

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВОСТОЧНО-СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

**АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАУЧНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РА-
БОТНИКОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ УНИВЕРСИТЕТА, РАБОТОДАТЕЛЕЙ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ (2016 г.)**

Результаты анкетирования НПП, обучающихся,
работников профильных организаций
рассмотрены на заседании Ученого совета ВСГУТУ
от 28.09.2016 (протокол №2)

Улан-Удэ
2016

АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАУЧНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ ВСГУТУ И РАБОТОДАТЕЛЕЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНКЕТИРОВАНИЯ (2016 г.)

В условиях жесткой конкуренции на рынке образовательных услуг администрации ВУ-Зов и факультетов необходимо иметь возможность постоянно контролировать качество образования и предпринимать действия для его повышения.

Конкурентоспособность таких организаций, как университет основывается на репутации, на способности убедительно продемонстрировать потребителю высокое качество оказываемых образовательных услуг. В силу специфичности образовательных услуг, таких как неосвязаемость и неисчисляемость, корректное измерение качества образования становится достаточно проблематичным. Одним из источников информации относительно качества образования является налаживание обратной связи со всеми, кто вовлечен в деятельность университета, а именно: учащиеся, преподаватели и администрация. В этих условиях социологические исследования являются одним из незаменимых источников информации о качестве образования в университете.

В мировой практике изучение мнения студентов о качестве преподавания существует с 1920-х годов, когда впервые было применено анкетирование студентов Гарвардского университета, с 1950-х годов оценка труда преподавателей студентами была повсеместно внедрена в практику американских вузов, а с 1970-х годов и в деятельность европейских вузов.

В Великобритании с 2004–2005 учебного года ежегодно проводится Национальный опрос студентов (National Student Survey – NSS), основной целью которого является предоставление будущим студентам университета информации о качестве образования в тех или иных британских вузах. Кроме того, результаты NSS руководством университетов используются для улучшения качества учебного процесса. Как показала практика, за последние годы многие британские университеты использовали результаты NSS для введения ряда инноваций в организации работы своих подразделений, в частности для совершенствования работы библиотек, информационных центров, для улучшения систем социальной и учебной поддержки студентов.

А социологические опросы персонала являются основной возможностью для рядовых сотрудников донести свою точку зрения до органов управления организации, влиять на принимаемые ими решения.

Внедрение системы мониторинга сотрудников университета и студентов является одним из требований международных стандартов ИСО серии 9000 раздела «Измерение удовлетворенности».

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА

Основной задачей системы мониторинга общественного мнения является оценка со стороны персонала университета и студентов деятельности университета по различным направлениям:

- Вовлечённость и деятельность руководства университета в области качества образования и его улучшения;
- Работа руководства университета с профессорско-преподавательским составом и со студентами;
- Определение наиболее актуальных проблем, связанных со стратегическим планированием и реализацией целей и задач, поставленных высшим руководством, планированием и организацией учебно-научно-воспитательного процесса, ресурсным обеспечением и др. проблем;
- Отношение ППС к институту управления в университете;
- Оценка деятельности органов управления различных уровней (ректората, руководства среднего звена, администрации университета) в области работы с работодателями (предприятия и организации);
- Изучение предпочтений и информированности ППС и студентов;
- Оценка удовлетворенности качеством преподавания дисциплин;

- Оценка удовлетворенности студентов организацией работы библиотеки, столовой, мерами по социальной поддержке студентов, организацией внеучебной работы и пр.

ОРГАНИЗАЦИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

Использован метод анкетирования – «почтовый опрос», т.е. анкета на самозаполнение.

Время проведения опроса НПП – весна 2016 г.

опроса студентов – сентябрь 2016 г.

опроса работодателей – июнь 2016 г. (во время ГИА).

При опросе НПП (штатных около 660) роздано анкет 300, собрано 280, обработано – 244 анкеты (32% от штатных). Выборка является репрезентативной, охватывает все категории НПП, все возрасты и все уровни управления.

При опросе обучающихся (обучающиеся очной и заочной форм обучения) роздано анкет 900, собрано 780, обработано – 750 анкеты (20 анкет испорчены). Выборка является репрезентативной, охватывает все категории обучающихся (по формам обучения и курсам).

Опрос работодателей охватывал членов ГАК и руководителей производственной практики от профильных организаций.

При подготовке данных к статистической обработке из собранных анкет были исключены:

- анкеты, заполненные менее чем на 2\3 (по количеству ответов на закрытые вопросы);
- претенциозно заполненные анкеты (имеющие «минусы» в ответах на вопросы «ловушки»), а также анкеты, не прошедшие тест по совокупности контрольных вопросов;
- анкеты, у которых не заполнен социально-демографический блок, т.е. возраст, пол, принадлежность к определенной категории кафедр и др.

