

ОТЧЕТ
по результатам социологического опроса
(линейно-частотное распределение)
«АНАЛИЗ И ОЦЕНКА
СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЗАБГУ»
(2016 г.)

Таблица 1

Критерии и показатели удовлетворенности студентов

Критерии	Показатели
Удовлетворенность жизнью в университете и его имиджем	Удовлетворенность студенческой жизнью в целом
	Удовлетворенность выбором вуза
	Удовлетворенность престижем вуза
	Удовлетворенность условиями для проведения занятий
	Удовлетворенность условиями для занятий физкультурой и спортом
	Удовлетворенность условиями для проведения досуга
	Удовлетворенность условиями для подготовки к занятиям
	Удовлетворенность условиями для занятий творчеством
	Удовлетворенность условиями для занятий наукой
	Удовлетворенность профессиональным уровнем преподавателей вуза
Удовлетворенность морально-психологическим климатом в университете	Удовлетворенность отношения между студентами в вузе
	Удовлетворенность отношения между студентами на факультете
	Удовлетворенность отношения между студентами на курсе
	Удовлетворенность отношения между студентами и преподавателями
	Удовлетворенность отношения между студентами и администрацией
	Удовлетворенность отношения между студентами и лаборантами, методистами
Удовлетворенность учебным процессом в университете	Удовлетворенность процессом обучения в целом
	расписание занятий
	Удовлетворенность организацией самостоятельной работы
	Удовлетворенность прохождением практики
	Удовлетворенность обеспеченностью учебного процесса учебной и учебно-методической литературой
	Удовлетворенность доступностью учебной и методической литературы в читальных залах
	Удовлетворенность доступностью учебной и методической литературы на абонементе
	Удовлетворенность доступностью современных информационных технологий
Удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием	

	учебных аудиторий, лабораторий
	Удовлетворенность достаточностью знаний и умений студентов для качественного и эффективного выполнения своих профессиональных обязанностей в будущем
	Удовлетворенность уровнем готовности выпускников университета к жизни и труду в современных условиях и адаптации на рынке труда
	Удовлетворенность предоставлением возможности участия студентов в олимпиадах разного уровня
	Удовлетворенность объемом часов лекций, семинаров, лабораторных занятий, практики по изучаемой специальности
Удовлетворенность научно-исследовательской работой студентов	Удовлетворенность работой студенческого научного общества
	Удовлетворенность участием студентов в реализации научных проектов, грантов
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением научно-исследовательской деятельности
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением технического творчества
	Удовлетворенность предоставлением возможности участия студентов в научных студенческих конференциях, круглых столах, симпозиумах
Удовлетворенность организацией внеучебной деятельности	Удовлетворенность организацией и проведением внеучебной работы в университете в целом
	Удовлетворенность информационным обеспечением организации и проведения внеучебной деятельности
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением художественного творчества
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением спортивных мероприятий
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением культурно-массовых мероприятий
	Удовлетворенность организацией и проведением мероприятий
	Удовлетворенность работой студенческих общественных организаций в целом
	Удовлетворенность организацией профилактической работы
	Удовлетворенность эффективностью системы поощрения студентов за достижения в учебе, спортивных соревнованиях, активное участие в общественной работе и культурно-массовых мероприятиях
	Удовлетворенность справедливостью системы поощрения студентов за достижения в учебе, спортивных соревнованиях, активное участие в общественной работе и культурно-массовых мероприятиях
Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению учебно-воспитательных	Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению лекций
	Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению групповых занятий, семинаров
	Удовлетворенность приспособленностью зданий и

<i>мероприятий в университете</i>	помещений к проведению занятий с использованием современных технологий
	Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению лабораторных работ
	Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению самостоятельной работы
	Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению занятий спортом
	Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению досуга
	Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению занятий с лицами с ограниченными возможностями здоровья
<i>Удовлетворенность комфортностью условий предоставления образовательных услуг</i>	Оснащенность кабинетов
	Наличие мест для отдыха студентов)
	Санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий
	Санитарное состояние образовательного учреждения в целом (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)
	Художественное оформление помещений
	Состояние территорий, внешний вид зданий учебных корпусов
	Температурный режим в помещени
	Удобство графика занятий
<i>Удовлетворенность разными сторонами деятельности университета</i>	Удовлетворенность качеством работы ректората
	Удовлетворенность качеством работы декана факультета
	Удовлетворенность качеством работы работников деканата факультета
	Удовлетворенность качеством работы учебных управлений
	Удовлетворенность качеством работы заведующего выпускающей кафедры
	Удовлетворенность качеством работы методистов/лаборантов выпускающей кафедры
	Удовлетворенность качеством работы студенческого совета факультета
	Удовлетворенность качеством работы куратора группы
	Удовлетворенность качеством работы столовой, буфетов
	Удовлетворенность качеством работы библиотеки
	Удовлетворенность качеством работы медицинских пунктов
	Удовлетворенность качеством работы Интернет-классов
	Удовлетворенность качеством работы общежития
	Удовлетворенность качеством работы бухгалтерии
	Удовлетворенность качеством работы профсоюзной организации
Удовлетворенность применением новых форм и технологий при обучении в вузе	
Удовлетворенность объемом часов	
<i>Удовлетворенность информированностью об учебно-воспитательном</i>	Удовлетворенность студентов учетом их мнений в организации учебного процесса
	Удовлетворенность студентов учетом их мнений в

<i>процессе</i>	организации досуговых мероприятий
	Удовлетворенность студентов учетом их мнений в планировании воспитательной работы
	Удовлетворенность студентов учетом их мнений в организации научной деятельности
	Удовлетворенность информированностью о новых формах проведения занятий
	Удовлетворенность условиями для получения информации по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети интернет
Удовлетворенность возможностью получения дополнительных видов подготовки	Удовлетворенность возможностью дополнительной подготовки по курсам, выбранным студентами по направлению подготовки
	Удовлетворенность возможностью дополнительной подготовки по иностранному языку
	Удовлетворенность возможностью дополнительной подготовки по информатике
	Удовлетворенность возможностью дополнительной подготовки по курсам, выбранным студентами по другим направлениям подготовки
	Удовлетворенность возможностью дополнительной подготовки по различным видам дополнительного образования
	Удовлетворенность возможностью получения второго высшего образования

Генеральная совокупность – 6105 чел. (студенты очной формы обучения всех факультетов ЗабГУ)

Выборочная совокупность – 1083 чел.

Доверительная вероятность (точность) – 95%,

Доверительный интервал (погрешность) – 5%.

Демографическая характеристика респондентов

Таблица 2

<i>Пол</i>		Процент
Мужской		34,4
Женский		65,6
Всего		100,0

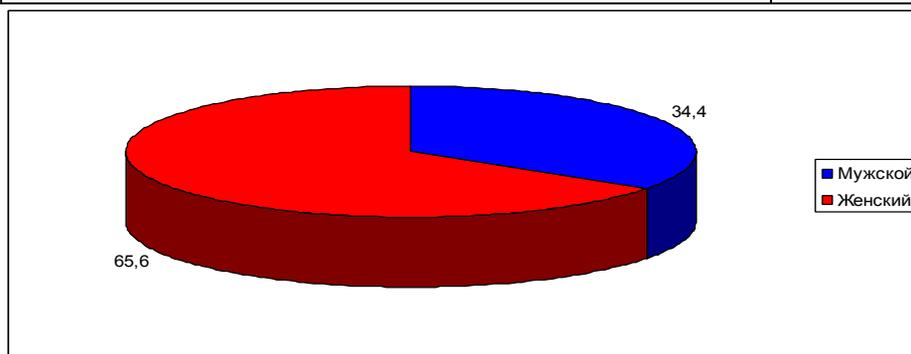


Таблица 3

На каком курсе вы учитесь?

Вариант ответа	Процент
1 курс	22,2
2 курс	26,8
3 курс	45,8
4 курс	5,2
Всего	100,0

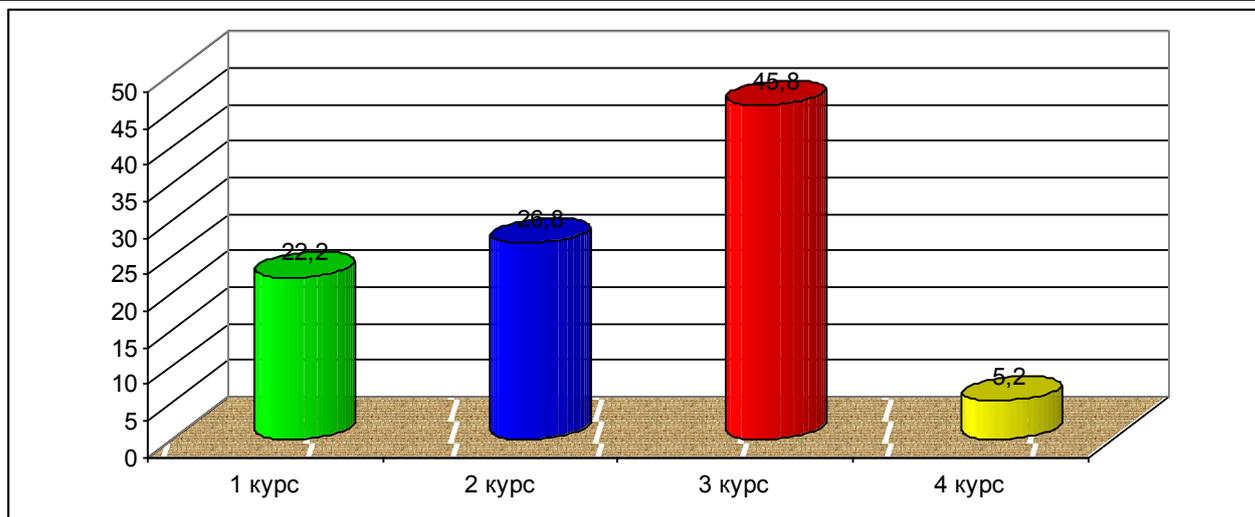
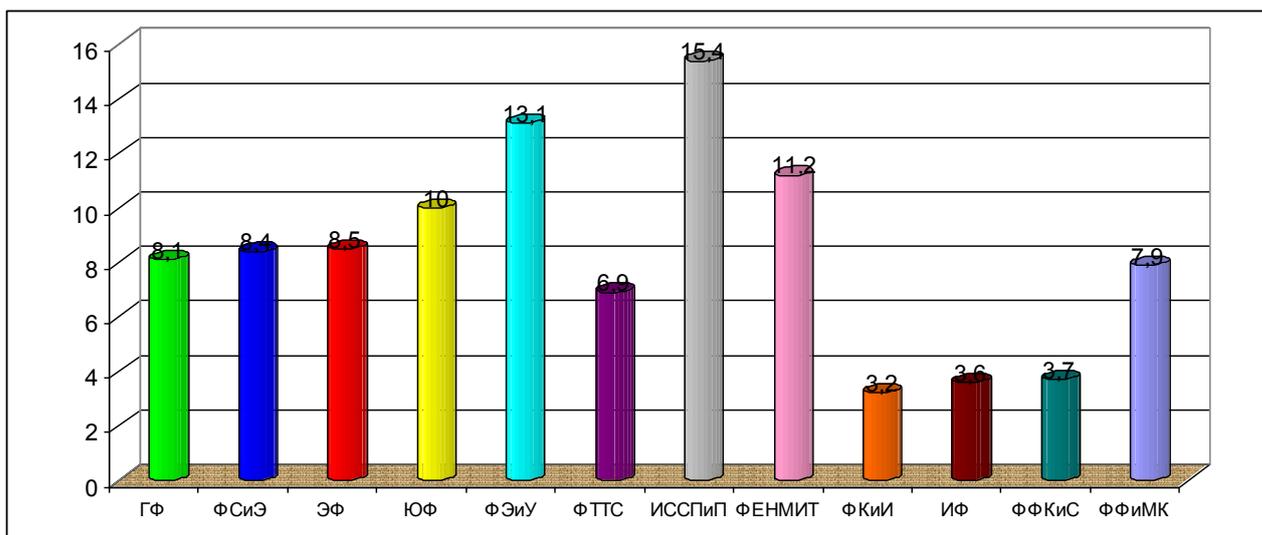


Таблица 4

Код точки опроса

Факультет/Институт	Частота	Процент
Горный	88	8,1
Строительства и экологии	91	8,4
Энергетический	92	8,5
Юридический	108	10,0
Экономики и управления	142	13,1
Технологии, транспорта и связи	75	6,9
Социальных наук, психологии и педагогики	79/87	7,3\8,1
Естественных наук, математики и технологий	121	11,2
Культуры и искусств	35	3,2
Исторический	39	3,6
Физической культуры и спорта	40	3,7
Филологии и массовых коммуникаций	86	7,9
всего	1083	100,0



1. Критерий

«Удовлетворенность жизнью в университете и его имиджем»

Таблица 5

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Удовлетворены ли Вы в целом своей студенческой жизнью?»

