

МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ФИНУНИВЕРСИТЕТЕ - 2025

Характеристика исследования






	Даты проведения	27.11.2025-19.12.2025
	Объем выборки	10646 студентов в опросе ПГС (43%) (Рисунок 1) 4378 студентов в опросе УКО (43%) (Рисунок 2)
	Методика	Изменена методика измерения удовлетворенности. Переход от пятибалльной шкалы к шкале от -3 до +3 позволил точнее дифференцировать ответы респондентов
	Качество данных	Не учтены курсы с низкой активностью. Смещение в данные опроса могут вносить различные обстоятельства, возникающие в ходе полевых работ
	Метод сбора данных	Онлайн-опрос (online surveys)
	География	Москва и филиалы, реализующие ВО
	Инструментарий	Приложение №1
	Вопросы исследования	1. Удовлетворенность качеством образования в целом 2. Удовлетворенность процессом обучения, инфраструктурой, коммуникацией с участниками образовательного процесса, санитарно-гигиеническими условиями 3. Лояльность вузу 4. Отношение к искусственному интеллекту
	Сокращения	ПГС – опрос «Преподаватель глазами студентов» УКО – опрос «Удовлетворенность качеством образования»



Рисунок 1. Объем выборки в опросе «ПГС»

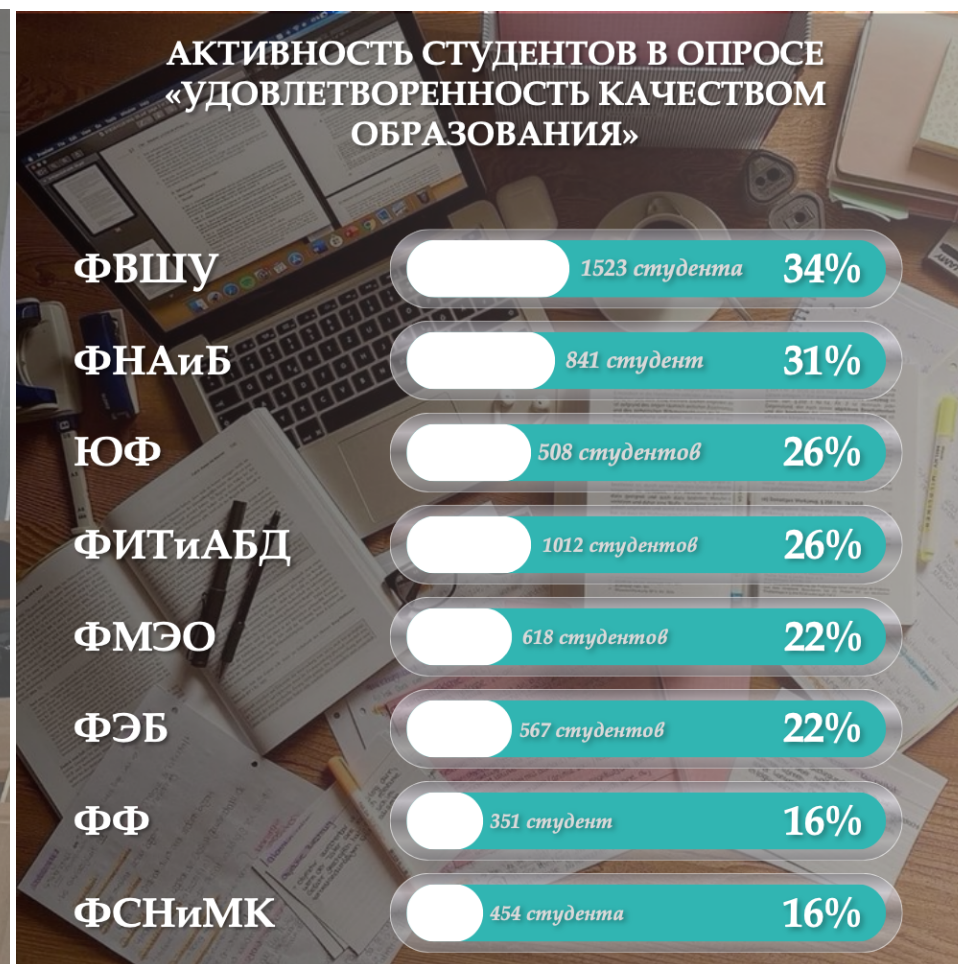


Рисунок 2. Объем выборки в опросе «УКО»

I. КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

Результаты опроса зафиксировали:

1. + **9%** удовлетворенных качеством образования в первом семестре 2025/26 уч.г. по сравнению с прошлым (Рисунок 3). Индекс удовлетворенности составляет **0,83 и.п.** (во 2 семестре 2024/25 уч.г. – 0,76);
2. Продолжается сохранение тенденции: удовлетворенность образованием снижается с переходом студентов на более старшие курсы. Индекс удовлетворенности выпускников составляет **0,78 и.п.**, а первокурсников – **0,87 и.п.**;
3. На ЮФ (**0,88 и.п.**), ФФ (**0,86 и.п.**), НАиБ (**0,86 и.п.**) почти 85% студентов высоко удовлетворены качеством образования. Самая большая доля неудовлетворенных выявлена на факультетах ВШУ (**0,82 и.п.**, **12% неудовлетворенных**), ИТиАБД (**0,81 и.п.**, **14% неудовлетворенных**)(Рисунок 4);
4. Существенный прирост индексов произошел на факультетах ИТиАБД (**+0,12 и.п.**), МЭО (**+0,09 и.п.**), НАиБ (**+0,09 и.п.**), по сравнению с данными за 2 семестр 2024/25 уч.г.;
5. Почти на всех факультетах удовлетворенность качеством образования снижается к 4 курсу, исключением стал факультет ФЭБ, на котором «провальным» оказался 3 курс, оценка выравнивается к 4 курсу.



