

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ
«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ
В КАЛУЖСКОМ 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 446 студента бакалавриата и 34 – магистратуры.

РЕЗЮМЕ

Ключевые выводы по результатам исследования:

❖ **Индекс удовлетворенности** студентов Калужского филиала **качеством обучения по своему направлению подготовки в Финансовом университете** составляет **0,88*** (от 0 до 1) (чуть понизился по сравнению с весенним замером 2022 года).

❖ **Индексы удовлетворенности различными аспектами учебного процесса** достаточно высокие (от 0,81 до 0,90).

❖ Студенты в большей степени **удовлетворены преподаванием многих дисциплин** (названо 76 дисциплин, среди лидеров «Математика» и «Менеджмент»).

❖ **Индекс лояльности** студентов Калужского филиала **Финуниверситету NPS = 48%** (что немного ниже по сравнению с 2022 годом, где NPS = 57%), **направлению подготовки NPS = 44%**.

❖ **Около 85% студентов испытывают гордость** за то, что обучаются в Финансовом университете.

❖ **78% 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.....	11

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

1. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Индекс удовлетворенности студентов Калужского филиала качеством обучения по своему направлению подготовки в Финансовом университете составляет 0,88 (весной 2022 года индекс был чуть выше – 0,89) (Рисунок 1).

	в целом по филиалу	0.88
Бакалавриат	1 курс	0.90
	2 курс	0.83
	3 курс	0.82
	4 курс	0.88
Магистратура	1 курс	0.96

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

Индекс удовлетворенности качеством обучения в бакалавриате очной формы подготовки составляет 0,86, при этом наибольшую удовлетворенность качеством обучения испытывают студенты 1 курса ($I=0,90$). Студенты магистратуры выразили высокую удовлетворенность качеством обучения ($I=0,96$).

2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАЗЛИЧНЫМИ АСПЕКТАМИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

В целом студенты Калужского филиала удовлетворены различными аспектами учебного процесса Финансового университета (Таблица 1), однако у такого аспекта, как «Расписание учебных занятий» самый низкий индекс из представленных = 0,81. При сравнении индексов удовлетворенности по курсам бакалавриата заметно, что более других различными аспектами учебного процесса удовлетворены первокурсники (индексы варьируются от 0,82 до 0,91) и четверокурсники (индексы варьируются от 0,77 до 0,91). Более притязательными оказались третьекурсники: они также не совсем довольны расписанием учебных занятий ($I=0,78$) и практикоориентированностью дисциплин ($I=0,77$). Для студентов

магистратуры все индексы оказались выше, чем для студентов бакалавриата (индексы варьируются от 0,94 до 0,98).

Таблица 1.

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

	В целом по филиалу	Бакалавриат				Магистратура
		1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	1 курс
Теоретическая составляющая дисциплин	0,90	0,91	0,85	0,86	0,91	0,98
Актуальность информации, полученной на занятиях	0,87	0,89	0,83	0,79	0,89	0,98
Соответствие учебных дисциплин запросам рынка труда	0,85	0,88	0,79	0,80	0,88	0,98
Практикоориентированность дисциплин	0,85	0,88	0,80	0,77	0,86	0,97
Интересный формат проведения семинарских занятий	0,84	0,84	0,83	0,80	0,86	0,97
Объем учебной нагрузки	0,83	0,82	0,84	0,79	0,84	0,94
Расписание учебных занятий	0,81	0,82	0,84	0,78	0,77	0,95

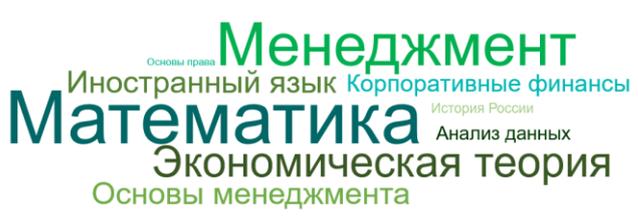
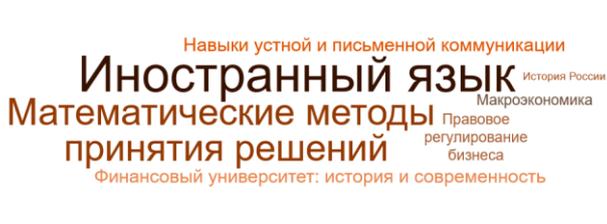
3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПРЕПОДАВАНИЕМ ДИСЦИПЛИН

Рассматривая удовлетворенность качеством образования по дисциплинам, можем отметить, что в Калужском филиале студенты довольны многими дисциплинами – было указано 76 дисциплин. Удалось составить ТОП-8 чаще всего называемых дисциплин, лидирующими среди них являются «Математика» (105 упоминаний) и «Менеджмент» (64 упоминания) (Таблица 2).

