

УДК 316.344.34-057.87: 378.4 (477.87)

РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕННЯ СТУДЕНТІВ ДВНЗ «УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ» ЯКІСТЮ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

Жиленко Руслан В'ячеславович
м.Ужгород

Природне зменшення абсолютної кількості абітурієнтів, а також реформування системи вищої освіти в Україні, яка між іншим передбачає скорочення кількості вищих навчальних закладів, гостро ставлять питання підвищення якості освітніх послуг. Останні покликані задовольняти не тільки суспільні та колективні, але й особистісні потреби. На відміну від суспільного та колективного вимірів, визначення рівня особистісного задоволення якістю освітніх послуг неможливе без врахування суб'єктивних оціночних суджень їх кінцевого споживача.

Ключові слова: освітні послуги, якість освітніх послуг, рівень задоволення, дослідження.

Актуальність теми дослідження полягає у тому, що загострення конкуренції на ринку освітніх послуг вимагає від вищих навчальних закладів ефективних управлінських рішень та їх відповідного ресурсного забезпечення. Такі рішення повинні спиратися як на об'єктивні показники, так і на потреби, очікування та суб'єктивні оцінки студентів – кінцевих споживачів освітніх послуг.

З цією метою соціологічний підрозділ Соціально-пси-

хологічної служби УжНУ провів дослідження рівня задоволення студентів якістю освітніх послуг, що надаються у вузі. Воно проведене методом соціологічного анкетування. Респонденти були відібрані шляхом використання серійної вибірки. Вибіркова сукупність склала 226 осіб та є репрезентативною для УжНУ. До неї увійшли представники II-V курсів всіх факультетів та інститутів вузу. Первинні дані оброблено з використанням спеціалізованого програмного пакету SPSS (статистичний пакет для соціальних наук). Дослідження проводилося протягом 3013-2014 навчального року.

Перший блок запитань стосувався визначення студен-

тами поняття «якісний вуз» та їх мотивації вступу до УжНУ.

Основними критеріями вибору УжНУ при вступі до вищого навчального закладу студенти визначили: *Можливість отримати хорошу освіту* (34,1%), *Наявність потрібної спеціальності* (26,1%), *Розміщення вузу недалеко від місця проживання* (14,2%), *Престижність вузу* (7,5%) та *Легкість вступу до вузу* (6,2%). Іншими критеріями користувалися менше 5 % студентів (див. табл.1). Кореляційний аналіз вказує на те, що таким критерієм вибору вузу як *Рекомендація людей, яким довіряють* користувалися переважно студенти жіночої статі. Критерій *Легкості вступу до вузу* обирали переважно студенти старших курсів.

Таблиця 1

Вкажіть, будь ласка, які критерії були для Вас головними при вступі до УжНУ?

Критерії	%
Тут можна отримати хорошу освіту	34,1
Тут престижно вчитися	7,5
Тут є саме та спеціальність, яка мені потрібна	26,1
Університет відносно недалеко від мого дому	14,2
Сюди було легко вступити	6,2
Порекомендували люди, яким я довіряю	3,5
Чув про університет багато хорошого	4,9
Вступив за компанію	3,1
Інше	6,2

Більшість студентів (59,7%) обрали б УжНУ, якби їм знову довелось вступати до вищого навчального закладу. Із них 46% обрали б ту ж спеціальність, на якій навчаються, а 13,7% студентів змінили б спеціальність. Значна частина респондентів (40,3) заявила, що вступала б до іншого вузу.

Приблизно рівними є частини студентів, що обрали б в іншому вузі ту ж спеціальність на якій навчаються зараз (19,5%) та тих, хто обрав би іншу спеціальність (20,8%) (див.табл.2).

Таблиця 2

Якби Вам знову довелось обирати вуз, Ви б вступили

		Частота	Відсоток	Валідний відсоток	Кумулятивний відсоток
Валідні	Цього ж університету, на цю ж спеціальність	104	46,0	46,0	46,0
	Цього ж університету, на іншу спеціальність	31	13,7	13,7	59,7
	Іншого університету, на цю ж спеціальність	44	19,5	19,5	79,2
	Іншого університету, на іншу спеціальність	47	20,8	20,8	100,0
	Всього	226	100,0	100,0	

На думку студентів УжНУ, якісний вищий навчальний заклад це той, який: *Забезпечує всебічну підготовку студентів, що поєднує професійне навчання з особистісним розвитком* (30,5%), *Забезпечує ґрунтовну підготовку, що поєднує теорію і практику* (22,1%),

Задовольняє потреби та очікування студентів (19,9%), *Має професорсько-викладацький склад, який приділяє достатньо уваги студентам* (18,6%), *Технічне та матеріальне забезпечення відповідає потребам навчального процесу* (12,4%) (див.табл.3).