Рисунок 3. Индексы УКО по семестрам и курсам

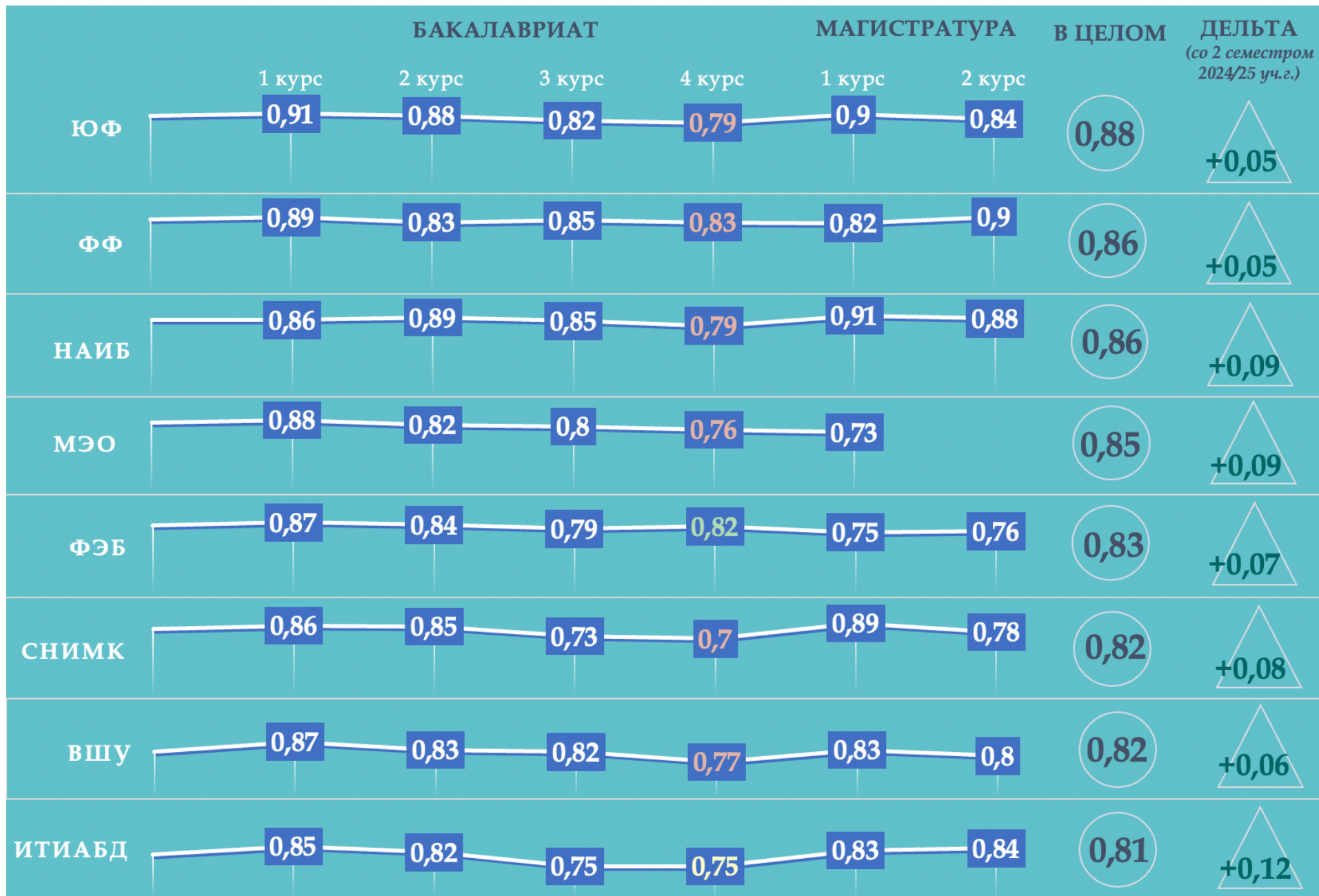


Рисунок 4. Индексы УКО по факультетам

Исследовано, как меняется удовлетворенность студентов качеством образования в процессе своего образовательного пути в Финансовом университете. Агрегированные данные последних 5 лет легли в основу лонгитюдной модели и показали следующие тренды (Рисунок 5).

Первый тренд: «рост стартовых оценок». Первокурсники с каждым годом выше оценивают качество образования в начале обучения. Если в 2021/22 уч.г. их удовлетворенность составляла 0,79 и.п., то в 2025/26 уч.г. этот показатель среди первокурсников достиг 0,87 и.п.

Второй тренд: «кризис второго курса». Для большинства наборов характерно снижение удовлетворенности на втором году обучения, которое продолжается на последующих курсах.