Однако, всё же есть дисциплины, которыми студенты более всего не удовлетворены: было указано 36 дисциплин. Удалось составить ТОП-5 чаще всего называемых дисциплин, лидирующими среди них являются «Иностранный язык» (24 упоминания) и «Математические методы принятия решений» (17 упоминаний).

Таблица 2.

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

Дисциплины, которыми студенты Калужского филиала Финуниверситета ...			
удовлетворены больше всего		НЕ удовлетворены больше всего	
			
Дисциплина	Кол-во упоминаний	Дисциплина	Кол-во упоминаний
Математика	105	Иностранный язык	24
Менеджмент	94	Математические методы принятия решений	17
Экономическая теория	61	Навыки устной и письменной коммуникации	9
Иностранный язык	50	Финансовый университет: история и современность	9
Основы менеджмента	50	Правовое регулирование бизнеса	7
Корпоративные финансы	45	Макроэкономика	7
Анализ данных	43	История России	5
История России	38		
Основы права	35		

4. ЛОЯЛЬНОСТЬ ФИНУНИВЕРСИТЕТУ

Студенты Калужского филиала выражают высокий **индекс лояльности Финуниверситету** – **NPS=48%**** (весной 2022 года NPS=57%) (Рисунок 2). Стоит также отметить, что доля сторонников равна 60%, доля нейтралов – 28%, доля критиков – 12%.

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

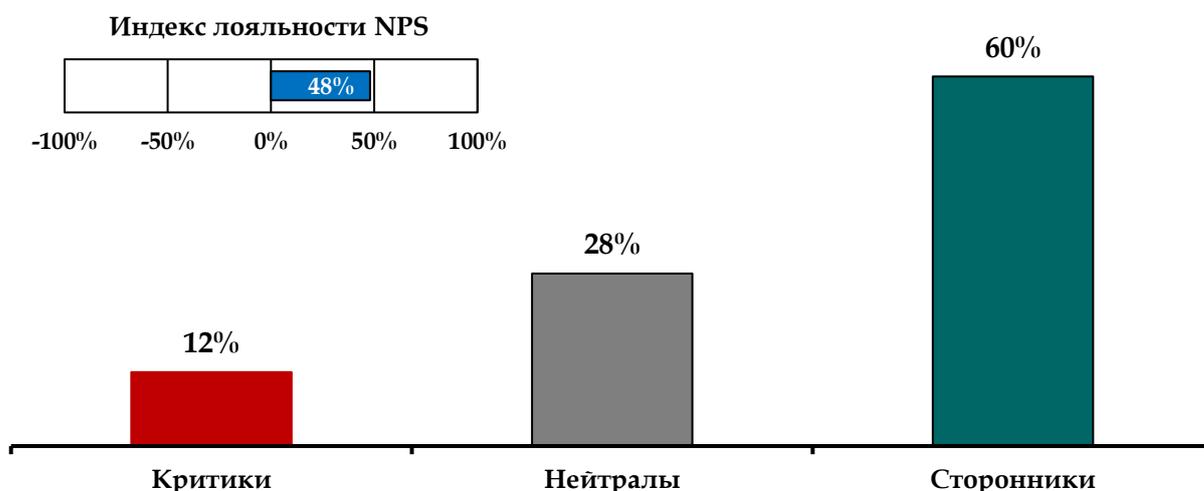


Рисунок 2. Индекс лояльности студентов Калужского филиала Финуниверситету

Готовность студентов Калужского филиала рекомендовать друзьям / знакомым / коллегам, желающим получить высшее образование, именно своё направление подготовки в Финансовом университете чуть ниже – **NPS=44%** (Рисунок 3). Связано это с наличием большей доли критиков (14%) и меньшей доли сторонников (58%).

