

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор по ВР и СВ
А.А. Стороженко



Анализ результатов исследования

«Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг ТувГУ»¹

Основой эффективной деятельности современного высшего учебного заведения является постоянное повышение качества оказываемых образовательных услуг и удовлетворение интересов всех заинтересованных сторон. В связи с этим необходимо быстро реагировать или выстраивать свою деятельность, ориентируясь на запросы потребителей. Одним из способов изучать удовлетворенность внутренних потребителей образовательных услуг является анкетирование студентов.

В соответствии с планом учебно-методического управления ТувГУ в декабре 2016 года было проведено социологическое исследование «Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг Туvinского государственного университета».

Удовлетворенность студентами оказываемых образовательных услуг Туvinского государственного университета (далее ТувГУ) во многом определяется содержанием этого процесса. Содержание определяется программными требованиями, направлением вуза, его материальной базой и другими факторами.

Цель исследования - выявление степени удовлетворенности студентов различных аспектов образовательного процесса ТувГУ, определение требований и ожиданий студентов в процессе обучения. Объектом исследования являлись студенты ТувГУ 1-5 курсов очной формы обучения.

Сбор первичной информации осуществлялся методом анкетного опроса на бумажном носителе. В основу анкеты было предложено 22 вопроса с различными вариантами ответов, а также 2 вопроса открытой формы, чтобы ответы респондентов были полноценными и 3 вопроса в табличной форме, с использованием шкалы Лайкерта.

Всего по данным студенческого отдела ТувГУ на 1-5 курсах по очной форме обучаются 2595 студентов и 567 студентов в Кызылском педагогическом колледже. Выборочная совокупность определялась через электронный калькулятор «Социолайн»¹, из расчета выборки доверительная вероятность (точность) составляет 97% с погрешностью $\pm 5\%$.

¹ Социология по-новому. Расчет размера выборки [Электронный ресурс] <http://socioline.ru/tv.php>

итого фактическая выборка составила 395 респондентов (15% студентов с каждого факультета/института/колледжа).

При разработке инструментария (анкеты) учитывались следующие параметры студентов в оценке удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых ТувГУ: гендерные различия респондентов (Рис. 1), курс обучения (Рис. 2), а также отчет представлен в разрезе структурных подразделений ТувГУ (Рис. 3), в том числе по укрупненным группам специальностей (Табл. 1).

Рис 1. Укажите Ваш пол:

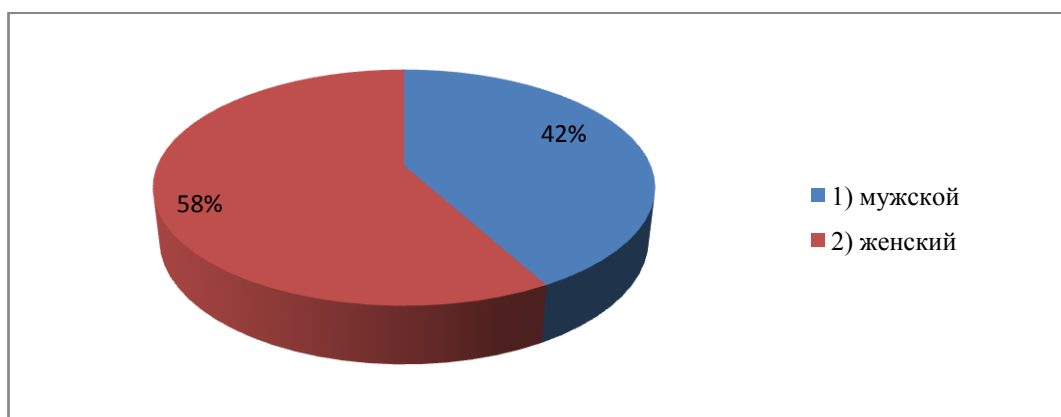
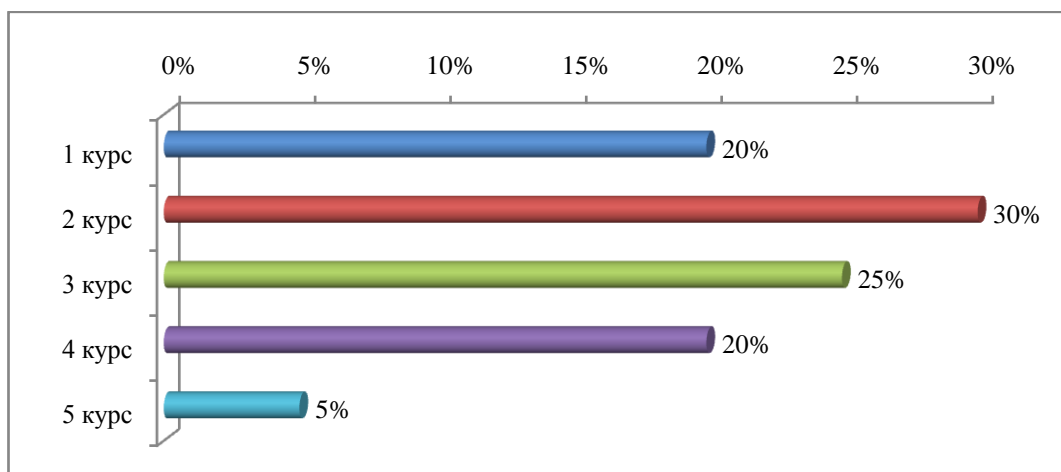
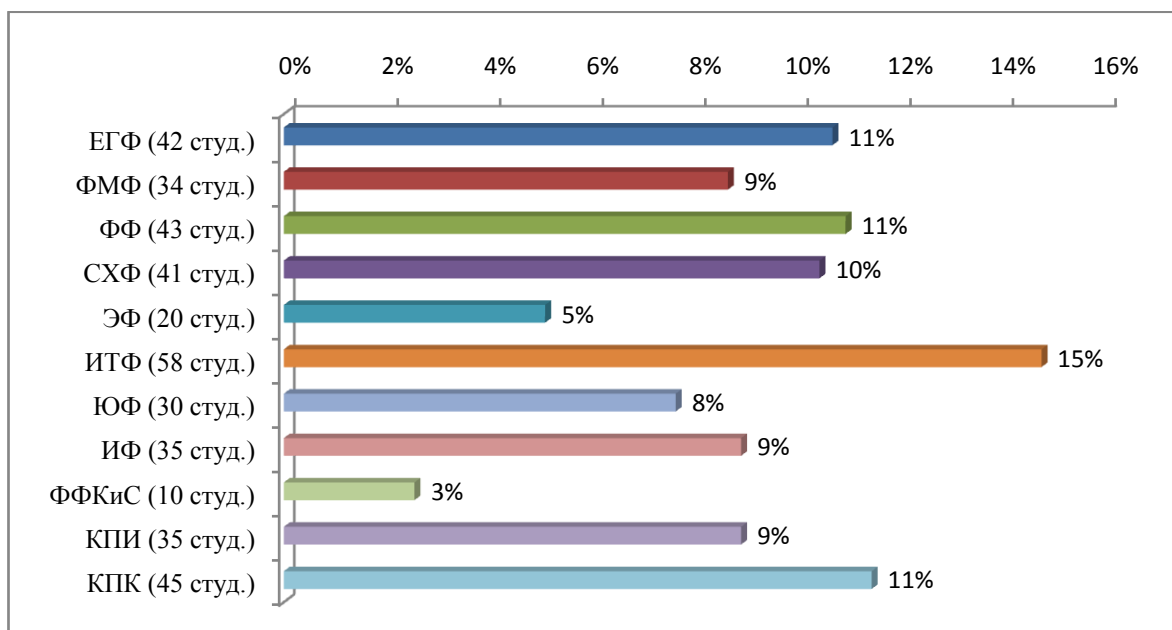


Рис. 2 Укажите свой курс обучения:



Распределение по полу, курсам и факультетам представлено достаточно пропорционально, чтобы считать выборку репрезентативной, а анонимность анкет обуславливает более достоверные данные.

Рис. 3 Распределение студентов по структурным подразделениям ТувГУ



В связи со спецификой специальностей/направлений подготовки ТувГУ целесообразно проанализировать каждую исследованную совокупность респондентов по укрупненным группам специальностей (далее УГС).

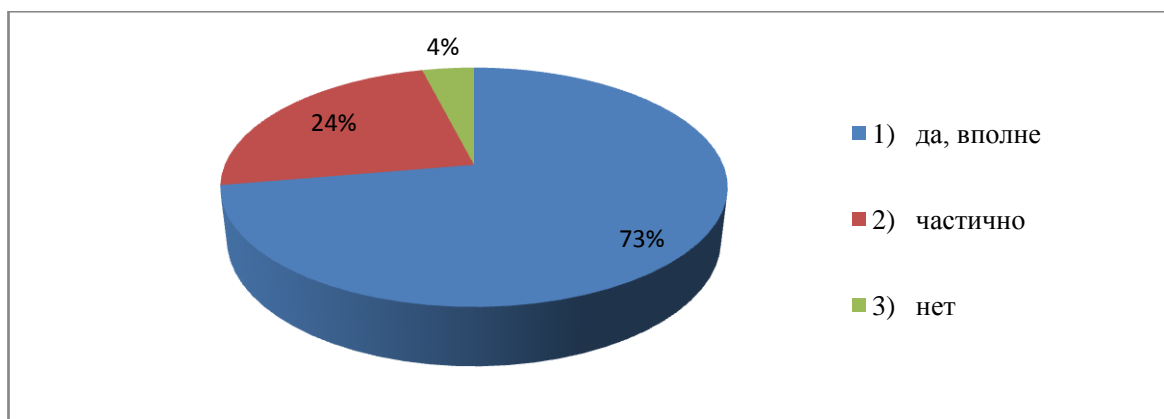
Табл. 1 Структура исследованной совокупности респондентов по УГС:

Укрупненная группа специальностей/направлений подготовки		КОЛ-ВО	В %
1.	Ветеринария и зоотехния	21	5%
2.	История и археология	10	3%
3.	Политические науки и регионоведение	11	3%
4.	Прикладная геология, горное дело, нефтегазовое дело и геодезия	10	3%
5.	Сельское, лесное и рыбное хозяйство	16	4%
6.	Техника и технологии наземного транспорта	20	5%
7.	Техника и технологии строительства	16	4%
8.	Физическая культура и спорт	10	3%
9.	Экономика и управление	20	5%
10.	Электро- и теплотехника	12	3%
11.	Юриспруденция	30	8%
12.	Языкознание и литературоведение	13	3%
13.	Образование и педагогические науки:		
13.1	«Биология» и «Химия»	22	6%
13.2	«Безопасность жизнедеятельности» и «Физическая культура»	10	3%
13.3	«География» и «Биология»	10	3%
13.4	«История и обществознание»	14	4%

13.5	«Физика»	12	3%
13.6	"Математика и информатика"	24	6%
13.7	«Родной язык и литература»	10	3%
13.8	«Русский язык» и «Литература»	10	3%
13.9	«Родной язык и литература» и «Иностранный язык»	10	3%
13.10	«Начальное образование»	20	5%
13.11	«Специальное (дефектологическое) образование»	15	4%
13.12	«Преподавание в начальных классах»	25	6%
13.13	«Физическая культура»	20	5%
	Всего	395	100%

Для начала обратимся к данным, демонстрирующим общий характер мнений и оценок студентов по факультетам относительно качества образования в Тувинском государственном университете.