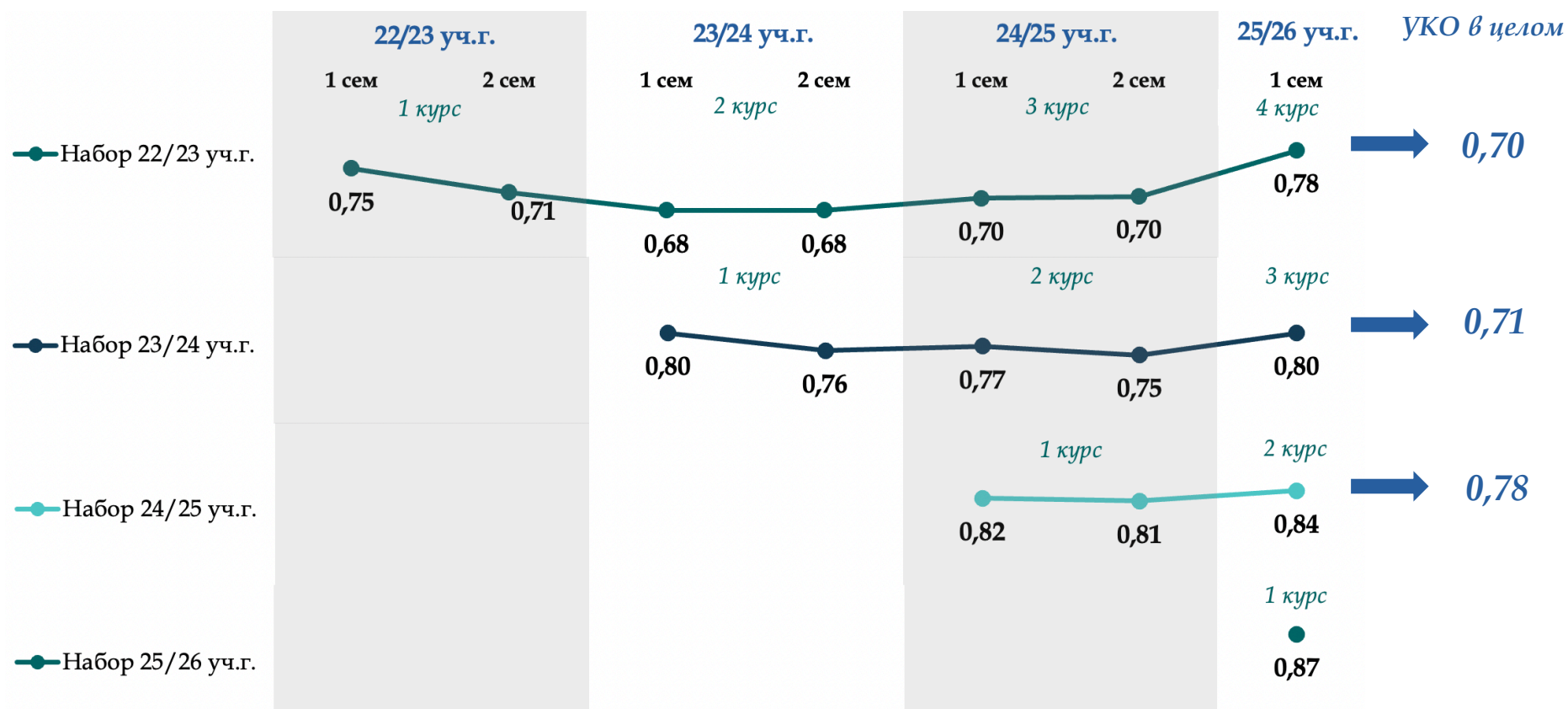


Рисунок 5. Индексы УКО наборов обучения

Третий тренд: «восстановление оценки к выпуску». Студенты, завершающие обучение, более позитивно оценивают качество образования.

Четвертый тренд: «сглаживание колебаний оценки». Размах оценок (разница между максимумом и минимумом за период обучения) сокращается от набора к набору: 0,15 и.п. у выпускников 2021/22; 0,10 у четверокурсников 2022/23; 0,05 у третьекурсников 2023/24. Это говорит о более стабильном восприятии качества образования у студентов последних лет поступления.

II. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОБРАЗОВАНИЯ

Комплексный анализ академической среды показал, что студенты удовлетворены реализуемыми условиями образования в Финансовом университете на разном уровне. **Самые высокие оценки** опрошенные ставили аспектам, составляющим процесс обучения (в среднем **0,81 и.п.**), инфраструктуру (в среднем **0,79 и.п.**), коммуникацию с участниками образовательного процесса (в среднем **0,79 и.п.**), менее высокие – санитарно-гигиеническим условиям (в среднем **0,76 и.п.**).

ВЫСОКАЯ
удовлетворенность
>0,84 и.п.

Обучающиеся **высоко удовлетворены** видами домашнего задания, актуальностью информации, полученной на занятиях, системой оценивания на экзаменах и зачетах (соотношение 40/60 баллов), оснащённостью аудиторий достаточным количеством посадочных мест, наличием мест для внеаудиторной деятельности (коворкинг, библиотека, медиатека), оснащённостью аудиторий качественной материально-технической базой (компьютеры, проекторы, доски, маркеры, мел) (Рисунки 6, 7, 8, 9).