** 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?**

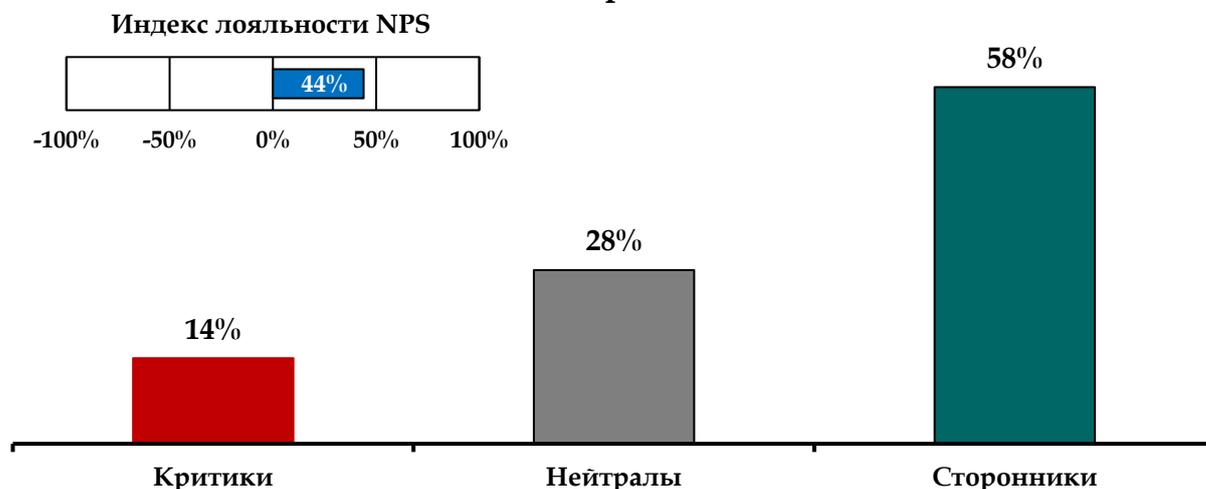


Рисунок 3. Индекс лояльности студентов Калужского филиала направлению подготовки в Финуниверситете

Индексы лояльности своему направлению подготовки и Финансовому университету в целом в зависимости от курса обучения бакалавриата студентов Калужского филиала представлены в Таблице 3. Самые низкие индексы лояльности направлению подготовки выражают студенты 2 и 3 курса бакалавриата (NPS = 25% и NPS = 22% соответственно), аналогично низкие и университету в целом: 2 курс бакалавриата – NPS = 24%; 3 курс – NPS = 28%. Самый высокий индекс лояльности своему направлению подготовки и вузу в целом у студентов 1 курса магистратуры – (NPS = 88% и NPS = 91% соответственно).

Таблица 3.

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

	Бакалавриат								Магистратура	
	1 курс		2 курс		3 курс		4 курс		1 курс	
	Направление подготовки	Вуз в целом								
Критики	8%	8%	21%	23%	24%	21%	14%	13%	0%	0%
Нейтралы	30%	28%	34%	32%	30%	30%	27%	29%	12%	9%
Сторонники	63%	65%	46%	47%	46%	49%	59%	60%	88%	91%
NPS										

Во время учебы студенты могут столкнуться с некоторыми проблемами, которые будут влиять на их удовлетворенность обучением и уровень лояльности вузу. Студенты Калужского филиала **указали на следующие проблемы:**

- устаревшее материально-техническое и программное обеспечение – 20 упоминаний;
- сложность обучения, высокая учебная нагрузка, сложность освоения материала – 9 упоминаний;
- плохое преподавание конкретных профильных / непрофильных предметов – 8 упоминаний;
- неудобное расписание – 6 упоминаний;
- сложности во взаимодействии с преподавателями, нехватка преподавателей – 5 упоминаний;
- нехватка практики (практических заданий на занятиях и практики как вида деятельности) – 5 упоминаний;
- несправедливая, непонятная система оценивания знаний студентов – 2 упоминания;
- жесткий контроль посещаемости и формальный подход к учету посещения занятий – 2 упоминания.

Около 85% студентов Калужского 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 первокурсники бакалавриата ($I=0,89$) и первокурсники магистратуры ($I=0,98$).

