МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

О Т Ч Е Т
о результатах мониторинга удовлетворенности потребителей и персонала за 2022 год

Новосибирск 2023 г.

1. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Мониторинг удовлетворенности потребителей в Новосибирском государственном техническом университете проводился в соответствии с регламентом мониторинга удовлетворенности потребителей и персонала в Новосибирском государственном техническом университете.

1.1. Удовлетворенность студентов

В 2022 году опрос был проведен на 10-ти факультетах (РЭФ, ФЛА, ФМА, ФТФ, ФЭН, МТФ, АВТФ, ФБ, ФГО, ФПМИ).

Студентам была предложена разработанная ранее анкета, включающая вопросы по 9-ти категориям:

- Удовлетворенность процедурой поступления в ВУЗ;
- Удовлетворенность обучением и процедурой аттестации по результатам обучения;
- Удовлетворенность качеством работы студенческих служб;
- Удовлетворенность общежитиями;
- Удовлетворенность питанием;
- Удовлетворенность качеством работы библиотек;
- Удовлетворенность качеством работы терминальных классов;
- Удовлетворенность инфраструктурой;
- Удовлетворенность медицинским обслуживанием и услугами профилактория.

Оценка Удовлетворенности проводилась по пятибальной шкале, где 0- полностью не удовлетворен, а 5 полностью удовлетворен. Результаты анкетирования, а также перечень кодов направлений подготовки, студенты которых приняли участие в опросе, приведены в Приложении 1.

1.1.1. Удовлетворенность процедурой поступления в ВУЗ

Данный критерий набрал наибольший балл, однако ряд респондентов обратил внимание на недостаточность информации о вузе и реализуемых в НГТУ направлениях подготовки при поступлении.

1.1.2. Удовлетворенность обучением и процедурой аттестации по результатам обучения

Соответствует необходимому уровню. Большинство опрошенных удовлетворены процессом обучения и проведения промежуточной аттестации. Выявлены недостатки в организациисамостоятельной работы в ВУЗе.

Рекомендуется деканам факультетов рассмотреть возможность выделения дополнительных помешений для самостоятеьной работы студентов.

1.1.3. Удовлетворенность качеством работы студенческих служб

Соответствует неоходимому уровню. Более 50% процентов удовлетворены работой как служб, так и деканатов. Деканам ФЛА и ФБ следует обратить внимание на работу сотрудников деканатов. При необходимости, организовать обучение методистов.

1.1.4. Удовлетворенность общежитиями

Соответствует неоходимому уровню. Деканам ФГО и ФПМИ проконтролировать процесс заселения студентов в общежития, директору студенческого городка разработать, согласовать мероприятия для улучшения качества проживания студентов.

1.1.5. Удовлетворенность питанием

Соответствует неоходимому уровню. Наибольшее недовольство вызвала ценовая политика пунктов питания.

1.1.6. Удовлетворенность качеством работы библиотек

Соответствует неоходимому уровню. Имеется частичное недовольство наличием специализированных журналов. Директору библиотеки провести анализ и разработать предложения по совершенствованию библиотечного фонда.

1.1.7. Удовлетворенность качеством работы компьютерных классов

Соответствует необходимому уровню. Декану ФГО обратить внимание на работу компьютерных классов, провести анализ неоходимого ПО для самостоятельной работы студентов и доустановить в классах наиболее востребованные программы.

1.1.8. Удовлетворенность инфраструктурой

Соответствует неоходимому уровню. Есть незначительные замечания студудентов по безопасности в пределах университета.

1.1.9. Удовлетворенность медицинским обслуживанием и услугами профилактория

Низкий показатель удовлетворенности наблюдается на факультетах с большой долей студентов, обучающихся за счет собственных средств. Это объясняется тем, что более 70% респондентов этих факультетов не смогли оценить деятельнось медицинских услуг профилактория, т.к. ни когда ими не пользовались. Так же наблюдается высокая потребность в услугах профилактория среди бюджетных студентов при ограниченном количестве мест. Рекомендуется рассмотреть увеличение количества мест в профилактории.

