

ОТЧЕТ

по результатам социологического опроса
**«АНАЛИЗ И ОЦЕНКА
 СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ
 КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ЗАБГУ»**
 (2015 г.)

СТУДЭ́НТ (от лат. *studens* — усердно работающий, занимающийся) — учащийся высшего, в некоторых странах и среднего учебного заведения.

СТУДЕНТЫ - основные потребители образовательных услуг в вузе.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ – эмоционально окрашенное психическое состояние человека, возникающее на основе соответствия его намерений, установок, надежд, потребностей с последствиями и результатами деятельности, взаимодействия с социальным и природным окружением.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ касается, прежде всего, наиболее значимых для личности сфер ее жизнедеятельности — труда, взаимоотношений, общения (<http://psihotesti.ru/gloss/tag/udovletvorennost/>)

Таблица 1

Критерии и показатели удовлетворенности студентов

Критерии	Показатели
<i>Удовлетворенность жизнью в университете и его имиджем</i>	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
<i>Удовлетворенность морально-психологическим климатом в университете</i>	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
<i>Удовлетворенность учебным процессом в университете</i>	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
<i>Удовлетворенность научно-исследовательской работой студентов</i>	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
<i>Удовлетворенность организацией внеучебной деятельности</i>	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 культмассовых мероприятиях

	Удовлетворенность справедливостью системы поощрения студентов за достижения в учебе, спортивных соревнованиях, активное участие в общественной работе и культмассовых мероприятиях
<i>Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению учебно-воспитательных мероприятий в университете</i>	Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению лекций
	Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению групповых занятий, семинаров
	Удовлетворенность приспособленностью зданий и 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 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 процессе</i>	Удовлетворенность студентов учетом их мнений в организации учебного процесса
	Удовлетворенность студентов учетом их мнений в 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 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 – 5902чел. (студенты всех факультетов ЗабГУ)

Выборочная совокупность – 598 чел.

Доверительная вероятность (точность) – 95%,

Доверительный интервал (погрешность) – 5%.

Демография респондентов представлена в таблицах 2 - 4.

Таблица 2

Пол

	Процент
Мужской	47,1
Женский	52,9
Всего	100,0

Таблица 3

На каком курсе вы учитесь?

Вариант ответа	Процент
1 курс	11,8
2 курс	30,8
3 курс	21,9
4 курс	31,8
5 курс	3,7
Всего	100,0

Таблица 4

Код точки опроса

Факультет	Процент	Кумулятивный процент
ФСЭСПС	7,6	7,6
ФЭУ	20,5	28,1
ЭФ	7,6	35,7
ФТТС	4,5	40,2

ИФ	3,7	43,9
ФЕМИТ	11,5	55,4
ЮФ	15,7	71,1
ГФ	4,5	75,6
ФФИМК	1,6	77,2
ФКИ	4,5	81,7
ФФКИС	3,9	85,6
ППФ	5,2	90,8
СФ	9,2	100,0

1. Критерий «Удовлетворенность жизнью в университете и его имиджем»

Удовлетворенность студенческой жизнью является одним из важнейших показателей общей удовлетворенности студентов. Результаты, как и в 2014 г., показали общий позитивный настрой студентов: большее количество респондентов (79,2 % в совокупности) безусловно удовлетворены и скорее удовлетворены своей студенческой жизнью.

Таблица 5

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

Вариант ответа	Процент	Кумулятивный процент
Безусловно удовлетворен(а)	24,9	24,9
Скорее удовлетворен(а)	54,3	79,3
Скорее не удовлетворен (а)	12,1	91,3
Безусловно не удовлетворен(а)	2,6	94,0
Затрудняюсь ответить	6,0	100,0

Удовлетворенность выбором вуза. Причины и факторы, обусловившие выбор ЗабГУ, анализировались в первую очередь с точки зрения мотивов выбора места учебы респондентами:

– 1 группа мотивов: осознанные (целенаправленный рациональный выбор): позиции «получить хорошее образование», «посвятить себя избранной профессии»;

– 2 группа мотивов: социальные (выбор, сделанный под влиянием общественного мнения или мнения значимых других): «здесь учатся (учились) знакомые или родственники», «по совету знакомых, родных», «слышал об этом вузе много хорошего», «престижный вуз»;

– 3 группа мотивов: случайные (не имеющие отношения к учебному заведению и профессии): «ближе всех расположен к дому», «случайно».

Результаты представлены в таблице 6.

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

Вариант ответа	Процент
Здесь можно получить хорошее образование	39,2
Хочу посвятить себя избранной профессии	20,1
Приемлемая плата за обучение	5,9
Ближе всех расположен к дому	5,9
По совету знакомых, родных	18,3
Слышал о вузе много хорошего	21,3
Известный престижный вуз	17,2
Случайно	13,7
Затрудняюсь с ответом	5,2
Другое	1,8

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов.

