

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ
«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ
В ТУЛЬСКОМ ФИЛИАЛЕ ФИНУНИВЕРСИТЕТА»
1 СЕМЕСТР 2024/25 УЧ.Г.**

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

В период с 20 ноября по 20 декабря в Финансовом университете при Правительстве РФ была проведена волна мониторингового исследования «Удовлетворённость качеством образования в филиалах Финуниверситета» (УКО). В опросе приняли участие 322 студента бакалавриата и 18 – магистратуры.

РЕЗЮМЕ

Ключевые выводы по результатам исследования:

❖ **Индекс удовлетворенности** студентов Тульского филиала качеством обучения по своему направлению подготовки в Финансовом университете составляет **0,98*** (от 0 до 1) (повысился по сравнению с весенним замером 2022 года).

❖ **Индексы удовлетворенности** различными аспектами учебного процесса достаточно высокие (от 0,96 до 0,99).

❖ Студенты в большей степени **удовлетворены преподаванием многих дисциплин** (названо 82 дисциплины, среди лидеров «Экономическая теория» и «История России»).

❖ **Индекс лояльности** студентов Тульского филиала Финуниверситету **NPS = 94%** (что гораздо выше по сравнению с 2022 годом, где NPS = 67,2%), **направлению подготовки NPS = 93%**.

❖ **Более 95%** студентов испытывают гордость за то, что обучаются в Финансовом университете.

❖ **Более 94%** студентов «оставили бы всё как есть», то есть не стали бы менять вуз или направление подготовки.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ..... | 3 |
| 2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАЗЛИЧНЫМИ АСПЕКТАМИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА..... | 3 |
| 3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРЕПОДАВАНИЕМ ДИСЦИПЛИН | 4 |
| 4. ЛОЯЛЬНОСТЬ ФИНУНИВЕРСИТЕТУ | 6 |
| 5. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ ФИНУНИВЕРСИТЕТА..... | 10 |

* Полученные результаты здесь и далее будут представлены в форме простых нормированных индексов (от 0 до 1).

1. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Индекс удовлетворенности студентов Тульского филиала качеством обучения по своему направлению подготовки в Финансовом университете составляет 0,98 (весной 2022 года индекс был чуть ниже – 0,90) (Рисунок 1).

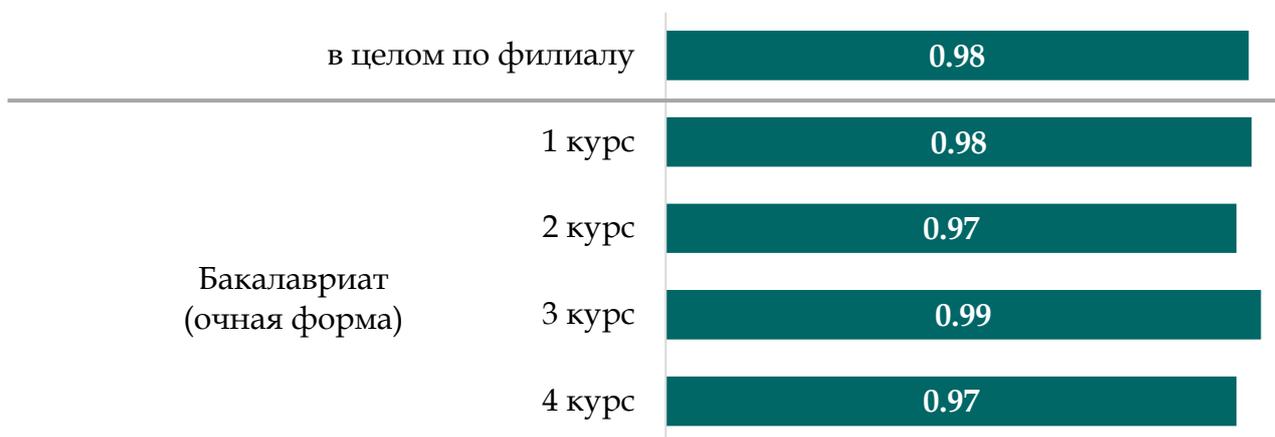


Рисунок 1. Индексы удовлетворенности студентов Тульского филиала качеством обучения в Финансовом университете, в целом, по уровням и курсам обучения