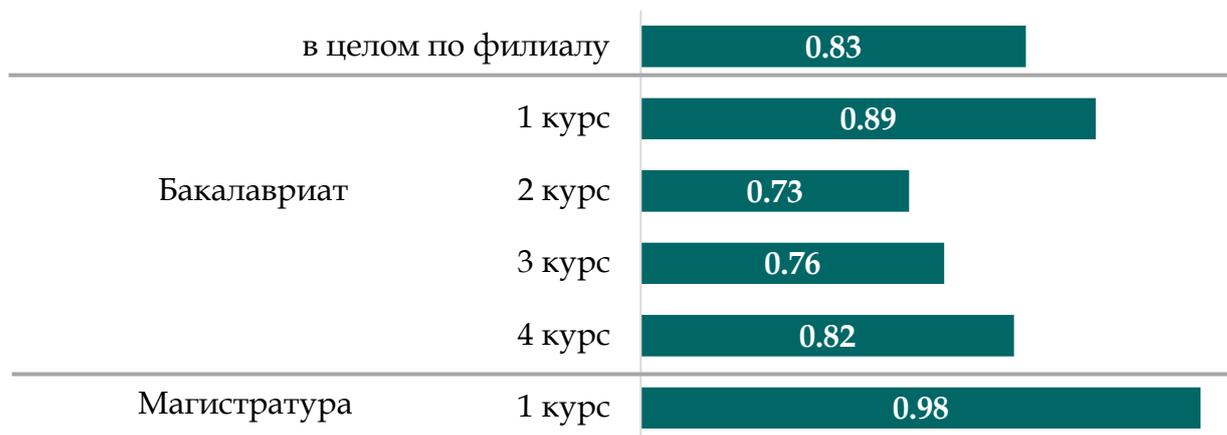


Рисунок 4. Индекс, рассчитанные на основе ответов на вопрос «Испытываете ли Вы гордость за то, что обучаетесь в Финансовом университете?», в целом, по курсам бакалавриата и магистратуры

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 Калужского филиала оставили бы всё как есть – 78%. Вторым по популярности ответом стал – «другой вуз, другое направление подготовки» – 7%, а третьим – «другой вуз, свое направление подготовки» – 5%. Следовательно, каждый седьмой студент не совсем доволен обучением в филиале и если бы была возможность, то выбрал бы другой вуз.