Рис. 3 Удовлетворены ли Вы качеством обучения ТувГУ?



Как видно из диаграммы, значительное большинство (73%) опрошенных студентов считают образование качественным, предоставляемом ТувГУ.

Далее перейдем к оценкам удовлетворенности студентов выбором факультета и специальности (Табл. 2).

Табл. 2 Насколько Вы удовлетворены выбором факультета и специальности?

Критерии оценки	Факультеты											В целом по ТувГУ	
	ЕГФ	ИТФ	ФФ	ИФ	СХФ	ФФКиС	ФМФ	ЭФ	ЮФ	КПИ	КПК	Число	Процент
1) полностью	28	45	28	19	29	7	20	12	18	13	25	244	62%

удовлетворен													
2) скорее удовлетворен	12	5	10	14	7	2	12	7	9	15	16	109	28%
3) скорее не удовлетворен	0	<u>2</u>	1	<u>1</u>	1	1	<u>2</u>	0	1	<u>3</u>	0	12	3%
4) полностью не удовлетворен	1	<u>3</u>	0	<u>1</u>	0	0	0	0	0	<u>1</u>	0	6	2%
5) затрудняюсь ответить	1	3	4	0	4	0	2	1	2	3	4	24	6%
Всего чел.	42	58	43	35	41	10	36	20	30	35	45	395	100%

Как видно из представленных данных таблицы, количество ответивших на первый и второй варианты ответов в сумме составляет (353 чел.) - 89% студентов удовлетворены выбором факультета и специальности обучения. Однако, из общего числа опрошенных отрицательно («скорее не удовлетворен», «полностью не удовлетворен») ответили 5% респондентов, а 6% воздержались от ответа.

Переходя к следующему вопросу (Табл. 3), следует отметить, что для образовательного процесса существенное значение имеет содержательная часть программ обучения, **78%** студентов считают ее **«как оптимальную»**, т.е. количество дисциплин и их содержание достаточно для последующей эффективной работы, **18%** отмечают **«как сложную и излишне объемную»**, а 4% - «как не сложную и поверхностную».

Табл. 3 Как Вы оцениваете программу, по которой обучаетесь?

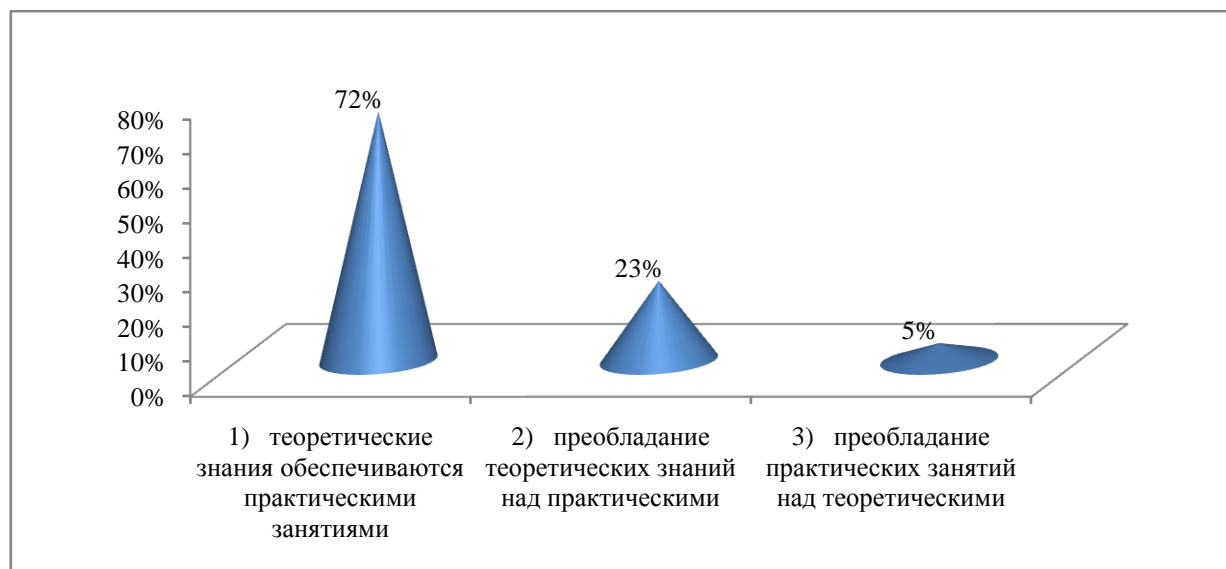
Критерии оценки	ЕГФ	ИТФ	ФФ	ИФ	СХФ	ФФКиС	ФМФ	ЭФ	ЮФ	КПИ	КПК	В целом по ТувГУ	
1) как оптимальную	34	46	36	24	32	7	25	18	23	23	33	306	78%
2) как сложную и излишне объемную	7	7	5	9	8	3	11	2	3	11	8	69	18%
3) как не сложную и поверхностную	1	5	2	2	1	0	0	0	4	0	4	20	4%
Всего чел.	42	58	43	35	41	10	36	20	30	35	45	395	100%

Далее обратимся к анализу оценок качества работы структурных подразделений ТувГУ, в том числе по УГС студентов.

Обработка ответов респондентов на вопрос: «Как Вы оцениваете соотношение теоретических и практических занятий в программе обучения?» (Рис. 4) показывает, что для

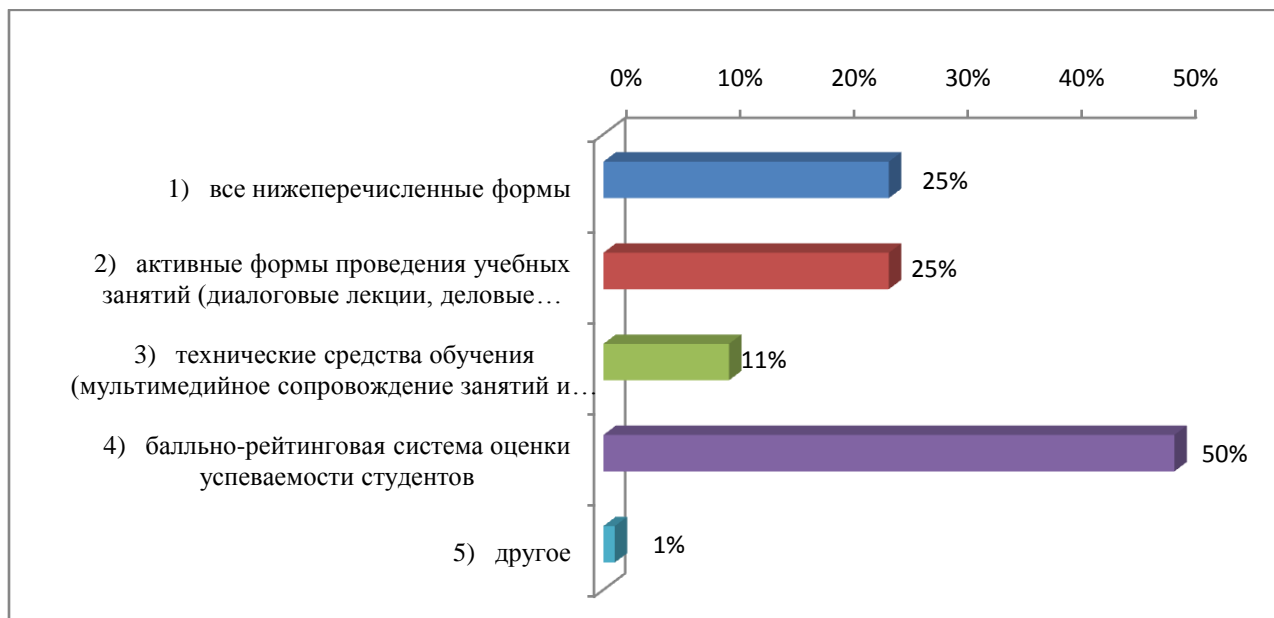
72%(283 чел.) теоретические знания сопровождаются с практическими занятиями, но 23%(92 чел.) опрошенных считают, что практических занятий должно быть больше, чем лекционных, а 5% (20 чел.) подчеркивают высокую значимость получения теоретических знаний, нежели практических.

Рис. 4 Как Вы оцениваете соотношение теоретических и практических знаний в программе обучения?



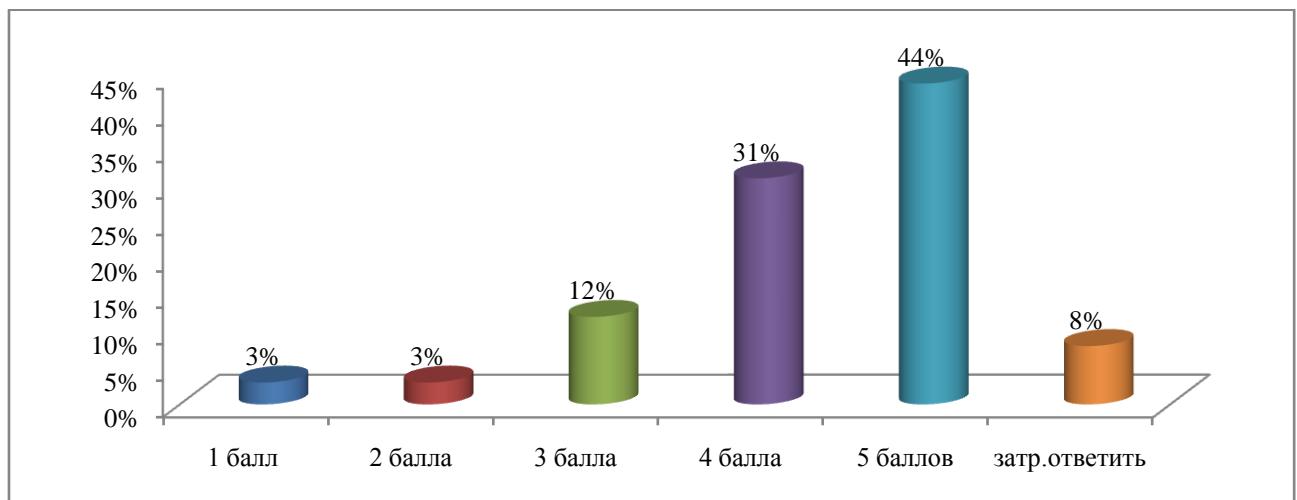
Качество подготовки специалистов с высшим образованием во многом зависит от многообразия средств и методов, применяемых в процессе обучения. Полученные результаты ответов на вопрос: «Используются ли на Ваших занятиях интерактивные, инновационные методы обучения?» (Рис. 5) показывают, что у **25%** (98 чел.) опрошенных студентов **используются активные формы в проведении учебных занятий**, такие как диалоговые лекции, деловые игры, дискуссии, а также занятия проводятся с мультимедийным сопровождением - 11% (43 чел.). **Балльно-рейтинговая система аттестации** студентов в учебном процессе используется в значительной степени - **50%** (198 чел.) и 25% (97 чел.) студентов отмечают, что все перечисленные формы проведения занятий присутствуют, в частности так ответили студенты УГС: педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 11 чел.; техники, технологии строительства и наземного транспорта – 10 чел., прикладной геологии, горного дела - 2 чел.; языкознания, литературоведения - 8 чел., педагогических направлений подготовки филологического факультета - 7 чел.; истории и археологии - 8 чел., педагогических направлений подготовки исторического факультета - 7 чел.