Осуществлен анализ влияния факторов на изучаемые процессы с использованием статистических мер связи. Коэффициенты рассчитывались с использованием стандартных программ и показали меру взаимообусловленности таких признаков как «Должность, занимаемая в подразделении», «Опыт работы в вузе» (высокий уровень сопряженности).

Анкета для НПП включала 50 вопросов по 10 аспектам:

1. Роль руководства в организации работ (вопросы 1 – 9);
2. Планирование в области качества (вопросы 10 - 15);
3. Рациональное использование ресурсов (вопросы 16 – 19);
4. Использование потенциала работников (вопросы 20 – 24);
5. Организация и управление учебной деятельностью (вопросы 25 – 29);
6. Удовлетворенность основных потребителей (предприятия и орг-ции) (вопросы 30 – 34);
7. Удовлетворенность основных потребителей (обучающиеся) (вопросы 35 – 38);
8. Удовлетворенность персонала работой в университете (вопросы 39 – 43);
9. Влияние университета на общество (вопросы 44 – 46);
10. Результаты работы университета (вопросы 47 – 48)

Далее мы представим результаты по группам вопросов (10 групп). Обработанные результаты в полном варианте, т.е. по всем 50 вопросам будут выставлены на сайте ВСГУТУ.

1. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ НПП

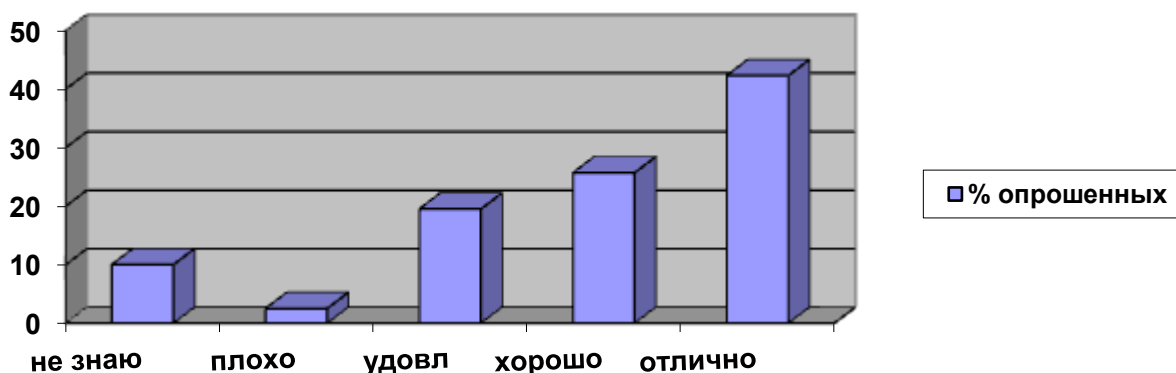
1.1. Роль руководства в организации работ

ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- вовлечённость руководства (высшее руководство, руководство среднего звена и администрация) в обсуждение целей и планов Университета;
- поддержка руководством процессов улучшения деятельности подразделений;
- выделение времени для встреч со студентами, с преподавателями и сотрудниками университета, а также с представителями предприятий и организаций.

Не знаю	Деятельность в этом направлении не началась	Есть некоторые достижения	Есть значительный прогресс	Полностью осуществлено в вузе	Всего
26	6	47	62	100	241
10%	2,5%	19,5%	25,7%	42,3%	100%

Роль руководства в организации работ



Удовлетворенность НПП по этому аспекту составила 87,5%.

Высокие результаты по высшему руководству были снижены за счет низких результатов по администрации. Например, на вопрос «Администрация активно вовлечена в обсуждение целей и планов Университета» почти 20% респондентов ответили – «Не знаю» и только 28% ответили – полностью осуществлено в вузе (соответственно, 6,2% - не знаю, 55,2% - полностью осуществлено в вузе – по вопросу о высшем руководстве).

Достаточно низкие показатели были по вопросу о выделении времени для встреч со студентами. На сегодняшний день встречи Высшего руководства со студентами ограничиваются выступлением на ежегодной линейке 1 сентября «День знаний», а также при решении вопросов по движению контингента, т.е. переводам, восстановлению и пр. Многие студенты не знают ректора и проректоров по направлениям деятельности.

С руководством среднего звена ситуация состоит лучше. По характеру своей работы и деканам, и заведующим кафедрами приходится гораздо чаще общаться со студентами, решать те или иные вопросы, касающиеся социальной сферы, учебного процесса, воспитания и пр.

В пожеланиях ППС по этому вопросу можно выделить следующие:

- выделять время для приёма по личным вопросам (д.б. вывеска на дверях с указанием времени приёма);
- присутствие руководства на собраниях студенческого профсоюзного комитета;
- присутствие высшего руководства на последнем звонке, при вручении дипломов и пр.

