**Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования: «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»**

Качество предоставляемых услуг является важной и главной стороной образовательной деятельности КЭУК. Изменение уровня качества образовательных услуг выявляется с помощью исследования степени удовлетворенности потребителя данных образовательных услуг, проводимых ежегодно с 2005 года.

В связи с этим в декабре 2013 года в КЭУК было проведено социологическое исследование среди студентов II-IV - куров с целью оценки степени удовлетворенности потребителя образовательными услугами. В ходе исследования было опрошено: 405 студентов, трех факультетов дневного отделения. Из них:

135 – студентов учетно-финансового факультета (далее УФФ): 2 курс – 45 чел.; 3 курс – 45 чел.; 4 курс – 45 чел.

135 – студентов факультета бизнеса и права (далее ФБП): 2 курс – 45 чел.; 3 курс – 45 чел.; 4 курс – 45 чел.

135 – студентов факультета экономики и управления (далее ФЭУ): 2 курс – 45 чел.; 3 курс – 45 чел.; 4 курс – 45 чел.

Обработка результатов производилась в разрезе факультетов.

Результаты анкетирования студентов показали следующее. На вопрос **«По Вашему мнению престижно ли учиться в КЭУ?»** большинство студентов трех факультетов отвечают, что учиться в КЭУ для них *очень престижно*: ФБП-61% (на 9% меньше в сравнении с прошлыми показателями), УФФ-58%, ФЭУ-50% (показатель снизился на 12%), часть анкетированных студентов отметили вариант ответа *скорее да, чем нет* (ФЭУ-40%, ФБП-37%, УФФ-35%). Вариант ответа *скорее нет, чем да* отметили: ФЭУ-8% (показатель увеличился на 6%),УФФ-6%, и ФБП-1%, некоторые респонденты указали такие причины как то, что вуз не государственный, а также, то, что не все преподаватели имеют высокий профессиональный уровень (УФФ). Вариант ответа «*нет, не престижно*» отметили 2% студентов ФЭУ, и по 1% студентов ФБП и УФФ здесь респонденты также указали на то, что не у всех преподавателей высокий профессиональный уровень (УФФ, ФЭУ).

 На следующий вопрос **«Интересно ли Вам учиться?»** большинство анкетированных студентов ответили, что *учиться им интересно* (УФФ-58%, ФБП-54%, ФЭУ-50%,). Другая часть анкетированных студентов (ФЭУ-39%, ФБП-40%, УФФ-36%) отвечают, что им учиться *скорее интересно, нежели наоборот*, также, некоторые студенты отметили, что учиться им *скорее не интересно*  (ФЭУ-9%, ФБП-6%, УФФ-6%). Причину такого ответа указали не все студенты, но некоторые объясняют такой ответ тем, занятия проходят не интересно и однообразно, мало уделяется внимание специальным дисциплинам. Вариант ответа *«нет, не интересно»* отметили 2% студентов ФЭУ, причина ответа то, что занятия проходят не интересно.

 «**Как Вы оцениваете качество образовательных услуг КЭУК?»** так звучал следующий вопрос, где большинство студентов трех факультетов ответили, что оценивают качество образовательных услуг, как ***хорошее***: ФБП-64%, УФФ-62% и ФЭУ-52%. То, что качество образовательных услуг в КЭУ ***отличное*** отметили: УФФ-22%, ФЭУ-25%, ФБП-18% анкетированных студентов. ***Удовлетворительным*** качество предоставляемых образовательных услуг считают: 22%-ФЭУ, 18% студентов ФБП и 16% УФФ. То, что качество образовательных услуг ***не удовлетворяет,*** не отметил ни один студент (УФФ-0%, ФБП-0%, ФЭУ-0%).

 На нижеуказанной диаграмме, представлена динамика изменений оценивания потребителями качества образовательных услуг. Так, в сравнении с предыдущим опросом данные почти не изменились. Количество респондентов считающих качество образовательных услуг «отличным» составило 22%. «Хорошим» качество образовательных услуг считают 59% респондентов, «удовлетворительным» - 19% опрошенных.