Индекс удовлетворенности качеством обучения в бакалавриате очной формы подготовки составляет 0,98, при этом наибольшую удовлетворенность качеством обучения испытывают студенты 3 курса ($I=0,99$). Студенты магистратуры выразили высокую удовлетворенность качеством обучения ($I=1,00$) (результаты не представлены на рисунке в связи с малой численностью опрошенных).

2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАЗЛИЧНЫМИ АСПЕКТАМИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

В целом студенты Тульского филиала удовлетворены различными аспектами учебного процесса Финансового университета (Таблица 1), однако у такого аспекта, как «Расписание учебных занятий» самый низкий индекс из представленных = 0,96. При сравнении индексов удовлетворенности по курсам бакалавриата заметно, что более других различными аспектами учебного процесса удовлетворены четверокурсники (индексы варьируются от 0,99 до 1,00) и первокурсники (индексы варьируются от 0,97 до 0,99). Более притязательными оказались третьекурсники: они также не совсем довольны расписанием учебных занятий ($I=0,93$), объёмом учебной нагрузки ($I=0,95$) и

практикоориентированностью дисциплин ($I=0,95$). Для студентов магистратуры все индексы оказались равны 1,00 (не представлены в таблице в связи с малой численностью опрошенных).

Таблица 1.

Индексы удовлетворенности студентов Тульского филиала различными аспектами учебного процесса в Финансовом университете, в целом, по уровням и курсам обучения

| | В целом по филиалу | Бакалавриат | | | |
|---|--------------------|-------------|--------|--------|--------|
| | | 1 курс | 2 курс | 3 курс | 4 курс |
| Теоретическая составляющая дисциплин | 0,99 | 0,98 | 0,98 | 0,98 | 0,99 |
| Соответствие учебных дисциплин запросам рынка труда | 0,98 | 0,98 | 0,96 | 0,97 | 0,99 |
| Интересный формат проведения семинарских занятий | 0,98 | 0,99 | 0,97 | 0,97 | 1,00 |
| Актуальность информации, полученной на занятиях | 0,98 | 0,98 | 0,97 | 0,96 | 0,99 |
| Объем учебной нагрузки | 0,97 | 0,97 | 0,97 | 0,95 | 1,00 |
| Практикоориентированность дисциплин | 0,97 | 0,98 | 0,96 | 0,95 | 0,99 |
| Расписание учебных занятий | 0,96 | 0,97 | 0,96 | 0,93 | 0,99 |

3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРЕПОДАВАНИЕМ ДИСЦИПЛИН

Рассматривая удовлетворенность качеством образования по дисциплинам, можем отметить, что в Тульском филиале студенты довольны многими дисциплинами – было указано 82 дисциплины. Удалось составить ТОП-10 чаще всего называемых дисциплин, лидирующими среди них являются «Экономическая теория» (71 упоминание) и «История России» (69 упоминаний) (Таблица 2).

Однако, всё же есть дисциплины, которыми студенты более всего не удовлетворены: было указано 12 дисциплин. Удалось составить ТОП-3 чаще всего называемых дисциплин, лидирующими среди них являются «Теория вероятности и математическая статистика» и «Физическая культура» (по 6 упоминаний).

Таблица 2.