Рис. 5 Используются ли на Ваших занятиях интерактивные, инновационные методы обучения?



Содержание оценок качества организации **самостоятельной работы** студентов (контрольные и курсовые работы, рефераты, эссе, доклады) демонстрируют уровень удовлетворенности **выше среднего** (Рис. 6).

Рис. 6 Оценка качества организации самостоятельной работы по 5-тибалльной шкале (где 1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить)



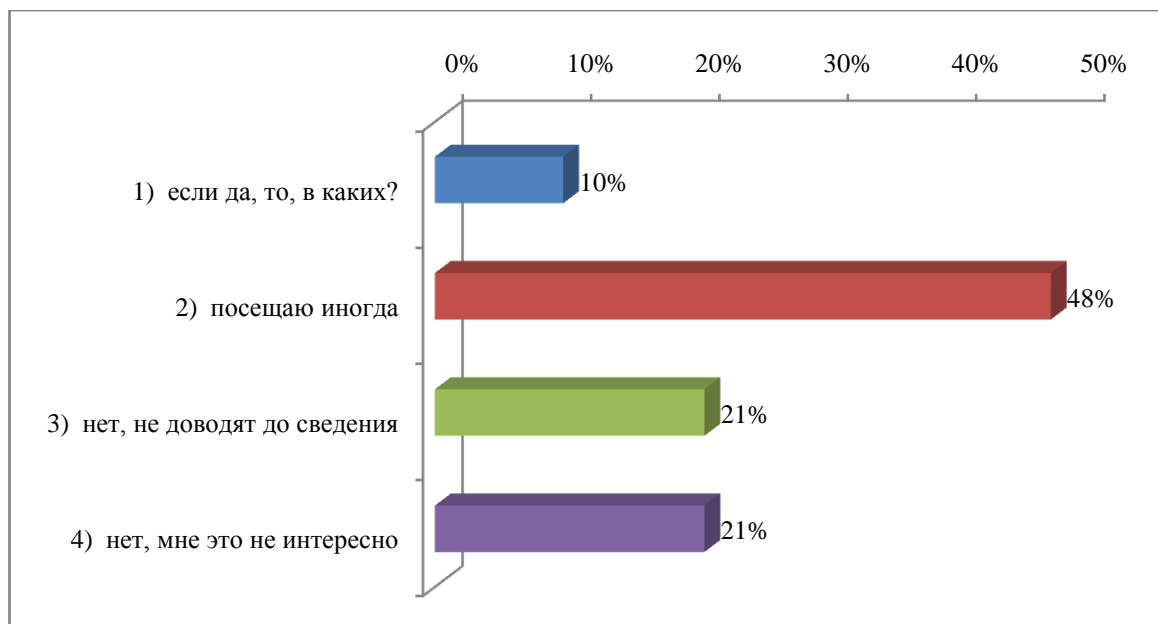
Исходя из полученных данных **3%**(10 чел.) респондентов оценивают **в наименьшей степени** (1 балл) организацию самостоятельной работы, из них студенты УГС: педагогических направлений подготовки физико-математического факультета – 3 чел.; юриспруденции – 2 чел.; специального(дефектологического) образования Кызылского педагогического института – 3 чел.; Кызылского педагогического колледжа – 2 чел.

При этом **44%** (173 чел.) респондентов оценивают организацию самостоятельной работы **«отлично»**, из них студенты УГС: педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 19 чел.; техники, технологии строительства и наземного транспорта – 11 чел., прикладной геологии, горного дела – 5 чел., электро- и теп-

лотехники – 3 чел.; педагогических направлений подготовки филологического факультета – 10 чел.; педагогических направлений подготовки исторического факультета – 5 чел. и истории и археологии – 3 чел.; ветеринарии и зоотехнии – 16 чел., сельского, лесного и рыбного хозяйства – 8 чел.; физической культуры – 6 чел.; педагогических направлений подготовки физико-математического факультета – 10 чел.; экономики и управления – 11 чел.; юриспруденции – 12 чел.; Кызылского педагогического института – 13 чел.; Кызылского педагогического колледжа – 20 чел.

Одним из приоритетных направлений ТувГУ является развитие научно-исследовательской деятельности студентов как средства обновления содержания и повышения уровня профессиональной подготовки студентов. На основе анализа полученных ответов на вопрос: «Участвовали ли Вы в текущем или прошедшем учебном году в научной работе в Вашем учебном заведении или в другой организации?» ответы студентов распределились следующим образом (Рис. 7).

Рис. 7 Участвовали ли Вы в текущем или прошедшем учебном году в научной работе в Вашем учебном заведении или в другой организации?



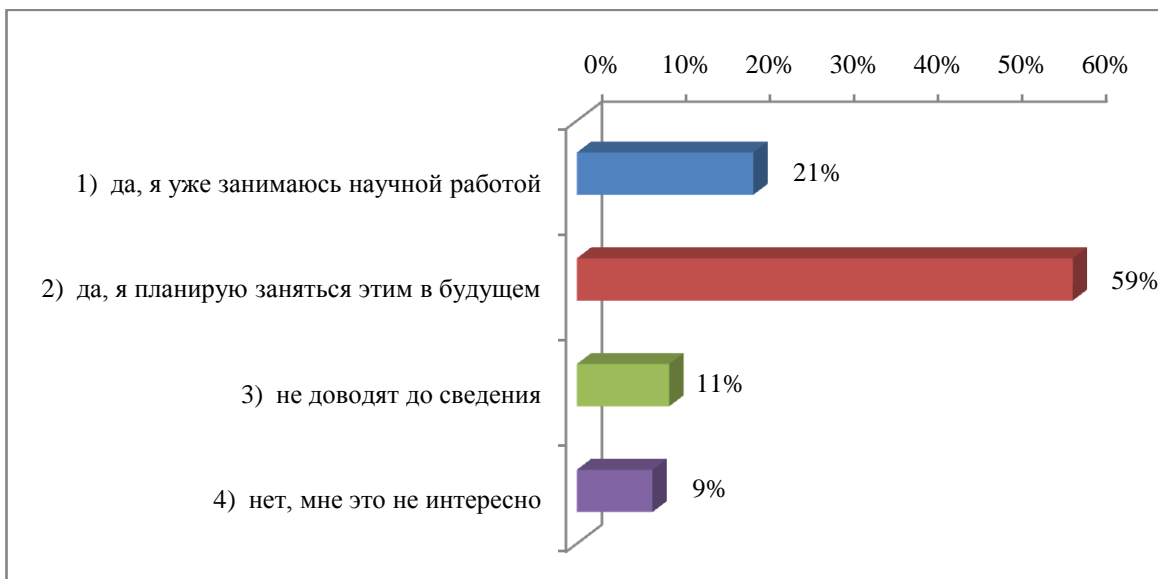
Исходя из полученных ответов на первый вариант ответа из 10% (41 чел.) указавших названия мероприятий, в которых участвовали респонденты, из них: 5 студентов естественно-географического факультета участвовали в агро-фестивале «Ростки таланта» и олимпиадах; 7 студентов инженерно-технического факультета участвовали в ежегодных, в том числе научно-практических конференциях; 4 студента принимали участие в научно-практической конференции и 1 студент в международной олимпиаде тюркских языков; 11 студентов сельскохозяйственного факультета принимали участие в научно-практических конференциях и в агро-фестивале «Ростки таланта» по инновационным технологиям; 3 студента физико-математического и 2 студента юридического факультетов участвовали в ежегодной научно-практической конференции, а 1 студент факультета физической куль-

туры и 2 студента Кызылского педагогического института принимали участие в общеуниверситетской конференции «Моя практика – шаг в мою будущую работу»; по 1 студенту Кызылского педагогического колледжа участвовали в конкурсе «Учитель, которого ждут», научно-исследовательской конференции по информатике и 2 студента участвовали в региональной олимпиаде «Шаг в будущее».

На последний вариант ответа 21% (83 чел.) опрошенных ответили, что для них участие в научной работе университета не представляет интереса, в частности так ответили студенты УГС: педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 10 чел.; по 2 студента - истории и археологии, регионоведения и 3 студента педагогических направлений подготовки исторического факультета; языкознания и литературоведения – 2 чел., педагогических направлений подготовки филологического факультета – 4 чел.; техники и технологии наземного транспорта – 5 чел.; сельского, лесного и рыбного хозяйства – 4 чел.; педагогических направлений подготовки физико-математического факультета – 6 чел.; экономики и управления – 4 чел.; юриспруденции – 10 чел.; специального (дефектологического) образования – 5 чел. и 7 чел. педагогических направлений подготовки Кызылского педагогического института; 12 студентов Кызылского педагогического колледжа.