Вариант ответа	Процент
Безусловно удовлетворен(а)	23,9
Скорее удовлетворен(а)	57,9
Скорее не удовлетворен (а)	10,7
Безусловно не удовлетворен(а)	2,5
Затрудняюсь ответить	5,0
	100,0

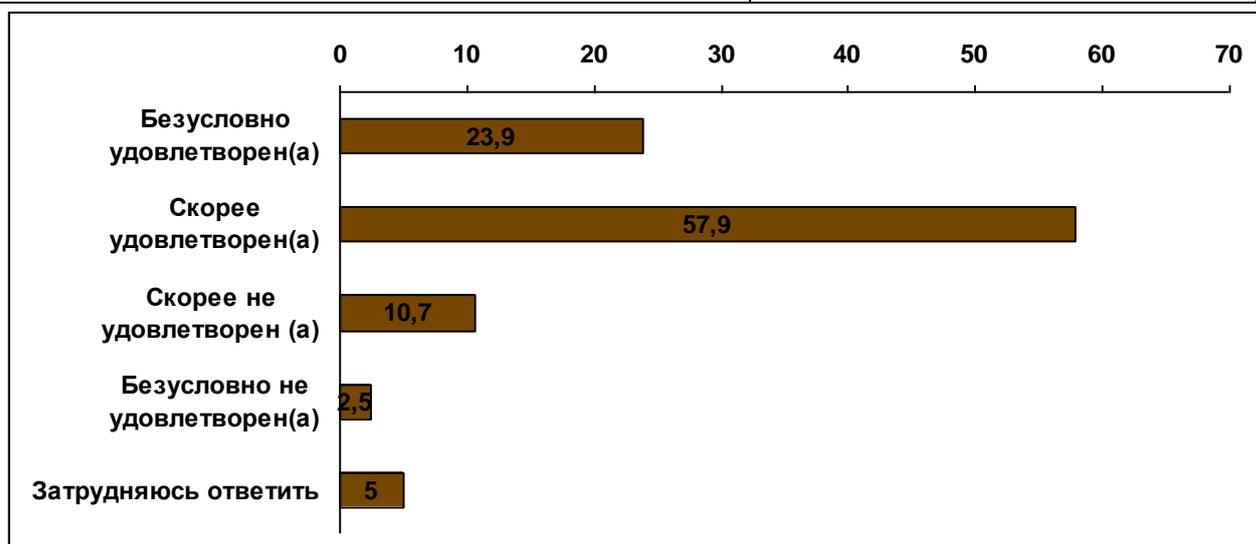


Таблица 6

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Почему Вы выбрали именно это учебное заведение?»

Вариант ответа	Процент
Здесь можно получить хорошее образование	29,6
Хочу посвятить себя избранной профессии	24,5
Приемлемая плата за обучение	5,0
Ближе всех расположен к дому	22,6
По совету знакомых, родных	21,4
Слышал о вузе много хорошего	16,4
Известный престижный вуз	10,7
Случайно	11,3
Затрудняюсь с ответом	3,1
Другое: <i>Поступила на бюджет</i> <i>Родители не оставили выбора</i>	1,2

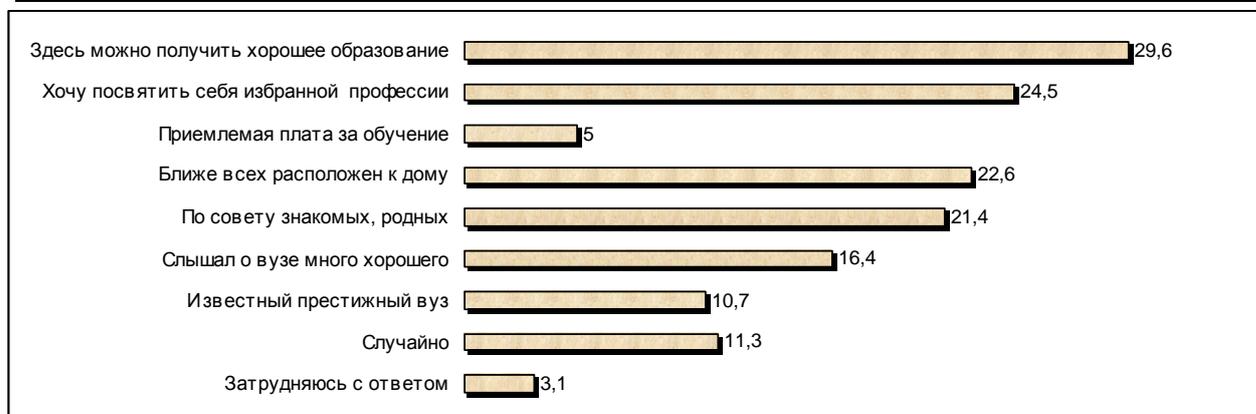


Таблица 7

Распределение ответов респондентов на вопрос
«По Вашему мнению, престижно учиться в нашем университете?»

Вариант ответа	Проценты
Безусловно, да	22,0
Скорее, да	57,9
Скорее, нет	9,4
Безусловно, нет	10,7
	100,0

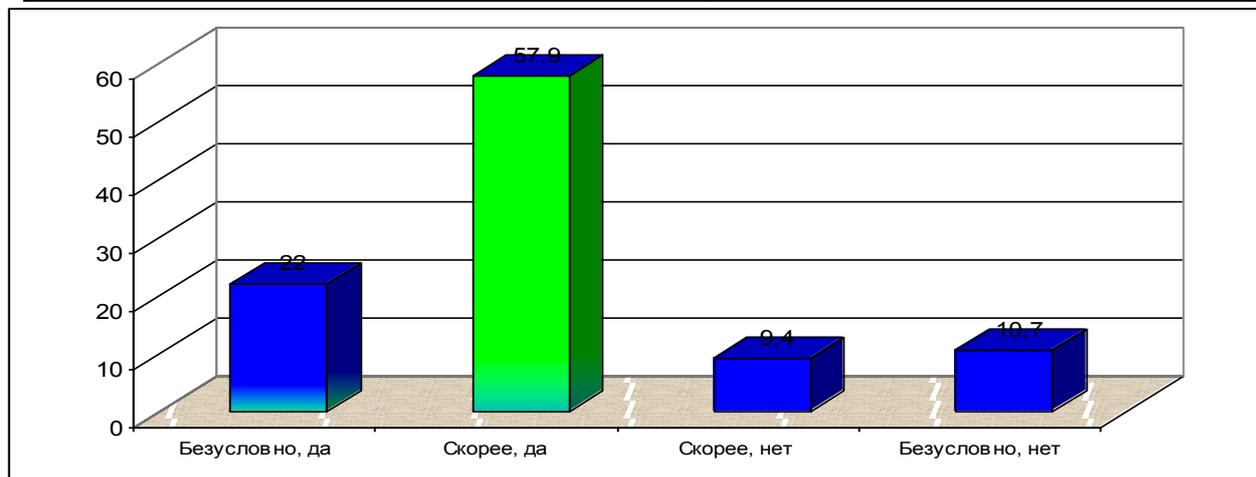


Таблица 8

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Вы бы рекомендовали вашим друзьям и знакомым поступать
 учиться в вуз?»**

Варианты ответа	Проценты
безусловно, да	27,7
скорее, да	55,3
скорее, нет	8,8
безусловно, нет	8,2
	100,0

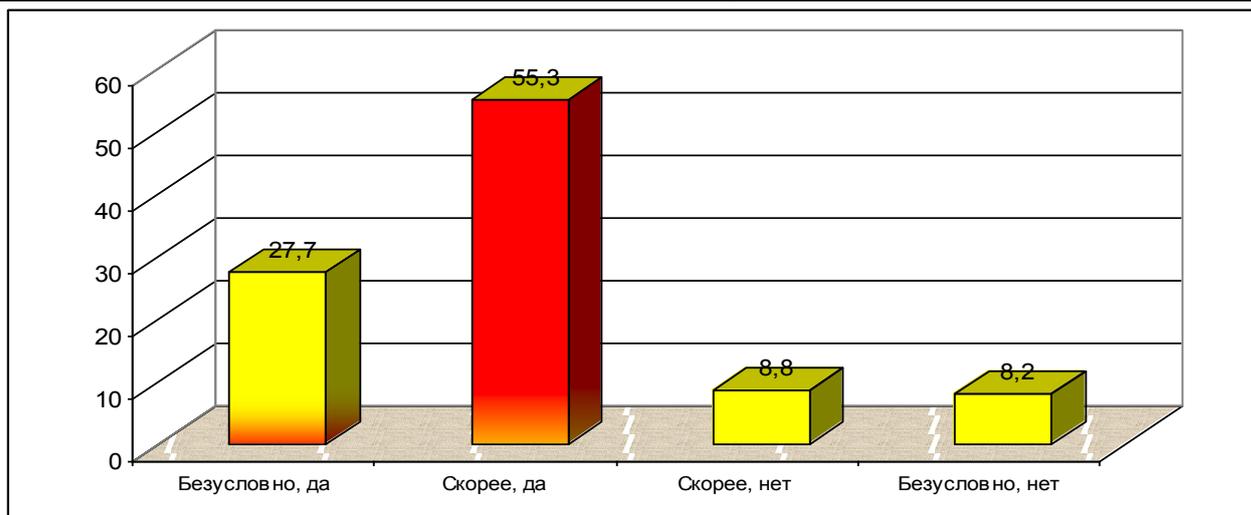


Таблица 9

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Как Вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для проведения
 занятий?»**

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	48,1
Частично	45,6
Отсутствуют	3,8
Затрудняюсь ответить	2,5
	100,0

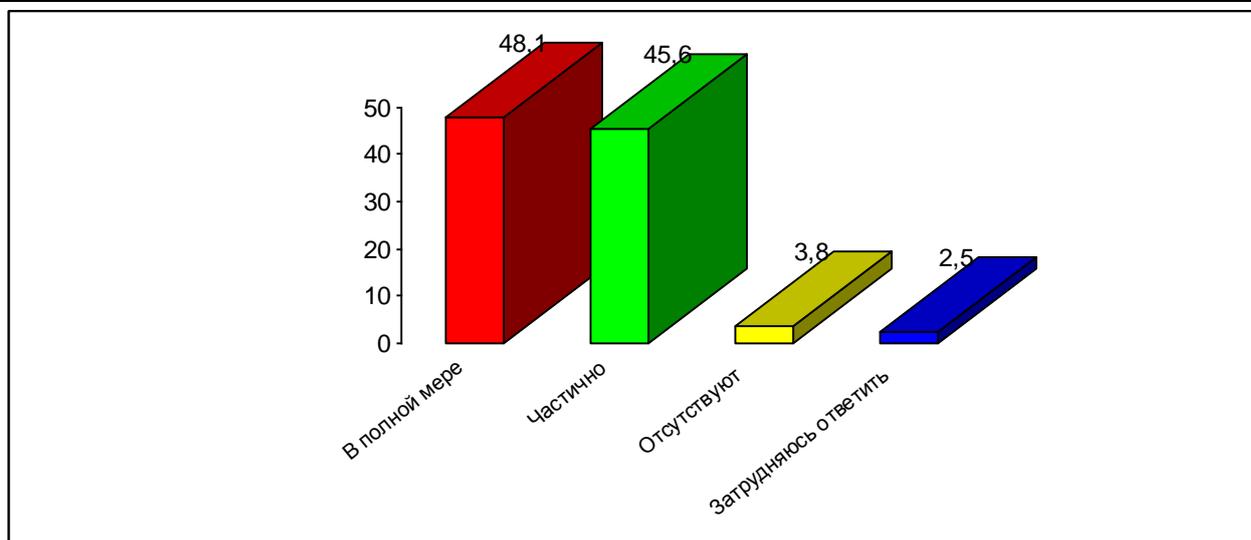


Таблица 10

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Как Вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для занятий
 физкультурой и спортом?»**

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	72,3
Частично	20,8
Отсутствуют	3,8
Затрудняюсь ответить	3,1
	100,0