Полученные данные показывают, что позиция «здесь можно получить хорошее образование» по-прежнему лидирующая – 39,2 (37,8% - 2014 г.); для 20,1% респондентов выбор вуза predetermined желанием посвятить себя избранной профессии (19% - в 2014 г.). Повысились показатели в группе социальных мотивов, которые условно можно отнести к осознанным, так как решение принималось на основе конкретных факторов и выбор сделан целенаправленно: «слышал об этом вузе много хорошего» - 21,3% (13,3% - в 2014 г.); «по совету знакомых, родных» - 18,3% (15,3% - в 2014 г.).

Уровень случайности в выборе вуза достаточно низок: «ближе всех расположен к дому» - 5,9%, «случайно» - 13,7%. Но в открытой позиции «другое», где респондентам дана возможность уточнить мотивы поступления в ЗабГУ, явно прослеживается тенденция социальных и случайных мотивов. Полученные ответы, как и в 2014 г., явно кодируются в четыре группы:

- «подошли результаты ЕГЭ» - 2,1%,
- «была возможность попасть на бюджетное место» - 1,9%,
- «не смог(ла) поступить в другой вуз» - 2,8%
- «заставили родители» - 3,6%.

Немаловажным фактором удовлетворенности являются *имиджевые показатели вуза*, один из них - престижность вуза, которая обусловлена как объективными причинами, так и субъективной оценкой самого обучающегося. В целом, большинство студентов (74,6%), принявших участие в опросе, в той или иной мере считают, что в ЗабГУ учиться престижно (таблица 7), что соответствует «хорошему» уровню удовлетворенности.

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
1.Безусловно, да	29,9	25,5
2.Скорее, да	48,3	49,1
3.Скорее, нет	9,0	9,4
4.Безусловно, нет	10,7	8,7
5.Затрудняюсь ответить	2,2	7,3

Ответы на уточняющий вопрос *«Вы бы рекомендовали вашим друзьям и знакомым поступать учиться в вуз?»* подтвердили предыдущие выводы (таблица 8).

Таблица 8

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

Варианты ответа	2014 г.	2015 г.
Да	55,2	71,6
Нет	23,5	22,9
затрудняюсь ответить	21,3	5,5

Учитывая, что для молодых людей, обучающихся в вузе, параметрами качества образовательных услуг являются не только организация учебного процесса, но и психологический комфорт в отношениях с преподавателями, однокурсниками, возможность участия в общественных, спортивных, творческих мероприятиях и др., студентам ЗабГУ было предложено оценить различные аспекты их студенческой жизни.

Вопрос *«Как вы считаете, имеются ли в вузе...?»* позволяет более подробно рассмотреть оценку вуза на инструментальном уровне. Студентам было предложено оценить условия:

- для проведения занятий;
- занятий физкультурой;
- для проведения досуга;
- для подготовки к занятиям;
- занятий творчеством;
- для занятий наукой.

Результаты представлены в таблицах 7-12.

Положительным моментом является факт сохранения достаточно высокого уровня удовлетворенности студентов условиями для проведения занятий в ЗабГУ: как и в 2014 г., в целом, по данному показателю отмечается высокий уровень удовлетворенности – 90,2% (в совокупности).

Таблица 9

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
В полной мере	51,3	41,8
Частично	42,7	48,4
Отсутствуют	3,7	6,6
Затрудняюсь ответить	2,3	3,2

Достаточно оптимистично студенты оценивают и других аспекты организации образовательного процесса в ЗабГУ. По рейтинговой шкале результаты выглядят следующим образом:

1. Условия для занятий физкультурой и спортом: 91% респондентов отметили эти условия как хорошие и частично хорошие (таблица 10).

2. Условия для подготовки к занятиям: 76,5% респондентов отметили эти условия как хорошие и частично хорошие (таблица 12).

3. Условия для занятий наукой: 74,1% респондентов отметили эти условия как хорошие и частично хорошие (таблица 14),

4. Условия для занятий творчеством: 71% респондентов отметили эти условия как хорошие и частично хорошие (таблица 13),

5. Условия для досуга: 70,4% респондентов отметили эти условия как хорошие и частично хорошие (таблица 11).

Таблица 10

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
В полной мере	62,4	65,8
Частично	26,0	25,2
Отсутствуют	7,6	3,4
Затрудняюсь ответить	4,0	5,6

Таблица 11

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
В полной мере	34,4	27,2
Частично	39,9	43,2
Отсутствуют	14,5	16,0
Затрудняюсь ответить	11,1	13,6

Таблица 12

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
В полной мере	38,7	33,4
Частично	42,4	43,1
Отсутствуют	9,9	14,3
Затрудняюсь ответить	9,0	9,2

Таблица 13

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
В полной мере	38,1	31,9
Частично	34,2	39,1
Отсутствуют	12,3	12,9
Затрудняюсь ответить	15,3	16,1

Таблица 14

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
В полной мере	40,9	36,8
Частично	31,7	37,3
Отсутствуют	9,1	6,4
Затрудняюсь ответить	18,4	19,5

Одним из важных показателей удовлетворенности студентов условиями обучения в вузе является выявление наиболее важных для них студенческих проблем (таблица 13).

