

АНАЛИЗ
результатов опроса
участников программы внешней исходящей академической мобильности
НАО «Университет Нархоз»
(участники с 2017-2018 по 2019-2020 учебные годы)
Отдел развития и координации международных программ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

- I. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ОБ УЧАСТНИКАХ ПРОГРАММЫ АКАДЕМИЧЕСКОЙ МОБИЛЬНОСТИ
- II. ОЦЕНКА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ОФИСА ПО АКАДЕМИЧЕСКОЙ МОБИЛЬНОСТИ

Цель анализа:

1. Оценка уровня удовлетворенности качеством предоставляемых услуг Отдела в рамках организации внешней исходящей академической мобильности среди обучающихся;
2. Получение рекомендаций по улучшению деятельности и качества услуг Отдела.

Принципы проведения опроса:

- достоверность – мы предполагаем, что данные для опроса должны быть высокой степени достоверности;
- постоянство – опрос проводится на регулярной основе;
- эффективность – результаты опроса должны быть приняты в работу и использованы для принятия решений по его итогам.

Техника проведения опроса:

Анкетирование проводилось в декабре 2020 г. посредством рассылки через WhatsAppBot и корпоративную почту студентам и выпускникам НАО «Университет Нархоз», которые с 2017-2018 учебного года участвовали в программе внешней академической мобильности. Предлагалось ответить на 13 вопросов. Анкета была составлена на русском языке.

Число участников опроса – 65 человек.

Опрос проводился Отделом развития и координации международных программ Университета Нархоз.

База данных была предоставлена Отделом развития и координации международных программ.

I. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ОБ УЧАСТНИКАХ (ВЫПУСКНИКАХ) АКАДЕМИЧЕСКОЙ МОБИЛЬНОСТИ:

Таблица 1. Охват выпускников программы

		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
			Всего		Всего		Всего
Всего выпускников	Бакалавриат	73	82	46	56	41	41
	Магистратура	9		10		0	
Количество номеров в базе	Бакалавриат	69	74	46	56	41	41
	Магистратура	5		10		0	
Всего ответили	65	бакалавриат		92% от общего числа всех опрошенных			
	38% от общего числа участников из базы контактов	магистратура		8% от общего числа всех опрошенных			

В данной таблице представлены цифры по количеству выпускников академической мобильности бакалавриата и магистратуры по учебным годам. В анкетировании *приняли участие 65 участников мобильности*, что составляет 38%. Низкий процент количества участников опроса объясняется несколькими причинами:

- участники не заинтересованы в анкетировании и проигнорировали полученные сообщения;
- часть номеров были некорректны;
- письмо с опросником попало в спам и было не замечено интервьюируемыми.

Среди участников активнее всего в опросе приняли участники мобильности 2017-2018 уч. года, их количество составило 40% от общего числа опрошенных. Далее 34% участники 2018-2019 уч.г., 20% участники 2019-2020 уч.г и 3% не указали учебный год.

Диаграмма 1. Распределение участников опроса по специальностям.



Диаграмма показывает, что студенты экономических и бизнес специальностей, которые участвовали в академической мобильности превышает в количестве, составляя 72,31%. Соотношение студентов специальностей социально-культурных, политических, юридических составило 27,69%.

ОЦЕНКА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОГРАММЕ АКАДЕМИЧЕСКОЙ МОБИЛЬНОСТИ

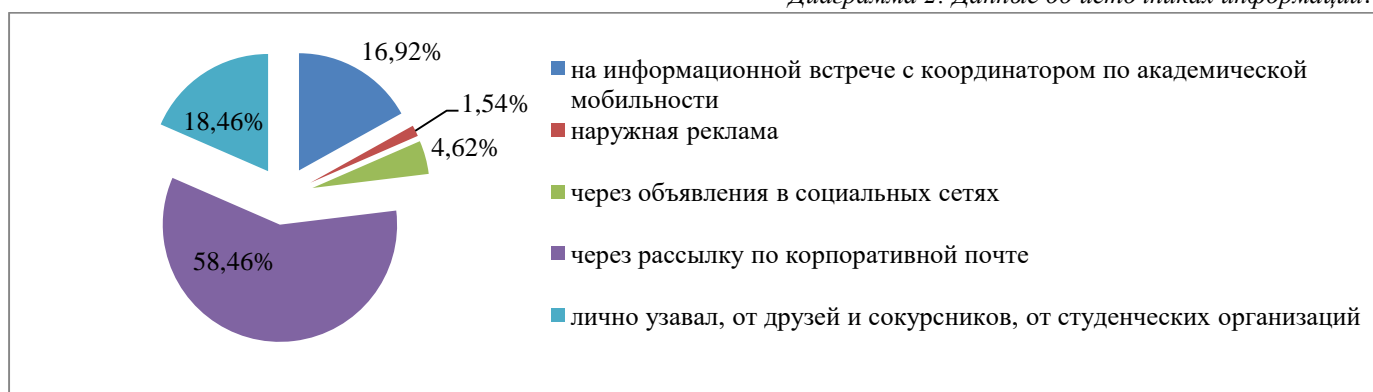
Для понимания степени удовлетворенности/неудовлетворенности качеством теоретической и практической подготовки учащихся за время обучения по академической мобильности, респондентам было предложено ответить на следующие вопросы:

1. Укажите, пожалуйста, как вы узнали о программе академической мобильности?

