

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 2023 год

Новосибирск 2024 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 обучающихся

В 2023 году опрос был проведен на 10-ти факультетах (РЭФ, ФЛА, ФМА, ФТФ, ФЭН, МТФ, АВТФ, ФБ, ФГО, ФПМИ) и в институте социальных технологий (ИСТ).

Обучающимся 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 в табличной форме, а также перечень кодов направлений подготовки, обучающиеся которых приняли участие в опросе, приведены в Приложении 1. Сводные данные об удовлетворенности обучающихся представлены диаграммой (рис.1).

1.1.1. Удовлетворенность процедурой поступления в ВУЗ

Данный критерий набрал второй по величине балл, ряд респондентов высказал пожелание о расширении представления информации о вузе и реализуемых в НГТУ направлениях подготовки и условиях приема с использованием ресурсов сети интернет.

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 организации самостоятельной работы в ВУЗе.

Рекомендуется деканам факультетов проверить оснащение помещений для самостоятельной работы обучающихся, а также рассмотреть возможность выделения дополнительных помещений.

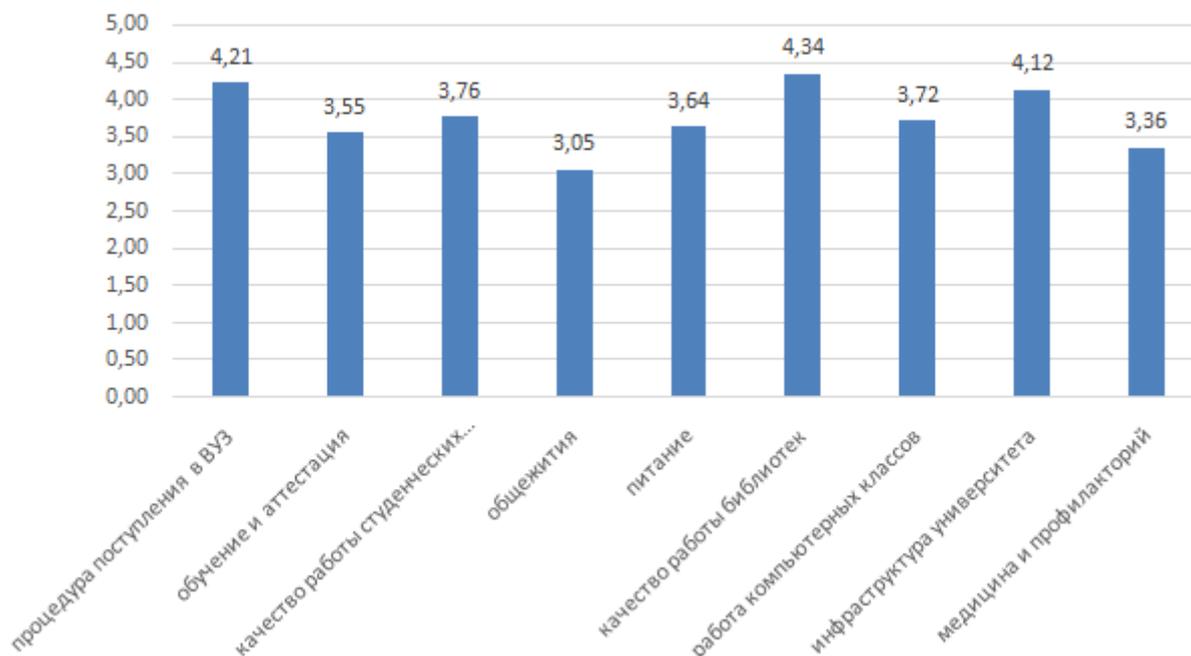


Рис.1. Данные об уровне удовлетворенности обучающихся

1.1.3. Удовлетворенность качеством работы студенческих служб

Соответствует необходимому уровню. Более 50% процентов удовлетворены работой как служб, так и деканатов. Деканам АВТФ, ФГО и ФПМИ следует обратить внимание на работу сотрудников деканатов. При необходимости, организовать обучение методистов.