В следующем вопросе студентам предлагалось **оценить профессиональный уровень преподавателей университета**. Мнение опрошенных студентов разделились между вариантами ответов «высокий» и «средний уровень». Так многие анкетированные студенты УФФ (51%) оценили профессиональный уровень преподавателей на *среднем уровне*, немного меньше респондентов оценивают на высоком уровне (42%). На ФБП 48% дают среднюю оценку профессиональному уровню преподавателей, чуть меньше (44%) оценивают на высоком уровне. А на ФЭУ, наоборот, многие опрошенные студенты оценили профессиональный уровень на высоком уровне (48%) и немного меньше (43%) на среднем уровне. Некоторые студенты *затруднились с ответом* (ФБП-9%, УФФ-8%, ФЭУ-3%), а также есть студенты, которые оценили профессиональный уровень *низким*  (ФБП-5%, ФЭУ-3%, УФФ-1%). Стоит отметить, что на УФФ (на 11%) и ФЭУ (на 12%) в сравнении с прошлым опросом снизилось количество студентов оценивающих профессиональный уровень преподавателей университета на среднем уровне, и увеличилось количество студентов (УФФ на 10%, ФЭУ на 12%) оценивающих профессиональный уровень высоко, на ФБП, наоборот, увеличилось количество респондентов считающих профессиональный уровень преподавателей на среднем уровне (на 8%) и немного (на 5%) снизилось количество оценивающих профессиональный уровень на высоком уровне.

 На вопрос **«Проявляют ли преподаватели активность и креативность на занятиях?»** большинство студентов УФФ отвечают, что преподаватели проявляют активность и креативность на занятиях (36%). На ФБП (37%, больше на 9%) и ФЭУ (36%) большинство анкетированных студентов ответили, что активность и креативность на занятиях проявляет меньшая часть преподавателей. То, что активность и креативность проявляет большая часть преподавателей указали: 31% студентов ФБП, 30%-ФЭУ и 28% опрошенных студентов УФФ. Вариант ответа «*нет*» преподаватели не проявляют активность и креативность на занятиях отметили по 7% студентов УФФ и ФБП, и 4% анкетированных студентов ФЭУ. Необходимо отметить, что на УФФ (на 11%) и ФЭУ (на 8%) в сравнении с прошлым опросом увеличилось количество респондентов, которые отвечают, что все преподаватели активны и креативны на занятиях; на ФБП снизилось количество респондентов отвечающих «да» (на 7%) все преподаватели или «большая часть преподавателей» (на 5%) активны и креативны на занятиях и увеличилось количество респондентов, которые отмечают варианты ответ «меньшая часть преподавателей» (на 9%).

 На следующий вопрос: **«Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?»** (можно было отметить 1-3 варианта ответа) многие студенты УФФ, как и в прошлом опросе ответили, что их особенно волнует *качество оценивания знаний* – 45%, а также *качество составления расписания занятий* (37%) и качество ведения занятий (31%); студентов ФБП и ФЭУ одинаково волнует *качество оценивания знаний* (ФБП 39%, ФЭУ 44%) и *качество составления расписания занятий* (ФБП 39%, ФЭУ 44%), а также *качество ведения занятий* – (ФБП 33%, ФЭУ 43%). В анкете студенты могли указать другие волнующие их проблемы. Указанные студентами проблемы следующие: последующее трудоустройство (ФБП, ФЭУ), оплата за обучение (УФФ, ФБП), мало приглашенных зарубежных преподавателей, профессоров, академическая мобильность (ФЭУ), ухудшение отношений к студентам после проведения ВОУД (ФБП). Стоит отметить, что в сравнении с прошлым опросом, на УФФ (на 12%) и ФЭУ (на 11%) увеличилось количество студентов не удовлетворенных качеством оценивания знаний, а на ФБП данный показатель снизился на 11%, также на ФБП уменьшилось количество респондентов, которых не удовлетворяет качество составления расписания занятий.