Перечень наиболее часто указываемых дисциплин, которыми студенты Тульского филиала Финуниверситета удовлетворены или не удовлетворены больше всего в прошлом учебном году или этом семестре

| Дисциплины, которыми студенты Тульского филиала Финуниверситета ... | | | |
|---|-------------------|--|-------------------|
| удовлетворены больше всего | | НЕ удовлетворены больше всего | |
| <p>Теория управления Менеджмент Анализ данных Философия История России Экономическая теория Иностранный язык Математика Тренинг командообразования и групповой работы Практикум "Деловая презентация"</p> | | <p>Основы права История России Менеджмент финансовый и управленческий учёт Введение в специальность Инновации и цифровая трансформация бизнеса Статистика Физкультура Социология управления</p> | |
| Дисциплина | Кол-во упоминаний | Дисциплина | Кол-во упоминаний |
| Экономическая теория | 71 | Теория вероятности и математическая статистика | 6 |
| История России | 69 | Физкультура | 6 |
| Иностранный язык | 60 | Введение в специальность | 3 |
| Менеджмент | 58 | Инновации и цифровая трансформация бизнеса | 2 |
| Математика | 46 | История России | 2 |
| Философия | 35 | Основы права | 2 |
| Анализ данных | 24 | Менеджмент | 2 |
| Тренинг командообразования и групповой работы | 22 | Финансовый и управленческий учёт | 2 |
| Теория управления | 21 | Социология управления | 2 |
| Практикум "Деловая презентация" | 19 | | |

4. ЛОЯЛЬНОСТЬ ФИНУНИВЕРСИТЕТУ

Студенты Тульского филиала выражают очень высокий **индекс лояльности Финуниверситету** – **NPS=94%**** (весной 2022 года NPS=67%) (Рисунок 2). Стоит также отметить, что доля сторонников равна 94%, доля нейтралов – 5%. Критики в Тульском филиале в текущем замере отсутствуют (весной 2022 года их доля составляла 6%).

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение в Финуниверситете своим друзьям/знакомым/коллегам, желающим получить высшее образование?

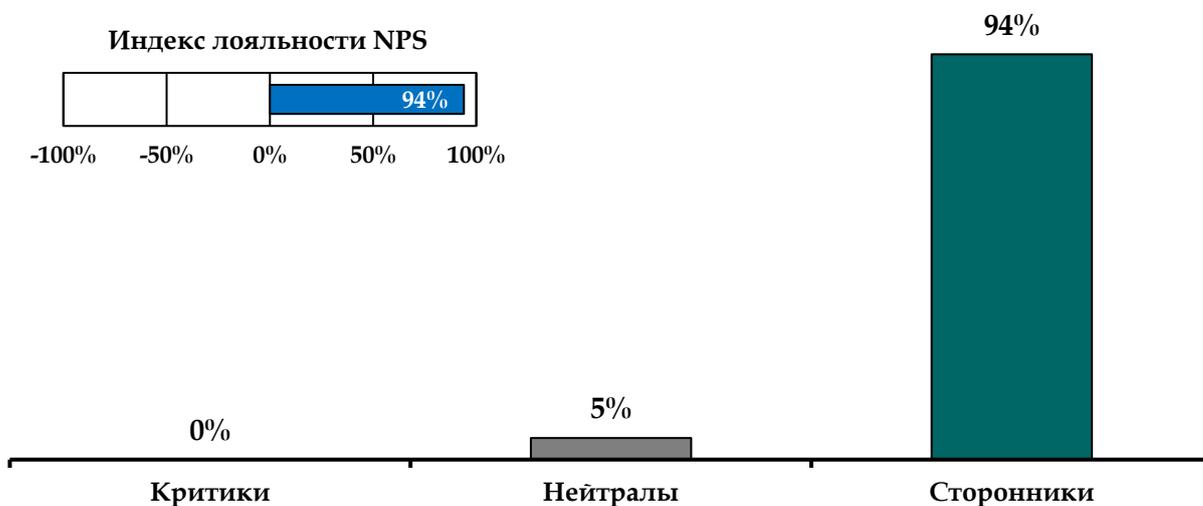


Рисунок 2. Индекс лояльности студентов Тульского филиала Финуниверситету

Готовность студентов Тульского филиала рекомендовать друзьям / знакомым / коллегам, желающим получить высшее образование, именно своё направление подготовки в Финансовом университете чуть ниже – **NPS=93%** (Рисунок 3). Связано это с наличием 1% критиков.