1.2. Удовлетворенности работодателей студентами-выпускниками

В 2022 году был проведен опрос работодателей с целью выяснения их удовлетворенности студентами и выпускниками НГТУ, а также анализ компетенций предъявляемых к молодым специалистам и потребностям рынка труда.

Этапы проведения исследования:

1. разработка и согласование макета формы сбора данных;

2. определение компаний-респондентов и проведение опроса;
3. интерпретация и анализ данных.

В ходе проведения исследования респонденты должны были ответить на следующие тематические блоки:

– удовлетворенность работодателей подготовкой выпускников НГТУ.

– компетенции, предъявляемые к заявленным выпускникам работодателями;

– трудности, возникающие при трудоустройстве студентов на интересующие их вакансии.

Респондентами стали работодатели, пользующиеся услугами центра карьеры и трудоустройства НГТУ. Порядок заполнения анкеты работодателями разъяснялся в устной форме сотрудниками центра карьеры и трудоустройства НГТУ.

Было опрошено 97 компаний, проведен мониторинг компетенций по вакансиям и получена от работодателей информация по 2158 имеющимся вакансиям.

Основываясь на полученных данных, был проведен анализ рынка труда. Лидирующую позицию занимают технические специальности, поэтому на первом месте по востребованности сфера производства. Затем идет сфера информационных технологий и интернет. Близкие позиции занимают сферы оптовая, розничная торговля и маркетинговые услуги. Наименьшее количество вакансий на сегодняшний день в сферах государственного управления, социальных услуг и финансовой деятельности, что свидетельствует о некоторой перенасыщенности рынка специалистами данного профиля.

Затем была проанализирована степень удовлетворенности работодателей работой студентов и выпускников НГТУ по пятибалльной шкале (Рис.1).

Рис.1. Данные об уровне удовлетворенности компаний работой студентов и выпускников НГТУ

Можно сделать вывод о том, что в более половины работодателей оценивают уровень выпускников НГТУ на «отлично». В 30% компании-респонденты считают, что студенты показывают уровень близкий к отметке «хорошо». И лишь малая часть работодателей оценивают студентов и выпускников на «удовлетворительно».

Также был проведен анализ востребованности компетенций, которые предъявляются работодателями к студентам и выпускникам НГТУ (Рис. 2). С этой целью опрашивались руководители высшего и среднего звена предприятий и организаций города Новосибирск на предмет того, какими знаниями, умениями и навыками должны обладать выпускники.

Рис. 2. Данные, полученные в ходе исследования компетенций, предъявляемых работодателями к студентам и выпускникам НГТУ

Как показал проведенный анализ, в первую очередь работодателя интересуют личностные качества нанимаемого сотрудника. Среди них на лидирующих позициях такие компетенции как стрессоустойчивость, коммуникабельность, самостоятельность и ответственность. А затем уже работодателя интересуют компетенции отображающие знания и умения по

интересующей их специализации.

Несомненно, лидирует наличие опыта работы по специальности (9% из упомянутых компетенций), что демонстрирует рис. 2. Это связано с тем, что подавляющее большинство работодателей не заинтересовано в трате дополнительных средств для подготовки или переквалификации нанимаемых специалистов, предпочитая заполнять вакансии выпускниками, которые уже имеют не только теоретические, но и практические навыки работы по профилю полученной специальности. При этом целый ряд работодателей предоставляет будущим соискателям возможность получить необходимые практические навыки в процессе прохождения стажировки или практик.

Помимо этого работодатели отметили, что студенты и выпускники технических специальностей должны знать и уметь пользоваться представленным следующими программами: AutoCAD, Kompas 3-D-2D; MathCAD; Linux; 1С:Предприятие 8; Access и т.д.

