

Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет
культуры и искусств»
Научно-исследовательский институт прикладной культурологии

ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ФГБОУ ВПО «КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ»
(2012/2013 учебный год)
Сборник материалов исследований

Кемерово 2014

УДК 008
ББК 71.4(2)
У91

Печатается по решению Совета менеджмента качества
ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры
и искусств», протокол № 2, от 07.11.2013 г.

Редколлегия:

А. А. Гук – доктор философских наук, доцент,
директор НИИ прикладной культурологии, главный редактор;

Е. В. Веселовская – кандидат филологических наук,
старший научный сотрудник НИИ прикладной культурологии;

И. А. Сечина – кандидат философских наук,
старший научный сотрудник НИИ прикладной культурологии

У91 Изучение удовлетворённости потребителей услуг ФГБОУ
ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и ис-
кусств» (2012/2013 учебный год) [Текст]: сборник материалов иссле-
дований / Кемеровский государственный университет культуры и
искусств. – Кемерово: КемГУКИ, 2014. – 103 с.

УДК 008
ББК 71.4(2)

ПРЕДИСЛОВИЕ

Система менеджмента качества (СМК) как эффективный инструмент управления качеством предназначена для постоянного улучшения деятельности, повышения конкурентоспособности вуза на рынке образовательных услуг региона. В Кемеровском государственном университете культуры и искусств СМК была внедрена в 2006 г. Вуз дважды проходил сертификацию (2008 г., 2011 г.) независимым органом ООО «Тест-С-Петербург» (официально аккредитован Ассоциацией SINCERT (Италия), членом Международного Аккредитационного Форума IAF). Результатом сертификации СМК вуза явилось признание соответствия системы требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001:2008) с получением сертификатов соответствия.

Настоящее издание представляет собой сборник материалов исследований за 2012–2013 уч. г. по изучению удовлетворенности потребителей и маркетинговым процессам, имеющим отношение к жизнедеятельности КемГУКИ. За данный период сотрудниками НИИ прикладной культурологии было проведено 5 таких исследований:

1. «Удовлетворённость студентов 2, 3, 4 курсов качеством предоставляемых университетом образовательных услуг» (исп. с.н.с. Веселовская Е. В., февраль-апрель 2013 г.);

2. «Удовлетворённость выпускников качеством предоставляемых университетом образовательных услуг» (исп. с.н.с. Киселёв А. В.; май-июль 2013 г.);

3. «Исследование профессионального самоопределения абитуриентов, поступающих в КемГУКИ в 2013 году» (исп. с.н.с. Веселовская Е. В., июль-август 2013 г.);

4. «Удовлетворённость студентов КемГУКИ качеством оказываемых библиотекой услуг» (исп. с.н.с. Веселовская Е. В., февраль-апрель 2013 г.);

5. «Исследование отношения студентов КемГУКИ к здоровому образу жизни» (исп. с.н.с. Веселовская Е. В., февраль-апрель 2013 г.).

Первые два из перечисленных исследований можно уже считать традиционными: они проводились и в 2011–2012 уч. г. Особенность аналити-

ческих справок, отражающих результаты исследований, заключается в том, что актуальные данные за 2013 г. представлены в сопоставлении с данными прошлого года, что позволяет выявить тенденции изменения удовлетворённости потребителей по целому ряду показателей. Отрадно отметить, что эти изменения носят позитивный характер, свидетельствуют о росте удовлетворённости студентов КемГУКИ качеством предоставляемых университетом образовательных услуг.

Впервые коллектив НИИ ПК обратился к проблеме профессионального самоопределения абитуриентов КемГУКИ. Изучение общих ожиданий абитуриентов, факторов, влияющих на их выбор образовательного учреждения, будет способствовать повышению эффективности профориентационной работы и социально-профессиональной адаптации будущих первокурсников.

Совет СМК университета рекомендовал к публикации отчеты по перечисленным выше исследованиям. Издание сборника материалов даст возможность различным структурным подразделениям вуза глубже изучить выявленные проблемы и наметить корректирующие действия по их устранению.

**Руководитель процессов «Маркетинг» и
«Изучение удовлетворенности потребителей» КемГУКИ,
доктор философских наук, доцент
А. А. Гук**

Веселовская Е. В.

к.ф.н., старший научный сотрудник

НИИ ПК КемГУКИ

**О результатах исследования удовлетворённости
студентов 2–4 курсов качеством предоставляемых
университетом образовательных услуг**

В рамках изучения удовлетворённости потребителей качеством услуг, оказываемых Кемеровским государственным университетом культуры и искусств, во 2-м семестре 2012/2013 уч. г. проводилось анкетирование студентов 2, 3, 4 курсов. В цели исследования входило не только определение актуального состояния удовлетворённости студентов вуза качеством образовательных услуг, но и выявление динамики удовлетворённости, положительных и отрицательных тенденций в сопоставлении с данными, полученными в ходе аналогичного исследования в прошлом году.

В качестве основного инструмента исследования использовалась анкета (см. Приложение 1), разработанная доктором социологических наук, профессором И. Ф. Петровым. Данная анкета включает в себя 19 блоков вопросов, касающихся различных аспектов воспитательно-образовательного процесса вуза. Результаты анкетирования не только позволяют судить об отношении студентов к вузу, об их оценке качества образовательных услуг, профессионального уровня преподавательского состава, эффективности практики и возможности развития личности, но и дают ценный материал для составления обобщённого портрета личности студента КемГУКИ – его интересов, потребностей, проблем, мотивов обучения.

Данная анкета применялась и на предыдущем этапе исследования удовлетворённости потребителей качеством оказываемых вузом услуг, в 2011/2012 уч. г., однако мы посчитали необходимым внести некоторые изменения в целях получения более точных данных. Помимо ответов «Да» и «Нет» были введены ещё два варианта: «Скорее да, чем нет», «Скорее нет, чем да». Кроме того, расширено содержание вопроса 6: «Собираетесь ли Вы работать после окончания университета по выбранной специальности?». В прошлом году довольно большое количество респондентов ответили на него отрицательно. Мы поставили себе целью выявить наиболее типичные причины нежелания студентов работать по специальности,

для этого были предложены дополнительные варианты ответа: «Собираетесь ли Вы работать после окончания университета по выбранной специальности? Если нет, то по какой причине: за время обучения поменялись профессиональные интересы; разочаровался (лась) в выбранной профессии; был(а) плохо информирован(а) о специальности при поступлении; другое (указать, что)».

Помимо анкетирования, в процессе исследования применялись методы анализа, сравнения, статистические методы, моделирование. Анализ результатов проводился в разных направлениях, срезах. *Парадигматический* анализ (в сопоставлении результатов студентов 2, 3, 4 курсов одного института) позволяет выявить динамику проявления той или иной характеристики от курса к курсу, определить положительные или негативные тенденции. *Синтагматический* анализ (в сопоставлении данных анкетирования студентов разных институтов) даёт возможность определить и сравнить характерные особенности проявления рассматриваемых параметров у студентов разных направлений подготовки. Достаточно чётко «прочитывается» профиль каждого института, наиболее типичные проблемы или достижения в организации образовательно-воспитательного процесса. Результаты представлены в виде текста справки, таблиц ответов студентов, диаграмм. Анализ данных позволит сформулировать рекомендации в адрес структурных подразделений вуза по повышению эффективности работы и качества предоставляемых услуг (наше исследование такую цель не преследует).

Выражаем благодарность сотрудникам НИИ ПК, администрации и преподавателям институтов за помощь в организации анкетирования.

Всего в исследовании приняли участие 356 человек – студентов всех институтов КемГУКИ, а именно: Института визуальных искусств (ИВИ) – 54 человека, Института информационных и библиотечных технологий (ИИБТ) – 41, Института музыки (ИМ) – 50, Института социально-культурных технологий (ИСКТ) – 96, Института театра (ИТ) – 44, Института хореографии (ИХ) – 38, Социально-гуманитарного института (СГИ) – 33.

Отношение студентов к самому университету и к обучению в нём отражено в ответах 001-004; 021-024; 029-032; 167-170; 181-184 (см. таблицу ответов в Приложении 2). На 1 вопрос анкеты: **«Довольны ли Вы тем, что обучаетесь в университете?»** **60,9 %** респондентов ответили «Да», ещё **30,5 %** – «Скорее да, чем нет». Среди студентов СГИ, ИСКТ,

ИМ никто не ответил на данный вопрос отрицательно. На общем фоне достаточно тревожными выглядят результаты анкетирования студентов 4 курса ИИБТ, всего 21,1 % которых довольны тем, что обучаются в вузе; 36,8 % выбрали ответ «Скорее да, чем нет»; 26,3 % ответили «Скорее нет, чем да»; ещё 15,8 % – «Нет». В целом процентное соотношение ответов на этот вопрос по вузу совпадает с данными прошлого года: в 2012 г. также 91 % респондентов отметили, что довольны тем, что обучаются в КемГУКИ.

Вопрос 3 анкеты направлен на выявление того, как студенты оценивают **психологическую атмосферу** в университете. Согласно полученным данным, она полностью устраивает 35,6 % респондентов и частично устраивает 40,1 %. Не устраивает психологическая атмосфера в вузе (полностью или частично) 22,7 % опрошенных. В наибольшей степени удовлетворены психологической атмосферой в университете студенты СГИ, наиболее критично её оценили студенты Института хореографии и Института театра (см. таблицу 1).

Таблица 1

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Устраивает ли Вас психологическая атмосфера в университете?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	51,5	47,1	42,5	40,2	35,1	15,2	17,4	35,6
«Скорее да, чем нет»	39,2	35,7	36,9	36	44,6	37,8	50,1	40,1
«Скорее нет, чем да»	9,1	11,6	10,8	13	5,4	27,4	23,7	14,4
«Нет»	0	3,3	9,8	7,3	11	19,6	7,4	8,3

По сравнению с результатами прошлого года, оценка психологической атмосферы в вузе улучшилась (ранее удовлетворённость студентов по этому параметру составила 71 %, в этом году – 75,7 %).

В ряде институтов удовлетворённость психологической атмосферой в вузе от курса к курсу снижается, что может быть рассмотрено как тревожный симптом. Такая картина наблюдается в ИИБТ, ИМ, ИВИ.

На 5 вопрос анкеты: **«Вы бы рекомендовали своим друзьям наш вуз в качестве учреждения для получения образования?»** ответ «Да» выбрали 38,1 % респондентов; «Скорее да, чем нет» – 34,7 %; «Скорее нет, чем да» – 17,9 %, «Нет» – 9,8 %. В меньшей степени склонны рекомендовать свой вуз друзьям студенты ИВИ, ИХ, ИТ; в большей – студенты ИСКТ. Соотношение полученных ответов на этот вопрос представим в виде диаграммы.

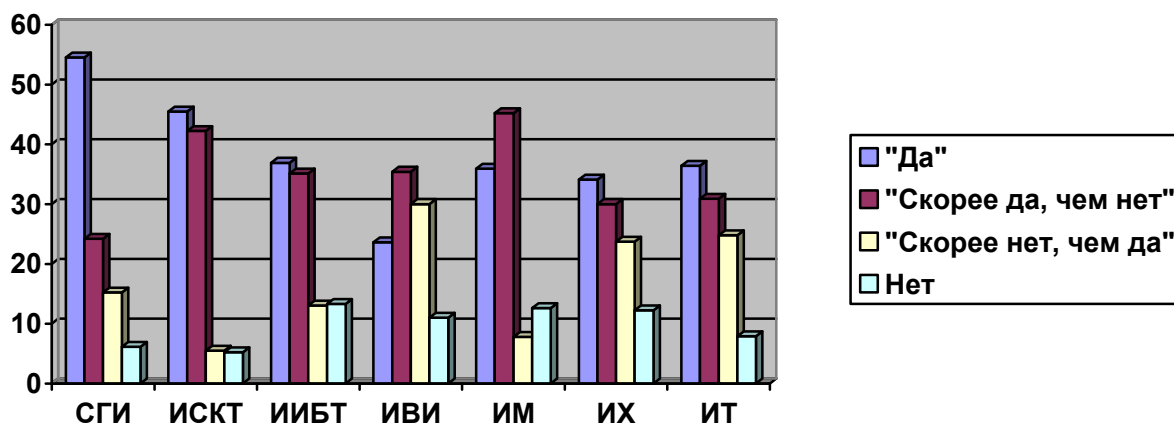


Рис. 1. Соотношение ответов студентов разных институтов вуза на вопрос 5 анкеты.

По сравнению с результатами прошлого года показатели по данному вопросу улучшились: тогда о желании рекомендовать свой вуз друзьям заявили 67,8 % студентов, в этом году – 72,8 %.

Ответы на 16 вопрос **«Почему Вы выбрали именно наш университет?»** (167–170) дают основания о выводах не только относительно мотивов поступления студентов, но и об имидже самого вуза. Отвечающие могли выбрать несколько мотивов. Ведущим является мотив *«слышали о нём много хорошего»* (ответ 170) (отмечен в анкетах 48,3 % респондентов). На втором месте (45,8 %) – ответ 167 (*«здесь дают хорошее образование»*). Вариант 168 (*«он ближе других расположен к дому»*) был отмечен в 15,3 % анкет. Наименее значимая причина выбора места обучения для студентов КемГУКИ отражена в варианте 169: *«Здесь учатся друзья»*. В целом можно констатировать, что на рынке образовательных услуг области университет имеет хорошую репутацию, а студенты при выборе вуза проявили достаточно высокую степень мотивированности. Соотношение ответов респондентов на вопрос 16 анкеты отражено в диаграмме 2.

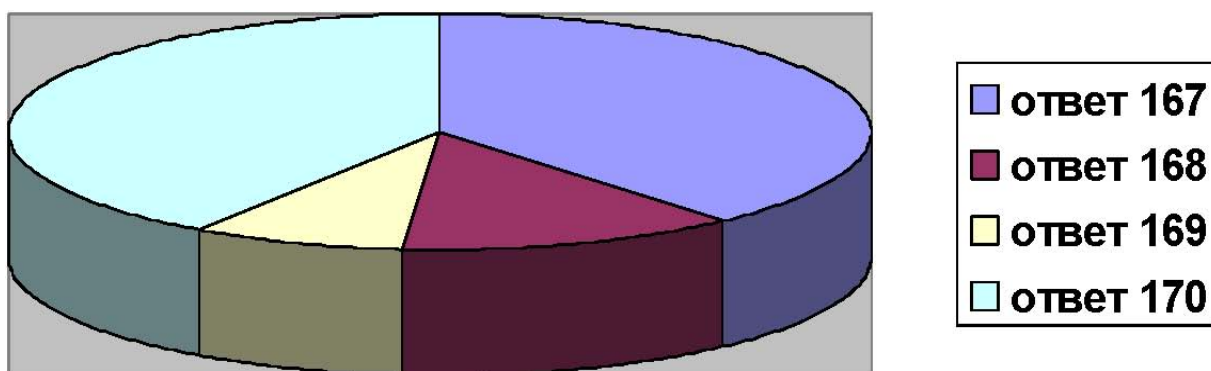


Рис. 2. Соотношение ответов студентов на вопрос 16 анкеты:
«Почему Вы выбрали наш университет?»

На вопрос 19 анкеты **«Как Вы считаете, престижно ли учиться в университете?»** были даны следующие ответы: «Да» (181) – 55,1 %; «Скорее да, чем нет» – 24,8 %; «Скорее нет, чем да» – 6,6 %; «Нет» – 2,1 %. По результатам анкетирования 2012 г., отрицательно на этот вопрос ответили значительно больше респондентов (14,2 %), что говорит о повышении в глазах студентов престижа КемГУКИ. Сопоставление ответов студентов разных курсов Института театра и Института хореографии выявляет положительную динамику в оценке престижности обучения в вузе: от 2 курса к 4-му возрастает количество положительных ответов на данный вопрос.

Работать по выбранной специальности после окончания университета планируют 41,5 % участников опроса, ещё 30,5 % к этому склоняются. Не уверены в последующем трудоустройстве по специальности 13 % респондентов, а 7,9 % заявили о том, что по специальности обучения работать не будут. Наиболее тревожная ситуация сложилась в институте информационно-библиотечных технологий: там около 46 % анкетированных студентов не планируют связывать свою профессиональную деятельность со специальностью обучения. Немного лучше обстоит дело в институте СКТ (29 %) и СГИ (30,3 %). Результаты исследования свидетельствуют также о высокой профессиональной направленности студентов творческих специальностей, обучающихся в ИВИ, ИМ, ИХ, ИТ. Обращают на себя внимание серьёзные отличия в соотношении вариантов ответов на этот вопрос, данных студентами разных институтов вуза. Представим полученные результаты в виде таблицы (таблица 2).

Таблица 2

**Соотношение ответов студентов на вопрос:
«Собираетесь ли Вы работать после окончания
университета по выбранной специальности?»**

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показа- тель
«Да»	24,2	29	17,9	47,9	51,7	72,6	47,3	41,5
«Скорее да, чем нет»	33,3	35,1	27,7	31,9	32	15,2	38,1	30,5
«Скорее нет, чем да»	21,2	16,3	24,8	9,1	6,1	5,2	8,1	13
«Нет»	9,1	12,8	21	7,4	3,9	0	1,4	7,9

Некоторые студенты, отметившие вариант «Нет», указали причину, по которой они не собираются работать по специальности. Наиболее распространённые ответы – «за время обучения поменялись профессиональные интересы» (отметили 14,8 % опрошенных) и вариант, который предложили сами респонденты – «низкая заработная плата при работе по специальности». Вариант «Разочаровался(лась) в выбранной специальности в процессе обучения» отметили 7,2 % опрошенных, вариант «Был (а) плохо информирован (а) о специальности при поступлении» – 3,2 %. В числе единичных ответов такой вариант: «Не уверен, что моя профессия востребована».

Несмотря на то, что полученные результаты не могут не вызывать беспокойства (21 % опрошенных не планируют работать по специальности обучения), отметим положительный момент: за год этот показатель существенно сократился, по результатам анкетирования 2012 г. он составлял 30,3 %.

Улучшилась (по сравнению с результатами прошлого года) и оценка возможностей, предоставляемых университетом: *возможности получения качественного образования, возможности проведения досуга, общения со сверстниками, возможности развития личности*. В целом по вузу 81,5 % респондентов склонны полагать, что университет даёт возможность получения качественного образования (аналогичный показатель 2012 г. – 63 %); положительно оценивают возможности проведения досуга в вузе 67,1 % опрошенных (в прошлом году это отметили 64,5 %); 79 % студентов удовлетворены предоставляемыми вузов возможностями

развития личности (при анкетировании в 2012 г. такой ответ выбрали 71,9 %). Эти данные наглядно свидетельствуют об успешной организации образовательно-воспитательного процесса в вузе.

Наиболее высоко возможности получения качественного образования в вузе оценили студенты Института хореографии, Института музыки, Института театра, Социально-гуманитарного института; возможности проведения досуга – студенты Института социально-культурных технологий, Социально-гуманитарного института, Института театра; возможности развития личности – студенты Института социально-культурных технологий, Социально-гуманитарного института, Института музыки и Института театра. Поученные данные отражены в таблицах 3–5.

Таблица 3

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Решает ли университет проблему получения качественного образования?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	42,4	41,7	40,4	25,4	46,1	53	37,5	40,9
«Скорее да, чем нет»	42,4	42,5	33,4	40,7	46,1	33	46,2	40,6
«Скорее нет, чем да»	12,1	10,7	9,1	26,5	3,9	5,6	14,9	11,8
«Нет»	0	0	5,3	5,6	3,9	1,9	1,4	2,6

Таблица 4

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Решает ли университет проблему проведения досуга, общения со сверстниками?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	36,4	42,9	25,2	31,5	29	29,3	46,4	34,4
«Скорее да, чем нет»	39,4	32,3	28,3	30,1	36,6	37,8	25,8	32,9
«Скорее нет, чем да»	21,2	10,9	27,6	29,1	10,2	11,1	19	18,4
«Нет»	0	4,3	7	3,8	10,8	5,2	4,4	5,1

Таблица 5

**Соотношение ответов студентов на вопрос: «Решает ли университет
проблему развития личности студента?»**

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показа- тель
«Да»	51,5	45,3	35,8	33,2	45	43	44	42,5
«Скорее да, чем нет»	30,3	39,1	30,1	46,4	37,7	24,4	46,7	36,4
«Скорее нет, чем да»	12,1	5,7	21,8	11,3	1,5	14,1	6,5	10,4
«Нет»	3	1,4	7	3,7	6,3	1,9	1,4	3,5

Как видно из таблиц, более критично склонны оценивать возможности, предоставляемые вузом, студенты ИИБТ и ИВИ, что соответствует результатам прошлого года.

О том, что студенты всех институтов имеют высокую мотивацию к получению качественного образования, свидетельствуют их ответы на 14 вопрос («Укажите, какие **дополнительные услуги** Вы хотели бы получить в университете»). **73** % опрошенных считают, что им необходимо посещение **мастер-классов** (у студентов 4 курса этот показатель превысил 84 %). Посещать **дополнительные курсы** хотели бы 45,5 % студентов (высшее значение данного показателя у студентов 4 курса – 67,4 %). Востребованность других объединений и услуг, ориентированных на проведение досуга, – **секций, клубов, кружков** – существенно ниже (отмечена 25,5 %; 19,7 %; 19,9 % анкетированных соответственно). Примечательно, что необходимость в дополнительных услугах острее ощущают студенты старших курсов, такая тенденция проявляется в СГИ, ИМ, ИТ. Это может рассматриваться как показатель эффективности образовательного процесса: студенты от курса к курсу становятся более заинтересованными в развитии практических умений, яснее осознают свои профессиональные потребности. Согласно опросу, особенно актуально проведение разнообразных мастер-классов для студентов институтов хореографии (отмечено в анкетах 94 % респондентов), визуальных искусств (81,5 %).

В целом, при сопоставлении результатов анкетирования 2012 г. и 2013 г., выявляется общее снижение интереса студентов к дополнительным образовательным услугам на 5–10 %. Это можно объяснить тем,

что вуз решает проблему удовлетворения потребностей студентов в дополнительных образовательных услугах.

Безусловно, качественное образование зависит от использования **инновационных методов обучения**. 85 % опрошенных отметили, что в университете необходимо развивать инновационные методы обучения (деловые, имитационные и др. виды игр; проблемные лекции, дискуссии) (ответы 041, 042). Обратного мнения придерживаются 13,2 % респондентов (в прошлом году – 15,9 %). Этой процентное соотношение приблизительно одинаково на всех курсах всех институтов.

Вопрос № 10 направлен на выявление **удовлетворённости студентов условиями и обеспечением образовательного процесса** по следующим параметрам: доступ к компьютерным технологиям; оснащённость и укомплектованность библиотек; удобство учебных аудиторий, удобство расписания. В целом 64,3 % респондентов удовлетворены доступом к компьютерным технологиям (ответы 062, 063). 64,2 % опрошенных положительно оценили оснащённость и укомплектованность библиотек (в 2012 г. это отметили лишь 46,7 %). Удобством учебных аудиторий удовлетворены 48,6 %; удобством расписания – 57,3 % (в 2012 г. этот показатель составил 46 %). Таким образом, удовлетворённость студентов условиями и обеспечением учебного процесса, по сравнению с данными прошлого года, возросла. Сопоставление ответов, данных студентами разных институтов, даёт более точную картину. В частности, обеспеченность учебного процесса с точки зрения **доступа к компьютерным технологиям** считают недостаточной 46,4 % студентов ИВИ и всего 13,2 % студентов ИИБТ, что определяется направлением подготовки и условиями обучения. **Неудобство аудиторий** отметили 67,2 % опрошенных студентов ИВИ и 27 % студентов ИМ. Соотношение ответов студентов разных институтов на 10 вопрос анкеты отражено в таблицах 6–9.