Цель вопроса заключается в выявлении эффективных каналов информации, улучшении менее эффективных и исключении неэффективных каналов связи со студентами. Учитывая, что деятельность в рамках академической мобильности сильно зависит от сроков приема документов по различным программам, очень важно знать реально рабочие каналы взаимодействия с обучающимися.

По результатам опроса, стало известно, что самым популярным и рабочим каналом является корпоративная почта (58,46%). Менее рабочими оказались наружная реклама и объявления в социальных сетях. Подробнее в диаграмме №2.

Диаграмма 2: Данные об источниках информации.



2. Что вас мотивировало для участия в академической мобильности (можете выбрать несколько вариантов)?

Цель вопроса – узнать какие цели мотивируют студентов для участия в академической мобильности, поскольку от этого зависит организация самого процесса, выбор страны, партнеров и программ. При организации мобильности важно понимать, на что студенты уделяют больше внимания.

Отвечая на данный вопрос, респонденты имели возможность выбрать несколько вариантов ответа. В диаграмме №3 продемонстрированы результаты по группам ответов. Большая часть респондентов (41,54%) на вопрос, что их мотивировало на участие в академической мобильности, выбрали желание путешествовать и получить жизненный опыт и зарубежный профессиональный опыт и улучшить уровень владения иностранным языком. Наименьшая часть студентов (6,15%) выбрали получить зарубежный профессиональный опыт.

Таким образом, следует, что 86% студентов мотивировало желание путешествовать и получить жизненный опыт, 72% студентов хотели получить зарубежный профессиональный опыт, 63% улучшить уровень владения иностранным языком. Более подробное процентное соотношение по группам вариантов ответа указано в диаграмме №3.

Диаграмма №3.



2. В каком зарубежном ВУЗе/ВУЗах вы обучались в рамках мобильности?

Цель вопроса – понять какие регионы интересны для студентов, и какие партнеры более популярны среди участников академической мобильности и понять почему некоторые ВУЗы менее интересны для студентов. Согласно диаграммам №4 и №5 больше половины респондентов выбрали европейские вузы (55,38%), далее 32,31% российские вузы, 10,77% вузы в Азии и 3,08% студентов ездили в США.

Диаграмма №4.

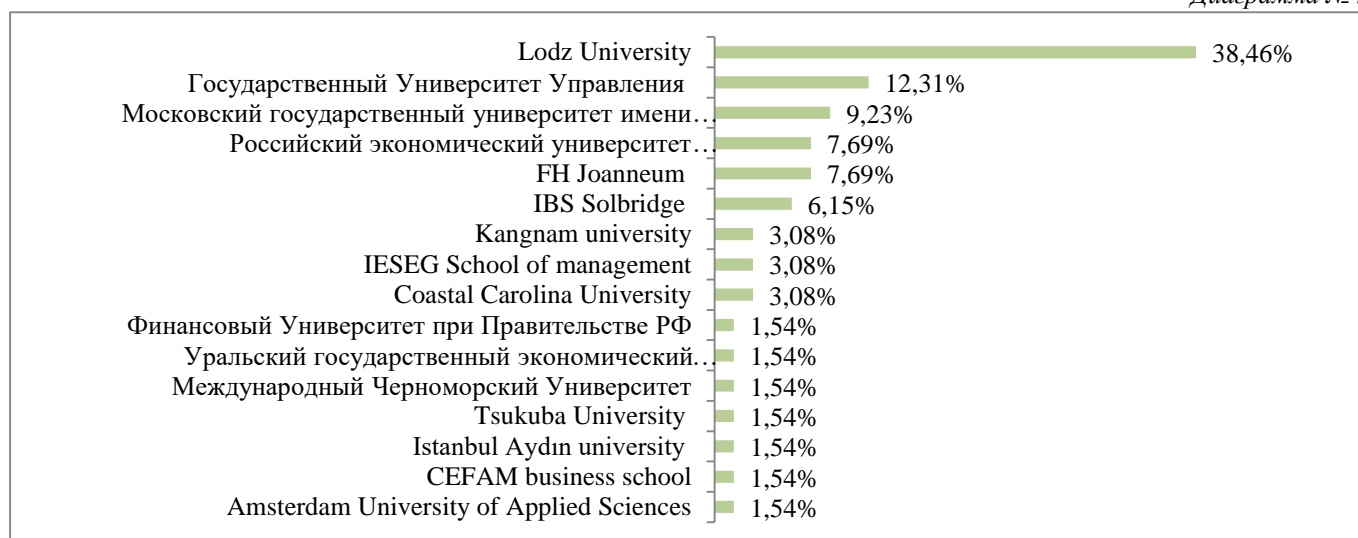
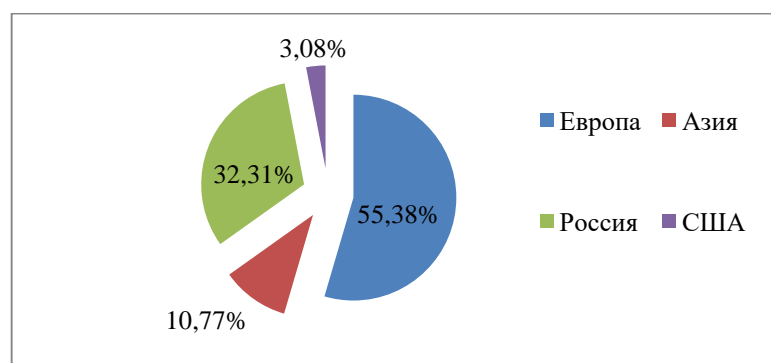