Таблица 15

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

Вариант ответа	2014 г.		2015 г.	
	Процент	Рейтинг	Процент	Рейтинг
1. Недостаток учебно-методической литературы	4,9	14	5,7	9
2. Обслуживание в библиотеках вуза	3,5	16	4,6	11
3. Отсутствие условий для проведения досуга	13,5	8	11,1	5
4. Организация производственной практики	7,2	11	6,4	7
5. Распространение наркотиков в вузе	3,9	15	1,6	16
6. Возможности подработки во внеучебное время	24,7	2	19,1	3
7. Трудоустройство во время обучения в вузе	18,7	4	21,6	2
8. Неудовлетворительная организация учебного процесса	6,7	12	6,3	8
9. Дефицит аудиторий	6,5	13	4,7	10

10. Недостаточная лабораторная база	8,5	9	3,4	13
11. Качество преподавания по некоторым предметам	23,9	3	28,6	1
12. Неудовлетворительная работа администрации	8,4	10	2,4	15
13. Высокие цены проживания в общежитии	14,8	6	3,3	14
14. Высокие цены в студенческих столовых	26,8	1	16,9	4
15. Отсутствие возможности выбора студентами дисциплин и преподавателей	17,6	5	10,2	6
16. Затрудняюсь ответить	14,1	7	4,0	12

*Сумма в % не равна 100, т.к. предполагался выбор нескольких вариантов ответов.

Как видно из таблицы 15, по сравнению с 2014 г. произошли изменения в определении студентами наиболее важных для них студенческих проблем. Теперь на первое место респонденты ставят *качество преподавания по некоторым предметам* – 28,6%. Далее – *трудоустройство во время обучения в вузе* – 21,6%. На третьей позиции – *возможности подработки во внеучебное время* – 19,1%.

Важным вопросом оценки удовлетворенности студентами учебным процессом можно считать вопрос об оценке профессионального уровня преподавателей вуза по основным блокам дисциплин. Как видно из данных, представленных в таблице 16, в оценках прослеживается положительная динамика. В частности, по блоку профильных дисциплин уровень преподавателей как высокий оценили 74,1% респондентов, что почти на 10% больше, чем в 2014 г.

Таблица 16

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

	2014 г.				2015 г.			
	высокий	средний	низкий	затрудняюсь ответить	высокий	средний	низкий	затрудняюсь ответить
Общегуманитарных и социально-экономических дисциплин	61,4	24,8	1,8	12,0	69,2	20,4	3,2	7,2
Естественнонаучных дисциплин	61,5	25,4	1,6	11,5	62,9	24,1	3,4	9,6
Профильных дисциплин	64,2	23,0	2,4	10,4	74,1	14,9	2,7	8,3

В целом, по данному показателю отмечается высокий уровень удовлетворенности, что подтверждает имиджевые показатели ЗабГУ с точки зрения качества образовательных услуг в университете.

2. Критерий «Удовлетворенность морально-психологическим климатом в университете»

Уровень удовлетворенности студентов обучением во многом определяется состоянием социально-психологического климата в вузовском коллективе. Благожелательные отношения между студентами, преподавателями и студентами, другими сотрудниками университета создает положительную мотивацию на получение качественного образования, формирование соответствующих гражданских и личностных позиций у обучаемых.

Сравнительный анализ ответов на вопрос о морально-психологическом климате в университете в 2014 г. и 2015 г. демонстрирует стабильно позитивный уровень удовлетворенности (таблица 17). Все показатели остались примерно на одном уровне. Студенты ощущают себя комфортно в стенах вуза, напряженность атмосферы ощущают лишь 6,2% респондентов.

Таблица 17

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
Благожелательный	41,2	41,1
Нейтральный	46,4	45,4
Напряженный	6,5	6,2
Затрудняюсь ответить	6,0	7,3

Та же картина и в оценке взаимоотношений между студентами, студентами и преподавателями, студентами и администрацией, студентами и УВП. Здесь так же не отмечается особых изменений в показателях.

Как видно из результатов, представленных в таблицах 18–20, отношения между студентами в вузе, на факультете, на курсе оцениваются респондентами, в основном, как доброжелательные и нормальные, в совокупности 96,3%, 95,3%, 91,5% соответственно, что в полной мере соответствует высокому уровню удовлетворенности морально-психологическим климатом в студенческой среде.

