Бийске  | 98  | 18     | –      | –      | –      | 116   | 82,2   |
| Рубцовский институт (филиал)  | 250 | 434    | –      | –      | –      | 684   | 74,4   |
| Филиал в г. Белокурихе  | 14  | 12     | –      | –      | –      | 26    | 65,0   |
| Биологический факультет   | –   | 262    | 37     | –      | 4      | 303   | 62,6   |
| Факультет искусств  | –   | 151    | 46     | 3      | 7      | 207   | 58,3   |
| Колледж АлтГУ   | 338 | –      | –      | –      | –      | 338   | 47,9   |
| Факультет психологии и педагогики                                     | –   | 45     | 0      | 88     | 7      | 140   | 38,3   |
| Химический факультет  | –   | 84     | 14     | 51     | 1      | 150   | 35,9   |
| Факультет математики и информационных технологий                      | –   | 114    | 12     | –      | 5      | 131   | 27,2   |
| Юридический факультет   | –   | 701    | 4      | –      | 1      | 706   | 26,6   |
| Физико-технический факультет  | –   | 109    | 14     | –      | 6      | 129   | 26,5   |
| Факультет социологии  | –   | 101    | 16     | –      | 3      | 120   | 25,0   |
| Исторический факультет  | –   | 138    | 16     | –      | 8      | 162   | 24,3   |
| Международный институт экономики, менеджмента и информационных систем | –   | 174    | 21     | 55     | 5      | 255   | 12,3   |



| Учебное подразделение                                    | СПО        | ВО (Б)      | ВО (М)     | ВО (С)     | ВО (А)    | Всего       |             |
|--|------------|-------------|------------|------------|-----------|-------------|-------------|
|  |            |             |            |            |           | чел         | проц.*      |
| Филиал в г. Камень-на-Оби                                | 3          | –           | –          | –          | –         | 3           | 9,4         |
| Факультет массовых коммуникаций, филологии и политологии | –          | 62          | 5          | –          | 4         | 71          | 9,2         |
| Географический факультет                                 | –          | 76          | 2          | –          | 4         | 82          | 8,2         |
| <b>Итого:</b>  | <b>703</b> | <b>2481</b> | <b>187</b> | <b>198</b> | <b>55</b> | <b>3623</b> | <b>30,3</b> |

\* В процентах об общей численности обучающихся в УП

В собранных данных представлено 78 направлений подготовки (специальностей). Малочисленностью участия, исключающей возможность более или менее обоснованных выводов и оценок удовлетворенности обучающихся качеством образования, характеризуются также следующие образовательные программы:

- 42.03.02, 42.04.02 Журналистика (1 из 202 человек списочной численности обучающихся);
- 41.03.02, 41.04.02 Регионоведение России (2 из 53 человек);
- 47.04.01 Философия (2 из 21 человек);
- 38.03.03 Управление персоналом (2 из 17 человек);
- 53.05.01 Искусство концертного исполнительства (1 из 6 человек);
- 51.03.01 Культурология (3 из 11 человек).

Состав опрошенных по гендерному признаку характеризуется некоторым смещением выборки в сторону лиц женского пола, достигающего наибольших значений на уровне магистратуры и специалитета, но не оказывающего существенного влияния на общие результаты измерения удовлетворенности качеством профессионального образования.

Таблица 2.

Половозрастное распределение опрошенных  
(процентов от общего числа опрошенных)

| Возраст          | Доля опрошенных |               |               | Всего         |
|------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
|                  | женского пола   | мужского пола | пол не указан |               |
| до 18 лет        | 3,17            | 2,29          | 0,00          | 5,47          |
| от 18 до 21 года | 41,84           | 18,27         | 2,26          | 62,38         |
| от 21 до 25 лет  | 15,65           | 6,60          | 0,69          | 22,94         |
| от 25 до 30 лет  | 2,84            | 2,29          | 0,06          | 5,19          |
| более 30 лет     | 2,54            | 1,49          | 0,00          | 4,03          |
| <b>Всего</b>     | <b>66,05</b>    | <b>30,94</b>  | <b>3,01</b>   | <b>100,00</b> |

Индивидуальные оценки удовлетворенности качеством профессионального образования лиц, не указавших свой пол, обнаруживают устойчивую тенденцию находиться ниже остальных на 10-15 процентов. Но в силу немногочисленности этой категории опрошенных (около 3 процентов) ее влияние на общие результаты опроса также незначительно.

В возрастном плане отмечается значительное преобладание мужчин и особенно женщин в возрасте от 18 до 21 года, которые в большинстве своем оказываются более эмоциональными в ответах, демонстрируют повышенную, по сравнению с остальными половозрастными группами, критичность в оценках.

Распределение опрошенных по курсам (годам обучения) в основном соответствует структуре контингента обучающихся, за исключением обучающихся по программам специалитета (Таблица 3).

Таблица 3

Распределение опрошенных по курсам (годам обучения)  
(процентов от общей численности обучающихся по программам соответствующего уровня)

| Курс (год обучения) | Доля опрошенных по годам обучения |        |        |        |        |
|---------------------|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|                     | СПО                               | ВО (Б) | ВО (М) | ВО (С) | ВО (А) |
| I                   | 41,11                             | 31,36  | 46,52  | 35,53  | 40,00  |
| II                  | 38,83                             | 24,79  | 52,41  | 14,72  | 30,91  |
| III                 | 17,35                             | 26,08  | 1,07   | 22,84  | 29,09  |
| IV                  | 2,70                              | 14,43  | –      | 18,78  | –      |
| V                   | –                                 | 3,35   | –      | 8,12   | –      |
| Итого:              | 100,00                            | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

Наиболее значительную часть опрошенных из числа обучающихся по программам специалитета составляют первокурсники (более 35%) при явной «недостаточности» обучающихся второго и старших курсов (в общей сложности около 40% от общего числа опрошенных при ожидаемых 55-60%). Это обуславливает достаточно выраженное смещение распределения оценок указанной категории обучающихся в сторону обучающихся с меньшим опытом обучения.

Для целей настоящего мониторинга и с учетом требований стандартов в области менеджмента качества минимальным объемом подвыборки, достаточным для получения удовлетворительных в плане информативности результатов в отношении отдельной группы (категории) обучающихся, следует считать 50 человек (респондентов). Результаты измерения удовлетворенности обучающихся качеством образования можно считать достаточно надежными, если число опрошенных превышает 200 человек или 20% от общего числа обучающихся соответствующей группы (категории) в зависимости от того, какое из указанных требований будет выполнено первым.

В связи с этим сформированные в ходе измерения выборки можно считать достаточно репрезентативными для всех уровней образования, форм обучения, а также для большинства учебных подразделений АлтГУ. Полученные результаты в отношении факультета массовых коммуникаций, филологии и политологии, а также географического факультета как отдельных учебных подразделений признаются условно пригодными для анализа и обобщения. Предельная ошибка соответствующих выборок может достигать 7-8,5%. Результаты измерения по филиалу в г. Камне-на-Оби, в силу крайней малочисленности соответствующей подвыборки, приводятся исключительно в иллюстративных целях.

### 3 ОЦЕНКА ВАЖНОСТИ ЗАПРОСОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Согласно принятой методике оценка удовлетворенности требований к образовательной деятельности (запросов) обучающихся, как по отдельности, так и в совокупности, осуществляется с учетом субъективной важности (индивидуальной значимости) этих требований для обучающихся. Для оценки важности (значимости) отдельных запросов использовалась десятибалльная оценочная шкала, где 10 баллов соответствовали наивысшей важности, а 1 балл – наименьшей важности. В случае затруднений с оценкой респондентам предлагалось указать в качестве ответа «0», который при обработке данных рассматривался как не числовое, а текстовое выражение, тождественное по смыслу «не знаю», «затрудняюсь с ответом».

Подавляющее большинство опрошенных (более 97%) не затруднились в оценке значимости для них представленных в анкете требований к образовательной деятельности. Первые три места в общем рейтинге требований, определяющих в восприятии студентов и аспирантов АлтГУ качество профессионального образования, занимают требования, связанные с личностными и деловыми характеристиками научно-педагогического и административного персонала (профессиональная компетентность, доброжелательность и вежливость, эффективное взаимодействие с административными и иными службами, в первую очередь, с деканатом).

Требования, связанные с организацией, содержательным и учебно-методическим обеспечением образовательной деятельности, находятся в средней части рейтинга. При этом наиболее значимым среди них большая часть обучающихся считает учебные и производственные практики, субъективная значимость которых превосходит и возможность выбирать дисциплины (курсы, профессиональные модули) в рамках вариативной части образовательной программы, и даже возможность развития творческих способностей, занимающую лишь 12-ю по значимости позицию из 14 возможных.