Таблица 6

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Обеспечен ли учебный процесс с точки зрения доступа к компьютерным технологиям?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	42,4	50,3	49,1	16,6	26,6	29,6	32,3	35,3
«Скорее да,	27,3	30,5	36	37	31,2	21,1	19,5	28,9

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показа- тель
чем нет»								
«Скорее нет, чем да»	27,3	14,2	10,4	23,9	33,5	20,7	23,4	21,9
«Нет»	6,1	1,7	2,8	22,5	3	15,2	22,1	10,5

Таблица 7

**Соотношение ответов студентов на вопрос:
«Обеспечен ли учебный процесс с точки зрения оснащённости
и укомплектованности библиотек?»**

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показа- тель
«Да»	39,4	40,8	17,3	16,5	22,5	44,8	16,7	28,3
«Скорее да, чем нет»	36,4	32	35	42,8	42,9	22,6	39	35,8
«Скорее нет, чем да»	12,1	18	27,3	31,6	16,7	22,6	16,9	20,7
«Нет»	9,1	2,7	11,8	5,6	6,9	3,3	23	8,9

Таблица 8

**Соотношение ответов студентов на вопрос: «Обеспечен ли учебный
процесс с точки зрения удобства учебных аудиторий?»**

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показа- тель
«Да»	21,2	20,3	23,4	5,6	15,6	18,5	18,1	17,5
«Скорее да, чем нет»	30,3	24,8	36,7	23,6	41,6	31,5	29	31,3
«Скорее нет, чем да»	33,3	29,5	12,6	36,8	17,1	27,8	20,4	25,4
«Нет»	15,2	20,6	15,4	30,3	10	15,6	26,7	19,1

Таблица 9

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Обеспечен ли учебный процесс с точки зрения удобства расписания?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	24,2	38	8,4	17,2	18,8	15,2	23,4	20,7
«Скорее да, чем нет»	51,5	33,2	33,9	27,8	32,7	24,1	53,3	36,6
«Скорее нет, чем да»	6,1	17,8	23	34,9	23,4	29,6	8,6	20,5
«Нет»	18,2	5,8	27,7	14,5	16,5	21,1	10,2	16,3

Отношение испытуемых к преподавателям, оценка их профессионального уровня отражены в ответах 025-028 (вопрос 4), 058-061 (вопрос 9), 078-105 (вопросы 11–12). На вопрос: *«Есть ли среди Ваших преподавателей тот, личные и профессиональные качества которого вызывают у Вас симпатию?»* 92,6 % опрошенных студентов ответили положительно. Однако **конфликты с преподавателями** случаются у 28,3 % опрошенных. Студенты 4 курса в целом менее склонны к конфликтам, чем второкурсники и третьекурсники. Наименее «конфликтными» представляются студенты СГИ – всего 6 % респондентов отметили варианты 058, 059.

Оценка профессионализма преподавателей проводилась по следующим критериям: 1) знание преподаваемой дисциплины; 2) умение преподавать (методические умения); 3) умение общаться со студентами; 4) умение заинтересовать преподаваемым предметом; 5) умение установить контакт с аудиторией. **95,6 %** опрошенных считают, что их педагоги обладают глубокими знаниями по преподаваемым дисциплинам (в прошлом году так ответили 86,7 % респондентов). Высоко были оценены методические умения (отмечено в ответах **83 %** студентов; в 2012 г. такой ответ дали **72,1 %** респондентов); умение общаться со студентами (отмечено в **83,3 %** анкет; в 2012 г. – в **74 %**); умение установить контакт с аудиторией (высокую оценку дали **82,2 %** респондентов, в 2012 г. – **63,9 %**). Несколько ниже показатели по критерию «умение заинтересовать преподаваемым предметом» – 73,5 % (в 2012 г. – всего **53,7 %**). Полученные

результаты свидетельствуют не только о высокой оценке профессионализма преподавателей, которую дали студенты разных институтов КемГУКИ, но и о положительной динамике по всем перечисленным показателям (см. рис. 3).

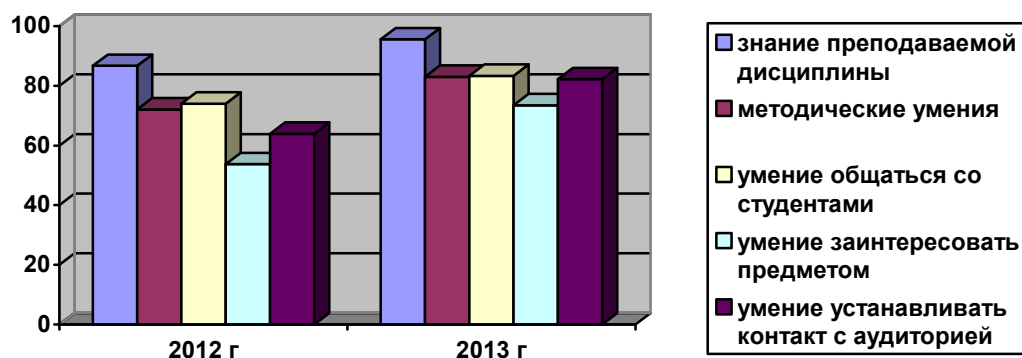


Рис. 3. Соотношение положительных ответов студентов на вопрос 11: «Оцените профессионализм преподавателей», полученных в 2012 г. и 2013 г.

Наиболее высоко оценили профессиональный уровень своих педагогов по всем перечисленным критериям студенты СГИ, ИТ (см. ответы 078-097 в таблице Приложения 2).

Анкетируемым было предложено оценить, насколько качественно проводятся разные виды занятий (вопрос 12). 89 % респондентов отметили, что **лекционные занятия** проводятся качественно. Высокую оценку **семинарским и практическим** занятиям поставили 85,4 % опрошенных (в прошлом году – 70,9 %). Среди студентов Института театра этот показатель составил 95,8 %. В целом ответы студентов разных курсов и разных институтов на этот вопрос совпадают.

Вопрос 13 был направлен на выявление комплексной **оценки качества практики** («Оцените, качественно ли проводятся все виды практики с точки зрения: состава баз практик; содержания практик; действия руководителей практик со стороны вуза; действия руководителей практик со стороны предприятий; эффективности практик»). В целом по вузу **состав баз практик** положительно оценили 68,7 % респондентов; **содержание практик** – 70,1 %; **действия руководителей практики со стороны вуза** – 71,3 %; **действия руководителей практики со стороны предприятий** – 71,3 %; **эффективность практики** – 67,7 %. Соотношение ответов, полученных на этот вопрос от студентов разных институтов, отражено в таблицах 10–14.

Таблица 10

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Качественно ли проводятся все виды практики с точки зрения состава баз практики?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	24,2	46,2	35,3	20,1	29,9	48,9	39,9	34,9
«Скорее да, чем нет»	42,4	30,1	34,6	27,4	33,5	34,1	34,3	33,8
«Скорее нет, чем да»	24,2	13,5	10,4	32,1	17,1	5,2	11,2	16,2
«Нет»	0	5,5	9,8	18,5	4,5	1,9	6,1	6,6

Таблица 11

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Качественно ли проводятся все виды практики с точки зрения содержания?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	33,3	39,8	38	14,6	40	45,6	55	38
«Скорее да, чем нет»	36,4	34,3	25,5	38,7	35,1	28,9	26	32,1
«Скорее нет, чем да»	24,2	8,3	18,4	33,8	11,7	5,2	7,4	15,6
«Нет»	0	10,7	8	10,9	3	1,9	0	4,9

Таблица 12

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Качественно ли проводятся все виды практики с точки зрения действий руководителей практики со стороны вуза?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	30,3	38,6	37,2	16,5	37	60,7	42,2	37,5
«Скорее да, чем нет»	48,5	34	26,3	35,4	36,6	24,1	32	33,4

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Скорее нет, чем да»	9,1	11,6	9,6	29,5	12,3	6,7	14,2	13,1
«Нет»	3	8,5	16,9	16,7	1,5	1,9	0	5,7

Таблица 13

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Качественно ли проводятся все виды практики с точки зрения действий руководителей практики со стороны предприятий?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	27,3	42,2	38,9	24	35,5	49,3	46,6	37,7
«Скорее да, чем нет»	48,5	33,1	27,1	26,2	39,6	23,7	35,9	33,4
«Скорее нет, чем да»	9,1	10,4	12,6	31,4	10,8	8,5	8,8	13,1
«Нет»	6,1	6,4	11,4	14,6	1,5	0	0	5,7

Таблица 14

Соотношение ответов студентов на вопрос: «Качественно ли проводятся все виды практики с точки зрения эффективности?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«Да»	27,3	39,3	30,9	18,1	34,4	54,1	45,9	35,7
«Скорее да, чем нет»	33,3	36,8	28,9	31,6	35,1	22,2	36,4	32
«Скорее нет, чем да»	15,2	8,4	11,5	26,3	11,7	7	3	11,9
«Нет»	18,2	9	18,7	22,1	5,4	0	4,4	11,1

Наиболее критично качество практики оценили студенты ИВИ.

По всем перечисленным критериям оценка качества практики оказалась значительно **выше**, чем в 2012 г. (см. рис. 4).

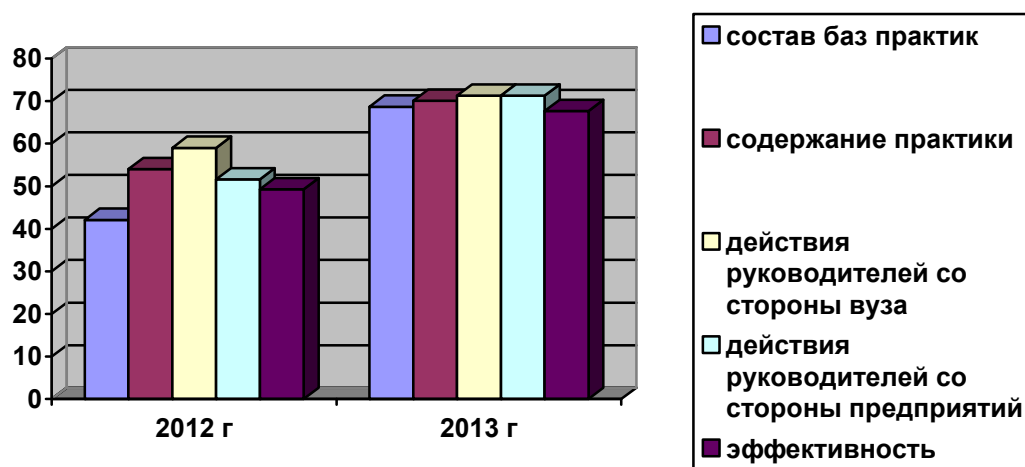


Рис. 4. Соотношение положительных ответов студентов на вопрос 13 («Укажите, качественно ли проводятся все виды практик»), полученных в 2012 г. и 2013 г.

Ответы на вопросы 2, 15, 17 позволяют представить обобщённый портрет студента КемГУКИ. Вопрос 2 направлен на выявление **области интересов** анкетированных (политика, экономическая жизнь, культура и искусство, общественная жизнь). Наибольший интерес студенты всех институтов проявляют к области культуры и искусства (что вполне объяснимо профилем их подготовки) – это отмечено в анкетах 86,9 % опрошенных. Большое внимание студенты уделяют событиям общественной жизни, об этом заявили 77,6 % респондентов. Политика в большей или меньшей степени интересует 36,9 % опрошенных, экономика – 42,6 % (см. рис. 5).

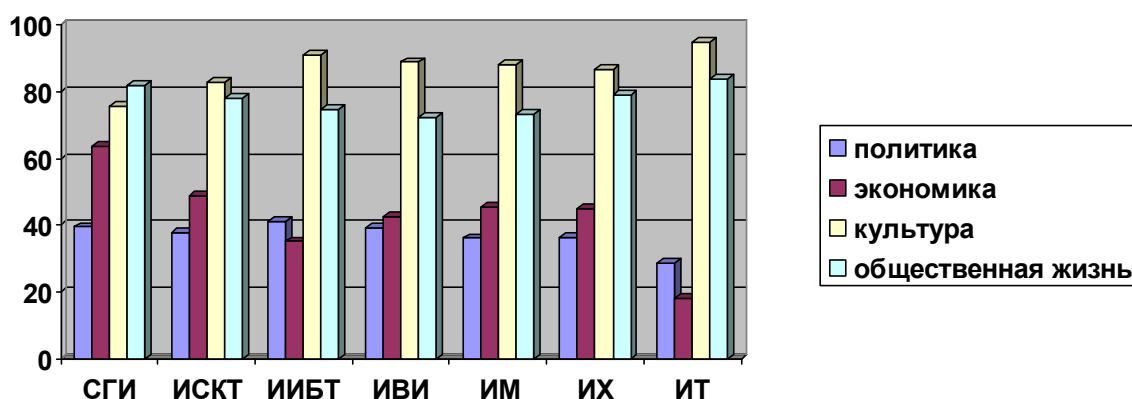


Рис. 5. Область интересов студентов разных институтов КемГУКИ.

Вопрос 17 позволил определить наиболее *острые проблемы*, которые волнуют студентов (перечислены в порядке значимости; в скобках указан % анкет, в которых был отмечен данный вариант):

- послевузовское трудоустройство по специальности (54,6 %);
- возможности подработки во внеучебное время (50,3 %);
- высокие цены в студенческой столовой и буфетах (40,4 %);
- неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам (26,4 %);
- неудовлетворительные бытовые условия проживания в общежитии (21,9 %);
- неудовлетворительная организация учебного процесса (20,7 %);
- неудовлетворительная работа администрации (17,3 %);
- отсутствие условий для проведения досуга (16,4 %);
- распространение наркотиков в вузе и общежитии (5,2 %).

Сравнительный анализ полученных данных по разным институтам выявляет некоторые различия (см. таблицу 15; отражён % анкет, в которых даны ответы «такая проблема волнует»).

Таблица 15

**Соотношение ответов студентов вуза на вопрос:
«Какие из студенческих проблем Вас особенно волнуют?»**

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показа- тель
«неудовлетворительная организация учебного процесса»	9,1	17,2	23,5	29,7	22,1	29,3	13,7	20,7
«неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам»	18,2	22,1	30,8	27,6	28,1	33,3	24,8	26,4
«неудовлетворительная работа администрации»	12,1	16,5	18,7	31,3	13,2	19,3	10	17,3
«высокие цены в студенческой столовой и буфетах»	24,2	35,1	42,8	36,8	41,3	60,4	42,2	40,4
«неудовлетворительные бытовые условия проживания в общежитии»	12,1	24,9	17,1	27,8	18,8	17	35,6	21,9
«распространение наркотиков в вузе и общежитии»	6,1	5,2	4,5	9	2,4	0	9,1	5,2

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«отсутствие условий для проведения досуга»	15,2	14,9	35	27,2	9,3	3,3	9,8	16,4
«возможности подработки во внеучебное время»	42,4	37,6	58,2	59	53,7	43,7	57,6	50,3
«послевузовское трудоустройство по специальности»	51,5	50	61,5	70,9	53,9	43	51,6	54,6

Вопрос 15 направлен на **выявление трудностей**, с которыми сталкиваются студенты. По результатам анкетирования, самая большая из них – **низкий интерес опрашиваемых** к некоторым предметам (такой вариант отмечен в 60 % анкет). В большей степени испытывают эту трудность студенты ИСКТ, ИИБТ, ИВИ. Остальные трудности являются менее значимыми: большее количество респондентов заявили, что с ними не сталкиваются. Неумение распределять своё время считают проблемой 36,4 % опрошенных (среди студентов ИХ – 52,6 %). Сложное материальное положение отмечают 35,7 % участников опроса. О бытовых проблемах заявляют 30,3 % респондентов; на нехватку учебников и учебных пособий жалуются 27,6 %. На сложность изучаемых дисциплин указывают 25,4 % опрошенных, в большей степени от этого страдают студенты ИИБТ (отметили 35 %). Считают трудностью в учёбе свой низкий уровень довузовской подготовки 16 % респондентов. Взаимоотношения в группе мешают учиться 15 % анкетированных, проблемы в семье – 12,7 %. Более подробно полученные данные отражены в таблице 16 (приведены числовые показатели выбора вариантов «Да» и «Скорее да, чем нет» в сумме).

Таблица 16

Соотношение ответов студентов вуза на вопрос: «Испытываете ли Вы трудности в учёбе по следующим причинам?»

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«низкий интерес к некоторым предметам»	48,5	68,1	73,1	60,9	55,2	53,3	60,5	60
«неумение распределять своё время»	24,3	36,8	37,8	42,6	29,9	26,3	56,6	36,4

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
«сложность изучаемых дисциплин»	30,3	27,5	35,8	12,7	27,5	28,2	16	25,4
«нехватка учебных пособий»	33,3	25,2	34,4	33,5	17,7	24,5	25,1	27,6
«бытовые проблемы»	27,3	26,8	36,2	31,4	28,8	27,4	33,8	30,3
«сложное материальное положение»	30,3	36,9	33,4	39,1	51,5	24,1	34,3	35,7
«проблемы в семье»	15,1	19	34,4	30	31	25,9	17,8	26,1
«взаимоотношения в группе»	6,1	13,5	17,1	9,4	11	20,7	27,2	15
«низкий уровень довузовской подготовки»	12,1	18,5	8,1	17,3	23,4	19,6	13	16

Вызывает оптимизм тот факт, что количество анкет, в которых отмечается наличие разного рода трудностей, снижается от курса к курсу. Так, на сложность изучаемых дисциплин жалуются 27,3 % второкурсников, 20,9 % третьекурсников и 0 % студентов 4 курса Института театра; 47 % студентов 2 курса и 17,4 % студентов 3 курса ИСКТ; 50 % студентов 2 курса, 41,7 % студентов 3 курса и 15,8 % студентов 4 курса ИИБТ и т. д. Возрастает от курса к курсу интерес к учебным дисциплинам у студентов ИТ, ИХ, СГИ, и падает – у студентов ИИБТ.

В целом уровень удовлетворённости студентов КемГУКИ качеством образовательных услуг можно оценить как высокий. Особенно позитивно оценивают качество воспитательно-образовательного процесса, уровень профессионализма преподавателей, эффективность практики студенты СГИ, ИТ, ИМ, ИХ. Сопоставление ответов студентов, данных в ходе анкетирования 2012 г. и 2013 г., наглядно показывает: по всем параметрам отмечается **значительное улучшение оценок**, что может рассматриваться как свидетельство эффективности организации воспитательно-образовательного процесса.

Проведённое исследование позволило выявить и некоторые проблемные моменты. Более детального изучения требует вопрос организации практики и обеспечения учебного процесса (доступ к информационным средствам и технологиям, наличие необходимой литературы, удобство аудиторий и расписания и т. п.). Актуальной задачей преподавательского

коллектива должно стать активное обращение к инновационным методам обучения, проведение большего количества мастер-классов, что повысит интерес студентов к изучаемым дисциплинам и усилит профессиональную направленность образовательного процесса.

Студенты многих институтов испытывают беспокойство по поводу недостаточных возможностей трудоустройства по специальности после окончания вуза. Есть предпосылки для разработки и реализации комплекса мер по обеспечению условий для более успешной адаптации выпускников на профессиональном рынке.

Киселёв А. В.

*к.и.н., старший научный сотрудник
НИИ ПК КемГУКИ*

Удовлетворённость выпускников качеством предоставляемых университетом образовательных услуг

В рамках мониторинга удовлетворённости студентов КемГУКИ качеством образовательных услуг проводилось анкетирование выпускников 2013 г. В опросе приняли участие 106 человек, обучавшихся в 6 институтах: визуальных искусств, театра, музыки, хореографии, социально-культурных технологий, информационно-библиотечных технологий. Вопросы анкеты и данные анкетирования представлены в Приложении 3.

В целом полученные результаты, как и 2012 г., свидетельствуют о том, что выпускники высоко оценивают качество образовательных услуг КемГУКИ.

Первый блок вопросов анкеты направлен на выявление общей удовлетворённости выпускников полученными знаниями. Так, **актуальностью теоретических знаний** удовлетворены 90,17 % (в 2012 г. этот показатель составил 88 %); **соответствием теоретических знаний квалификации** удовлетворены 92,8 % (по результатам 2012 г. – 82 %); **умением применять теоретические знания в профессиональной деятельности** удовлетворены **87,33 %** (в 2012 г. так ответили 79 % опрошенных).

Качество своей профессиональной подготовки наиболее высоко оценивают молодые специалисты Института хореографии и Института информационно-библиотечных технологий» (в 2012 г. лучшие показатели

продемонстрировали выпускники Социально-гуманитарного института и Института музыки) (см. Приложение 3).

Анкетный опрос 2013 г. подтверждает и качество практической подготовки выпускников КемГУКИ. На вопрос: «Насколько Вы удовлетворены практической подготовкой в процессе обучения?» были получены следующие ответы. **Актуальностью практических навыков** удовлетворены **85,33 %** (по данным 2012 г. – 81 %); **соответствием квалификационным требованиям** удовлетворены **89 %** (в 2012 г. так ответили 82 %); **способностью самостоятельно решать практические задачи** удовлетворены **88,67 %** (в 2012 г. – 79 %).

Таким образом, по всем перечисленным параметрам наблюдается рост удовлетворённости выпускников качеством теоретической и практической подготовки в университете (по сравнению с предыдущим годом). Наглядно это можно представить в виде диаграммы (см. рис. 1, 2).



Рис. 1. Соотношение положительных ответов на вопрос 1 (данные 2012 г. и 2013 г.)

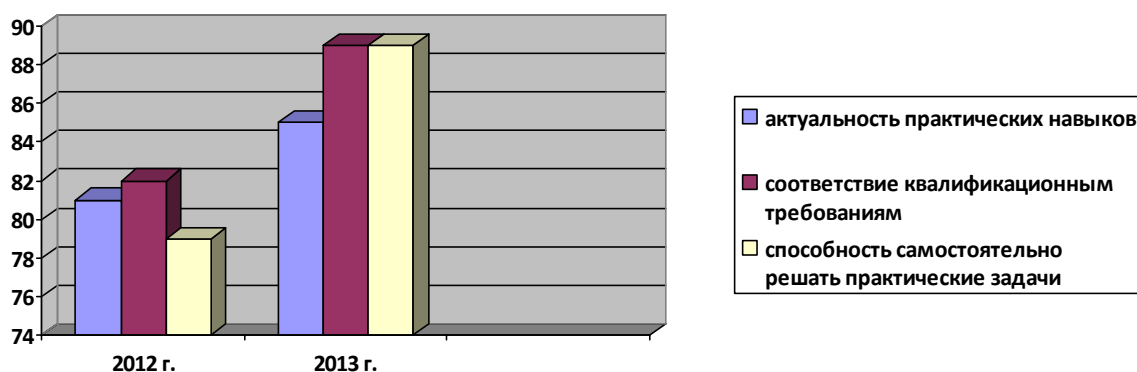


Рис. 2. Соотношение положительных ответов на вопрос 2 (данные 2012 г. и 2013 г.)