Таблица 18

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
Доброжелательные	46,5	37,2
Нормальные	46,1	59,1
Официальные	3,0	1,6
Негативные	1,7	0,3
Затрудняюсь ответить	2,7	1,8

Таблица 19

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
Доброжелательные	48,5	41,2
Нормальные	43,7	54,1
Официальные	3,3	2,1
Негативные	1,6	0,5
Затрудняюсь ответить	2,9	2,1

Таблица 20

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
Доброжелательные	51,3	48,8
Нормальные	38,9	42,7
Официальные	5,8	5,0
Негативные	2,0	,5
Затрудняюсь ответить	2,0	2,7

Результаты оценки удовлетворенности взаимоотношениями с преподавателями, администрацией и УВП так же оцениваются стабильно высоко (таблицы 21–23). В целом, можно говорить о хорошем уровне удовлетворенности по данным позициям, а, следовательно, сделать вывод о наличии морально-психологического комфорта в учебном коллективе вуза.

Таблица 21

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
Доброжелательные	30,8	31,8
Нормальные	37,0	39,3
Официальные	23,1	25,4
Негативные	4,1	1,9
Затрудняюсь ответить	5,1	100,0

Таблица 22

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
Доброжелательные	24,6	15,0
Нормальные	25,3	34,0
Официальные	33,8	41,7
Негативные	6,5	1,8
Затрудняюсь ответить	9,9	7,4

Таблица 23

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
Доброжелательные	27,3	20,4
Нормальные	30,3	33,9
Официальные	19,6	27,2
Негативные	3,2	,8
Затрудняюсь ответить	19,7	17,7

Следует отметить, что выявленное в ходе опроса 2014 г. противоречие между уровнем удовлетворенности морально-психологическим климатом и уровнем доверия к субъектам образовательно-воспитательного процесса в ЗабГУ сохраняется и в 2015 г.

Таблица 24

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

	2014 г.		2015 г.	
	процент	рейтинг	процент	рейтинг
обращусь в органы студенческого самоуправления	11,2	7	9,2	7
к родителям, родственникам	50,9	2	55,0	1
к друзьям	51,4	1	43,4	2
в деканат	21,5	4	27,6	4
к однокурсникам	31,4	3	33,3	3
к куратору	17,3	5	15,4	6
к преподавателям	13,0	6	22,5	5
затрудняюсь ответить	8,2	8	7,6	8

Сравнительный анализ ответов на уточняющий вопрос «Если у Вас возникают проблемы, то к кому Вы обратитесь в первую очередь?» показал, что, несмотря на высокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями в коллективе, обращаться за помощью студенты по-прежнему предпочитают к родителям и друзьям (55,0% и 43,4% соответственно), а лишь потом – однокурсникам (33,3%) и в деканат (27,6%). Низкий показатель доверия сохраняется по позиции «к куратору» (15,4%), и еще более снизился по позиции «обращусь в органы студенческого самоуправления» (с 11,2% в 2014 г. до 9,2% в 2015%). Зато повысился уровень доверия к преподавателям (с 13,0% в 2014 г. до 22,5% в 2015 г.), что можно интерпретировать как положительную динамику во внутри коллективных взаимоотношениях.

3. Критерий «Удовлетворенность учебным процессом в университете»

УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС в высшей школе строится в соответствии с требованиями государственных нормативно-правовых документов, в частности, Положения об организации учебного процесса в высших учебных заведениях.

Качество образовательных услуг в вузе зависит от целого комплекса факторов. Особое место в нем принадлежит учебному процессу. Правильная и эффективная организация учебного процесса – залог успешной и качественной подготовки специалиста-профессионала, а, следовательно, высококачественного образовательного продукта.

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

Таблица 25

Оценка студентами разных сторон учебного процесса в вузе

позиции	1	2	3	4	5
процесс обучения в целом	1,9	4,3	19,0	46,4	28,4
расписание занятий	3,2	11,9	28,9	38,2	17,8
организацию самостоятельной работы	4,8	11,4	31,6	35,9	16,2
прохождение практики	5,4	14,0	25,3	36,0	19,4
обеспеченность учебного процесса учебной и учебно-методической литературой	6,4	10,7	31,2	29,1	22,7
доступность учебной и методической литературы в читальных залах	2,7	8,6	26,1	35,0	27,5
доступность учебной и методической литературы на абонементе	1,6	11,0	24,9	38,8	23,8
доступность современных информационных технологий	5,0	15,2	23,5	33,0	23,3
санитарно-гигиеническое состояние учебных аудиторий, лабораторий	7,1	14,7	27,8	32,2	18,3
достаточность знаний и умений студентов для качественного и эффективного выполнения своих профессиональных обязанностей в будущем	4,6	11,3	26,8	38,3	19,0
уровень готовности выпускников нашего университета к жизни и труду в современных условиях и адаптации на рынке труда	4,2	8,6	20,4	40,0	26,7
предоставление возможности участия студентов в олимпиадах разного уровня	3,0	7,3	19,1	35,6	35,0

Результаты опроса, представленные в таблице 25, демонстрируют достаточно высокий уровень удовлетворенности студентов всеми сторонами учебного процесса в университете. Средний оценочный показатель по всем позициям – «хорошо».