Таблица 4

Значимость отдельных требований к образовательной деятельности для обучающихся  
(в порядке убывания значимости)

| Требование (запрос)<br>к образовательной деятельности   | <i>n</i> | <i>Mo</i> | <i>Me</i> | $\bar{x}$ | $\sigma$ |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Профессиональная компетентность профессорско-преподавательского состава   | 3599     | 10        | 10        | 8,88      | 1,777    |
| Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации  | 3590     | 10        | 10        | 8,59      | 1,946    |
| Доступность взаимодействия с деканатом, кафедрами, техническими и иными подразделениями                                 | 3588     | 10        | 9         | 8,52      | 1,943    |
| Организация и содержание учебных и производственных практик   | 3587     | 10        | 9         | 8,44      | 1,939    |
| Своевременное получение сведений о ходе и результатах рассмотрения обращений обучающихся                                | 3566     | 10        | 9         | 8,42      | 1,992    |
| Структурированность образовательной программы (состав и последовательность изучаемых дисциплин)                         | 3594     | 10        | 9         | 8,30      | 1,982    |
| Возможности выбора отдельных дисциплин или практик в рамках вариативной части программы                                 | 3572     | 10        | 9         | 8,26      | 2,042    |
| Предоставление возможности полноценного и сбалансированного питания в период обучения                                   | 3554     | 10        | 9         | 8,18      | 2,217    |
| Состояние и возможности электронной информационно-образовательной среды   | 3590     | 10        | 9         | 8,12      | 2,052    |
| Предоставление достаточного времени и возможностей для самостоятельной работы при изучении отдельных дисциплин (курсов) | 3588     | 10        | 9         | 8,03      | 2,133    |
| Полнота и актуальность информации об университете, организации и содержании его деятельности на официальном сайте       | 3585     | 10        | 9         | 7,96      | 2,189    |

| Требование (запрос)<br>к образовательной деятельности  | <i>n</i> | <i>Mo</i> | <i>Me</i> | $\bar{x}$ | $\sigma$ |
|--|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Возможность развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях, конкурсах и др. | 3565     | 10        | 8         | 7,92      | 2,207    |
| Наличие в университете материальных и иных условий для охраны и укрепления физического здоровья обучающихся            | 3549     | 10        | 8         | 7,91      | 2,227    |
| Наличие необходимых условий для организации обучения обучающихся с ОВЗ (инвалидов)                                     | 3353     | 10        | 8         | 7,76      | 2,372    |

Общая картина приоритетов обучающихся АлтГУ, в том числе по отдельным УП характеризуется достаточной однородностью и отсутствием явных эксцессов в аналитико-статистическом плане (Приложение 3). Факторы, связанные с материально-техническим обеспечением образовательного процесса, включая наличие необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья<sup>2</sup>, являются наименее значимыми.

При анализе распределения приоритетов для обучающихся на различных уровнях среднего профессионального и высшего образования выявляются существенные отличия для обучающихся в аспирантуре. Для них, по сравнению с обучающимися на других уровнях, гораздо менее значимы факторы, связанные доброжелательностью и вежливостью работников организации, организацией и содержанием практик, предоставлением возможности выбора учебных дисциплин. В то же время они ценят выше качество учебного плана, состояние электронной информационно-образовательной системы (ЭИОС) университета, а также возможность развития творческих способностей и интересов.

Распределение приоритетов для обучающихся по различным формам обучения (очной, заочной, очно-заочной) имеет в основном сходный характер (Приложение 3). Ожидаемо, для обучающихся по заочной форме обучения более значимы такие требования, «Предоставление достаточного времени и возможностей для самостоятельной работы при изучении отдельных дисциплин (курсов)» и «Состояние и возможности электронной информационно-образовательной среды университета». Они выходят на 5-ю и 6-ю по важности позиции в то время, как для обучающихся по очной форме обучения, которые благодаря своей многочисленности более чем на 95% определяют общие результаты по АлтГУ, их значимость соответствует на четыре позиции ниже. При этом абсолютные значения средних оценок значимости для обучающихся по ЗФО оказываются на 0,5-1 балл выше, чем для обучающихся по ОФО практически по всем оцениваемым позициям.

Анализ полученных оценок индивидуальной значимости отдельных требований и имеющихся в ряде анкет комментариев некоторых участников опроса к своим ответам позволяет предположить, что для значительной части опрошенных предложение оценить в баллах индивидуальную значимость отдельных требований к образовательной деятельности находило ответ, в котором отражались субъективные представления не столько об индивидуальной, сколько абстрактно-всеобщей значимости того или иного требования. Одним из внешних проявлений такого умонастроения являлась тенденция выставлять одинаковые и достаточно высокие оценки по всем оцениваемым позициям с пояснениями типа: «Да, они [требования] все важные! Трудно оценить, какое из них более важное, какое – менее важное!»

<sup>2</sup> Для подавляющего большинства опрошенных «условия для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» отождествляются исключительно с обеспечением транспортной доступности образовательной инфраструктуры АлтГУ для лиц с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата (пандусы, лифты и т.п.) Другие виды категории лиц с ограниченными возможностями здоровья и, соответственно, требования к образовательной деятельности практически не встречаются. Исключение составляет единичное упоминание о необходимости более крупного шрифта в учебных изданиях для лиц с нарушениями зрения.

Таблица 5

Приоритетность требований обучающихся на разных уровнях профессионального образования  
(1 – наиболее важное; 14 – наименее важное)

| Требование (запрос)   | СПО | ВО (Б) | ВО (М) | ВО (С) | ВО (А) | АлтГУ |
|---|-----|--------|--------|--------|--------|-------|
| Профессиональная компетентность профессорско-преподавательского состава   | 1   | 1      | 1      | 1      | 1      | 1     |
| Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации  | 2   | 2      | 2      | 2      | 8      | 2     |
| Доступность взаимодействия с деканатом, кафедрами, административными, техническими и иными подразделениями                | 4   | 3      | 3      | 3      | 2      | 3     |
| Организация и содержание учебных и производственных практик   | 5   | 4      | 4      | 4      | 10     | 4     |
| Своевременное получение сведений о ходе и результатах рассмотрения обращений обучающихся                                  | 3   | 5      | 5      | 5      | 3      | 5     |
| Структурированность образовательной программы (состав и последовательность изучаемых дисциплин (курсов), практик)         | 6   | 6      | 7      | 6      | 4      | 6     |
| Возможности выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части образовательной программы | 8   | 7      | 9      | 8      | 11     | 7     |
| Предоставление возможности полноценного и сбалансированного питания в период обучения                                     | 13  | 8      | 6      | 7      | 12     | 8     |
| Состояние и возможности электронной информационно-образовательной среды университета                                      | 7   | 9      | 8      | 9      | 6      | 9     |
| Предоставление достаточного времени и возможностей для самостоятельной работы при изучении отдельных дисциплин (курсов)   | 9   | 10     | 12     | 12     | 9      | 10    |
| Полнота и актуальность информации об университете, организации и содержании его деятельности на сайте                     | 10  | 11     | 11     | 11     | 5      | 11    |
| Возможность развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях, конкурсах и др.    | 12  | 13     | 10     | 14     | 7      | 12    |
| Наличие в университете материальных и иных условий для охраны и укрепления физического здоровья обучающихся               | 11  | 12     | 13     | 10     | 14     | 13    |
| Наличие необходимых условий для организации обучения обучающихся с ОВЗ (инвалидов)  | 14  | 14     | 14     | 13     | 13     | 14    |

Для изучения мнения опрошенных относительно количественного состава и содержания представленных для оценивания требований в анкету был включен соответствующий дополнительный вопрос, в котором также предлагалось указать, какие именно требования из представленного в анкете перечня следует исключить ввиду из незначимости (неактуальности) для респондента, какие – переформулировать (уточнить), какими – дополнить.

На этот вопрос получено 274 ответа (7,5% от общего числа опрошенных), в том числе:

- 149 ответов (54,4% от числа ответивших на вопрос) с указанием на то, что представленный в анкете перечень требований является достаточно актуальным, полным и точным и не требует каких-либо изменений;

- 37 ответов (13,6% от числа ответивших) неопределенного и (или) неадекватного содержания, включая ответы резонерского характера:

*«Непонятно зачем нужны некоторые непрофильные дисциплины<sup>3</sup>»;*

*«Политизированность на сегодняшний день достаточна. Необходимо повысить значимость и доступность НИР за пределами региона»;*

*«Стоит подумать над сотрудничеством с другими университетами Сибири и ближних стран СНГ»;*

*«Все находится на грани» и т.п.;*

- 25 ответов (9,1% от числа ответивших), содержащих указание на необходимость дополнения перечня требований позициями, связанными:

с личностно-деловыми качествами профессорско-преподавательского состава: ответственность (2), организованность (2), объективность, непредвзятость (4);

с техническим состоянием учебных корпусов, оборудованием санузлов (3);

с поддержанием чистоты в учебных помещениях (3);

с качеством проживания в общежитиях (2);

со своевременным информированием обучающихся об изменениях учебных планов, программ, расписания занятий (2)

с расписанием занятий (2);

с системой текущего контроля знаний и умений и промежуточной аттестации обучающихся (1);

с комфортностью образовательной инфраструктуры (2);

с деятельностью студенческих организаций (1);

с возможностями реализации обучающимися своих идей и проектов (1);

- 24 ответа (8,8% от числа ответивших), в которых наблюдается подмена одного вопроса другим, как правило, вопросом об удовлетворенности или неудовлетворенности в тех или иных аспектах деятельности университета:

*«В библиотеке очень часто хамят!!!! И хотелось бы меньше развлекательных мероприятий на которые нас ОБЯЗЫВАЮТ ходить, мне это абсолютно не интересно, если бы было интересно, то я бы посетила его по собственному желанию»;*

*«Слабое обеспечение ПК в компьютерных классах и не все программы имеются на данных компьютерах для обеспечения полноценной работы»;*

*«Очень тяжело получить интересующую информацию на портале»;*

*«Совсем не нравится проведение производственной практики, так как приходилось проходить с малым опытом, после второго курса, лучше бы проводили после третьего (после изучения необходимых практических дисциплин, которые бы помогли лучше освоиться на практике)»;*

*«Хочется чтобы предоставлялась возможность выбора учебных курсов!» и т.п.;*

- 15 ответов (5,5% от числа ответивших), содержащих указание на необходимость исключения отдельных требований из числа оцениваемых, в том числе:

наличия необходимых условий для организации обучения обучающихся с ОВЗ, инвалидов (5);

профессиональной компетентности профессорско-преподавательского состава (2);

предоставления возможности полноценного и сбалансированного питания в период обучения (2);

доброжелательности и вежливости работников образовательной организации (2);

полнота и актуальность информации об университете, организации и содержании его деятельности на официальном сайте (2);

своевременного получения сведений о ходе и результатах рассмотрения обращений обучающихся (1);

- 10 ответов (3,7% от числа ответивших), касающихся структуры и оформления анкеты:

*«В анкете повторяются вопросы»;*

---

<sup>3</sup> Здесь и далее высказывания опрошенных приводятся в авторской орфографии.

