МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Волгоградский государственный университет»

Институт экономики и управления
Кафедра экономики и управления

ОБРАЗЕЦ

ОТЧЁТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОПРОСА И АНКЕТИРОВАНИЯ

на тему:

Оценка удовлетворённости студентов качеством организации учебного процесса в региональном вузе

Выполнил(а): студент(ка) направления 38.03.01 «Экономика»
Иванова Анна Сергеевна, группа ДЕМО-01

Руководитель: кандидат экономических наук, доцент Петров Игорь Владимирович

Волгоград · 2026

Демонстрационный образец. Данные условны. Не является выполненной работой конкретного студента.

АННОТАЦИЯ

Отчёт содержит программу и результаты опроса студентов регионального вуза. Описаны выборка, инструмент, пилотаж и процедура сбора данных. Представлены распределения ответов, оценка удовлетворённости и факторы, влияющие на неё. Сформулированы рекомендации по организации учебного процесса. Приведены анкета и сводные таблицы.

Ключевые слова: опрос, анкетирование, выборка, удовлетворённость студентов, учебный процесс, первичные данные.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

1 1 Программа и цель опроса 5

2 2 Обоснование выборки и организация поля 5

3 3 Разработка анкеты и шкал 6

4 4 Пилотажное исследование и корректировка инструмента 7

5 5 Сбор и обработка первичных данных 7

6 6 Интерпретация результатов и рекомендации 8

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 9

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 10

ПРИЛОЖЕНИЕ А 11

ВВЕДЕНИЕ

Опрос проведён в марте 2025 г. среди студентов очной формы обучения регионального вуза. Цель — оценить удовлетворённость качеством организации учебного процесса и выявить факторы, которые снижают оценку. Исследование охватывает расписание, доступность преподавателей, информирование и условия самостоятельной работы.

Сбор данных выполнен через анонимную онлайн-анкету. Генеральная совокупность — 4 200 студентов, выборочная совокупность — 420 человек, получено 386 ответов, после проверки оставлено 372 анкеты. Ошибка выборки при доверительной вероятности 95% составляет около 4,8%. Отчёт фиксирует не мнения отдельных групп, а общую картину по вузу.

Цель работы — оценить удовлетворённость студентов качеством организации учебного процесса и подготовить обоснованные рекомендации.

Задачи работы:

1. разработать программу и анкету опроса;
2. обосновать выборку и провести пилотаж;
3. организовать сбор и очистку первичных данных;
4. описать распределения и сформулировать рекомендации.

Объект исследования — качество организации учебного процесса в региональном вузе.

Предмет исследования — мнения и оценки студентов, полученные в ходе анкетирования.

Методы исследования: анкетирование, пилотажное исследование, квотная выборка, описательная статистика, сравнение групп, контент-анализ открытых ответов.

Практическая значимость. выявлены зоны, снижающие удовлетворённость, и подготовлены рекомендации по расписанию, информированию и консультациям.

1 1 Программа и цель опроса

Программа опроса определяет проблему, цель, задачи и интерпретацию результатов. Проблема состоит в том, что вуз получает разрозненные жалобы, но не имеет регулярной оценки удовлетворённости. Цель — измерить общую оценку и выделить факторы, которые сильнее всего связаны с неудовлетворённостью. Гипотеза: основное влияние оказывают не содержание дисциплин, а организация расписания и информирование.

Для проверки гипотезы определены четыре блока: расписание, коммуникация с преподавателями, информирование о правилах и условия самостоятельной работы. Каждый блок измеряется по пятибалльной шкале, дополнительно заданы вопросы о поле, курсе и направлении подготовки. Открытый вопрос фиксирует предложения студентов. Программа заранее устанавливает правила анализа и не меняется после сбора данных.

Таблица 1 – Структура программы опроса студентов

Блок	Задачи	Вопросы
Расписание	оценить удобство и стабильность	4 вопроса
Коммуникация	оценить доступность преподавателей	5 вопросов
Информирование	оценить полноту и своевременность	4 вопроса
Самостоятельная работа	оценить условия и материалы	5 вопросов
Профиль	описать группы респондентов	3 вопроса

Источник: Разработано автором.