Также компании-респонденты определили приоритетность владения студентами техническими знаниями (Рис. 3).

Рис.3. Результаты опроса работодателей о приоритетности технических знаний, которыми должны владеть студенты

По результатам исследования можно сделать вывод о том, что компании ждут от студентов приоритетное владение техническими знаниями в части умения чтения чертежей, знания специфики электрооборудования и базовых

знаний в сфере схемотехники.

Резюмировав все вышесказанное, можно сказать о том, что работодатели в большей части удовлетворены работой студентов, при этом они определяют ключевые компетенции, которыми должен владеть студент и выпускник НГТУ, а также выделяют ряд тематических блоков знаний, которые должен уметь применять на практике студент и выпускник.

В целом уровень подготовки выпускников НГТУ соответствует требованиям работодателей, а сами выпускники являются конкурентоспособными на рынке труда.

2. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Было проведено измерение удовлетворенности ППС и персонала университета. Для этого была разработана Анкета исследования удовлетворенности ППС и сотрудников НГТУ, включающая в себя 19 вопросов, где сотруднику предоставлялась возможность оценить степень удовлетворенности по каждому из предложенных вопросов и их значимость для себя.

Итоговые результаты измерения удовлетворенности персонала университета представлены в Приложении 2 и Приложении 3.

Так, следует отметить, что наиболее высокая оценка удовлетворенности персонала НГТУ по критериям: «доступность руководителей и поддержание активного диалога с ними» - 0,87, «делегирование полномочий руководителей в соответствии с возложенной на сотрудника ответственностью» - 0,81.

Наиболее низкие оценки удовлетворенности по следующим критериям: «существующая социальная поддержка» - 0,59, «система распределения средств на оплату труда» - 0,61, «организация системы питания» - 0,67.

На факультетах коэффициент удовлетворенности персонала варьируется в диапазоне от 0,70 (ФМА, АВТФ) до 0,80 (РЭФ). При этом минимальное значение оценки удовлетворенности по критерию «организация системы питания» - 0,59 (ФЭН), максимальное значение оценки по критерию «состояние донесения до персонала общих целей университета и кафедры» - 0,92 (ФТФ), а также по критерию «доступность руководителей и поддержание активного диалога с ними» - 0,90 (ФЭН).

Результаты данного исследования передаются первому проректору и деканам факультетов для анализа и принятия решения по улучшению процесса «Управление персоналом».

Рекомендации по улучшению

Исходя из результатов измерения удовлетворенности персонала НГТУ, определены следующие области для улучшения (максимальный разрыв между значимостью предложенных критериев для персонала и их удовлетворенностью):

- Система распределения средств на оплату труда – 0, 99
- Социальная поддержка – 0,89

- Ресурсное обеспечение учебного процесса – 0,75
- Стратегия развития университета – 0,58
- Условия организации труда и оснащения рабочих мест – 0,57.

Однако, при анализе результатов измерения удовлетворенности персонала на факультетах университета, разность значений между значимостью критерия для сотрудников и их удовлетворенностью варьировалась в диапазоне от min 0,69 (РЭФ) до max 2,08 (ФЭН). Таким образом, были определены шесть основных областей для введения улучшений:

- Ресурсное обеспечение учебного процесса – 2,08 (max ФЭН)
- Система распределения средств на оплату труда – 2,02 (max ФГО)
- Организация системы питания – 1,59 (max ФЭН)
- Условиями организации труда и оснащения рабочих мест – 1,37 (max ФМА)
- Стратегия развития университета – 1,34 (max ФМА)
- Организация обмена опытом и знаниями между коллегами – 1,09 (max ФЭН).

Приложение 1.