** Индекс NPS (Net Promoter Score) – показатель лояльности студентов университету. Студентам предлагается ответить на вопрос «Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение в Финуниверситете 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%.

Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение
ПО ВАШЕМУ НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ
своим друзьям/знакомым/коллегам, желающим получить
высшее образование?

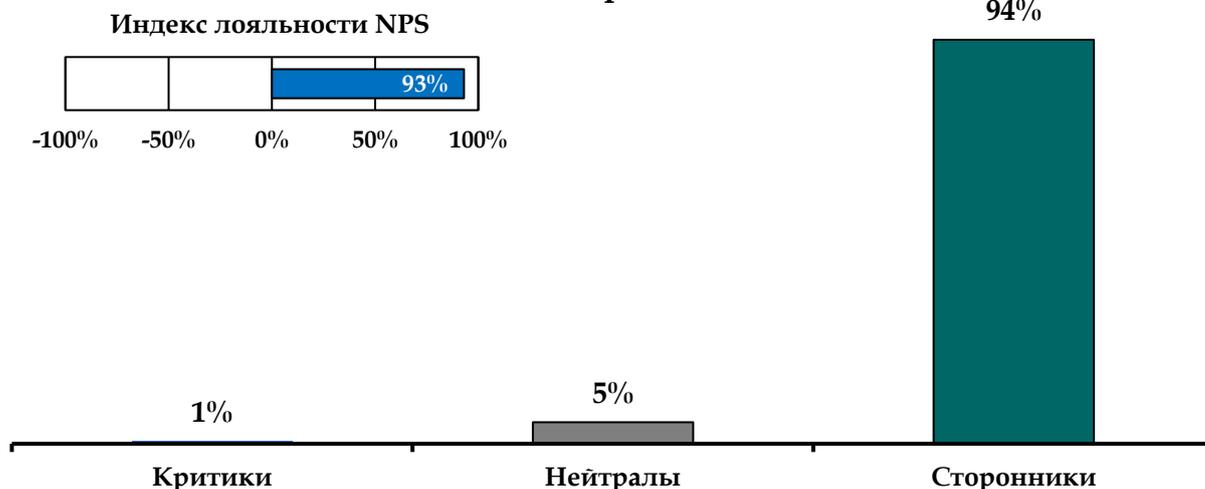


Рисунок 3. Индекс лояльности студентов Тульского филиала направлению подготовки в Финуниверситете

Индексы лояльности своему направлению подготовки и Финансовому университету в целом в зависимости от курса обучения бакалавриата студентов Тульского филиала представлены в Таблице 3. Самые низкие индексы лояльности направлению подготовки выражают студенты 2 и 4 курса (NPS = 88% и NPS = 89% соответственно), аналогично низкие и университету в целом: 2 курс бакалавриата – NPS = 92%; 4 курс – NPS = 88%. Самый высокий индекс лояльности своему направлению подготовки у третьекурсников – NPS = 97%, а вузу в целом – у студентов 1 курса – NPS = 99%.

Таблица 3.

Индексы лояльности студентов Тульского филиала Финансовому университету и своему направлению подготовки, по курсам обучения бакалавриата

| | Бакалавриат | | | | | | | |
|------------|------------------------|-------------|------------------------|-------------|------------------------|-------------|------------------------|-------------|
| | 1 курс | | 2 курс | | 3 курс | | 4 курс | |
| | Направление подготовки | Вуз в целом |
| Критики | 0% | 0% | 2% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Нейтралы | 4% | 1% | 8% | 6% | 3% | 2% | 11% | 12% |
| Сторонники | 96% | 99% | 90% | 93% | 97% | 97% | 89% | 88% |
| NPS | | | | | | | | |

Во время учебы студенты могут столкнуться с некоторыми проблемами, которые будут влиять на их удовлетворенность обучением и уровень лояльности вузу. Студенты Тульского филиала в большинстве своём заявляют об отсутствии проблем, но некоторые всё же указали на следующие проблемы:

- плохое преподавание конкретных профильных / непрофильных предметов – 3 упоминания;
- неудобное расписание (в том числе экзаменов, позднее размещение) – 2 упоминания;
- сложность обучения – 2 упоминания;
- сложности при подготовке к экзаменам – 1 упоминание;
- проблемы с инфраструктурой (неудобное расположение места занятий) – 1 упоминание;
- поверхностность, неприменимость получаемых знаний / неглубокие знания – 1 упоминание.