*«Тест слишком массивный. Разбить бы его на страниц 6, и на каждой уменьшить количество вопросов. Будет проще и приятнее его проходить» и т.п.;*

- 4 ответа (1,5% от числа ответивших) с предложениями изменить отдельные требования и (или) размерность оценочной шкалы:

*«На мой взгляд слишком большое деление оценок, хватило бы и по пятибалльной шкале»;*

*«Добавить конкретики в некоторые вопросы»;*

- прочие ответы, включая содержащие негативистские суждения и оценки:

*«Считаю, что анкета вообще не имеет смысла, поскольку все проводится для "галочки" и улучшений никаких не последует»,*

*«Смысл этой анкеты? Как-будто после неё станет в 10000 раз лучше»;*

*«Самое главное, чтобы эта анкета была не пустой тратой времени, а в действительности на основании результатов анкетирования что-либо менялось в лучшую сторону!».*

#### 4 ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАПРОСОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ

В соответствии с принятой методикой оценка удовлетворенности запросов обучающихся (требований к образовательной деятельности) осуществлялась с учетом важности (значимости) указанных запросов (требований). На Рис. 2 приведены сводные оценки удовлетворенности отдельных запросов обучающихся по АлтГУ в соотнесении с зафиксированной в ходе настоящего исследования важностью этих запросов.

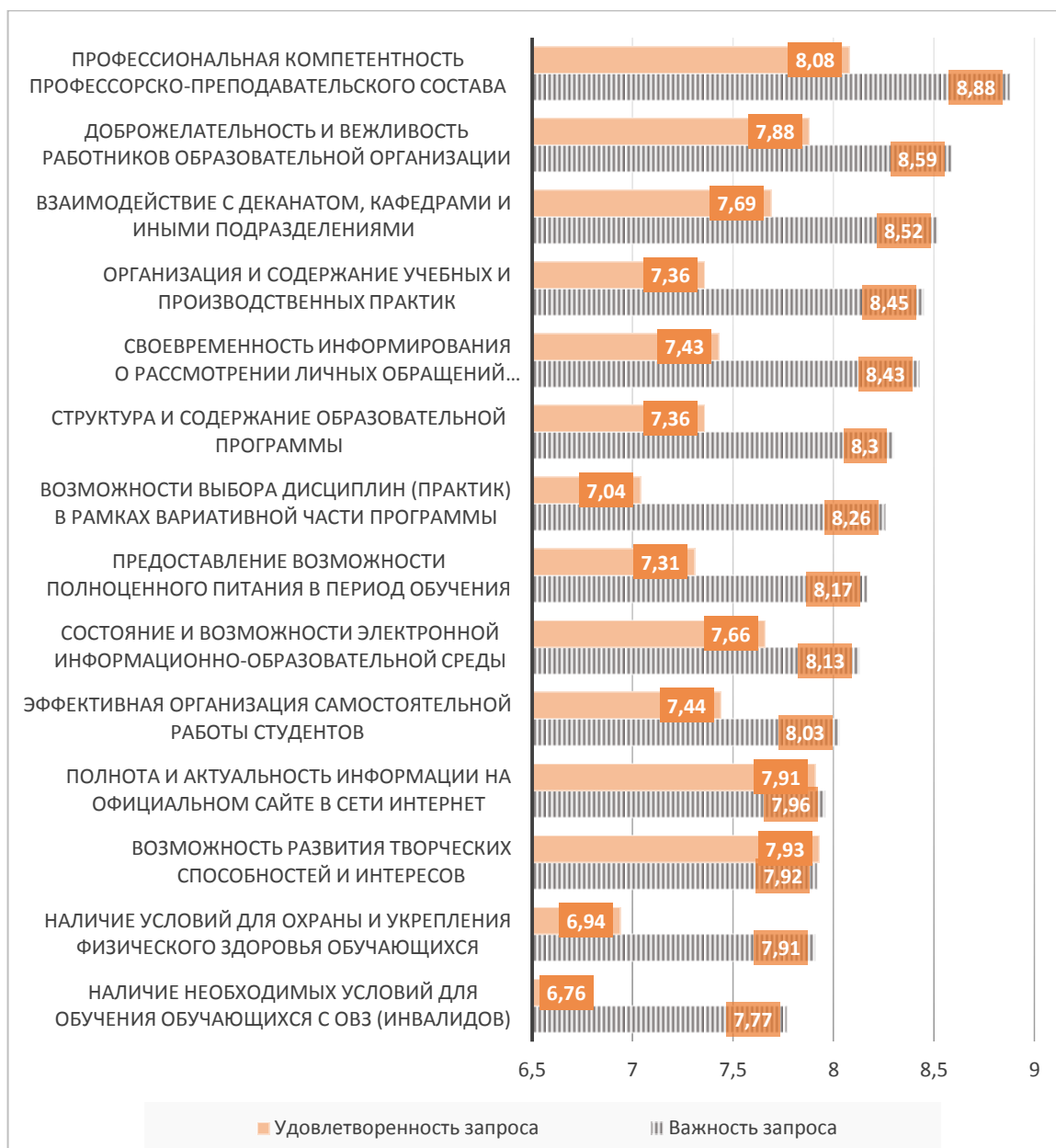


Рис. 2 Удовлетворенность запросов обучающихся АлтГУ

Наиболее высокая степень удовлетворенности отмечается по таким позициям, как «Возможность развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях, конкурсах и др.» (7,93) и «Полнота и актуальность информации об университете, организации и содержании его деятельности на официальном сайте в сети Интернет» (7,91). По этим позициям желаемое состояние (важность) и реальное состояние (удовлетворенность) практически совпадают, а относительно возможностей развития творческого потенциала



обучающихся наблюдается даже незначительное превышение реального по сравнению с требуемым.

Абсолютные значения средних оценок удовлетворенности по рассматриваемым позициям приближаются к 8,0, что соответствует «достаточной удовлетворенности» обучающихся АлтГУ в целом. Средняя оценка по позиции «Профессиональная компетентность профессорско-преподавательского состава» превышает 8,0 баллов. Но ввиду очевидной «переоценки» важности этого требования обучающимися она представляется несколько более «проблемной», поскольку достаточно высокая, в восприятии респондентов, удовлетворенность профессиональной компетентностью ППС (8,08 баллов) фиксируется в сравнении с еще более высокими ожиданиями ППС (8,88 баллов), что рассматривается как существенный «разрыв» между желаемым и реальным и, соответственно, как возможная область для улучшений в образовательной организации.

Однако наиболее значительные расхождения между образовательными ожиданиями (запросами) обучающихся и удовлетворенностью этих запросов наблюдаются относительно «Возможностей выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части образовательной программы» и «Организации и содержания учебных и производственных практик, имеющих возможности получения профессиональных умений и навыков». «Разрывы» по этим позициям составляют 1,1 – 1,2 балла, что позволяет определить их как приоритеты для улучшения.

В содержательном плане неудовлетворенность значительной части обучающихся в указанных областях определяется субъективным восприятием:

- отсутствия реальной возможности осуществлять выбор дисциплин (практик) в рамках вариативной части осваиваемых образовательных программ:
  - «Выбор спецкурсов и некоторых дисциплин на деле не предоставляет, распределение на спецкурсы осуществляется фактически не по желанию, а по уровню формирования групп»;
  - «Не было возможности выбрать отдельные дисциплины»;
  - «Всегда возникают трудности с определением, на какой курс по выбору удастся попасть в связи с желанием идти всей группе на какой-то один, а нужно разделить поровну. Следовательно, ограничена свобода выбора»;
  - «Выбор курсов в соответствии с успеваемостью это не правильно. Те, у кого имеются тройки попали на оставшиеся курсы, которые им не интересны» и т.п.;
- отсутствия, недостаточности и (или) бесполезности практик:
  - «В некоторых местах устаревшая и ненужная информация и курсы (вроде физической культуры, фактически не приносящая никому никакой пользы. Заключается в механическом "накручивании часов для галочки" и "потому что надо"). Равно та же ситуация с учебными и производственными практиками, где полезных навыков приобретается — минимум»;
  - «Организация и содержание учебных и производственных практик, оценка 3. Составлять опись и аккуратно сшивать "дела", единственные специфические занятия работы в суде, которые я для себя вынес. К сожалению ничего более полезного узнать не удалось»;
  - «Мало дается практик для получения профессионального опыта»
  - «Производственной практики не было абсолютно никакой, никаких навыков, требующихся на работе не получил. Университету необходимо серьезнее отнестись к вопросу производственной практики, т.к. в некоторых других учебных заведениях она не просто имеется, но еще и оплачиваемая»;
  - «Для прохождения производственной практики студенты вынуждены сами себе искать предприятие, от университета ни мест, ни направления!!»
  - «К сожалению, АГУ неравномерно распределяет бюджет в отношении студентов(групп), не устраивает так же отсутствие возможности прохождения практики на определенных дисциплинах» и т.д.

Группу запросов, характеризующихся средней степенью расхождений между оценками важности и удовлетворенности (0,95-1,05 балла), составляют «Полнота и своевременность получения сведений о ходе и результатах рассмотрения личных обращений (заявлений, жалоб, предложений) обучающихся», «Структура и содержание осваиваемой образовательной программы

(учебный план, состав изучаемых дисциплин (курсов, модулей), практик и предлагаемая последовательность их изучения)», «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (спортивных залов и площадок (стадиона), тренажерного зала, бассейна, медицинского кабинета и др.)» и «Наличие в университете необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)».

На Рис. 3 все представленные в исследовании запросы обучающихся приведены в порядке убывания разности средних оценок удовлетворенности и важности (в баллах) и могут быть использованы для определения ПДУ образовательной деятельности организации. При этом чем больше указанная разность оценок («разрыв» между ними), тем более «проблемной» является соответствующая позиция, тем, следовательно, большим потенциалом для улучшения удовлетворенности потребителей она обладает.