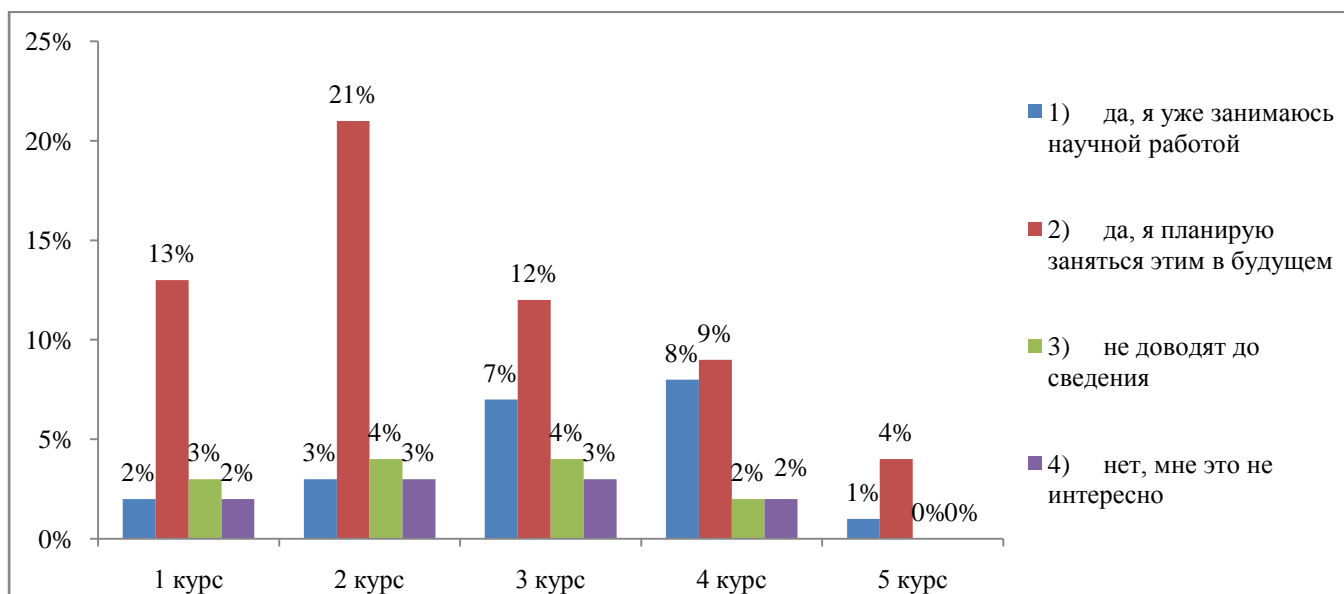
На вопрос о желании заниматься научной деятельностью в рамках выбранной специальности (Рис. 8) больше половины опрошенных респондентов **59%** (228 чел.) **планируют заняться этим в будущем**, 21% (86 чел.) отмечают, что уже занимаются научной работой, а **11%** (45 чел.) дали ответы, что **не осведомлены о научной деятельности** университета, из них по УГС: педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 4 чел.; техники и технологии наземного транспорта – 5 чел.; педагогических направлений подготовки филологического факультета – 4 чел.; истории и археологии – 3 чел.; сельского, лесного и рыбного хозяйства – 4 чел.; физической культуры и спорта – 2 чел.; педагогических направлений подготовки физико-математического факультета – 7 чел.; юриспруденции – 4 чел.; специального (дефектологического) образования – 3 чел. и Кызылского педагогического института – 2 чел.; Кызылского педагогического колледжа – 5 чел.

Рис. 8 Заинтересованы ли Вы заниматься научной деятельностью в рамках выбранной специальности?



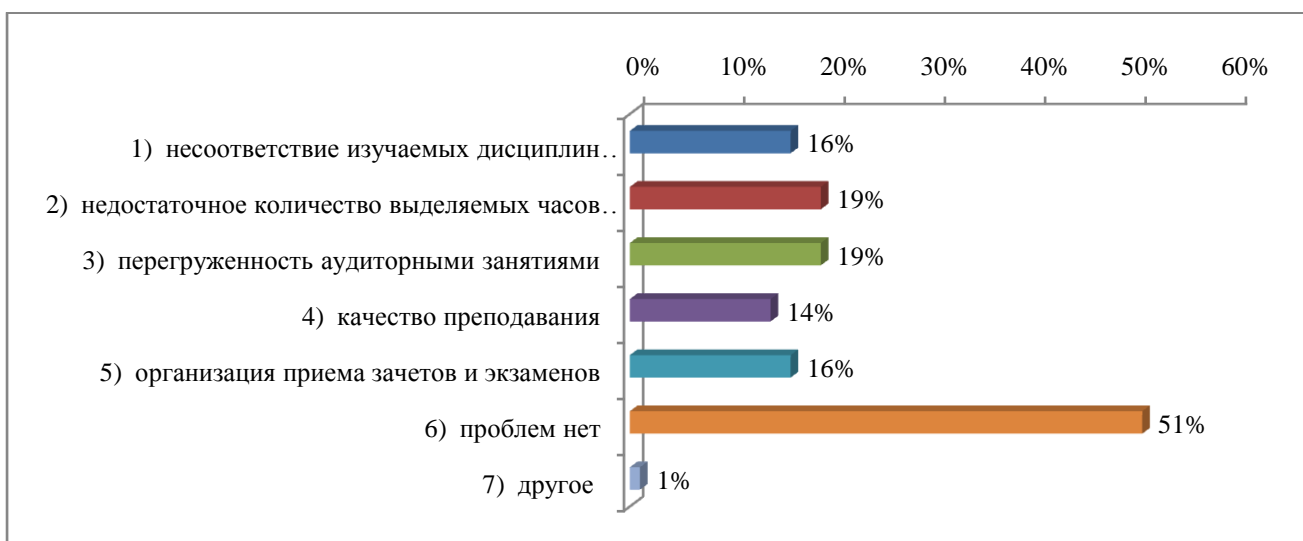
Результаты опроса показали (Рис. 7 и 8), что основная масса респондентов оказались заинтересованными в том, чтобы заниматься научной деятельностью (48% и 59% соответственно), а **21%** студентов активно **вовлечены в научной деятельности** университета. Однако учитывая факт того, что студенты практически всех структурных подразделений ТувГУ, из числа опрошенных (**21% и 9%**), проявляют **незаинтересованное отношение** к научной деятельности, следует отметить что, несмотря на такое профессионально ориентированное видение учебного процесса некоторых респондентов, в целом интерес к науке сохраняется и его показатели высоки (в совокупности 1 и 2 вариантов ответов опрошенных составляет 58% и 80%). Далее ответы респондентов представлены в разрезе курсов обучения (Рис.9).

Рис. 9 Динамика ответов студентов о заинтересованности заниматься научной деятельностью в рамках выбранной специальности в разрезе курсов обучения.



Для изучения вопроса об улучшении качества образования в ТувГУ был предложен вопрос: «Какие проблемы Вы видите в организации учебного процесса?» (с выбором не более 3-х вариантов ответа). Опрос выявил, что половина опрошенных (**51%**) ответили, что **не испытывают никаких трудностей** при обучении. Наиболее волнующими проблемами студентов являются процедура приема зачетов и экзаменов – 16%; перегруженность аудиторными занятиями – 19%, но в тоже время 19% студентов указывают на недостаточное количество часов для наиболее значимых предметов, а 19% и 41% считают основными проблемами учебного процесса - несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности и качества преподавания (Рис. 10).

Рис. 10 Какие проблемы Вы видите в организации учебного процесса?



Анализ проблем, связанных с учебным процессом также представлен по факультетам (Табл. 4).

Таблица 4. Проблемы университета, связанные с учебным процессом (по мнению студентов (чел.).

Проблемы в уч.процессе:	ЕГФ	ИТФ	ФФ	ИФ	СХФ	ФФКиС	ФМФ	ЭФ	ЮФ	КПИ	КПК	В целом по ТувГУ	
												КОЛ-ВО	В %
1) несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности	6	7	12	5	6	0	8	3	4	6	4	61	16%
2) недостаточное количество выделяемых часов для наиболее значимых предметов	6	8	14	9	5	7	7	2	7	5	5	76	19%
3) перегруженность аудиторными занятиями	8	4	3	8	7	0	15	1	6	6	10	76	19%

4) качество преподавания	7	6	4	8	6	1	3	3	3	7	8	55	14%
5) организация приема зачетов и экзаменов	6	6	5	5	6	1	6	12	8	3	4	62	16%
6) свой вариант	0	0	1	0	0	0	3	0	1	0	0	5	1%
Всего чел.	42	58	43	35	41	10	36	20	30	35	45	395	100%

Из приведенной таблицы видно, что основными проблемами университета, по мнению студентов, являются **недостаточное количество выделяемых часов** для наиболее значимых предметов (**19%**): 8 студентов инженерно-технического факультета, 14 чел.- филологического, 9 чел.– исторического, 7 чел. – факультета физической культуры и спорта. Также, студенты отмечают **перегруженность аудиторных занятий**, в частности, так ответили - (**19%**): 8 студентов естественно-географического, 7 чел.– сельскохозяйственного, 15 чел.– физико-математического и 10 студентов Кызылского педагогического колледжа.

Для преодоления различного рода трудностей, с которыми сталкиваются студенты в процессе овладения профессиональными умениями и навыками, необходимо наличие волевого компонента в структуре личности, который проявляется в активном участии студента в образовательном процессе. На вопрос: «Что необходимо сделать в вузе, чтобы развивать у студентов интерес к исследованиям, учебе?» Динамика показателей мотивов для повышения интереса студентов к исследованиям и в учебе представлена на (Рис. 11).