В следующем вопросе студентам необходимо было указать **степень своей удовлетворенности условиями**, которые можно увидеть в таблице ниже. Большинство анкетированных студентов трех факультетов, как и по результатам прошлого опроса, вполне удовлетворяет *состояние аудиторного фонда; обеспечение учебного процесса техническими средствами обучения, в том числе компьютерными, медиа- технологиями и т.п.*; *наличие необходимой научной и учебной литературы в библиотеке*, также как и в прошлом опросе некоторые студенты ФЭУ указывают на неудовлетворенность данным пунктом (13% респондентов, что на 6% меньше в сравнении с прошлым годом); на ФБП в сравнении с прошлым опросом на 13% снизился показатель удовлетворенности респондентов *наличием необходимой научной и учебной литературы в библиотеке*,и на 14% увеличилось количество тех, кто удовлетворен частично. *Оснащение аудиторий и лабораторий оборудованием* также вполне удовлетворяет запросы многих студентов трех факультетов. На ФБП в сравнении с прошлым опросом, снизились показатели по вопросам удовлетворенности *организации учебного процесса* (на 12%) и *организации свободного времени* (на 18%), соответственно увеличилось количество респондентов, которых не удовлетворяет работа по данным пунктам или удовлетворяет частично. На ФЭУ также увеличилось количество респондентов (на 14%), неудовлетворенных *организацией свободного времени*.

Таблица 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вопросы** | **Ответы** |
| **Вполне удовл.** | **Частично удовл.** | **Не удовлетворяет**  |
| **УФФ** | **ФБП** | **ФЭУ** | **УФФ** | **ФБП** | **ФЭУ** | **УФФ** | **ФБП** | **ФЭУ** |
| 1 | Состояние аудиторного фонда |  **77%** | **79%** | **74%** |  22% |  20% |  25% |  1% | 1% |  1% |
| 2 | Обеспечение учебного процесса техническими средствами обучения, в том числе компьютерными, медиа- технологиями и т.п. | **80%** | **72%** | **74%**↓7% | 19% | 26% | 24%↑7% | 1% | 2% | 2% |
| 3 | Наличие необходимой научной и учебной литературы в библиотеке | **67%**  | **54%**↓13% | **59%** | 27% | 43%↑14% | 27% | 6%↑4% | 3% | ***13%***↓6% |
| 4 | Оснащение аудиторий и лабораторий оборудованием | **73%** | **58%** | **63%**↑8% | 24% | 38%↑8% | 33% | 3% | 4% | 4%↓5% |
| 5 | Организация учебного процесса | 46%↑6% | 43%↓12% | **49%** | **51%** | **53%**↑10% | **47%** | 3% | 4% | 4% |
| 6 | Организация свободного времени | 36%↑6% | 27%↓18% | **38%** | **47%** | **53%**↑8% | **39%** | ***17%*** | ***20%***↑10% | ***23%***↑5% |

**Оценить морально-нравственную атмосферу** студентам предлагалось в следующем вопросе. По мнению большинства акетированных студентов трех факультетов морально-нравственная атмосфера в вузе в целом доброжелательная. Часть респондентов отмечают нейтральные отношения с администрацией и сотрудниками подразделений. Некоторые опрошенные студенты трех факультетов указали на напряженные отношения с администрацией (сотрудники деканата, университета), на ФЭУ показатель данного пункта в сравнении с предыдущим анкетирванием увеличился на 5%.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Доброжелательные** | **Нейтральное**  | **Напряженное**  |
| **УФФ** | **ФБП** | **ФЭУ** | **УФФ** | **ФБП** | **ФЭУ** | **УФФ** | **ФБП** | **ФЭУ** |
| 1 | Между студентами | **71%** | **78%** | **69%**↓9% | 27% | 21% | 27%↑7% | 2% | 1% | 4% |
| 2 | Преподаватель-студент | **47%** | **61%** | **56%** | **49%** | 37% | 38% | 4%↓5% | 2% | 6% |
| 3 | Студент-куратор | **54%** | **76%** | **76%** | 43%↑11% | 23%↑5% | 18%↓5% | 3%↓7% | 1% | 6% |
| 4 | Студент-администрация, (сотрудник деканата, университета) | 41% | 36%↓14% | **42%**↓12% | **49%** | **54%**↑13% | **45%**↑7% | ***11%*** | ***10%*** | ***13%***↑5% |
| 5 | Студент-сотрудник подразделений (библиотека, центр тестирования и др.) | 42%↓9% | 36%↓14% | 46% | **51%**↑8% | **62%**↑15% | **48%** | 7% | 2% | 6%↓7% |
| 6 | В университете в целом | **54%** | **52%**↓15% | **59%** | 44% | 44%↑12% | 40% | 2% | 4% | 1% |