Диаграмма №5.



3. Укажите, пожалуйста, по каким критериям вы выбирали зарубежный ВУЗ (можете выбрать несколько вариантов)?

Цель вопроса – понять какими критериями руководствуются студенты, подавая на академическую мобильность. Респонденты имели возможность выбрать несколько вариантов ответа. В диаграмме №6 продемонстрированы результаты по группам ответов. Ответы показали, что для 60% процентов студентов главным критерием является рекомендация предыдущих участников программы. 55% выбирают по рейтингу ВУЗа, далее 26% по уровню прожиточного минимума, для 9% главное - соответствие специальности и 3% выбирали по интересам к культуре и наличию гранта.

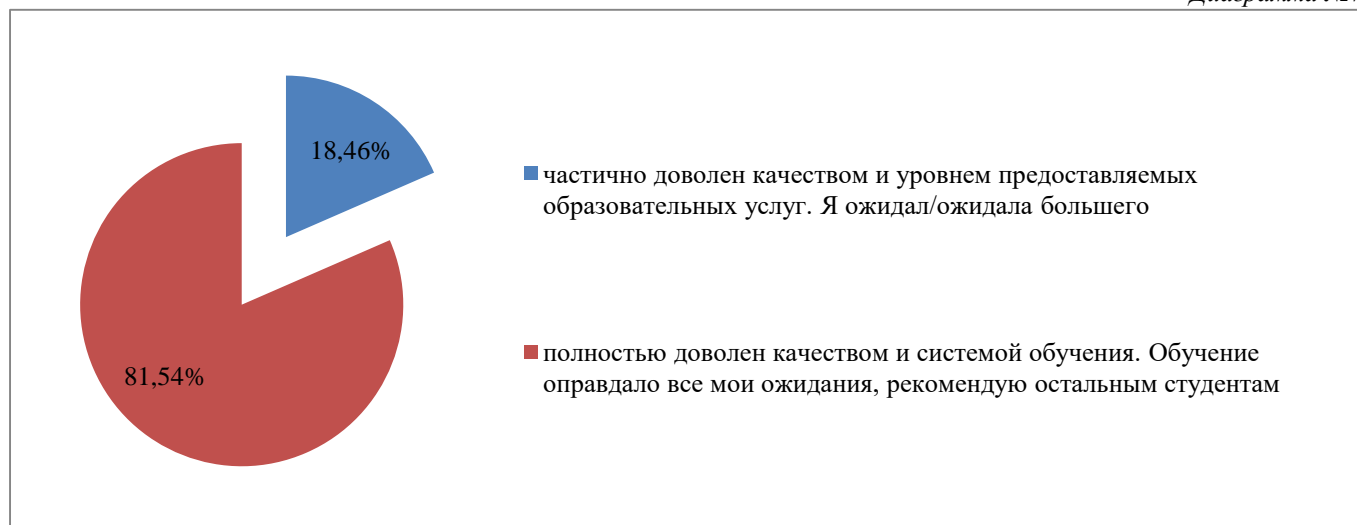
Диаграмма №6.



4. Оставьте пожалуйста ваше мнение касательно качества образовательных услуг в выбранном вами ВУЗе

Цель вопроса – понять насколько студенты довольны качеством полученных образовательных услуг в принимающем иностранном ВУЗе. От результатов зависит дальнейшее продолжение или прекращение сотрудничества с партнерами. Результаты показали, что 81,54% респондентов полностью довольны качеством и системой обучения и что они рекомендуют ВУЗ и программу остальным студентам, 18,46% частично довольны и ожидали большего.

Диаграмма №7.



5. Каких навыков и компетенций вам было недостаточно во время обучения в зарубежном ВУЗе (можете выбрать несколько вариантов)?

Цель вопроса – понять каких навыков недостаточно или не хватает студентам, что мешает для успешного обучения и завершения программы в зарубежном вузе. Ответы студентов будут использованы в качестве рекомендации для улучшения навыков и компетенций. Респонденты имели возможность выбирать несколько варианта ответов. Таким образом, 29,23% респондентов ответили недостаточность уровня владения иностранным языком; 26,15% респондентам не хватало знаний о стране и культуре и что, их знания в рамках совей специальности не соответствовали стандартам зарубежного ВУЗа. Более подробные данные указаны в диаграмме №8.

Диаграмма №8.