Рис. 11 Что необходимо сделать в вузе, чтобы развивать у студентов интерес к исследованиям, учебе? (выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа)



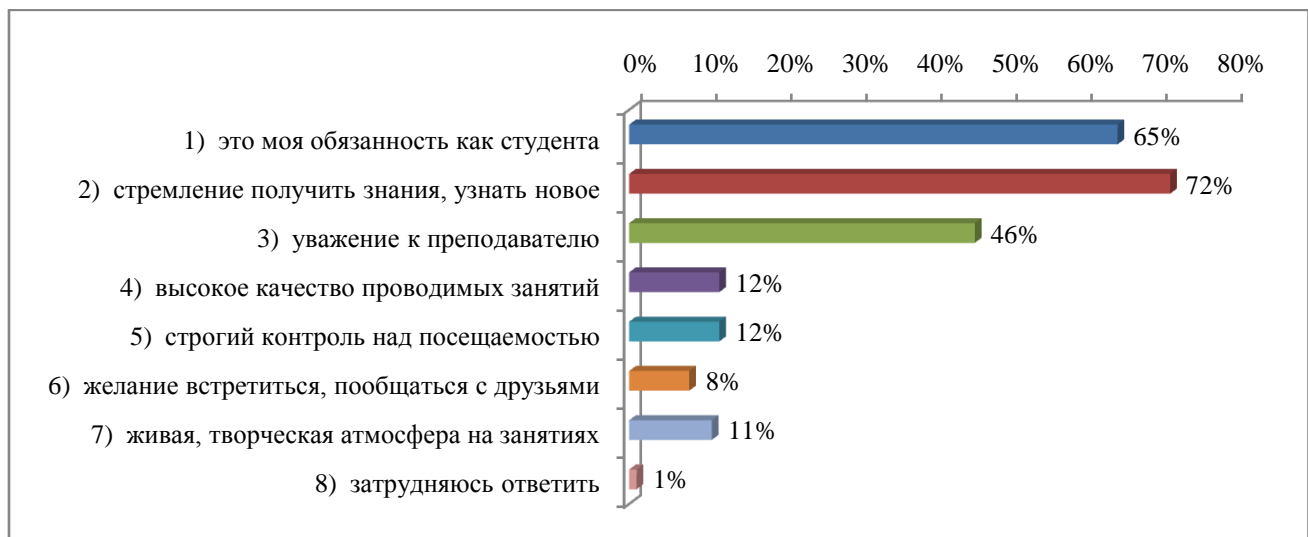
Исходя из полученных данных (Рис. 11), можно отметить, что первое место в иерархии мотивов к исследованиям, учебе занимает **активное участие в проектной деятельности кафедр и центров(54%)**, далее (37%) опрошенных считают, что нужно проводить больше конкурсов, ярмарок, а (29% и 21% соответственно) студентов предлагают увеличить выделяемые часы для самостоятельной работы студентов и число индивидуальных грантов на исследовательские работы. 15% студентов предпочитают, чтобы увеличили число учебных часов на специальные курсы по организации научных исследований, а 6% респондентов посчитали нужным ввести дипломное проектирование с ориентацией на конкретную организацию.

Целесообразно рассмотреть вопрос о более тщательном изучении мотиваций посещения аудиторных занятий студентов по факультетам (Табл. 5) и в целом по ТувГУ (Рис. 12).

Табл. 5 Мотивации посещения аудиторных занятий студентов по факультетам.

Варианты ответов												В целом по ТувГУ	
	ЕГФ	ИТФ	ФФ	ИФ	СХФ	ФФКиС	ФМФ	ЭФ	ЮФ	КПИ	КПК		
это моя обязанность как студента	29	33	30	24	20	3	29	15	20	21	32	256	65%
стремление получить знания, узнать новое	31	29	36	26	30	6	25	11	18	28	41	281	71%
8) уважение к преподавателю	20	19	17	18	22	2	20	8	14	17	22	179	45%
9) высокое качество проводимых занятий	6	6	8	2	9	0	3	1	5	3	6	49	12%
10)строгий контроль над посещаемостью	4	10	8	2	11	2	5	0	4	3	2	51	13%
11)желание встретиться, пообщаться с друзьями	1	5	2	2	4	0	4	1	5	6	3	33	8%
12)живая, творческая атмосфера на занятиях	4	2	5	3	4	0	3	2	3	0	5	42	11%
13)затрудняюсь ответить	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	4	1%
Всего чел.	42	58	43	35	41	10	36	20	30	35	45	395	100%

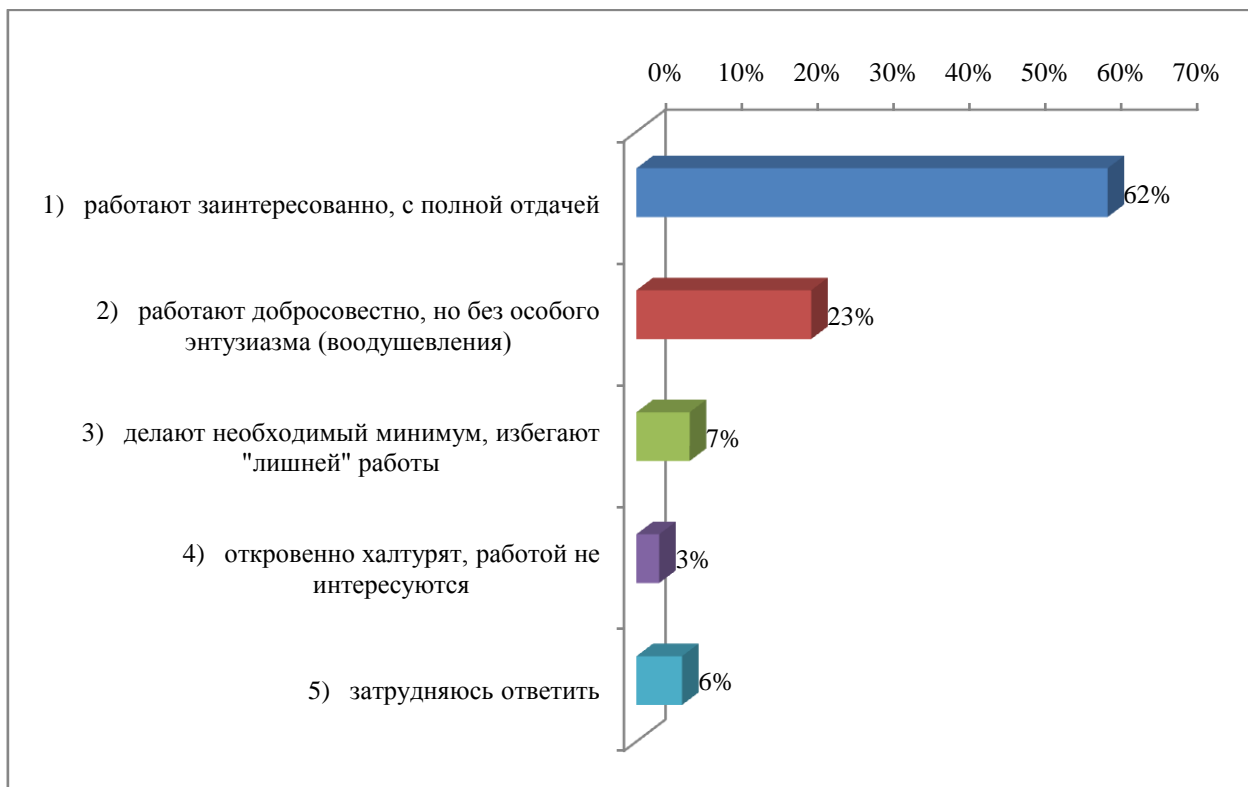
Рис. 13Какова мотивация посещения Вами аудиторных занятий (лекции, семинары и пр.)? (выберите, пожалуйста, не более 3-х вариантов ответа)



Результаты опроса показали, что большинство опрошенных студентов (72%) посещают аудиторные занятия потому, что **стремятся получить новые знания**, 65% посчитали, что это является их прямой обязанностью, а 46% студентов отметили – из уважения к преподавателю. По 12% ответивших респондентов указали на высокое качество проводимых занятий и на строгий контроль над посещаемостью. 11% посещают занятия, потому что на них присутствует живая, творческая атмосфера, а относительно невысокий показатель (8%) указывает на ответ – **желание встретиться, пообщаться с друзьями**.

Одним из важных параметров качества образования является педагогическая деятельность преподавателей. Это обстоятельство предъявляет повышение требований к личности преподавателя, к его интеллектуальному, профессиональному уровню. Большинство (62%) студентов считают, что **преподаватели университета работают заинтересованно**, с полной отдачей сил; 23% - работают добросовестно, но без энтузиазма; 7% - делают лишь необходимый минимум, избегают «лишней» работы; 3% - откровенно халтурят, **работой не интересуются** (Рис. 14).

Рис. 14 Как, по Вашему мнению, относится к своей работе большинство преподавателей ТувГУ?



Также, мнения студентов о преподавательской деятельности ТувГУ представлены в разрезе по факультетам (Табл. 6).

Варианты ответов												В целом по ТувГУ	
	ЕГФ	ИТФ	ФФ	ИФ	СХФ	ФФКиС	ФМФ	ЭФ	ЮФ	КПИ	КПК		
1. работают заинтересованно, с полной отдачей	19	39	30	19	25	3	21	13	18	26	29	242	62%
2. работают добросовестно, но без особого энтузиазма	14	10	9	9	8	4	11	4	6	7	9	91	23%
3. делают необходимый минимум, избегают "лишней" работы	5	3	0	4	8	0	1	0	2	1	2	26	7%
4. откровенно халтурят, работой не интересуются	1	2	1	0	0	2	0	0	3	1	3	13	3%
5. затрудняюсь ответить	3	4	3	3	0	1	3	3	1	0	2	23	6%
Всего чел.	42	58	43	35	41	10	36	20	30	35	45	395	100%

Так, респонденты в ходе опроса оценивали не только работу преподавателей, но и административную работу факультетов как один из показателей качества организационной работы университета (Рис. 15).

Рис. 15 Насколько Вы удовлетворены работой деканата Вашего факультета?

(отметьте, пожалуйста, каждый вариант ответа галочкой под соответствующим показателем Вашей удовлетворенности).



Динамика ответов респондентов на вопрос по удовлетворенности **работой деканатов** показывает, что большинство студентов **удовлетворены**. Однако, следует отметить, что индекс неудовлетворенности все же присутствует. Далее следует проинтерпретировать степень неудовлетворенности студентов параметрами административной работы структурных подразделений, в том числе по УГС:

1) из 6% (23 чел.) опрошенных студентов не удовлетворены оперативностью информирования, включая использования интернета: 3 студента педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета; 3 студента педагогических направлений подготовки исторического факультета; 4 студента педагогических направлений подготовки физико-математического факультета; 2 студента направления подготовки Юриспруденция; по 3 студента педагогических направлений подготовки Кызылского педагогического института и Кызылского педагогического колледжа.

2) из 9% (37 чел.) опрошенных отмечают неудобное составление расписаний: педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 9 чел.; специальностей прикладной геологии и горного дела – 2 чел.; педагогических направле-

ний подготовки филологического факультета – 4 чел.; регионоведения – 3 чел.; сельского, лесного и рыбного хозяйства – 3 чел.; педагогических направлений подготовки физико-математического факультета – 4 чел.; по 4 студента педагогических направлений подготовки Кызылского педагогического института и Кызылского педагогического колледжа.

3) из 9% (35 чел.) опрошенных подчеркивают несвоевременную подготовку документов (справок, направлений и т.п.): педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 5 чел.; прикладной геологии и горного дела – 2 чел.; педагогических направлений подготовки филологического факультета – 7 чел.; регионоведения – 2 чел. и 3 чел. педагогических направлений подготовки исторического факультета; педагогических направлений подготовки физико-математического факультета – 6 чел.; юриспруденции – 2 чел.; педагогических направлений подготовки Кызылского педагогического института – 3 чел.; Кызылского педагогического колледжа – 5 чел.