Таблиця 3

На Вашу думку, якісний вуз це той, що ...

Визначення	%
Задовольняє потреби та очікування студентів	19,9
Має професорсько-викладацький склад, який приділяє достатньо уваги студентам	18,6
Технічне та матеріальне забезпечення відповідає потребам навчального процесу	12,4
Забезпечує ґрунтовну підготовку, що поєднує теорію і практику	22,1
Забезпечує всебічну підготовку студентів, що поєднує професійне навчання з особистісним розвитком	30,5

Значна частина студентів УжНУ (43,6%) оптимістично оцінює свої професійні перспективи на ринку праці. Проте більшість респондентів або не впевнені у власних си-

лах (26,2%), або ж готові працювати будь-де та не за спеціальністю (30,2%) (див.табл.4).

Як Ви оцінюєте свої перспективи на ринку праці після завершення УжНУ?

		Частота	Відсоток	Валідний відсоток	Кумулятивний відсоток
Валідні	Я дивлюся в майбутнє з оптимізмом	98	43,4	43,6	43,6
	Я відчуваю невпевненість	59	26,1	26,2	69,8
	Я буду працювати там, де зможу, незалежно від спеціальності	68	30,1	30,2	100,0
	Всього	225	99,6	100,0	
Відсутні	Системні відсутні	1	,4		
Всього		226	100,0		

Наступний блок запитань стосувався визначення рівня задоволеності студентів різними аспектами навчання в УжНУ.

Понад 70% студентів задоволені або ж переважно задоволені *якістю викладання професійних дисциплін* у вузі (відповідно 29,5% та 40,6%). Переважно не задоволеними є 11,2% та не задоволеними – 2,7% студентів. 16,1% респондентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Якістю викладання загальноосвітніх дисциплін задоволені та переважно задоволені 53,8% студентів (відповідно 16,7% та 37,1%). Не задоволені 5,4% та переважно не задоволені 13,6% студентів. 27,1% респондентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Рівнем контролю за навчальним процесом на рівні факультету задоволені та переважно задоволені 59,8% студентів (відповідно 25,9% та 33,9%). Не задоволені 5,4% та переважно не задоволені 9,8% студентів. 25% респондентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Якістю навчальних програм задовольняє та переважно задовольняє 52% студентів (відповідно 20,8% та 31,2%). Не задоволеними є 6,3% та переважно не задоволеними 14,9% студентів. 26,7% респондентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Задоволеними та переважно задоволеними своєю *участю в житті вузу* є 46,6% студентів (відповідно 19,5% та 27,1%). Не задоволеними є 13,1% та переважно не задоволеними 16,7% респондентів. 23,5% студентів не змогли визначитися із відповіддю на це запитання.

Моральним кліматом в колективі задоволені та переважно задоволені 68% студентів (відповідно 39,3% та 28,8%). Не задоволеними є 7,8% та переважно не задоволеними 10,5% респондентів. 13,7% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Контролем за навчальним процесом на рівні випусканої кафедри задоволені та переважно задоволені 64,9% респондентів (відповідно 28,4 та 36,5%). Не задоволеними є 5% та переважно не задоволеними 6,3% респондентів. 23,9% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Рівнем безпеки праці та навчання задоволені та переважно задоволені 67,3% респондентів (відповідно 33,2% та 34,1%). Не задоволеними є 5,8% та переважно не задоволеними 9,4% респондентів. 17,5% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Контролем за навчальним процесом на рівні університету задоволені та переважно задоволені 50,5% респондентів (відповідно 17,7% та 32,7%). Не задоволеними є 5,9% та переважно не задоволеними 13,2% респондентів. 30,5% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Станом навчального корпусу задоволені та переважно задоволені 39,5% респондентів (відповідно 20% та 19,5%). Не задоволеними є 24,5% та переважно не задоволеними 18,6% респондентів. 17,3% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Станом гуртожитку задоволені та переважно задоволені 13,8% респондентів (відповідно 6,7% та 7,1%). Не