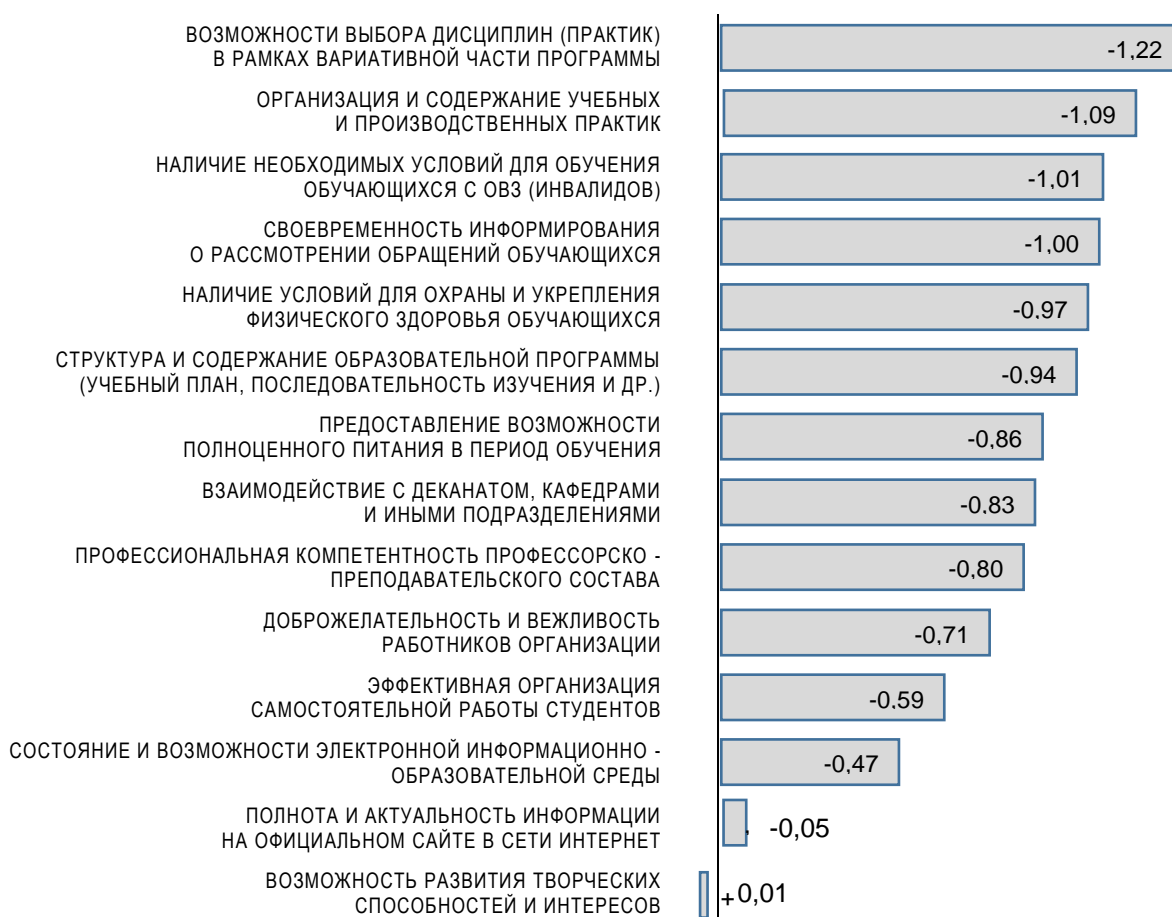


Рис. 3 Приоритеты для улучшения (ПДУ) образовательной деятельности организации

Особого внимания заслуживают позиции, средние оценки удовлетворенности по которым составляют менее 7,0 баллов (низкая, слабая удовлетворенность). К таковым относятся две позиции, главным образом, материально-технического характера: «Наличие необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)» (6,76) и «Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (спортивных залов и площадок (стадиона), тренажерного зала, бассейна, медицинского кабинета и др.)» (6,94).

Первая из указанных позиций, как и «Профессиональная компетентность профессорско-преподавательского состава», несколько переоценена: многие респонденты были склонны высоко оценивать важность обеспечения доступности образовательной инфраструктуры для лиц с ОВЗ (инвалидов), руководствуясь при этом не столько значимостью этого для себя, сколько значимостью вообще, для других людей. Соответственно, такая когнитивная установка оказывала влияние и на индивидуальные оценки удовлетворенности в сторону их занижения:

*« ... в корпусе Л обучается парень на инвалидной коляске, сопровождает на занятия его отец. Никаких возможностей для удобства передвижения по корпусу нет. Подняться выше второго этажа они не могут (на II на лифте в М и по переходу)»;*

*«Единственное приспособление для инвалидов которое я видела, стенд с указателями в главном корпусе, но возможно работа в этом направлении ведётся» и т.п.*

Низкие оценки по второй позиции («Наличие условий для охраны и укрепления здоровья») обусловлены, главным образом, отсутствием медицинского обслуживания (невозможностью получения необходимой медицинской помощи) в учебных корпусах, ограниченным составом и возможностями физкультурно-спортивной базы, платностью занятий в наиболее привлекательных секциях, клубах и иных объединениях по интересам.

Обобщающим показателем удовлетворенности обучающихся в рамках настоящего исследования выступает индекс удовлетворенности обучающихся (SSI), представляющий собой средневзвешенную оценку удовлетворенности, обобщающую индивидуальные оценки удовлетворенности по отдельным запросам с учетом важности (значимости) каждого запроса.

Таблица 6

Индекс удовлетворенности обучающихся (SSI)  
(июнь, 2017)

| Учебное подразделение   | SSI  |
|---|------|
| Филиал в г. Белокурихе  | 8,69 |
| Факультет искусств  | 8,60 |
| Рубцовский институт (филиал)  | 8,24 |
| Филиал в г. Бийске  | 7,99 |
| Биологический факультет   | 7,79 |
| Факультет массовых коммуникаций, филологии и политологии              | 7,45 |
| Колледж АлтГУ   | 7,30 |
| Химический факультет  | 7,30 |
| Факультет социологии  | 7,23 |
| Факультет математики и информационных технологий                      | 7,19 |
| Юридический факультет   | 7,17 |
| Физико-технический факультет  | 7,06 |
| Филиал в г. Камень-на-Оби   | 6,94 |
| Исторический факультет  | 6,90 |
| Географический факультет  | 6,77 |
| Международный институт экономики, менеджмента и информационных систем | 6,77 |
| Факультет психологии и педагогики                                     | 6,61 |
| АлтГУ в целом   | 7,49 |

Приведенный в Таблице 6 ряд значений индекса удовлетворенности обучающихся по учебным подразделениям не является однородным. Данные по филиалу в г. Камне-на-Оби недостаточно достоверны ввиду нерепрезентативности выборки, а по филиалам в гг. Белокурихе и Бийске относятся, главным образом, к обучающимся по образовательным программам СПО и, в этой связи, допускают прямое сравнение только с данными по Колледжу АлтГУ и отчасти по Рубцовскому институту (филиалу), где было достигнуто практически 100-процентное участие обучающихся по программам СПО в опросе. При этом значение SSI Рубцовского института (филиала) по программам СПО составляет 8,03 балла, а по программам ВО (Б) – 8,35 баллов.

Сведения об удовлетворенности запросов обучающихся АлтГУ на различных уровнях профессионального образования, включая соответствующие значения SSI приведены в Таблице 7.

Обращает на себя внимание очевидный «провал» значений SSI по программам специалитета. В опросе обучающиеся по этим программам представлены студентами, обучающимися по специальностям: Экономическая безопасность (МИЭМИС) – 55 чел;

Музыкально-инструментальное искусство (ФИ) – 3 чел; Клиническая психология (ФПП) – 49 чел; Педагогика и психология девиантного поведения (ФПП) – 17 чел; Психология служебной деятельности (ФПП) – 22 чел; Фундаментальная и прикладная химия (ХФ) – 51 чел.

Таблица 7

Удовлетворенность запросов обучающихся  
на различных уровнях профессионального образования

| Требование (запрос)  | СПО  | ВО (Б) | ВО (М) | ВО (С) | ВО (А) | АлтГУ |
|--|------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Профессиональная компетентность ППС, участвующего в реализации образовательной программы   | 8,08 | 8,05   | 8,55   | 7,71   | 9,22   | 8,08  |
| Возможность развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях и др.                          | 7,81 | 7,92   | 8,40   | 7,79   | 8,55   | 7,93  |
| Полнота и актуальность информации об университете, об организации и порядке его деятельности, размещенной на сайте                   | 8,07 | 7,88   | 8,10   | 7,49   | 8,38   | 7,91  |
| Доброжелательность и вежливость ППС, а также работников из числа учебно-вспомогательного персонала                                   | 8,04 | 7,81   | 8,49   | 7,32   | 9,20   | 7,88  |
| Доступность взаимодействия с деканатом, кафедрами, службами, в т.ч. возможность внесения предложений по улучшению работы организации | 7,94 | 7,62   | 8,43   | 6,79   | 8,69   | 7,70  |
| Состояние и возможности электронной информационно-образовательной среды университета, доступность различных ЭБС                      | 7,82 | 7,62   | 7,92   | 7,18   | 8,31   | 7,66  |
| Объем, организация и содержание самостоятельной работы студентов при изучении отдельных дисциплин                                    | 7,83 | 7,32   | 7,90   | 6,77   | 8,55   | 7,44  |
| Полнота и своевременность получения сведений о ходе и результатах рассмотрения личных обращений                                      | 7,76 | 7,37   | 7,97   | 6,37   | 8,41   | 7,44  |
| Организация и содержание практик, возможности получения профессиональных умений и навыков  | 7,76 | 7,27   | 7,56   | 6,64   | 8,20   | 7,36  |
| Структура осваиваемой ОПОП (учебный план, состав изучаемых дисциплин, практик и последовательность их изучения)                      | 7,69 | 7,31   | 7,51   | 6,47   | 8,09   | 7,36  |
| Возможность полноценного питания в период занятий в университете (в том числе в близрасположенных кафе, столовых.)                   | 6,71 | 7,44   | 7,77   | 7,11   | 7,77   | 7,31  |
| Предоставляемые возможности выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части ОПОП                 | 7,60 | 6,90   | 7,21   | 6,38   | 7,87   | 7,04  |
| Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (спортивных залов, бассейна, медицинского кабинета и др.)               | 7,05 | 6,93   | 7,25   | 6,26   | 7,45   | 6,94  |
| Наличие условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)                              | 7,15 | 6,71   | 6,74   | 5,76   | 7,36   | 6,76  |
| Индекс удовлетворенности обучающихся (SSI)   | 7,67 | 7,45   | 7,86   | 6,86   | 8,31   | 7,49  |

В то же время по уровням высшего образования, образующим четкую восходящую последовательность (бакалавриат – магистратура – аспирантура), отмечается столь же последовательное возрастание SSI: от 7,45 баллов по бакалавриату до 8,31 баллов по аспирантуре. Возможно, это в немалой степени объясняется сильной положительной корреляцией между оценками удовлетворенности и возрастом респондентов (Приложение 4).