В 2013 г. несколько ниже, чем в среднем по вузу, показатели удовлетворенности практической подготовкой у молодых специалистов Института музыки (см. табл. 1), а в 2012 г. тревожная ситуация наблюдалась в Институте информационных и библиотечных технологий и Социально-гуманитарном институте.

Таблица 1

Ответы выпускников Института музыки

Насколько Вы удовлетворены практической подготовкой в процессе обучения?	№ варианта ответа	% Выбора ответа
<i>Актуальностью практических навыков</i>		
удовлетворен	007	58
не удовлетворен	008	42
<i>Соответствием квалификационным требованиям</i>		
удовлетворен	009	84
не удовлетворен	010	16
<i>Способностью самостоятельно решать практические задачи</i>		
удовлетворен	011	42
не удовлетворен	012	58

3, 4, 5 блоки вопросов направлены на выявление удовлетворённости выпускников реализацией компетентного подхода к профессиональному образованию. Ответы на эти вопросы в целом совпадают с ответами, данными при анкетировании в 2012 г.

О том, насколько высоко выпускники оценивают сформированность у себя способности жить и работать в системе все более усложняющихся общественных, экономических и политических отношений, новых институтов управления, свидетельствуют их ответы на 3 блок вопросов: «Насколько Вы удовлетворены коммуникативными качествами, сформированными в процессе обучения?». Так, **способностью налаживать контакты в коллективе** удовлетворены **93 %** (в 2012 г. – 90 %); **культурой общения** удовлетворены **82,5 %** (в 2012 г. – 83 %); **способностью выстраивать контакты с потребителями услуг учреждения** удовлетворены **77,2 %** (в 2012 году так ответили 59 %).

Наиболее удовлетворены сформированностью коммуникативных качеств молодые специалисты, окончившие Институт хореографии и Институт визуальных искусств (см. табл. 2). В 2012 г. высшие показатели по этому параметру были у выпускников Института театра и Института хореографии

Таблица 2

**Ответы выпускников Института визуальных искусств
и Института хореографии на вопрос 3 анкеты**

Насколько Вы удовлетворены коммуникативными качествами, сформированными в процессе обучения?	ИВИ (%)	ИХ (%)
<i>Способностью налаживать контакты в коллективе</i>		
удовлетворен	95	100
не удовлетворен	5	0
<i>Культурой общения</i>		
удовлетворен	100	100
не удовлетворен	0	0
<i>Способностью выстраивать контакты с потребителями услуг учреждения</i>		
удовлетворен	100	75
не удовлетворен	0	25

Ответы выпускников КемГУКИ 2013 г. на четвертый блок вопросов анкеты: «Насколько Вы удовлетворены личностно-профессиональными качествами, сформированными в процессе обучения?» свидетельствуют о том, что вуз готовит специалистов социально ориентированного типа: **навыками самоорганизации** удовлетворены **89 % опрошенных** (в 2012 г. это отметили 86 %); **стремлением к самообразованию и анализу своей деятельности** удовлетворены 85,3 % (по данным 2012 г. – 76 %).

Наибольший педагогический успех в формировании мотивированной компетентной личности достигнут специалистами Института хореографии и Института информационно-библиотечных технологий: 100 % опрошенных выпускников отметили удовлетворённость сформированностью навыков самоорганизации и собственное стремление к самообразованию (в 2012 г. по этим параметрам лидировали Институт театра и Институт социально-культурных технологий).

Соотношение ответов на пятый блок вопросов: «Насколько Вы удовлетворены дополнительными знаниями, полученными в процессе обучения?», как и результаты прошлогоднего опроса, демонстрирует неоднозначность и противоречивость педагогического процесса формирования компетентности к обновлению компетентности. В целом по вузу среди выпускников 2013 г. **знанием инновационных методов, технологий** удовлетворены 61,7 %, а не удовлетворены 38,2 % (соответственно в 2012 г. удовлетворены 53 %, а не удовлетворены 43 %); **владением информационными технологиями** удовлетворены 70 %, не удовлетворены 29 % (соответственно в 2012 г. удовлетворены 58 %, а не удовлетворены 36 %); **правовыми, экономическими знаниями** удовлетворены 61,2 %, не удовлетворены 38 % (соответственно в 2012 г. удовлетворены 46 %, а не удовлетворены 47 %). Вместе с тем налицо положительная динамика удовлетворённости выпускников полученными дополнительными знаниями. Наглядно представить результаты опросов 2012 г. и 2013 г. можно в виде диаграммы (см. рис. 3).

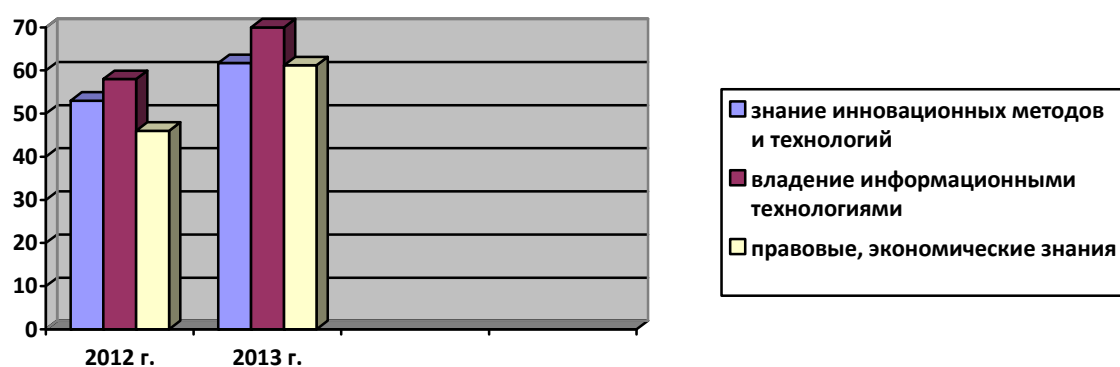


Рис.3. Соотношение положительных ответов на вопрос 5 (данные 2012 г. и 2013 г.).

Тревожную ситуацию демонстрируют ответы выпускников Института музыки и Института театра (см. табл. 3)

Таблица 3

Ответы выпускников Института музыки и Института театра на 5 вопрос анкеты

Насколько Вы удовлетворены дополнительными знаниями, полученными в процессе обучения?	ИМ (%)	ИТ (%)
<i>Знанием инновационных методов, технологий</i>		
удовлетворен	30	35
не удовлетворен	70	65

Насколько Вы удовлетворены дополнительными знаниями, полученными в процессе обучения?	ИМ (%)	ИТ (%)
<i>Владением информационными технологиями</i>		
удовлетворен	42	52
не удовлетворен	58	48
<i>Правовыми, экономическими знаниями</i>		
удовлетворен	42	30
не удовлетворен	58	70

Наилучшие показатели удовлетворённости выпускников полученными дополнительными знаниями – у респондентов Института информационно-библиотечных технологий и Института визуальных искусств.

Эффективность реализации вузом компетентностного подхода в образовательном процессе, ориентированного на формирование практических навыков студентов, способности применять знания, реализовывать собственные проекты, проверяется тринадцатым вопросом анкеты: «Укажите основные достоинства в подготовке специалистов в институте».

Высокий уровень теоретических знаний отметили 45,7 % выпускников (соответственно в 2012 г. – 44 %); **высокий уровень практической подготовки** отметили 52 % выпускников (в 2012 г. – 32 %). Как достоинство в подготовке специалиста **владение современными методами и технологиями деятельности** отметили у себя только 20,8 % выпускников (тогда как в 2012 г. – только 7 %). Эти данные свидетельствуют, что в вузе всё ещё недостаточно внимания уделяется формированию способности быстро ориентироваться в динамично развивающемся и обновляющемся информационном потоке. В качестве достоинства в подготовке специалиста **профессионализм**, то есть способность создавать разнообразный интеллектуальный продукт, оценили только 38,7 % выпускников (соответственно в 2012 г. – 35 %). **Готовность реагировать на нестандартные ситуации** подтвердили у себя 33,7 % выпускников (в 2012 г. так ответили 23 %).

Мотивированный выбор специальности непосредственно сказывается на качестве обучения, поскольку определяет целенаправленную подготовку к профессии. На изучение мотивации к выбранной профессии ориентированы шестой, седьмой и двенадцатый блоки вопросов. Если бы перед выпускниками снова стоял выбор института для получения специально-

сти, то **опять выбрали бы свой факультет 59,3 %** опрошенных (в прошлом году так ответили 45 %); **выбрали бы другой факультет 12,67 %** выпускников (соответственно в 2012 г. – 10 %); **поступили бы в другой вуз 27 % респондентов** (соответственно в 2012 г. – 38 %). Полученные результаты свидетельствуют о возрастающей удовлетворённости услугами КемГУКИ данной категории потребителей.

На вопрос седьмого блока: «Вы работаете по специальности?» **положительно** ответили 54,83 %; **отрицательно** – 39,17 %; ещё 4,7 % выбрали вариант: «**Не могу найти работу**». В прошлом году ответ «Да» был отмечен в анкетах 45 % выпускников; ответ «Нет» выбрали 50 %; вариант «Не могу найти работу» – 6 % опрошенных.

В качестве контрольного индикатора мотивированного выбора специальности выступил вопрос двенадцатого блока: «Посоветовали бы Вы кому-нибудь поступать в институт, который Вы окончили?». Ответили «Да» **66,8 %**; «Нет» – **31 %** выпускников (в 2012 г. «Да» – 46 %; «Нет» – 40 %). Указанные результаты анкетирования фиксируют недостаточный уровень изначального профессионального самоопределения выпускников. Высокий процент неправильного выбора профессионального направления. Несоответствие между личностью и профессией определило проблемность профессионально-трудовой адаптации выпускников КемГУКИ 2013 г., о чем свидетельствуют ответы на четырнадцатый блок анкеты. **Отсутствие желания работать отметили 34 %** респондентов. Это можно рассматривать и как показатель неудовлетворительного социального самочувствия.

Результаты исследования позволяют говорить о том, что наибольшего успеха в формировании гармоничной личности-будущего профессионала добились профессорско-преподавательские коллективы Института театра и Института визуальных искусств.

Определенным индикатором неэффективности профессиональной адаптации выступает уровень зарплаты. Выпускникам было предложено ответить на вопрос: «Укажите уровень Вашей зарплаты в месяц в настоящее время». Согласно полученным ответам, **до 7000 руб. имеют 22 %**; **от 7000 до 10000 руб. – 15 %**; **от 10000 до 15000 руб. – 19 %**; **от 15000 до 20000 руб. только 4 %**; **свыше 20000** (современная среднестатистическая зарплата) всего **3 %** молодых специалистов (ср данные 2012 г.:

до 7000 руб. – 28 %; от 7000 до 10000 руб. – 22 %; от 10000 до 15000 руб. – 19 %; от 15000 до 20000 руб. – только 1 %; свыше 20000 – 4 % молодых специалистов). Основным критерием жизненного успеха, успешной карьеры для современной молодежи выступает уровень зарплаты. Это подкреплено тем фактом, что социальная среда студентов – семьи со скромным достатком, о чем косвенно свидетельствуют ответы на девятнадцатый блок вопросов: «Где Вы проживали во время обучения?». 37 % опрошенных проживали в общежитии; 38 % – с родителями; 14 % – в собственной квартире; снимали жилье 11 %.

Об остроте проблемы трудоустройства, стоящей перед выпускниками КемГУКИ, свидетельствуют данные по 10 и 11 блокам анкеты. Период поиска работы продолжительностью до 1 месяца отметили в своих анкетах 39 % выпускников 2013 г. (в 2012 г. этот показатель составил 46 %). 11,33 % опрошенных отметили, что поиски места работы заняли от 1 до 3 мес. Согласно результатам исследования, наиболее быстро трудоустраиваются выпускники Института хореографии и Института визуальных искусств, а больше всего испытывают трудности с трудоустройством выпускники Института музыки.

Вызывает интерес соотношение ответов молодых специалистов на вопрос: «Какие факторы повлияли на Ваше трудоустройство?» (можно было выбрать несколько вариантов ответа). Менее половины опрошенных отметили в качестве такого фактора профессиональные знания и навыки. 38,5 % респондентов видят в качестве ведущего фактора собственного трудоустройства личные связи и знакомства. Востребованность специальности как ведущий фактор трудоустройства отмечен в анкетах 20,67 % выпускников. В 2012 г. по количеству выбора лидировал вариант «Личные связи и знакомства», который был отмечен 48 % респондентов (соответственно вариант «профессиональные знания и навыки» выбрали 31 %; вариант «востребованность специальности» – 15 %). Изменения в соотношении данных ответов 2012 г. и 2013 г. свидетельствуют о позитивных тенденциях развития регионального рынка труда, но вместе с тем, продолжают вызывать обеспокоенность: оказывается, качество высшего профессионального образования, за которое борется вуз, играет не настолько существенную роль при трудоустройстве выпускников.

Результаты анкетирования выпускников разных институтов существенно различаются (см. табл. 4).

Таблица 4

**Соотношение ответов выпускников на 11 вопрос анкеты
(указан процент выбора каждого из вариантов ответа)**

Какие факторы повлияли на Ваше трудоустройство	ИИБТ	ИСКТ	ИМ	ИТ	ИХ	ИВИ	Средний показатель
Профессиональные знания и навыки	25	19	28	52	81	68	45,5
Востребованность специальности	25	23	14	17	18	27	20,67
Личные связи	50	61	56	41	1	22	38,5

Вывод: результаты исследования удовлетворённости выпускников 2013 г. полученными знаниями во многом совпадают с результатами аналогичного исследования, проводимого в 2012 г.

1. Подтверждено качество фундаментального образования (знание-воориентированная парадигма) в КемГУКИ.

2. Выявлена дидактическая проблемность в реализации компетентностной образовательной парадигмы.

3. Определена проблема мотивации выбора специальности выпускниками КемГУКИ.

4. Зафиксирована проблема трудоустройства молодых специалистов.

Веселовская Е. В.

к.ф.н., старший научный сотрудник
НИИ ПК КемГУКИ

**Результаты исследования профессионального самоопределения
абитуриентов, поступающих в КемГУКИ в 2013 году**

В рамках изучения удовлетворённости потребителей качеством предоставляемых вузом услуг в соответствии с требованиями системы менеджмента качества в период работы приёмной комиссии было проведено исследование профессионального самоопределения абитуриентов КемГУКИ. Исследование выполнялось с применением следующих методов: анкетирование, методы анализа, статистические методы, метод моделирования. Результаты исследования представлены в виде текста справки, таблиц, отражающих выбор ответов абитуриентов, диаграмм.

Анкета (см. Приложение 4), разработанная доктором философских наук, директором НИИ ПК КемГУКИ А. А. Гуком, включала ряд вопросов, ориентированных на выявление ключевых моментов профессионального самоопределения выпускников школ, среди которых:

- влияние опыта родителей на профессиональный выбор выпускников;
- влияние профильного образования;
- влияние СМИ, друзей, имеющегося опыта; опыта, полученного в рамках дополнительного образования;
- факторы профессионального выбора, сформированное представление о будущей профессии;
- мнение абитуриентов относительно мер повышения эффективности профориентационной работы;
- возможные препятствия в получении профессионального образования;
- необходимые сведения для уточнения профессионального выбора.

Согласно полученным данным, родители подавляющего большинства абитуриентов КемГУКИ относятся к образованным слоям населения и имеют высшее или среднее профессиональное образование, при этом уровень образования матерей в целом выше, чем уровень образования отцов. Так, среди матерей 42,24 % от общего количества имеют высшее образование, 36,96 % – среднее профессиональное, 6,83 % – начальное профессиональное; 9,63 % – общее среднее; 1,24 % – неполное среднее (процентное соотношение ответов абитуриентов, принявших участие в опросе, отражено в Приложении 4). При ответе на данный вопрос 2,8 % абитуриентов выбрали вариант «не знаю». Среди отцов высшее образование имеют 28,26 %; среднее профессиональное – 32,92 %; начальное профессиональное – 6,52 %; общее среднее – 9,94 %; неполное среднее – 2,8 %. 10,56 % респондентов выбрали вариант «не знаю». На наш взгляд, последний факт обусловлен социальными процессами в обществе, большим количеством неполных семей.

Вопрос 2 «**Какие профессии имеют Ваши родители?**» позволил определить, что в целом профессия родителей не оказывает существенного влияния на профессиональный выбор детей. Самой распространённой профессиональной группой среди матерей оказались педагогические работники, среди отцов – рабочие массовых профессий. Соотношение ответов абитуриентов на 2 вопрос представлено в таблице 1.

Таблица 1

Профессиональные группы родителей абитуриентов

Профессии родителей	% выбора ответов
Матери:	
- рабочие массовых профессий;	9,63 %
- рабочие высокой квалификаций;	3,11 %
- служащие;	9,63 %
- медицинские работники;	3,11 %
- педагоги, учителя, преподаватели;	20,19 %
- научные работники;	0,62 %
- торговые работники;	13,04 %
- военнослужащие, сотрудники полиции, ГИБДД;	0,93 %
- экономисты, бухгалтеры;	13,35 %
- работники сферы услуг, сервиса, обслуживания;	9,63 %
- работники сферы искусств;	4,35 %
- управляющие, менеджеры;	5,28 %
- юристы;	1,24 %
- другое;	8,07 %
- не знаю	1,86 %
Отцы:	
- рабочие массовых профессий;	17,39 %
- рабочие высокой квалификаций;	9,63 %
- служащие;	5,9 %
- медицинские работники;	0,62 %
- педагоги, учителя, преподаватели;	3,42 %
- научные работники;	1,55 %
- торговые работники;	1,86 %
- военнослужащие, сотрудники полиции, ГИБДД;	7,76 %
- экономисты, бухгалтеры;	0,93 %
- работники сферы услуг, сервиса, обслуживания;	8,07 %
- работники сферы искусств;	1,86 %
- управляющие, менеджеры;	4,04 %
- юристы;	0,93 %
- другое;	19,25 %
- не знаю	8,39 %

Около 80 % респондентов учились в профильных классах. Выбор профиля обучения соответствует индивидуальным склонностям и способностям учащихся и в достаточно большой степени определяет дальнейшее профессиональное образование. 44,1 % участников опроса учились в классах гуманитарного профиля; 13,35 % – в классах физико-математического профиля; 12,11 – социально-экономико-правового профиля. 9,73 % опрошенных абитуриентов обучались в классах художественного профиля, по 0,93 % – в классах медико-биологического и технико-технологического профиля и всего 0,62 % – в классах природо-биологического профиля. Соотношение полученных ответов абитуриентов на вопрос 3 анкеты представлено на рис. 1 (профили, по которым ответы составили менее 1 % от общего количества, не отражены).



Рис. 1. Соотношение ответов абитуриентов на 3 вопрос анкеты.

Такие результаты свидетельствуют не только о преимущественной ориентации абитуриентов на получение образования в гуманитарной, социальной сфере. Следует иметь в виду, что подавляющее большинство школ не предоставляет учащимся широкий выбор профильных классов и ограничивается двумя-тремя направлениями, поэтому нельзя считать полученные данные в полной мере объективными.

Ответ на 4 вопрос анкеты: **«Какие факторы оказали влияние на выбор Вами области будущей профессиональной деятельности?»** предполагал выбор одного или нескольких вариантов из предложенного перечня:

050 Будущая профессия, которую Вы уже окончательно выбрали для себя.

051 Желание продолжить обучение в конкретном профессиональном учебном заведении.

052 Профессии родителей.

053 Школьные предметы, которыми бы Вы хотели углубленно заниматься.

054 Художественная литература, кино- и видеофильмы, СМИ.

055 Собственный практический опыт профессиональных работ.

056 Примеры и опыт друзей, знакомых.

057 Совет родителей или других родственников.

058 Рекомендации учителя.

059 Дополнительное образование.

060 Пока ничего не повлияло, выбор не сделан.

Полученные результаты свидетельствуют о достаточно осмысленном, сознательном профессиональном выборе большинства абитуриентов. 46 % опрошенных выбрали вариант 050: их привлекает сама профессия, которой они собираются овладеть в период обучения, и, следовательно, по которой они планируют работать. Более 20 % абитуриентов уже имели опыт профессиональной деятельности и хотят обучаться именно по этим направлениям подготовки. 10,5 % получили представление о будущей профессии и обнаружили в себе способности к ней в рамках дополнительного образования. Абитуриенты, которые выбрали варианты 051, 052, 053, 054, 056, 057, 058, 060, демонстрируют незрелую позицию относительно своего профессионального самоопределения. Примечательно, что достаточно большое количество абитуриентов выбрали вариант 051 «Желание продолжить обучение в конкретном профессиональном учебном заведении» – 18,32 %. Это свидетельствует о положительном имидже и сильных позициях КемГУКИ на рынке образовательных услуг Кемеровской области и Сибирского федерального округа в целом. Процентное соотношение выбранных вариантов ответа на вопрос 4 анкеты представлено в таблице 2.

Таблица 2

Факторы, оказавшие влияние на выбор области профессиональной деятельности

№ варианта	Вариант ответа	% выбора ответа
050	Будущая профессия, которую Вы окончательно выбрали для себя.	45,96
051	Желание продолжить обучение в конкретном профессиональном учебном заведении.	18,32
052	Профессии родителей.	2,17
053	Школьные предметы, по которым хотелось бы углубленно заниматься	10,25
054	Художественная литература, кино- и видеофильмы, СМИ.	11,49
055	Собственный практический опыт профессиональных работ.	20,19
056	Примеры и опыт друзей, знакомых.	4,97
057	Совет родителей или других родственников.	4,97
058	Рекомендации учителя.	4,04
059	Дополнительное (внеклассное) образование.	10,56
060	Пока ничего не повлияло, выбор не сделан	2,8

О том, насколько полно абитуриенты представляют специфику будущей профессии и **по каким критериям выбирают специальность**, будущую должность, место работы, свидетельствуют их ответы на 5 вопрос анкеты. Согласно полученным данным, наиболее важным фактором данного выбора является соответствие характера работы особенностям личности (отмечено в 40,68 % анкет). Следующий по значимости фактор – возможность профессионального роста, успешной карьеры (вариант 065), его выбрали 30,12 % респондентов. 25 % опрошенных выбрали вариант 064 «Сообразность развитию задатков Вашей личности». 17,8 % отметили вариант 068 «Достойный уровень оплаты труда» (профессиональное самоопределение этой группы абитуриентов вызывает определённые сомнения). Менее значимыми оказались факторы, описанные в вариантах 066 «Востребованность на рынке труда» (13,66 %); 062 «Благоприятные усло-

вия работы (характеристика рабочего места, напряжённость рабочего графика») (13,35 %); 063 «Возможность постоянного повышения квалификации» (11,8 %); 067 «Достаточная престижность профессии» (7,45 %). Кроме того, 14 % абитуриентов выбрали вариант 069 «Ничего, просто нравится такая профессия».

Вопрос 6 анкеты ориентирован на выявление возможных путей повышения эффективности профориентационной работы среди школьников: **«Как Вы считаете, какие мероприятия необходимо осуществить в выпускных классах, группах для успешного профессионального самоопределения?»**.