Эти данные нашли свое подтверждение в ответах респондентов на вопрос об изменении объема часов, отводимых на занятия по дисциплинам специальности (таблица 26).

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	13,6	19,0	56,6	10,8
семинары	22,4	18,9	46,5	12,2
лабораторные занятия	23,7	10,6	41,1	24,5
практики	33,1	11,7	40,9	14,4

Как демонстрируют представленные результаты, в целом, студенты согласны с позицией «нет, сохранить в прежнем объеме», а, следовательно, удовлетворены объемом учебных часов, выделяемых на ту или иную дисциплину получаемой специальности.

4. Критерий «Удовлетворенность научно-исследовательской работой студентов»

Ведущую роль в повышении качества подготовки специалистов в сторону решительного поворота к развитию творческих способностей будущих специалистов призвана сыграть НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА студентов, так как учебный процесс, сливаясь с научным трудом студентов, все более превращается в реальную профессиональную деятельность, которая в настоящее время составляет основу процесса становления будущего специалиста.

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

Оценка студентами НИРС в вузе

позиции	1	2	3	4	5
работу студенческого научного общества	4,3	9,2	31,2	37,4	17,9
участие студентов в реализации научных проектов, грантов	2,2	8,0	27,1	41,6	21,1
материально-техническое обеспечение научно-исследовательской деятельности	2,8	10,2	26,3	37,4	23,3
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	3,8	10,6	30,9	37,9	16,8

По сравнению с 2014 г., показатели удовлетворенности по критерию «Удовлетворенность научно-исследовательской работой студентов»

несколько снизились (в пределах 5-7%), при сохранении среднего оценочного показателя по всем позициям – «хорошо». Представленные результаты говорят о том, что в ЗабГУ имеются стабильно хорошие возможности для реализации студенческого потенциала в научной сфере.

5. Критерий «Удовлетворенность организацией внеучебной деятельности»

ВНЕУЧЕБНАЯ ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ объективно является важнейшей частью воспитательной системы вуза, направленной на обеспечение во взаимодействии с вузовским сообществом и социальной средой формирования профессионально важных качеств личности, развития её социальной активности, поддержки и помощи студенту в самоопределении, самореализации, творчестве, стремлении к независимости, самостоятельности, повышения личной ответственности.

В целом, показатель удовлетворенности организацией внеучебной деятельности в ЗабГУ остались на уровне 2014 г. Представленные в таблице 28 результаты говорят о стабильно хорошем уровне удовлетворенности данным направлением работы вуза. По всем позициям преобладающие показатели находятся в одном интервальном значении измерения: 30,3%<42,7% - «4» (в 2014 г. - 30,5%<39,%) и 16,6%<30,5% - «5» (в 2014 г. - 22,5%<34,0%).

Таблица 28

Оценка студентами организации внеучебной деятельности в вузе

позиции	2015 г.				
	1	2	3	4	5
организация и проведение внеучебной работы в университете в целом	7,3	12,2	20,0	36,8	23,8
информационное обеспечение организации и проведения внеучебной деятельности	5,7	13,3	26,1	36,4	18,5
материально-техническое обеспечение художественного творчества	6,0	14,7	26,4	36,4	16,6
материально-техническое обеспечение спортивных мероприятий	2,7	7,4	19,7	40,3	29,9
материально-техническое обеспечение культурно-массовых мероприятий	3,5	7,6	20,7	42,7	25,5
организация и проведение мероприятий	1,9	8,6	16,6	42,1	30,5
работа студенческих общественных организаций в целом	4,4	8,0	19,2	38,5	29,9
организация профилактической работы	5,6	11,4	27,3	37,3	18,4
эффективность системы поощрения студентов за достижения в учебе, спортивных соревнованиях, активное участие в общественной работе и культурно-массовых мероприятиях	6,2	11,9	22,2	30,3	29,2

справедливость системы поощрения студентов за достижения в учебе, спортивных соревнованиях, активное участие в общественной работе и культмассовых мероприятиях	6,2	11,9	22,5	30,3	29,2
---	-----	------	------	------	------

Личное участие студентов во внеучебной деятельности вуза – важный индикатор ее эффективности. Как и в 2014 г., наиболее популярными формами участия студентов ЗабГУ во внеучебной деятельности являются субботники (66,3%), спортивные соревнования (50,3%) и организация праздников и вечеров. И это оправдано, так как остальные позиции – студенческие научные конференции, политические акции и митинги, заседания студенческого совета, театральные студии и КВН - не являются формами массового участия, они рассчитаны на определенный контингент студентов. И, тем не менее, средний показатель участия по этим позициям составил 31,4%, что соответствует среднему уровню удовлетворенности (таблица 29).

