

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по связям с общественностью  
воспитательной работе  
проф. О.М. Карпова  
2013 г.



СВОДНЫЙ ОТЧЕТ

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ  
«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН-2013»**

В соответствии с целями ФГБОУ ВПО «Ивановский государственный университет» в области качества в 2013 году было проведено 5 маркетинговых исследований, направленных на выявление удовлетворенности заинтересованных сторон:

- 1) качеством образовательного процесса (ОП 05);
- 2) качеством воспитательной работы (ОП 07);
- 3) качеством работы Приемной комиссии (ОП 04);
- 4) библиотечным обеспечением (ПП 05);
- 5) редакционно-издательской деятельностью (ПП 06).

В марте 2013 г. прошло анкетирование студентов 3 курса всех факультетов ИвГУ с целью оценки качества предоставления образовательных услуг. В исследование приняли участие 264 человека. В целом качеством обучения в ИвГУ довольны 31% опрошенных, скорее довольны, чем нет - 55%. Общая организация учебного процесса оценена студентами на «хорошо» (56%) и «удовлетворительно» (32%).

Качество подготовки по общегуманитарным и социально-экономическим дисциплинам, иностранному языку, общетеоретическим дисциплинам специальности/направления подготовки, а также в области компьютерных технологий и программного обеспечения оценено большинством респондентов на «4», а по дисциплинам специализации - на «5».

64% считают вполне достаточным количество профилирующих предметов. 42% респондентов полагают, что содержание читаемых курсов в основном соответствует требованиям современного рынка труда. По мнению 69% опрошенных, необходимый минимум практических занятий обеспечивается. Серьезную проблему, однако, представляет

организация производственной практики; неудовлетворенность ею выражают 42% студентов, отмечая часто формальный характер прохождения практики, несоответствие выполняемых заданий получаемой специальности, недостаточный контроль процесса со стороны университета.

Существующей системой поощрения за достижения в учебной, научной и общественной деятельности полностью удовлетворены лишь 30% третьекурсников, что явно свидетельствует о необходимости ее пересмотра.

Учебная нагрузка, по мнению большинства опрошенных (78%), вполне нормальная, обычная продолжительность подготовки к занятиям составляет около 3 часов в день. Незначительные учебные нагрузки позволяют совмещать учебу с работой, что регулярно делают 39% студентов, причем работа связана с получаемой специальностью у 32% из тех, кто имеет подработку.

Оценивая работу профессорско-преподавательского состава, студенты выразили удовлетворение умением преподавателей доходчиво объяснять материал, актуальностью предоставляемой информации, использованием на занятиях новых образовательных технологий. Особенно высоко ценится наличие у преподавателей практического опыта работы и готовность к обратной связи.

В целом на «хорошо» оценена многоплановая работа деканатов факультетов; единственное нарекание касалось системы информирования студентов о внеаудиторной деятельности. Взаимоотношения с преподавателями и учебно-вспомогательным составом считаются доброжелательными, с администрацией - сугубо официальными.

75% студентов не имеют представления о кредитно-модульном принципе обучения. 55% студентов не хотели бы полного перехода к балльно-рейтинговой системе оценки знаний. 84% опрошенных выражают недовольство по поводу невозможности заниматься по индивидуальным планам.

Усредненная оценка состояния учебных корпусов - «удовлетворительно», однако стоит отметить значительное расхождение оценок в зависимости от корпусов. Введение в эксплуатацию нового 6-го учебного корпуса, несомненно, будет во многом способствовать снижению напряженности по данному вопросу. Оснащенность учебных аудиторий также получила оценку «удовлетворительно». По мнению студентов, для успешного осуществления учебного процесса необходимо приобрести интерактивные доски и встроенные мультимедийные проекторы для лекционных аудиторий, лингафонные кабинеты для студентов языковых специальностей, современную фото- и видеотехнику для журналистов, новейшее программное обеспечение для студентов IT-направлений и рекламы, модернизированное лабораторное оборудование для физиков и химиков,

специализированные лаборатория для психологов, провести Wi-Fi в учебных корпусах и общежитиях, организовать центры оперативной печати во всех учебных корпусах и оборудовать зоны отдыха в коридорах. Многие студенты ратуют за введение контрольно-пропускного режима в учебных корпусах.

Среди методов совершенствования учебного процесса отмечены развитие академической мобильности, совершенствование образовательных программ в соответствии с требованиями современного работодателя, обеспечение современными учебно-методическими пособиями, расширение практики дистанционного обучения.

В качестве рекомендаций предложено усилить практическую составляющую преподаваемых дисциплин, осуществлять контроль за прохождением производственной и иных видов практик, вовлекать студентов в разработку образовательных программ, создать условия для участия студентов в научных конференциях и форумах всероссийского и международного уровня (в том числе с оплатой командировочных расходов), предоставить студентам возможность свободного выбора дисциплин и спецкурсов.

В мае 2013 года был проанкетирован 291 студент «средней ступени» (3 курс) на предмет их удовлетворенности воспитательной работой в вузе. 76% респондентов выразили свое одобрение, хотя отмечают во многом формализованный характер подобной деятельности.

86% студентов считают, что государственная молодежная политика должна реализовываться в воспитательной деятельности вуза, но 43% полагают, что за ее реализацию должен отвечать Профком студентов и аспирантов ИвГУ, и лишь 22% причисляют подобную деятельность к сфере ответственности отдела по воспитательной работе. В этой связи стоит отметить, что отдела по воспитательной работе как особого структурного подразделения в университете не существует.