Абитуриенты могли выбрать один или несколько вариантов ответов из предложенных. Основываясь на полученных результатах, можно сделать вывод, что система профориентационной работы (как в школах, так и в самом вузе) нуждается в оптимизации: вариант 081 «Ничего менять не надо» выбрали лишь 2,48 % опрошенных. Остальные варианты набрали приблизительно одинаковый процент выбора – от 11 % до 23 % (см. таблицу 3; варианты ответов размещены в порядке уменьшения процента выбора).

Таблица 3

Мероприятия, которые необходимо осуществить в выпускных классах для успешного профессионального самоопределения учащихся

№ варианта	Вариант ответа	% выбора ответа
074	Чаще проводить экскурсии на различных предприятиях	23,29
079	Учитывать устремления и склонности учащегося в уровне преподавания школьных предметов	22,98
076	В профильных классах больше уделять внимания вопросам выбора будущей профессии	22,05
071	Ввести в школах предмет типа «Твоя профессиональная карьера», «Технология профессионального успеха» и др.	19,25
080	Организовать психолого-педагогическое консультирование учащихся для поддержки их профессионального самоопределения	18,94

№ варианта	Вариант ответа	% выбора ответа
072	Увеличить возможность диагностирования и самодиагностирования профессионально важных качеств	17,7
070	Увеличить объём сведений о мире труда людей и профессиях	15,22
078	Приблизить содержание образования к практической деятельности людей	14,6
073	Увеличить объём сведений об особенностях обучения в различных учебных заведениях	11,8
075	Организовать технологические и профессиональные практики	11,18
077	Предоставить возможность профессиональных проб по основным школьным предметам	11,18
081	Ничего менять не надо	2,48

Абитуриенты в целом склонны оценивать своё студенческое и профессиональное будущее оптимистично и не критично. На вопрос 7 анкеты: **«Какие факторы могут помешать Вам осуществить Ваши профессиональные планы?»** около 42 % ответили: «Ничто не может помешать». Процент выбора других ответов был мал (от 5 % до 13 %). 12,73 % анкетированных отметили вариант 086 «Невысокая вероятность найти работу по специальности, резкие изменения рынка труда»; 11 % – вариант 089 «Материальное положение семьи» (подробнее см. в Таблице 4).

Таблица 4

Факторы, которые могут помешать в осуществлении профессиональных планов

№ варианта	Вариант ответа	% выбора ответа
082	Неправильный выбор места продолжения образования, профессии, специальности, профильного 11 класса	6,52
083	Трудности получения профессионального образования и освоения профессии	5,28

№ варианта	Вариант ответа	% выбора ответа
084	Неполнота знаний об особенностях выбранной профессии	7,76
085	Недостаточная подготовленность к профессиональному образованию	6,21
086	Невысокая вероятность найти работу по специальности, резкие изменения рынка труда	12,73
087	Проблемы со здоровьем	9,94
088	Семейные обстоятельства	9,32
089	Материальное положение семьи	11,18
090	Недостаточное знание своих качеств и способностей	6,52
091	Другое	6,21
093	Ничто не может получить	41,93

Включение в анкету вопроса 8: «**Какие сведения Вы хотели бы получить для уточнения своих профессиональных планов?**» было продиктовано необходимостью определения направлений и содержания работы по учебной и профессиональной адаптации будущих студентов. Полученные данные могут служить основой для разработки специальных программ, тренингов профессионального самоопределения. Для абитуриентов важным представляется проведение тестов для диагностирования своих профессионально важных качеств (отмечено в 21 % анкет); 17 % хотели бы получить информацию о возможностях и условиях получения профессионального образования за рубежом; 16,5 % – полную информацию о разных профессиях. Процентное соотношение ответов абитуриентов на 8 вопрос анкеты отражено в таблице 5.

Таблица 5

**Сведения, которые необходимы абитуриентам
для уточнения профессиональных планов**

№ варианта	Вариант ответа	% выбора ответа
093	Сведения о различных средних и высших профессиональных учебных заведениях, правилах приёма в них	14,29

№ варианта	Вариант ответа	% выбора ответа
094	Рассказы о разных профессиях	16,46
095	Тесты для диагностирования своих профессионально важных качеств	21,12
096	Требования на вступительных экзаменах в различных средних и высших профессиональных учебных заведениях	9,01
097	Перспективы изменения регионального рынка труда на ближайшие 10 лет	14,6
098	Возможности и условия получения профессионального образования за рубежом	17,08
099	Списки учебных пособий (книги, видеофильмы и др.) по профориентации и профессиональному самоопределению; условия их приобретения	15,22
100	Общение со сверстниками о выборе будущей профессии	9
101	Другое	5,9
102	Ничего не нужно	15,53

Таким образом, проведённое исследование позволяет констатировать:

- наличие информационных запросов у абитуриентов относительно особенностей профессионального образования и профессиональной деятельности по выбранным специальностям;
- осознанный выбор места обучения и будущей профессии у большинства опрошенных;
- недостаточную эффективность системы профориентационной работы в школе.

Полученные в ходе опроса данные могут служить основанием для корректировки работы по профориентации школьников и базой для разработки программ и тренингов, направленных на повышение учебной мотивации будущих студентов, их успешное профессиональное самоопределение и адаптацию в стенах вуза.

Е. В. Веселовская,
к.ф.н., старший научный сотрудник
НИИ ПК КемГУКИ

Результаты исследования удовлетворённости студентов КемГУКИ качеством оказываемых библиотекой услуг

В рамках изучения удовлетворённости качеством оказываемых вузом услуг в соответствии с требованиями системы менеджмента качества нами было проведено исследование удовлетворённости студентов КемГУКИ качеством услуг, оказываемых библиотекой вуза. Основным методом сбора данных – анкетирование. Кроме того, в процессе выполнения исследования применялись методы анализа, статистические методы, метод моделирования.

Результаты исследования представлены в виде текста справки, таблиц ответов студентов, диаграмм.

Анкета (см. Приложение 5), разработанная доктором философских наук, директором НИИ ПК КемГУКИ А.А. Гуком, включала ряд вопросов, которые позволяют определить не только оценку качества библиотечных услуг и условий работы в библиотеке, но и читательские интересы студентов, их отношение к поиску информации.

В исследовании приняли участие студенты 2-4 курсов всех институтов КемГУКИ: СГИ – 33 чел., ИСКТ – 92 чел., ИИБТ – 41 чел., ИВИ – 50 чел., ИХ – 38 чел., ИМ – 50 чел., ИТ – 44 чел.; всего 348 человек. Женщин среди респондентов оказалось приблизительно втрое больше, чем мужчин (см. варианты ответов 133-134 в сводной таблице ответов, Приложение 6).

8 человек (2,3 %) из опрашиваемых студентов заявили, что услугами библиотеки вуза не пользуются вообще. 22,53 % опрошенных пользуются услугами библиотеки 1 год (полгода); 23,54 % – два года; 24,3 % – три года; 22,39 % – четыре года и 1,43 % – пять лет. При этом у трети респондентов читательский стаж значительно меньше времени обучения в вузе, следовательно, многие студенты 1–2 курса решают свои образовательные задачи, не прибегая к услугам библиотеки КемГУКИ.

На 4 вопрос анкеты: **«Как часто Вы посещаете библиотеку?»** предлагались 5 вариантов ответов:

- 014. практически каждый день; 015. несколько раз в неделю;
- 016. раз в неделю; 017. несколько раз в месяц; 018. реже.

Были получены следующие результаты. Вариант 014 не выбрал ни один респондент из анкетироваемых студентов СГИ, ИВИ, ИХ. Среди студентов ИСКТ, ИТ, ИИБТ процент выбора – от 1,1 % до 3,4 %. Среди опрошенных студентов Института музыки 11 % выбрали данный вариант ответа. В целом по университету показатель выбора варианта 014 – **2,4 %**.

Вариант 015 («несколько раз в неделю») не выбрал никто из студентов ИВИ и ИИБТ, достаточно мало – из студентов ИХ, СГИ, ИСКТ, ИТ (от 1,9 % до 8,9 %). Среди опрошенных студентов Института музыки показатель выбора данного варианта составил **36,8 %**. Это свидетельствует об особой важности библиотечных услуг, осознаваемой студентами этого института. В целом по университету несколько раз в неделю библиотеку посещают **8,19 %** опрошенных.

Вариант 016 («раз в неделю») тоже не был популярен у респондентов – средний показатель выбора данного варианта по вузу **-5,37 %**.

Подавляющее большинство анкетироваемых студентов **пользуются услугами библиотеки несколько раз в месяц (38,34 %) или реже (41,67 %)**. Наиболее активными читателями оказались студенты Института музыки, наименее востребованы услуги библиотеки у студентов Института визуальных искусств и Института хореографии (см. ответы 014-017 в таблице Приложения 6).

37,11 % анкетироваемых студентов в основном пользуются фондами библиотеки 1 корпуса; 56,93 % – фондами библиотеки 2 корпуса; всего 5,73 % студентов, принимавших участие в опросе, предпочитают пользоваться услугами библиотеки 3 корпуса.

Вопрос 5: *«Какими способами Вы получаете в библиотеке информацию?»* предполагал выбор одного из 4-х вариантов: 019. ищу в карточном каталоге; 020. ищу в электронном каталоге; 021. помогает библиотекарь; 022. ищу на сайте библиотеки. Согласно результатам опроса, подавляющее большинство студентов (75 %) предпочитают обращаться за помощью к сотрудникам библиотеки. Почти одинаковый процент выбора вариантов 019 и 022 – 13,6 % и 13,7 %. Более активно привлекают электронные средства поиска студенты ИИБТ (27,5 %; 22,5 % выбора соответственно), что может быть объяснено направлением подготовки и более развитыми компетенциями в области поиска информации. Наименее популярный способ поиска нужного источника – по карточному каталогу (его практикуют всего 5,73 % респондентов).

Вопросы 6 и 11 направлены на выявление информационных запросов студентов. «6. **Чаще всего в библиотеке Вам нужно:** 023. найти

конкретный документ; 024. документы по определённой теме; 025. новая литература; 026. фактографическая информация по существу вопроса; 027 другое (указать, что)». Наиболее значимым оказался вариант 024 – его выбрали 43 % респондентов. На втором месте – вариант 023 (39,7 %). Фактографическая информация по существу вопроса интересует 14 % опрошенных, новая литература – 10 %. Вариант 027 выбрали 3 % опрошенных. Ряд студентов посещает библиотеку не с целью поиска необходимых источников, а чтобы воспользоваться услугами копирования и распечатки текста. Некоторые респонденты указали, что их в библиотеке привлекает возможность проведения досуга за чтением новых журналов развлекательного характера.

Вопрос 11 «*Какие источники информации в библиотеке для Вас наиболее важны?*» имел следующие варианты ответа: 099. выставки новых поступлений; 100. тематические выставки; 101. карточные каталоги библиотеки; 102. электронные базы данных; 103. ресурсы сети Интернет. По результатам опроса, около половины респондентов посещают библиотеку не для того, чтобы воспользоваться ресурсами самой библиотеки, а чтобы получить возможность выхода в Интернет (среди студентов ИИБТ этот вариант ответа выбрали **73,5 %**). На втором месте по популярности – вариант 102: электронные базы данных библиотеки востребованы у **38,9 %** опрошенных. Выставки новых поступлений интересны 19,1 % анкетирруемых; с карточными каталогами работают 14 % опрошенных, и только 12 % заинтересованы в тематических выставках. Ответы студентов разных институтов могут значительно расходиться (см. таблицу 1).

Таблица 1

**Соотношение вариантов ответов, данных студентами
разных институтов КемГУКИ на вопрос: «Какие источники
информации для Вас наиболее важны?»**

№ ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИХ (%)	ИМ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
099	6,1	15,5	14,2	23,3	22,6	23,4	28,5	19,09
100	6,1	8,4	15,9	17,2	12,6	11	14,9	12,3
101	9,1	8,9	8	16,8	17	17,1	21,1	14,0
102	54,5	35,3	53,9	29,6	33	35,1	30,9	38,9
103	42,4	59,9	73,5	59,7	31,5	33,5	43,2	49,1

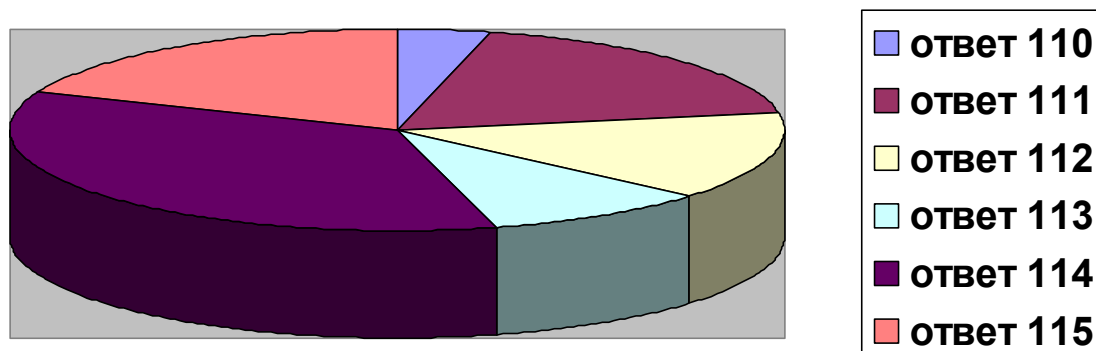
Ориентируясь на огромный интерес студентов к электронным источникам информации, составители анкеты ввели в неё 15 вопрос: **«Предпочли бы Вы отказаться от печатных документов, если бы у Вас был доступ к их электронным версиям?»**. В большей степени готовы это сделать студенты ИСКТ и ИВИ: ответ «Да» выбрали 39,6 % и 42,5 % соответственно (средний показатель по вузу – 28,4 %). Студенты других институтов чаще выбирали ответ «Нет» (средний показатель по вузу – 42,67 %). Большое количество опрошенных затруднились с ответом (22,4 %). Таким образом, можно сделать вывод, что для большинства студентов электронные источники привлекательны в плане удобства *поиска* информации, и в меньшей степени – в плане удобства её *использования*.

Вопросы 12–14 связаны с таким важным инструментом работы библиотеки, как её сайт. В настоящее время сайт библиотеки КемГУКИ не функционирует, тем не менее, представляется необходимым оценить отношение студентов к данному источнику информации и его востребованность.

На вопрос 12 **«Как часто Вы посещаете сайт библиотеки?»** предлагались несколько вариантов ответа: 104. практически каждый день; 105. несколько раз в неделю; 106. раз в неделю; 107. несколько раз в месяц; 108. несколько раз в год; 109. не посещал (а) ни разу. К сожалению, **40,27 %** опрошенных студентов ни разу не посещали сайт библиотеки (среди студентов ИВИ таких – **72,6 %**). Несколько раз в год посещают сайт 21,84 % респондентов, несколько раз в месяц – 20,83 %. Вариант «раз в неделю» (106) выбрали 5,49 %, «несколько раз в неделю» – 4,13 %, «почти каждый день» – 2,5 %. Судя по ответам, наиболее востребован сайт библиотеки у студентов СГИ, наименее – у студентов ИВИ (см. таблицу ответов в Приложении 14). При ответах на последний вопрос анкеты («Сформулируйте свои предложения по улучшению работы библиотеки») многие студенты выразили просьбу наладить работу сайта (см. ниже), подтвердив тем самым необходимость функционирования данного инструмента работы библиотеки.

Вопрос 13: **«Какие из перечисленных разделов сайта Вы чаще просматриваете?»**. Как и следовало ожидать, наиболее интересен студентам электронный каталог библиотеки (этот вариант ответа отмечен в 32,23 % анкет). Далее (по степени убывания значимости): новости сайта

(17,3 %); ресурсы библиотеки (16,6 %); новые поступления (13 %); информация о выставках, мероприятиях (8,69 %); раздел о библиотеке (история, персонал) – 3,6 %. Соотношение полученных ответов на этот вопрос представим в виде диаграммы:



*Рис. 1. Соотношение полученных ответов на вопрос:
«Какие из разделов сайта Вы наиболее часто просматриваете?»*

При ответе на вопрос 14. **«Удовлетворены ли Вы содержанием сайта?»** большинство студентов выразили свою удовлетворённость: полностью или частично содержанием сайта довольны 36 % опрошенных (варианты ответов 116, 117). Недовольны (полностью или частично) – 4,5 %. 24,67 % респондентов выбрали вариант «Затрудняюсь ответить». Многие студенты не выбрали ни один вариант ответа, поскольку вообще не знакомы с содержанием сайта.

При ответе на 16 вопрос: **«Всегда ли Вам удаётся найти в библиотеке нужную информацию?»** мнения респондентов разделились. 56,81 % опрошенных выбрали вариант 125: «Иногда удаётся, иногда нет». Вариант 124 «практически всегда» выбрали 23,24 %, а вариант 126 «чаще не удаётся» – 14,76 %. Ответы студентов разных институтов на этот вопрос существенно расходятся, что свидетельствует о разной степени обеспеченности их необходимой литературой (см. таблицу 2). Наиболее остро нехватку литературы ощущают студенты ИИБТ и ИТ.

Таблица 2

**Соотношение вариантов ответов, данных студентами
разных институтов КемГУКИ на вопрос: «Всегда ли Вам
удастся найти в библиотеке нужную информацию?»**

№ ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИХ (%)	ИМ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
124	30,3	20,3	21,4	19	34,4	27,3	10	23,24
125	54,5	63,3	44,3	53,2	48,5	69,7	64,2	56,81
126	6,1	10,8	32,5	19,2	10,4	0	24,3	14,76

Оценка обслуживания и условий работы библиотек проводилась дифференцированно, поскольку можно предположить, что показатели качества работы у библиотек разных корпусов могут различаться. Ответы студентов на вопросы 7–10 обобщены в соответствии с тем, в библиотеке какого корпуса они обслуживаются (см. Приложение 7). Материалом для оценки качества обслуживания в библиотеке 1 корпуса послужили анкеты студентов 3, 4 курсов Института театра, 2, 3 курсов Института музыки, 2–4 курсов Института хореографии; материалом для оценки качества обслуживания в библиотеке 2 корпуса – анкеты студентов 2 курса Института театра, 2–4 курсов ИСКТ и ИИБТ, 4 курса ИВИ. Среди опрошенных студентов библиотекой 3 корпуса предпочитают пользоваться всего 11 человек, обучающихся в ИВИ, ИМ, ИСКТ, их ответы были полностью учтены. Студенты других курсов и институтов отметили, что пользуются библиотеками и 1 и 2 корпуса.

Вопрос 7: «Удовлетворены ли Вы условиями работы библиотеки?» предполагал выбор одного из пяти вариантов ответов: 029. вполне удовлетворён; 030. пожалуй, удовлетворён; 031. трудно сказать; 032. пожалуй, не удовлетворён; 033. совершенно не удовлетворён. Согласно результатам анкетирования, в целом по университету вполне удовлетворены условиями работы библиотеки 43,8 % респондентов, частично удовлетворены – 22,51 %. Затруднились с ответом 19,71 %, и около 12 % студентов выразили неудовлетворённость условиями работы библиотеки. Условия работы в библиотеке 2 корпуса были оценены несколько хуже, чем в библиотеках 1 и 3 корпусов (см. таблицу 3).

Таблица 3

**Оценка удовлетворённости условиями работы
в библиотеках 1, 2, 3 корпусов**

Вариант ответа	Условия работы библиотеки 1 корпуса	Условия работы библиотеки 2 корпуса	Условия работы библиотеки 3 корпуса
«Вполне удовлетворён»	58,74 %	34,2 %	54,5 %
«Пожалуй, удовлетворён»	26,34 %	14,37 %	36,4 %
«Трудно сказать»	6,48 %	29,2 %	18,2 %
«Пожалуй, не удовлетворён»	6,48 %	11,77 %	0 %
«Совершенно не удовлетворён»	0 %	7,7 %	9,1 %

Следующий вопрос анкеты (8) направлен на выявление удовлетворённости **услугами библиотеки**. 43,41 % всех опрошенных заявили, что вполне удовлетворены оказываемыми услугами; 26,24 % – что в целом удовлетворены; 18,71 % выбрали вариант «затрудняюсь ответить»; 10,8 % скорее не удовлетворены услугами библиотеки. По этому показателю оценка библиотеки 3 корпуса оказалась выше, чем оценка библиотеки 1 и 2 корпусов (см. таблицу 4).

Таблица 4

Оценка удовлетворённости услугами библиотек 1, 2, 3 корпусов

Вариант ответа	Услуги библиотеки 1 корпуса	Услуги библиотеки 2 корпуса	Услуги библиотеки 3 корпуса
034. «Вполне удовлетворён»	40,58 %	35,7 %	63,6 %
035. «Пожалуй, удовлетворён»	28,12 %	18,98 %	27,3 %
036. «Трудно сказать»	10,76 %	21,7 %	18,2 %
037. «Пожалуй, не удовлетворён»	7,52 %	19,52 %	9,1 %
038. «Совершенно не удовлетворён»	0 %	0,87 %	0 %

В целом же можно констатировать достаточно высокую степень удовлетворённости студентов как условиями работы, так и услугами библиотеки.

При ответе на 9 вопрос анкеты предлагалось оценить по пятибалльной шкале следующие параметры: справочный аппарат, доброжелательность сотрудников, наличие специальной и компьютерной техники, режим работы. Ответы студентов отражены в таблицах Приложения 2 и Приложения 3 (см. варианты 039-058). В целях наглядности нами был вычислен средний балл, выставленный респондентами по перечисленным параметрам.

Удовлетворённость справочным аппаратом библиотеки 1 корпуса составила 3,175 балла; 2 корпуса – 3,04 балла; 3 корпуса – 3,2 балла.

Доброжелательность сотрудников библиотеки 1 корпуса была оценена в 3,67 балла, 2 корпуса – 4,31, 3 корпуса – 4,5 баллов.

Оценка параметра **«наличие специальной и компьютерной техники»** применительно к библиотеке 1 корпуса составила 2,63 балла; 2 корпуса – 3 балла; 3 корпуса – 3,25 балла.

Режим работы библиотек студенты оценили на **3,23** балла.

Вопрос 10 был направлен на выявление недостатков в работе библиотек. Предлагалось оценить по пятибалльной шкале степень выраженности следующих параметров: непрофессионализм сотрудников, недоброжелательное отношение персонала, плохое отражение фондов в каталогах, неудобное расписание работы, неудовлетворительные условия для работы, отсутствие информации об услугах, проблемы с копированием, отсутствие нужной литературы. Здесь высокие баллы сигнализируют о наличии того или иного недостатка, низкие показатели – о его слабой выраженности. Числовые показатели по каждому параметру (в сопоставлении данных по библиотекам 1, 2, 3 корпусов) представлены в таблице 5.

Таблица 5

Оценка недостатков в работе библиотек 1, 2, 3 корпусов (в баллах)

Параметр	Библиотека 1 корпуса	Библиотека 2 корпуса	Библиотека 3 корпуса
Непрофессионализм сотрудников	1,36	2,5	1,9
Недоброжелательное отношение персонала	1,45	2,59	2

Параметр	Библиотека 1 корпуса	Библиотека 2 корпуса	Библиотека 3 корпуса
Плохое отражение фондов в каталогах	1,88	2,5	2,25
Неудобное расписание работы	2,36	2,68	2,09
Неудовлетворительные условия для работы	1,84	2,38	1,83
Отсутствие информации об услугах	2,32	2,61	2,08
Проблемы с копированием	1,86	2,5	3
Отсутствие нужной литературы	2,6	2,87	2,54

Как видно из таблицы, наиболее важной проблемой для респондентов является нехватка литературы. Остро стоит проблема с копированием в библиотеке 3 корпуса. В целом почти по всем показателям студенты более критично оценили работу библиотеки 2 корпуса.