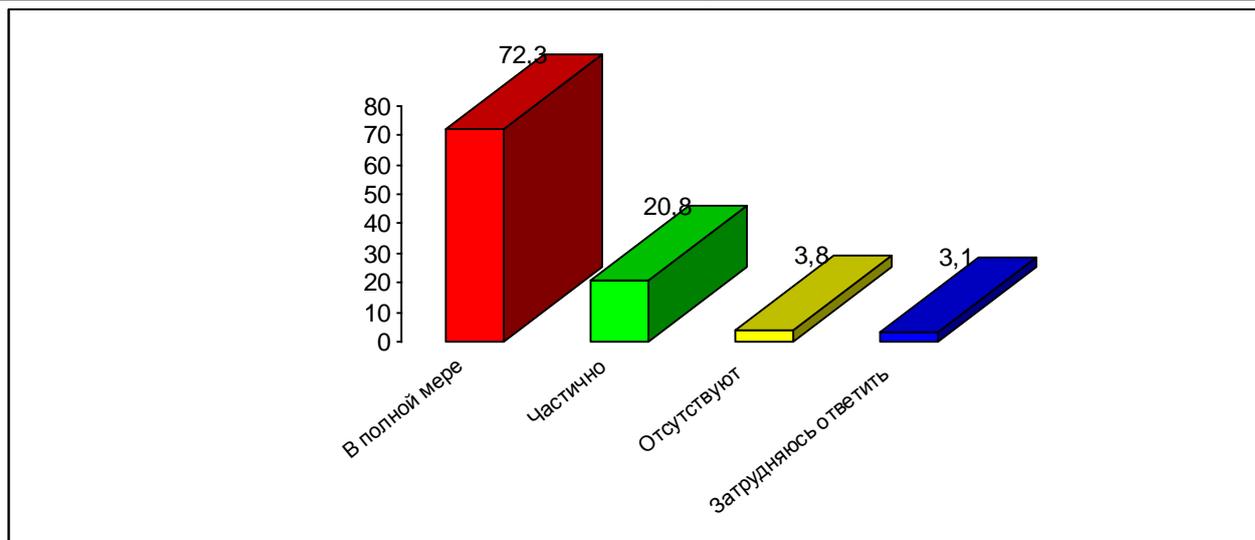


Таблица 11

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Как Вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для проведения
 досуга?»**

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	31,8
Частично	39,5
Отсутствуют	19,7
Затрудняюсь ответить	9,0
	100,0

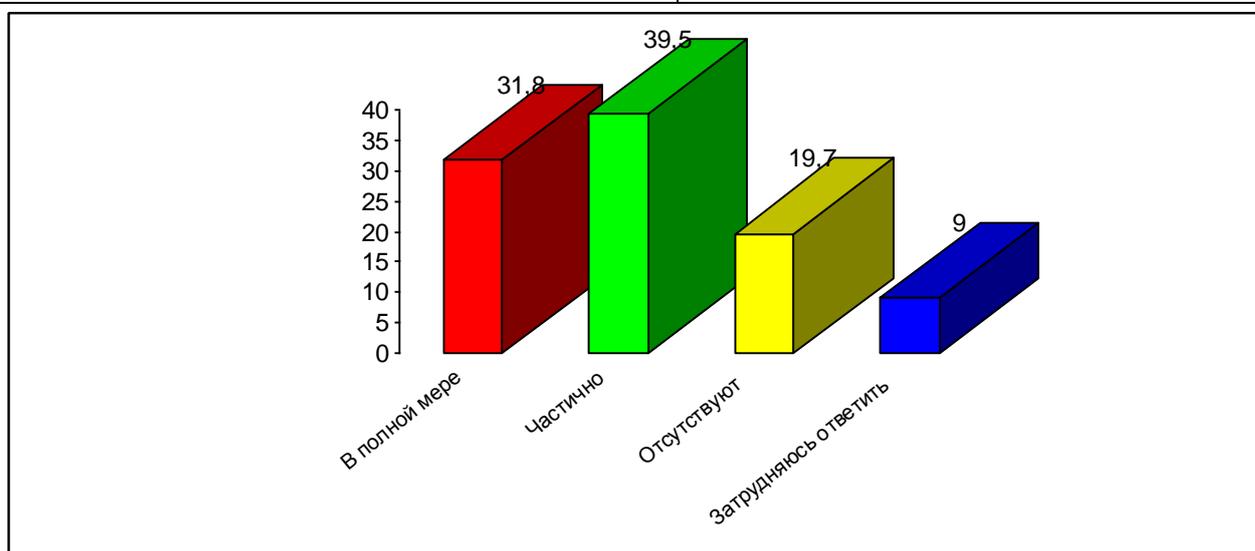


Таблица 12

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как Вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для подготовки к занятиям?»

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	35,6
Частично	47,8
Отсутствуют	9,6
Затрудняюсь ответить	7,0
	100,0

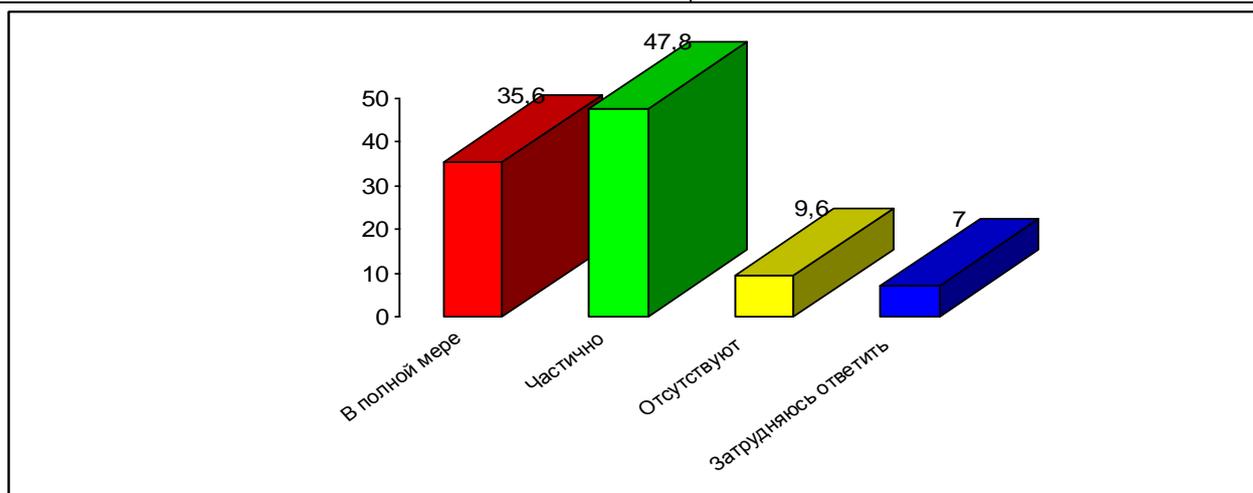


Таблица 13

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как Вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для занятий творчеством?»

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	37,7
Частично	35,2
Отсутствуют	12,6
Затрудняюсь ответить	14,5
	100,0

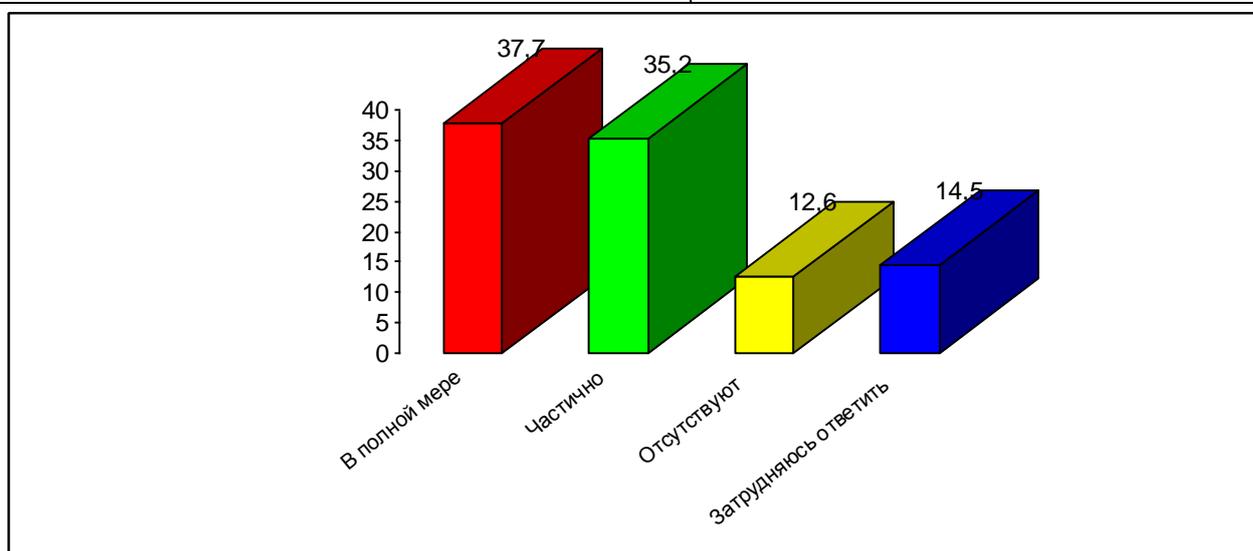


Таблица 14

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как Вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для занятий наукой?»

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	36,2
Частично	33,6
Отсутствуют	11,8
Затрудняюсь ответить	18,4
	100,0

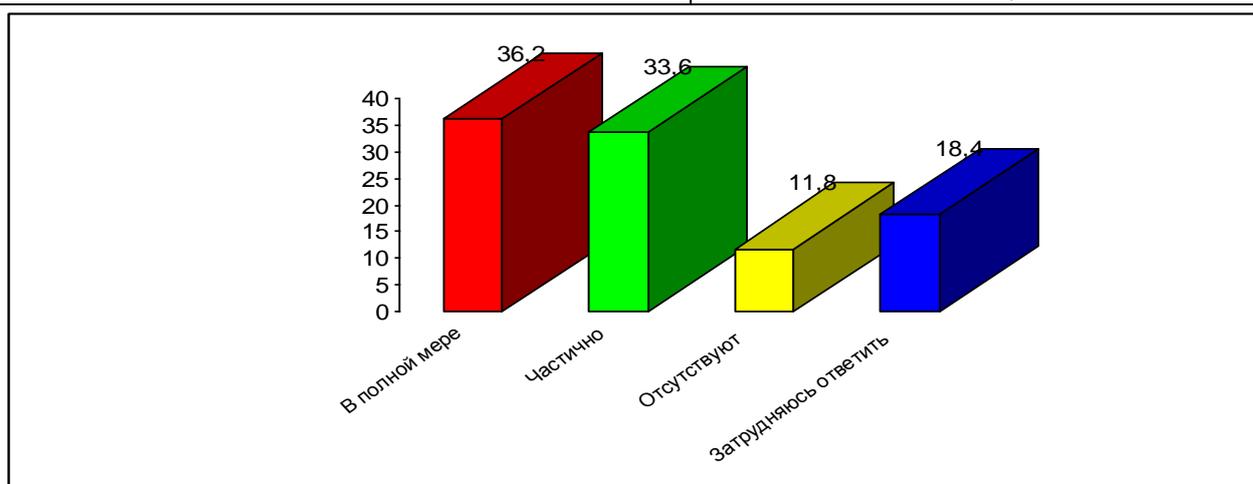


Таблица 15

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как Вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	21,7
Частично	33,1
Отсутствуют	21,7
Затрудняюсь ответить	23,6
	100,0