Подавляющее большинство студентов (81%) считают необходимым участвовать в самоуправлении вуза через развитие различных студенческих объединений. 65% третикурсников готовы принять участие в волонтерских программах, а 54% - в молодежных социальных проектах. Данные факты свидетельствуют об активной жизненной позиции студентов ИвГУ.

Только чуть более половины респондентов считают эффективной работу заместителей деканов по воспитательной работе. Это заставляет задуматься о внедрении новых механизмов взаимодействия администрации вуза и студенчества.

Внеучебная деятельность в общежитиях оценена в среднем на «хорошо».

Результаты данного исследования вновь поднимают проблему эффективности информирования студентов. К сожалению, 74% опрошенных не знают о существовании в ИвГУ бесплатных спортивных секций, 96% не слышали о Центре психологической помощи, 78% - о «телефоне доверия», 41% - о Центре «Карьера»; 72% респондентов никогда не проходили лечение в санатории-профилактории, 67% не бывали в с/о лагере «Рубское озеро».

Как выяснилось, наиболее эффективным средством оповещения студенты считают социальные сети, а также помощь старост академических групп и преподавателей.

С целью анализа удовлетворенности пользователей имеющимися в ИвГУ библиотечно-информационными ресурсами сотрудниками университетской библиотеки совместно с Кафедрой общей социологии и феминологии было проведено анкетирование студентов 2-го и 3-го курсов дневного отделения, аспирантов и преподавателей всех факультетов. Общая численность респондентов составила 1155 человек.

Большинство читателей пользуются библиотечными изданиями, находящимися на абонементе, в читальных залах и кабинетных библиотеках факультетов. Интенсивность использования книжных и журнальных фондов составила 54,5%, что доказывает заинтересованность читателей в комплектовании библиотеки ИвГУ печатными изданиями.

Исследование выявило достаточно высокую потребность в электронных ресурсах; 68% респондентов ежедневно выходят в Интернет в поисках информации; у аспирантов этот показатель достигает 98%. Однако на библиотечные ресурсы выпадает в среднем только 14,7 посещений. Это свидетельствует о необходимости наполнения Электронной библиотеки полнотекстовыми изданиями, рекламирования электронных ресурсов вузовской библиотеки и обучения пользователей методам работы с электронными базами данных.

Потребность в проведении Wi-Fi составила 77,9% от количества респондентов, поскольку это облегчает выход к ресурсам со своих электронных устройств. Стоит подчеркнуть, что для вуза это представит значительную экономию средств на приобретение компьютерных пользовательских мест.

Средняя оценка библиотечных ресурсов составила 3,55 балла по традиционной 5-балльной шкале, несколько выше у аспирантов (3,8), несколько ниже у преподавателей (3,1). Для улучшения показателей необходимо пополнение фондов печатными и электронными ресурсами.

Цель процесса ПП 06 «Редакционно-издательская деятельность» - удовлетворение потребителей вуза учебной литературой и научными публикациями. Анализ удовлетворенности ведется на основании отзывов, в которых авторы монографий и/или учебно-методических пособий и ответственные редакторы сборников научных трудов дают развернутую оценку работы издательства и вышедшего в свет издания.

За 2013 год издательством «Ивановский государственный университет» был получен 31 отзыв с преобладающей оценкой «отлично», реже «хорошо». Единственный отзыв с оценкой «удовлетворительно» за качество печати рассмотрен, выводы сделаны и представлены ответственному редактору.

Об успешной работе издательства свидетельствуют и итоги участия книг в различных выставках и конкурсах. В отчетном году авторы 6 монографий и 3 учебных изданий стали лауреатами Всероссийского конкурса на лучшую научную книгу среди преподавателей вузов и научных сотрудников научно-исследовательских учреждений (Фонд развития отечественного образования, г. Сочи).

Результаты, достигнутые в ходе издательской деятельности, фиксируются в ежегодном отчете НИУ и докладываются директором на заседании редакционно-издательского совета ИвГУ, где дается оценка работы издательства. По итогам отчетного года деятельности издательства дана высокая оценка.

В исследовании «Качество работы Приемной комиссии», проводимом в форме электронного анкетирования на официальном сайте ИвГУ в июле-августе 2013 года, приняло участие 363 респондента. В основном это жители города Иванова и Ивановской области; большинство респондентов (72%) вошло в возрастную группу молодых людей 17-18 лет, потенциальных абитуриентов университета.

Вопросы анкеты касались удобства пользования разделом «Абитуриентам» официального университетского сайта. Интерфейс и расположение информации устраивают 74% опрошенных; 68% считают представленную в разделе информацию исчерпывающей.

Наиболее эффективным способом информирования абитуриенты считают сайт университета (33%), а также консультации Приемной комиссии (29%). Последний факт подтверждает необходимость круглогодичного функционирования Приемной комиссии и введения в штат работников университета постоянной ставки ответственного секретаря Приемной комиссии. Дни абитуриента также не потеряли своей актуальности, хотя их эффективность отметили лишь 21% респондентов.

Большинство абитуриентов подтвердили свое знакомство с основными документами, касающимися правил проведения приемной кампании и обращение к архивам Приемной комиссии за прошлые годы.

Исследования подобного рода необходимо проводить на системной основе для отслеживания динамики происходящих изменений.

**Начальник центра «Карьера»**



**Е.А. Шилова**