1.1.4. Удовлетворенность общежитиями

Соответствует необходимому уровню. Деканам ФБ, ФГО и ФМА следует обратить внимание на контроль процесса заселения и условий проживания обучающихся в общежитии, директору студенческого городка разработать, согласовать мероприятия для улучшения качества проживания студентов.

1.1.5. Удовлетворенность питанием

Соответствует необходимому уровню. Ассортимент меню большинство обучающихся оценивает положительно. Наименьшее согласие высказано с ценовой политикой пунктов общественного питания.

1.1.6. Удовлетворенность качеством работы библиотек

Соответствует необходимому уровню. Получило наивысшую оценку обучающихся. Имеются пожелания о расширении наименований изданий по некоторым областям библиотечного фонда.

1.1.7. Удовлетворенность качеством работы компьютерных классов

Соответствует необходимому уровню. Деканам ФЭН, ФПМИ, АВТФ проконтролировать работу и программное обеспечение (ПО) компьютерных классов, провести анализ необходимого ПО для самостоятельной работы

обучающихся, при необходимости и доустановить в классах наиболее востребованные программы.

1.1.8. Удовлетворенность инфраструктурой

Соответствует необходимому уровню. Есть незначительные замечания обучающихся по мерам контроля безопасности в пределах университета.

1.1.9. Удовлетворенность медицинским обслуживанием и услугами профилактория

Соответствует необходимому уровню. Деканам АВТФ, ФГО и ФПМИ следует обратить внимание Деканам ФБ и ФГО следует обратить внимание обучающихся с контрактной основой обучения за счет средств физических или юридических лиц на возможность пользования услугами профилактория.

1.2. Удовлетворенности работодателей обучающимися и выпускниками

В 2023 году был проведен опрос работодателей с целью выяснения их удовлетворенности обучающимися 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 104 организаци, проведен мониторинг компетенций по вакансиям и получена от работодателей информация по 2876 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 обучающихся и выпускников НГТУ по пятибалльной шкале (Рис.2).



Рис.2. Данные об уровне удовлетворенности компаний работой обучающихся и выпускников НГТУ

Можно сделать вывод о том, что почти половина работодателей оценивает уровень выпускников НГТУ на «отлично». В 40% компаниях-респондентах считают, что обучающиеся показывают уровень близкий к отметке «хорошо». И лишь малая часть работодателей оценивают обучающихся и выпускников на «удовлетворительно».

Также был проведен анализ востребованности компетенций, которые предъявляются работодателями к обучающимся и выпускникам НГТУ (Рис. 3). 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.

Как показал проведенный анализ, в первую очередь работодателя интересуют личностные качества нанимаемого сотрудника. Среди них на лидирующих позициях такие компетенции как ответственность, аналитический склад ума, умение работать в команде, коммуникабельность, инициативность, самостоятельность, стрессоустойчивость. А затем уже работодателей интересуют компетенции отображающие знания и умения по интересующей их специализации.

Из профессиональных компетенций лидируют технические знания и знание программного обеспечения и цифровой электроники (рис. 3). Это связано с тем, что большинству работодателей нужны сотрудники, обладающие техническими знаниями, знающие программное обеспечение