Более 95% студентов Тульского филиала (с той или иной степенью уверенности) ответили, что испытывают гордость за то, что обучаются в Финансовом университете (Рисунок 4). Более других разделяют подобное мнение студенты 1 и 3 курса бакалавриата ($I=0,98$) и студенты магистратуры ($I=0,99$).

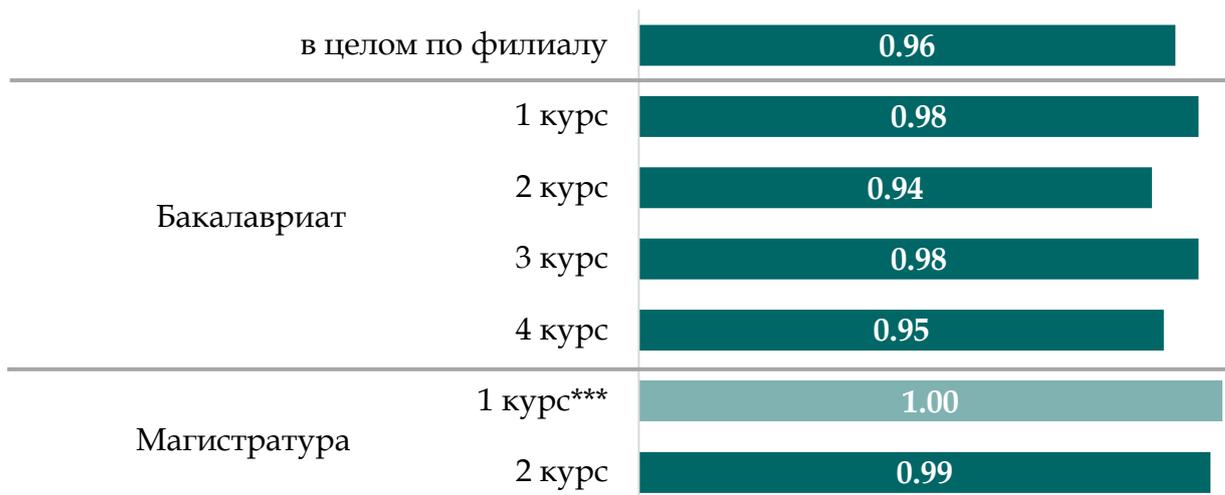


Рисунок 4. Индекс, рассчитанные на основе ответов на вопрос «Испытываете ли Вы гордость за то, что обучаетесь в Финансовом университете?», в целом, по курсам бакалавриата и магистратуры

Далее студентам был задан проективный вопрос – представить, что они вернулись в прошлое и **сделать заново выбор места и направления обучения** (Рисунок 5). В большинстве своём студенты Тульского филиала оставили бы всё как есть – 94,4%. Вторым по популярности ответом стал – «свой вуз, свой факультет, другое направление подготовки» – 2,7%.



Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос «Если бы Вам представилась возможность заново выбрать место обучения, то что бы Вы выбрали?»

Возможно сменил бы место обучения или направление подготовки почти каждый одиннадцатый второкурсник Тульского филиала (Таблица 4), причем 4% высказались именно о смене направления подготовки. По большей части не хотят изменений четверокурсники – 97% опрошенных оставили бы всё как есть.

*** Индекс нельзя считать репрезентативным, рассчитан на основании мнения 1 опрошенного.

Таблица 4.

