

**АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ
«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ
В УФИМСКОМ ФИЛИАЛЕ ФИНУНИВЕРСИТЕТА»
2020-2022 ГГ.**

Москва, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ 2
2. ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УНИВЕРСИТЕТА 4

1. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Индексы удовлетворенности студентов Уфимского филиала качеством обучения в Финансовом университете представлены на **Рисунке 1**. В целом, можно отметить положительную динамику в оценках студентов.

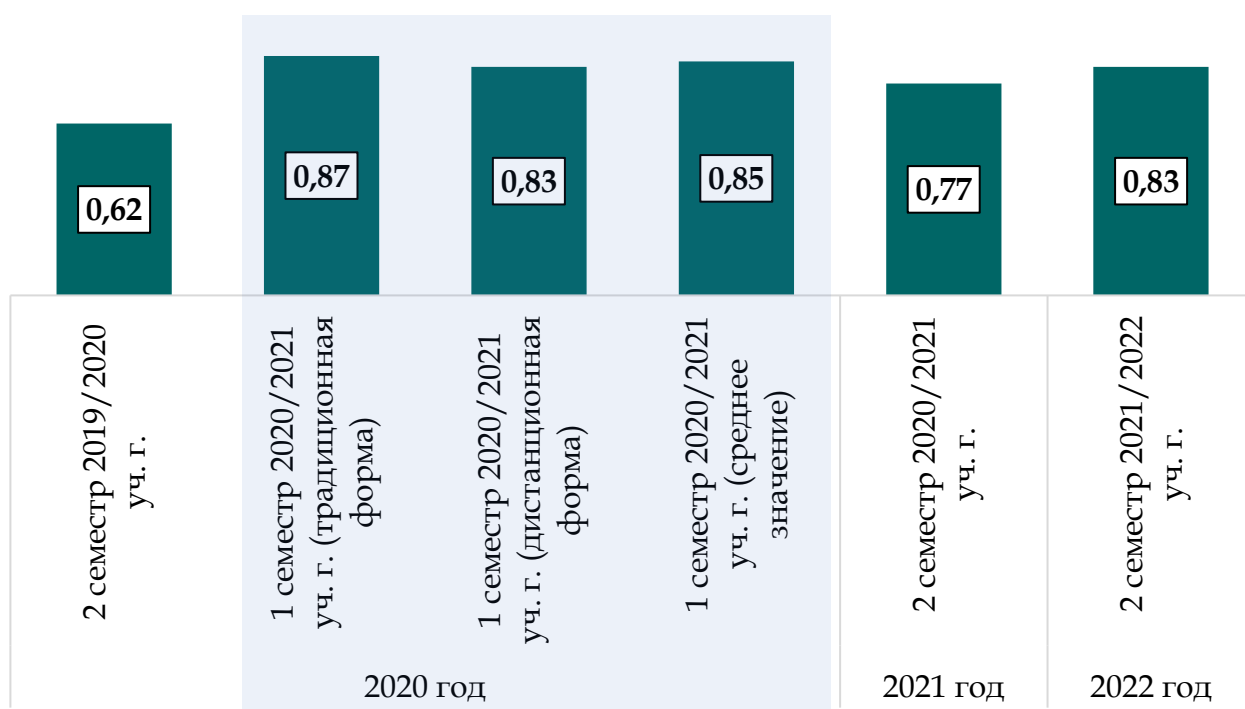


Рисунок 1. Индексы удовлетворенности студентов Уфимского филиала качеством обучения в Финансовом университете (с 2020 по 2022 гг)

Если рассматривать отдельные аспекты образовательного процесса, то стоит отметить, что **во 2 семестре 2021-2022 уч. г. уровень удовлетворенности студентов некоторыми аспектами стал на порядок выше, чем был в 1 семестре 2020-2021 уч. г. (Рисунок 2).**