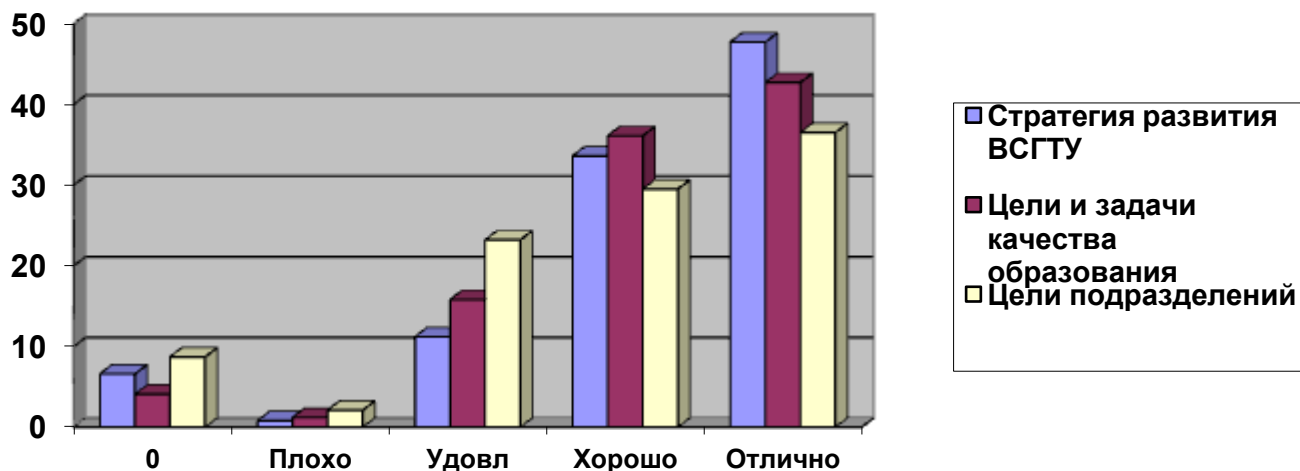
1.2. Планирование в области качества

ППС оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- проведение регулярных собраний, на которых обсуждаются проблемы и работа по улучшению деятельности подразделений и университета в целом;
- наличие утвержденных целей, планов, стратегии развития университета, в частности целей и задач повышения качества образования;
- соответствие целей подразделений общим целям.

Не знаю	Деятельность в этом направлении не началась	Есть некоторые достижения	Есть значительный прогресс	Полностью осуществлено в вузе	Всего
16/10/21	2/3/5	27/38/56	81/87/71	115/103/88	241
6,6/4,1/8,7	0,8/1,2/2,1	11,2/15,8/23,2	33,6/36,1/29,5	47,7/42,7/36,5	100%

Планирование в области качества



Удовлетворенность НПР по этому аспекту составила 89,2%.

В данном случае не требуются особые комментарии. Радует тот факт, что большая часть сотрудников высоко оценивает стратегию развития ВСГУТУ, ознакомлена с Программой развития университета на 5-ти летний период, с целями и задачами, а также с программными мероприятиями по различным направлениям деятельности.

К сожалению, по вопросу о том, что каким образом используется информация о потребителях и конкурентах при разработке краткосрочных и долгосрочных планов 22% респондентов затруднились ответить. Но их 22% более 10% респондентов - сотрудники обеспечивающих кафедр, отличающихся низким уровнем информированности по таким вопросам, как трудоустройства выпускников, распределение студентов на производственную практику, согласование учебных планов и программ и др.

1.3. Рациональное использование ресурсов

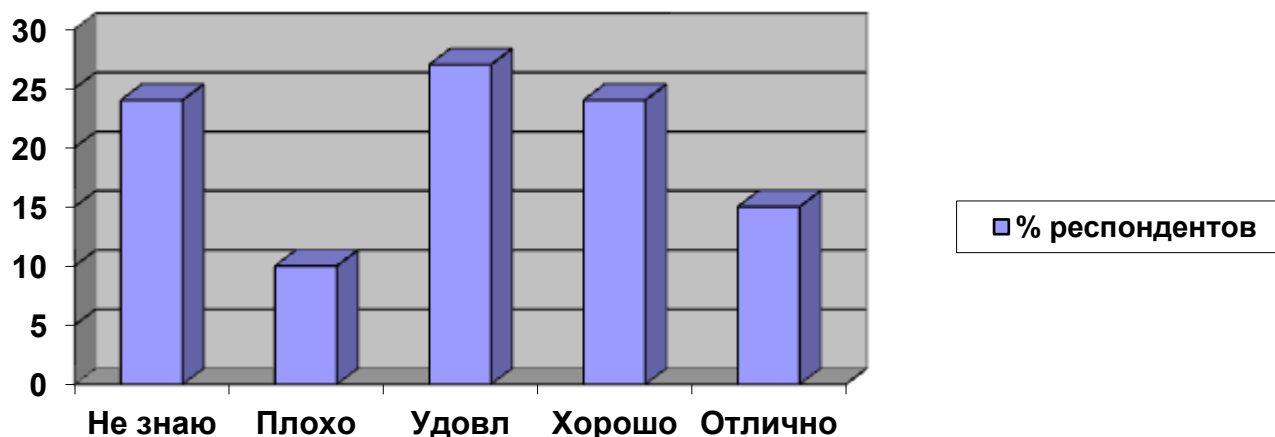
НПР оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- применение различных методов материальной поддержки сотрудников для сохранения трудового коллектива;
- распределение бюджета соответствует планам и целям университета;
- использование надёжной, достоверной информацией о взаимодействии между подразделениями с целью оптимального распределения ресурсов;
- использование различных методов наиболее рационального использования ресурсов.