Таблица 29

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

позиции	да	нет
студенческих научных конференциях	36,1	63,9
организации праздников, вечеров	48,4	51,6
политических акциях, митингах	25,9	74,1
спортивных соревнованиях	50,3	49,7
заседаниях студенческого совета	32,6	67,4
субботниках	66,3	33,7
театральных студий, КВН и т.п.	31,1	68,9

Несколько иная картина наблюдается по показателю участия в студенческих, профсоюзных, общественных организациях (таблица 30). По сравнению с 2014 г., где показатель студентов, не участвующих ни в каких организациях составил 43,1%, в 2015г. эта студенческая группа выросла до 49,6%.

Таблица 30

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

позиции	проценты
студенческий совет ЗабГУ	11,7
студенческий совет факультета	12,7
студенческий актив группы	12,2
профсоюзная студенческая организация	9,0
студенческая служба трудоустройства	1,1
студенческое научное общество (СНО)	1,3
Ни в каких	49,6

Другое: волонтерство, ЗРОДАМ «Антей», ССО, пед.отряд, студ.отряд, РСО ЗабКСО, СПО "Импульс", "Команда 2018", студенческий совет общежития	2,4
---	-----

В свободное от учебы время студенты ЗабГУ отдают предпочтение спорту (42,0%) и художественному творчеству (25,2%). Всего 10,2% опрошенных посвящают себя научно-исследовательской работе, а 17,2% - ничем не занимаются. В открытом варианте ответа («другое») 5,1% уточнили каким образом они проводят внеучебное время. Как видим из перечня наиболее часто встречающихся ответов, занятия студентов достаточно разноплановые и разнообразные.

Результаты анализа ответов на вопросы, связанные с проблемами вторичной занятости студентов показали, что примерно одна треть респондентов совмещает учебу с работой на постоянной основе или иногда (35,0% в совокупности). Лишь 16,5% признались, что она мешает им учиться, 33,3% - частично (таблицы 32, 33). Феномен «работающего студента» сегодня стал достаточно распространенным явлением в современных вузах. Работа для многих из этого контингента – жизненная необходимость. Это вызвано, по нашему мнению, тем, что в настоящее время обучение в вузе сопряжено с дополнительными затратами, направленными на удовлетворение личных потребностей. Многие студенты вынуждены искать источник восполнения этих затрат.

В целом, результаты опроса показали, что в ЗабГУ имеются условия для совмещения работы и учебы студентов: 46,6% работающих студентов успешно это делают (таблица 33). Следовательно, в вузе создаются условия для обеспечения вторичной занятости студентов, что является положительным фактором в оценке качества образования в данном образовательном учреждении.

Таблица 31

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

варианты ответа	2014 г.	2015 г.
научно-исследовательская работа	10,5	9,7
художественное творчество	25,2	28,2
спортивная деятельность	42,0	37,4
ни какими	17,2	16,4
Другое: волонтерство, вокал, танцы, театр, семья, фитнес, хореография, иностранные языки, чтение книг, творчество, просмотр кинофильмов	5,1	8,3

Таблица 32

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
Да	23,0	22,6
Нет	65,0	60,9
иногда	12,0	16,6

Таблица 33

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

Вариант ответа	2014 г.	2015 г.
Да	16,5	17,8
Нет	50,2	46,6
Частично	33,3	35,6

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

Эффективность учебно-воспитательного процесса в вузе, качество его образовательных услуг во многом зависят от того насколько приемлемыми являются бытовые и материальные условия для работы и учебы в данном учебном заведении: соблюдены ли санитарно-гигиенические нормы, соответственно ли оборудованы учебные аудитории, приспособлены ли учебные корпуса не только для комфортного пребывания в них, но и для плодотворной учебно-воспитательной работы.

Студентам было предложено оценить, насколько здания и помещения (аудитории, залы и т.п.) комфортны и удобны, а значит, приспособлены к проведению лекций, семинаров и лабораторных работ, занятий спортом и досуга, для занятий с лицами с ограниченными возможностями здоровья. Результаты опроса студентов по данному критерию представлены в таблице 34.

Анализ результатов показал, что, так же как и в 2014 г., в среднем по всем показателям приспособленность зданий и помещений для учебы респонденты оценили на «4» и «5», причем, самые высокие оценки студенты поставили оценивая приспособленность спортивных сооружений и зданий (таблица 34). В целом, уровень удовлетворенности по данному критерию соответствует оценке «хорошо».