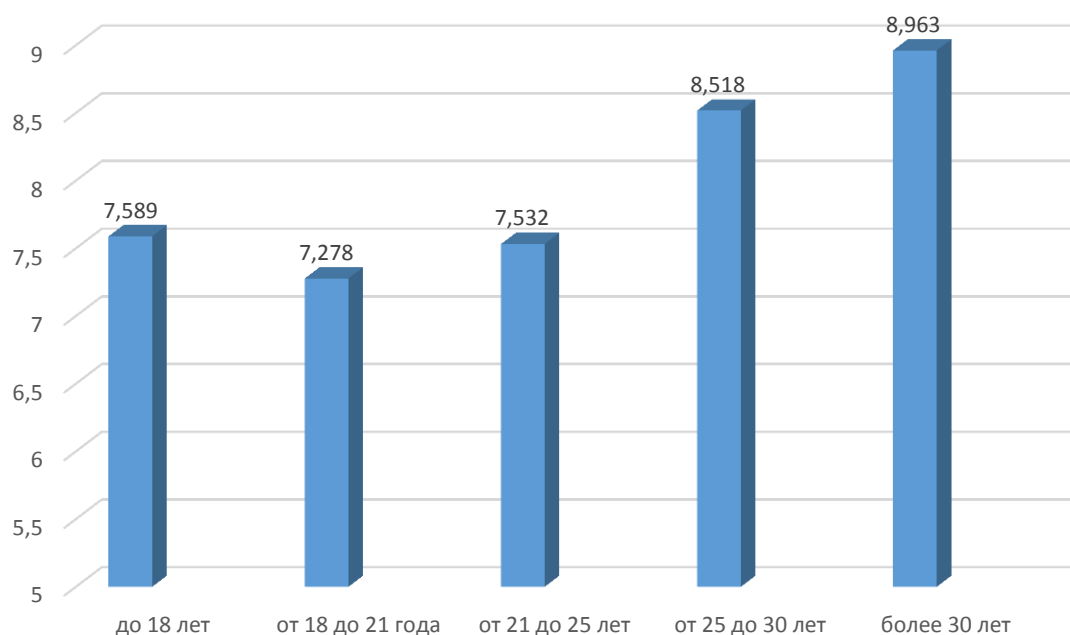


Рис. 4 Индекс удовлетворенности обучающихся (SSI) основных возрастных групп

В целях измерения образовательной лояльности обучающихся по отношению к АлтГУ респондентам предлагалось ответить на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать АлтГУ своим родственникам, друзьям и знакомым для получения профессионального образования?», выбрав один из четырех возможных ответов: «Конечно, да»; «Скорее, да»; «Скорее, нет»; «Конечно, нет».

На основе полученных ответов респонденты были разделены на три группы:

- лица, давшие ответ «конечно, да» – «сторонники» (promoters) АлтГУ,
- лица, давшие ответ «скорее, да» или «скорее, нет» – условно нейтральные обучающиеся,
- лица, давшие ответ «конечно, нет» – «критики» (detractors) АлтГУ.

Расчет индекса образовательной лояльности (LI) осуществлялся в соответствии с методическим подходом, описанным в настоящем отчете.

Таблица 8

Готовность рекомендовать АлтГУ  
для получения профессионального образования  
(процентов от числа опрошенных)

| Учебные подразделения        | Доля опрошенных, давших определенный ответ |            |             |              | LI   |
|------------------------------|--|------------|-------------|--------------|------|
|                              | конечно, да                                | скорее, да | скорее, нет | конечно, нет |      |
| Филиал в г. Белокурихе       | 84,6                                       | 11,5       | 3,8         | 0,0          | 84,6 |
| Факультет искусств           | 68,1                                       | 22,7       | 6,8         | 2,4          | 65,7 |
| Филиал в г. Бийске           | 60,3                                       | 31,0       | 5,2         | 3,4          | 56,9 |
| Рубцовский институт (филиал) | 59,2                                       | 29,3       | 7,8         | 3,7          | 55,4 |

| Учебные подразделения   | Доля опрошенных, давших определенный ответ |            |             |              | LI   |
|---|--|------------|-------------|--------------|------|
|   | конечно, да                                | скорее, да | скорее, нет | конечно, нет |      |
| Факультет социологии  | 51,2                                       | 40,5       | 5,8         | 2,5          | 48,8 |
| Биологический факультет   | 48,8                                       | 41,3       | 7,6         | 2,3          | 46,5 |
| Химический факультет  | 45,3                                       | 42,0       | 8,7         | 4,0          | 41,3 |
| Факультет математики и информационных технологий                      | 43,5                                       | 41,2       | 11,5        | 3,8          | 39,7 |
| Факультет массовых коммуникаций, филологии и политологии              | 39,4                                       | 53,5       | 7,0         | 0,0          | 39,4 |
| Юридический факультет   | 41,2                                       | 46,2       | 9,2         | 3,4          | 37,9 |
| Колледж АлтГУ   | 37,3                                       | 53,0       | 8,0         | 1,8          | 35,5 |
| Факультет психологии и педагогики                                     | 37,1                                       | 45,7       | 15,0        | 2,1          | 35,0 |
| Физико-технический факультет  | 36,9                                       | 47,7       | 11,5        | 3,8          | 33,1 |
| Международный институт экономики, менеджмента и информационных систем | 34,1                                       | 46,7       | 14,9        | 4,3          | 29,8 |
| Исторический факультет  | 37,0                                       | 40,7       | 13,6        | 8,6          | 28,4 |
| Географический факультет  | 31,7                                       | 52,4       | 7,3         | 8,5          | 23,2 |
| Филиал в г. Камне-на-Оби  | 0,0  | 100,0      | 0,0         | 0,0          | 0,0  |
| Общий итог  | 46,5                                       | 40,9       | 9,1         | 3,5          | 43,0 |

Очевидное сходство порядка следования значений индексов образовательной лояльности и удовлетворенности обучающихся для отдельных учебных подразделений подтверждается проверкой наличия связи между двумя групповыми иерархиями посредством расчета коэффициента ранговой корреляции Спирмена ( $r_s$ ) для связанных рангов<sup>4</sup>. Исчисленное значение  $r_s$  составляет 0,89, что означает наличие сильной положительной связи между SSI и LI при уровне значимости  $p < 0,05$ .

<sup>4</sup> Ввиду наличия двух связей одинаковых рангов в ряду значений индекса удовлетворенности обучающихся (SSI).

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Порядок проведения самообследования образовательной организацией (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. N 462).
3. Показатели деятельности образовательной организации высшего образования, подлежащей саомобследованию (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 10 декабря 2013 г. № 1324).
4. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 05.12.2014 N 1547).
5. Стандарты и рекомендации для гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG).
6. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
7. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.
8. ГОСТ Р 52614.2-2006. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования
9. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.klubok.net/pageid478.html>

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 Общая численность и структура контингента обучающихся АлтГУ  
по состоянию на 1 июня 2017 года  
(чел)

| УП   | СПО  | ВО (Б) | ВО (М) | ВО (С) | ВО (А) | Всего |
|--|------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Биологический факультет  | –    | 351    | 114    | 0      | 19     | 484   |
| Географический факультет   | –    | 691    | 179    | 0      | 8      | 878   |
| Исторический факультет   | –    | 530    | 108    | 0      | 29     | 667   |
| Колледж АлтГУ  | 705  | –      | –      | –      | –      | 705   |
| Международный институт экономики,<br>менеджмента и информационных систем | –    | 1494   | 328    | 214    | 32     | 2068  |
| Рубцовский институт (филиал)   | 317  | 602    | –      | –      | –      | 919   |
| Факультет искусств   | –    | 253    | 83     | 6      | 13     | 355   |
| Факультет массовых коммуникаций,<br>филологии и политологии              | –    | 551    | 208    | 0      | 15     | 774   |
| Факультет математики<br>и информационных технологий                      | –    | 358    | 101    | 0      | 22     | 481   |
| Факультет психологии и педагогики  | –    | 110    | 0      | 236    | 19     | 365   |
| Факультет социологии   | –    | 381    | 89     | 0      | 10     | 480   |
| Физико-технический факультет   | –    | 360    | 108    | 0      | 19     | 487   |
| Филиал АлтГУ в г. Белокурихе   | 17   | 23     | –      | –      | –      | 40    |
| Филиал АлтГУ в г. Бийске   | 122  | 19     | –      | –      | –      | 141   |
| Филиал АлтГУ в г. Камне-на-Оби   | 32   | 0      | –      | –      | –      | 32    |
| Химический факультет   | –    | 242    | 63     | 104    | 9      | 418   |
| Юридический факультет  | –    | 2185   | 449    | 0      | 21     | 2655  |
| Итого:   | 1193 | 8150   | 1830   | 560    | 216    | 11949 |



Приложение 2 Анкета «Измерение удовлетворенности обучающихся  
качеством образования в АлтГУ»

Уважаемый студент (аспирант) !