задоволеними є 44,8% та переважно не задоволеними 17,1% респондентів. 24,3% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Серед студентів, що проживають в гуртожитку рівень задоволеності та переважної задоволеності є дещо нижчим – 12,9% (відповідно 6,9% та 5,9%). Не задоволеними є 50,5% та переважно не задоволеними 16,8% респондентів. 19,8% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Компетентністю управління навчальним процесом на власних факультетах задоволені та переважно задоволені 57,9% респондентів (відповідно 21,7% та 36,2%). Не задоволеними є 4,1% та переважно не задоволеними 15,8% респондентів. 22,2% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Тривалістю навчального дня задоволені та переважно задоволені 40,5% респондентів (відповідно 15,3% та 25,2%). Не задоволеними є 27% та переважно не задоволеними 19,4% респондентів. 13,1% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Дотриманням академічних правил задоволені та переважно задоволені 44,8% респондентів (відповідно 14% та 30,8%). Не задоволеними є 4,5% та переважно не задоволеними 12,7% респондентів. 38% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Можливістю для саморозвитку задоволені та переважно задоволені 46,2% респондентів (відповідно 15,8% та 30,3%). Не задоволеними є 9,5% та переважно не задоволеними 15,4% респондентів. 29% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Процедурою нарахування стипендії задоволені та переважно задоволені 49,8% респондентів (відповідно 18,9% та 30,9%). Не задоволеними є 11,5% та переважно не задоволеними 12,9% респондентів. 25,8% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Програмними продуктами, що використовуються в навчальному процесі, задоволені та переважно задоволені 41% респондентів (відповідно 14% та 27%). Не задоволеними є 8,6% та переважно не задоволеними 14,4% респондентів. 36% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Якістю послуг бібліотеки задоволені та переважно задоволені 53,4% респондентів (відповідно 23,8% та 29,6%). Не задоволеними є 11,2% та переважно не задоволеними 13,5% респондентів. 22% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Рівнем поінформованості щодо перспектив розвитку університету задоволені та переважно задоволені 36,5% респондентів (відповідно 13,5% та 23%). Не задоволеними є 14% та переважно не задоволеними 16,7% респондентів. 32,9% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Доступністю інформації про події у вузі задоволені та переважно задоволені 52,5% респондентів (відповідно 18,8% та 33,6%). Не задоволеними є 13% та переважно не задоволеними 14,8% респондентів. 19,7% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Умовами навчання (санітарним станом, освітленням,

опаленням тощо) задоволені та переважно задоволені 40,4% респондентів (відповідно 19,3% та 21,1%). Не задоволеними є 25,1% та переважно не задоволеними 22,4% респондентів. 12,1% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Стилем взаємодії між викладачами та студентами задоволені та переважно задоволені 59,4% респондентів (відповідно 24,6% та 34,8%). Не задоволеними є 4,5% та переважно не задоволеними 12,9% респондентів. 23,2% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Тим, як університет заохочує кращих студентів, задоволені та переважно задоволені 45,7% респондентів (відповідно 14,9% та 30,8%). Не задоволеними є 8,6% та переважно не задоволеними 14,9% респондентів. 30,8% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Використанням технічних засобів у навчанні задоволені та переважно задоволені 35,9% респондентів (відповідно 12,6% та 23,3%). Не задоволеними є 15,7% та переважно не задоволеними 20,6% респондентів. 27,8% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Доступністю мережі Інтернет задоволені та переважно задоволені 30,5% респондентів (відповідно 13,5% та 17%). Не задоволеними є 31,4% та переважно не задоволеними 21,1% респондентів. 17% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Якістю обладнання (меблі, дошки, парти тощо) задоволені та переважно задоволені 42,6% респондентів (відповідно 19,3% та 23,3%). Не задоволеними є 18,8% та переважно не задоволеними 22,4% респондентів. 16,1% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Можливістю працевлаштування випускників за спеціальністю задоволені та переважно задоволені 23,8% респондентів (відповідно 9,4% та 14,3%). Не задоволеними є 25,1% та переважно не задоволеними 24,2% респондентів. 26,9% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання.

Можливістю поєднувати навчання із роботою задоволені та переважно задоволені 27,7% респондентів (відповідно 10,7% та 17%). Не задоволеними є 25% та переважно не задоволеними 17,9% респондентів. 29,5% студентів не змогли визначитися із відповіддю на дане запитання (див.табл.5).