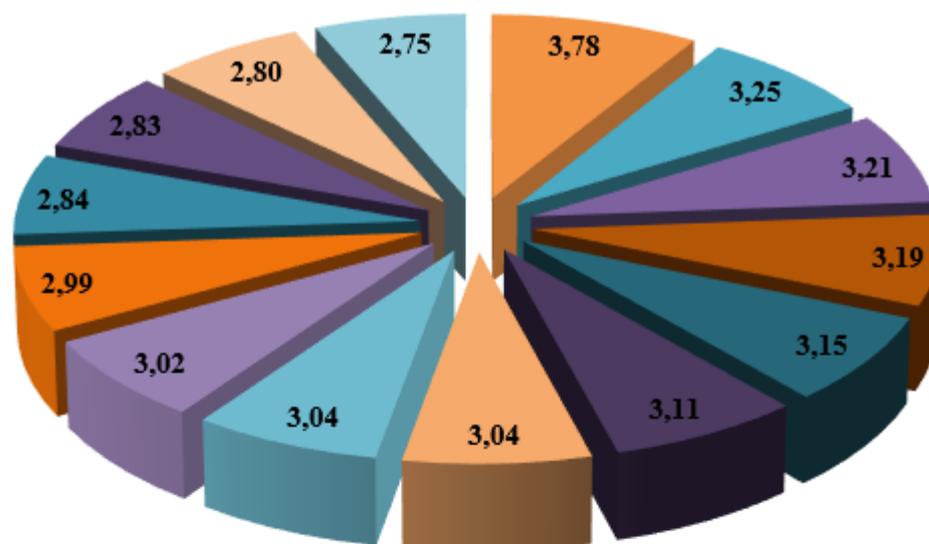


Рис. 3. Данные, полученные в ходе исследования компетенций, предъявляемых работодателями к обучающимся и выпускникам НГТУ

современного оборудования, функционирующего в большинстве своем на основе цифровой электроники. При этом целый ряд работодателей предоставляет будущим соискателям возможность получить необходимые практические навыки в процессе прохождения стажировки или практик.

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

Также компании-респонденты определили приоритетность владения обучающимися техническими знаниями (Рис. 4).



■ Знание программного обеспечения	3,78
■ Знание цифровой электроники	3,25
■ Знание элементной базы	3,21
■ Чтение чертежей	3,19
■ Знание сетевых коммуникаций	3,15
■ Владение CAD/CAM системами	3,11
■ Знание методов математического моделирования	3,04
■ Базовые знания веб-технологий и средств разработки мобильных приложений	3,04
■ Знание основных языков программирования	3,02
■ Умение работать с базами данных	2,99
■ Знание телекоммуникационного оборудования	2,84
■ Знание специфики электрооборудования	2,83
■ Базовые знания в сфере электроники	2,80
■ Базовые знания в сфере схемотехники	2,75

Рис.4. Результаты опроса работодателей о приоритетности технических знаний, которыми должны владеть обучающиеся

По результатам исследования можно сделать вывод о том, что компании ждут от обучающихся приоритетное владение техническими знаниями в части знания программного обеспечения, цифровой электроники, элементной базы умения чтения чертежей, знания сетевых коммуникаций.

Резюмировав все вышесказанное, можно сказать о том, что работодатели в большей части удовлетворены работой обучающихся, при этом они определяют ключевые компетенции, которыми должен владеть обучающийся и выпускник НГТУ, а также выделяют ряд тематических блоков знаний, которые должен уметь применять на практике обучающийся 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. В анкетировании ППС и персонала университета об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности респондентами стали сотрудники всех факультетов НГТУ.

Итоговые результаты измерения удовлетворенности персонала университета условиями и организацией образовательной деятельности по пятибалльной шкале представлены на рис. 5, а также в табличной форме в Приложении 2 и Приложении 3.