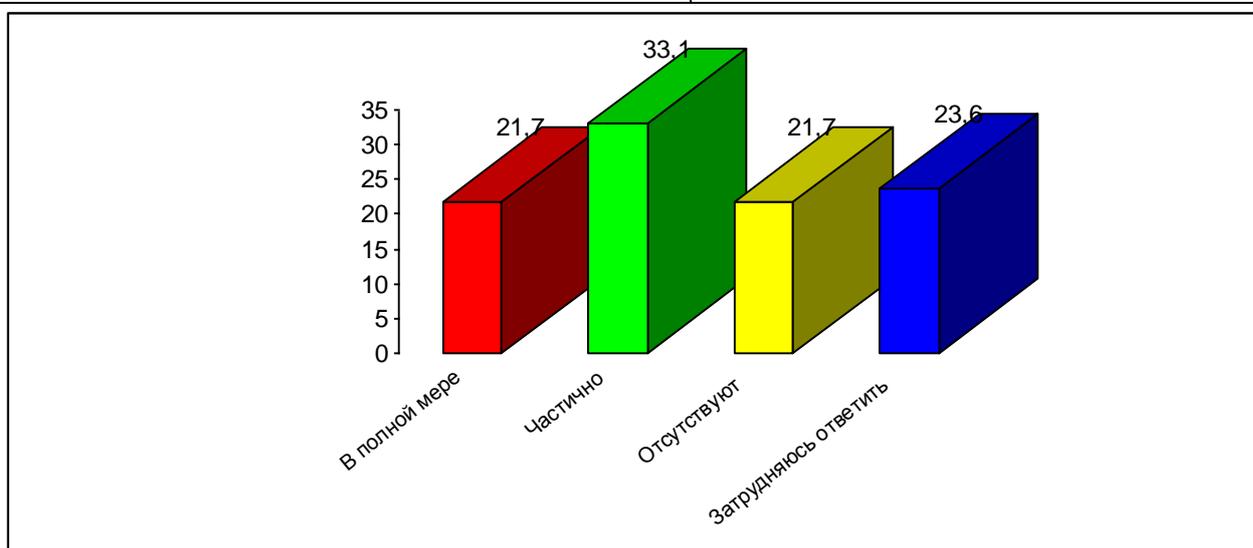


Таблица 16

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как Вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	32,4
Частично	37,6
Отсутствуют	10,9
Затрудняюсь ответить	19,1
	100,0

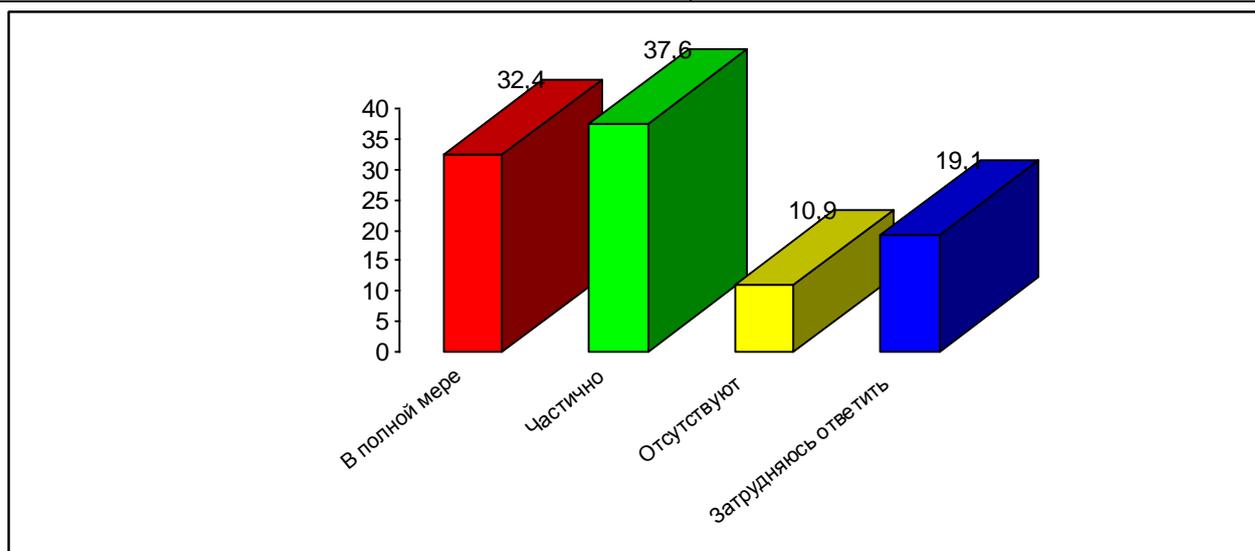


Таблица 17

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Какие из студенческих проблем вас особенно волнуют»

Вариант ответа	Процент
1. Недостаток учебно-методической литературы	10,8
2. Обслуживание в библиотеках вуза	7,6
3. Отсутствие условий для проведения досуга	16,6
4. Организация производственной практики	10,8
5. Распространение наркотиков в вузе	3,8
6. Возможности подработки во внеучебное время	25,0
7. Трудоустройство во время обучения в вузе	25,9
8. Неудовлетворительная организация учебного процесса	8,3
9. Дефицит аудиторий	11,4
10. Недостаточная лабораторная база	19,7
11. Качество преподавания по некоторым предметам	26,1
12. Неудовлетворительная работа администрации	10,8
13. Высокие цены проживания в общежитии	7,0
14. Высокие цены в студенческих столовых	34,8
15. Отсутствие возможности выбора студентами дисциплин и преподавателей	27,4
16. Затрудняюсь ответить	9,6

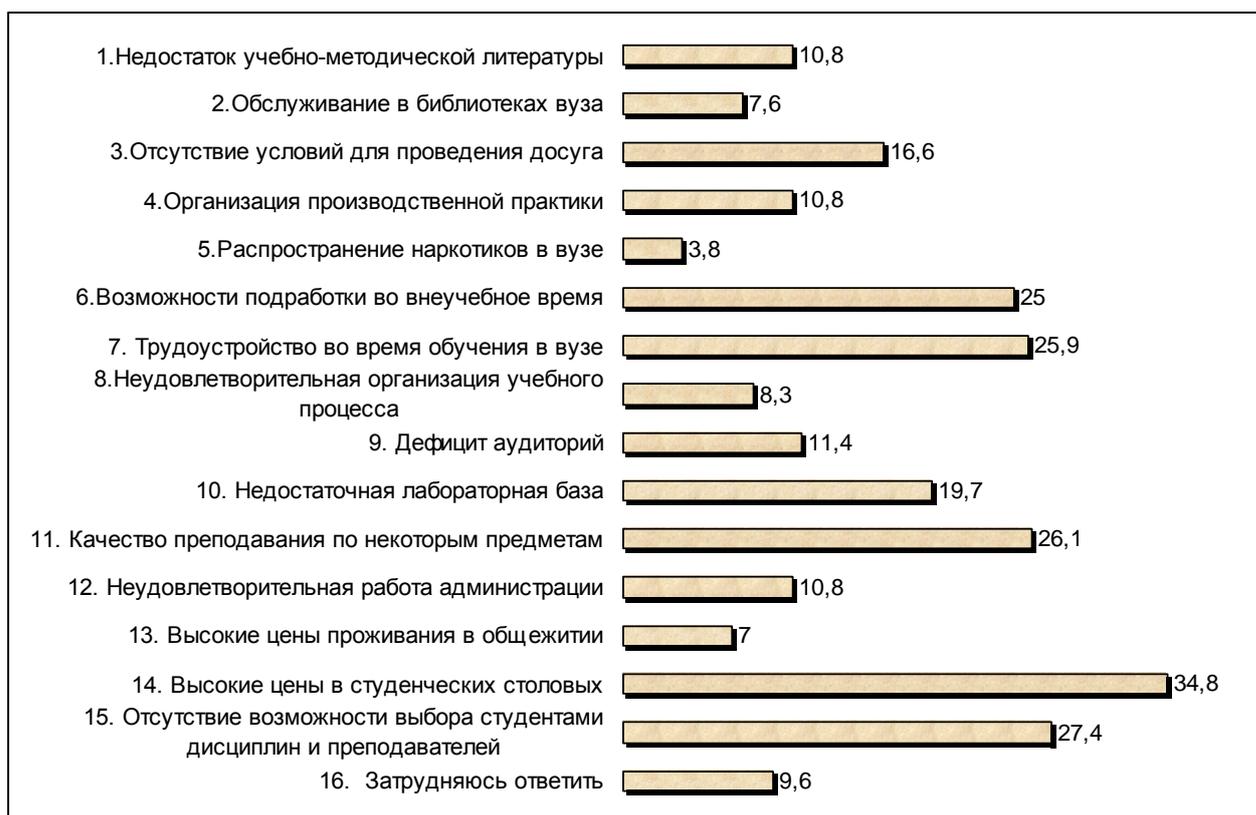


Таблица 18

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей вуза?»

	Проценты			
	высокий	средний	низкий	затрудняюсь ответить
Общегуманитарных и социально-экономических дисциплин	58,6	28,1	2,5	10,8
Естественнонаучных дисциплин	59,9	28,0	3,2	8,9
Профильных дисциплин	65,0	24,2	3,2	7,6



2. Критерий

«Удовлетворенность морально-психологическим климатом в университете»

Таблица 19

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как вы оцениваете морально–психологический климат в вузе?»

Вариант ответа	Проценты
Благожелательный	39,1
Нейтральный	52,6
Напряженный	5,8
Затрудняюсь ответить	2,6
	100,0

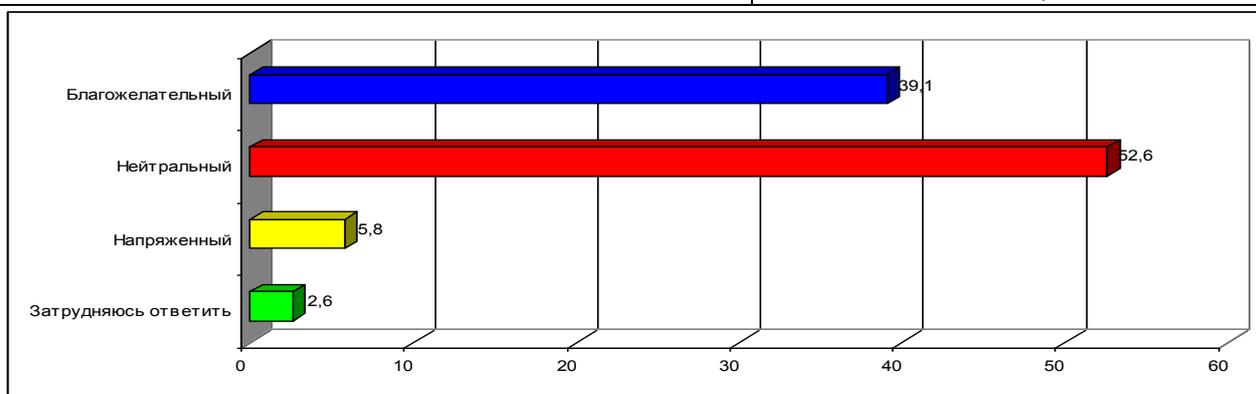


Таблица 20

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Скажите, пожалуйста, каковы отношения между студентами в вузе?»

Вариант ответа	Проценты
Доброжелательные	41,5
Нормальные	49,7
Официальные	3,8
Негативные	1,3
Затрудняюсь ответить	3,8
	100,0

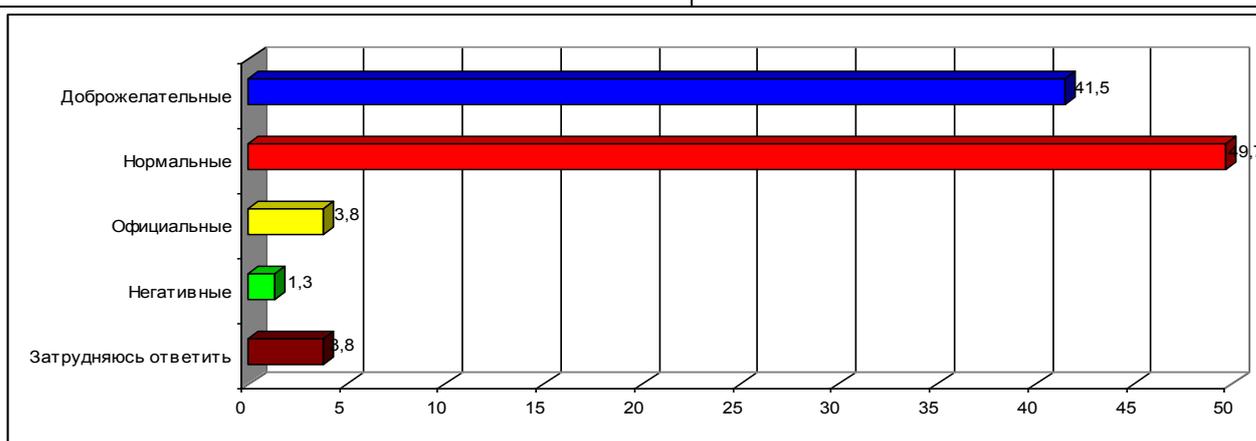


Таблица 21

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Скажите, пожалуйста, каковы отношения между студентами
на факультете?»**

Вариант ответа	Проценты
Доброжелательные	51,9
Нормальные	37,3
Официальные	5,1
Негативные	1,3
Затрудняюсь ответить	4,4
	100,0