Сводная таблица удовлетворенности студентов по факультетам НГТУ

Наименование раздела	**Комплексный коэффициент удовлетворенности студентов/ Оценка по вопросам критерия**										
	АВТФ	РЭФ	ФТФ	МТФ	ФБ	ФГО	ФМА	ФЭН	ФПМИ	ФЛА	среднее
Удовлетворенность процедурой поступления в ВУЗ;	3,9	4,1	4,1	4,1	4,4	4,1	4,4	3,8	4	4,1	4,1
Удовлетворенность обучением и процедурой аттестации по результатам обучения;	2,9	3	3,2	3	4,8	2,4	3,5	2,9	3,3	3,5	3,3
Удовлетворенность качеством работы студенческих служб;	3,9	3,9	3,3	3,9	2,7	3,2	4,4	3,2	3,4	3,6	3,6
Удовлетворенность общежитиям;	3,3	3,3	3,3	3,4	2,9	1,6	4,8	2,5	1,8	3,3	3
Удовлетворенность питанием;	3,3	3,4	3,8	3,1	3	2,7	3,4	3	2,8	3,2	3,2
Удовлетворенность качеством работы библиотек;	4	3,9	4,3	3,8	3,6	3,4	4,3	3,6	3,4	4,2	3,9
Удовлетворенность качеством работы терминальных классов;	4,1	4,3	4,5	4,2	3,4	2,9	4,1	3,8	4	4,6	4
Удовлетворенность инфраструктурой;	4,1	4,1	4,5	3,8	3,6	3,8	4,4	3,7	3,6	4,2	4
Удовлетворенность медицинским обслуживанием и услугами профилактория	2,7	2,5	2,8	2,3	1,8	1,5	3,2	2	2	2,9	2,4

Перечень кодов направлений подготовки, студенты которых приняли участие в опросе

Факультет	Коды направлений подготовки
АВТФ	09.03.01, 09.03.02, 09.03.03, 09.03.04, 09.04.01, 09.04.03, 09.04.04, 09.06.01, 10.03.01, 10.04.01, 10.05.03, 12.03.01, 12.03.04, 12.04.01, 12.04.04, 12.06.01, 27.03.04, 27.06.01
МТФ	15.03.02, 15.03.04, 15.03.05, 15.03.06, 15.04.05, 15.06.01, 18.03.01, 18.03.02, 18.04.01, 18.06.01, 22.03.01, 22.04.01, 22.06.01, 23.03.03, 28.03.02, 29.03.04
РЭФ	03.06.01, 11.03.01, 11.03.02, 11.03.03, 11.03.04, 11.04.01, 11.04.02, 11.04.03, 11.04.04, 11.06.01, 12.06.01, 13.06.01, 28.03.01, 28.04.01
ФБ	19.03.04, 38.03.01, 38.03.02, 38.03.05, 38.04.01, 38.04.02, 38.05.01, 38.06.01
ФГО	37.03.01, 37.04.01, 37.06.01, 39.03.01, 39.04.01, 41.03.01, 41.04.01, 44.04.01, 44.06.01, 45.03.01, 45.03.02, 45.04.01, 47.06.01
ФЛА	01.06.01, 05.03.06, 05.06.01, 15.03.03, 15.04.03, 16.03.01, 16.04.01, 17.05.01, 20.03.01, 20.04.01, 24.03.03, 24.03.04, 24.04.03, 24.04.04, 24.05.07, 24.06.01, 25.03.01, 25.04.01, 27.04.04
ФМА	13.03.02, 13.04.02, 13.06.01, 15.04.04, 27.04.04
ФПМИ	01.03.02, 01.04.02, 01.06.01, 02.03.03, 02.04.03, 09.06.01
ФТФ	03.03.02, 03.04.02, 03.06.01, 12.03.02, 12.03.03, 12.03.05, 12.04.02, 12.06.01, 16.03.01, 16.03.01, 16.04.01, 16.06.01, 55.05.03
ФЭН	13.03.01, 13.03.02, 13.04.01, 13.04.02, 13.06.01, 20.03.01, 20.04.01

Приложение 2.