 **«Ваше отношение к качеству организации учебного процесса?»** (можно было отметить 1-3 варианта ответа) так звучал следующий вопрос, на который большинство студентов трех факультетов (как и в предыдущих опросах) ответили, что *особых претензий нет*: УФФ-55%, ФБП-47%, ФЭУ-45%. Но немало студентов, которые отметили другие варианты ответов. Так, некоторые студенты УФФ указывают на неудовлетворенность организацией зачетов и экзаменов (28%), а студенты ФБП и ФЭУ на несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности (ФБП-26%, ФЭУ-30%), и на несоответствие значимости предмета количеству часов (ФБП-26%, ФЭУ-27%). В варианте ответов «другое» были оставлены следующие ответы: право выбора предмета (ФБП), мало практических занятий и недостаточно часов выделяется на изучение иностранных языков. Такж стоит отметить, что в сравнении с прошлым опросом на УФФ (на 12%) увеличилось количество респондентов которых не удовлетворяет организация зачетов и экзаменов, при этом снизилось количество респондентов которые указывают на несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности (на 19%) и несоответствие значимости предмета количеству часов на 12%, а на ФБП данный показатель наоборот увеличился на 10%.

 На вопрос: **«Удовлетворены ли Вы проведением рубежного контроля, промежуточной аттестации (экзаменов)?»** на УФФ большинство респондентов (51%) как и в прошлом опросе отвечают «скорее да, чем нет». На 8% снизилось количество студентов отвечающих, что их не удовлетворяет качество тестовых вопросов. Многие респонденты ФБП также отметили вариант ответа «скорее да, чем нет» (50% опрошенных, что на 11% больше в сравнении с прошлым опросом). На ФЭУ, как и по результатам прошлого опроса, часть анкетированных студентов (46%) ответили, что удовлетворены проведением рубежного контроля, промежуточной аттестации, а другая часть респондентов (42%) выбрали вариант ответа «скорее да, чем нет». Выбирая варианты ответов «скорее нет, чем да» и «нет» не все респонденты указали причину ответа, оставленные причины в анкете следующие: недостаточно времени на подготовку к экзаменам (УФФ, ФБП), не объективное оценивание знаний (ФБП), не удовлетворяет проведение экзаменов (ФЭУ). Необходимо отметить, что в сравнении с прошлым анкетированием на трех факультетах снизилось количество студентов, которых не удовлетворяет качество тестовых вопросов.

 На следующий вопрос: **«В какой форме желательно проведение рубежного контроля?»** большинство студентов трех факультетов также как и в предыдущих опросах отвечают, что желательно в форме компьютерного тестирования (УФФ-70%, ФЭУ-69%, ФБП-66%), а для 21% студентов ФЭУ (как и в прошлом анкетировании) и 26% опрошенных студентов ФБП проведение рубежного контроля желательно в устной форме.

В следующем вопросе студентам предлагалось **оценить свои знания иностранного языка и ПК** (персональный компьютер). Большинство анкетированных студентов трех факультетов (также как и по результатам прошлого опроса) оценили свои знания иностранного языка на среднем уровне (ФЭУ-55%, ФБП-53%, УФФ-52%); знания ПК часть студентов также оценивает на среднем уровне (ФБП-47%, ФЭУ-42%, УФФ-42%) и часть оценивает выше среднего (УФФ-29%, ФБП-22%, ФЭУ-20). Некоторые студенты посещают или посещали компьютерные курсы и курсы по изучению иностранного языка вне вуза.