Таблица 34

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

	2014 г.					2015 г.				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
лекций	6,2	4,9	18,0	30,9	40,0	3,8	11,1	16,7	34,0	34,5
групповых занятий, семинаров	5,3	6,4	16,7	32,4	39,3	3,0	9,0	20,9	35,6	31,5
занятий с использованием современных технологий	5,2	10,6	26,3	29,7	28,1	7,3	15,5	23,6	33,2	20,4
лабораторных работ	5,3	7,6	27,2	32,4	27,5	5,0	14,1	25,1	35,6	20,2
самостоятельной работы	6,5	5,6	18,0	36,4	33,4	3,8	7,0	22,5	41,2	25,5
занятий спортом	4,2	4,7	13,7	29,1	48,3	1,9	4,4	14,2	27,8	51,8
досуга	7,9	9,1	19,2	32,7	31,0	8,1	10,0	24,7	33,9	23,3
занятий с лицами с ограниченными возможностями здоровья	13,3	10,6	19,5	27,6	29,0	17,3	12,9	22,5	25,8	21,6

7. Критерий «Удовлетворенность качеством работы субъектов образовательного процесса в вузе»

Для выяснения уровня удовлетворенности деятельностью университета респондентам было предложено оценить качество работы руководства и структурных подразделений университета по 5-балльной системе, где 1 – очень плохо, 5 - отлично.

Полученные результаты представлены в таблице 35.

И по этому критерию, в целом, все предложенные показатели оценены студентами на «хорошо» и «отлично». Следовательно, уровень удовлетворенности по критерию качества работы субъектов образовательного процесса в вузе можно оценить как «хороший».

Пент-рейтинг удовлетворенности *качеством работы субъектов образовательного процесса в вузе* в сравнении с 2014 г. качественно не изменился, хотя по количественным характеристикам наблюдаются некоторые изменения по совокупным показателям «4» и «5»:

1. «заведующий Вашей выпускающей кафедрой» - 86,1% (79,0% - 2014г.)
2. «методисты/лаборанты Вашей выпускающей кафедры» - 82,0% (76,9% - 2014г.)
3. «декан Вашего факультета» - 80,5% (82,2% - 2014 г.),
4. «работники деканата вашего факультета» - 77,6% (77,0% - 2014 г.)
5. «ректорат»- 74,9% (76,0% - 2014 г.).

Наиболее низкие оценки, как и в 2014 г., получили:

«медицинские пункты» - 43%

«столовые» - 44,5%.

Оценка студентами качества работы субъектов образовательного процесса в вузе

	2014 г.					2015 г.				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ректората	6,7	3,1	14,2	31,3	44,7	2,5	4,9	17,4	35,1	39,8
декана Вашего факультета	4,3	4,1	9,4	24,0	58,2	3,0	4,3	12,2	30,9	49,6
работников деканата Вашего факультета	3,7	5,6	13,6	24,8	52,2	1,6	5,9	14,9	31,9	45,7
учебных управлений	3,0	4,2	15,8	31,6	45,4	2,7	4,3	16,8	38,2	37,9
заведующего Вашей выпускающей кафедры	3,2	5,6	12,2	30,7	48,3	0,5	1,4	12,0	30,0	56,1
методистов/лаборантов Вашей выпускающей кафедры	4,9	2,9	15,	33,5	43,4	1,4	1,4	15,2	35,9	46,1
студенческого совета факультета	8,6	5,1	17,2	30,2	38,9	5,5	6,9	17,1	34,2	36,4
куратора группы	12,9	8,7	15,5	29,7	33,3	16,8	10,1	16,2	25,7	31,3
столовой	16,2	8,2	16,8	27,5	30,7	21,4	10,3	23,9	28,9	15,6
буфетов	13,9	6,8	18,1	29,0	32,2	18,9	9,5	24,5	30,1	17,0
библиотеки	6,6	4,9	16,8	30,6	41,1	3,0	7,9	17,5	35,8	35,8
медицинских пунктов	11,7	7,8	19,7	28,4	32,4	20,5	13,7	22,8	26,8	16,2
Интернет-классов	9,2	8,2	23,7	27,8	31,0	9,6	13,2	25,4	30,7	21,1
общежития	13,3	10,0	19,9	26,3	30,4	8,5	10,5	26,2	34,5	20,2
бухгалтерии	8,6	6,9	20,0	30,6	33,9	7,8	8,7	20,2	38,7	24,6
профсоюзной организации	9,0	7,7	17,7	29,3	36,3	6,7	7,0	20,3	39,0	27,0

8. Критерий «Удовлетворенность информированностью об учебно-воспитательном процессе»

Вопрос «Известно ли Вам о новых формах и технологиях, используемых при обучении в вузе?» дает представление о включенности студентов в процесс информирования об инновациях в вузе, а так же использовании этих методов в практике учебного процесса. Следует отметить, что по данному критерию, в целом, нет особых различий с результатами 2014 г. (таблица 36).