**ВЫШЕ
СРЕДНЕГО**

**удовлетворенность
0,67-0,83 и.п.**

Студенты **удовлетворены** большинством условий образовательного процесса на уровне **выше среднего***. Среди таких условий: объем учебной нагрузки, предоставление практикоориентированных заданий, эффективность проводимых в вузе карьерных мероприятий, расписание учебных занятий, работа сайта (понятность интерфейса, полнота информации), качество, вкус, ассортимент питания, чистота учебных аудиторий, санитарно-эпидемиологические меры (обработка от тараканов, от плесени), чистота уборных помещений, своевременное и полное информирование студентов о вузовских мероприятиях, об учебно-методических требованиях к написанию курсовых/дипломных работ, об изменениях в расписании, вовлеченность деканата в решение учебных вопросов студентов, работа студенческого офиса (Рисунки 6, 7, 8, 9).

СРЕДНЯЯ

**удовлетворенность
0,51-0,66 и.п.**

Удовлетворенность обучающихся возможностью воспользоваться университетской сетью Wi-Fi находится на **среднем уровне** (Рисунки 6, 7, 8, 9).

* Применяется шестиуровневая шкала в следующей интерпретации: **>0,84** – высокая удовлетворенность, **0,67-0,83** – выше среднего, **0,51-0,66** – средняя, **0,34-0,50** – ниже среднего, **0,17-0,33** – низкая, **0-0,16** – критическая ситуация.

Процесс обучения		ВШУ	ИТИАБД	МЭО	НАИБ	СНИМК	ФЭБ	ФФ	ЮФ
Виды домашнего задания	0,85	0,84	0,86	0,87	0,86	0,84	0,84	0,85	0,88
Актуальность информации на занятиях	0,85	0,83	0,83	0,86	0,87	0,84	0,83	0,86	0,92
Система оценивания на экзаменах и зачетах (соотношение 40/60 баллов)	0,84	0,85	0,85	0,83	0,82	0,85	0,83	0,84	0,86
Объем учебной нагрузки	0,82	0,82	0,84	0,83	0,8	0,79	0,8	0,8	0,84
Предоставление практикоориентированных заданий	0,81	0,79	0,8	0,81	0,84	0,79	0,79	0,83	0,86
Эффективность проводимых в вузе карьерных мероприятий	0,79	0,78	0,8	0,78	0,84	0,72	0,76	0,85	0,78
Расписание учебных занятий	0,73	0,71	0,79	0,7	0,78	0,56	0,79	0,82	0,67

Рисунок 6. Индексы удовлетворенности процессом обучения*

* Здесь и далее на рисунках 6, 7, 8 **зеленым цветом** выделены значения выше среднего индекса по аспекту, **оранжевым** – ниже среднего, **красным** – существенно ниже среднего (**потенциальная проблема**)

Инфраструктура		ВШУ	ИТИАБД	МЭО	НАИБ	СНИМК	ФЭБ	ФФ	ЮФ
Оснащенность аудиторий достаточным количеством посадочных мест	0,9	0,92	0,95	0,86	0,95	0,81	0,84	0,92	0,9
Наличие мест для внеаудиторной деятельности (коворкинг, библиотека, медиатека)	0,87	0,83	0,91	0,9	0,87	0,88	0,76	0,87	0,93
Оснащенность аудиторий качественной материально-технической базой (компьютеры, проекторы, доски, маркеры, мел)	0,85	0,86	0,9	0,77	0,87	0,79	0,83	0,84	0,89
Работа сайта (понятность интерфейса, полнота информации)	0,76	0,74	0,73	0,78	0,79	0,75	0,76	0,8	0,78
Качество, вкус, ассортимент питания	0,74	0,76	0,72	0,69	0,8	0,61	0,75	0,77	0,76
Возможность воспользоваться университетской сетью Wi-Fi	0,63	0,74	0,49	0,63	0,78	0,57	0,43	0,59	0,7