Результаты опроса представлены на диаграмме.

Не знаю	Деятельность в этом направлении не начиналась	Есть некоторые достижения	Есть значительный прогресс	Полностью осуществлено в вузе	Всего
60	25	65	57	34	241
24%	10%	27%	24%	15%	100%

Рациональное использование ресурсов



Удовлетворенность НПП по этому аспекту составила 87,5%.

Анализ результатов показывает, что в университете большой процент НПП (24%) затрудняется дать оценку системе управления ресурсами организации. В основном это ППС с обеспечивающих кафедр, а также НПП, занимающие должности ассистента и ст. преподавателя.

Низкий уровень информированности можно объяснить тем, что руководство среднего звена (зав. кафедрами, деканы факультетов) несвоевременно и не в полном объеме доводит до персонала своих подразделений соответствующую информацию. Вопросы управления кадровыми, материально-техническими, финансовыми и др. ресурсами широко обсуждаются на заседаниях ректората, Ученого Совета университета, Учёных советов факультетов и институтов и др. коллегиальных органов. Все решения и постановления должны вовремя рассылаться по подразделениям и затем обсуждаться на заседаниях кафедр.

1.4. Использование потенциала работников

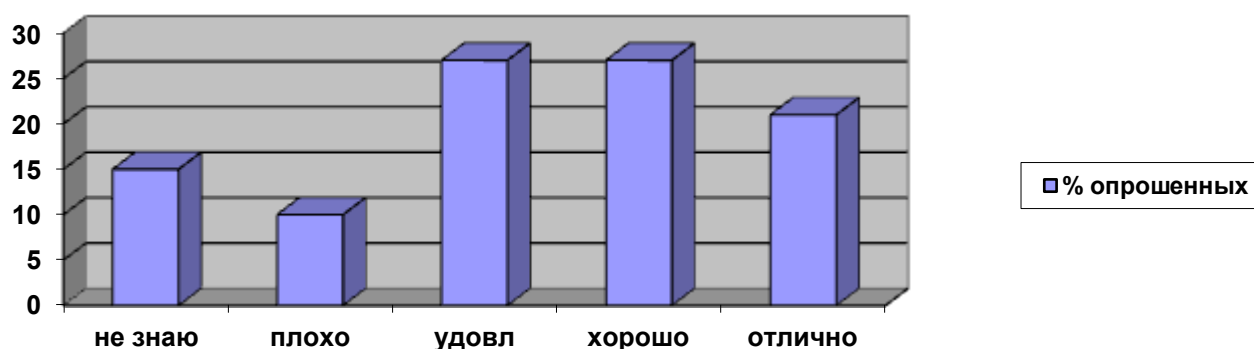
НПП оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- Кадровая политика ВСГУТУ;
- оценка потребностей сотрудников в обучении и повышении квалификации;
- учёт инициативы и новаторских идей при поощрении сотрудников;
- информированность сотрудников университета о деятельности вуза.

Результаты представлены на диаграмме.

Не знаю	Деятельность в этом направлении не начиналась	Есть некоторые достижения	Есть значительный прогресс	Полностью осуществлено в вузе	Всего
36	26	66	65	48	241
15%	10%	27%	27%	21%	100%

Использование потенциала работников



Большая часть сотрудников университета (75%) в целом удовлетворена деятельностью по управлению персоналом. Высоко оценены были такие аспекты как обучение и повышение квалификации, учёт личной инициативы и новаторских идей отдельных сотрудников при распределении прав и полномочий для выполнения различных поручений.

