

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Цыбиков Балжигт Батсүрэн  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 30.09.2022 11:44:54  
Уникальный программный ключ:  
056af948c3e48c6f3c571e4299f7a8ae7b757ae8

ФГБОУ ВО «Бурятская государственная сельскохозяйственная академия  
имени В.Р. Филиппова»

Кафедра социально-гуманитарных наук, рекламы и туризма

Социологическая лаборатория

Отчет

о результатах проведения анкетирования обучающихся «Сервисы академии:  
документы, здоровье, питание, общежития, регистрация, стипендия и оплата.

Оценка обучающихся»

Улан-Удэ

2022

В целях реализации ч.5 ст.95.2 Федерального закона № 273-ФЗ утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность. Одним из данных критериев является комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

С целью проведения внутренней оценки качества деятельности академии по данному критерию социологической лабораторией был проведен анкетный опрос обучающихся 1-2 курсов. Предметом исследования стало качество предоставляемых академией услуг по регистрации студентов и оформлению необходимых документов, стипендии, а также качество организации пунктов общественного питания академии, работы студенческого медицинского пункта.

В опросе приняли участие 478 студентов всех учебных подразделений академии, в том числе агротехнического колледжа. Данные выборочной совокупности составляют 41% от генеральной совокупности, что соответствует требованию репрезентативности данных.

В целом удовлетворены качеством предоставляемых услуг по оформлению документов, в том числе, студенческого билета, пропуска и т.д. – 89% обучающихся. Частично не удовлетворены – 4%; совершенно не удовлетворены – 3%. Затруднились ответить 4% обучающихся (Таблица 1).

Таблица 1.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены услугами по оформлению студенческих документов

Варианты ответа	Результаты
Удовлетворен* <sup>i</sup>	<b>89%</b>
Частично не удовлетворен	4%
Совершенно не удовлетворен	3%
Затрудняюсь ответить	4%
Всего:	100%

\* сумма ответов «полностью удовлетворен» и «частично удовлетворен»

На вопрос об условиях проживания в общежитиях академии 33% студентов ответили, что не пользовались данной услугой. Из числа студентов, пользующихся услугами общежитий академии, 43%\* удовлетворены условиями проживания; частично не удовлетворены 9% и 11% обучающихся выразили недовольство условиями проживания. Около 4% респондентов затруднились дать оценку общежитиям (Таблица 2).

Таблица 2.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены условиями проживания в общежитиях академии

Варианты ответа	Результаты
Не пользовался данной услугой/сервисом	33%
Удовлетворен*	<b>43%</b>
Частично не удовлетворен	9%
Совершенно не удовлетворен	11%
Затрудняюсь ответить	4%
Всего:	100%

Решением бытовых и организационных вопросов в общежитиях академии в целом удовлетворены 41% опрошенных, совершенно не удовлетворены – 8%. Не пользовались данной услугой – 33 % (Таблица 3).

Таблица 3.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены решением бытовых и организационных вопросов в общежитиях академии

Варианты ответа	Результаты
Не пользовался данной услугой/сервисом	33%
Удовлетворен*	<b>41%</b>
Частично не удовлетворен	11%
Совершенно не удовлетворен	8%
Затрудняюсь ответить	7%
Всего:	100%

Качеством услуг по начислению стипендий и оплаты удовлетворены 62% студентов, частично не удовлетворены – 8% и совершенно не удовлетворены 12% (Таблица 4).

---

\* сумма ответов «полностью удовлетворен» и «частично удовлетворен»

Таблица 4.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены качеством услуг по оформлению стипендий и оплаты за обучение

Варианты ответа	Результаты
Не пользовался данной услугой/сервисом	12%
Удовлетворен*	<b>62%</b>
Частично не удовлетворен	8%
Совершенно не удовлетворен	12%
Затрудняюсь ответить	6%
Всего:	100%

Результаты ответов по вопросу о качестве организации питания в академии представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены организацией питания в кафе и буфетах академии

Варианты ответа	Результаты
Не пользовался данной услугой/сервисом	8%
Удовлетворен*	<b>72%</b>
Частично не удовлетворен	11%
Совершенно не удовлетворен	6%
Затрудняюсь ответить	3%
Всего:	100%

Большинство опрошенных студентов удовлетворены услугами, предоставляемыми студенческим медицинским пунктом академии – 81%; совершенно не удовлетворены – 3% (Таблица 6).

Таблица 6.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены получением медицинской помощи в академии

Варианты ответа	Результаты
Не пользовался данной услугой/сервисом	8%
Удовлетворен*	<b>81%</b>
Частично не удовлетворен	3%
Совершенно не удовлетворен	3%
Затрудняюсь ответить	5%
Всего:	100%

---

\* сумма ответов «полностью удовлетворен» и «частично удовлетворен»

Считают учебные корпуса академии комфортными 86% респондентов, частично не удовлетворены уровнем комфорта – 6% и совершенно не удовлетворены лишь 2% (Таблица 7).

Таблица 7.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены комфортом в учебных корпусах академии

Варианты ответа	Результаты
Удовлетворен*	<b>86%</b>
Частично не удовлетворен	6%
Совершенно не удовлетворен	2%
Затрудняюсь ответить	6%
Всего:	100%

Оценка обучающимися доступности Интернета и персональных компьютеров для осуществления образовательного процесса в академии представлена в Таблице 8.

Таблица 8.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены доступностью Интернета, компьютеров в академии

Варианты ответа	Результаты
Не пользовался данной услугой/сервисом	9%
Удовлетворен*	<b>75%</b>
Частично не удовлетворен	10%
Совершенно не удовлетворен	4%
Затрудняюсь ответить	2%
Всего:	100%

Условия для учебы, созданные в библиотеке академии, обучающиеся оценили высоко – 85%. Около 9% ответили, что не пользовались услугами библиотеки (Таблица 9).

Таблица 9.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены доступностью Интернета, компьютеров в академии

Варианты ответа	Результаты
Не пользовался данной услугой/сервисом	9%
Удовлетворен*	<b>85%</b>
Частично не удовлетворен	2%
Совершенно не удовлетворен	1%
Затрудняюсь ответить	3%
Всего:	100%

\* сумма ответов «полностью удовлетворен» и «частично удовлетворен»

Большинство студентов – 86% - удовлетворены условиями для занятия физической культурой и спортом в спортивном комплексе академии (Таблица 10).

Таблица 10.

Оцените, насколько Вы удовлетворены или не удовлетворены условиями для занятия спортом

Варианты ответа	Результаты
Не пользовался данной услугой/сервисом	4%
Удовлетворен*	<b>86%</b>
Частично не удовлетворен	5%
Совершенно не удовлетворен	2%
Затрудняюсь ответить	3%
Всего:	100%

#### Выводы:

Из числа опрошенных студентов 33% ответили, что не проживают в общежитиях академии. Из числа студентов, проживающих в общежитиях, большинство удовлетворены условиями проживания (43%) и решением бытовых и организационных вопросов в общежитиях академии (41%).

В целом студенты академии удовлетворены качеством предоставляемых услуг: по каждому из критериев количество опрошенных, положительно оценивших услугу/сервис, превышает 60%. Так, удовлетворенность:

- оформлением студенческих документов – 89%;
  - уровнем комфорта в учебных корпусах – 86%;
  - условиями для учебы в библиотеке – 86%;
  - условиями для занятия спортом – 86%;
  - оказанием медицинской помощи в академии – 81%;
  - доступностью Интернета и ПК в академии – 75%;
  - пунктами общественного питания – 72%;
  - услугой по начислению стипендий и оплаты – 62%.
-