Алтайский государственный университет проводит ежегодное исследование по измерению удовлетворенности обучающихся по образовательным программам различного уровня и направленности, рассматривая эту работу как часть своих обязательств по созданию необходимых условий и качественной реализации основных профессиональных образовательных программ, и надеется на Ваше заинтересованное участие. Мы хотели бы рассчитывать на Вашу помощь в определении тех областей, где мы достаточно полно удовлетворяем Ваши потребности (ожидания), а также тех областей, в которых Вы хотели бы видеть улучшения.

Если Вы впервые принимаете участие в таком исследовании, помните, что здесь нет правильных и неправильных ответов. Поэтому постарайтесь давать максимально искренние ответы, наиболее точно отражающие Ваше личное мнение (ощущение, представление) по тому или иному вопросу. Если Вы ранее уже участвовали в таком опросе, не пытайтесь вспомнить и каким-либо образом учитывать данные Вами тогда ответы. Возможно, Ваши взгляды, отношения и оценки изменились с тех пор, и Вы дадите другие, но столь же искренние и точные ответы на те же вопросы.

Ваши ответы будут обрабатываться в условиях полной конфиденциальности и анонимности, так что в результате будут получены обобщенные данные, отражающие мнение всех опрошенных в целом. Разумеется, если Вы хотите привлечь наше внимание к тем или иным вопросам, Вы можете прокомментировать свои ответы на вопросы анкеты, задать свой вопрос или внести предложение с указанием, если пожелаете, Вашего имени.

После проведения исследования мы представим его обобщенные результаты и сообщим через официальные средства информации АлтГУ или лично Вам (если Вы укажете свои контактные данные), какие действия мы планируем предпринять в ответ на полученные сведения. Мы рассматриваем это как необходимый шаг в направлении обеспечения гарантий и постоянного повышения качества образования в университете и хотим заранее поблагодарить Вас за помощь в этом важном деле.

## ЧАСТЬ 1. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

Большинство вопросов в этой части анкеты начинаются со слов "Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены ...", за которыми следует одно из требований, обычно предъявляемых к организациям среднего профессионального и высшего образования.

Оцените степень своей удовлетворенности тем, насколько выполняются указанные требования в АлтГУ, используя для оценки десятибалльную шкалу от 1 (совершенно не удовлетворен) до 10 (вполне удовлетворен).

Если в отношении того или иного требования Вы затрудняетесь дать ответ (не можете по каким-то причинам оценить свою удовлетворенность), укажите "0".

### 1. *Насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены ...*

| Требование  | Ваша оценка<br>(в баллах) |
|---|---------------------------|
| полнотой и актуальностью информации об университете и его подразделениях (службах), об организации и порядке их деятельности, размещенной на официальном интернет-сайте АлтГУ |                           |
| структурой осваиваемой образовательной программы (учебным планом, составом изучаемых дисциплин (курсов, модулей), практик и предлагаемой последовательностью их изучения)     |                           |
| предоставляемыми Вам возможностями выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части образовательной программы                              |                           |

|  |  |
|--|--|
| организацией и содержанием учебных и производственных практик, предоставляемыми ими возможностями получения профессиональных умений и навыков  |  |
| объемом, организацией и содержанием самостоятельной работы студентов при изучении отдельных дисциплин (курсов, модулей), прохождении практик   |  |
| возможностью развития Ваших творческих способностей и интересов, включая участие в научно-исследовательской работе, научных конференциях, конкурсах и олимпиадах, массовых физкультурно-спортивных и культурных мероприятиях |  |
| состоянием и возможностями электронной информационно-образовательной среды университета, доступностью различных электронно-библиотечных систем   |  |
| материально-техническим обеспечением образовательного процесса (учебно-лабораторной базой, необходимым технологическим и демонстрационным оборудованием, программным обеспечением и др.)                                     |  |
| наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (спортивных залов и площадок (стадиона), тренажерного зала, бассейна, медицинского кабинета и др.)   |  |
| возможностью полноценного питания в период Ваших аудиторных и иных занятий в университете (в том числе в близрасположенных кафе, столовых и т.п.)  |  |
| наличием в университете необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)  |  |
| профессиональной компетентностью профессорско-преподавательского состава, участвующего в реализации данной образовательной программы   |  |
| доброжелательностью и вежливостью: профессорско-преподавательского состава, участвующего в реализации данной образовательной программы<br>учебно-вспомогательного персонала (лаборанты, тьюторы, методисты и др.)            |  |
| доступностью взаимодействия с деканатом, кафедрами, административными и техническими службами, в том числе возможностью внесения предложений, направленных на улучшение работы организации                                   |  |
| полнотой и своевременностью получения сведений о ходе и результатах рассмотрения Ваших обращений (заявлений, жалоб, предложений)   |  |

**2. Готовы ли Вы рекомендовать АлтГУ своим родственникам, друзьям и знакомым для получения профессионального образования?**

- конечно, да
- скорее, да
- скорее, нет
- конечно, нет

3. *Прокомментируйте, пожалуйста — если Вас это не затруднит — позиции, по которым Вы оценили свою удовлетворенность самым низким баллом. Что именно Вас не устраивает? Чем объясняется то, что Вы оцениваете свою удовлетворенность в этом вопросе именно так? Что Вы могли бы предложить для улучшения состояния дел?*

|  |
|--|
|  |
|--|

## ЧАСТЬ 2. ОЦЕНКА ЗНАЧИМОСТИ

В этой части анкеты мы просим Вас оценить те же требования, но уже с другой точки зрения: насколько Вы удовлетворены выполнением того или иного требования по факту, а насколько важным Вы считаете каждое требование в принципе, насколько лично для Вас вообще значимо, выполняется это требование или нет.

Для оценки важности также используйте десятибалльную шкалу от 1 (низкая значимость; совсем не важно) до 10 (высокая значимость; очень важно). Если Вы затрудняетесь в оценке важности того или иного требования, в качестве ответа укажите «0».

4. *Насколько для Вас лично вообще важны (значимы) ...*

| Требование   | Оценка важности |
|--|-----------------|
| полнота и актуальность информации об университете, организации и содержании его деятельности на официальном сайте в сети Интернет                              |                 |
| структурированность образовательной программы (состав и последовательность изучаемых дисциплин (курсов), практик)  |                 |
| возможности выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части образовательной программы                                      |                 |
| организация и содержание учебных и производственных практики для получения необходимых профессиональных умений и навыков                                       |                 |
| предоставление студентам достаточного объема времени и возможностей для самостоятельной работы при изучении отдельных дисциплин (модулей), прохождении практик |                 |
| возможность развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях, конкурсах и др.   |                 |
| состояние и возможности электронной информационно-образовательной среды университета   |                 |
| материально-техническое обеспечение образовательного процесса (учебное и иное оборудование, программное обеспечение и др.)                                     |                 |
| наличие условий для охраны и укрепления здоровья (спортивных залов и площадок (стадиона), медицинского кабинета и др.)   |                 |
| возможность полноценного и сбалансированного питания в   |                 |

|   |  |
|---|--|
| период аудиторных и иных занятий  |  |
| наличие необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов) |  |
| доброжелательность и вежливость работников образовательной организации  |  |
| профессиональная компетентность профессорско-преподавательского состава образовательной организации                 |  |
| доступность взаимодействия с деканатом, кафедрами, административными, техническими и иными подразделениями          |  |
| своевременное получение сведений о ходе и результатах рассмотрения обращений (заявлений, предложений) обучающихся   |  |

5. **Выразите свое мнение относительно перечня требований, представленных для оценивания в настоящей анкете.**

*Возможно, на Ваш взгляд, он недостаточно полный (не включает каких-либо важных для Вас вещей) или, наоборот, явно избыточный (включает то, что, на Ваш взгляд, вообще нет смысла оценивать), либо требует существенных уточнений.*

*Если это так, укажите, пожалуйста, какие именно требования из него следует исключить, какие – переформулировать (уточнить), какими – дополнить.*

### ЧАСТЬ 3

Укажите, пожалуйста:

6. **Ваш пол**

мужской  
женский

7. **Ваш возраст**

до 18 лет  
от 18 лет до 21 года  
от 21 года до 25 лет  
от 25 до 30 лет  
более 30 лет

8. **Учебное подразделение**

биологический факультет  
географический факультет  
исторический факультет  
международный институт экономики, менеджмента и информационных систем  
факультет искусств  
факультет массовых коммуникаций, филологии и политологии  
факультет математики и информационных технологий  
факультет педагогики и психологии  
факультет социологии  
физико-технический факультет

химический факультет  
юридический факультет  
Рубцовский институт (филиал)  
филиал АлтГУ в г. Белокурихе  
филиал АлтГУ в г. Бийске  
филиал АлтГУ в г. Камень-на-Оби  
филиал АлтГУ в г. Славгороде  
Колледж АлтГУ

**9. Направление подготовки (специальность)**

Прикладная математика и информатика  
Математика и компьютерные науки  
Фундаментальная информатика и информационные технологии

Физика  
Радиофизика  
Физика и астрономия

Химия  
Фундаментальная и прикладная химия  
Химические науки

География  
Экология и природопользование  
Науки о земле

Биология  
Биологические науки

Информатика и вычислительная техника  
Прикладная информатика  
Программирование в компьютерных системах  
Информационные системы (по отраслям)  
Информационная безопасность

Биотехнология  
Техносферная безопасность  
Рациональное использование природоохозяйственных комплексов  
Землеустройство и кадастры  
Земельно-имущественные отношения  
Ландшафтная архитектура

Психология  
Конфликтология  
Клиническая психология  
Психология служебной деятельности  
Психологические науки

Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)  
Экономика  
Менеджмент  
Управление персоналом  
Государственное и муниципальное управление  
Бизнес-информатика  
Торговое дело  
Банковское дело  
Финансы и кредит  
Экономическая безопасность