Представляют несомненный интерес ответы студентов на последний вопрос анкеты: **«Сформулируйте, пожалуйста, свои предложения по улучшению работы библиотеки»**. Было получено 93 ответа. Часть студентов выразили удовлетворённость существующей системой работы и пожелали *«продолжать в том же духе»* (*«Всё хорошо»*; *«Меня всё устраивает»*; *«Работает отлично, спасибо»*; *«Удачи работникам!»* и т. д.) Всего таких ответов 20 (21,5 % от ответивших; 5,7 % от общего количества студентов, принимавших участие в опросе). Порекомендовали пополнить библиотечный фонд новыми источниками 25 человек (27 % от общего количества ответивших): *«Закупать новые книги и журналы»*; *«Пополнить фонд о дизайне»*; *«Увеличение количества экземпляров, а также качества учебных изданий»*; *«Пополнение базы профильной литературой»* и т. п.

Судя по ответам студентов, принимавших участие в опросе, одна из острых проблем обслуживания в библиотеке – недостаточная доброжелательность персонала. 12 респондентов отметили это в своих анкетах. 5 студентов упрекнули сотрудников в недостаточно хорошем знании фондов библиотеки (*«Пожелала бы сотрудникам лучше знать фонды книг»*; *«Сотрудники должны знать, что у них есть в наличии»*; *«Хотелось бы от библиотекаря больше знаний, и профессионализма в своей области, и доброжелательности»* и т. п.).

Низкий уровень материальной обеспеченности наших студентов послужил причиной их следующих предложений:

1) Ввести «День прощения», когда можно вернуть книги без уплаты штрафа (*«Верните тот день, когда долги прощают!!! Я должен 700 руб., у меня нет таких денег!»*; *«Надоели штрафы за просроченные книги, ведь они в целости и сохранности. НЕТ ШТРАФАМ!!!»*; *«Верните тот день, когда можно было вернуть книги без долгов!»* и т. п. (стиль сохранён)). Всего было получено 7 таких рекомендаций (7,5 % от общего количества ответивших на этот вопрос).

2) Снизить цены на копировальные услуги и распечатку текста (4 ответа).

3) Списанную литературу передавать студентам: *«Дарить книги студентам, устраивать выставки устаревших книг, а не выбрасывать их»*.

Часть рекомендаций касается проблемы повышения доступности библиотечных услуг. Некоторые студенты хотели бы увеличить время работы библиотеки: *«Изменить график работы (раньше начинать, дольше работать)»*; *«Чтобы позже закрывалась»* и т. п. В анкетах 13 респондентов содержатся просьбы наладить работу сайта, расширить электронную базу библиотеки, повысить доступность компьютерных услуг: *«Электронные ресурсы должны постоянно обновляться»*; *«Возникают большие очереди с услугами интернета»*; *«Улучшить работу электронной библиотеки, а то возникают проблемы со входом в неё через компьютер»*; *«Заменить компьютеры, сейчас стоят очень слабые»*; *«Книги и журналы перевести в электронный вариант (новые в особенности)»* и т. п. Поступило интересное предложение: *«Переход на электронный способ контроля за тем, у кого на руках книги»*. Студенты хотели бы иметь возможность брать домой больше литературы и на более продолжительный срок: *«Книги нужно давать минимум на 10 дней»*; *«Нужно... чтоб домой давали больше читать источников»*. Некоторых респондентов не удовлетворяет малая площадь читальных залов (отмечено в 3-х анкетах).

Кроме перечисленного, были даны единичные рекомендации следующего характера: *«Внедрить цветную печать»*; *«Соответствие информации о фонде в каталогах»*; *«Проведение тематических мероприятий»*; *«Повысить зарплату персоналу, чтобы сам персонал был доброжелательнее»*; *«Предлагаю, чтобы сотрудник библиотеки перестал подкладывать мне карточки книг, которые я не брала»*; и даже: *«Верните женщину, которая работала в музыкальной библиотеке!!»*.

Интересно, что студенты разных институтов озабочены разными проблемами, связанными с работой библиотеки. Так, студенты Института театра чаще студентов всех остальных институтов заявляют о необходимости отмены штрафов за несвоевременный возврат книг; студенты Института визуальных искусств и Института музыки в большей степени озабочены нехваткой профильной литературы; в анкетах студентов Института социально-культурных технологий острее звучит недовольство качеством обслуживания, а студентов Института хореографии в основном всё в работе библиотеки устраивает.

Несмотря на то, что многие студенты довольно редко обращаются к услугам библиотеки вуза и отмечают некоторые недостатки в её работе, в целом степень удовлетворённости услугами библиотеки высока. Роль библиотеки в обеспечении условий успешного осуществления образовательно-воспитательного процесса очень значима, и это подтверждают ответы студентов вуза на 16 вопрос анкеты: **«Как Вы оцениваете роль библиотеки в целом как источника информации?»**. 33,53 % респондентов выбрали вариант «очень важна», и 41,23 % – «важна». 13,24 % опрошенных затруднились ответить. Только 8,5 % считают, что роль библиотеки как источника информации несущественна.

Результаты проведённого исследования не только определяют актуальный уровень удовлетворённости студентов качеством оказываемых библиотекой услуг, но и дают ориентиры для совершенствования работы библиотеки. Выражаем благодарность администрации и преподавателям институтов КемГУКИ, оказавших помощь в проведении анкетирования.

Веселовская Е. В.

*к.ф.н., старший научный сотрудник
НИИ ПК КемГУКИ*

Отношение студентов КемГУКИ к здоровому образу жизни

В апреле-мае 2013 г. в вузе проводилось исследование, направленное на выявление отношения студентов к здоровому образу жизни и их оценки здоровьесберегающей среды КемГУКИ.

В качестве основного инструмента исследования использовалась анкета (см. Приложение 8), включающая в себя 32 вопроса, касающихся различных аспектов здорового образа жизни. Помимо анкетирования, в процессе исследования применялись методы анализа, сравнения, моде-

лирование, статистические методы. Результаты представлены в виде текста справки, таблиц ответов студентов, диаграмм.

Всего в исследовании приняли участие 354 человека – студентов 2–4 курсов всех институтов КемГУКИ, а именно: ИВИ – 54 человека, ИИБТ – 41, ИМ – 50, ИСКТ – 94, ИТ – 44, ИХ – 38, СГИ – 33. Среди них около 75 % составили девушки и 25 % – мужчины. Сводная таблица ответов студентов КемГУКИ на вопросы анкеты содержится в Приложении 9.

Первый блок вопросов анкеты (3–8 вопросы) касается выявления удовлетворённости студентов качеством своей жизни и характеризует такой важный компонент здорового образа жизни, как психологическое здоровье. На вопрос 3 анкеты: **«Считаете ли Вы свою жизнь насыщенной и интересной?»** 46,1 % респондентов ответили «Да», ещё 40 % – «Скорее да, чем нет». Отрицательный ответ дали всего 3,1 %, ответ «Скорее нет, чем да» – 7,7 %; а 1,4 % опрошенных студентов считают свою жизнь слишком насыщенной. Процентное соотношение ответов у студентов разных курсов и институтов совпадает.

Вопрос 4 направлен на **выявление интересов студентов в свободное от учёбы время**. Согласно полученным данным, наиболее распространённый вид досуга у студентов КемГУКИ – просмотр кинофильмов и посещение театров (отмечено в анкетах 58,7 % респондентов), а также занятия музыкой или прослушивание музыкальных произведений (57,7 %). Далее (в порядке убывания): творчество (53,3 %); чтение (46,4 %); компьютерные игры и общение в социальных сетях (40,8 %); занятия спортом (34,6 %); увлечение техникой (7,2 %). Кроме того, некоторые из опрошенных написали свои варианты проведения досуга: работа (5 %); работа по дому (эти варианты сложно отнести к формам проведения досуга); общение с друзьями (2,3 %). В числе единичных ответов – хобби (вышивание, вязание, шитьё, рыбалка); туризм, путешествия; прогулки, танцы. Некоторые студенты предпочитают интеллектуальные занятия: изучение истории и иностранных языков; наука, журналистика, медицина, общественная жизнь.

На вопрос **«Удовлетворяет ли Вас психологический климат в Вашей группе, университете?»** 85,3 % анкетированных ответили утвердительно (удовлетворяет полностью – 46,6 %, частично – 38,7 %); 13,9 % респондентов полностью (5,4 %) или частично (8,5 %) психологическим климатом не удовлетворены. Этот фактор важен для выявления психологического здоровья студентов, поскольку **86,4 %** из них считают, что положительные эмоции **влияют на укрепление их здоровья** (вопрос 6).

Одно из важных составляющих психологического комфорта личности – удовлетворение от профессиональной деятельности, соответствие качеств и интересов личности выбранной специальности. На выявление удовлетворённости студентов своим профессиональным выбором направлен вопрос 7: **«Как Вы считаете, является ли выбранная Вами специальность Вашим призванием?»**. На этот вопрос утвердительно ответили **37,1 %** респондентов, отрицательно – **17,5 %**. Большое количество опрошенных выбрали вариант: «Пока не знаю» (**43,9 %**). Такое соотношение полученных ответов говорит о сложности профессионального самоопределения студентов. Если сопоставить ответы студентов разных институтов, можно выявить наиболее «тревожные» в этом смысле направления подготовки: менее всего убеждены в том, что выбранная специальность является их призванием, студенты ИИБТ (так ответили всего 9,4 %). Лучшие результаты показали студенты Института хореографии (60 %). Соотношение ответов студентов разных институтов на вопрос 7 отражено в таблице 1.

Таблица 1

**Соотношение ответов студентов разных институтов КемГУКИ
на вопрос: «Как Вы считаете, является ли выбранная
специальность Вашим призванием?»**

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИМ (%)	ИХ (%)	ИТ (%)	Средний показа- тель
«Да»	30,3	38,7	9,4	47,8	39	60	34,8	37,1
«Нет»	27,3	26,5	32	13,2	10,8	8,5	4,2	17,5
«Пока не знаю»	42,4	36,3	55,8	35,3	50,2	26,3	61,1	43,9

На 8 вопрос анкеты: **«Устраивают ли Вас отношения между преподавателями и студентами?»** 51,8 % опрошенных ответили «Да»; 43,4 % выбрали вариант: «В чём-то устраивают, в чём-то нет»; 4 % – «Нет». Согласно полученным данным, наиболее благополучно складываются отношения между преподавателями и студентами в Социально-гуманитарном институте: никто из студентов, принимавших участие в опросе, не дал отрицательного ответа на этот вопрос.

Следующий блок вопросов (9–11 вопросы) посвящён спорту. Согласно ответам респондентов на 9 вопрос (**«Насколько активно Вы занимаетесь физкультурой и спортом?»**), постоянно занимаются спортом 26,3 % студентов КемГУКИ; 54,3 % – от случая к случаю. 13,8 % опрошенных отметили, что спортом не занимаются. Остальные 5,6 % затруднились с выбором ответа. Наиболее активно занимаются спортом студенты Института хореографии. Достаточно большое количество опрошенных студентов этого института (26 %) на этот вопрос не ответили: многие из них считают занятия по своей специальности достойной альтернативой спорту, и с этим мнением трудно не согласиться. Соотношение ответов студентов разных институтов на вопрос 9 отражено в таблице 2.

Таблица 2

**Соотношение ответов студентов разных институтов КемГУКИ
на вопрос: «Насколько активно Вы занимаетесь спортом?»**

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИХ (%)	ИМ (%)	ИТ (%)	Средний показа- тель
«Постоянно»	21,2	17,5	27,1	25,8	55,2	24,9	12,3	26,3
«От случая к случаю»	63,6	58,8	48,7	46,1	15,2	68,8	78,9	54,3
«Не занимаюсь»	15,2	22,6	19,7	20,9	3,7	5,4	8,8	13,8

В среднем 57,6 % участников опроса считают, что в вузе **созданы необходимые условия для занятий спортом**, с ними не согласны 9,5 % респондентов, а 26,5 % отметили вариант «недостаточно». Около 7 % опрошенных затруднились с выбором ответа (вопрос 11).

Вопросы 12–19 направлены на выявление отношения студентов к полезным и вредным с точки зрения здорового образа жизни привычкам.

В качестве полезной привычки рассматривалось, в частности, **закаливание**. Согласно полученным ответам, 21,3 % студентов КемГУКИ уделяют должное внимание закаливанию организма, 66 % не занимаются закаливанием, остальные не считают нужным это делать.

Всего 15,6 % анкетированных студентов злоупотребляют **курением**, ещё 5,5 % курят изредка. **74,2 %** отметили, что **не курят**. Наиболее распространена эта привычка среди студентов ИСКТ: 29,5 % из них признались,

что курят постоянно. Среди причин курения отмечены следующие: «курение помогает расслабиться» (6,9 % от общего количества опрошенных, 40 % от количества курильщиков); «чтобы соответствовать компании» – (1 % от общего количества опрошенных, 6 % от количества курильщиков). Кроме того, получены ответы: «сам не знаю», «психологическая привычка», «физическая привычка». При этом 90,8 % всех опрошенных студентов указали, что достаточно информированы о том, как курение влияет на организм.

Студенты КемГУКИ в целом не склонны и к *употреблению спиртных напитков* (включая пиво и другие слабоалкогольные напитки). 28,2 % респондентов отметили, что не употребляют алкоголь вообще; 42 % – употребляют редко, несколько раз в год; 22 % – несколько раз в месяц, и только 2,5 % – несколько раз в неделю.

Согласно опросу, **91,8 %** респондентов никогда не употребляли какие-либо препараты или *химические вещества одурманивающего действия*. 3,7 % опрошенных признались в употреблении, остальные 4,5 % затруднились с ответом (вопрос 16). Следующий вопрос анкеты звучал так: «Как Вы считаете, опасность для здоровья данных веществ реальна или преувеличена врачами, СМИ?». 86,4 % опрошенных студентов ответили: «Реальна», а 9,1 % – «преувеличена» (среди студентов ИИБТ – 15,9 %).

На вопрос: «**В какой степени Вы информированы о проблеме наркомании?**» 75,4 % ответили: «В полной мере»; 15,7 % – «В некоторой степени». Вариант «Мне это не интересно» выбрали 2,3 % опрошенных. Несколько выделяются в процентном соотношении ответы студентов ИИБТ, среди которых в полной мере информированы о проблеме наркомании лишь 49,5 %, а 38,1 – «в некоторой степени». Вероятно, есть необходимость провести со студентами данного института мероприятие, направленное на просвещение их в этом вопросе.

Вопрос 19 направлен на выявление распространённости такого явления, как наркомания: «**Сталкивались ли Вы с проблемой употребления наркотиков?**». Предлагались следующие варианты ответов: 059) да, пробовал сам; 060) да, в моём кругу общения есть наркоманы; 061) да, в семье друзей или родственников; 062) никогда не сталкивался. **76 %** отметили, что никогда с такой проблемой не сталкивались. 6,9 % анкетированных имеют представление о проблеме потому, что в семьях их друзей и родствен-

ников есть наркоманы, 10,1 % общаются с лицами, употребляющими наркотические вещества. 1,8 % признались, что сами эти вещества употребляли.

Ответы студентов на 20-й вопрос позволяют судить об их информированности относительно *способов заражения ВИЧ-инфекцией*. Предлагалось отметить один или несколько из предложенных вариантов: 063) при бытовых повседневных контактах; 064) при сексуальных контактах; 065) при обмене шприцами, иглами, которые использовали ВИЧ-инфицированные; 066) от ВИЧ-инфицированной матери. Вариант 063 выбрали 9,3 % анкетированных студентов (официальная медицина считает это мнение ошибочным); вариант 064 – 82,9 % опрошенных (это справедливо, если контакт был незащищённым); вариант 065 – только 69,2 %; вариант 066 – 42,9 %. Таким образом, не у всех студентов КемГУКИ сформировано правильное представление о способах заражения ВИЧ и об опасностях, которые это сопровождают.

При этом при ответе на 21 вопрос (*«Насколько Вы информированы о заболеваниях, передаваемых половым путём?»*), 78,8 % выбрали вариант 067 («достаточно»); 9,5 % ответили: «Не достаточно, нужна дополнительная информация», а 4,6 % респондентов – «Меня это не интересует». На наш взгляд, просветительская работа в этом направлении всё же необходима.

Следующий блок вопросов ориентирован на выявление отношения студентов к такому компоненту здорового образа жизни, как сексуальные отношения. Отвечая на вопрос 22, студенты должны были высказать своё мнение относительно того, с *какого возраста можно начинать половую жизнь*. Большинство опрошенных считает, что с 18 лет (так ответили 50,9 %). 24,8 % респондентов считают, что уже с 16-и; 3,8 % указали ещё более ранний возраст. 14,2 % студентов, принявших участие в опросе, выбрали вариант «Другое»: среди указанных ими ответов: «20 лет», «21 год», «25 лет», «27 лет», «когда организм полностью сформируется», «после свадьбы», «в браке». В целом можно констатировать достаточно серьёзное отношение студентов КемГУКИ к данной сфере отношений.

На вопрос 23: *«Насколько Вы осведомлены о средствах и способах безопасного секса?»* подавляющее большинство респондентов (84,9 %) ответили: «Моих знаний мне вполне достаточно». Вариант 076 («Знаю

мало») в целом по вузу выбрали всего 4,5 %, однако среди ответов студентов ИСКТ этот показатель довольно высок – 12,8 %.

24 вопрос анкеты был направлен на выявление *отношения студентов к проблеме проституции*. Большое количество респондентов указали, что об этой проблеме они не задумываются (38,1 %), 26 % – что с ней нужно бороться; 19,9 % – что это явление они осуждают; 7,4 % выступают за легализацию проституции (среди выбравших этот вариант преобладают мужчины); 6,1 % считают, что эта работа не хуже, чем любая другая (среди студентов ИИБТ так ответили 11,2 %), а 1,1 % – что это неплохой способ получить деньги за собственное удовольствие.

Следующий блок вопросов посвящён выявлению отношения студентов к рациональному питанию и определению их оценки организации питания в вузе.

Согласно полученным данным, 86,4 % студентов, принимавших участие в опросе, считают *рациональное питание* важной составной частью здорового образа жизни. С ними не согласны всего 2,7 %, остальные студенты затруднились с ответом. Однако чёткого представления о том, что такое «рациональное питание», у многих студентов нет. 47,5 % респондентов считают, что это соблюдение режима питания (вопрос 26, вариант 090); 40,4 % понимают под рациональным питанием равновесие между энергией, поступающей с пищей, и энергией, расходуемой человеком; 26,2 % указали вариант «Удовлетворение потребностей организма в определённом количестве и соотношении питательных веществ». На самом деле рациональное питание предполагает соблюдение всех трёх указанных принципов, из которых последний является самым важным.

Ответы, полученные от студентов на 27 вопрос, позволяют заключить, что 61,9 % из них не придерживаются какой-либо *диеты*. 19,8 % респондентов отказываются от высококалорийных продуктов. 4,6 % придерживаются диет, соблюдение которых обусловлено заболеваниями, или лечебного голодания. 4,3 % следуют принципам раздельного питания; 3,8 % – вегетарианцы. В отдельных анкетах указаны варианты: «Не ем после 18-00»; «студенческая диета (не ем, потому что нет денег)».

86,2 % опрошенных питаются в **столовой КемГУКИ**, при этом полностью удовлетворены организацией питания в университете только 45,9 %. 35,6 % удовлетворены не совсем, и 16,2 % выбрали вариант «не удовлетворен».

Представляют большой интерес ответы студентов на вопрос 30: **«Что бы Вы хотели изменить в организации питания в вузе?»**. Самый распространённый ответ – 105 (*«Ассортимент продуктов»*), его отметили 40,1 % опрошенных. На втором месте – вариант *«Обслуживание»*, им недовольны 24,3 %. Далее (в порядке убывания): *технология приготовления блюд* (отмечено в 19,5 % анкет); *меню* (16,3 %); *график работы* (11,4 %). Многие студенты предложили свои варианты в строке «другое». Самый распространённый вариант – *«снизить цены»* (его предложили 11 % от общего количества опрошенных). Кроме того, студентов не устраивает малый размер столовой (отмечено в 4 % анкет); график работы, непродуманность которого является причиной очередей. В числе единичных ответов на вопрос «Что бы Вы хотели изменить в организации питания в вузе?» следующие: *«продукты приготовления»*; *«разнообразить питание»*; *«посуду мыть чаще»*; *«нужно вегетарианское меню»*; *«улучшить качество»*; *«мало еды кладут»*, *«моют одноразовые стаканчики из мусорного ведра»*; *«печатать меню (а не писать от руки)»*; *«продавать фрукты»*, *«чистота»*; *«привоз свежих продуктов! имеют место отравления»*; *«кассира»* (3 ответа); *«поваров»*.

Сопоставление ответов, данных студентами разных институтов, наглядно свидетельствует, что в столовой 1 корпуса обозначенные проблемы проявляются в большей степени, чем в столовой 2 корпуса (см. таблицу 3).

Таблица 3

**Соотношение ответов студентов разных институтов на вопрос:
«Что бы Вы хотели изменить в организации питания в вузе?»**

Вариант ответа	СГИ (%)	ИСКТ (%)	ИИБТ (%)	ИВИ (%)	ИХ (%)	ИМ (%)	ИТ (%)	Средний показатель
Ежедневное меню	12,1	25,7	13,1	12,9	17,4	22,7	10	16,3
График питания	12,1	5,9	14,3	1,8	12,2	13,2	20,6	11,4
Технологию приготовления блюд	12,1	12,6	16,8	22,3	15,9	24	33	19,5
Ассортимент продуктов	39,4	40,3	28,3	53,6	31,5	39,4	48,5	40,1
Обслуживание	18,2	20,9	18,7	13	34,8	34,2	30,3	24,3

Считаем необходимым ознакомить с мнением студентов сотрудников столовой и представителей студенческого профкома для выработки решения по устранению выявленных недостатков.

Ответы на 31 вопрос анкеты позволяют определить, какие *составляющие здорового образа жизни* наиболее важны для студентов КемГУКИ. Предлагалось отметить из предлагаемого перечня три наиболее важных компонента ЗОЖ. Самым важным компонентом оказался вариант «отказ от вредных привычек» (его отметили 71,4 % респондентов). Далее в порядке убывания:

- личная гигиена (51,1 %);
- занятия физкультурой и спортом (47,3 %);
- рациональное питание (47,2 %);
- положительные эмоции (41 %);
- оптимальный двигательный режим (25,2 %);
- навыки безопасного поведения (5,5 %);
- приём БАД, витаминов (4,6 %);
- закаливание (3,6 %) (см. диаграмму на рис. 1).

83,5 % опрошенных оценивают здоровый образ жизни как престижный, привлекательный образ жизни. С ними не согласны всего 3,6 % респондентов, остальные затруднились с ответом.