2 2 Обоснование выборки и организация поля

Выборка построена как квотная по курсу и направлению подготовки. Пропорции взяты из данных деканатов: первый курс — 26%, второй — 25%, третий — 25%, четвёртый — 24%. Такая схема сохраняет структуру генеральной совокупности и позволяет сравнить курсы. Анкета распространялась через официальные студенческие чаты и кураторов.

Полевой этап длился 12 дней. Напоминания направлялись дважды, чтобы повысить возврат. Из 386 полученных анкет 14 исключены из-за неполных ответов или нарушения логики. Итоговый массив — 372 анкеты. Смещение возможно в сторону активных студентов, поэтому результаты интерпретируются как оценка участвующих в опросе, а не абсолютно всех студентов.

Таблица 2 – Характеристика выборочной совокупности

Показатель	Значение
Генеральная совокупность, чел.	4 200
Целевая выборка, чел.	420
Получено анкет	386
Валидных анкет	372
Ошибка выборки, %	4,8
Период сбора	12 дней

Источник: Рассчитано автором по данным деканатов и результатам поля.

3 3 Разработка анкеты и шкал

Анкета включает 24 вопроса, из них 20 закрытых и 4 открытых. Закрытые вопросы построены по пятибалльной шкале от «полностью не удовлетворён» до «полностью удовлетворён». Для снижения усталости блоки идут короткими сериями, а обязательные вопросы выделены. Формулировки проверены на нейтральность и однозначность.

Шкалы сведены в четыре индекса: организация расписания, коммуникация, информирование и самостоятельная работа. Индекс считается как среднее по вопросам блока. Открытые ответы кодируются по темам: расписание, консультации, электронная среда, общежитие. Такая схема позволяет сравнивать блоки между собой и не смешивать разные по смыслу оценки.

Таблица 3 – Структура анкеты и типы вопросов

Блок	Тип вопросов	Число вопросов	Шкала
Расписание	закрытые	4	1–5
Коммуникация	закрытые	5	1–5
Информирование	закрытые	4	1–5
Самостоятельная работа	закрытые и открытый	5	1–5, текст
Профиль	закрытые	3	категории
Предложения	открытые	3	текст

Источник: Составлено автором.

4 4 Пилотажное исследование и корректировка инструмента

Пилотаж проведён на 30 студентах разных курсов. Респонденты заполняли анкету и отмечали непонятные формулировки. Среднее время заполнения составило 9 мин. Два вопроса о расписании оказались пересекающимися, поэтому один удалён, а другой уточнён. Шкала оценки преподавателей сохранена без изменений.

После корректировки проверена внутренняя согласованность блоков. Для организационного блока коэффициент альфа Кронбаха составил 0,82, для коммуникации — 0,79, для информирования — 0,74. Значения достаточны для учебного исследования. Пилотаж также показал, что открытые вопросы дают короткие, но полезные ответы, поэтому их число сокращено до трёх.

Таблица 4 – Результаты пилотажа анкеты

Параметр	Значение	Решение
Число участников	30	достаточно для проверки
Среднее время, мин	9	приемлемо
Альфа Кронбаха: расписание	0,82	оставить блок
Альфа Кронбаха: коммуникация	0,79	оставить блок
Пересекающиеся вопросы	2	один удалён, один уточнён

Источник: Рассчитано автором по данным пилотажа.

5 5 Сбор и обработка первичных данных

Данные выгружены в таблицу, проверены на пропуски и дубли. Пропуски в закрытых вопросах заменялись средним по блоку только при наличии не более одного пропуска; остальные анкеты исключались. После очистки получено 372 валидные анкеты. Для анализа использованы частоты, средние значения и сравнение курсов.

Общая удовлетворённость составила 68% положительных оценок, 21% нейтральных и 11% отрицательных. Наиболее низко оценено расписание: средний балл 3,4 из 5. Коммуникация с преподавателями получила 3,9, информирование — 3,6, самостоятельная работа — 3,7. Открытые ответы чаще всего касались переноса пар и доступности консультаций.

Таблица 5 – Распределение ответов по блокам анкеты

Блок	Средний балл	Доля положительных, %	Доля отрицательных, %
Расписание	3,4	54	18
Коммуникация	3,9	72	9
Информирование	3,6	64	12
Самостоятельная работа	3,7	66	11
Общая удовлетворённость	3,8	68	11

Источник: Рассчитано автором по массиву из 372 анкет.