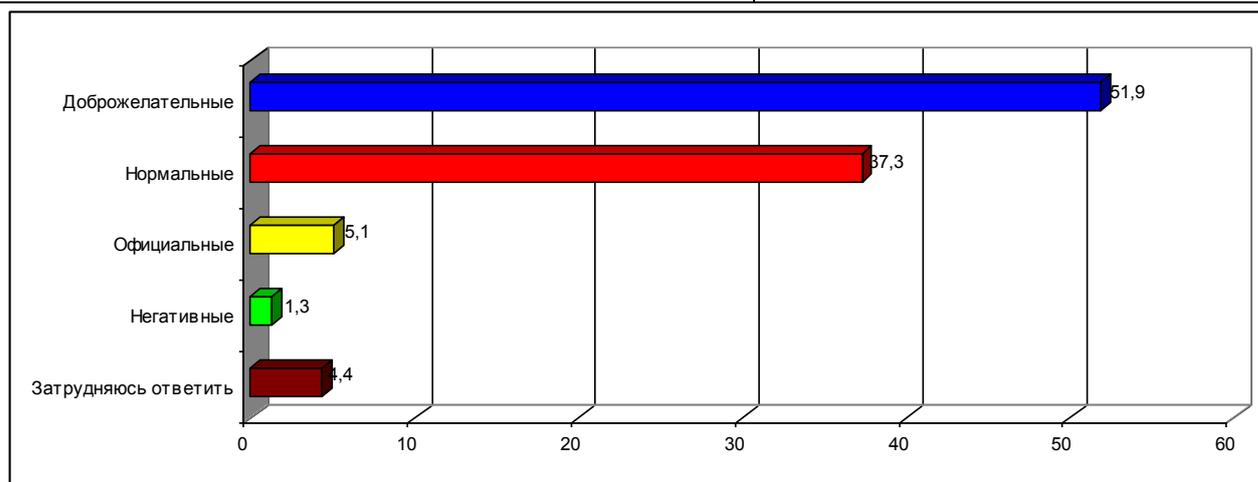


Таблица 22

Распределение ответов респондентов на вопрос
**«Скажите, пожалуйста, каковы отношения между студентами
на курсе?»**

Вариант ответа	Процент
Доброжелательные	59,2
Нормальные	31,2
Официальные	5,1
Негативные	1,3
Затрудняюсь ответить	3,2
	100,0

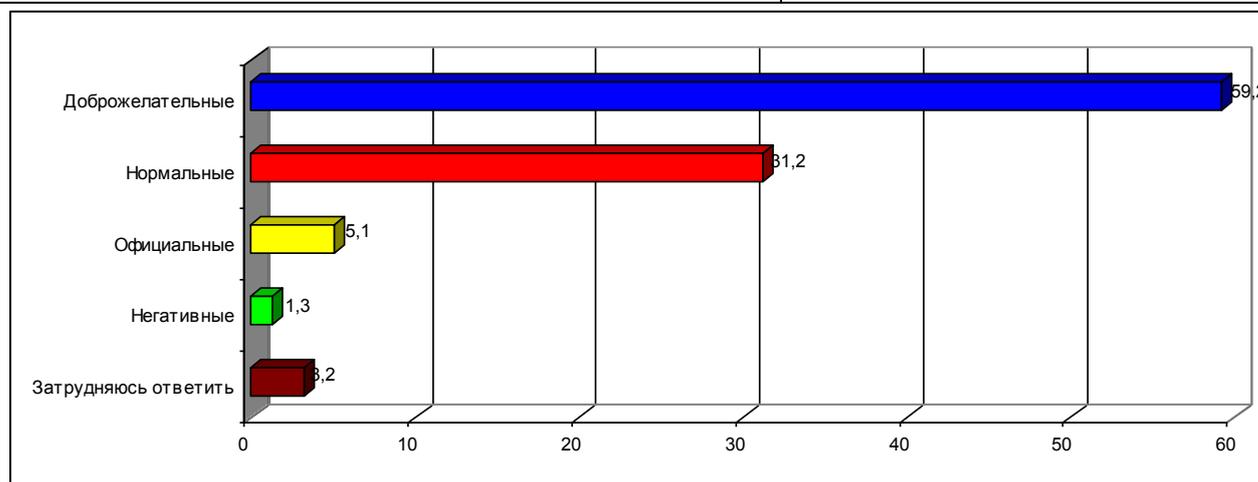


Таблица 23

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Скажите, пожалуйста, каковы отношения между студентами и преподавателями?»

Вариант ответа	Проценты
Доброжелательные	25,2
Нормальные	43,2
Официальные	26,5
Негативные	1,2
Затрудняюсь ответить	3,9
	100,0

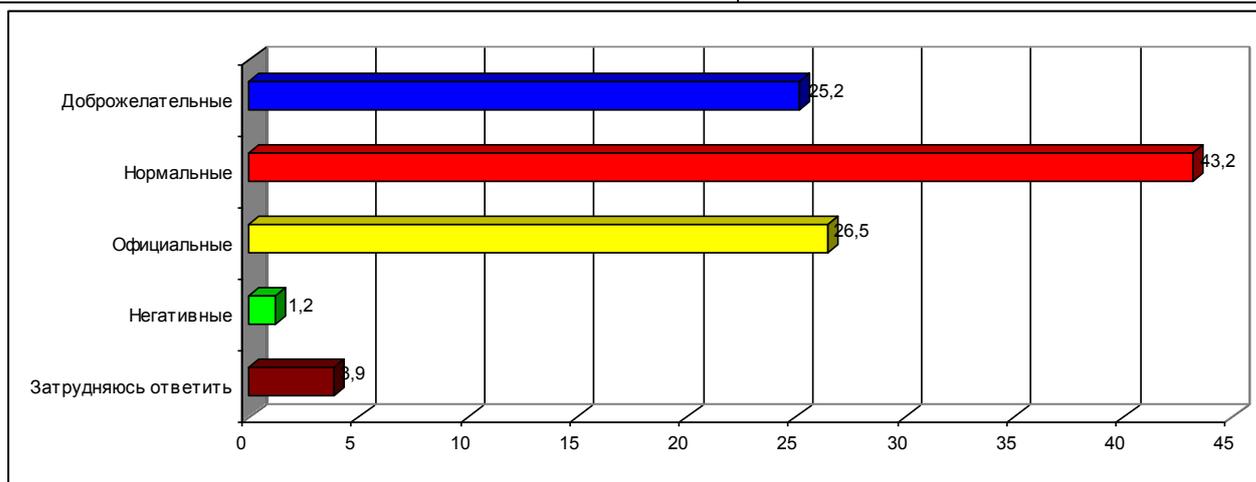


Таблица 24

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Скажите, пожалуйста, каковы отношения между студентами и администрацией?»

Вариант ответа	Проценты
Доброжелательные	23,9
Нормальные	34,6
Официальные	32,1
Негативные	1,3
Затрудняюсь ответить	8,2
	100,0

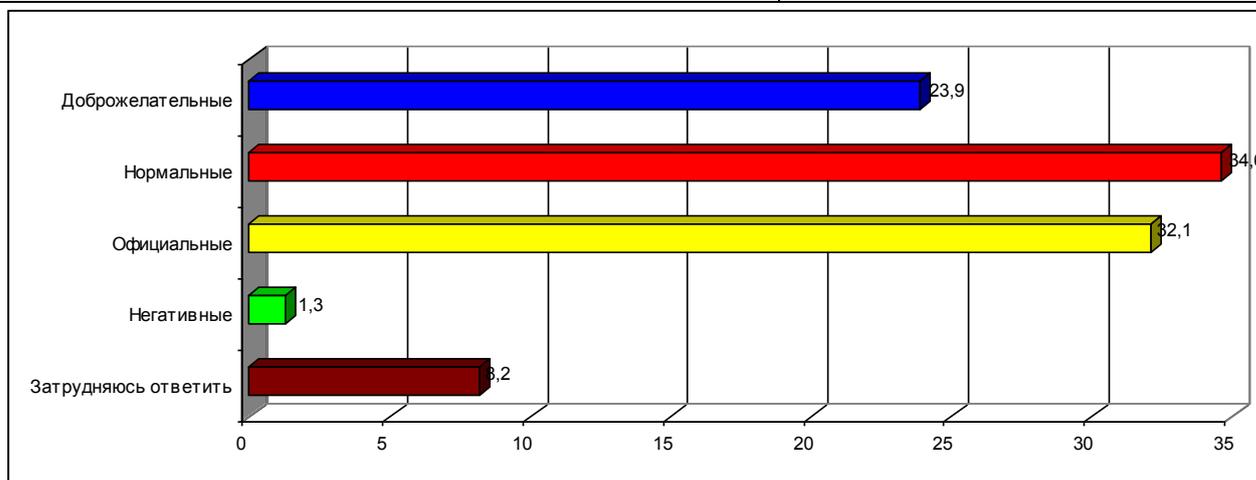


Таблица 25

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Скажите, пожалуйста, каковы отношения между студентами и лаборантами / методистами?»»

Вариант ответа	Проценты
Доброжелательные	24,5
Нормальные	39,0
Официальные	17,6
Негативные	1,3
Затрудняюсь ответить	17,6
	100,0

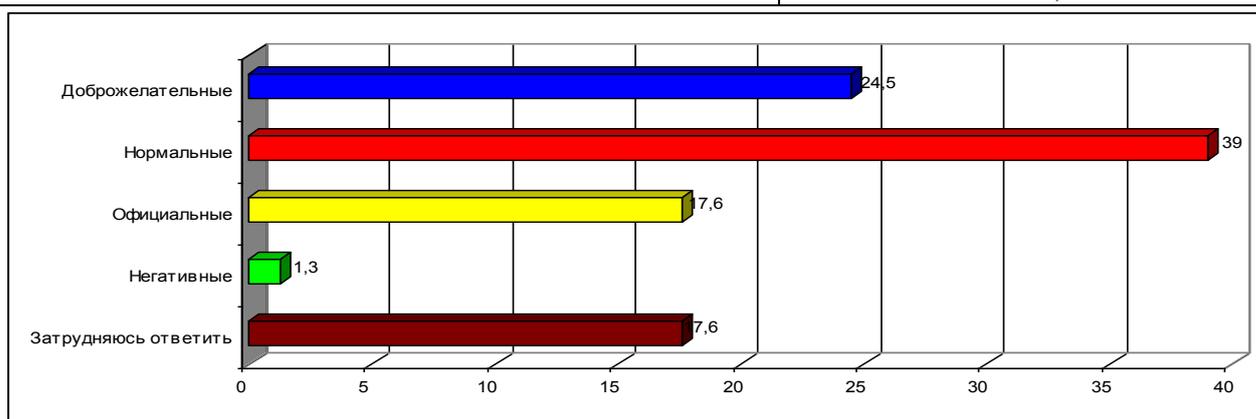
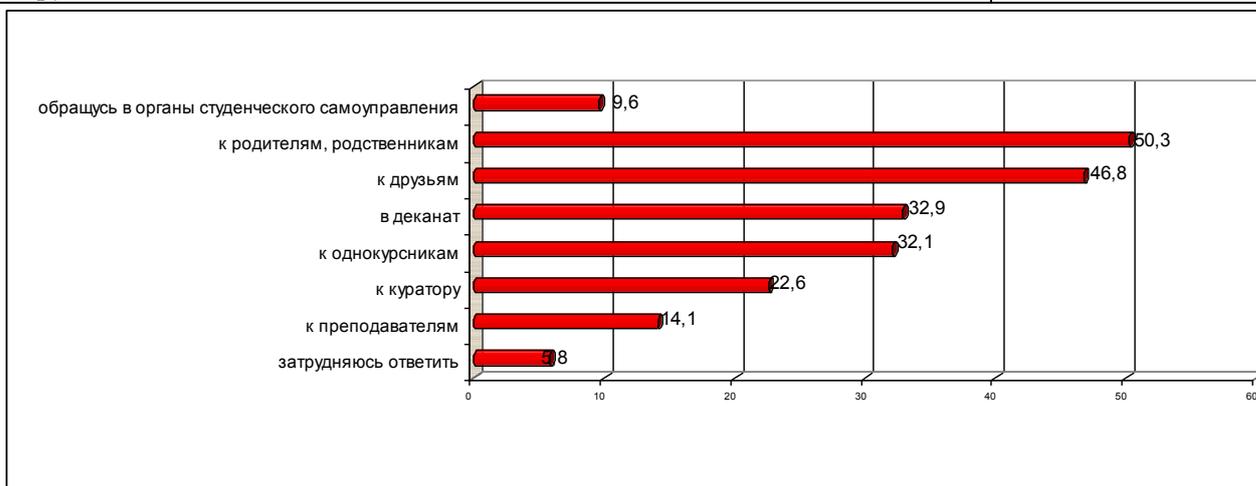


Таблица 26

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Если у вас возникают проблемы, то к кому Вы обратитесь в первую очередь?»