Социология  
Социальная работа

Организация работы с молодежью  
Социологические науки

Юриспруденция  
Правоохранительная деятельность  
Право и организация социального обеспечения

Зарубежное регионоведение  
Регионоведение России  
Политология  
Международные отношения  
Политические науки и регионоведение

Реклама и связи с общественностью  
Журналистика  
Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело

Сервис  
Туризм  
Гостиничное дело

Психолого-педагогическое образование  
Профессиональное обучение (по отраслям)  
Педагогика и психология девиантного поведения (специальность)  
Образование и педагогические науки

Филология  
Лингвистика  
Языкознание и литературоведение

История  
Документоведение и архивоведение  
Документационное обеспечение управления и архивоведение  
Исторические науки и археология  
Религиоведение  
Философия

История искусств  
Искусствоведение  
Культурология  
Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия  
Музыкально-инструментальное искусство  
Искусство концертного исполнительства  
Декоративно-прикладное искусство и народные промыслы  
Дизайн в промышленности  
Искусство костюма и текстиля

**10. Уровень осваиваемой образовательной программы**

среднее профессиональное образование (подготовка специалистов среднего звена)

высшее образование (бакалавриат)

высшее образование (специалитет)

высшее образование (магистратура)

высшее образование (аспирантура)

**11. Курс (год обучения)**

первый  
второй  
третий  
четвертый  
пятый  
шестой

**12. Форма обучения**

очная  
заочная  
очно-заочная

**13. Ваше гражданство**

гражданство Российской Федерации  
двойное гражданство, в том числе Российской Федерации  
гражданство иностранного государства

**14. Если Вам хотелось бы получить лично обратную связь по существу Ваших ответов, замечаний и предложений в настоящей анкете, укажите здесь свои имя и фамилию, а также адрес электронной почты или номер телефона.**

Приложение 3 Приоритетность требований к образовательной деятельности  
(1 – наиболее важное; 14 – наименее важное)

| Требование (запрос)   | БФ | ГФ | ФМИТ | ФТФ | ХФ | АлтГУ |
|---|----|----|------|-----|----|-------|
| Профессиональная компетентность профессорско-преподавательского состава образовательной организации                               | 1  | 1  | 1    | 1   | 1  | 1     |
| Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации  | 5  | 3  | 4    | 2   | 2  | 2     |
| Доступность взаимодействия с деканатом, кафедрами, административными, техническими и иными подразделениями                        | 2  | 2  | 2    | 5   | 4  | 3     |
| Организация и содержание учебных и производственных практик для получения необходимых профессиональных умений и навыков           | 3  | 5  | 5    | 3   | 5  | 4     |
| Своевременное получение сведений о ходе и результатах рассмотрения обращений (заявлений, предложений) обучающихся                 | 4  | 4  | 3    | 4   | 6  | 5     |
| Структурированность образовательной программы (состав и последовательность изучаемых дисциплин (курсов), практик)                 | 6  | 7  | 7    | 6   | 7  | 6     |
| Возможности выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части образовательной программы         | 8  | 6  | 8    | 7   | 10 | 7     |
| Предоставление возможности полноценного и сбалансированного питания в период обучения   | 7  | 8  | 10   | 9   | 3  | 8     |
| Состояние и возможности электронной информационно-образовательной среды университета  | 10 | 9  | 6    | 8   | 8  | 9     |
| Предоставление достаточного времени и возможностей для самостоятельной работы при изучении отдельных дисциплин (курсов)           | 11 | 13 | 9    | 10  | 14 | 10    |
| Полнота и актуальность информации об университете, организации и содержании его деятельности на официальном сайте в сети Интернет | 13 | 10 | 11   | 11  | 13 | 11    |
| Возможность развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях, конкурсах и др.            | 9  | 12 | 12   | 13  | 11 | 12    |
| Наличие в университете материальных и иных условий для охраны и укрепления физического здоровья обучающихся                       | 12 | 11 | 14   | 12  | 9  | 13    |
| Наличие необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)               | 14 | 14 | 13   | 14  | 12 | 14    |



Приоритетность требований к образовательной деятельности  
(1 – наиболее важное; 14 – наименее важное)

(продолжение)

| Требование (запрос)   | ИФ | МИЭМИС | ФИ | ФМКФП | ФПП | ФС | ЮФ | АлтГУ |
|---|----|--------|----|-------|-----|----|----|-------|
| Профессиональная компетентность профессорско-преподавательского состава образовательной организации                               | 1  | 1      | 1  | 1     | 1   | 1  | 1  | 1     |
| Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации  | 3  | 2      | 4  | 2     | 2   | 2  | 2  | 2     |
| Доступность взаимодействия с деканатом, кафедрами, административными, техническими и иными подразделениями                        | 2  | 3      | 2  | 5     | 3   | 3  | 4  | 3     |
| Организация и содержание учебных и производственных практик для получения необходимых профессиональных умений и навыков           | 4  | 6      | 8  | 7     | 4   | 5  | 3  | 4     |
| Своевременное получение сведений о ходе и результатах рассмотрения обращений (заявлений, предложений) обучающихся                 | 6  | 4      | 3  | 3     | 6   | 4  | 7  | 5     |
| Структурированность образовательной программы (состав и последовательность изучаемых дисциплин (курсов), практик)                 | 5  | 7      | 5  | 6     | 5   | 10 | 6  | 6     |
| Возможности выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части образовательной программы         | 7  | 9      | 10 | 8     | 8   | 7  | 5  | 7     |
| Предоставление возможности полноценного и сбалансированного питания в период обучения   | 12 | 5      | 9  | 4     | 7   | 6  | 8  | 8     |
| Состояние и возможности электронной информационно-образовательной среды университета  | 9  | 8      | 6  | 9     | 12  | 8  | 9  | 9     |
| Предоставление достаточного времени и возможностей для самостоятельной работы при изучении отдельных дисциплин (курсов)           | 11 | 13     | 7  | 10    | 9   | 12 | 10 | 10    |
| Полнота и актуальность информации об университете, организации и содержании его деятельности на официальном сайте в сети Интернет | 8  | 11     | 12 | 12    | 13  | 13 | 11 | 11    |
| Возможность развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях, конкурсах и др.            | 13 | 10     | 11 | 11    | 14  | 11 | 12 | 12    |
| Наличие в университете материальных и иных условий для охраны и укрепления физического здоровья обучающихся                       | 14 | 12     | 13 | 13    | 10  | 9  | 13 | 13    |
| Наличие необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)               | 10 | 14     | 14 | 14    | 11  | 14 | 14 | 14    |

Приоритетность требований к образовательной деятельности обучающихся  
по различным формам обучения

(1 – наиболее важное; 14 – наименее важное)

| Требование (запрос)   | ОФО | ЗФО | ВФО | Не указана | АлтГУ |
|---|-----|-----|-----|------------|-------|
| Профессиональная компетентность профессорско-преподавательского состава образовательной организации                               | 1   | 1   | 1   | 1          | 1     |
| Доброжелательность и вежливость работников образовательной организации  | 2   | 4   | 6   | 2          | 2     |
| Доступность взаимодействия с деканатом, кафедрами, административными, техническими и иными подразделениями                        | 3   | 2   | 2   | 3          | 3     |
| Организация и содержание учебных и производственных практик для получения необходимых профессиональных умений и навыков           | 4   | 7   | 2   | 4          | 4     |
| Своевременное получение сведений о ходе и результатах рассмотрения обращений (заявлений, предложений) обучающихся                 | 5   | 3   | 4   | 5          | 5     |
| Структурированность образовательной программы (состав и последовательность изучаемых дисциплин (курсов), практик)                 | 6   | 8   | 11  | 7          | 6     |
| Возможности выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части образовательной программы         | 7   | 9   | 5   | 6          | 7     |
| Предоставление возможности полноценного и сбалансированного питания в период обучения   | 8   | 11  | 9   | 8          | 8     |
| Состояние и возможности электронной информационно-образовательной среды университета  | 9   | 5   | 10  | 10         | 9     |
| Предоставление достаточного времени и возможностей для самостоятельной работы при изучении отдельных дисциплин (курсов)           | 10  | 6   | 7   | 9          | 10    |
| Полнота и актуальность информации об университете, организации и содержании его деятельности на официальном сайте в сети Интернет | 11  | 10  | 13  | 12         | 11    |
| Возможность развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях, конкурсах и др.            | 13  | 12  | 8   | 14         | 12    |
| Наличие в университете материальных и иных условий для охраны и укрепления физического здоровья обучающихся                       | 12  | 14  | 14  | 13         | 13    |
| Наличие необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)               | 14  | 13  | 12  | 11         | 14    |