Рисунок 7. Индексы удовлетворенности инфраструктурой

Коммуникация с участниками образовательного процесса		ВШУ	ИТИАБД	МЭО	НАИБ	СНИМК	ФЭБ	ФФ	ЮФ
Своевременное и полное информирование студентов: о вузовских мероприятиях	0,82	0,81	0,84	0,82	0,83	0,76	0,82	0,86	0,82
об учебно-методических требованиях к написанию курсовых/ дипломных работ	0,82	0,82	0,83	0,83	0,84	0,79	0,81	0,85	0,85
об изменениях в расписании	0,71	0,81	0,87	0,78	0,83	0,71	0,87	0,87	0,87
Вовлеченность деканата в решение учебных вопросов студентов	0,82	0,78	0,82	0,74	0,81	0,61	0,79	0,83	0,75
Работа студенческого офиса	0,77	0,71	0,76	0,7	0,78	0,56	0,76	0,75	0,7

Рисунок 8. Индексы удовлетворенности коммуникацией с участниками образовательного процесса

Санитарно-гигиенические условия		ВШУ	ИТИАБД	МЭО	НАИБ	СНИМК	ФЭБ	ФФ	ЮФ
Чистота учебных аудиторий	0,83	0,85	0,87	0,81	0,87	0,69	0,82	0,88	0,83
Санитарно-эпидем. меры (обработка от тараканов, от плесени)	0,73	0,86	0,88	0,49	0,87	0,3	0,71	0,84	0,72
Чистота уборных помещений	0,71	0,75	0,74	0,64	0,76	0,5	0,74	0,77	0,7

Рисунок 9. Индексы удовлетворенности санитарно-гигиеническими условиями

Самые удовлетворенные и не удовлетворенные факультеты аспектами процесса обучения, инфраструктуры, коммуникации с участниками образовательного процесса, санитарно-гигиенических условий приведены на Рисунке 10.

Самые удовлетворенные условиями образования	Факультет	НАИБ	ИТИАБД	ФФ	ВШУ	ЮФ
	Ср. знач.	0,83	0,82	0,82	0,80	0,80
Самые НЕ удовлетворенные условиями образования	Факультет	СНИМК	МЭО	ФЭБ		
	Ср. знач.	0,67	0,75	0,78		

Рисунок 10. Факультеты, самые удовлетворенные и не удовлетворенные условиями образования

III. ЛОЯЛЬНОСТЬ ВУЗУ

Индекс лояльности вузу (далее – NPS)³ показывает, насколько успешно реализуется образовательный процесс, готовы ли студенты порекомендовать университет своему ближайшему окружению.

В первом семестре 2025/26 уч.г. NPS составил 40% - самый высокий показатель в истории замера (Рисунок 11). Доля сторонников Финансового университета составляет 56%, критиков – 16% (Рисунок 13).



Рисунок 11. NPS вузу по семестрам

Самые высокие значения лояльности демонстрируют ЮФ, ФФ, НАИБ, МЭО (Рисунок 12) – на факультетах хороший уровень лояльности, который варьируется от 30% до 50%.

Самые низкие значения лояльности на ФЭБ, ВШУ, СНИМК, ИТИАБД – на факультетах удовлетворительный уровень лояльности, который варьируется от 0% до 30%.

³ Вопрос анкеты: «Какова вероятность того, что Вы порекомендуете обучение в Финуниверситете своим друзьям/знакомым/коллегам, желающим получить высшее образование?», где 0 – ни в коем случае не буду рекомендовать, а 10 – обязательно порекомендую. Студенты делятся на три группы: «Критики» (0-6 баллов), «Нейтралы» (7-8 баллов) и «Сторонники» (9-10 баллов). Индекс рассчитывается как % сторонников – % критиков. Полученное значение варьируется от -100% до +100%.