	Процент
обращусь в органы студенческого самоуправления	9,6
к родителям, родственникам	50,3
к друзьям	46,8
в деканат	32,9
к однокурсникам	32,1
к куратору	22,6
к преподавателям	14,1
затрудняюсь ответить	5,8



3. Критерий

«Удовлетворенность учебным процессом в университете»

Респондентам предложено оценить по пяти бальной системе («1» - очень плохо; «5» - очень хорошо) разные аспекты учебного процесса ЗабГУ.

Таблица 27

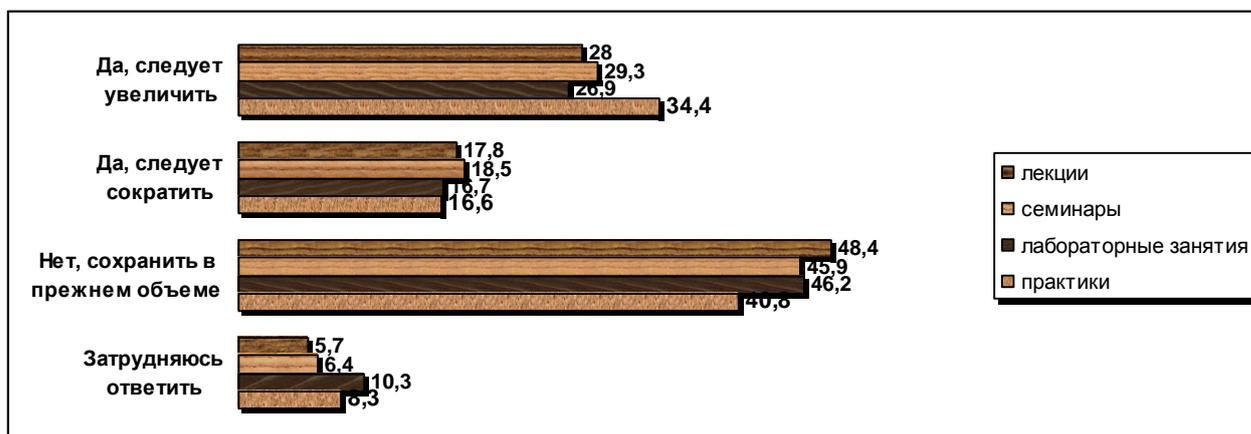
Оценка студентами разных сторон учебного процесса в вузе

позиции	1	2	3	4	5
процесс обучения в целом	5,1	5,1	17,7	46,2	25,9
расписание занятий	5,1	10,8	22,3	38,2	23,6
организацию самостоятельной работы	4,5	10,4	30,5	33,8	20,8
прохождение практики	6,5	11,1	24,8	38,6	19,0
обеспеченность учебного процесса учебной и учебно-методической литературой	4,4	8,9	25,3	34,8	26,6
доступность учебной и методической литературы в читальных залах	3,8	8,9	19,7	40,8	26,8
доступность учебной и методической литературы на абонементе	5,7	9,6	21,0	37,6	26,1
доступность современных информационных технологий	8,3	11,5	19,1	35,0	26,1
санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий, лабораторий	5,1	11,5	22,9	36,9	23,6
достаточность знаний и умений студентов для качественного и эффективного выполнения своих профессиональных обязанностей в будущем	4,5	7,6	24,2	39,5	24,2
уровень готовности выпускников нашего университета к жизни и труду в современных условиях и адаптации на рынке труда	4,5	7,0	22,9	40,1	25,5

Таблица 28

Распределение ответов респондентов на вопрос «По Вашему мнению, следует ли изменить объем учебных часов по изучаемой вами специальности ...»

	Да, следует увеличить	Да, следует сократить	Нет, сохранить в прежнем объеме	Затрудняюсь ответить
лекции	28,0	17,8	48,4	5,7
семинары	29,3	18,5	45,9	6,4
лабораторные занятия	26,9	16,7	46,2	10,3
практики	34,4	16,6	40,8	8,3



4. Критерий

«Удовлетворенность научно-исследовательской работой студентов»

Студенты оценивали разные аспекты НИРС ЗабГУ по пяти бальной системе («1» - очень плохо; «5» - очень хорошо).

Таблица 29

Оценка студентами НИРС в вузе

позиции	1	2	3	4	5
работу студенческого научного общества	4,7	6,7	28,7	41,3	18,7
участие студентов в реализации научных проектов, грантов	5,9	9,9	25,0	34,2	25,0
материально-техническое обеспечение научно-исследовательской деятельности	4,7	14,0	28,7	36,0	16,7
материально-техническое обеспечение технического творчества	3,6	9,3	33,4	35,3	18,4
предоставление возможности участия студентов в работе научных студенческих конференций, круглых столов, симпозиумов	4,0	5,3	24,7	36,7	29,3

5. Критерий

«Удовлетворенность организацией внеучебной деятельности»

Студенты оценивали разные аспекты организации внеучебной деятельности ЗабГУ по пяти бальной системе («1» - очень плохо; «5» - очень хорошо).

Таблица 30

Оценка студентами организации внеучебной деятельности в вузе

позиции	Проценты				
	1	2	3	4	5
организация и проведение внеучебной работы в университете в целом	4,5	6,4	22,3	40,1	26,8
информационное обеспечение организации и проведения внеучебной деятельности	3,2	8,4	24,0	40,9	23,4
материально-техническое обеспечение художественного творчества	2,6	15,7	24,2	34,6	22,9
материально-техническое обеспечение спортивных мероприятий	2,6	6,5	26,5	33,5	31,0
материально-техническое обеспечение культурно-массовых мероприятий	3,3	7,2	28,1	34,0	27,5
организация и проведение мероприятий	2,6	7,7	18,7	33,5	37,4
работа студенческих общественных организаций в целом	1,3	9,1	18,8	32,5	38,3
организация профилактической работы	2,0	8,7	31,3	33,3	24,7
эффективность системы поощрения студентов за достижения в учебе, спортивных соревнованиях, активное участие в общественной работе и культмассовых мероприятиях	7,7	9,0	25,6	34,0	23,7

Таблица 31

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Приходилось ли вам участвовать в ...?»

позиции	да
студенческих научных конференциях	38,3
организации праздников, вечеров	55,5
политических акциях, митингах	26,0
спортивных соревнованиях	33,1
заседаниях студенческого совета	13,9
субботниках	72,3
театральных студий, КВН и т.п.	27,3

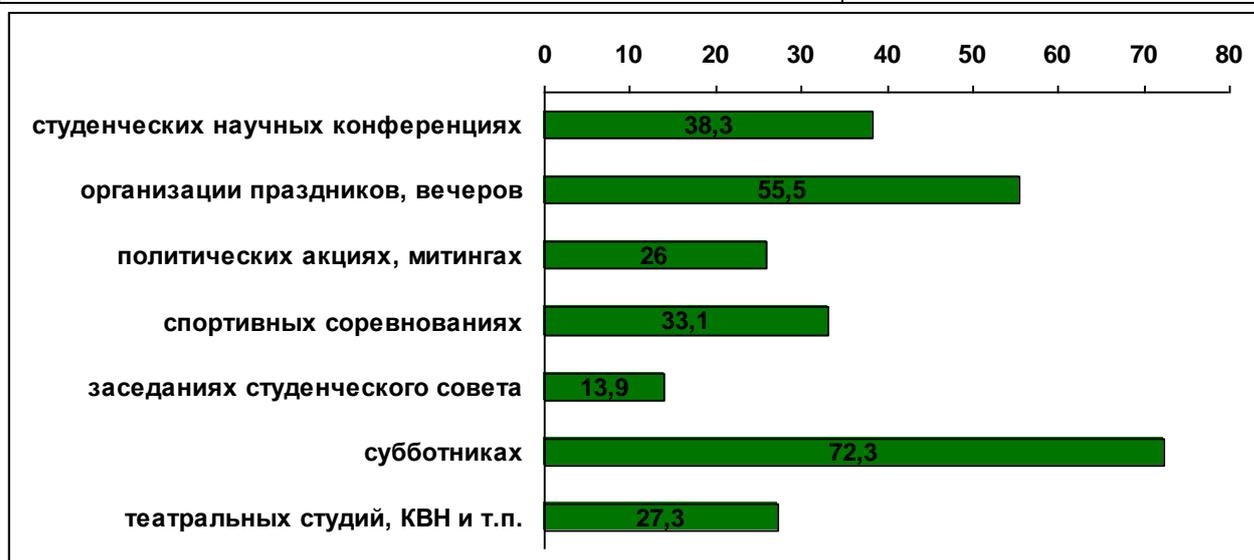


Таблица 32

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Укажите в работе каких студенческих, профсоюзных, общественных организаций Вы принимаете участие?»

позиции	проценты
студенческий совет ЗабГУ	13,9
студенческий совет факультета	27,2
студенческий актив группы	23,3
профсоюзная студенческая организация	24,0
студенческая служба трудоустройства	1,3
студенческое научное общество (СНО)	7,3
Ни в каких	46,0
Другое: волонтерство, СПО "ЩЕРБЕТ", пед.отряд, "Команда 2018", студенческий совет общежития, РАФ	3,6



Таблица 33

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Укажите, какими видами деятельности Вы занимаетесь во внеучебное время?»

варианты ответа	проценты
научно-исследовательская работа	16,3
художественное творчество	38,8
спортивная деятельность	69,8
ни какими	26,5
Другое: бизнес, волейбол, волонтерство, инвестирование, медицина, общественная деятельность, работа, смешанные единоборства АРБ, студ. совет, театр, тренировки по волейболу, хожу в спортивную секцию	13,8

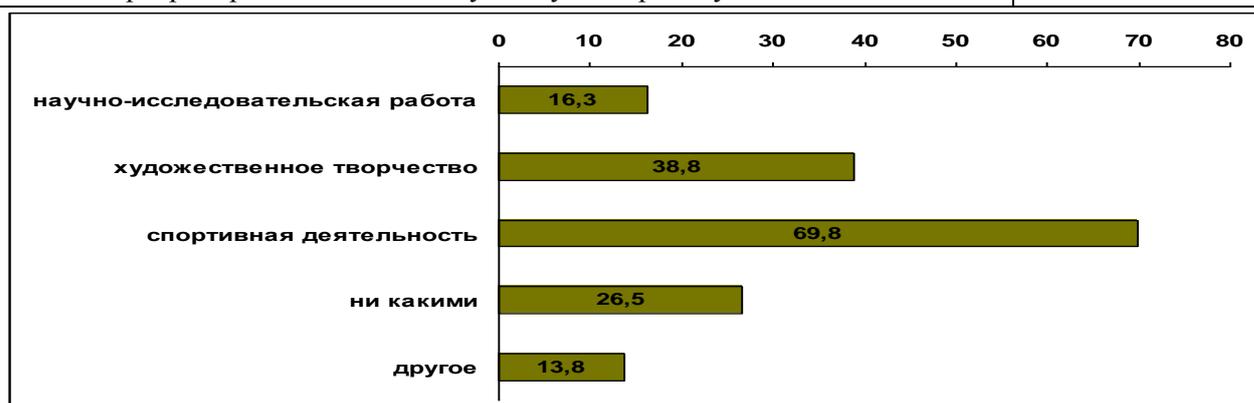


Таблица 34

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Приходится ли Вам совмещать учебу с работой?»