Показатели по информированности об учебно-воспитательном процессе следующие: как и в 2014 г. самую высокую осведомленность студенты продемонстрировали по позиции «бально-рейтинговая система оценки успеваемости студентов» - 82,3%. По-прежнему, достаточно хорошо студенты осведомлены об активных формах проведения занятий (деловые игры, дискуссии) и информационно-коммуникационных технологиях (по 63,1% соответственно). Несколько снизился показатель «технологии организации самостоятельной работы»: 48,4% против 63,9% в 2014 г. Еще более снизился показатель «кейс-технологии»: он составил 26,7% против

33,9% в 2014 г. (таблица 36).

Таблица 36

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

позиции	проценты	
	2014 г.	2015 г.
бально-рейтинговая система оценки успеваемости студентов	79,1	82,3
активные формы проведения учебных занятий (деловые игры, дискуссии)	66,4	63,1
кейс-технологии	33,9	26,7
информационно-коммуникационные технологии	62,1	63,1
технологии организации самостоятельной работы студентов	63,9	48,4

Уточняющий вопрос *«Как вы считаете, учитывается ли мнение студентов по следующим вопросам?»* ставит своей целью определить степень удовлетворенности студентов своим участием в организации различных сторон жизни университета (таблица 37).

Данные опроса показали, что по-прежнему самый высокий уровень удовлетворенности имеет позиция *«организация досуговых мероприятий»*: 86,7% студентов подтвердили, что их мнение *«полностью учитывается»* и *«частично учитывается»*, и, следовательно, решения принимаются исходя из их интересов

Почти не изменились по сравнению с 2014 г. показатели удовлетворенности по позициям *«организация научной деятельности»* и *«организация учебного процесса»*, и, в целом, соответствуют уровню *«хорошо»* (таблица 37).

Таблица 37

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	10,2	38,1	42,2	9,5
организации досуговых мероприятий	29,1	57,6	10,8	2,5
планировании воспитательной работы	21,6	41,8	28,6	8,0
организации научной деятельности	17,2	43,6	20,5	18,7

Исходя из полученных данных можно констатировать тот факт, что в целом, студенты ЗабГУ достаточно хорошо информированы о разных аспектах жизни университета.

9. Критерий «Удовлетворенность возможностью получения дополнительных видов подготовки»

Дополнительные сведения об информированности студентов были получены из ответов на вопрос «*Имеется ли в вузе возможность получения дополнительных видов подготовки?*» (спецкурсы, дополнительная подготовка по разным направлениям, второе высшее образование и т.д.)

Результаты показали, что, как и в 2014 г., наивысший уровень осведомленности демонстрируется по позиции «*возможность получения второго высшего образования?*» - 85,7% опрошенных студентов согласились с тем, что в вузе имеется такая возможность. Можно предположить, что данный вид дополнительных образовательных услуг ЗабГУ пользуется наибольшей популярностью у студентов.

Несколько снизился показатель удовлетворенности по позициям «курсы по выбору студентов по направлению подготовки» и «курсы по выбору студентов по другим направлениям подготовки»: 53,8% и 46,7% соответственно.

Таблица 38

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

позиции	проценты	
	да	нет
курсы по выбору студентов по направлению подготовки	53,8	46,2
дополнительная подготовка по иностранному языку	62,4	37,6
дополнительная подготовка по информатике	46,7	53,3
курсы по выбору студентов по другим направлениям подготовки	46,7	53,3
различные виды дополнительного образования	68,2	31,8
второго высшего образования	85,7	14,3

В целом, средний показатель по всем позициям составил 60,6%, что соответствует удовлетворительному уровню удовлетворенности. Можно сделать вывод, что у вуза имеются большие перспективы и возможности по усовершенствованию форм работы, расширяющих возможности получения дополнительной подготовки студентами.

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

Таблица 40

Результаты измерения удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг в ЗабГУ

Критерий	Уровень удовлетворенности	Индекс качества
Удовлетворенность жизнью в университете и его имиджем	хороший	4
Удовлетворенность морально-психологическим климатом в университете	хороший	4
Удовлетворенность учебным процессом в университете	хороший	4
Удовлетворенность научно-исследовательской работой студентов	хороший	4
Удовлетворенность организацией внеучебной деятельности	хороший	4
Удовлетворенность приспособленностью зданий и помещений к проведению учебно-воспитательных мероприятий в университете	хороший	4
Удовлетворенность разными сторонами деятельности университета	хороший	4
Удовлетворенность информированностью об учебно-воспитательном процессе	хороший	4
Удовлетворенность возможностью получения дополнительных видов подготовки	удовлетворительный	3