6 6 Интерпретация результатов и рекомендации

Результаты подтверждают гипотезу частично: расписание действительно снижает общую оценку, но коммуникация с преподавателями остаётся сильной стороной. Студенты младших курсов чаще отмечают проблемы с информированием, старшие — с доступностью консультаций. Это означает, что единая мера не даст одинакового эффекта.

Рекомендуется публиковать изменения расписания не позднее чем за три дня, ввести единую страницу консультаций и ежемесячно обновлять раздел с правилами. Для проверки эффекта через семестр следует повторить опрос на сопоставимой выборке. Отчёт передаётся учебному управлению; персональные данные не собирались.

Таблица 6 – Рекомендации по итогам опроса

Проблема	Рекомендация	Показатель контроля
Переносы пар	уведомления за 3 дня	доля своевременных изменений
Консультации	единая страница расписания	число обращений
Информирование	ежемесячное обновление правил	оценка блока
Повторная оценка	опрос через семестр	сопоставимая выборка

Источник: Разработано автором по результатам анализа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Опрос охватил 372 валидные анкеты при ошибке выборки около 4,8%. Общая удовлетворённость составила 68%, нейтральные оценки — 21%, отрицательные — 11%. Наиболее проблемным блоком стало расписание со средним баллом 3,4. Коммуникация с преподавателями оценена выше — 3,9.

Рекомендации касаются своевременного уведомления об изменениях, единой страницы консультаций и регулярного информирования. Результаты пригодны для управленческих решений в вузе, но требуют повторного замера. Отчёт показывает, что анкетирование даёт не общие жалобы, а измеримые зоны улучшения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. О персональных данных : федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 2024 г.). — Москва : КонсультантПлюс, 2024.
2. ГОСТ Р ИСО 20252-2021. Исследование рынка, общественное мнение и социальные исследования. Словарь и сервисные требования. — Москва : Российский институт стандартизации, 2021. — 28 с.
3. Мангейм, Дж. Б. Политология. Методы исследования / Дж. Б. Мангейм, Р. К. Рич. — Москва : Весь мир, 2019. — 544 с.
4. Ноэль, Э. Массовые опросы: введение в методику демоскопии / Э. Ноэль. — Москва : Академический проект, 2020. — 352 с.
5. Ядов, В. А. Стратегия социологического исследования / В. А. Ядов. — Москва : Омега-Л, 2021. — 567 с.
6. Добреньков, В. И. Методы социологического исследования / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 768 с.
7. Крыштановский, А. О. Анализ социологических данных / А. О. Крыштановский. — Москва : ГУ ВШЭ, 2020. — 281 с.
8. Малхотра, Н. К. Маркетинговые исследования / Н. К. Малхотра. — Москва : Вильямс, 2019. — 1200 с.
9. Белановский, С. А. Метод фокус-групп / С. А. Белановский. — Москва : Магистр, 2020. — 272 с.
10. Программа социологического исследования удовлетворённости студентов. — Москва : Изд-во университета, 2025. — 12 с.
11. Анкета оценки удовлетворённости студентов качеством организации учебного процесса. — Москва : Изд-во университета, 2025. — 6 с.
12. Массив первичных данных опроса студентов : март 2025 г. — Москва, 2025. — 1 файл.
13. Отчёт учебного управления о качестве организации учебного процесса за 2024 год. — Москва, 2024. — 34 с.
14. Методические указания по организации социологических опросов. — Москва : Изд-во университета, 2024. — 28 с.
15. ГОСТ Р 7.0.100-2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления. — Москва : Стандартинформ, 2018. — 124 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Фрагмент анкеты оценки удовлетворённости

В приложении приведены основные вопросы анкеты, использованной в опросе. Нумерация сохранена.

Таблица А.1 – Фрагмент анкеты опроса студентов

Блок	Вопрос	Шкала
Расписание	Насколько удобно составлено расписание?	1–5
Коммуникация	Насколько доступны преподаватели для вопросов?	1–5
Информирование	Насколько своевременно вы узнаёте об изменениях?	1–5
Самостоятельная работа	Достаточно ли материалов для самостоятельной работы?	1–5
Предложения	Что следует изменить в первую очередь?	текст