Вариант ответа	Проценты
да	20,8
нет	66,2
иногда	13,0

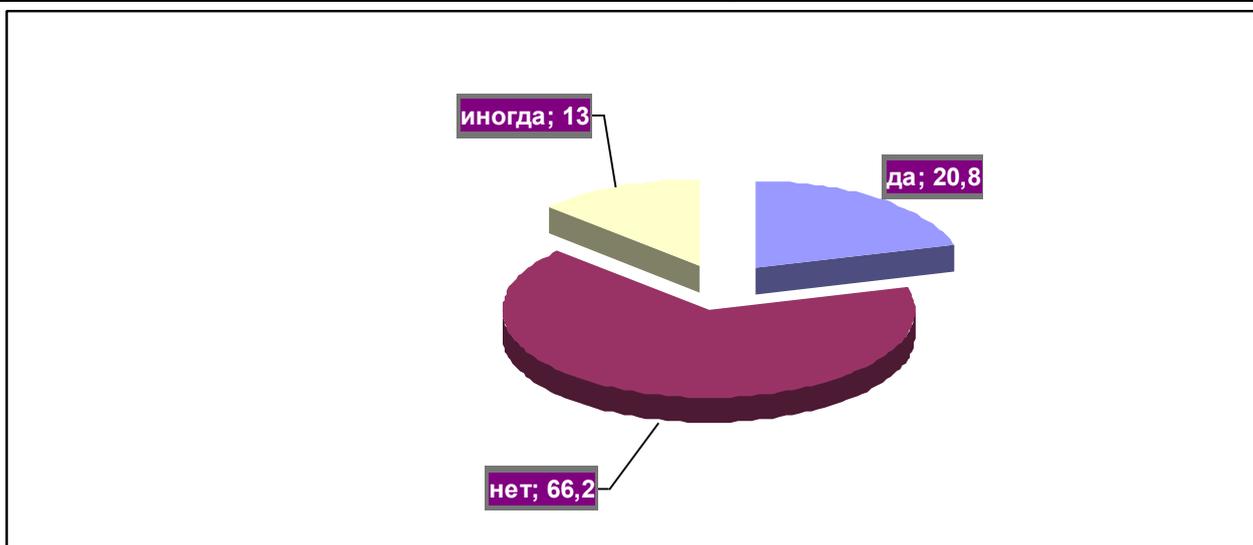
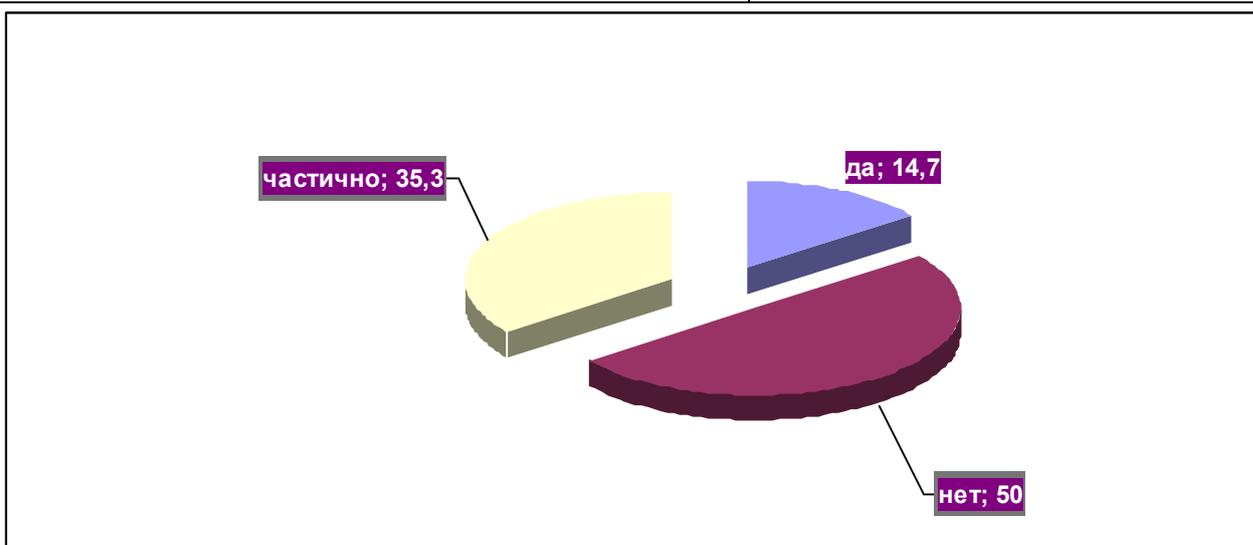


Таблица 35

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Мешает ли работа учебе?»

Вариант ответа	Проценты
да	14,7
нет	50,0
частично	35,3



6. Критерий

«Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению учебно-воспитательных мероприятий в университете»

Студенты оценивали приспособленность зданий и помещений ЗабГУ по пяти бальной системе («1» - очень плохо; «5» - очень хорошо).

Таблица 36

Оценка студентами приспособленности зданий и помещений к осуществлению разных форм учебно-воспитательной работы в вузе

	Проценты				
	1	2	3	4	5
лекций	3,8	6,3	15,2	40,5	34,2
групповых занятий, семинаров	5,1	7,0	14,0	42,0	31,8
занятий с использованием современных технологий	6,5	11,0	31,6	32,9	18,1
лабораторных работ	5,1	15,9	22,3	37,6	19,1
самостоятельной работы	5,7	8,3	19,1	37,6	29,3
занятий спортом	3,8	7,0	13,3	29,7	46,2
досуга	10,2	11,5	23,6	30,6	24,2

7. Критерий

«Комфортность условий предоставления образовательных услуг»

Студенты оценивали разные комфортность условий предоставления образовательных услуг ЗабГУ по пяти бальной системе («1» - очень плохо; «5» - очень хорошо).

Таблица 37

Оценка студентами комфортности условий предоставления образовательных услуг в вузе

	Проценты				
	1	2	3	4	5
Оснащенность кабинетов	10,1	12,0	24,1	36,1	17,7
Наличие мест для отдыха студентов)	21,5	22,8	24,1	23,4	8,2
Санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий	8,4	17,4	21,3	32,3	20,6
Санитарное состояние образовательного учреждения в целом (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	12,8	15,4	19,2	32,7	19,9
Художественное оформление помещений	12,7	10,8	24,7	28,5	23,4
Состояние территорий, внешний вид зданий учебных корпусов	10,2	13,4	24,2	32,5	19,7
Температурный режим в помещени	8,3	17,2	23,6	32,5	18,5
Удобство графика занятий	7,6	10,2	28,0	36,3	17,8

8. Критерий

«Удовлетворенность качеством работы субъектов образовательного процесса в вузе»

Таблица 38

Оценка студентами качества работы субъектов образовательного процесса в вузе

	Проценты				
	1	2	3	4	5
ректората	5,2	3,2	14,2	36,8	40,6
декана Вашего факультета	5,8	5,8	12,8	28,2	47,4
работников деканата Вашего факультета	4,5	5,1	13,5	27,6	49,4
учебных управлений	4,5	6,4	8,3	35,3	45,5
заведующего Вашей выпускающей кафедры	5,8	5,2	7,8	30,5	50,6
методистов/лаборантов Вашей выпускающей кафедры	5,8	5,1	7,1	38,5	43,6
студенческого совета факультета	7,7	5,8	16,0	33,3	37,2
куратора группы	16,6	7,0	10,2	29,3	36,9
столовой	11,4	8,9	14,6	29,1	36,1
буфетов	9,9	12,5	15,8	34,2	27,6
библиотеки	8,3	7,7	14,7	35,3	34,0
медицинских пунктов	18,0	16,7	14,7	30,0	20,7
Интернет-классов	14,9	11,7	16,9	29,2	27,3
общежития	15,8	21,2	23,3	23,3	24,0
бухгалтерии	10,4	12,3	22,1	25,3	29,9
профсоюзной организации	7,7	11,5	19,2	28,2	33,3

9. Критерий

«Удовлетворенность информированностью об учебно-воспитательном процессе»

Таблица 39

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Известно ли Вам о новых формах и технологиях, используемых при обучении в вузе?»

позиции	проценты
балльно-рейтинговая система оценки успеваемости студентов	84,2
активные формы проведения учебных занятий (деловые игры, дискуссии)	72,6
кейс-технологии	82,2
информационно-коммуникационные технологии	77,7
технологии организации самостоятельной работы студентов	82,2

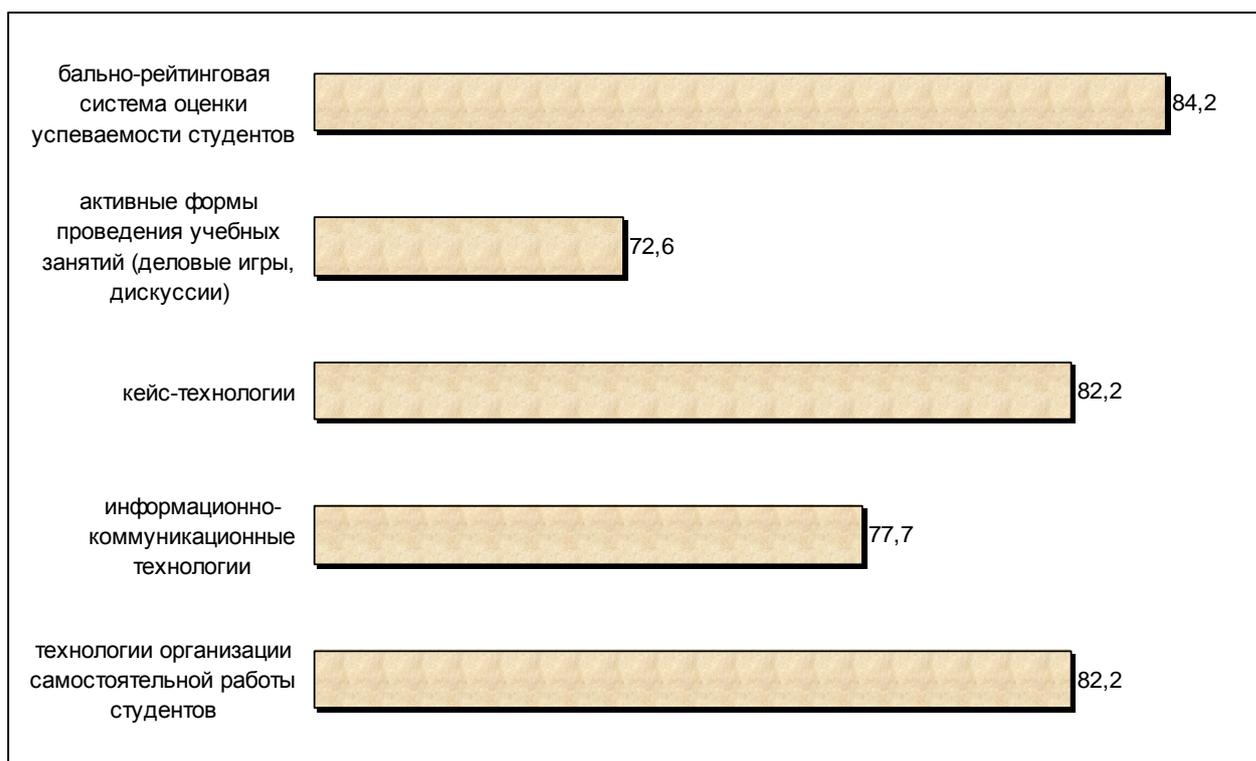


Таблица 40

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как вы считаете, учитывается ли мнение студентов при...?»