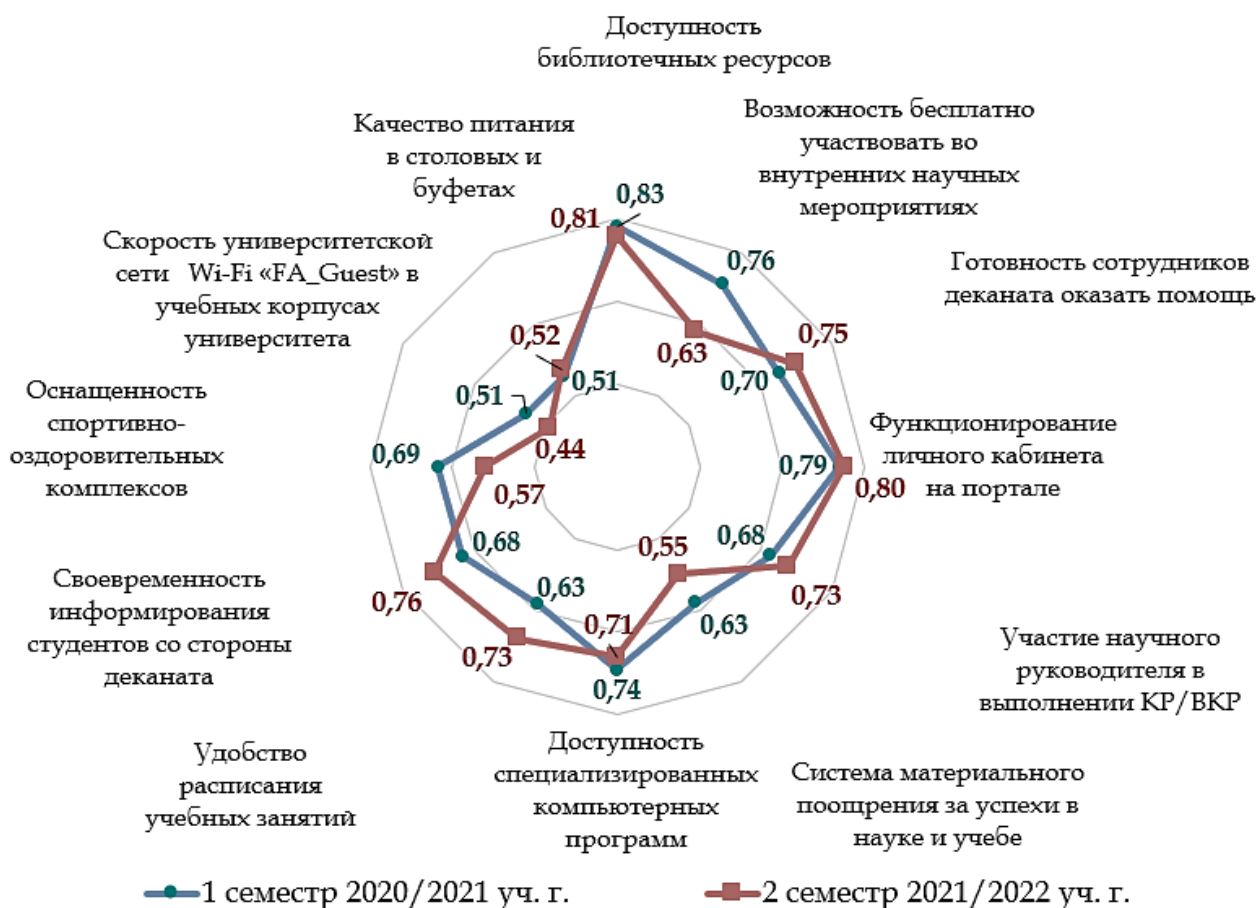
Наибольшую удовлетворенность студенты выражали относительно доступности библиотечных ресурсов. В 2020-2021 уч. г. индекс удовлетворенности составил 0,83, а в 2021-2022 уч. г. – 0,81.

Также в 2020-2021 уч. г. студенты отмечали функционирование личного кабинета на портале ИОП/ org.fa.ru (индекс удовлетворенности

составил 0,79), возможность бесплатно участвовать во внутренних научных мероприятиях (индекс удовлетворенности составил 0,76), доступность специализированных компьютерных программ (индекс удовлетворенности составил 0,74).

В 2021-2022 уч. г. также больше всего студенты были удовлетворены функционированием личного кабинета на портале ИОП/ org.fa.ru (индекс равен 0,80), своевременностью информирования студентов со стороны учебно-методических отделов (индекс равен 0,76) и готовностью сотрудников деканата оказать помощь (индекс равен 0,75).

Наименьшую удовлетворенность два учебных года подряд студенты выражали относительно качества питания в столовых и буфетах (индекс равен 0,61 в 2020-2021 уч. г. и 0,62 в 2021-2022 уч. г.) и скорости университетской сети Wi-Fi «FA_Guest» в учебных корпусах университета (индекс равен 0,61 в 2020-2021 уч. г. и 0,64 в 2021-2022 уч. г.).



ИСТОЧНИК: Учебно-научная социологическая лаборатория

Рисунок 2. Индексы удовлетворенности студентов Уфимского филиала аспектами образовательного процесса

2. ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ ФИНАНСОВОГО УНИВЕРСИТЕТА

Одним из инструментов определения успешности вуза является оценка уровня лояльности его студентов, которая выражается через готовность к рекомендациям образовательных услуг и возвращению за ними (Индекс NPS) *.

Динамика индекса лояльности студентов Уфимскому филиалу Финансового университета:

— 2020 г.: 45,4%;

— 2021 г.: 59,7%;

— 2022 г.: 63,3%

В 2020 году доля критиков Финансового университета составила 13,8%, сторонников – 59,2%. Нейтральную позицию заняли 27,1% обучающихся.

В 2021 году студенты филиала поставили более негативные оценки, так что доля критиков составила 18,1%, доля нейтралов = 33,5% и доля сторонников = 58,4%.

В 2022 году сторонниками Уфимского филиала Финансового университета стали более половины опрошенных студентов (61,4%). Группу нейтралов составили 30,8% обучающихся в филиале Финансового университета. В число критиков, в свою очередь, вошли 11,1% респондентов.

* Индекс NPS (Net Promoter Score) – показатель лояльности студентов университету. Студентам предлагается ответить на вопрос «Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение в Финансовом университете своим друзьям/ знакомым/ коллегам, желающим получить высшее образование?». В качестве ответа респонденту необходимо указать число от 0 до 10, где 0 – ни в коем случае не буду рекомендовать, а 10 – обязательно порекомендую. Согласно методике, обучающиеся делятся на три группы: «Критики», «Нейтралы» и «Сторонники». 9-10 баллов – сторонники (promoters) университета, 7-8 баллов – нейтральные студенты, 0-6 баллов – критики (detractors). Индекс рассчитывается как % сторонников – % критиков. Полученное значение может варьироваться от -100% до +100%.