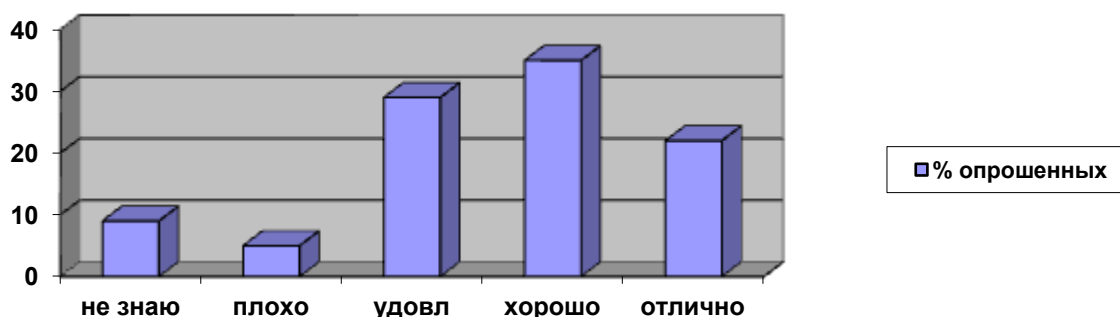
Несколько ниже оценена система информированности НПР (в отдельных анкетах были такие пожелания как своевременное доведение приказов и распоряжений до кафедр, обязательное разъяснение руководителями среднего звена содержания мероприятий, корректная постановка целей и задач перед исполнителями).

1.5. Организация и управление учебной деятельностью

НПР оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- постоянный поиск новых методов для развития своей деятельности;
- использование идей студентов и преподавателей для совершенствования учебно-научно-воспитательного процесса;
- уровень документированности рабочих процессов и наличие связи с требованиями потребителей, а также наличие процедуры оценки эффективности управления работами;
- проведение работы по доведению до сведения будущих студентов требований к их уровню подготовки.

Организация и управление учебной деятельностью



Большая часть сотрудников университета (86%) в целом удовлетворена деятельностью Кураторов академических групп в обязательном порядке знакомить с требованиями Государственных образовательных стандартов направления подготовки

При проведении занятий по дисциплинам всех циклов ведущими преподавателями должна объясняться связь между содержанием образования с задачами будущей профессиональной деятельности.

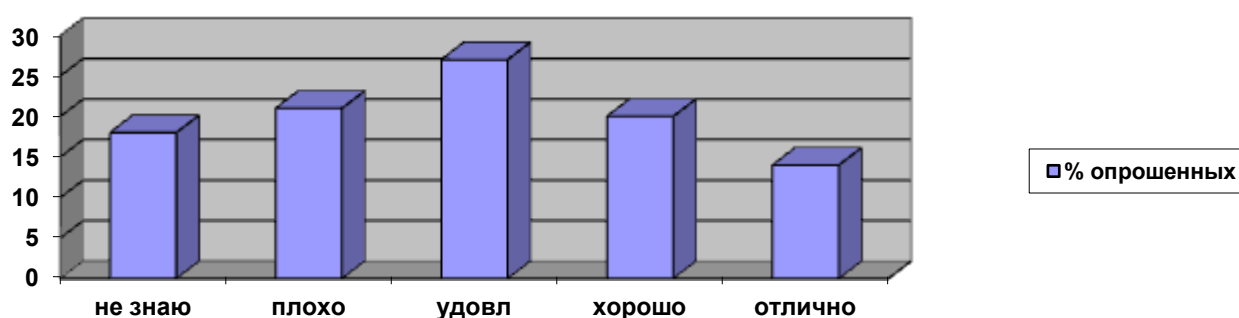
1.6. Удовлетворенность персонала работой в университете

НПР оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- проведение опросов персонала;
- наличие в университете регулярной оценки факторов, влияющих на удовлетворенность персонала;
- прозрачность результатов опросов.

Не знаю	Деятельность в этом направлении не начиналась	Есть некоторые достижения	Есть значительный прогресс	Полностью осуществлено в вузе	Всего
45	51	66	49	30	241
18%	21%	27%	20%	14%	100%

Удовлетворенность персонала



Удовлетворенность НПР системой работы с персоналом составляет 61%.

Необходимо отметить, что в университете до сих пор не проводились такие масштабные проекты, как оценка удовлетворенности НПР по различным аспектам деятельности и комплексный опрос студентов, поэтому этот аспект, и предыдущий (7) мы оставим без комментариев. То есть на сегодняшний момент мы получили первичные данные, а в последующем, проводя периодически опросы, мы сможем оценивать динамику во времени, определять причины неудовольствия, предлагать меры корректирующего и предупреждающего характера.