Результаты оценки удовлетворённости персонала НГТУ

№	Вопрос анкеты	Среднее значение удовлетворённости (G_j)	Оценка (Q_j)	Среднее значение значимости (q_j)	Весовой коэффициент ($q_{весj}$)	Коэффициент удовлетворённости по критерию (k_j)
Насколько Вы удовлетворены:						
1.	Стратегией развития университета?	3,73	0,75	4,31	0,0254	0,019
2.	Работой административных подразделений:	3,78	0,75	4,02	0,4436	0,339
2.1	*- бухгалтерия*	4,11	0,82	4,29	0,0253	0,021
2.2	*- ПФО*	3,81	0,76	4,03	0,0230	0,017
2.3	*- общий отдел*	4,08	0,82	3,98	0,0234	0,019
2.4	*- учебное управление*	3,76	0,75	4,09	0,0241	0,018
2.5	*- библиотека*	4,32	0,86	4,36	0,0267	0,022
2.6	*- отдел кадров*	4,44	0,89	4,32	0,0254	0,023
2.7	*- ЦИУ*	3,88	0,78	4,19	0,0247	0,019
2.8	*- отдел научных исследований*	3,37	0,67	4,95	0,0233	0,016
2.9	*- контрактная служба*	3,00	0,60	3,32	0,0195	0,012
2.10	*- ОПКВК (аспирантура, докторантура)*	4,02	0,80	4,29	0,0253	0,020
2.11	*- ОНИРС*	3,87	0,77	3,97	0,0234	0,018
2.12	*- отдел оперативного снабжения*	3,40	0,68	3,90	0,0230	0,016
2.13	*- отдел охраны труда*	3,54	0,71	3,76	0,0221	0,016
2.14	*- издательско-полиграфический комплекс*	4,41	0,88	4,32	0,0254	0,022
2.15	*- управление международного сотрудничества*	3,75	0,75	4,03	0,0237	0,018
3.	Доступностью руководителей для Вас и поддержанием активного диалога с ними:	4,35	0,87	4,42	0,1301	0,113
3.1	*Ректор*	3,97	0,79	4,08	0,0240	0,019
3.2	*Проректоры*	4,22	0,84	4,32	0,0254	0,021
3.3	*Декан*	4,41	0,88	4,48	0,0264	0,023
3.4	*Заведующий кафедрой*	4,66	0,93	4,72	0,0278	0,026
3.5	*Начальник отдела*	4,51	0,90	4,50	0,0265	0,024
4.	Делегированием полномочий руководителей Вам в	4,06	0,81	4,20	0,0247	0,020

	соответствии с возложенной на Вас ответственностью?					
5.	Состоянием донесения до Вас общих целей университета и кафедры/отдела?	3,98	0,80	4,06	0,028	0,020
6.	Доступностью необходимой Вам информации?	3,96	0,79	4,29	0,0253	0,020
7.	Ресурсным обеспечением учебного процесса?	3,60	0,72	4,35	0,0256	0,018
8.	Системой распределения средств на оплату труда?	3,14	0,63	4,13	0,0243	0,015
9.	Условиями организации труда и оснащения рабочих мест?	3,56	0,71	4,13	0,0243	0,017
10.	Системой оценки работников на местах?	3,46	0,69	3,93	0,0231	0,016
11.	Системой повышения квалификации?	3,48	0,70	3,99	0,0235	0,016
12.	Уровнем организационной культуры?	3,53	0,71	3,90	0,0230	0,016
13.	Организацией системы питания?	3,20	0,64	3,64	0,0214	0,014
14.	Существующей социальной поддержкой?	2,86	0,57	3,75	0,0221	0,013
15.	Организацией обмена опытом и знаниями между коллегами?	3,61	0,72	4,06	0,0239	0,017
16.	Использованием ваших идей и предложений?	3,66	0,73	3,90	0,0230	0,017
17.	Поддержкой инициативы, исходящей от Вас?	3,73	0,75	3,90	0,0230	0,017
18.	Методами и подходами вовлечения Вас в совершенствование работы:	3,70	0,74	3,90	0,0459	0,034
18.1	*университета*	3,47	0,69	3,76	0,0221	0,015
18.2	*кафедры/отдела*	3,93	0,79	4,05	0,0238	0,019
19.	Качеством нормативных документов университета?	3,54	0,71	3,93	0,0231	0,016
Комплексный коэффициент удовлетворённости по всем критериям						0,762

Приложение 3.