4) 9% (34 чел.) опрошенных отмечают неудобный график работы со студентами, из них: педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 6 чел.; 3 студента регионоведения и 4 студента педагогических направлений подготовки исторического факультета; 6 студентов педагогических направлений подготовки физико-математического факультета; юриспруденция – 4 чел.; 2 студента педагогических направлений подготовки Кызылского педагогического института; 7 студентов Кызылского педагогического колледжа.

5) 9% (35 чел.) опрошенных выделяют недостаточно хорошую организацию факультетских культурно-развлекательных мероприятий, из них: педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 4 чел.; педагогических направлений подготовки филологического факультета – 2 чел.; регионоведения – 3 чел.; сельского, лесного и рыбного хозяйства – 2 чел.; педагогических направлений подготовки физико-математического факультета – 6 чел.; экономики и управления – 4 чел.; юриспруденции – 2 чел.; Кызылского педагогического института – 4 чел.; Кызылского педагогического колледжа – 5 чел.

6) 8% (33 чел.) опрошенных отмечают недостаточно хорошую организацию научных конференций и семинаров для студентов, из них: педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 2 чел.; специальностей прикладной геологии и горного дела – 2 чел.; регионоведения – 3 чел.; физической культуры – 3 чел.; педагогических направлений подготовки физико-математического факультета – 4 чел.; юриспруденции – 4 чел.; специального (дефектологического) образования – 6 чел.; Кызылского педагогического колледжа – 5 чел.

7) 8% (32 чел.) опрошенных отмечают недостаточно хорошую организацию практик, из них: педагогических направлений подготовки естественно-географического факультета – 4 чел.; по 2 студента - прикладной геологии и горного дела, электро- и теплотехники;

педагогических направлений подготовки филологического факультета – 2 чел.; истории и археологии – 3 чел.; педагогических направлений подготовки физико-математического факультета – 2 чел.; юриспруденции – 4 чел.; Кызылского педагогического института – 2 чел.; Кызылского педагогического колледжа – 9 чел.

Среди опрошенных респондентов можно выделить, которых в большей мере не удовлетворены организационной работой деканатов в частности: на естественно-географическом факультете - неудобное составление расписания; на инженерно-техническом факультете по мнению студентов, недостаточно хорошо организованы практики; на филологическом факультете студенты испытывают трудности при своевременном получении справок, направлений; на историческом факультете респонденты не довольны графиком работы со студентами; на сельскохозяйственном факультете студенты отмечают неудобство расписания; на факультете физической культуры и спорта студенты желают получать больше информации о научных конференциях и семинарах; на физико-математическом факультете студенты считают несвоевременной подготовку документов и график работы со студентами; на экономическом факультете в большей степени студенты не удовлетворены организацией факультетских культурно-развлекательных мероприятий; на юридическом факультете не довольны графиком работы со студентами и помощью в организации практики; в Кызылском педагогическом институте, по мнению студентов, имеются проблемы с организацией научных конференций и семинаров для студентов; в Кызылском педагогическом колледже студенты не удовлетворены организацией практик.

Следует учитывать также высокую значимость такого фактора, влияющего на удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг университета как его материально-техническое обеспечение. На вопрос «Оцените материально-техническую обеспеченность университета» ответы респондентов распределились следующим образом (Рис. 16).

Рис. 16 Оцените материально-техническую обеспеченность университета (отметьте, пожалуйста, каждый вариант ответа галочкой под соответствующим показателем Вашей удовлетворенности).



В целом, по гистограмме видно, что большая часть опрошенных **студентов удовлетворена материально-технической обеспеченностью** образовательного процесса (в среднем, около **55%** удовлетворены и еще около **40%** дают средние оценки по параметрам). Однако по **13%** респондентов дают **отрицательную оценку** материально-технической оснащенности университета. Обобщая результаты полученных данных, больше всего студенты удовлетворены доступностью электронных книг и статей в электронной библиотеке ТувГУ (**57%**), а не удовлетворены (**21%**) оснащенностью спортивным инвентарем в структурных подразделениях ТувГУ. Вместе с тем студенты недовольны условиями аудиторий для практических работ - (13%), наличием учебного и научного оборудования, инструментов, материалов по специальности обучения - (13%), а также наличием компьютеров, используемых в учебном процессе - (12%).

Для наиболее полного раскрытия результатов вышеизложенного вопроса студентам было предложено написать в свободной форме какое оборудование, инструменты необходимы для получения практических навыков по специальности обучения (Табл. 5). Ответы респондентов (38%) представлены по УГС.

Табл. 5 Какое оборудование, инструменты, по Вашему мнению, необходимы для получения практических навыков по вашей специальности в университете?

Укрупненная группа специальностей/направлений подготовки		Предложения студентов
1.	Техника и технологии строительства	Эстакада импровизированная, детали, СТО, оборудования (станки, моторы,
2.	Техника и технологии наземного транспорта	

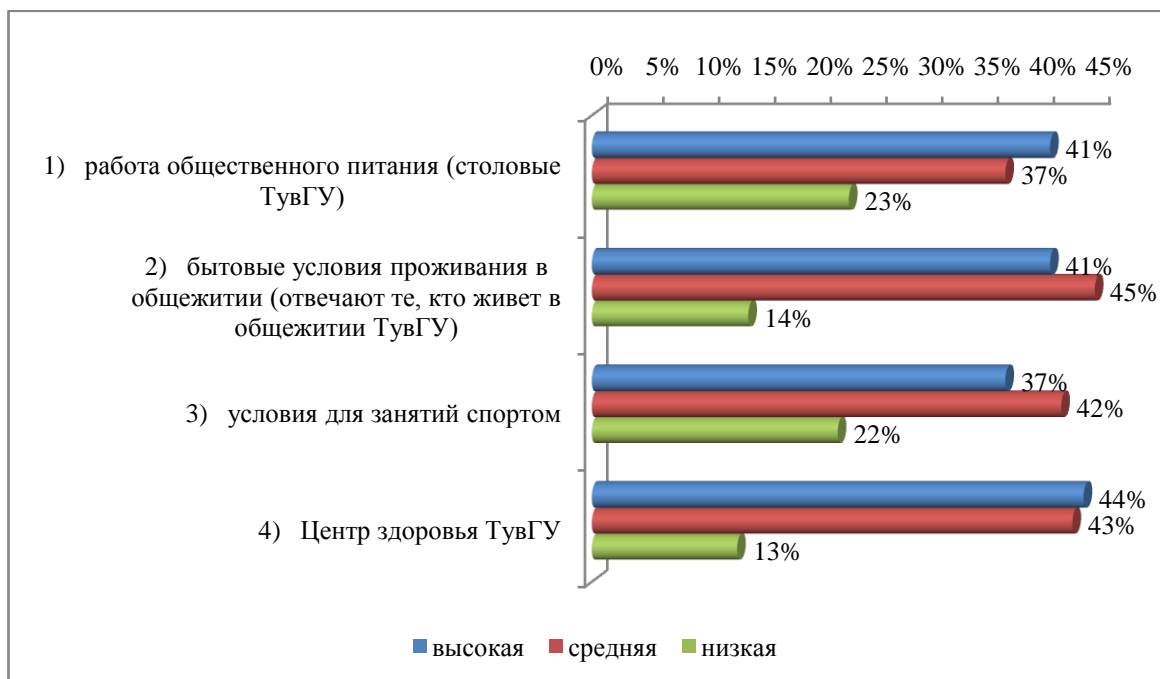
3.	Электро- и теплотехника	машины)
4.	Сельское, лесное и рыбное хозяйство	Улучшить виварий, необходимы лаборатории, весы для овец и коз, препараты и медикаменты, хирургические инструменты, микроскопы, термостаты, пробирки
5.	Ветеринария и зоотехния	
6.	Экономика и управление	Нужны компьютеры, специальные программы для экономистов, кабинет под будущее рабочее место
7.	Юриспруденция	Нужны интерактивные доски, оборудование для таможенного контроля, документооборота, товаров и услуг, лаборатория юридических исследований
8.	Политические науки и регионоведение	Подключить проекторы во всех аудиториях
9.	Языкознание и литературоведение	Выделить лингафонный кабинет, компьютерные классы, подключить WiFi, не хватает компьютеров
10.	История и археология	Нужны политические карты, спортивный инвентарь
11.	Физическая культура и спорт	Обновить спортивный инвентарь, манеж
12.	Образование и педагогические науки:	
13.1	«Биология» и «Химия»	Нужны приборы для лабораторных работ
13.2	«История и обществознание»	Больше словарей и справочников в библиотеке
13.3	«Физика»	Электросекундомер, интерактивные доски
13.4	"Математика и информатика"	Внешние устройства (носители), ноутбуки
13.5	«Родной язык и литература»	Больше тувинской литературы, не хватает компьютеров в читальном зале
13.6	«Русский язык» и «Литература»	Подключить WiFi, больше компьютеров проекторов, телевизор
13.7	«Начальное образование»	Наличие необходимой литературы, методики в библиотеке, мало компьютеров, проекторов.
13.8	«Специальное (дефектологическое) образование»	
13.9	«Преподавание в начальных классах» - КПК	Нужно техническое обеспечение (принтеры, проекторы, интерактивные доски) не хватает учебных пособий в библиотеке
13.10	«Физическая культура» - КПК	Обновить спортивный инвентарь (мячи волейбольные, баскетбольные, футбольные, скакалки качественные, гимнастические маты), бассейн, тренажерный и борцовский залы.

Качественный анализ полученных ответов на данный вопрос показывает, что практически во всех структурных подразделениях стоит обновить, с учетом предложений сту-

дентов, оснащенность аудиторий для лабораторных, практических занятий, в том числе приобрести специальные инструменты и приспособления для успешной работы.

