

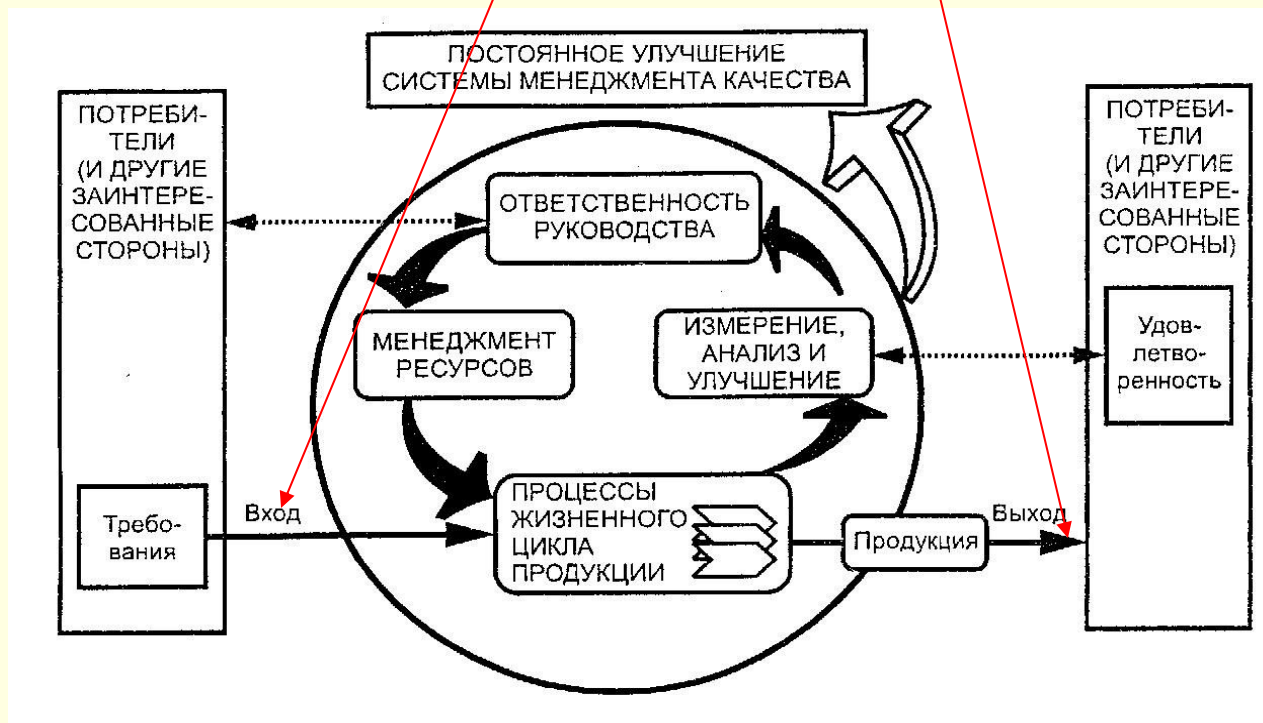
Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг как элемент системы менеджмента качества Томского государственного университета

А.С.Бабенко, д.б.н., профессор, директор ЦМК ТГУ
В.В. Кашпур, к.социол.наук, доцент ФсФ ТГУ



Место социологического обеспечения в СМК

■ Социологическое обеспечение СМК



Содержание социологического обеспечения СМК вуза

Разделы стандартов ISO 9001(04):

- 7.2.1 Определение требований (потребителей), относящихся к продукции
- 8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Что изучаем?

- Потребности, требования и запросы;
- Удовлетворенность;
- Мотивацию.

Структура социологического исследования

1. Написание программы исследования и разработка инструментария;
2. Сбор данных;
3. Обработка данных;
4. Анализ и интерпретация полученных результатов;
5. Написания отчета.

АНКЕТИРОВАНИЕ

- **Анкетирование** – общение исследователя с респондентом, человеком к которому обращается социолог, посредством специального инструмента – анкеты. Данный метод основан на письменном сборе информации, опосредованном анкетой.