6. Какое влияние на Вас оказало участие в программе академической мобильности (можете выбрать несколько вариантов)?

Респонденты имели возможность выбрать несколько вариантов ответов. В диаграмме №9 продемонстрированы результаты по группам ответов. Большая часть респондентов (41,45%) ответили, что развили в себе лидерские качества и стали более компетентными в своей профессиональной области.

Таким образом, в разрезе ответов 42% респондентов ответили «развил в себе лидерские качества и стал более компетентным в своей профессиональной области»; 35% респондентов ответили «оказало положительное влияние на карьерный рост»; 33% «усилились мои позиции по трудоустройству» и только 6% «я продолжил/-ла зарубежное образование».

Диаграмма №9.



7. В какой степени вы удовлетворены услугами офиса академической мобильности?

В данном пункте респонденты оценивали следующие услуги офиса академической мобильности:

1. Доступность и достаточность информации в интернет ресурсах
2. Полезность информационных сессий
3. Своевременную рассылку о предстоящих программах
4. Оперативность обратной связи
5. Разъяснительные встречи по вопросам обучения, выбора ВУЗа и дисциплин, оформления визы, бронирования жилья, перезачета кредитов

Результаты опроса показали, что большая часть студентов (80-90% респондентов) положительно оценили услуги офиса и довольны ее деятельностью. Детали в диаграммах №10, 11, 12, 13 и 14.

Диаграмма №10.

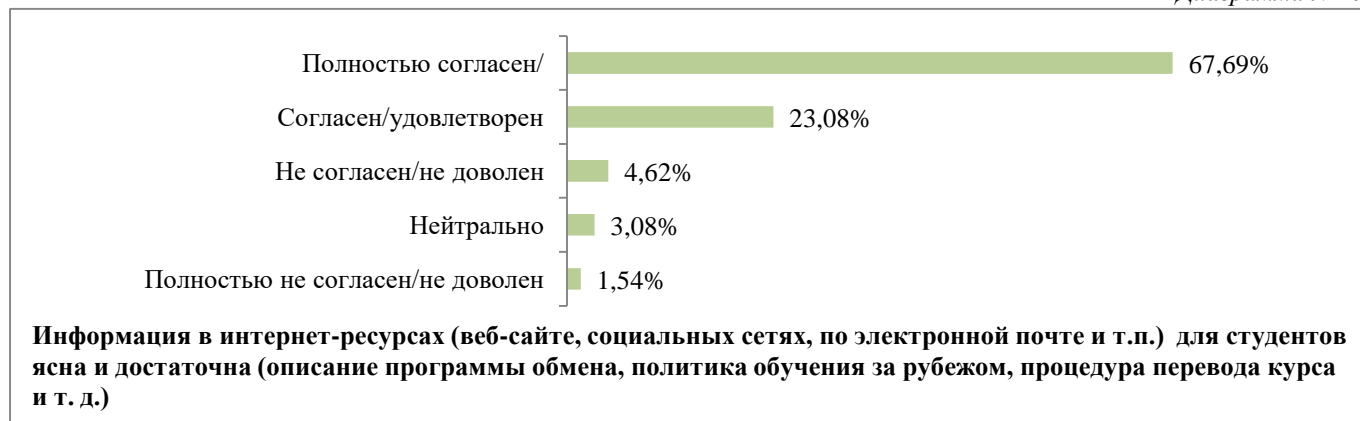


Диаграмма №11.

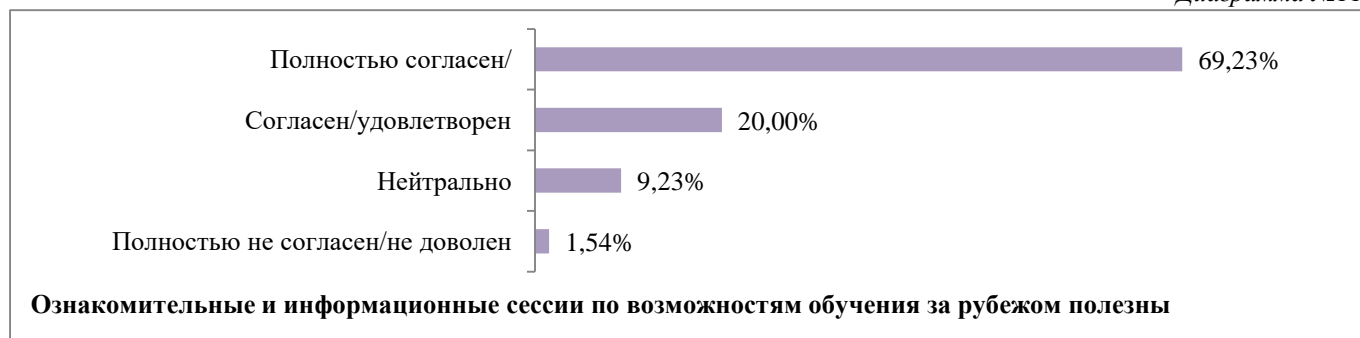


Диаграмма №12.



Диаграмма №13.