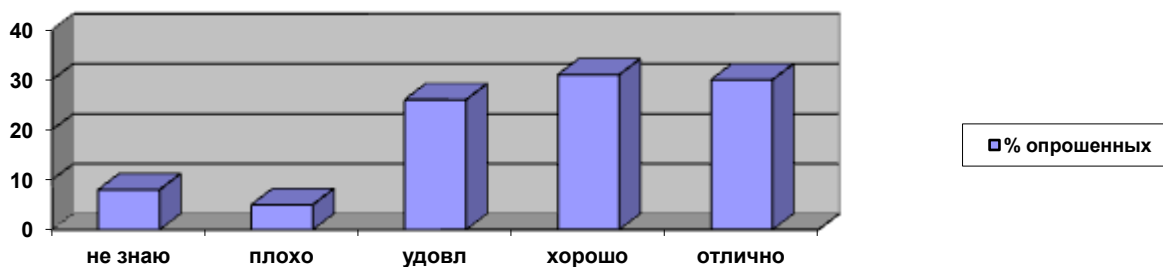
1.7. Влияние университета на общество

НПР оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- участие в социальных программах региона;
- участие в совершенствовании профильного образования в России;
- обучение персонала предприятий по различным направлениям.

Не знаю	Деятельность в этом направлении не начиналась	Есть некоторые достижения	Есть значительный прогресс	Полностью осуществлено в вузе	Всего
20	14	58	75	74	241
8%	5%	26%	31%	30%	100%

Влияние вуза на общество



Удовлетворенность НПР системой в области обучения работников предприятий и организаций составляет 87%.

Университет принимает активное участие в различных социальных программах (например, волонтерское движение, деятельность в рамках Корпуса Доброй Воли и пр.). Практически каждая выпускающая кафедра реализует сокращенные программы, а также различные программы дополнительного образования.

Руководители кафедр также принимают участие в совершенствовании профильного образования в России через УМО по специальностям: обсуждение и уточнение требований образовательных стандартов, основных образовательных программ и пр.

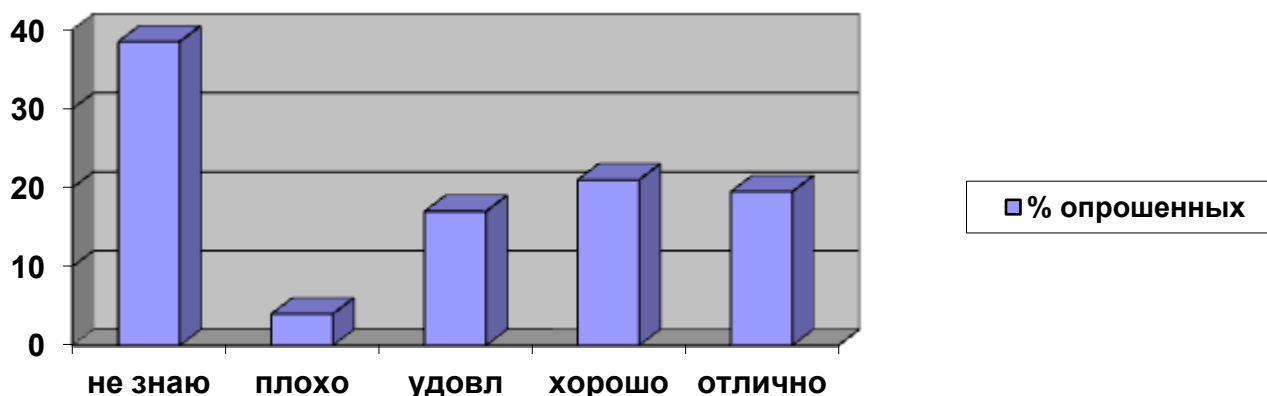
1.8. Результаты работы университета

НПР оценивали следующие аспекты деятельности университета:

- систему оценки финансовых результатов деятельности;
- систему оценки нефинансовых результатов деятельности.

Не знаю	Деятельность в этом направлении не начиналась	Есть некоторые достижения	Есть значительный прогресс	Полностью осуществлено в вузе	Всего
93	11	40	50	47	241
38,5%	4%	17%	21%	19,5%	100%

Результаты работы университета



Удовлетворенность НПР системой оценки финансовых и нефинансовых результатов составляет 57,5%. Около 38% респондентов затруднились ответить на этот вопрос, что опять говорит о неосведомленности персонала.

Финансовые результаты деятельности ВСГУТУ периодически обсуждаются на заседаниях ректората, а также на заседаниях Ученого Совета. Например, в начале каждого года проректор

по НР отчитывается перед Учёным Советом не только по результатам научных исследований ННР, но и также по объёмам финансовых ресурсов, полученных в результате НИР и НИРС.

К видам оценки нефинансовых результатов относятся:

- подготовка и утверждение годовых и пятилетних отчетов учебных подразделений;
- отчетность проректоров по направлениям деятельности на заседаниях Ученого совета и ректората;

- отчеты НИР (ежегодно, в конце календарного года);

- отчеты по ННР (ежегодно, в конце учебного года);

- отчеты по результатам внутренних аудитов;

- заполнение форм обязательной статистической отчетности;

- подведение рейтингов ННР (научный и методический) по итогам года;

- отчеты работ кураторов академических групп и др.