Результаты проведённого исследования позволяют сделать следующие выводы:

1) Студенты КемГУКИ в своём подавляющем большинстве ориентированы на здоровый образ жизни, осознают его ценность и следуют его принципам.

2) В университете создана здоровьесберегающая среда, соответствующая в целом ожиданиям и требованиям основных потребителей – студентов.

3) Следует уделить внимание просветительской работе со студентами по некоторым аспектам ЗОЖ (способы и средства безопасного секса, угрозы ВИЧ-инфицирования; нерациональное питание и его последствия).

4) Ответы студентов дают основу для совершенствования работы столовой.

П Р И Л О Ж Е Н И Я

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Анкета по изучению удовлетворённости студентов 2–4 курсов КемГУКИ качеством оказываемых университетом образовательных услуг

ПРАВИЛА ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ

Уважаемые студенты! В рамках программы маркетинговых исследований проводится анкетирование, цель которого – определить удовлетворенность студентов качеством предоставляемых университетом образовательных услуг. Анкета анонимна, ее результаты будут использованы только в обобщенном виде. Просим Вас внимательно прочитать вопросы анкеты и отметить те варианты ответов, с которыми Вы согласны.

Заранее благодарим за ответы!

Вопрос	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет
1. Довольны ли Вы тем, что учиться в университете?	001	002	003	004
2. Интересуетесь ли Вы:				
- политикой	005	006	007	008
- экономической жизнью общества	009	010	011	012
- культурой и искусством	013	014	015	016
- общественной жизнью	017	018	019	020
3. Устраивает ли Вас психологическая атмосфера в университете?	021	022	023	024
4. Есть ли среди Ваших преподавателей тот, личные и профессиональные качества которого вызывают у Вас симпатию?	025	026	027	028
5. Вы бы рекомендовали своим друзьям наш вуз в качестве учреждения для получения образования?	029	030	031	032
6. Собираетесь ли Вы работать после окончания университета по выбранной специальности?	033	034	035	036
Если нет, то по какой причине?				
- за время обучения поменялись профессиональные интересы;	037			
- разочаровался(лась) в выбранной специальности в процессе обучения;	038			
- был плохо информирован(а) о специальности при поступлении;	039			
- другое (указать, что) _____	040			

Вопрос	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет
7. Считаете ли Вы необходимым развивать в образовательном процессе вуза инновационные методы обучения (деловые, имитационные, модулирующие и другие виды игр; проблемные лекции, дискуссии и т. п.)?	041	042	043	044
8. Как Вы считаете, решает ли университет следующие проблемы:				
- возможность получения качественного образования	045	046	048	049
- возможность проведения досуга, общения со сверстниками	050	051	052	053
- возможность развития личности	054	055	056	057
9. Случаются ли у Вас конфликты с преподавателями?	058	059	060	061
10. Обеспечен ли учебный процесс с точки зрения:				
- доступа к компьютерным технологиям	062	063	064	065
- оснащенности и укомплектованности библиотек	066	067	068	069
- удобства учебных аудиторий;	070	071	072	073
- удобства расписания	074	075	076	077
11. Оцените профессионализм преподавателей с точки зрения:				
- знания преподаваемой дисциплины	078	079	080	081
- умения преподавать	082	083	084	085
- умения общаться со студентами	086	087	088	089
- умения заинтересовать преподаваемым предметом	090	091	092	093
- умения установить контакт с аудиторией	094	095	096	097
12. Оцените, качественно ли проводятся следующие виды занятий:				
- лекции	098	099	100	101
- семинарские и практические занятия	102	103	104	105
13. Укажите, качественно ли проводятся все виды практики с точки зрения:				
- состава баз практик	106	107	108	109
- содержания практик	110	111	112	113
- действия руководителей практик со стороны вуза	114	115	116	117
- действия руководителей практик со стороны предприятий	118	119	120	121
- эффективности практик	122	123	124	125
14. Укажите, какие дополнительные услуги Вы хотели бы получить в университете:				
- курсы	126			
- мастер-классы	127			
- кружки	128			
- секции	129			
- клубы	130			

Вопрос	Да	Скорее да, чем нет	Скорее нет, чем да	Нет
15. Испытываете ли Вы трудности в учебе по следующим причинам:				
- низкий интерес к некоторым предметам	131	132	133	134
- неумение распределить свое время	135	136	137	138
- сложность изучаемых дисциплин	139	140	141	142
- нехватка учебников, учебных пособий	143	144	145	146
- бытовые проблемы	147	148	149	150
- сложное материальное положение	151	152	153	154
- проблемы в семье	155	156	157	158
- взаимоотношения в группе	159	160	161	162
- низкий уровень довузовской подготовки	163	164	165	166
16. Почему Вы выбрали именно наш университет?				
- здесь дают хорошее образование	167			
- он ближе других расположен к дому	168			
- здесь учатся друзья	169			
- слышали о нем много хорошего	170			
17. Какие из студенческих проблем Вас особенно волнуют?				
- неудовлетворительная организация учебного процесса	171			
- неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам	172			
- неудовлетворительная работа администрации	173			
- высокие цены в студенческой столовой и буфетах	174			
- неудовлетворительные бытовые условия проживания в общежитии	175			
- распространение наркотиков в вузе и общежитиях	176			
- отсутствие условий для проведения досуга	177			
- возможности подработки во внеучебное время	178			
- послевузовское трудоустройство по специальности	180			
18. Как Вы считаете, престижно ли учиться в университете?				
	181	182	183	184

Укажите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

Пол: ____

Институт _____ Специальность _____ Курс _____

БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ОТВЕТЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Сводная таблица ответов студентов КемГУКИ на вопросы анкеты «Удовлетворённость студентов качеством оказываемых университетом услуг»

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИМ	ИХ	ИТ	Средний показатель
1	69,7	67	48,7	52,2	73,4	51,5	63,8	60,9
2	27,3	23,6	33,9	35,2	21,9	41,5	30,4	30,5
3	0	7,8	8,8	5,6	4,8	3,3	3	4,8
4	0	0	5,3	7,1	0	1,9	1,4	2,2
5	21,2	20,2	17,3	12,9	18,8	22,2	4,4	16,7
6	18,2	17,7	23,8	26,2	17,3	14,1	24,2	20,2
7	27,3	26,1	22,9	33,6	33,3	29,6	20,2	27,6
8	21,2	18,8	13,4	12,9	14,1	13,7	32,2	18,0
9	24,2	15,2	14,5	11,3	16,5	20,4	3	15,0
10	39,4	33,6	20,6	31,2	28,8	24,4	15,1	27,6
11	12,1	26,3	34,4	26,3	27,3	17,4	39,9	26,2
12	9,1	4,7	14,7	13,2	7,8	8,9	23	11,6
13	51,5	47,1	47,1	68,6	64,9	65,6	59,2	57,7
14	24,2	35,7	44,1	20,3	23,4	21,1	35,7	29,2
15	15,2	4,1	0	2	1,5	3,3	0	3,7
16	0	6,2	1,8	1,9	1,5	0	0	1,6
17	54,5	45,9	43,3	42,2	40,5	44,8	44,3	45,1
18	27,3	32,1	31,3	30,1	32,9	34,1	39,4	32,5

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИМ	ИХ	ИТ	Средний показатель
19	3	5,6	7,9	11,4	1,5	7,4	7,4	6,3
20	9,1	6,2	4,5	7,5	5,4	0	0	4,7
21	51,5	47,1	42,5	40,2	35,1	15,2	17,4	35,6
22	39,4	35,7	36,9	36	44,6	37,8	50,1	40,1
23	9,1	11,6	10,8	13	5,4	27,4	23,7	14,4
24	0	3,3	9,8	7,3	11	19,6	7,4	8,3
25	84,8	83,5	82,3	70,7	77,5	84,4	87,5	81,5
26	9,1	10,2	8	20,2	12,3	8,5	9,5	11,1
27	0	3,9	7,9	3,6	3,9	3,7	0	3,3
28	3	2,4	1,8	5,5	3,9	3,3	0	2,8
29	54,5	45,5	36,9	23,6	35,9	34,1	36,4	38,1
30	24,2	42,2	35,1	35,4	45,2	30	30,9	34,7
31	15,2	5,5	13	30	7,8	23,7	24,8	17,1
32	6,1	5,2	13,3	11	12,6	12,2	7,9	9,8
33	24,2	29	17,9	47,9	51,7	72,6	47,3	41,5
34	33,3	35,1	27,7	31,9	32	15,2	38,1	30,5
35	21,2	16,3	24,8	9,1	6,1	5,2	8,1	13,0
36	9,1	12,8	21	7,4	3,9	0	1,4	7,9
37	15,2	21,6	21,2	12,6	10,8	7	15,3	14,8
38	9,1	8,9	13,1	5,6	2,4	5,6	5,8	7,2
39	3	1,8	6,8	3,9	1,5	0	5,1	3,2

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИМ	ИХ	ИТ	Средний показатель
40	0	0	1,8	0	0	0	0	0,3
41	66,7	68,9	58,8	55,4	49,1	51,5	55,7	58,0
42	27,3	23,1	23,7	27,7	27,3	26,3	37,1	27,5
43	6,1	5,7	11,2	7,4	17,3	18,9	7,2	10,5
44	0	0	4,5	7,4	3,9	3,3	0	2,7
45	42,4	41,7	40,4	25,4	46,1	53	37,5	40,9
46	42,4	42,5	33,4	40,7	46,1	33	46,2	40,6
47	0	0	0	0	0	0	0	0,0
48	12,1	10,7	9,1	26,5	3,9	5,6	14,9	11,8
49	0	0	5,3	5,6	3,9	1,9	1,4	2,6
50	36,4	42,9	25,2	31,5	29	29,3	46,4	34,4
51	39,4	32,3	28,3	30,1	36,6	37,8	25,8	32,9
52	21,2	10,9	27,6	29,1	10,2	11,1	19	18,4
53	0	4,3	7	3,8	10,8	5,2	4,4	5,1
54	51,5	45,3	35,8	33,2	45	43	44	42,5
55	30,3	39,1	30,1	46,4	37,7	24,4	46,7	36,4
56	12,1	5,7	21,8	11,3	1,5	14,1	6,5	10,4
57	3	1,4	7	3,7	6,3	1,9	1,4	3,5
58	3	23,8	9,6	22,1	18	30,4	5,8	16,1
59	3	13,4	16,1	15,1	8,7	17	12,3	12,2
60	24,2	17,4	36,5	26,3	37,4	22,2	38,3	28,9

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИМ	ИХ	ИТ	Средний показатель
61	63,6	37,9	32,7	34,8	33,5	30,4	43,6	39,5
62	42,4	50,3	49,1	16,6	26,6	29,6	32,3	35,3
63	27,3	30,5	36	37	31,2	21,1	19,5	28,9
64	27,3	14,2	10,4	23,9	33,5	20,7	23,4	21,9
65	6,1	1,7	2,8	22,5	3	15,2	22,1	10,5
66	39,4	40,8	17,3	16,5	22,5	44,8	16,7	28,3
67	36,4	32	35	42,8	42,9	22,6	39	35,8
68	12,1	18	27,3	31,6	16,7	22,6	16,9	20,7
69	9,1	2,7	11,8	5,6	6,9	3,3	23	8,9
70	21,2	20,3	23,4	5,6	15,6	18,5	18,1	17,5
71	30,3	24,8	36,7	23,6	41,6	31,5	29	31,1
72	33,3	29,5	12,6	36,8	17,1	27,8	20,4	25,4
73	15,2	20,6	15,4	30,3	10	15,6	26,7	19,1
74	24,2	38	8,4	17,2	18,8	15,2	23,4	20,7
75	51,5	33,2	33,9	27,8	32,7	24,1	53,3	36,6
76	6,1	17,8	23	34,9	23,4	29,6	8,6	20,5
77	18,2	5,8	27,7	14,5	16,5	21,1	10,2	16,3
78	75,8	57,5	71	54,9	71,2	72,2	75,9	68,4
79	24,2	33,3	22	43,4	24	21,1	22,7	27,2
80	0	3,8	1,8	1,9	2,4	0	0	1,4
81	0	0,9	3,5	1,8	0	0	0	0,9

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИМ	ИХ	ИТ	Средний показатель
82	57,6	22,2	41,5	35	35,9	51,1	57,5	43,0
83	36,4	34,1	43,4	52,1	42,9	35,2	35,3	39,9
84	6,1	9,6	6,3	13,1	8,7	5,2	2,8	7,4
85	0	0,9	7	1,8	0	5,2	0	2,1
86	66,7	46	38,3	36,8	41,6	40,7	57,8	46,8
87	27,3	36,2	44,4	46,4	35,7	31,5	34,1	36,5
88	6,1	9,3	10,4	7,6	9,3	15,9	0	8,4
89	0	1,7	3,5	7,3	4,8	1,9	0	2,7
90	27,3	32,3	26,4	18,4	42,4	46,3	42,4	33,6
91	54,5	43,6	36,5	48,1	26,4	38,1	32	39,9
92	12,1	16,6	17,7	20,7	21,9	12,2	24,2	17,9
93	3	4,9	8,8	12,9	5,4	0	1,4	5,2
94	42,4	36,4	35	27,4	32	35,9	49,6	37,0
95	51,5	47,1	41,1	52,4	44,4	41,9	37,8	45,2
96	3	9,9	14,2	12,9	45,5	12,2	8,1	15,1
97	0	1,7	5,3	7,3	0	0	3	2,5
98	63,6	54,8	46,1	37	42	51,1	52,7	49,6
99	33,3	33,9	37,8	53,6	45,5	33	38	39,3
100	3	6,7	12,6	7,5	7,8	14,1	5,6	8,2
101	0	1,4	3,5	1,9	0	1,9	3,7	1,8
102	51,5	46,2	46,6	26,1	37,4	49,6	54,8	44,6

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИМ	ИХ	ИТ	Средний показатель
103	36,4	38,3	32,7	57,2	47	33	41	40,8
104	12,1	10	15,4	9,3	11,7	5,6	4,2	9,8
105	0	1,4	5,3	5,7	0	1,9	0	2,0
106	24,2	46,2	35,3	20,1	29,9	48,9	39,9	34,9
107	42,4	30,1	34,6	27,4	33,5	34,1	34,3	33,8
108	24,2	13,5	10,4	32,1	17,1	5,2	11,2	16,2
109	0	5,5	9,8	18,5	4,5	1,9	6,1	6,6
110	33,3	39,8	38	14,6	40	45,6	55	38,0
111	36,4	34,3	25,5	38,7	35,1	28,9	26	32,1
112	24,2	8,3	18,4	33,8	11,7	5,2	7,4	15,6
113	0	10,7	8	10,9	3	1,9	0	4,9
114	30,3	38,6	37,2	16,5	37	60,7	42,2	37,5
115	48,5	34	26,3	35,4	36,6	24,1	32	33,8
116	9,1	11,6	9,6	29,5	12,3	6,7	14,2	13,3
117	3	8,5	16,9	16,7	1,5	1,9	0	6,9
118	27,3	42,2	38,9	24	35,5	49,3	46,6	37,7
119	48,5	33,1	27,1	26,2	39,6	23,7	35,9	33,4
120	9,1	10,4	12,6	31,4	10,8	8,5	8,8	13,1
121	6,1	6,4	11,4	14,6	1,5	0	0	5,7
122	27,3	39,3	30,9	18,1	34,4	54,1	45,9	35,7
123	33,3	36,8	28,9	31,6	35,1	22,2	36,4	32,0

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИМ	ИХ	ИТ	Средний показатель
124	15,2	8,4	11,5	26,3	11,7	7	3	11,9
125	18,2	9	18,7	22,1	5,4	0	4,4	11,1
126	48,5	40,6	49,4	61,2	45,5	41,5	32	45,5
127	57,6	53,4	66,4	81,5	75,8	94,8	81,2	73,0
128	15,2	20,3	29,2	11,1	30,5	13,7	19	19,9
129	21,2	26,4	31	22,4	29,7	22,6	25,5	25,5
130	24,2	21,1	25,4	22	16,2	10,4	18,4	19,7
131	30,3	39,5	47	40,3	45,9	35,9	42,9	40,3
132	18,2	28,6	26,1	20,6	9,3	17,4	17,6	19,7
133	24,2	14,9	17,5	27,8	18,8	17,4	22,7	20,5
134	21,2	13,6	3,3	11,2	17,3	22,6	10,6	14,3
135	6,1	19,5	15,9	24,1	17,3	8,5	30,2	17,4
136	18,2	17,3	21,9	18,5	12,6	17,8	26,4	19,0
137	27,3	21,9	22,1	26,1	25,5	34,8	17,4	25,0
138	45,5	29,9	33,2	27,8	28,1	25,6	20,9	30,1
139	3	12,2	15,7	0	16,5	10,4	4,4	8,9
140	27,3	15,3	20,1	12,7	11	17,8	11,6	16,5
141	45,5	32,9	34,7	50,5	26,8	37,8	43,9	38,9
142	18,2	26,3	26	31,5	28,4	22,6	35	26,9
143	21,2	12,8	18,5	13,3	5,4	14,1	16,5	14,5
144	12,1	12,4	15,9	20,2	12,3	10,4	8,6	13,1

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИМ	ИХ	ИТ	Средний показатель
145	30,3	26,2	18,2	33,3	16,2	22,6	39,1	26,6
146	30,3	37,4	38,8	29,7	45,5	31,1	29	34,5
147	15,2	10,7	18,9	12,7	13,2	15,2	19,7	15,1
148	12,1	16,1	17,3	18,7	15,6	12,2	14,1	15,2
149	27,3	28,6	24,8	30	16,2	20,7	17	23,5
150	42,4	32,2	33,9	33,5	35,3	35,2	46,4	37,0
151	12,1	15,4	18,1	18,4	23,4	8,5	13,9	15,7
152	18,2	21,5	15,3	20,7	28,1	15,6	20,4	20,0
153	30,3	20	19,2	20,6	9,3	29,6	23,4	21,8
154	36,4	28,2	36	34,9	27,3	26,3	39,4	32,6
155	3	8,8	4,5	7,2	10,2	5,2	2,8	6,0
156	3	8,2	7,9	3,8	11,7	5,2	7,2	6,7
157	12,1	20,2	26,5	26,2	19,3	20,7	10,6	19,4
158	75,8	49,8	50,9	57,4	36,8	48,9	74,3	56,3
159	0	4,3	9,1	7,4	7,1	7	4,4	5,6
160	6,1	9,2	8	2	3,9	13,7	22,8	9,4
161	3	14,3	17	17	22,3	24,4	17,6	16,5
162	84,8	56,8	57,5	66,5	47	38,1	48,7	57,1
163	3	10,5	1,8	2	7,8	5,2	10,2	5,8
164	9,1	8	6,3	15,3	15,6	14,4	2,8	10,2
165	18,2	17,2	21,8	22,3	11,5	27,8	25,8	20,7

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИМ	ИХ	ИТ	Средний показатель
166	63,6	50,6	61,5	51,5	42,4	32,6	50,1	50,3
167	36,4	44,7	43,9	30,8	46,1	60,4	58,5	45,8
168	9,1	14	20,8	22,9	14,7	13,7	12	15,3
169	3	12,1	17,3	10,9	6,9	8,5	8,3	9,6
170	60,6	46,2	48,9	48,3	46,1	48,1	40,2	48,3
171	9,1	17,2	23,5	29,7	22,1	29,3	13,7	20,7
172	18,2	22,1	30,8	27,6	28,1	33,3	24,8	26,4
173	12,1	16,5	18,7	31,3	13,2	19,3	10	17,3
174	24,2	35,1	42,8	36,8	41,3	60,4	42,2	40,4
175	12,1	24,9	17,1	27,8	18,8	17	35,6	21,9
176	6,1	5,2	4,5	9	2,4	0	9,1	5,2
177	15,2	14,9	35	27,2	9,3	3,3	9,8	16,4
178	42,4	37,6	58,2	59	53,7	43,7	57,6	50,3
179	0	0	0	0	0	0	0	0,0
180	51,5	50	61,5	70,9	53,9	43	51,6	54,6
181	54,5	53,5	56,7	44,6	51,3	60	65	55,1
182	33,3	22,7	20	31,4	28,4	17,4	20,4	24,8
183	6,1	5,6	9,6	9	3	5,2	7,4	6,6
184	0	1,8	5,3	5,5	2,4	0	0	2,1

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Результаты исследования удовлетворённости выпускников качеством предоставляемых вузом образовательных услуг

Вопросы и варианты ответов	ИИБТ	ИСКТ	ИМ	ИТ	ИХ	ИВИ	Средний показатель
1. Насколько Вы удовлетворены полученными знаниями?							
Актуальностью теоретических знаний							
удовлетворён	100	85	100	70	100	86	90,17
не удовлетворён	0	14	0	30	0	14	9,67
Соответствием теоретических знаний квалификации							
удовлетворён	100	90	84	88	100	95	92,83
не удовлетворён	0	9	16	12	0	5	7,00
Умением применять теоретические знания на практике							
удовлетворён	100	85	70	82	87	100	87,33
не удовлетворён	0	14	30	18	13	0	12,50
2. Насколько Вы удовлетворены практической подготовкой в процессе обучения?							
Актуальностью практических навыков							
удовлетворён	100	85	58	88	100	81	85,33
не удовлетворён	0	14	42	12	0	19	14,50
Соответствием квалификационным требованиям							
удовлетворён	100	90	84	70	100	90	89,00

Вопросы и варианты ответов	ИИБТ	ИСКТ	ИМ	ИТ	ИХ	ИВИ	Средний показатель
не удовлетворён	0	9	16	30	0	10	10,83
Способностью самостоятельно решать практические задачи							
удовлетворён	100	90	70	82	100	90	88,67
не удовлетворён	0	9	30	18	0	10	11,17
3. Насколько Вы удовлетворены коммуникативными качествами, сформированными в процессе обучения							
Способностью налаживать контакты в коллективе							
удовлетворён	100	85	84	94	100	95	93,00
не удовлетворён	0	14	16	6	0	5	6,83
Культурой общения							
удовлетворён	75	80	70	70	100	100	82,50
не удовлетворён	25	19	30	30	0	0	17,33
Способностью выстраивать контакты с потребителями							
услуг учреждения							
удовлетворён	50	90	60	88	75	100	77,17
не удовлетворён	50	9	40	12	25	0	22,67
4. Насколько Вы удовлетворены личностно-профессиональными качествами, сформированными в процессе обучения?							
Навыками самоорганизации							
удовлетворён	100	90	70	88	100	86	89,00
не удовлетворён	0	9	30	12	0	14	10,83

Вопросы и варианты ответов	ИИБТ	ИСКТ	ИМ	ИТ	ИХ	ИВИ	Средний показатель
Стремлением к самообразованию и анализу своей деятельности							
удовлетворён	100	71	70	76	100	95	85,33
не удовлетворён	0	28	30	24	0	5	14,50
5. Насколько Вы удовлетворены дополнительными знаниями, полученными в процессе обучения?							
Знанием инновационных методов, технологий							
удовлетворён	100	57	30	35	62	86	61,67
не удовлетворён	0	42	70	65	38	14	38,17
Владением информационными технологиями							
удовлетворён	100	61	42	52	75	90	70,00
не удовлетворён	0	38	58	48	25	10	29,83
Правовыми, экономическими знаниями							
удовлетворён	100	52	42	30	56	90	61,67
не удовлетворён	0	47	58	70	44	10	38,17
6. Если бы перед Вами снова стоял выбор института (факультета) для получения специальности, то Вы:							
опять выбрал бы свой факультет	50	57	70	47	87	45	59,33
выбрал бы другой факультет	25	14	15	12	0	10	12,67
поступил бы в другой вуз	25	28	15	41	13	40	27,00
7. Вы работаете по специальности?							
да	25	33	42	64	93	72	54,83
нет	75	66	58	23	0	13	39,17
не могу найти работу	0	0	0	11	7	10	4,67