Распределение ответов на вопрос «Если бы Вам представилась возможность заново выбрать место обучения, то что бы Вы выбрали?», по курсам обучения бакалавриата

| | Бакалавриат | | | |
|---|-------------|--------|--------|--------|
| | 1 курс | 2 курс | 3 курс | 4 курс |
| Оставил бы всё как есть | 94% | 91% | 95% | 97% |
| Свой вуз, свой факультет, другое направление подготовки | 2% | 4% | 3% | 2% |
| Другой вуз, свое направление подготовки | 2% | 2% | 1% | 0% |
| Свой вуз, другой факультет | 1% | 1% | 1% | 0% |
| Другой вуз, в другой стране | 0% | 0% | 0% | 2% |
| Другое | 0% | 1% | 0% | 0% |

5. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ ФИНУНИВЕРСИТЕТА

Корпоративные ценности – главные принципы и убеждения, которыми студенты и сотрудники вуза руководствуются в повседневной университетской жизни. В рамках исследования студенты оценили ряд суждений, отражающих соответствие поведения и разделяемых ценностей (Таблица 5). Высокие индексные значения рассчитаны для следующих суждений: «Я всегда вежлив и уважительно отношусь ко всем в университете» ($I=1,00$), «Я соблюдаю все нормы приличия в университете» ($I=0,99$) и «Я стремлюсь сохранить и укрепить положительный образ университета» ($I=0,99$). Самые низкие индексы получены по таким суждениям, как: «Я активно принимаю участие в научно-исследовательских мероприятиях, проектах университета, в создании чего-то нового» ($I=0,92$) и «Я активно принимаю участие в университетских мероприятиях, посвященных проблемам экологии» ($I=0,92$). Причем, самые низко оцененные ценности менее других разделяют студенты-третьекурсники бакалавриата (0,88 и 0,87 соответственно). Для студентов магистратуры все индексы оказались равны 1,00 (не представлены в таблице в связи с малой численностью опрошенных).

Таблица 5.

Корпоративные ценности, разделяемые студентами Тульского филиала, в целом, по уровням и курсам обучения

| | В целом по филиалу | Бакалавриат | | | |
|---|--------------------|-------------|--------|--------|--------|
| | | 1 курс | 2 курс | 3 курс | 4 курс |
| Я всегда вежлив и уважительно отношусь ко всем в университете | 1,00 | 1,00 | 0,99 | 0,99 | 1,00 |
| Я соблюдаю все нормы приличия в университете (например, не использовать нецензурную лексику в стенах университета) | 0,99 | 1,00 | 0,99 | 0,99 | 1,00 |
| Я стремлюсь сохранить и укрепить положительный образ университета | 0,99 | 1,00 | 0,97 | 0,99 | 1,00 |
| Я принимаю активное участие в сборах гуманитарной помощи военным, раненым, нуждающимся в медицинской технике, реализуемых университетом | 0,96 | 0,98 | 0,97 | 0,93 | 0,95 |
| Я регулярно посещаю профориентационные мероприятия, проводимые вузом (ярмарка вакансий, встречи с работодателями и т. д.) | 0,96 | 0,96 | 0,96 | 0,95 | 0,96 |
| Я принимаю активное участие в сборах гуманитарной помощи, реализуемых университетом (помощь животным, сиротам, домам престарелых) | 0,95 | 0,98 | 0,95 | 0,92 | 0,96 |
| Я активно принимаю участие во внеучебных досуговых, спортивных мероприятиях, сообществах | 0,94 | 0,97 | 0,93 | 0,91 | 0,96 |
| Я активно принимаю участие в научно-исследовательских мероприятиях, проектах университета, в создании чего-то нового | 0,92 | 0,95 | 0,92 | 0,88 | 0,92 |
| Я активно принимаю участие в университетских мероприятиях, посвященных проблемам экологии (сбор макулатуры, электроники и т. д.) | 0,92 | 0,95 | 0,90 | 0,87 | 0,93 |

Отчет подготовлен главным специалистом
 учебно-научной социологической лаборатории Кафедры социологии
 Факультета социальных наук и массовых коммуникаций
 Финансового университета при Правительстве Российской Федерации
Антонюк Валерией Павловной
 e-mail: VPAntonyuk@fa.ru