Достоинства и недостатки

Достоинства метода:

- а) за короткий промежуток времени позволяет собрать большой объем информации;
- б) анкетный опрос дает массовую представительную картину мнений, суждений людей;
- в) обеспечивает принцип анонимности, за счет опосредованной связи между респондентом и анкетером, что позволяет получить более откровенные ответы;
- г) обеспечивает относительно дешевую стоимость метода, за счет того, что анкетирование проводится людьми, не обладающими высокой квалификацией;
- д) на респондента не оказывает влияние личность интервьюера.

Недостатки метода:

- а) социолог не может контролировать понимание смысла вопросов респондентами;
- б) большая вероятность пропуска вопросов при самостоятельном заполнении;
- в) высокие требования к качеству инструментария;
- г) возможно влияние третьих лиц.

Уважаемый студент! Центр менеджмента качества ТГУ проводит социологическое исследование. Нам важно знать ваши мнения относительно различных сторон жизни нашего университета. Отметьте наиболее полно отражающий Ваше мнение вариант ответа. Благодарим Вас за участие в опросе!

1. Как Вы считаете, Томский государственный университет дает качественное образование или нет?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

2. Насколько Вы удовлетворены тем, что получаете высшее образование в ТГУ?

Полностью удовлетворен

Скорее неудовлетворен

Скорее удовлетворен

Полностью неудовлетворен

Затрудняюсь ответить

Насколько Вы удовлетворены выбором:
(дайте ответ по каждому столбцу)

	Факультета	Специальности
Полностью удовлетворен	1	1
Скорее удовлетворен	2	2
Скорее неудовлетворен	3	3
Полностью неудовлетворен	4	4
Затрудняюсь ответить	5	5

Оцените степень Вашей удовлетворенности полученными знаниями и навыками (1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить)

Компьютерные технологии	1	2	3	4	5	0	Затрудняюсь ответить
Иностранные языки	1	2	3	4	5	0	Затрудняюсь ответить
Общие профессиональные дисциплины	1	2	3	4	5	0	Затрудняюсь ответить
Дисциплины специализации	1	2	3	4	5	0	Затрудняюсь ответить
Физкультура	1	2	3	4	5	0	Затрудняюсь ответить
Естественнонаучные дисциплины (естествознание, математика и т.д.)	1	2	3	4	5	0	Затрудняюсь ответить
Социогуманитарные дисциплины (философия, история и т.д.)	1	2	3	4	5	0	Затрудняюсь ответить

**Оцените качество работы структурных подразделений
(1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить).**

Поставьте оценку в каждом столбце:

Ваш деканат	1	2	3	4	5	0 Затрудняюсь ответить
Ваша кафедра	1	2	3	4	5	0 Затрудняюсь ответить

Оцените по 5 балльной шкале качество работы следующих учреждений по следующим позициям ТГУ (1 – наименьшая, 5 – наибольшая степень, 0 – затрудняюсь ответить). *Поставьте оценку в каждом столбце:*

	Чистота	Комфортность	Работа персонала
Библиотека			
Столовые			
Кафе «Универ-сити»			
Общежития			
Туалеты			
Спортивные залы и сооружения			

Что из ниже перечисленного списка является сильными сторонами университета, а что слабыми? (Дайте ответ по каждой строке)

	Сильные стороны	Слабые стороны	Затрудняюсь ответить
Предоставляемый уровень образования	1	2	3
Научная библиотека	1	2	3
Преподавательский состав	1	2	3
Престиж университета	1	2	3
Состояние общежитий	1	2	3
Возможности получения дополнительного образования	1	2	3
Научная база	1	2	3
Компьютеризация	1	2	3
Возможности участия в конференциях	1	2	3
Состояние социально-культурной инфраструктуры (музеи, профилакторий)	1	2	3
Возможность пользования спортивными сооружениями	1	2	3
Состояние аудиторий	1	2	3
Оснащенность материально-техническим оборудованием	1	2	3
Места общественного питания	1	2	3
Перспективы трудоустройства выпускников	1	2	3
Организация учебного процесса	1	2	3
Организация досуговой деятельности студентов	1	2	3

Какие образовательные услуги Вы бы хотели дополнительно получать в ТГУ (укажите):

13. Готовы ли Вы платить за дополнительные образовательные услуги?