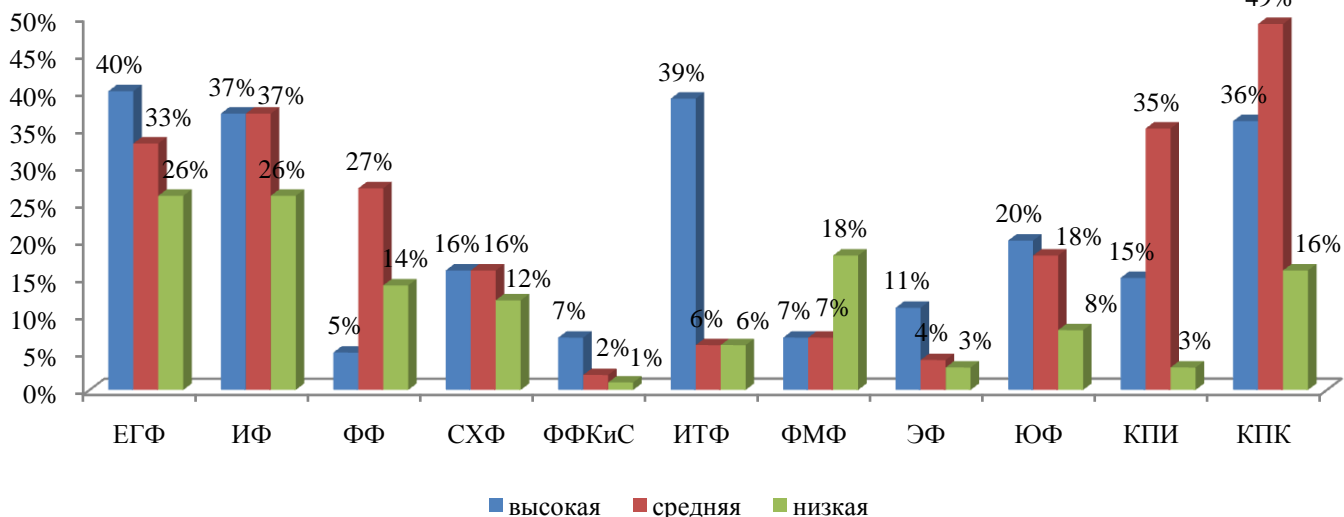
Одним из индикаторов оценки качества образовательных услуг университета является социально-бытовая инфраструктура, обеспечивающая комфортные условия жизнедеятельности обучающихся. В связи с этим для оценивания различных составляющих социально-бытовой сферы ТувГУ респондентам предлагалось использовать шкалу суммарных оценок (Рис. 17).

Рис. 17 «Как бы Вы оценили организацию социально-бытовой сферы университета?»



В целом, полученные в ходе исследования результаты опроса свидетельствуют о **достаточном уровне** удовлетворенности студентов **социально-бытовой инфраструктурой** университета (диапазон средних значений показателей колеблется (от **37%** до **45%**). Тем не менее, целесообразно проанализировать оценки студентов по структурным подразделениям ТувГУ. Далее приведены результаты опроса по каждому параметру оценки качества социально-бытовой сферы по факультетам (Рис. 17.1). Распределение ответов респондентов представлено по пунктам питания.

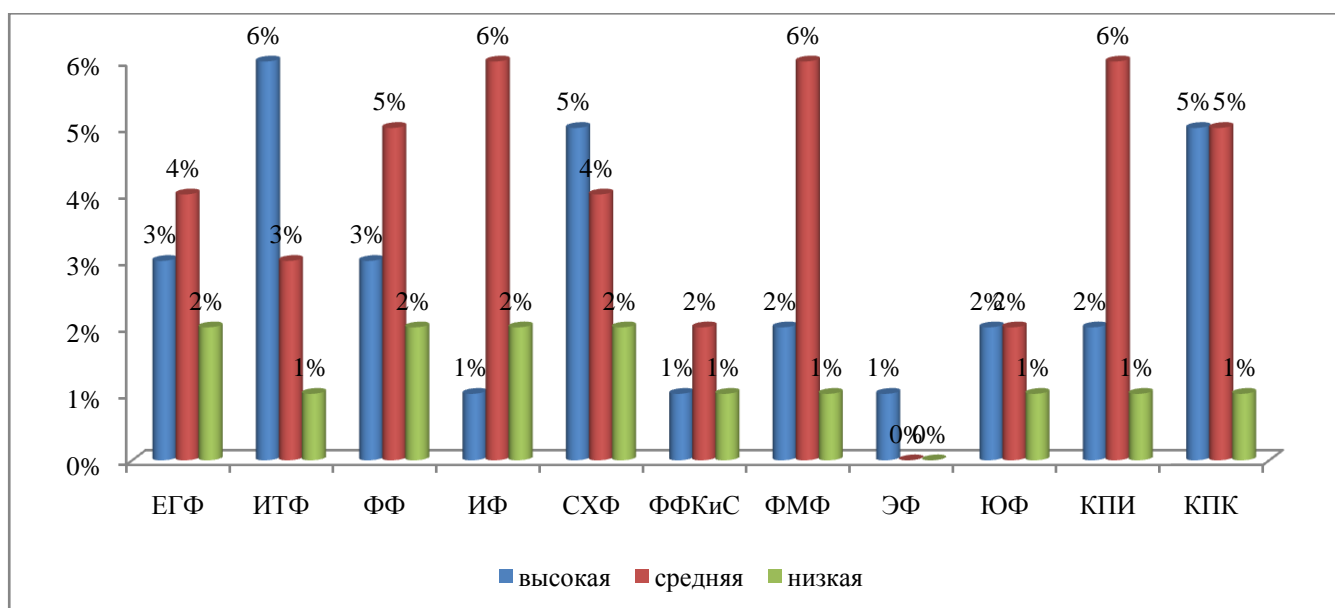
Рис. 17.1 Степень удовлетворенности студентов организацией общественного питания (столовые ТувГУ).



Следует отметить противоречивый характер ответов респондентов (Рис. 17.1). Например, самую низкую степень (**18%**) удовлетворенности качеством питания оценивают студенты физико-математического факультета и в то же время высокую степень (**39%**) удовлетворенности этим параметром отмечают студенты инженерно-технического факультета, хотя у них общий пункт питания. В целом, представленные результаты позволяют констатировать **среднюю степень удовлетворенности** опрошенных студентов организацией **общественного питания в ТувГУ**.

Мнения студентов по степени удовлетворенности бытовыми условиями проживания в общежитиях распределились следующим образом. Опросу подлежали те студенты, которые проживают в общежитиях ТувГУ (Рис. 17.2).

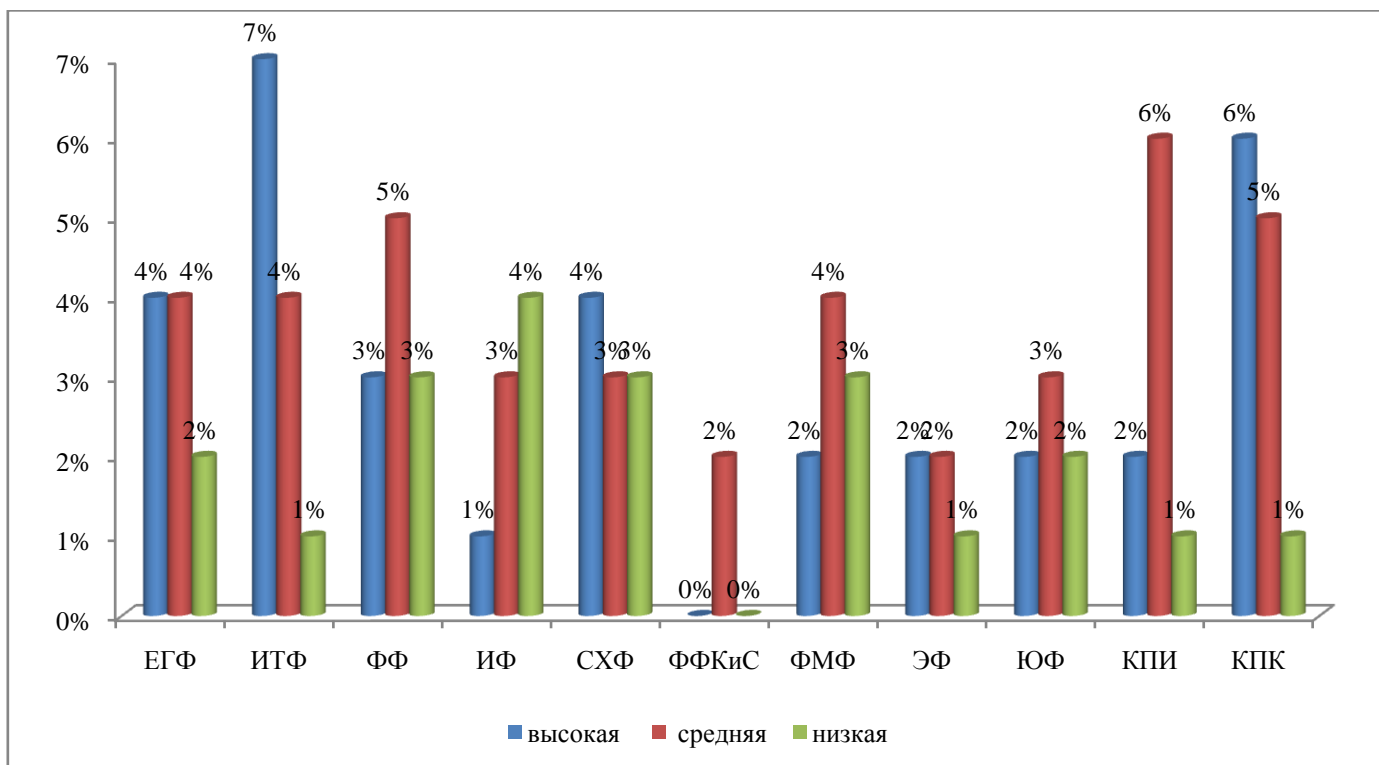
Рис. 17.2 Степень удовлетворенности студентов бытовыми условиями проживания в общежитии ТувГУ.



Результаты опроса выявили существенный разброс оценок респондентов в зависимости от факультета: так, наиболее позитивно данный параметр оценили студенты ИТФ, напротив, менее других удовлетворены студенты ФФ.

Далее представлена динамика ответов студентов о предоставляемых университетом условиях для занятий спортом (Рис. 17.3).