Таблица 3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Уровень** | **Знания иностранного языка** | **Знания ПК** |
| **УФФ** | **ФБП** | **ФЭУ** | **УФФ** | **ФБП** | **ФЭУ** |
| 1 | Высокий уровень | 16%↑6% | 9%↓12% | 13%↑8% | 19% | 16%↓12% | 16% |
| 2 | Выше среднего | 19% | 16% | 20% | **29%**↓9% | **22%**↓7% | **20%**↓14% |
| 3 | Средний уровень | **52%** | **53%**↑9% | **55%**↑5% | **42%**↑9% | **47%**↑16% | **42%**↑5% |
| 4 | Ниже среднего | 11% | 15% | 6%↓9% | 7% | 10% | 12%↑7% |
| 5 | Низкий  | 2% | 7% | 6% | 3% | 5% | 10% |
| 6 | Посещаю(-ал) курсы вне вуза  | 4% | 8% | 13% | 1% | 4% | 5% |

На заключительный вопрос: **«Участвуете ли вы, как представитель студенчества, в разработке вопросов по развитию университета в будущем?»** большинство анкетированных студентов УФФ (31%), как и в прошлом анкетировании ответили, что знают о такой возможности, но у них нет желания участвовать в разработке данных вопросов, чуть меньше респондентов (27%) ответили, что участвуют в разработке вопросов по развитию университета в будущем; на ФЭУ наоборот, часть студентов (33%) участвуют в разработке подобных вопросов, а другая часть (27%) знают о такой возможности, но не хотят участвовать. Студенты ФБП участвовавшие в опросе почти одинаково разделились во мнении по всем вариантам ответов (см. на диаграмме ниже). 21% студентов УФФ, 23% студентов ФЭУ и 27% (на 13% больше в сравнении с прошлым анкетированием) на ФБП ответили, что впервые слышат о такой возможности. Если по результатам прошлого опроса больше всего студентов участвующих в разработке вопросов по развитию университета в будущем было на ФБП, то по результатам нынешнего опроса больше всего таких студентов на ФЭУ.

 Также в анкете студентам предлагалось оставить свои **предложения по улучшению качества образовательных услуг в КЭУК**:

* больше практических занятий;
* проводить занятия более разнообразнее и интереснее;
* чаще приглашать профессоров, преподавателей из зарубежных вузов;
* рубежный контроль проводить посредством компьютерного тестирования;
* объективное оценивание знаний;
* более доброжелательное отношение к студентам со стороны преподавателей и сотрудников;
* соответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности;
* увеличить количество часов по специальным дисциплинам;
* больше мотивировать студентов заниматься научно-исследовательской работой;
* более углубленное изучение иностранных языков;
* больше высококвалифицированных преподавателей (в частности свободно владеющих государственным языком);
* увеличить количество аудиторий с проекторами (УФФ, ФЭУ);
* пополнить фонд библиотеки университета литературой, на государственном языке (ФЭУ);
* снизить оплату за обучение.

По результатам исследования удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг можно сделать вывод, что в целом, как и по результатам предыдущих опросов, качество образовательных услуг оценивается положительно, а также, по мнению большинства респондентов, учиться в КЭУК престижно, это говорит о положительном имидже университета. Материально-техническая база университета вполне удовлетворяет запросы большинства опрошенных студентов; морально-нравственная атмосфера в вузе, по мнению многих респондентов доброжелательная; профессиональный уровень преподавателей респонденты оценивают на среднем и высоком уровне; свои знания иностранного языка и ПК студенты (также как и по результатам прошлого опроса) оценивают, как средние. Но необходимо обратить внимание на такие моменты, как активность и креативность преподавателей на занятиях, так как треть опрошенных студентов указывают на то, что только меньшая часть преподавателей активны и креативны, а также для повышения у студентов интереса к учебе разнообразить формы проведения занятий; усилить работу по мотивации студентов в научно-исследовательском направлении; обратить внимание на качество оценивания знания и качество составления расписания, так как эти вопросы волнуют многих опрошенных студентов и организацию досуга студентов. В связи с этим, для улучшения показателей необходимо обратить внимание на все перечисленные в отчете недостатки указанные студентами и выработать план мероприятий по их устранению.