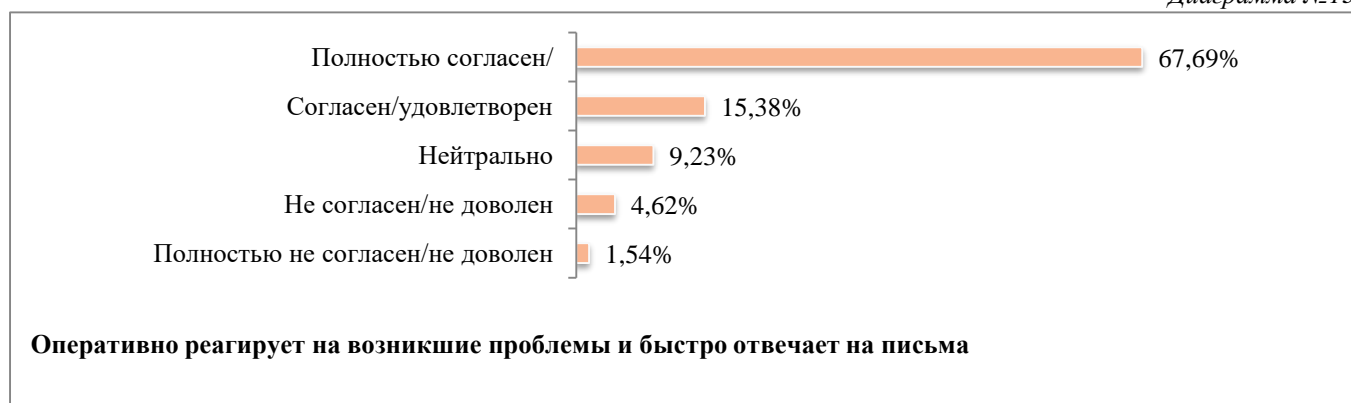


Диаграмма №14.



8. В какой степени вы удовлетворены работой координатора по академической мобильности?

В данном пункте респонденты оценивали работу координатора офиса по следующим критериям:

1. Доступно и понятно объясняет процедуру подачи заявки
2. Помогает на всех этапах подготовки к обучению
3. Оперативно отвечает на запросы
4. Предоставляет полезную обратную связь по запросам студентов, включая академические проблемы (оформление транскриптов, индивидуального плана обучения и т.п.) и проблемы с платежами
5. Помогает с пересчетом оценок/баллов и другими вопросами по возвращении
6. Регулярно делится новостями (новостными рассылками) и приглашает на социальные мероприятия по возвращении домой

Результаты опроса показали, что около 95% респондентов остались довольны работой координаторов академической мобильности. Подробности в диаграммах № 15, 16, 17, 18, 19 и 20.

Диаграмма №15.

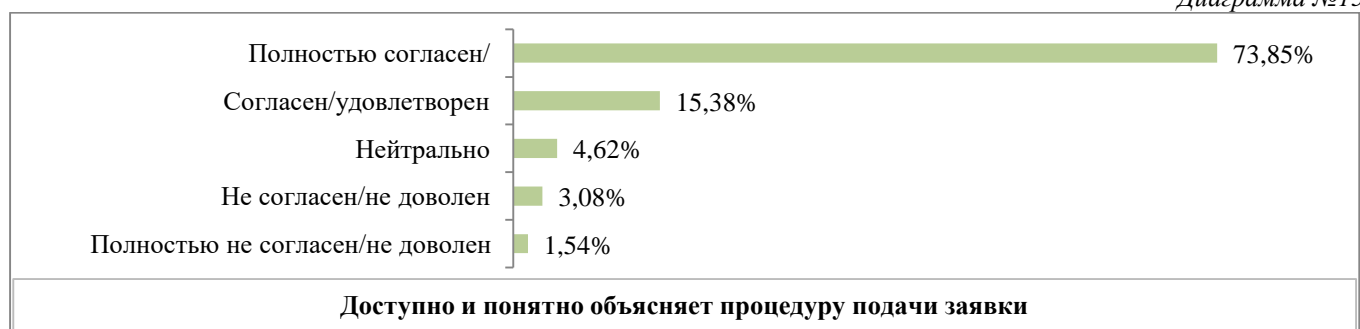
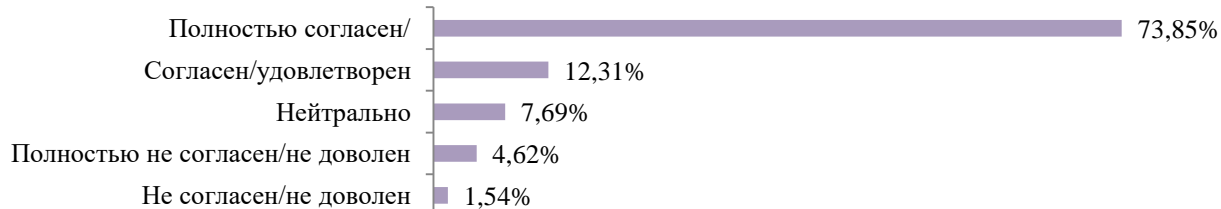
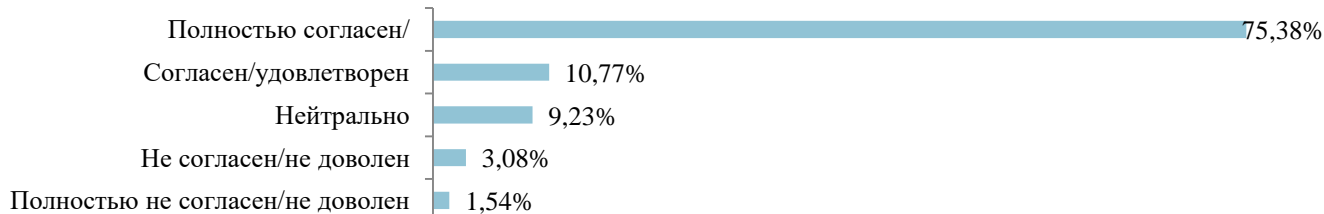