позиции	проценты			
	полностью учитывается	частично	не учитывается	затрудняюсь ответить
организации учебного процесса	8,9	49,7	32,5	8,9
организации досуговых мероприятий	30,6	45,9	15,3	8,3
планировании воспитательной работы	10,8	45,2	28,0	15,9
организации научной деятельности	16,6	50,3	17,2	15,9

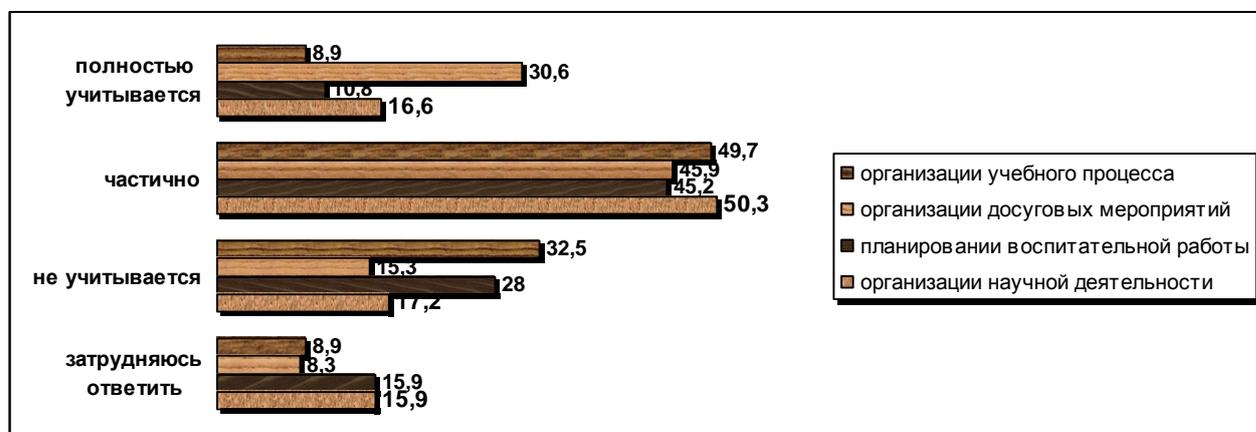


Таблица 41

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для получения информации по телефону»

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	29,2
Частично	39,0
Отсутствуют	14,3
Затрудняюсь ответить	17,5
	100,0

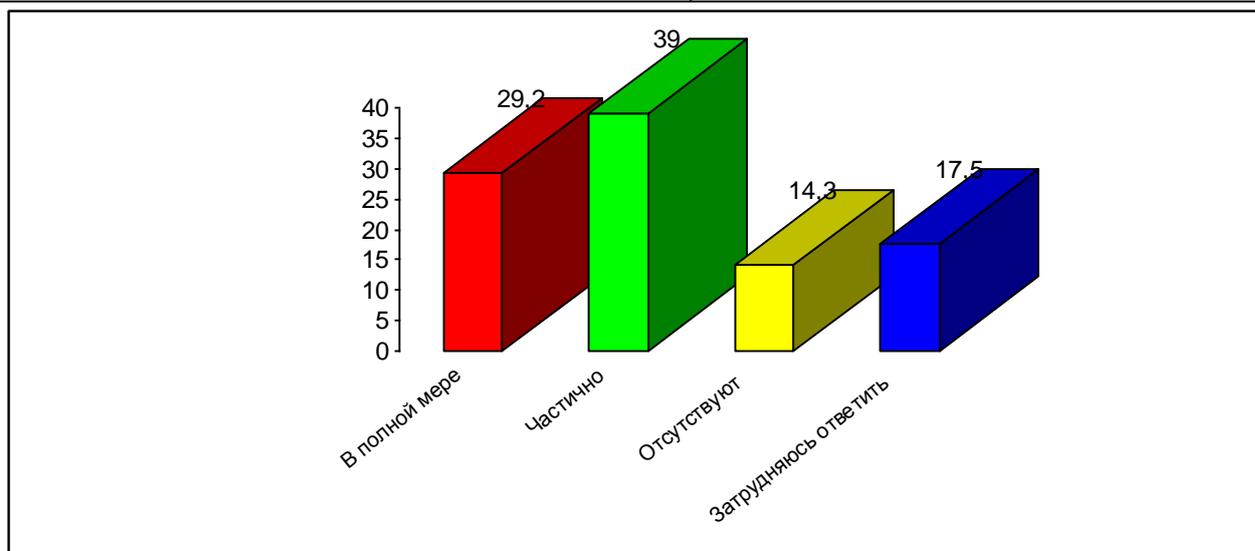


Таблица 42

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для получения информации по электронной почте»

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	28,6
Частично	35,7
Отсутствуют	14,3
Затрудняюсь ответить	21,4
	100,0

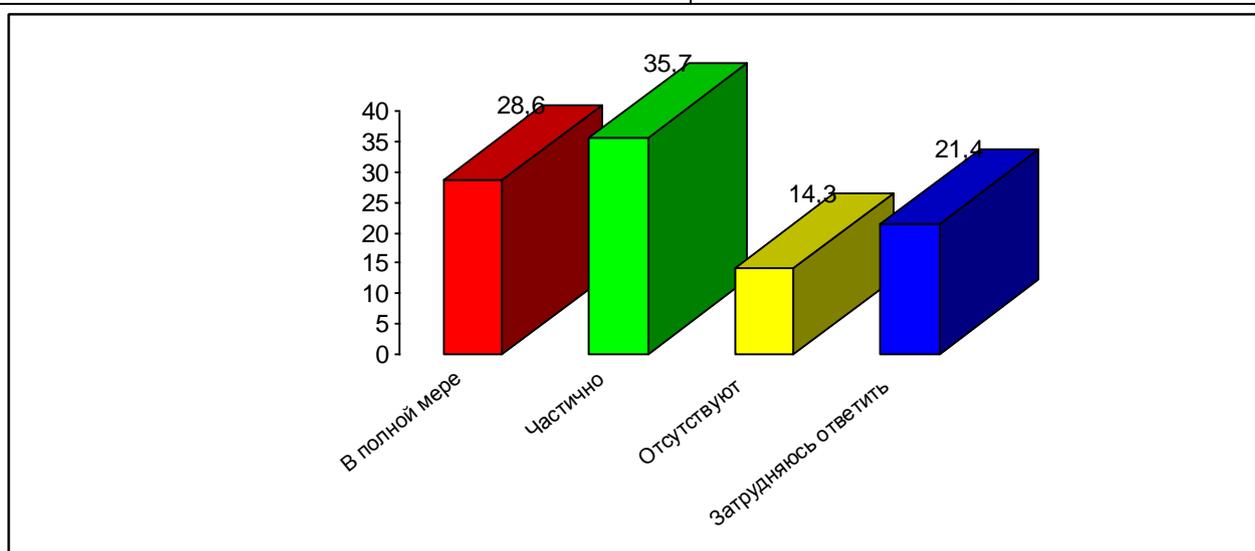
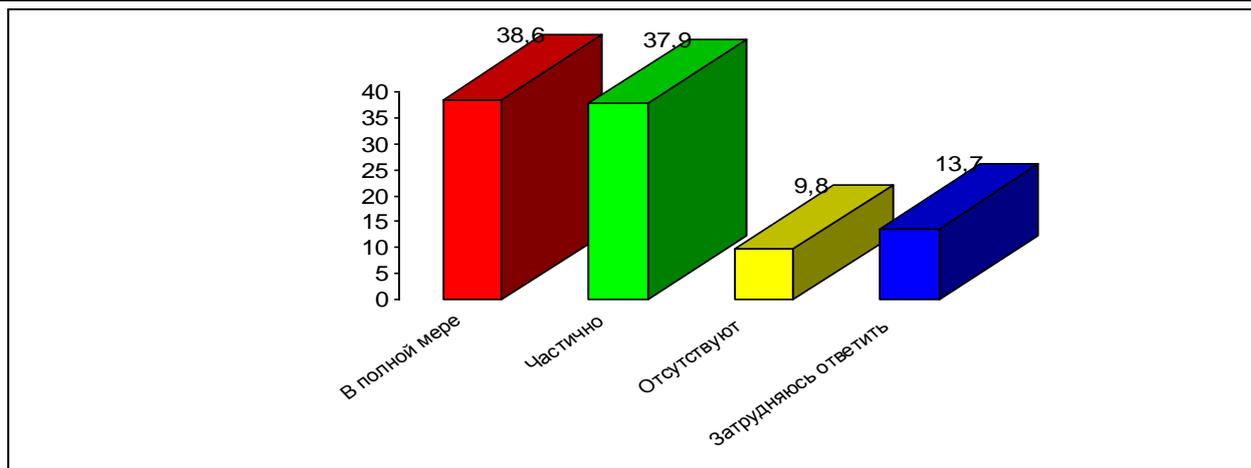


Таблица 43

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Как вы считаете, имеются ли в вузе хорошие условия для получения информации с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети интернет»

Вариант ответа	Проценты
В полной мере	38,6
Частично	37,9
Отсутствуют	9,8
Затрудняюсь ответить	13,7
	100,0



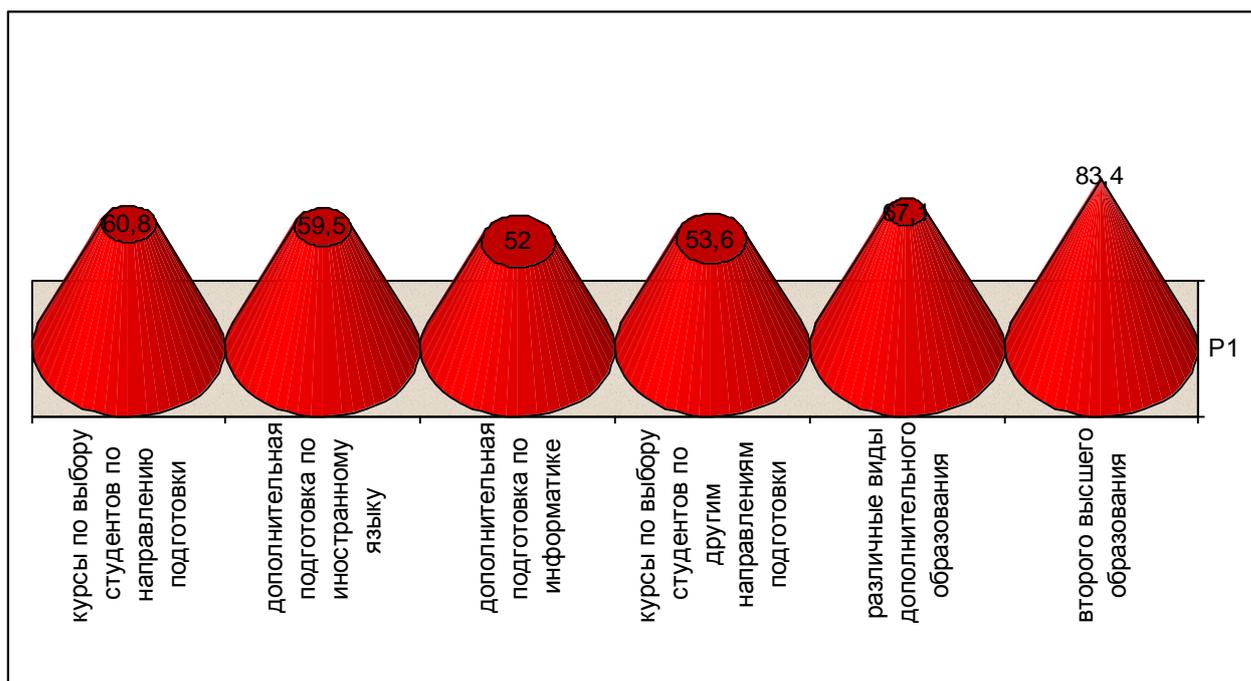
10. Критерий

«Удовлетворенность возможностью получения дополнительных видов подготовки»

Таблица 44

Распределение ответов респондентов на вопрос
«Скажите, пожалуйста, имеется ли в вузе возможность получения дополнительных видов подготовки?»

позиции	проценты
курсы по выбору студентов по направлению подготовки	60,8
дополнительная подготовка по иностранному языку	59,5
дополнительная подготовка по информатике	52,0
курсы по выбору студентов по другим направлениям подготовки	53,6
различные виды дополнительного образования	67,1
второго высшего образования	83,4



АЛГОРИТМ ИЗМЕРЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ

По всем критериям нормы приводятся к пяти уровням качества: «очень низкому», «низкому», «удовлетворительному», «хорошему» и «высокому».

Каждому уровню качества присваиваются индексы:

- очень низкому - 1,*
- низкому - 2,*
- удовлетворительному -3,*
- хорошему - 4,*
- высокому - 5.*

Для всех критериев и показателей удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг в вузе выработан единый способ перевода его в шкалу, соответствующую пяти заданным уровням.

Таблица 39

Модель определения уровней удовлетворенности

Интервалы (балл)	Уровень удовлетворенности	Индекс качества
$0 < \pi < 20$	очень низкий	1
$20 < \pi < 40$	низкий	2
$40 < \pi < 60$	удовлетворительный	3
$60 < \pi < 80$	хороший	4
$80 < \pi < 100$	высокий	5

Результаты измерения удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг в ЗабГУ

Критерий	Уровень удовлетворенности	Индекс качества
<i>Удовлетворенность жизнью в университете и его имиджем</i>	хороший	4
<i>Удовлетворенность морально-психологическим климатом в университете</i>	хороший	4
<i>Удовлетворенность учебным процессом в университете</i>	хороший	4
<i>Удовлетворенность научно-исследовательской работой студентов</i>	хороший	4
<i>Удовлетворенность организацией внеучебной деятельности</i>	хороший	4
<i>Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению учебно-воспитательных мероприятий в университете</i>	хороший	4
<i>Удовлетворенность комфортностью условий предоставления образовательных услуг</i>	хороший	4
<i>Удовлетворенность разными сторонами деятельности университета</i>	хороший	4
<i>Удовлетворенность информированностью об учебно-воспитательном процессе</i>	хороший	4
<i>Удовлетворенность возможностью получения дополнительных видов подготовки</i>	хороший	4