Рисунок 10. Факультеты, демонстрирующие хорошие и удовлетворительные значения лояльности

Сравнивая полученные результаты с данными за 2 семестр 2024/25 уч.г., почти на каждом факультете произошел рост доли студентов, готовых порекомендовать вуз (Рисунок 13).

Заметное повышение индекса лояльности выявлено на Финансовом факультете (+10 п.п.) и на факультете «Высшая школа управления» (+6 п.п.), в то же время, динамики не обнаружено на Факультете социальных наук и массовых коммуникаций.

** Применяется пятиуровневая шкала в следующей интерпретации: >75% – великолепно, >50% – отлично, >30% – хорошо, 0-30% – удовлетворительно, <0 – критическая ситуация.

ИНДЕКСЫ ЛОЯЛЬНОСТИ (NPS) ВУЗУ

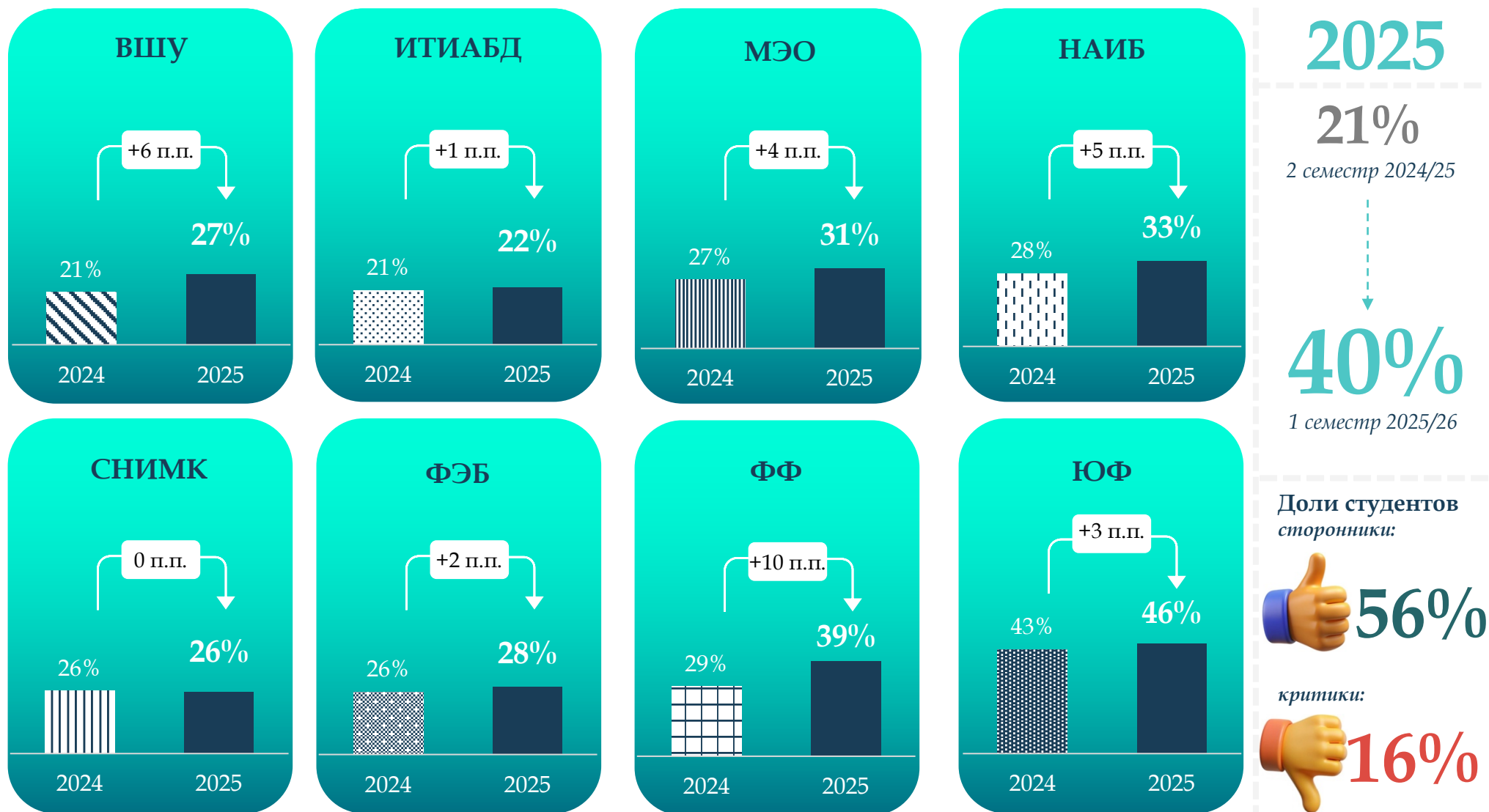


Рисунок 12. NPS вузу в целом и по факультетам

ВЫВОДЫ

1. Удовлетворенность студентов качеством образования ежегодно растет. Первый семестр 2025/26 уч.г. показал прирост значения на 9%, индекс удовлетворенности составляет 0,83 и.п. (во 2 семестре 2024/25 уч.г. – 0,76);

2. Самая высокая доля удовлетворенных студентов (почти 85%) обучается на ЮФ (0,88 и.п.), ФФ (0,86 и.п.), НАиБ (0,86 и.п.). Неудовлетворенных обучающихся больше, чем на других факультетах, выявлено на ВШУ (0,82 и.п., 12% неудовлетворенных), ИТиАБД (0,81 и.п., 14% неудовлетворенных);

3. Существующие условия в Финансовом университете приводят к тому, что у студентов последних лет поступления формируется более стабильное восприятие качества образования. Если выпускники прошли путь от «восхищения» до «разочарования» к вузу в процессе своего обучения, то третьекурсники и второкурсники пока проявляют устойчивую высокую удовлетворенность качеством образования;