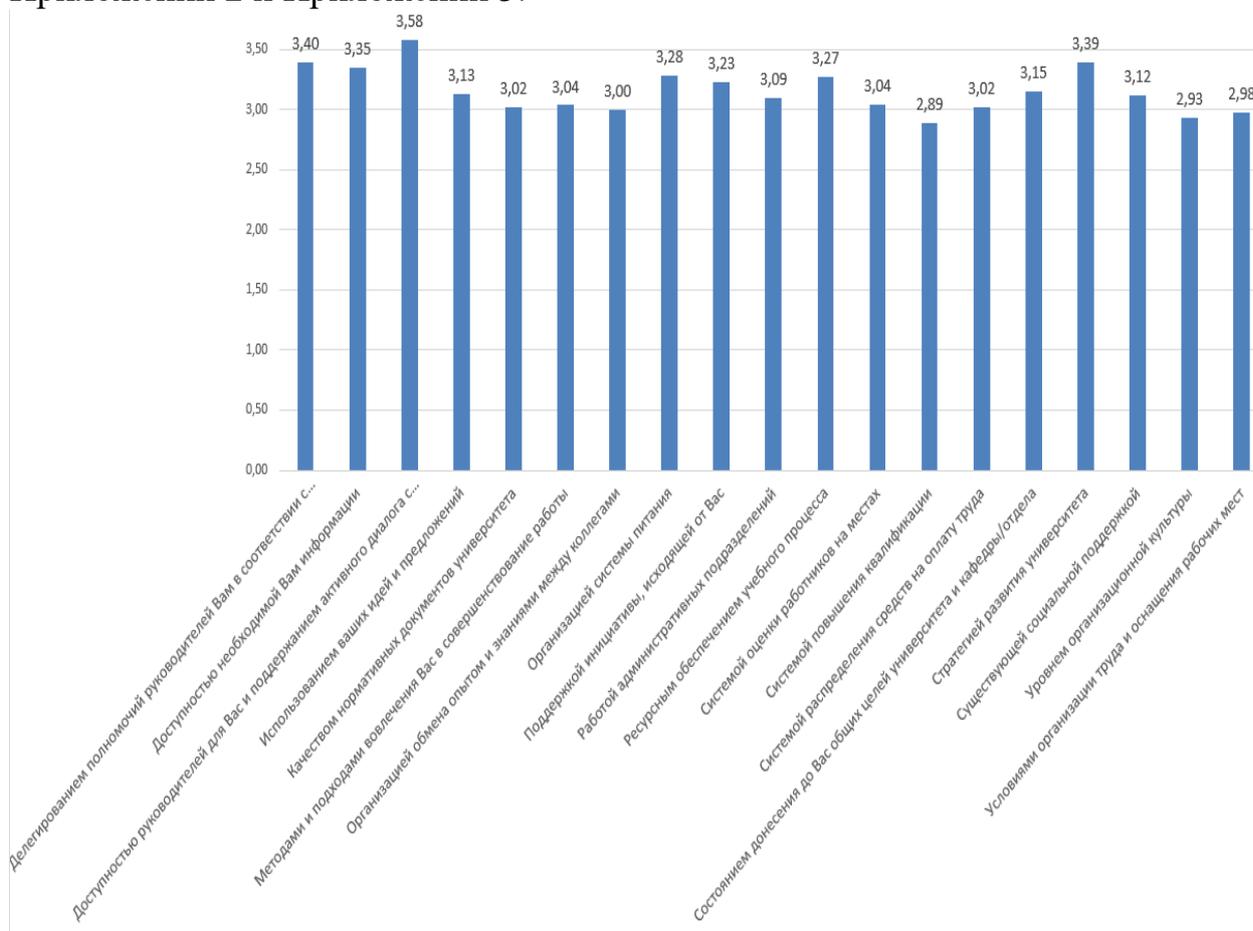


Рис. 5. Уровень удовлетворенности научно-педагогических работников

В среднем уровень удовлетворенности научно-педагогических работников интегрально по всем показателям составляет 3,15 балла.

Следует отметить, что наиболее высокая оценка удовлетворенности персонала НГТУ (графа 4 «Оценка, (Qj)», Приложение 2) получена по

критериям: «Доступность руководителей и поддержание активного диалога с ними» - 0,72, «Делегирование полномочий руководителей в соответствии с возложенной на сотрудника ответственностью» - 0,68.

Наиболее низкие оценки удовлетворенности получены по следующим критериям: «Система повышения квалификации» - 0,58, «Уровень организационной культуры» - 0,59, «Условия организации труда и оснащения рабочих мест» - 0,60.