Да

2. Нет

3. Затрудняюсь ответить

14. Что, с Вашей точки зрения, следует улучшить в Томском Государственном Университете? (напишите)

Сильные стороны ТГУ (2008-2011)

■ Уровень образования	91-90
■ Научная библиотека	95-93
■ Преподавательский состав	84-89
■ Престиж университета	89-91
■ Возможности получения дополнительного образования	64-61
■ Научная база	81-80
■ Возможности участия в конференциях	73-68
■ Организация учебного процесса	57-60

Слабые стороны ТГУ (2008-2011)

- Состояние общежитий 76-52
- Состояние аудиторий 50-45
- Места общественного питания 59-49
- Перспективы трудоустройства выпускников 48-40
- Организация досуговой деятельности студентов 43-36

Какие образовательные услуги Вы бы хотели дополнительно получать в ТГУ (в %%)

- Иностранные языки - 45
- Дополнительные курсы и специализации по специальности - 16
- Компьютерные технологии -14
- Второе высшее -12
- Другое - 5
- Юриспруденция - 3
- Образовательные стажировки - 3
- Экономика и менеджмент – 2

(около 50% студентов готовы оплачивать дополнительные образовательные услуги)

Что, с Вашей точки зрения, следует улучшить в Томском Государственном Университете? (%%)

- Аудитории - 10
- Столовые, общественное питание - 32
- Общежития -17
- Туалеты - 9
- Материально-техническое оборудование - 6
- Трудоустройство - 6
- Повысить стипендии – 4
- Улучшить расписание - 5
- Улучшить учебный процесс, его различные стороны – 11
- Студенческий обмен, сотрудничество - 2

Выявленная проблема

- На ряде факультетов достаточно высок процент студентов, недовольных преподаванием непрофильных дисциплин (оценивших преподавание на 1 и 2 балла).

С чем связана данная ситуация?

- **студенты считают данные непрофильные предметы лишними?**
- **они им нужны в каком-то другом варианте?**
- **возможно, высокий процент студентов, недовольных преподаванием компьютерных технологий и естественнонаучных дисциплин, на гуманитарных факультетах объясняется тем, что гуманитарии плохо воспринимают такого рода предметы. А преподаватели проводят занятия без учета данной особенности.**

Что делать дальше?

- ***а) провести дополнительное целевое анкетирование по слабым точкам;***
- ***б) сравнить результаты нынешнего года с результатами прошлых лет;***
- ***в) подумать нужно ли изменение (уточнение) формулировки вопросов в анкетах следующего года;***
- ***г) сопоставить данные цифры с ответами на открытые вопросы («какие дополнительные образовательные услуги нужны», «что следует улучшить в ТГУ»)***

АНКЕТА «КАК ВЫ ОТНОСИТЕСЬ К ДЕТСКОМУ САДУ»

- С удовольствием ли Ваш ребёнок идёт в детский сад?
- С каким настроением он покидает дошкольное учреждение?
- Довольны ли Вы отношениями, сложившимися у Вашего ребёнка с воспитателями?
- Достаточно ли Вы получаете информации о способах воспитания ребенка? (информационный стенд, устные сообщения сотрудников, консультации, семинары-практикумы)
- Насколько Вас лично удовлетворяет организация воспитательно-образовательного процесса в детском саду: уход воспитание обучение оздоровление
- Насколько учитывает педагог Ваши интересы и пожелания, мнения и опыт семейного воспитания при организации различных мероприятий с родителями?

АНКЕТА «КАК ВЫ ОТНОСИТЕСЬ К ДЕТСКОМУ САДУ»

- Как Вы оцениваете устраиваемые мероприятия для родителей?
- Насколько активно Вы принимаете участие в жизни группы?
- Соответствует ли инфраструктура детского сада Вашим требованиям?
- Как Вы оцениваете учебные и игровые возможности, которые имеются в группе Вашего ребенка?
- Как Вы оцениваете благоустройство территории детского сада?
- Как Вы оцениваете качество питания в детском саду?
- Насколько Вы удовлетворены работой медицинского персонала?
- Как Вы оцениваете качество работы администрации детского сада?
- Насколько Вы удовлетворены детским садом в целом?

ОТДАМ СЯ



В ДОБРЫЕ РУКИ

 Klopp.ru