Диаграмма №16.



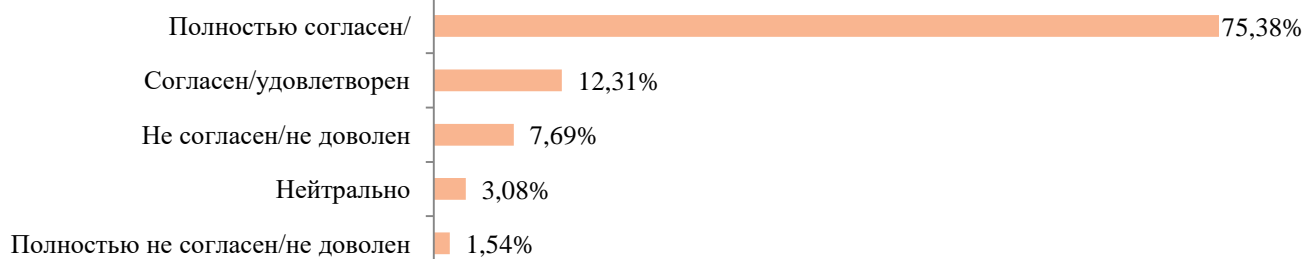
Помогает на всех этапах подготовки к обучению

Диаграмма №17.



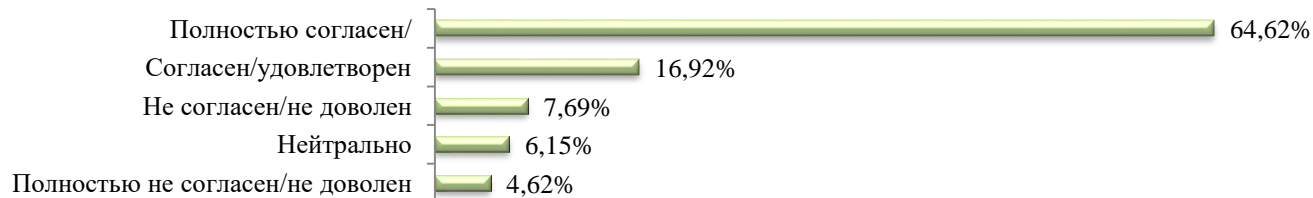
Оперативно отвечает на запросы

Диаграмма №18.



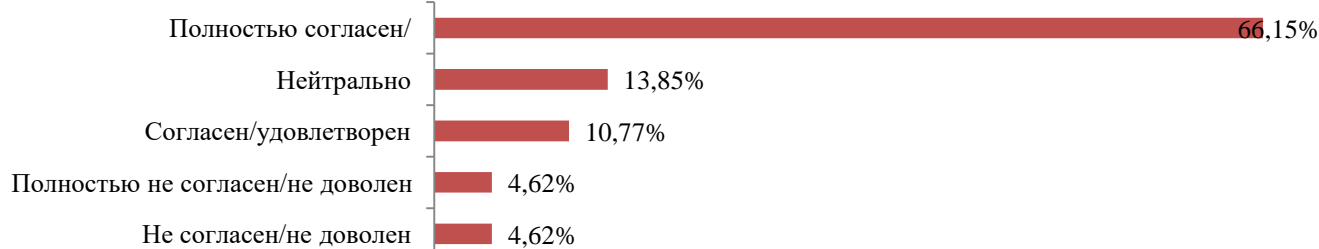
Предоставляет полезную обратную связь по запросам студентов, включая академические проблемы (оформление транскриптов, индивидуального плана обучения и т.п.) и проблемы с платежами

Диаграмма №19.



Помогает с пересчетом оценок/баллов и другими вопросами по возвращении

Диаграмма №20.



Регулярно делится новостями (новостными рассылками) и приглашает на социальные мероприятия по возвращении домой

9. В какой степени вы удовлетворены работой офиса в период COVID?

Во период пандемии за рубежом обучались 20 студентов Нархоз, которым офисом была оказана консультационная, психологическая, моральная и финансовая поддержка. Целью вопроса было понять, насколько студенты удовлетворены услугами офиса в период пандемии.