Области для улучшения по критериям удовлетворённости персонала НГТУ

№	Вопрос анкеты	Среднее значение удовлетво-рённости (G_j)	Среднее значение значимости (q_j)	Разность между средними значениями значимости и удовлетворённости по критерию
Насколько Вы удовлетворены:				
1.	Стратегией развития университета?	3,73	4,31	-0,58
2.	Работой административных подразделений:			
2.1	*- бухгалтерия*	4,11	4,29	-0,18
2.2	*- ПФО*	3,81	4,03	-0,09
2.3	*- общий отдел*	4,08	3,98	0,1
2.4	*- учебное управление*	3,76	4,09	-0,33
2.5	*- библиотека*	4,32	4,36	-0,04
2.6	*- отдел кадров*	4,44	4,32	0,12
2.7	*- ЦИУ*	3,88	4,19	-0,31
2.8	*- отдел научных исследований*	3,37	4,95	-0,58
2.9	*- контрактная служба*	3,00	3,32	-0,32
2.10	*- ОПКВК (аспирантура, докторантура)*	4,02	4,29	-0,27
2.11	*- ОНИРС*	3,87	3,97	-0,1
2.12	*- отдел оперативного снабжения*	3,40	3,90	-0,5
2.13	*- отдел охраны труда*	3,54	3,76	-0,22
2.14	*- издательско-полиграфический комплекс*	4,41	4,32	0,09
2.15	*- - управление международного сотрудничества*	3,75	4,03	-0,28
3.	Доступностью руководителей для Вас и поддержанием активного диалога с ними:			
3.1	*Ректор*	3,97	4,08	-0,11
3.2	*Проректоры*	4,22	4,32	-0,1
3.3	*Декан*	4,41	4,48	-0,07
3.4	*Заведующий кафедрой*	4,66	4,72	-0,06
3.5	*Начальник отдела*	4,51	4,50	0,01
4.	Делегированием полномочий руководителей Вам в соответствии с возложенной на Вас ответственностью?	4,06	4,20	-0,14
5.	Состоянием донесения до Вас общих целей	3,98	4,06	-0,23

	университета и кафедры/отдела?			
6.	Доступностью необходимой Вам информации?	3,96	4,29	-0,33
7.	Ресурсным обеспечением учебного процесса?	3,60	4,35	-0,75
8.	Системой распределения средств на оплату труда?	3,14	4,13	-0,99
9.	Условиями организации труда и оснащения рабочих мест?	3,56	4,13	-0,57
10.	Системой оценки работников на местах?	3,46	3,93	-0,47
11.	Системой повышения квалификации?	3,48	3,99	-0,51
12.	Уровнем организационной культуры?	3,53	3,90	-0,37
13.	Организацией системы питания?	3,20	3,64	-0,44
14.	Существующей социальной поддержкой?	2,86	3,75	-0,89
15.	Организацией обмена опытом и знаниями между коллегами?	3,61	4,06	-0,45
16.	Использованием ваших идей и предложений?	3,66	3,90	-0,24
17.	Поддержкой инициативы, исходящей от Вас?	3,73	3,90	-0,17
18.	Методами и подходами вовлечения Вас в совершенствование работы:			
18.1	*университета*	3,47	3,76	-0,29
18.2	*кафедры/отдела*	3,93	4,05	-0,12
19.	Качеством нормативных документов университета?	3,54	3,93	-0,39