Приложение 4 Удовлетворенность запросов обучающихся различных возрастных групп

| Требование (запрос)  | Средняя оценка удовлетворенности обучающихся возрастной группы (полных лет) |           |           |           |         | Итог |
|--|---|-----------|-----------|-----------|---------|------|
|  | <18 лет   | 18-20 лет | 21-24 лет | 25-30 лет | >30 лет |      |
| Профессиональная компетентность ППС, участвующего в реализации образовательной программы   | 7,93  | 7,88      | 8,25      | 8,94      | 9,45    | 8,09 |
| Возможность развития творческих способностей и интересов, включая участие в НИР, научных конференциях и др.                          | 7,76  | 7,80      | 8,01      | 8,58      | 9,02    | 7,93 |
| Полнота и актуальность информации об университете, об организации и порядке его деятельности, размещенной на сайте                   | 7,91  | 7,75      | 7,97      | 8,74      | 9,04    | 7,91 |
| Доброжелательность и вежливость ППС, а также работников из числа учебно-вспомогательного персонала                                   | 7,89  | 7,69      | 7,96      | 8,84      | 9,40    | 7,89 |
| Доступность взаимодействия с деканатом, кафедрами, службами, в т.ч. возможность внесения предложений по улучшению работы организации | 7,70  | 7,46      | 7,86      | 8,65      | 9,16    | 7,70 |
| Состояние и возможности электронной информационно-образовательной среды университета, доступность различных ЭБС                      | 7,88  | 7,50      | 7,65      | 8,57      | 8,99    | 7,67 |
| Объем, организация и содержание самостоятельной работы студентов при изучении отдельных дисциплин                                    | 7,65  | 7,20      | 7,53      | 8,59      | 9,11    | 7,45 |
| Полнота и своевременность получения сведений о ходе и результатах рассмотрения личных обращений                                      | 7,43  | 7,20      | 7,54      | 8,52      | 9,13    | 7,44 |
| Организация и содержание практик, возможности получения профессиональных умений и навыков  | 7,76  | 7,17      | 7,29      | 8,61      | 8,83    | 7,37 |
| Структура осваиваемой ОПОП (учебный план, состав изучаемых дисциплин, практик и последовательность их изучения)                      | 7,70  | 7,14      | 7,36      | 8,55      | 9,02    | 7,37 |
| Возможность полноценного питания в период занятий в университете (в том числе в близрасположенных кафе, столовых.)                   | 7,12  | 7,15      | 7,40      | 8,01      | 8,54    | 7,30 |
| Предоставляемые возможности выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части ОПОП                 | 7,36  | 6,78      | 7,06      | 8,49      | 8,74    | 7,05 |
| Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (спортивных залов, бассейна, медицинского кабинета и др.)               | 7,11  | 6,76      | 6,93      | 8,11      | 8,43    | 6,95 |
| Наличие условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)                              | 7,10  | 6,52      | 6,76      | 8,09      | 8,65    | 6,78 |
| Индекс удовлетворенности обучающихся (SSI)   | 7,59  | 7,28      | 7,53      | 8,52      | 8,96    | 7,49 |

Средние оценки удовлетворенности обучающихся основных учебных подразделений

| Удовлетворенность  | БФ   | ГФ   | ИФ   | МИЭМИС | ФИ   | ФМКФП | ФМИТ | ФПП  | ФС   | АлтГУ |
|--|------|------|------|--------|------|-------|------|------|------|-------|
| профессиональной компетентностью профессорско-преподавательского состава, участвующего в реализации образовательной программы  | 8,28 | 7,59 | 7,72 | 7,45   | 8,83 | 8,39  | 7,77 | 7,62 | 8,07 | 8,08  |
| доброжелательностью и вежливостью профессорско-преподавательского состава, а также работников из числа учебно-вспомогательного персонала (лаборантов, тьюторов, методистов и др.)                                      | 8,13 | 7,74 | 7,45 | 7,10   | 8,96 | 8,85  | 7,97 | 7,15 | 8,05 | 7,88  |
| доступностью взаимодействия с деканатом, кафедрами, административными и техническими службами университета, в том числе возможностью внесения предложений, направленных на улучшение работы организации                | 8,28 | 7,29 | 6,77 | 6,57   | 8,73 | 8,63  | 8,29 | 6,57 | 7,33 | 7,69  |
| организацией и содержанием учебных и производственных практик, имеющимися возможностями получения профессиональных умений и навыков  | 7,78 | 6,36 | 6,48 | 6,50   | 8,34 | 6,87  | 6,13 | 6,01 | 6,51 | 7,36  |
| полнотой и своевременностью получения сведений о ходе и результатах рассмотрения личных обращений (заявлений, жалоб, предложений)  | 7,84 | 6,47 | 6,20 | 6,36   | 8,61 | 7,66  | 7,78 | 6,21 | 6,97 | 7,44  |
| структурой осваиваемой образовательной программы (учебным планом, составом изучаемых дисциплин (курсов, модулей), практик и предлагаемой последовательностью их изучения)  | 7,49 | 6,48 | 6,58 | 6,44   | 8,28 | 6,89  | 6,57 | 6,13 | 7,29 | 7,36  |
| предоставляемыми возможностями выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части образовательной программы   | 7,34 | 6,08 | 6,14 | 6,06   | 8,39 | 6,40  | 6,15 | 6,00 | 6,86 | 7,04  |
| возможностью полноценного питания в период аудиторных и иных занятий в университете (в том числе в близрасположенных кафе, столовых и т. п.)   | 7,93 | 6,55 | 6,58 | 7,09   | 8,73 | 7,80  | 7,18 | 7,04 | 7,79 | 7,31  |
| состоянием и возможностями электронной информационно-образовательной среды университета, доступностью различных электронно-библиотечных систем   | 8,01 | 7,12 | 7,06 | 7,25   | 8,71 | 6,75  | 7,73 | 6,93 | 7,36 | 7,67  |
| объемом, организацией и содержанием самостоятельной работы студентов при изучении отдельных дисциплин (курсов, модулей)  | 7,55 | 6,51 | 6,95 | 6,69   | 8,59 | 7,37  | 6,89 | 6,35 | 7,04 | 7,44  |
| полнотой и актуальностью информации об университете и его подразделениях (службах), об организации и порядке их деятельности, размещенной на официальном интернет-сайте АлтГУ  | 7,97 | 7,13 | 7,62 | 7,47   | 8,78 | 7,86  | 7,71 | 7,33 | 7,86 | 7,92  |
| возможностью развития творческих способностей и интересов, включая участие в научно-исследовательской работе, научных конференциях, конкурсах и олимпиадах, массовых физкультурно-спортивных и культурных мероприятиях | 8,05 | 7,44 | 7,70 | 7,69   | 8,77 | 8,27  | 7,17 | 7,54 | 7,73 | 7,93  |
| наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (спортивных залов и площадок (стадиона), тренажерного зала, медицинского кабинета и др.)   | 7,23 | 5,78 | 6,29 | 6,27   | 8,51 | 6,42  | 6,73 | 6,14 | 6,82 | 6,94  |
| наличием в университете необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)  | 7,06 | 6,00 | 7,01 | 5,81   | 8,17 | 5,67  | 6,43 | 5,48 | 5,27 | 6,76  |

Средние оценки удовлетворенности обучающихся основных учебных подразделений

| Удовлетворенность  | ФТФ  | ХФ   | ЮФ   | Ко   | РИФ  | БеФ  | БиФ  | КОФ  | АлтГУ |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| профессиональной компетентностью профессорско-преподавательского состава, участвующего в реализации образовательной программы  | 8,04 | 7,91 | 7,95 | 7,74 | 8,52 | 9,12 | 8,63 | 7,00 | 8,08  |
| доброжелательностью и вежливостью профессорско-преподавательского состава, а также работников из числа учебно-вспомогательного персонала (лаборантов, тьюторов, методистов и др.)                                      | 7,77 | 7,68 | 7,36 | 7,68 | 8,39 | 9,31 | 8,72 | 7,33 | 7,88  |
| доступностью взаимодействия с деканатом, кафедрами, административными и техническими службами университета, в том числе возможностью внесения предложений, направленных на улучшение работы организации                | 7,56 | 7,27 | 7,16 | 7,52 | 8,43 | 9,19 | 8,60 | 3,33 | 7,69  |
| организацией и содержанием учебных и производственных практик, имеющимися возможностями получения профессиональных умений и навыков  | 6,97 | 7,21 | 7,21 | 7,52 | 8,21 | 9,08 | 8,01 | 9,33 | 7,36  |
| полнотой и своевременностью получения сведений о ходе и результатах рассмотрения личных обращений (заявлений, жалоб, предложений)  | 7,02 | 7,02 | 7,11 | 7,31 | 8,29 | 9,00 | 8,43 | 4,00 | 7,44  |
| структурой осваиваемой образовательной программы (учебным планом, составом изучаемых дисциплин (курсов, модулей), практик и предлагаемой последовательностью их изучения)  | 6,71 | 7,00 | 7,27 | 7,31 | 8,27 | 8,96 | 8,18 | 8,33 | 7,36  |
| предоставляемыми возможностями выбора отдельных дисциплин (курсов, модулей) или практик в рамках вариативной части образовательной программы   | 6,08 | 6,66 | 6,43 | 7,19 | 8,20 | 8,81 | 7,95 | 8,67 | 7,04  |
| возможностью полноценного питания в период аудиторных и иных занятий в университете (в том числе в близрасположенных кафе, столовых и т. п.)   | 6,73 | 7,41 | 7,14 | 6,19 | 7,83 | 7,21 | 6,25 | 7,00 | 7,31  |
| состоянием и возможностями электронной информационно-образовательной среды университета, доступностью различных электронно-библиотечных систем   | 7,30 | 7,50 | 7,27 | 7,60 | 8,32 | 9,00 | 7,96 | 6,00 | 7,67  |
| объемом, организацией и содержанием самостоятельной работы студентов при изучении отдельных дисциплин (курсов, модулей)  | 6,71 | 7,26 | 7,11 | 7,47 | 8,25 | 9,08 | 8,43 | 8,67 | 7,44  |
| полнотой и актуальностью информации об университете и его подразделениях (службах), об организации и порядке их деятельности, размещенной на официальном интернет-сайте АлтГУ  | 7,28 | 7,63 | 7,75 | 7,83 | 8,43 | 9,12 | 8,28 | 8,67 | 7,92  |
| возможностью развития творческих способностей и интересов, включая участие в научно-исследовательской работе, научных конференциях, конкурсах и олимпиадах, массовых физкультурно-спортивных и культурных мероприятиях | 7,44 | 7,91 | 7,90 | 7,66 | 8,34 | 8,35 | 7,70 | 7,00 | 7,93  |
| наличием необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (спортивных залов и площадок (стадиона), тренажерного зала, медицинского кабинета и др.)   | 6,96 | 7,09 | 6,41 | 6,44 | 8,02 | 7,44 | 6,37 | 5,00 | 6,94  |
| наличием в университете необходимых условий для организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов)  | 6,03 | 6,56 | 6,21 | 6,57 | 7,76 | 7,63 | 7,92 | 6,00 | 6,76  |