Студенты оценивали удовлетворенность и неудовлетворенность работой офиса по следующим пунктам:

- Сотрудники офиса сразу же связались и разъяснили ситуацию с пандемией COVID
- Регулярно держали студентов в курсе событий
- Оказывали психологическую/ консультационную поддержку
- Поддерживали связь до, во время и после карантинного режима

Результаты опроса показали, что большая часть студентов (75-90%), которые оказались зарубежом в период пандемии остались удовлетворены работой офиса в период COVID. Детали в диаграммах №21, 22, 23 и 24.

Диаграмма №21.



Диаграмма №22.

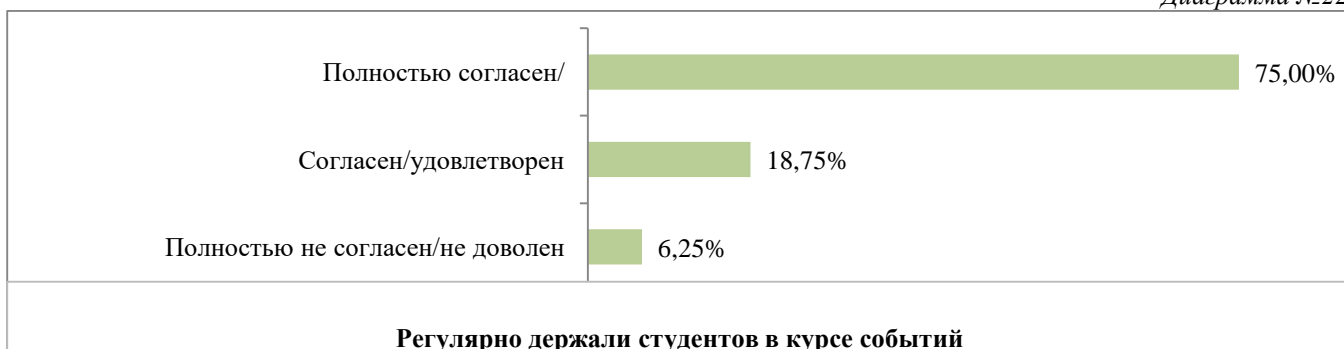


Диаграмма №23.

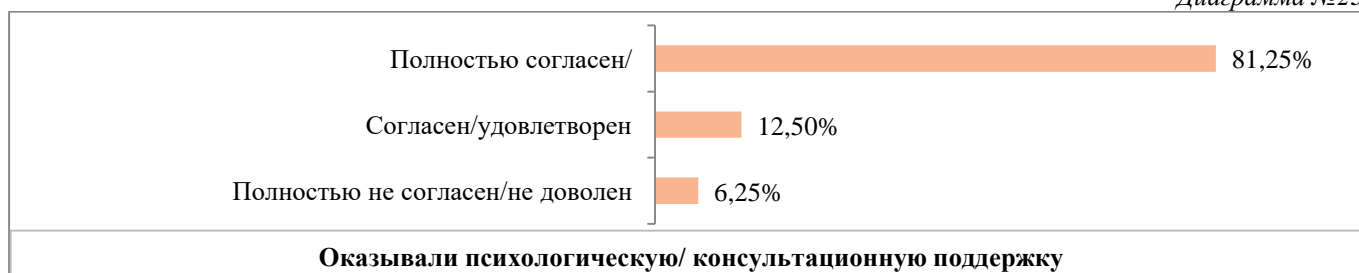
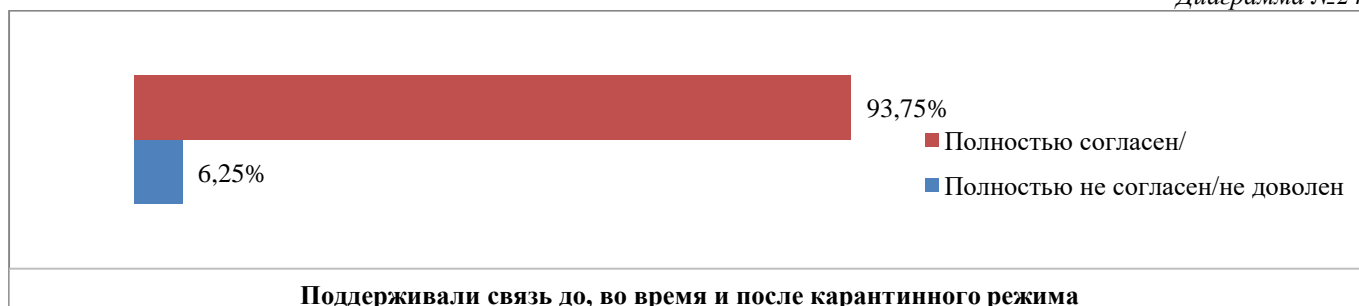


Диаграмма №24.



Проведенный опрос показал уровень удовлетворенности работой и услугами офиса академической мобильности. Результаты показали какие каналы коммуникации эффективны при коммуникации со студентами, приоритеты и предпочтения студентов при выборе программы, ВУЗа и участия в академической мобильности, уровень удовлетворенности студентов качеством и работой офиса академической мобильности, также показал насколько эффективно и оперативно смог офис среагировать на ситуацию вокруг пандемии.