Вопросы и варианты ответов	ИИБТ	ИСКТ	ИМ	ИТ	ИХ	ИВИ	Средний показатель
8. Укажите уровень Вашей зарплаты в месяц в настоящее время							
до 7000 руб.;	0	19	28	47	38	13	24,17
от 7000 до 10000 руб.;	75	9	0	17	50	18	28,17
от 10000 до 15000 руб.;	25	23	14	17	12	27	19,67
от 15000 до 20000 руб.;	0	4	0	5	0	9	3,00
свыше 20000 руб.	0	0	0	0	0	18	3,00
9. Вспоминая время обучения в университете, Вы испытываете подобные чувства:							
радость;	25	23	28	47	50	54	37,83
гордость;	50	4	28	12	43	18	25,83
ностальгии;	75	61	42	25	81	50	55,67
разочарования;	0	0	0	5	0	0	0,83
нет никаких чувств.	0	9	14	11	0	11	7,50
10. Укажите длительность поиска работы после окончания вуза:							
до 1 мес.;	25	23	14	47	87	68	44,00
от 1 до 3 мес.;	0	4	14	23	13	14	11,33
от 3 до 6 мес.;	0	0	28	11	0	0	6,50
свыше 6 мес.;	0	0	28	14	0	0	7,00
ищу до сих пор.	25	38	0	5	0	18	14,33

Вопросы и варианты ответов	ИИБТ	ИСКТ	ИМ	ИТ	ИХ	ИВИ	Средний показатель
11. Какие факторы повлияли на Ваше трудоустройство?							
Профессиональные знания и навыки	25	19	28	52	81	68	45,50
Востребованность специальности	25	23	14	17	18	27	20,67
Личные связи и знакомства	0	61	56	41	1	22	30,17
12. Посоветовали бы Вы кому-нибудь поступать в институт (факультет), который Вы окончили?							
Да	75	42	57	65	81	81	66,83
Нет	25	47	43	35	19	17	31,00
13. Укажите основные достоинства в подготовке специалистов Вашего института:							
высокий уровень теоретических знаний;	100	33	42	11	43	45	45,67
высокий уровень практической подготовки;	100	23	14	52	87	36	52,00
владение современными методами и технологиями;	75	9	14	0	18	9	20,83
профессионализм;	50	19	42	35	50	36	38,67
готовность реагировать на нестандартные ситуации.	50	38	28	52	12	22	33,67
14. Укажите основные недостатки в подготовке выпускников:							
низкий уровень теоретических знаний;	0	19	0	17	31	13	13,33
недостаточный уровень практической подготовки;	0	28	28	5	18	45	20,67
отсутствие желания работать;	50	42	56	17	43	22	38,33
низкая производственная дисциплина;	25	47	14	35	0	4	20,83
отсутствие желания к саморазвитию и самообразованию;	75	23	0	29	18	22	27,83
низкий уровень общей профессиональной подготовки.	0	33	0	5	18	4	10,00

Вопросы и варианты ответов	ИИБТ	ИСКТ	ИМ	ИТ	ИХ	ИВИ	Средний показатель
17. Ваш пол:							
мужской	0	47	14	30	50	40	30,17
женский	100	47	86	70	50	60	68,83
18. Ваш возраст:							
20 лет – 22 года;	50	57	42	82	68	40	56,50
23–25 лет;	50	38	58	18	32	56	42,00
старше 25 лет.	0	0	0	0	0	4	0,67
19. Где Вы проживали во время обучения?							
В общежитии	25	42	14	47	68	31	37,83
С родителями	50	33	70	35	32	40	43,33
В собственной квартире	25	14	16	17	0	18	15,00
На съёмной квартире	0	14	0	5	0	11	5,00

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Исследование профессионального самоопределения абитуриентов, поступающих в КемГУКИ в 2013 году

Вопросы и варианты ответов	Кол-во ответов	%
1. Какое образование имеют Ваши родители?		
Мать		
001 Неполное среднее	4	1,24
002 Среднее	31	9,63
003 Начальное профессиональное (напр., училище)	22	6,83
004 Среднее профессиональное (напр., техникум, колледж)	119	36,96
005 Высшее	136	42,24
006 Не знаю	9	2,8
Отец		
007 Неполное среднее	9	2,8
008 Среднее	32	9,94
009 Начальное профессиональное	21	6,52
010 Среднее профессиональное	106	32,92
011 Высшее	91	28,26
012 Не знаю	34	10,56
2. Какие профессии имеют Ваши родители?		
Мать		
013 Рабочие массовых профессий	31	9,63
014 Рабочие высокой квалификации	10	3,11
015 Служащие	31	9,63
016 Медицинские работники	27	8,39
017 Педагоги, учителя, преподаватели	65	20,19
018 Научные работники	2	0,62
019 Торговые работники	42	13,04
020 Военнослужащие, сотрудники полиции	3	0,93
021 Экономисты, бухгалтеры	43	13,35
022 Работники сферы услуг, сервиса	31	9,63
023 Работники искусств	14	4,35
024 Управляющие, менеджеры	17	5,28
025 Юристы	4	1,24
026 Другое	26	8
027 Не знаю	6	1,86
Отец		
028 Рабочие массовых профессий	56	17,39

029 Рабочие высокой квалификации	31	9,63
030 Служащие	19	5,9
031 Медицинские работники	2	0,62
032 Педагоги, учителя, преподаватели	11	3,42
033 Научные работники	5	1,55
034 Торговые работники	6	1,86
035 Военнослужащие, работники полиции	25	7,76
036 Экономисты, бухгалтеры	3	0,93
037 Работники сферы услуг, сервиса	26	8,07
038 Работники искусств	6	1,86
039 Управляющие, менеджеры	13	4,04
040 Юристы	3	0,93
041 Другое	62	19,25
042 Не знаю	27	8,39
3. Если Вы учились в профильном классе, то какой профиль Вы выбирали?		
043 Техничко-технологический	3	0,93
044 Физико-математический	43	13,35
045 Медико-биологический	3	0,93
046 Гуманитарный	142	44,1
047 Художественный	30	9,32
048 Природно-биологический	2	0,62
049 Социально-экономико-правовой	39	12,11
4. Какие факторы оказали влияние на выбор Вами области будущей профессиональной деятельности		
050 Будущая профессия, которую Вы уже окончательно выбрали для себя	148	45,96
051 Желание обучаться в конкретном профессиональном учебном заведении	59	18,32
052 Профессии родителей	7	2,7
053 Школьные предметы, которыми Вы хотели бы углубленно заниматься	33	10,25
054 Художественная литература, кино- и видеофильмы, СМИ	37	11,49
055 Собственный практический опыт профессиональной деятельности	65	20,19
056 Примеры и опыт друзей, знакомых	16	4,97
057 Советы родителей или других родственников	16	4,97
058 Рекомендации учителя	13	4,04
059 Дополнительное образование	34	10,56
060 Пока ничего не повлияло, выбор не сделан	9	2,8

5. Какие факторы Вы считаете наиболее важными при выборе Вами будущей профессии (а также специальности, должности, места работы)?		
061 Соответствующий Вашим особенностям характер работы (умственная – физическая; опасная – безопасная; творческая – монотонная и т. д.)	131	40,68
062 Благоприятные условия работы (характеристика рабочего места, напряжённость рабочего графика и т. д.)	43	13,35
063 Возможность постоянного повышения квалификации	38	11,8
064 Сообразность развитию задатков Вашей личности	83	25,78
065 Возможность профессионального роста, успешной карьеры	97	30,12
066 Востребованность на рынке труда	44	13,66
067 Достаточная престижность профессии	24	7,45
068 Достойный уровень оплаты труда	55	17,08
069 Ничего, просто нравится такая профессия	45	13,98
6. Как Вы считаете, какие мероприятия необходимо осуществить в выпускных классах, группах для успешного профессионального самоопределения?		
070 Увеличить объём сведений о мире труда людей и профессий	49	15,22
071 Ввести в школы предмет типа «Твоя профессиональная карьера»	62	19,25
072 Увеличить возможности диагностирования и самодиагностирования профессионально важных качеств	57	17,7
073 Увеличить объём сведений об особенностях обучения в различных учебных заведениях	38	11,8
074 Чаще проводить экскурсии на различных предприятиях	75	23,29
075 Организовывать технологические и профессиональные практики	36	11,18
076 В профильных классах больше внимания уделять вопросам выбора будущей профессии	71	22,05
077 Предоставить возможность профессиональных проб по основным школьным предметам	36	11,18
078 Приблизить содержание образования к практической деятельности людей	47	14,6
079 Учитывать устремления и склонности учащегося в уровне преподавания школьных предметов	74	22,98
080 Организовать психолого-педагогическое консультирование учащихся для поддержки их профессионального самоопределения	61	18,94
081 Ничего менять не надо	8	2,48

7. Какие факторы могут помешать Вам осуществить Ваши профессиональные планы		
082 Неправильный выбор места продолжения образования, профессии, специальности, профильного класса	21	6,52
083 Трудности получения профессионального образования и освоения профессии	17	5,28
084 Неполнота знаний об особенностях выбранной профессии	25	7,76
085 Недостаточная подготовленность к профессиональному образованию	20	6,21
086 Невысокая вероятность найти работу по специальности, резкие изменения рынка труда	41	12,73
087 Проблемы со здоровьем	32	9,94
088 Семейные обстоятельства	30	9,32
089 Материальное положение семьи	36	11,18
090 Недостаточное знание своих качеств и способностей	21	6,52
091 Другое	20	6,21
092 Ничто не может помешать	135	41,93
8. Какие сведения Вы хотели бы получить для уточнения своих профессиональных планов?		
093 Сведения о различных средних и высших профессиональных учебных заведениях, правилах приёма в них	46	14,29
094 Рассказы о разных профессиях	53	16,46
095 Тесты для диагностирования своих профессионально важных качеств	68	21,12
096 Требования на вступительных экзаменах в различных средних и высших профессиональных учебных заведениях	29	9,01
097 Перспективы изменения регионального рынка труда на ближайшие 10 лет	47	14,6
098 Возможности и условия получения профессионального образования за рубежом	55	17,08
099 Списки учебных пособий (книги, видеофильмы, CD, DVD и др.) по профориентации и профессиональному самоопределению	49	15,22
100 Общение со сверстниками о выборе будущей профессии	29	9,01
101 Другое	19	5,9
102 Ничего не нужно	50	15,53

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Анкета по определению удовлетворённости студентов КемГУКИ качеством оказываемых библиотекой услуг

Уважаемые студенты!

В рамках программы исследования качества предоставляемых университетом услуг проводится анкетирование, цель которого – определить удовлетворённость студентов библиотечными услугами. Анкета анонимна, её результаты будут использованы только в обобщённом виде.

Просим Вас внимательно прочитать вопросы анкеты и отметить те варианты, с которыми Вы согласны.

1. На каком курсе Вы учитесь?

001. на 1-м. 002. на 2-м. 003. на 3-м. 004. на 4-м. 005. на 5-м.

2. Ваш читательский стаж в нашей библиотеке:

006. один год (полгода). 007. два года.
008. три года. 009. четыре года. 010. пять лет.

3. Библиотекой какого учебного корпуса Вы обычно пользуетесь?

011. первого. 012. второго. 013. третьего.

4. Как часто Вы посещаете библиотеку?

014. практически каждый день. 015. несколько раз в неделю.
016. раз в неделю. 017. несколько раз в месяц.
018. реже.

5. Какими способами Вы получаете в библиотеке информацию?

019. ищу в карточном каталоге.
020. ищу в электронном каталоге.
021. помогает библиотекарь.
022. ищу на сайте библиотеки.

6. Чаще всего в библиотеке Вам нужно:

023. найти конкретный документ.

024. документы по определённой теме.

025. новая литература.

026. фактографическая информация по существу вопроса.

027. другое (указать, что) _____

7. Удовлетворены ли Вы условиями работы библиотеки?

029. вполне удовлетворён.

030. пожалуй, удовлетворён.

031. трудно сказать.

032. пожалуй, не удовлетворён.

033. совершенно не удовлетворён.

8. Удовлетворены ли Вы услугами библиотеки?

034. вполне удовлетворён.

035. пожалуй, удовлетворён.

036. трудно сказать.

037. пожалуй, не удовлетворён.

038. совершенно не удовлетворён.

9. Что привлекает Вас в библиотеке? (оцените каждый параметр по пятибалльной шкале (1 – не выражено, 5 – выражено в полной мере))

Параметр	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
хороший справочный аппарат	039	040	041	042	043
доброжелательность сотрудников	044	045	046	047	048
наличие специальной и компьютерной техники	049	050	051	052	053
режим работы	054	055	056	057	058

10. Укажите, что Вас не устраивает в работе библиотеки (оцените каждый параметр по пятибалльной шкале (0 – не выражено, 5 – выражено в полной мере)).

Параметр	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
непрофессионализм сотрудников	059	060	061	062	063
недоброжелательное отношение персонала	064	065	066	067	068

Параметр	1 балл	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
плохое отражение фондов в каталогах	069	070	071	072	073
неудобное расписание работы	074	075	076	077	078
неудовлетворительные условия для работы	079	080	081	082	083
отсутствие информации об услугах	084	085	086	087	088
проблемы с копированием	089	090	091	092	093
отсутствие нужной литературы	094	095	096	097	098

11. Какие источники информации в библиотеке для Вас особенно важны?

099. выставки новых поступлений.

100. тематические выставки.

101. карточные каталоги библиотеки.

102. электронные базы данных.

103. ресурсы сети Интернет.

12. Как часто Вы посещаете сайт библиотеки?

104. практически каждый день.

105. несколько раз в неделю.

106. раз в неделю.

107. несколько раз в месяц.

108. несколько раз в год.

109. не посещал(а) ни разу.

13. Какие из перечисленных разделов сайта Вы чаще просматриваете?

110. о библиотеке (история, персонал).

111. ресурсы библиотеки.

112. новые поступления.

113. выставки, мероприятия.

114. электронный каталог.

115. новости сайта.

14. Удовлетворены ли Вы содержанием сайта?

116. вполне удовлетворён.

117. пожалуй, удовлетворён.

118. трудно сказать.

119. пожалуй, не удовлетворён.

120. совершенно не удовлетворён.

15. Предпочли бы Вы отказаться от печатных документов, если бы у Вас был доступ к их электронным версиям?

121. да 122. нет. 123. не знаю.

16. Всегда ли Вам удаётся найти в библиотеке нужную информацию?

124. практически всегда.

125. иногда удаётся, иногда нет.

126. чаще не удаётся.

17. Как Вы оцениваете роль библиотеки в целом как источника информации?

127. очень важна.

130. не очень важна.

128. важна.

132. затрудняюсь ответить.

131. совсем не важна.

18. Ваш пол?

133. мужской

134. женский.

Сформулируйте, пожалуйста, свои предложения по улучшению работы библиотеки

Большое спасибо за ответы!

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Сводная таблица ответов студентов КемГУКИ на вопросы анкеты «Удовлетворённость студентов качеством оказываемых библиотекой услуг»

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИХ	ИМ	ИТ	Средний показатель
6	30,3	24,5	18	30,3	25,9	13,2	15,5	22,53
7	21,2	25,6	29,6	14,7	21,9	30,7	21,1	23,54
8	15,2	31,1	26,8	25,1	28,9	18,2	24,8	24,30
9	30,3	14,3	23,8	14,6	16,7	34,8	22,2	22,39
10	0	0	0	6,7	3,3	0	0	1,43
11	6,1	4,7	4,5	2,2	93,3	89	60	37,11
12	87,9	90,7	83,5	84,9	3,3	11	37,2	56,93
13	3	3,2	3,3	19,2	0	0	2,8	4,50
14	0	1,1	3,3	0	0	11	1,4	2,40
15	3	6,7	0	0	1,9	36,8	8,9	8,19
16	3	8,4	9,4	0	0	8,7	8,1	5,37
17	39,4	38,2	48,7	34,3	47	20,1	40,7	38,34
18	51,5	44,2	33,3	65,7	42,6	20,3	34,1	41,67
19	3	4,6	1,8	0	8,5	14,1	8,1	5,73
20	21,2	14,8	27,5	8,3	15,2	3,9	4,3	13,60
21	63,6	68,7	75,7	85,3	76,3	72,3	83,2	75,01
22	18,2	14,5	22,7	4,3	14,1	9,5	12,7	13,71
23	27,3	36,2	59,2	27,5	39,6	38,5	49,7	39,71
24	51,5	40,7	50,1	46,9	40,4	43,7	27,5	42,97
25	9,1	16,2	0	8,3	10,4	10,2	16,5	10,10
26	12,1	15,1	9,6	30,1	10,4	14,9	6,6	14,11
27	0	2,7	3,3	4,2	5,2	3	2,8	3,03
28	0	0	0	0	0	0	0	0,00
29	51,5	41,6	28	29,4	53,3	55	47,8	43,80
30	18,2	17,6	14	27,9	27,8	33,3	18,8	22,51
31	12,1	28,3	26,5	36,3	12,2	7,8	14,8	19,71
32	3	7,6	17,7	6,4	3,3	2,4	13,1	7,64
33	9,1	5,5	13,9	0	0	0	2,8	4,47
34	42,4	46	27,5	33,8	53,7	62,1	38,4	43,41

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИХ	ИМ	ИТ	Средний показатель
35	30,3	23,2	10,1	26	29,3	41,3	23,5	26,24
36	12,1	17,2	31,6	29,9	13,7	9,3	17,2	18,71
37	6,1	14,2	25,5	8,3	0	0	18,1	10,31
38	0	0	3,5	0	0	0	0	0,50
39	6,1	16	29,3	15	5,2	6,1	15,9	13,37
40	15,2	10,7	8	6,4	13,7	9,3	17,8	11,59
41	33,3	31	22,6	21,3	26,3	43,9	34,7	30,44
42	12,1	19,3	23,6	34	17,8	18,8	14,7	20,04
43	21,2	15,6	9,6	16,9	31,9	12,6	12,7	17,21
44	9,1	13,1	41,7	15	3,7	1,5	1,4	12,21
45	3	11,9	9,8	10,6	3,3	2,4	1,4	6,06
46	15,2	23,3	15,3	27,5	7	10,8	16,9	16,57
47	27,3	14,8	12,2	15	34,4	23,4	26,3	21,91
48	33,3	29,2	20,8	29,9	41,5	54,1	37,6	35,20
49	3	11,4	24,4	23,6	7	3	17,7	12,87
50	6,1	15,4	10,4	12,6	5,2	6,9	6,6	9,03
51	39,4	23,5	28	29,6	20,7	17,1	20,1	25,49
52	21,2	21,2	20,8	15	24,8	29,9	38,2	24,44
53	18,2	23,1	13	14,9	35,6	28,1	9,5	20,34
54	3	14,9	17,8	12,8	15,6	11,7	25,1	14,41
55	12,1	10,3	9,6	12,6	1,9	11,7	8,5	9,53
56	24,2	21,8	35,9	34	27,8	26	20,7	27,20
57	24,2	20	16,2	12,9	24,4	23,4	34,9	22,29
58	24,2	23,8	15,2	21,3	23,7	19,5	2,9	18,66
59	27,3	36,1	27,1	33,9	43,7	52,2	55,1	39,34
60	9,1	17,4	22,6	17,1	5,2	6,9	7,9	12,31
61	21,2	16	14,7	17,2	5,2	8,7	4,2	12,46
62	15,2	8,5	5,1	10,8	0	1,5	12,7	7,69
63	9,1	5,1	17,4	10,4	5,2	0	0	6,74
64	24,2	32,1	28,9	27,6	41,9	48,1	53,6	36,63
65	15,2	10,3	10,6	17,1	5,2	6,3	9,4	10,59
66	30,3	24,3	21,8	15,1	5,6	3	4,4	14,93
67	9,1	4,7	15,4	17,1	1,9	3,9	7	8,44
68	3	7	9,1	6,3	3,3	9,5	4,2	6,06
69	21,2	19,6	22,6	25,4	27,8	32,5	37,2	26,61

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИХ	ИМ	ИТ	Средний показатель
70	21,2	25,8	27,1	29,7	8,5	14,1	11,8	19,74
71	24,2	21,8	18,2	17,2	16,7	16,5	20,1	19,24
72	6,1	6,7	10,6	8,5	3,3	7,1	2,8	6,44
73	9,1	4,1	5,6	8,6	6,7	1,5	2,9	5,50
74	12,1	21,3	30,2	23,3	24,1	31,8	19,5	23,19
75	27,3	21,3	19,1	30	7	23,6	15,2	20,50
76	18,2	23	15,7	25,7	19,3	16,5	31,7	21,44
77	21,2	5,6	20,8	6,3	5,6	1,5	6,6	9,66
78	3	6,6	1,8	4,2	5,2	3	17,2	5,86
79	21,2	26,1	15,9	27,5	28,1	41,3	30,2	27,19
80	24,2	20,9	20,8	36,4	15,6	5,4	17,4	20,10
81	24,2	16,2	24,6	15	5,6	11,5	21,8	16,99
82	12,1	11,2	13	4,3	5,2	7,1	8,9	8,83
83	3	4,1	4,5	4,2	0	1,5	1,4	2,67
84	18,2	27,3	22,2	19,2	17,4	38,1	28	24,34
85	24,2	14	21,8	32,2	17,4	9,3	7,1	18,00
86	21,2	27,7	25,9	19,3	16,3	8,4	26	20,69
87	12,1	3,6	6,8	12,5	6,7	10,2	4,2	8,01
88	3	6,1	6,3	6,3	0	2,4	13,1	5,31
89	27,3	29,6	33,4	30	28,1	33,3	40,5	31,74
90	12,1	16,5	6,3	21,4	12,2	14,7	19,4	14,66
91	24,2	17,1	23,4	10,6	7	7,8	19,3	15,63
92	12,1	10,8	19,4	4,4	3,3	9,5	4,2	9,10
93	6,1	6	9,6	25,1	7	1,5	5,2	8,64
94	12,1	21,2	28	23,3	23	24	18,9	21,50
95	15,2	11,2	13	23,3	10,4	10,2	10,8	13,44
96	27,3	25,6	39,3	14,7	14,1	29,7	14,5	23,60
97	9,1	14,3	7,9	19,3	7	7,8	20,6	12,29
98	18,2	9,7	7,3	15	10,4	6,3	18,2	12,16
99	6,1	15,5	14,2	23,3	22,6	23,4	28,5	19,09
100	6,1	8,4	15,9	17,2	12,6	11	14,9	12,30
101	9,1	8,9	8	16,8	17	17,1	21,1	14,00
102	54,5	35,3	53,9	29,6	33	35,1	30,9	38,90
103	42,4	59,9	73,5	59,7	31,5	33,5	43,2	49,10
104	0	0	4,5	2,1	3,3	4,8	2,8	2,50