4. Уровень удовлетворенности студентов условиями образования, а именно, процессом обучения (в среднем 0,81 и.п.), инфраструктурой (в среднем 0,79 и.п.), коммуникацией с участниками образовательного процесса (в среднем 0,79 и.п.), санитарно-гигиеническими условиями (в среднем 0,76 и.п.) дифференцируется в зависимости от факультета и территории обучения. Самые не удовлетворенные условиями образования – студенты факультетов СНИМК, МЭО, ФЭБ;

5. Выявленные проблемные зоны связаны с качеством организации:

на факультете ИТиАБД возможности воспользоваться университетской сетью Wi-Fi (0,49 и.п.);

на факультете МЭО санитарно-эпидемиологических мер (обработка от тараканов, от плесени) (0,49 и.п.), чистоты уборных помещений (0,64 и.п.);

на факультете СНИМК расписания учебных занятий (0,56 и.п.), питания в столовых (0,61 и.п.), возможности воспользоваться университетской сетью Wi-Fi (0,57 и.п.), вовлеченности деканата в решение

учебных вопросов (0,61 и.п.), работы студенческого офиса (0,56 и.п.), санитарно-эпидемиологических мер (обработка от тараканов, от плесени) (0,3 и.п.), чистоты уборных помещений (0,5 и.п.);

на факультете ФЭБ возможности воспользоваться университетской сетью Wi-Fi (0,43 и.п.);

на факультете ФФ возможности воспользоваться университетской сетью Wi-Fi (0,59 и.п.);

6. Индекс лояльности вузу составил 40% - хороший уровень. Доля сторонников Финансового университета превышает 50%, критиком является каждый седьмой. Студенты факультетов ЮФ, ФФ, НАИБ, МЭО чаще остальных готовы рекомендовать обучение в Финансовом университете своему ближайшему окружению, реже - студенты ФЭБ, ВШУ, СНИМК, ИТИАБД.