На факультетах среднее значение оценки удовлетворенности персонала по всем критериям варьируется в диапазоне от 0,51 (МТФ) до 0,79 (ФБ). При этом минимальное значение оценки удовлетворенности по критерию «Организация системы питания» - 0,43 (ИСТ), максимальное значение оценки по критерию «Доступность руководителей для сотрудников и поддержание активного диалога с ними» - 0,95 (ФТФ), а также по критерию «Состояние донесения до сотрудников общих целей университета и кафедры/отдела» - 0,91 (ФМА).

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 графа 5, Приложение 3):

Уровень организационной культуры	- 0,99
Методами и подходами вовлечения персонала в совершенствование работы	- 0,97
Система оценки работников на местах	- 0,93
Делегирование полномочий руководителей персоналу в соответствии с возложенной на сотрудника ответственностью	- 0,92
Система повышения квалификации	- 0,92

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 0,06 (ФГО) до max 1,92 (МТФ). Таким образом, были определены пять основных областей для введения улучшений:

Делегирование полномочий руководителей персоналу в соответствии с возложенной на сотрудника ответственностью	- 1,92 (max МТФ)
Системой оценки работников на местах	- 1,80 (max ФЛА)
Уровень организационной культуры	- 1,62 (max ФПМИ)
Использованием идей и предложений сотрудников	- 1,60 (max РЭФ)
Условиями организации труда и оснащения рабочих мест	- 1,57 (max ФЭН)

Сводная таблица удовлетворенности обучающихся по факультетам НГТУ

Наименование раздела	Комплексный коэффициент удовлетворенности студентов / Оценка по вопросам критерия											
	АВТФ	РЭФ	ФТФ	МТФ	ФГО	ФБ	ФМА	ФЭН	ФПМИ	ФЛА	ИСТ	Среднее
Удовлетворенность процедурой поступления в ВУЗ	4,13	4,38	4,06	4,34	4,15	4,19	4,23	4,27	4,37	4,33	3,95	4,21
Удовлетворенность обучением и процедурой аттестации по результатам обучения	3,42	3,55	3,61	3,76	3,44	3,52	3,60	3,58	3,46	3,70	3,50	3,55
Удовлетворенность качеством работы студенческих служб	3,88	3,68	3,71	3,84	3,60	3,66	3,79	3,72	3,98	3,90	3,68	3,76
Удовлетворенность общежитиям	3,13	2,91	3,11	3,02	2,85	2,82	2,85	3,20	3,24	3,24	3,20	3,05
Удовлетворенность питанием	3,55	3,51	3,03	3,70	3,87	3,87	3,90	3,84	3,35	3,59	3,14	3,64
Удовлетворенность качеством работы библиотек	4,37	4,39	4,65	4,43	4,20	4,22	4,26	4,33	4,46	4,48	4,31	4,34
Удовлетворенность качеством работы терминальных классов	3,49	3,55	3,77	3,66	3,70	3,92	3,72	3,46	3,40	3,91	3,55	3,72
Удовлетворенность инфраструктурой	4,07	4,17	4,13	4,12	3,94	3,96	4,15	4,28	4,44	4,27	4,09	4,12
Удовлетворенность медицинским обслуживанием и услугами профилактория	3,56	3,37	3,00	3,22	3,14	3,07	3,21	3,41	3,63	3,63	3,39	3,36
Среднее значение	3,73	3,68	3,64	3,74	3,60	3,64	3,79	3,77	3,81	3,84	3,22	3,71

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
ИСТ	37.03.02, 39.03.02; 40.03.01