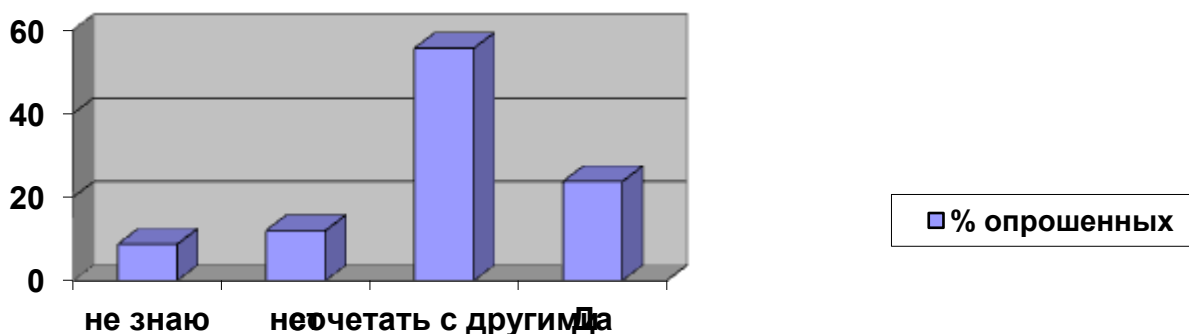
Сотрудники всех кафедр университета непосредственно участвуют в подготовке всех видов отчетов и рейтингов и, поэтому непонятно, чем объясняется большой процент ППС, затруднившихся ответить на этот вопрос.

Практически 20% ННР на этот вопрос ответили на 9-10 баллов, т.е. «Отлично», но анализ показал, что это в основном руководители высшего и среднего звена.

Вопрос 49. Как Вы думаете надо ли внедрять в практику систему оценки преподавателей по отзывам студентов

Затрудняюсь ответить	Нет, это приведёт к снижению качества образования	Надо критично относиться к этим оценкам и сочетать с другими методами	Да, это приведёт к повышению качества преподавания	Всего
21	29	134	57	241
8,7%	12,0%	55,6%	23,7%	100%

Внедрять ли оценку ППС по отзывам студентов?



№	Аспекты деятельности	Удовлетворенность %
1.1	Роль руководства в организации работ	87,5
1.2	Планирование в области качества	89,2
1.3	Рациональное использование ресурсов	66
1.4	Использование потенциала работников	75
1.5	Организация и управление учебной деятельностью	86
1.6	Удовлетворенность персонала работой в университете	61
1.7	Влияние университета на общество	87
1.8	Результаты работы университета	57,5
1.	Удовлетворенность научно-педагогических работников	76,2%

2.	Удовлетворенность обучающихся	69%
3.	Удовлетворенность работников предприятий и организаций	68%

2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБУЧАЮЩИХСЯ

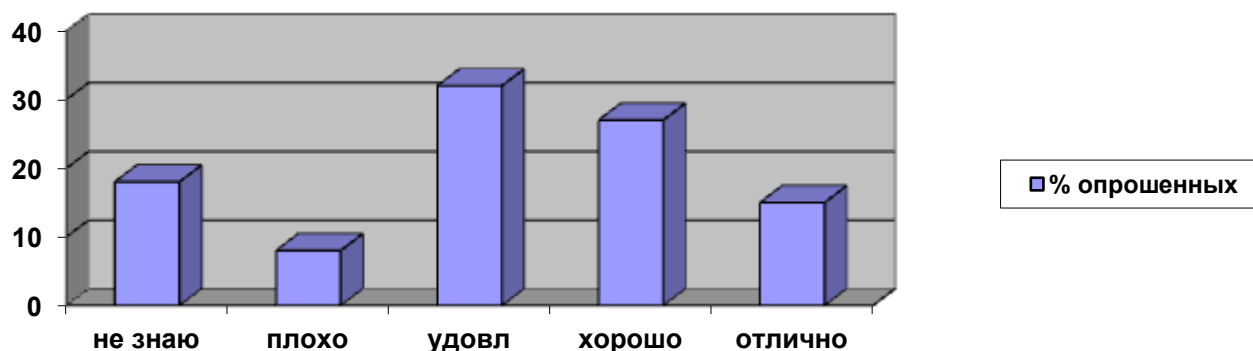
Оценивались следующие аспекты деятельности университета:

- наличие системы оценки удовлетворенности обучающихся качеством планирования, организации, проведения и контроля учебно-воспитательного процесса;
- наличие системы оценки удовлетворенности обучающихся в выполнении социальных гарантий;
- оперативная реакция на запросы и жалобы обучающихся;
- совершенствование работу по результаты взаимодействия со студентами.