В дальнейшем опрос будет проводиться ежесеместрово, два раза в учебном году (февраль и июль) и результаты будут опубликованы на сайте Университета.

Рекомендации и комментарии студентов по улучшению работы по организации академической мобильности в Приложении 1.

Приложение 1

Я очень благодарна Фаризе Аубакировне за всю поддержку, которую она оказала во время пребывания за границей, а также после. Не уверена, относится ли это к офису академ. мобильности, но было бы очень полезно, если бы выезжающим были проведены инфо. сессии по подаче заявки на визу и по студенческим общежитиям, а также что брать с собой именно в ту страну, куда студент собирается. Лично мне не хватало информации по этой части, связывалась с уже ездившими в мой город студентами. Было бы очень информативно, если бы устраивались онлайн-встречи для выезжающих студентов со студентами, которые уже ездили по академ. мобильности, чтобы детально спросить о некоторых моментах обучения по обмену. В целом, очень довольна качеством работы офиса академической мобильности и своим университетом, а также возможностями, которые он предлагает.
Все отлично
На мой взгляд, все прекрасно
Я полностью довольна проделанной работой нашего координатора
Все отлично. Думаю, на сайте нужно предоставить список дисциплин вузов по обмену.
Меня все устраивает
Офис академической мобильности работает замечательно! Координаторы - золотые люди, которые со всей душой относятся ко всем студентам, и выполняют свою работу очень качественно. Поэтому, вместо пожеланий/комментариев, хотелось бы выразить огромную благодарность и пожелать всех благ всем прекрасным людям, которые работают в данном офисе! Большое вам спасибо!
Вы лучшие! Спасибо большое)
Благодарна вам за ваши усилия и труд
Хотелось бы больше вузов для гуманитарных специальностей
Было бы круто на четвертом курсе сделать доступной онлайн мобильность
Было бы круто на четвертом курсе сделать доступной онлайн мобильность
так держать !!!☺
Все супер
Все хорошо, думаю качества работы офиса Академ мобильности на высшем уровне.
Желаю, чтобы настроение было всегда на высоте! Счастья, благополучия, а самое главное здоровья! Без Вашего здоровья и крепкого духа, мы бы не получили колоссальную поддержку во время пандемии! Спасииибоо! Любим и ценим!
Я полностью довольна! Спасибо за возможность поверить в свои силы!
Желаю успехов и процветания! Фариза очень компетентный и опытный сотрудник. Спасибо огромное за помощь!
Желаю успехов
Спасибо огромное координатору Фаризе Рахимовой, Вы создали лучшие воспоминания о студенческих годах))))))
Keep calm n work hard
Я довольна 🖤
Keep calm n work hard
Офис академической мобильности очень открыты и всегда готовы помочь. Это очень радует:)
Комментарии для улучшения не имеются. Полностью удовлетворен услугами академической мобильности.
Если честно, не устраивает требование самого университета Нархоз на перезачет предметов по ИУП. Мне приходилось брать летники по физкультуре, налогам, и др. предметам, которых не существует в других университетах. Я понимаю, что такова политика университета, но надеюсь у студентов в будущем будет более гибкое решение.
А так, полностью удовлетворена работой офиса академ. мобильности. Огромную поддержку предоставляла Фариза по всем вопросам, выражаю ей большую благодарность!

Спасибо большое университету "Нархоз" и координатору Фариза Аубакировне за такую возможность! Я очень довольна работой офиса и хотела отметить высокое качество работы и слаженность команды Академической мобильности Университета Нархоз.
Спасибо за возможность обучения зарубежом
Я не знаю как сейчас обстоят дела, но для 2018 года все было вполне отлично и доступно, thanks a lot for this experience!
Обучение за рубежом помогло мне понять жизнь в Европе(материалы для обучение, практика для закрепление тем, дистанция между студентом и преподавателем отличались, мотивированные студенты и т.д) Я бы хотела иметь возможность работать за рубежом (как Work&Travel), так как работа (или практика) улучшает навыки студента. Я рада что выбрала обучение по академической мобильности, так как я поборолла свой страх. Благодаря этой программе, я уверена в себе. СПАСИБО ВАМ))))
Я очень довольна качеством работы офиса академической мобильности университета Нархоз. Желая дальнейших успехов!
Все отлично
На мой взгляд, все прекрасно
Я полностью довольна проделанной работой нашего координатора
Вы лучшие! Спасибо большое)
Благодарна вам за ваши усилия и труд👏
Хотелось бы больше вузов для гуманитарных специальностей
Было бы круто на четвёртом курсе сделать доступной онлайн мобильность
Было бы круто на четвёртом курсе сделать доступной онлайн мобильность
так держать !!!😊
Все супер
Все хорошо, думаю качества работы офиса академ. мобильности на высшем уровне.
Желаю, чтобы настроение было всегда на высоте! Счастья, благополучия, а самое главное здоровья! Без Вашего здоровья и крепкого духа, мы бы не получили колоссальную поддержку во время пандемии! Спасииибоо! Любим и ценим!