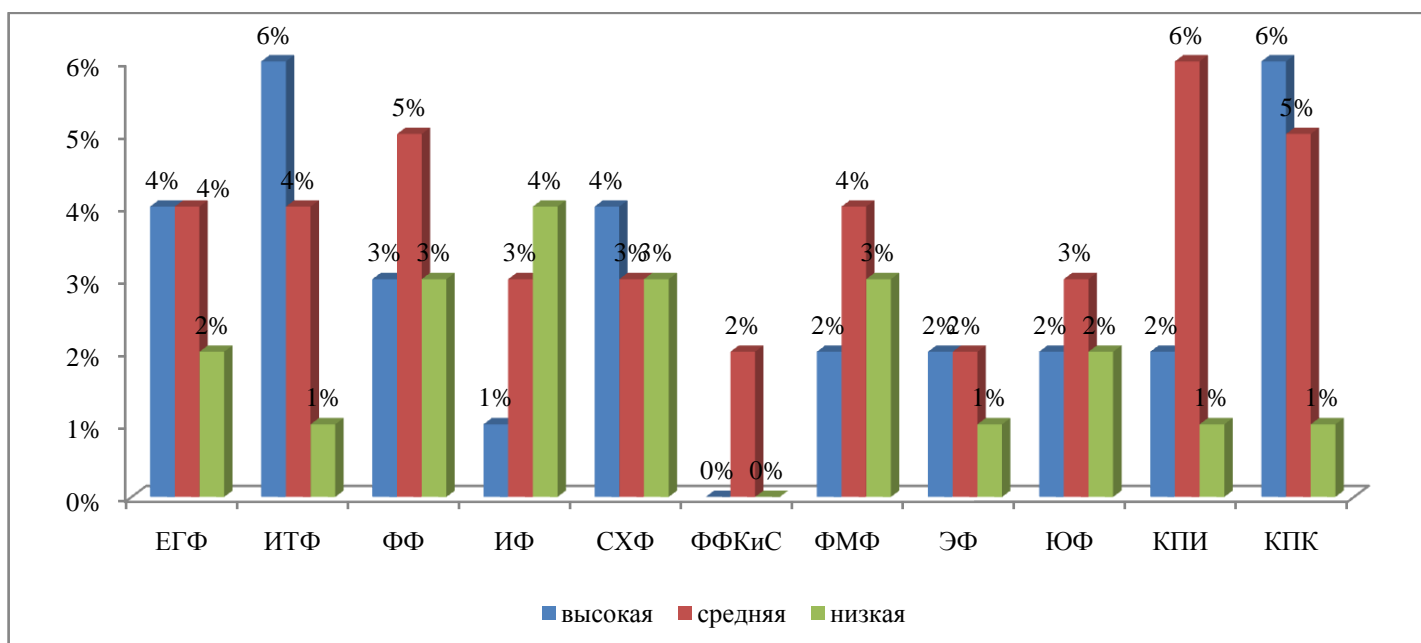
Рис. 17.3 Степень удовлетворенности студентов условиями для занятий спортом в ТувГУ.



Как видно на (Рис. 17.3) наименьшую удовлетворенность условиями для занятий спортом показали студенты исторического, филологического, сельскохозяйственного и физико-математического факультетов, а наиболее высокую - студенты инженерно-технического факультета и Кызылского педагогического колледжа.

Одной из важных структур университета является Центр здоровья ТувГУ, студентам также предлагалось оценить качество предоставления медицинской помощи ТувГУ.

Рис. 17.4 Степень удовлетворенности студентов Центра здоровья ТувГУ.



Как видно на (Рис. 17.4) студенты инженерно-технического и Кызылского педагогического колледжа высоко оценивают качество медицинских услуг ТувГУ, а низкую удовлетворенность проявляют студенты исторического факультета.

Подытоживая полученные результаты по факультетам, можно констатировать о **средней удовлетворенности** студентов качеством **социально-бытовой сферы университета**. Наиболее высоко респонденты оценили медицинскую помощь для студентов. Несколько критичнее мнение опрошенных респондентов относительно организации общественного питания и условий для занятий спортом, а также условий проживания в общежитиях.

Остановимся более подробно на отдельных факторах, для этого студентам предлагался итоговый вопросоткрытой формы по улучшению организации образовательного процесса ТувГУ, 40% от общего количества опрошенных студентов оставили свои предложения и замечания. Распределение ответов респондентов представлены в структуре УГС (Табл. 6).

Таблица 6. Предложения студентов по улучшению организации образовательного процесса ТувГУ.

Укрупненная группа специальностей/направлений подготовки		Предложения и замечания студентов (кол-во чел.)
1.	Техника и технологии строительства	Все устраивает (4). Не хватает проекторов (3), спорт.зал (2), проводить больше научно-исследовательских конференций, конкурсов для студентов (4), чтобы вкусно готовили в столовой (3).
2.	Техника и технологии наземного транспорта	
3.	Электро- и теплотехника	
4.	Прикладная геология, горное дело и геодезия	
5.	Сельское, лесное и рыбное хозяйство	Нужны компьютеры (2), микроскопы, штативы (2).

6.	Ветеринария и зоотехния	Все устраивает (4). Отдельный спорт. зал для СХФ (4), улучшить качество преподавания (1), проводить больше практических занятий (4), нужны проекторы (1).
7.	Экономика и управление	Все устраивает (3). Нужны банкоматы (2), компьютеры (1), спорт. зал (2), увеличить теплоотдачу батареи отопления (3), выделить бюджетные места договорникам (1).
8.	Юриспруденция	Все устраивает (6). Ввести единую форму (2), снизить цены в столовой (3), увеличить время прохождения практики (1), спорт. зал (1), относиться с пониманием к каждому студенту (1).
9.	Политические науки и регионоведение	Все устраивает (2). Использовать информационные технологии (1), обновить спортивный инвентарь (сетки для волейбола, тренажеры, гантели) (4).
10.	Языкознание и литературоведение	Все устраивает (9). Сделать ремонт всего корпуса, освещение (2), доступ ко всем электронным библиотекам (1), наличие необходимой литературы (1).
11.	История и археология	Ввести единую форму на каждом факультете (1), ужесточить контроль и предотвращение опозданий студентов (1), не хватает проекторов (1)
12.	Физическая культура и спорт	Все устраивает (3). Нужен стадион (3), манеж (2)
13.	Образование и педагогические науки:	
13.1	«Биология» и «Химия»	Все устраивает (6). Снизить цены в столовой (4), выдавать стипендии вовремя (2), субъективное отношение преподавателей (2), проводить лекции интереснее, особенно преподавателям со стажем (1).
13.2	«Безопасность жизнедеятельности» и «Физическая культура»	
13.3	«География» и «Биология»	
13.4	«История и обществознание»	Все устраивает (3). Взаимодействие с другими вузами (1), больше практики (1), научных конференций (2), не хватает спортивного инвентаря (3). Больше внимания акцентировать на трудоустройство выпускников (1).
13.5	«Физика»	Все устраивает (3). Поставить банкоматы (3), расширить столовую (1), выделить больше аудиторий (1), повысить академ. стипендию (1), нужен спорт. зал (3).
13.6	"Математика и информатика"	Выделить больше аудиторий (1), сделать замки в туалетах (1), снизить цены в столовой (3)
13.7	«Родной язык и литература»	Выдавать стипендии вовремя (1)
13.8	«Русский язык» и «Литература»	Снизить цены в столовой, больше компьютеров, улучшить читальный зал и спорт. зал в общежитии, улучшить качество условий проживания в общежитиях (2), снизить цены в столовой (2), открыть читальные залы на выходных днях (1)
13.9	«Родной язык и литература» и «Ино-	все устраивает (2). Улучшить условия прожи-

	«Странный язык»	вания в общежитии (1),
13.10	«Начальное образование»	Все устраивает (4). Вовремя выдавать стипендию (2), снизить цены в столовой (1), больше учебных пособий в библиотеке (1).
13.11	«Специальное (дефектологическое) образование»	Все устраивает (2). Не отвлекать студентов во время учебы на мероприятия (1), нужно больше компьютеров (2), спортивный зал (1).
3.12	«Преподавание в начальных классах»	Все устраивает (3). Низкая температура в корпусе (4), нужно поменять окна (1), улучшить качество питания (1), снизить цены в столовой (2), не задерживать стипендию (2), непредвзятое отношение к студентам (2), побольше вовлекать на мероприятия ТувГУ студентов КПК(1).
3.13	«Физическая культура»	Все устраивает (4). Низкая температура в корпусе (1), вкусно готовили в столовой (1), спортивное питание (1), установили душевые кабины (2), бассейн 50 м (1), обновить спортивный инвентарь (7).

По результатам анализа полученных ответов данного вопроса **16%** (54 чел.) студентов написали, что **все устраивает**. Следует выделить среди оставленных предложений студентов более значимые замечания об обновлении условий для занятий спортом, спортивного инвентаря, снизить цены в столовых, увеличить количество проекторов для мультимедийного сопровождения занятий, улучшить условия проживания в общежитиях.

Выводы:

Основной целью исследования было определение степени удовлетворенности студентов различными аспектами образовательного процесса ТувГУ, определение требований и ожиданий студентов в процессе обучения.

Для достижения поставленной цели был сформулирован ряд задач (см. Программу исследования), в которой входили такие параметры, как удовлетворенность студентов качеством:

- получаемых знаний и работы преподавателей;
- организации административной работы структурных подразделений;
- материально-технического обеспечения;
- социально-бытовой сферы университета.

Важнейшим показателем качества профессиональной подготовки студентов является степень удовлетворенности получаемых знаний в университете. Результаты проведенного исследования показали, что 73% (287 чел.) студентов удовлетворены качеством обучения, в том числе уровнем педагогической деятельности преподавателей 62% (242 чел.). Однако наблюдается индекс неудовлетворенности некоторых студентов, а именно, в ходе опроса выявлено ряд проблем, волнующих студентов в процессе обучения (Рис. 10), в частности

перегруженность аудиторными занятиями, процедура организации приема зачетов и экзаменов (19% и 16% соответственно).

Вместе с тем, студенты оценивали организационную деятельность администраций структурных подразделений, большинство респондентов (от 39% до 53%) удовлетворены работой деканатов.

Что касается материально-технического обеспечения университета, обобщая результаты полученных данных (Рис. 10), больше всего студенты удовлетворены доступностью электронных книг и статей в электронной библиотеке ТувГУ (57% - 223 чел.), а не удовлетворены (21% - 82 чел.) оснащенностью спортивным инвентарем в структурных подразделениях ТувГУ. Вместе с тем студенты отмечают неудовлетворенность условиями аудиторий для практических работ (13% - 51 чел.), наличием учебного и научного оборудования, инструментов, материалов по специальности обучения (13% - 50 чел.), а также наличием компьютеров, используемых в учебном процессе (12% - 46 чел.).

На основании результатов опроса можно сделать вывод о том, что степень удовлетворенности студентов параметрами социально-бытовой сферы университета находится на среднем уровне (Рис. 17).

Анализируя итогосоциологического исследования по удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг ТувГУ можно констатировать смещение характера основных запросов студентов. Пожелания респондентов больше связаны с улучшением качества материально-технического обеспечения, таких как улучшения объектов для проведения практических занятий, оборудованных учебных кабинетов, объектов спорта, работы общественного питания и условия проживания в общежитиях.

В целом результаты проведенного социологического исследования позволяют сделать вывод, что студенты Тувинского государственного университета удовлетворены организацией образовательного процесса, работой структурных подразделений, непосредственно влияющих и организующих учебный процесс, материально-технической базой и социально-бытовыми условиями, созданными в университете. Все же необходимо обратить внимание на те факторы, которые были отмечены как средние, низкие и улучшить эти показатели для повышения уровня удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг ТувГУ.

Социолог ЦМиСТ

С.А. Хертек

Согласовано

Начальник УМП ТувГУ

_____ М.Н. Сергеева