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИХ	ИМ	ИТ	Средний показатель
105	9,1	6,8	1,8	2,1	0	6,3	2,8	4,13
106	9,1	8	10,2	0	0	6,9	4,2	5,49
107	33,3	24,6	26,9	6,3	21,1	24,2	9,4	20,83
108	33,3	25,6	24,4	12,6	22,2	11,7	23,1	21,84
109	9,1	27,5	26,6	72,6	46,7	43,1	56,3	40,27
110	0	2,2	12,4	2,1	3,3	2,4	2,8	3,60
111	27,3	11,4	32,7	0	23,7	12,6	8,5	16,60
112	9,1	13,4	20,3	8,5	10,7	18,2	10,8	13,00
113	6,1	8,7	6,3	10,4	10,4	5,4	13,5	8,69
114	57,6	44,3	39,3	10,4	19,3	31,2	23,5	32,23
115	24,2	9,4	29,4	8,3	27,4	10,2	12,2	17,30
116	24,2	18,8	23,6	10,4	32,2	14,9	8,1	18,89
117	30,3	22,6	19,1	2,1	12,6	21	15,5	17,60
118	30,3	21,3	37,4	23,2	20,7	11,7	28,1	24,67
119	0	5,6	3,5	0	3,3	8,7	5,6	3,81
120	0	1,6	3,5	0	0	0	0	0,73
121	27,3	39,6	31,1	42,5	25,9	14,7	17,7	28,40
122	39,4	25,6	55,8	27,8	41,5	47,2	61,4	42,67
123	27,3	25	11,4	21,3	25,9	27,9	18	22,40
124	30,3	20,3	21,4	19	34,4	27,3	10	23,24
125	54,5	63,3	44,3	53,2	48,5	69,7	64,2	56,81
126	6,1	10,8	32,5	19,2	10,4	0	24,3	14,76
127	36,4	27,3	19,2	25,1	43	58,7	25	33,53
128	51,5	48	38,1	36,1	33	35,9	46	41,23
129	0	0	0	0	0	0	0	0,00
130	3	6,6	6,8	19,3	13,7	0	7	8,06
131	0	0	1,8	0	0	0	1,4	0,46
132	3	9,9	34	17,2	7	2,4	19,2	13,24
133	15,2	18	16,5	12,6	25,6	30,5	26,8	20,74
134	75,8	72,9	83,5	83,1	61,1	70,3	64,5	73,03

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Сводная таблица ответов студентов на 7–10 вопросы анкеты о качестве обслуживания в библиотеках 1, 2, 3 корпусов

№ ответа	1 корпус, %	2 корпус, %	3 корпус, %
29	58,74	34,2	54,5
30	26,34	14,37	36,4
31	6,48	29,2	18,2
32	6,84	11,77	0,0
33	0	7,7	9,1
34	40,58	35,7	63,6
35	28,12	18,98	27,3
36	10,76	21,7	18,2
37	7,52	19,52	9,1
38	0	0,87	0,0
39	10,86	18,2	18,2
40	12,58	13,4	0,0
41	34,6	25,87	54,5
42	23,64	18,12	36,4
43	13,66	17,75	0,0
44	2,5	20,125	9,1
45	1,52	7,72	9,1
46	8,52	27,125	27,3
47	30,72	14,1	18,2
48	49,78	20,42	36,4
49	7,18	22,8	18,2
50	7,72	9,3	18,2
51	18,58	24,375	45,5
52	30,54	24,05	18,2
53	28,28	13,675	9,1
54	14,24	21,05	0,0
55	6,26	13,425	18,2
56	24,92	30,2	63,6
57	35,06	16,35	9,1
58	15,3	12,775	18,2
59	59,26	30,775	54,5
60	6,84	15,125	18,2
61	2,8	15,3	27,3

№ ответа	1 корпус, %	2 корпус, %	3 корпус, %
62	3,5	11,375	9,1
63	1,05	12,025	0,0
64	57	27,525	45,5
65	7,32	11,575	18,2
66	3,8	16,95	27,3
67	2,14	13,45	9,1
68	2,94	10,325	0,0
69	37,6	19,1	36,4
70	14,32	18	36,4
71	15,96	21,075	18,2
72	0,66	10,85	9,1
73	3,98	4,4	9,1
74	28,24	17,9	36,4
75	18,7	21,1	18,2
76	21,8	23,375	45,5
77	5,98	9,75	0,0
78	8,16	10,425	0,0
79	38,88	23,625	45,5
80	13,72	20,375	36,4
81	9,66	25,95	27,3
82	6,34	8,4	0,0
83	1,76	4,125	0,0
84	24,84	22,22	27,3
85	10,22	17,95	45,5
86	18,94	22,27	36,4
87	4,02	12,325	0,0
88	6,18	8,925	0,0
89	42,08	25,85	45,5
90	16,5	11,4	0,0
91	9,78	21,65	18,2
92	2,94	9,775	0,0
93	5,38	7,7	45,5
94	27,26	16,725	36,4
95	10,14	16,725	9,1
96	21,94	20,625	27,3
97	10,34	17	18,2
98	12,24	11,45	9,1

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Анкета по определению отношения студентов КемГУКИ к здоровому образу жизни

Уважаемые студенты!

В рамках программы исследования качества предоставляемых университетом услуг проводится анкетирование, цель которого – определить отношение студентов к здоровому образу жизни. Анкета анонимна, её результаты будут использованы только в обобщённом виде. Просим Вас внимательно прочитать вопросы анкеты и отметить те варианты, с которыми Вы согласны.

1. **Ваш пол:** 001) мужской, 002) женский.
2. **Возраст** _____ лет.
3. **Считаете ли Вы свою жизнь насыщенной и интересной?**
003) да;
004) скорее да, чем нет;
005) скорее нет, чем да;
006) нет;
007) считаю слишком насыщенной.
4. **Ваши увлечения в свободное от учёбы время:**
008) спорт;
009) чтение;
010) музыка;
011) техника;
012) компьютерные игры, общение в социальных сетях;
013) кинофильмы, театр;
014) творчество;
015) другое (указать, что) _____

5. Удовлетворяет ли Вас психологический климат в Вашей группе, в университете?

- 016) да;
- 017) скорее да, чем нет;
- 018) скорее нет, чем да;
- 019) нет.

6. Влияют ли положительные эмоции на укрепление Вашего здоровья?

- 020) да;
- 021) нет;
- 022) затрудняюсь ответить.

7. Как Вы считаете, является ли выбранная Вами профессия Вашим призванием?

- 023) да;
- 024) нет;
- 025) пока не знаю.

8. Устраивают ли Вас отношения между преподавателями и студентами?

- 026) в основном, устраивают;
- 027) в чём-то устраивают, в чём-то нет;
- 028) во многом не устраивают.

9. Насколько активно Вы занимаетесь физкультурой и спортом?

- 029) постоянно;
- 030) от случая к случаю;
- 031) не занимаюсь.

10. В работе каких спортивных секций и клубов Вы принимали участие?

11. Созданы ли в университете условия для занятий физкультурой и спортом?

- 032) да;
- 033) нет;
- 034) недостаточно.

12. Занимаетесь ли Вы закаливанием своего организма?

- 035) да;
- 036) нет;
- 037) не считаю нужным.

13. Курите ли Вы?

- 038) да;
- 039) нет;
- 040) изредка.

Если «Да», ответьте, почему Вы курите?

- 041) курение помогает расслабиться;
- 042) чтобы соответствовать компании;
- 043) для поддержания имиджа;
- 044) другое (указать причину) _____

14. Достаточно ли Вы информированы о том, как курение влияет на организм?

- 045) да;
- 046) нет.

15. Употребляете ли Вы спиртные напитки (в том числе пиво) и как часто?

- 047) не употребляю;
- 048) употребляю редко, несколько раз в год;
- 049) употребляю несколько раз в месяц;
- 050) употребляю несколько раз в неделю.

16. Употребляли ли Вы какие-нибудь препараты или химические вещества одурманивающего действия?

- 051) да;
- 052) нет.

17. Как Вы считаете, опасность для здоровья от употребления данных веществ

- 053) реальна;
- 054) преувеличена врачами, СМИ.

18. В какой мере Вы информированы о проблеме наркомании?

- 055) в полной мере;
- 056) в некоторой степени;
- 057) не имею представления;
- 058) мне это не интересно.

19. Сталкивались ли Вы с проблемой употребления наркотиков?

- 059) да, пробовал (а) сам;
- 060) да, в моём кругу общения есть наркоманы;
- 061) да, в семье друзей или родственников;
- 062) никогда не сталкивался (сталкивалась)

20. Каким путём можно заразиться ВИЧ-инфекцией?

- 063) при бытовых повседневных контактах;
- 064) при сексуальных контактах;
- 065) при обмене шприцами, иглами, которые использовались носителями ВИЧ;
- 066) от ВИЧ-инфицированной матери.

21. Насколько Вы информированы о заболеваниях, передаваемых половым путём?

- 067) достаточно;
- 068) недостаточно, мне нужна дополнительная информация;
- 069) меня это не интересует.

22. С какого возраста, как Вы считаете, можно начинать половую жизнь?

- 070) с 12 лет;
- 071) с 14 лет;
- 072) с 16 лет;
- 073) с 18 лет;
- 074) другое.

23. Насколько Вы осведомлены о средствах и способах безопасного секса?

- 075) моих знаний мне вполне достаточно;
- 076) знаю мало;
- 077) не знаю и знать не хочу;
- 078) другое.

24. Считаете ли Вы проституцию приемлемым способом зарабатывания денег?

- 079) считаю, что эта работа не хуже, чем любая другая;
- 080) отношусь с осуждением;
- 081) считаю, что с этим необходимо бороться;
- 082) считаю, что проституцию нужно легализовать;
- 083) считаю, что это способ получить деньги за собственное удовольствие;
- 084) не задумываюсь об этом.

25. По Вашему мнению, является ли составной частью здорового образа жизни рациональное питание?

- 085) да;
- 086) нет;
- 087) не знаю.

26. Рациональное питание – это:

- 088) равновесие между энергией, поступающей с пищей, и расходуемой человеком;
- 089) удовлетворение потребностей организма в определённом количестве и соотношении питательных веществ;
- 090) соблюдение режима питания.

27. Придерживаетесь ли Вы какой-либо диеты?

- 091) вегетарианство;
- 092) раздельное питание;
- 093) отказ от высококалорийных продуктов;
- 094) лечебное голодание;
- 095) другое (указать, что) _____ ;
- 096) не придерживаюсь.

28. Питаетесь ли Вы в столовой?

- 097) да;
- 098) нет.

29. Удовлетворены ли Вы организацией питания в университете?

- 099) да;
- 100) нет;
- 101) не совсем.

30. Что бы Вы хотели изменить в организации питания в вузе?

- 102) ежедневное меню;
- 103) график питания;
- 104) технологию приготовления блюд;
- 105) ассортимент продуктов;
- 106) обслуживание;
- 107) другое (указать, что) _____

31. Отметьте из предлагаемого перечня три наиболее важные составляющие здорового образа жизни:

- 108) отказ от вредных привычек;
- 109) личная гигиена;
- 110) оптимальный двигательный режим;
- 111) рациональное питание;
- 112) закаливание;
- 113) положительные эмоции;
- 114) занятия физкультурой и спортом;
- 115) владение навыками безопасного поведения;
- 116) приём витаминов, БАДов и пр.

32. Оцениваете ли Вы здоровый образ жизни как привлекательный, престижный образ жизни?

- 117) да;
- 118) нет;
- 119) затрудняюсь ответить.

Благодарим за ответы!

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Сводная таблица ответов студентов КемГУКИ на вопросы анкеты «Отношение студентов к здоровому образу жизни»

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИХ	ИМ	ИТ	Средний показатель
1	21,2	17,6	16,5	9,2	25,6	32	25,5	21,1 %
2	75,8	78,1	83,5	79,8	67,8	68	73,1	75,2 %
3	42,4	48,7	48,9	50	43,7	48,5	40,4	46,1 %
4	48,5	42,2	33,2	31,8	46,3	36,8	41,5	40,0 %
5	6,1	7,1	8,8	9,2	3,3	8,4	11,2	7,7 %
6	3	0,9	6,3	1,8	3,3	2,4	4,2	3,1 %
7	0	0	0	3,6	0	6,3	0	1,4 %
8	30,3	30,3	42,5	35	19,3	49,1	35,7	34,6 %
9	57,6	44,5	50,4	55,8	29,6	42,4	44,3	46,4 %
10	63,6	54	56,1	51,9	43,7	71,2	63,6	57,7 %
11	3	6,1	13	3,7	7	12,6	5,1	7,2 %
12	30,3	46,6	64	35,3	35,2	40	34,1	40,8 %
13	69,7	57,3	71,1	50,1	54,1	52,6	55,9	58,7 %
14	36,4	42,1	45,1	72,3	51,1	59,5	66,6	53,3 %
15	0	1	10,4	2	12,6	2,4	0	4,1 %
16	60,6	58,8	47,9	51,8	31,9	38,3	36,8	46,6 %
17	39,4	28,3	33,2	35,4	40,4	57,1	37,1	38,7 %
18	0	9	6,3	7,3	15,6	3	18,6	8,5 %
19	0	5,4	12,6	1,9	8,9	1,5	7,4	5,4 %
20	90,9	90,8	82,5	83,1	77,8	91,6	88,1	86,4 %
21	0	3,5	1,8	1,9	3,3	0	7,4	2,6 %
22	9,1	7,1	15,7	9,6	15,6	5,4	4,4	9,6 %
23	30,3	38,7	9,4	47,8	60	39	34,8	37,1 %
24	27,3	26,5	32	13,2	8,5	10,8	4,2	17,5 %
25	42,4	36,3	55,8	35,3	26,3	50,2	61,1	43,9 %
26	69,7	51,8	50,7	59,6	30,7	42,4	57,5	51,8 %
27	30,3	47,5	44,8	31,1	60,4	48,9	41,1	43,4 %
28	0	2,1	4,5	5,6	5,6	8,7	1,4	4,0 %

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИХ	ИМ	ИТ	Средний показатель
29	21,2	17,5	27,1	25,8	55,2	24,9	12,3	26,3 %
30	63,6	58,8	48,7	46,1	15,2	68,8	78,9	54,3 %
31	15,2	22,6	19,7	20,9	3,7	5,4	8,8	13,8 %
32	72,7	55,1	51,6	49,5	53,7	68	52,9	57,6 %
33	0	8	13,3	18,8	10	3,9	12,5	9,5 %
34	27,3	33,1	35,1	28	10,4	24,2	27,1	26,5 %
35	24,2	20,9	17	21,7	25,6	21,2	18,8	21,3 %
36	69,7	69,8	66,6	63,5	41,9	73,4	76,8	66,0 %
37	6,1	11,2	3,5	11	3,3	0	4,4	5,6 %
38	9,1	29,5	18,6	14,8	8,5	13,2	15,8	15,6 %
39	84,8	64,1	72,9	79,6	65,6	79,7	72,4	74,2 %
40	6,1	4,2	5,6	3,8	0	7,1	11,8	5,5 %
41	6,1	16,1	1,8	9,3	3,3	6,3	5,1	6,9 %
42	0	2,1	3,3	1,8	0	0	0	1,0 %
43	0	0	0	0	0	0	1,4	0,2 %
44	0	2,3	9,4	1,9	5,2	2,4	0	3,0 %
45	100	96,4	90,4	92,8	74,1	91,3	90,5	90,8 %
46	0	2,5	1,8	1,8	0	1,5	4,4	1,7 %
47	39,4	35	26,3	33	14,1	32,7	17,1	28,2 %
48	27,3	35,8	47,8	38,9	44,4	47,6	52,2	42,0 %
49	30,3	28,5	21,4	22,6	15,6	11	24,8	22,0 %
50	3	1,9	0	1,9	0	4,8	5,8	2,5 %
51	3	8,6	6,3	3,6	0	0	4,2	3,7 %
52	100	90,9	89,2	92,7	74,1	100	95,8	91,8 %
53	90,9	91,8	82,3	83	74,1	93,7	89,1	86,4 %
54	9,1	6,9	15,9	13,5	3,3	3,9	10,9	9,1 %
55	84,8	80,9	49,5	79,3	61,9	78,1	93,5	75,4 %
56	9,1	16,2	38,1	17	10,4	18	1,4	15,7 %
57	0	1	1,8	0	0	0	3,7	0,9 %
58	6,1	0,9	1,8	0	1,9	3,9	1,4	2,3 %
59	0	0,9	1,8	3,5	0	3,9	2,8	1,8 %
60	15,2	10,7	5,3	5,8	8,5	14,9	10,5	10,1 %
61	6,1	7	1,8	7,7	8,5	8,4	8,8	6,9 %

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИХ	ИМ	ИТ	Средний показатель
62	78,8	80,8	84,9	79,3	57	74,2	77,9	76,1 %
63	0	8,8	13,1	12,9	6,7	11,7	11,6	9,3 %
64	87,9	91,8	77,4	87,1	62,2	85,9	87,7	82,9 %
65	60,6	71,9	73,5	73,9	51,9	78,8	73,8	69,2 %
66	27,3	50,1	41,3	51,9	31,1	53,9	44,8	42,9 %
67	87,9	78,3	75,2	79,6	63,3	89	78	78,8 %
68	9,1	11,2	12,2	9,3	3,7	7,1	13,9	9,5 %
69	3	3,6	8	7,3	3,7	1,5	5,1	4,6 %
70	0	0	0	2	0	1,5	1,4	0,7 %
71	3	3,5	2,8	2	6,7	3,9	0	3,1 %
72	27,3	29,3	21,5	17	28,5	21	29	24,8 %
73	45,5	61,7	48,1	53,2	35,6	55,4	57,1	50,9 %
74	24,2	5,2	15,7	16,8	6,7	18,2	12,5	14,2 %
75	90,9	91	83,7	83,2	68,9	89	87,7	84,9 %
76	0	1	12,8	7,5	3,3	1,5	5,1	4,5 %
77	0	0	0	1,8	0	0	0	0,3 %
78	6,1	3,3	0	2	0	0	2,8	2,0 %
79	0	10	11,2	3,6	6,7	4,8	6,1	6,1 %
80	27,3	17	21,3	13	14,1	26,4	20,4	19,9 %
81	30,3	27,9	27,4	21,8	17,4	33,5	23,9	26,0 %
82	3	7,6	5,3	11,3	5,2	6,3	13,2	7,4 %
83	0	2,8	0	1,9	0	0	3	1,1 %
84	42,4	35,8	38,2	44,5	30,7	37,7	37,4	38,1 %
85	93,9	90,3	88,2	83,4	74,1	94,6	80,3	86,4 %
86	0	6,4	1,8	1,9	0	2,4	6,7	2,7 %
87	6,1	4	2,8	9,2	0	1,5	11,6	5,0 %
88	51,5	47,7	26,8	44,5	35,6	49,4	27,1	40,4 %
89	30,3	24,8	26,4	37,4	22,6	20,3	21,8	26,2 %
90	33,3	42,8	61,2	49,8	34,8	47,6	62,9	47,5 %
91	6,1	4,6	3,5	3,8	1,9	0	6,5	3,8 %
92	0	1,7	8,6	5,8	1,9	0	11,8	4,3 %
93	15,2	19	9,6	20,6	25,9	22,1	26,3	19,8 %
94	9,1	4,4	1,8	5,7	6,7	1,5	3	4,6 %

№ ответа	СГИ	ИСКТ	ИИБТ	ИВИ	ИХ	ИМ	ИТ	Средний показатель
95	6,1	0,9	2,8	0	11,9	2,4	0	3,4 %
96	66,7	66,7	74,5	62,6	50,4	63	49,4	61,9 %
97	90,9	80,3	82,5	79,3	96,7	81,2	92,8	86,2 %
98	9,1	15,8	14,7	15,3	0	18,8	7,2	11,6 %
99	75,8	50,5	45,4	33,2	43	41,6	32,1	45,9 %
100	6,1	22,6	15,6	22,2	15,6	8,7	22,7	16,2 %
101	18,2	22,3	36,2	39,2	38,1	49,8	45,2	35,6 %
102	12,1	25,7	13,1	12,9	17,4	22,7	10	16,3 %
103	12,1	5,9	14,3	1,8	12,2	13,2	20,6	11,4 %
104	12,1	12,6	16,8	22,3	15,9	24	33	19,5 %
105	39,4	40,3	28,3	53,6	31,5	39,4	48,5	40,1 %
106	18,2	20,9	18,7	13	34,8	34,2	30,3	24,3 %
107	0	4,3	21	0	27,4	7,1	0	8,5 %
108	81,8	72,5	63,6	68,5	63,7	72,5	77,3	71,4 %
109	45,5	56,3	52,4	59,6	56,7	41,1	46,4	51,1 %
110	27,3	12,6	26,8	37,3	29,3	21,6	21,5	25,2 %
111	48,5	36,4	56,2	46,2	48,1	52,6	42,3	47,2 %
112	0	2,9	2,8	1,9	5,2	9,3	2,8	3,6 %
113	45,5	33,9	48,2	35,5	40,4	32,3	51,5	41,0 %
114	42,4	46	52	38,5	39,6	55,6	56,8	47,3 %
115	9,1	5,6	5,6	9,2	6,7	2,4	0	5,5 %
116	3	5,9	5,1	3,5	10,4	0	4,2	4,6 %
117	84,8	85,1	74,6	75,6	86,3	94,6	83,3	83,5 %
118	3	3,3	5,3	5,7	3,3	1,5	2,8	3,6 %
119	12,1	8,6	20,1	13,3	7	3,9	13,9	11,3 %

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие (<i>А. А. Гук</i>).....	3
О результатах исследования удовлетворённости студентов 2–4 курсов качеством предоставляемых университетом образовательных услуг (<i>Е. В. Веселовская</i>).....	5
Удовлетворённость выпускников качеством предоставляемых университетом образовательных услуг (<i>А. В. Киселёв</i>).....	23
Результаты исследования профессионального самоопределения абитуриентов, поступающих в КемГУКИ в 2013 г. (<i>Е. В. Веселовская</i>)...	31
Результаты исследования удовлетворённости студентов КемГУКИ качеством оказываемых библиотекой услуг (<i>Е. В. Веселовская</i>).....	41
Отношение студентов КемГУКИ к здоровому образу жизни (<i>Е. В. Веселовская</i>).....	51
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1.....	60
Приложение 2.....	63
Приложение 3.....	72
Приложение 4.....	78
Приложение 5.....	82
Приложение 6.....	86
Приложение 7.....	90
Приложение 8.....	92
Приложение 9.....	98

Научное издание

ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ФГБОУ ВПО «КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ»
(2012/2013 учебный год)
Сборник материалов исследований

Литературный редактор *Е. В. Веселовская*
Технический редактор *В. А. Шамарданов*
Дизайн обложки *Н. П. Давыденко*
Компьютерная верстка *М. Б. Сорокиной*

Подписано в печать 09.04.2014. Формат 60х84¹/₁₆. Бумага офсетная.
Гарнитура «Таймс». Уч.-изд. л. 3,5. Усл. печ. л. 6,2.
Тираж 100 экз. Заказ № 1059

Издательство КемГУКИ: 650029, г. Кемерово,
ул. Ворошилова, 19. Тел. 73-45-83.
E-mail: izdat@kemguki.ru