Результаты представлены на диаграмме:

Не знаю	Деятельность в этом направлении не начиналась	Есть некоторые достижения	Есть значительный прогресс	Полностью осуществлено в вузе	Всего
45	20	77	64	35	241
18%	8%	32%	27%	15%	100%

Удовлетворенность обучающихся



Удовлетворенность системой работы с обучающимися, а также предприятиями и организациями составляет 68%.

3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

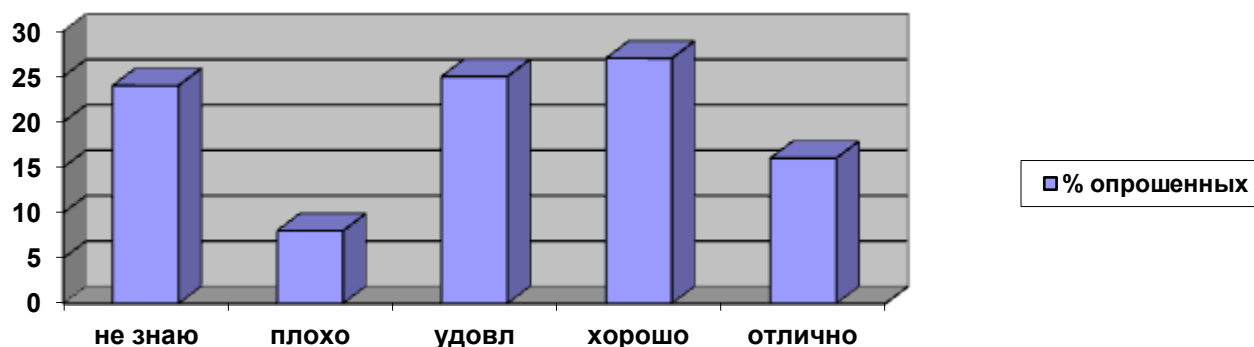
Оценивались следующие аспекты деятельности университета:

- работа системы оценивания удовлетворенности предприятий и организаций качеством подготовки специалистов;
- оценивание продвижения по службе выпускников университета;
- оперативная реакция на запросы и жалобы потребителей;
- совершенствование деятельности на основе совместной работы с предприятиями и организациями

Результаты представлены на диаграмме:

Не знаю	Деятельность в этом направлении не начиналась	Есть некоторые достижения	Есть значительный прогресс	Полностью осуществлено в вузе	Всего
58	20	61	66	36	241
24%	8%	25%	27%	16%	100%

Удовлетворенность основных потребителей



Удовлетворенность системой работы с предприятиями и организациями составляет 68%. Вызывает недоумение большой процент (около 25%) опрошенных, затруднившихся ответить на данную группу вопросов.

Известно, что в университете используются различные методы оценки удовлетворенности внешних потребителей (организации и предприятия) качеством подготовки обучающихся, как прямые, так и косвенные:

- на выпускающих кафедрах создаются фонды отзывов предприятий и организаций по результатам производственных практик студентов, стажировок молодых специалистов, использования научных результатов и др.

- в отчетах ГИА представители сторонних организаций выражают мнение об уровне компетенций выпускников, сформированных в процессе обучения, отмечаются положительные тенденции, замечания и рекомендации.

На основе анализа отзывов потребителей выпускающими кафедрами вносятся изменения в содержание образования, т.е. изменений в учебные планы в части:

- пересмотра дисциплин вариативной части, курсов по выбору студентов;
- включения курсовых работ и проектов, пересмотр их тематик;
- пересмотра тематик выпускных квалификационных работ (ВКР);
- пересматривается содержание самостоятельной работы студентов;
- проводятся семинары и заседания кафедр, на которых рассматриваются замечания и рекомендации отчеты ГИА и др.

Конечно, в связи со сложившейся экономической ситуацией достаточно проблематично организовывать работу по мониторингу продвижения по службе и карьерного роста наших выпускников, но, тем не менее, выпускающим кафедрам рекомендуется создавать базы данных по выпускникам, содержащим не только сведения личного характера (адреса, контакты и пр.), но и сведения, касающиеся его трудовой деятельности, связываться с предприятиями и организациями по вопросам стажировок, трудоустройства выпускников, а также продвижения по службе. Кроме того, необходимо внедрять и использовать практику изучения деятельности региональных конкурентов, например, в области экономики и юриспруденции (маркетинговая разведка).

ВЫВОДЫ

Таким образом, по результатам анализа данных опроса можно сделать следующий вывод:

№	Аспекты деятельности	Удовлетворенность %
1.	Удовлетворенность научно-педагогических работников	76,2%
2.	Удовлетворенность обучающихся	69%
3.	Удовлетворенность работников предприятий и организаций	68%