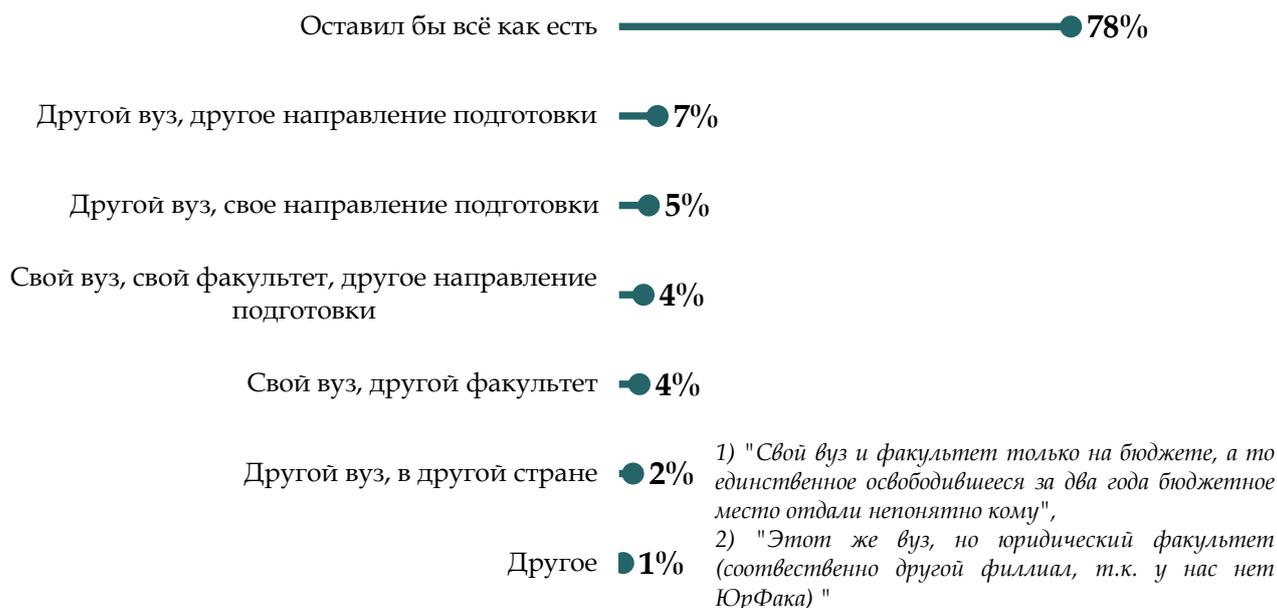


Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос «Если бы Вам представилась возможность заново выбрать место обучения, то что бы Вы выбрали?»

Возможно сменил бы место обучения или направление подготовки более четверти второкурсников, третьекурсников и четверокурсников Калужского филиала (Таблица 4), причем каждый пятый студент 2 и 3 курса высказались именно о смене вуза (23% и 21% соответственно). По большей части не хотят изменений первокурсники бакалавриата и магистратуры – 82% и 97% опрошенных оставили бы всё как есть.

Таблица 4.
Распределение ответов на вопрос «Если бы Вам представилась возможность заново выбрать место обучения, то что бы Вы выбрали?», по курсам обучения бакалавриата и магистратуры

	Бакалавриат				Магистратура
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	1 курс
Оставил бы всё как есть	82%	71%	74%	74%	97%
Свой вуз, свой факультет, другое направление подготовки	6%	4%	0%	6%	3%
Свой вуз, другой факультет	5%	1%	4%	4%	0%
Другой вуз, свое направление подготовки	3%	6%	8%	6%	0%
Другой вуз, другое направление подготовки	3%	13%	9%	7%	0%
Другой вуз, в другой стране	1%	4%	5%	2%	0%
Другое	1%	0%	1%	1%	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» ($I=0,96$), «Я соблюдаю все нормы приличия в университете» ($I=0,93$) и «Я стремлюсь сохранить и укрепить положительный образ университета» ($I=0,91$). Самые низкие индексы получены по таким суждениям, как: «Я принимаю активное участие в сборах гуманитарной помощи, реализуемых университетом (помощь животным, сиротам, домам престарелых)» ($I=0,58$) и «Я принимаю активное участие в сборах гуманитарной помощи военным, раненым, нуждающимся в медицинской технике, реализуемых университетом» ($I=0,56$). Причем, самые низко оцененные ценности менее других разделяют студенты-третьекурсники бакалавриата (0,46 и 0,45 соответственно).

Таблица 5.

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

	В целом по филиалу	Бакалавриат				Магистратура
		1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	1 курс
Я всегда вежлив и уважительно отношусь ко всем в университете	0,96	0,97	0,94	0,96	0,98	1,00
Я соблюдаю все нормы приличия в университете (например, не использовать нецензурную лексику в стенах университета)	0,93	0,94	0,89	0,91	0,95	1,00
Я стремлюсь сохранить и укрепить положительный образ университета	0,91	0,94	0,86	0,90	0,88	0,99
Я регулярно посещаю профориентационные мероприятия, проводимые вузом (ярмарка вакансий, встречи с работодателями и т. д.)	0,68	0,70	0,55	0,67	0,73	0,80
Я активно принимаю участие во внеучебных досуговых, спортивных мероприятиях, сообществах	0,65	0,74	0,52	0,60	0,60	0,80
Я активно принимаю участие в университетских мероприятиях, посвященных проблемам экологии (сбор макулатуры, электроники и т. д.)	0,60	0,68	0,49	0,50	0,61	0,84
Я активно принимаю участие в научно-исследовательских мероприятиях, проектах университета, в создании чего-то нового	0,60	0,63	0,52	0,50	0,62	0,82
Я принимаю активное участие в сборах гуманитарной помощи, реализуемых университетом (помощь животным, сиротам, домам престарелых)	0,58	0,64	0,53	0,46	0,59	0,75
Я принимаю активное участие в сборах гуманитарной помощи военным, раненым, нуждающимся в медицинской технике, реализуемых университетом	0,56	0,63	0,48	0,45	0,57	0,74

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