Результаты оценки удовлетворённости персонала НГТУ

№	Вопрос анкеты	Среднее значение удовлетворённости (G _j)	Оценка (Q _i)	Среднее значение значимости (q _j)	Весовой коэффициент (q _{весj})	Коэффициент удовлетворённости по критерию (k _j)
1	2	3	4	5	6	7
<i>Насколько Вы удовлетворены:</i>						
1.	Делегированием полномочий руководителей Вам в соответствии с возложенной на Вас ответственностью	3,40	0,68	4,32	0,0567	0,039
2.	Доступностью необходимой Вам информации	3,35	0,67	3,93	0,0559	0,037
3.	Доступностью руководителей для Вас и поддержанием активного диалога с ними	3,58	0,72	3,96	0,0598	0,043
4.	Использованием ваших идей и предложений	3,13	0,63	4,01	0,0522	0,033
5.	Качеством нормативных документов университета	3,02	0,60	3,83	0,0505	0,031
6.	Методами и подходами вовлечения Вас в совершенствование работы	3,04	0,61	4,01	0,0506	0,031
7.	Организацией обмена опытом и знаниями между коллегами	3,00	0,60	3,74	0,0501	0,030
8.	Организацией системы питания	3,28	0,66	3,49	0,0548	0,036
9.	Поддержкой инициативы, исходящей от Вас	3,23	0,65	3,9	0,0539	0,035
10.	Работой административных подразделений	3,09	0,62	3,54	0,0516	0,032
11.	Ресурсным обеспечением учебного процесса	3,27	0,65	3,72	0,0546	0,036
12.	Системой оценки работников на местах	3,04	0,61	3,97	0,0507	0,031

1	2	3	4	5	6	7
13.	Системой повышения квалификации	2,89	0,58	3,81	0,0483	0,028
14.	Системой распределения средств на оплату труда	3,02	0,60	3,88	0,0504	0,030
15.	Состоянием донесения до Вас общих целей университета и кафедры/отдела	3,15	0,63	3,79	0,0526	0,033
16.	Стратегией развития университета	3,39	0,68	3,69	0,0567	0,038
17.	Существующей социальной поддержкой	3,12	0,62	3,9	0,052	0,032
18.	Уровнем организационной культуры	2,93	0,59	3,92	0,0489	0,029
19.	Условиями организации труда и оснащения рабочих мест	2,98	0,60	3,85	0,0497	0,030
Комплексный коэффициент удовлетворённости по всем критериям						0,633

Приложение 3

Области для улучшения по критериям удовлетворённости персонала НГТУ

№	Вопрос анкеты	Среднее значение удовлетворённости (Gj)	Среднее значение значимости (qj)	Разность между средними значениями значимости и удовлетворённости по критерию
1	2	3	4	5
<i>Насколько Вы удовлетворены:</i>				
1.	Делегированием полномочий руководителей Вам в соответствии с возложенной на Вас ответственностью	3,40	4,32	-0,92
2.	Доступностью необходимой Вам информации	3,35	3,93	-0,58
3.	Доступностью руководителей для Вас и поддержанием активного диалога с ними	3,58	3,96	-0,38
4.	Использованием ваших идей и предложений	3,13	4,01	-0,88

1	2	3	4	5
5.	Качеством нормативных документов университета	3,02	3,83	-0,81
6.	Методами и подходами вовлечения Вас в совершенствование работы	3,04	4,01	-0,97
7.	Организацией обмена опытом и знаниями между коллегами	3,00	3,74	-0,74
8.	Организацией системы питания	3,28	3,49	-0,21
9.	Поддержкой инициативы, исходящей от Вас	3,23	3,9	-0,67
10.	Работой административных подразделений	3,09	3,54	-0,45
11.	Ресурсным обеспечением учебного процесса	3,27	3,72	-0,45
12.	Системой оценки работников на местах	3,04	3,97	-0,93
13.	Системой повышения квалификации	2,89	3,81	-0,92
14.	Системой распределения средств на оплату труда	3,02	3,88	-0,86
15.	Состоянием донесения до Вас общих целей университета и кафедры/отдела	3,15	3,79	-0,64
16.	Стратегией развития университета	3,39	3,69	-0,30
17.	Существующей социальной поддержкой	3,12	3,9	-0,78
18.	Уровнем организационной культуры	2,93	3,92	-0,99
19.	Условиями организации труда и оснащения рабочих мест	2,98	3,85	-0,87