Таблиця 5

Рівень задоволення студентів якістю послуг

	Рівень задоволення у % (разом «задоволений» та «переважно задоволений»)	Рівень незадоволення у % (разом «не задоволений» та «переважно не задоволений»)
Якість викладання професійних дисциплін	70,1	13,9
Якість викладання загальноосвітніх дисциплін	53,2	19
Контроль за навчальним процесом на рівні факультету	59,8	15,2
Якість навчальних програм	52	21,2
Участь студентів в житті вузу	46,6	29,8
Моральний клімат в колективі	68,1	18,3
Контроль за навчальним процесом на рівні випускаючої кафедри	64,9	11,3
Безпека праці і навчання	67,3	15,2
Контроль за навчальним процесом на рівні університету	50,4	19,1
Стан навчального корпусу	39,5	43,1
Стан гуртожитку	12,8	67,3
Компетентність управління навчальним процесом на факультеті	57,9	19,9
Тривалість навчального дня	40,5	46,4
Дотримання академічних правил	44,8	17,2
Можливості для саморозвитку	46,1	24,9
Процедура нарахування стипендій	49,8	24,4
Програмні продукти, що використовуються в навчальному процесі	41	23
Якість роботи бібліотеки	53,4	24,7
Поінформованість щодо перспектив розвитку вузу	36,5	30,7
Доступність інформації про події в вузі	52,4	27,8
Умови навчання (санітарний стан, освітлення, опалення тощо)	40,4	47,5
Стиль взаємодії між викладачами та студентами	59,4	17,4
Заохочення кращих студентів	45,7	23,5
Використання технічних засобів в навчальному процесі	35,9	36,3
Доступність Інтернету	30,5	52,2
Якість обладнання (меблі, дошки, парти тощо)	42,6	41,2
Можливість працевлаштування випускників за спеціальністю	23,7	49,3
Можливість поєднувати навчання та роботу	27,7	42,9

Таким чином, студенти УжНУ (понад 60%) найбільше задоволені якістю викладання професійних дисциплін, моральним кліматом в колективі, безпекою праці і навчання, контролем за навчальним процесом на рівні випускаючої кафедри.

Від 50 до 59 відсотків студентів університету задоволені контролем за навчальним процесом на рівні факультету, стилем взаємодії між викладачами і студентами, компетентністю управління навчальним процесом на рівні факультету, якістю роботи бібліотеки, якістю викладання загальноосвітніх дисциплін, доступністю інформації про події в університеті, якістю навчальних програм та контролем за навчальним процесом на рівні університету.

Водночас менше половини студентів задоволені процедурою нарахування стипендій, участю студентів в житті вузу, можливостями для саморозвитку, заохоченням кращих студентів, дотриманням академічних правил, якістю обладнання, програмними продуктами, що використовуються в навчальному процесі, тривалістю навчального дня, умовами навчання (санітарний стан, освітлення, опалення тощо), станом навчального корпусу, поінформованістю про перспективи розвитку університету, використанням технічних засобів в навчальному процесі, доступністю Інтернету, можливістю поєднувати навчання та роботу, можливістю працевлаштування випускників за спеціальністю та станом гуртожитку (див.табл.5).

Найбільше незадоволення у студентів УжНУ викликають стан гуртожитку та доступність Інтернету (понад 50%), можливість працевлаштування випускників за спеціальністю, тривалість навчального дня, стан навчального

корпусу, можливість поєднувати навчання та роботу, якість обладнання (понад 40%). Використанням технічних засобів у навчальному процесі та рівнем поінформованості щодо перспектив розвитку вузу невдоволені понад 30% студентів. Кореляційний аналіз вказує на те, що студенти молодших курсів є більш задоволеними умовами навчання в УжНУ ніж їх старші колеги. Зокрема це проявляється в оцінці рівня задоволення станом гуртожитку, можливостями для саморозвитку, програмними продуктами, що використовуються в навчальному процесі, заохоченням кращих студентів, використанням технічних засобів у навчанні, доступністю Інтернету, можливостями поєднувати навчання та роботу (див.табл.5).

Наступний блок запитань присвячений більш детальному аналізу рівня задоволеності студентів розкладом занять у вузі, якістю викладання, організацією практики та роботою допоміжного персоналу

Більша частина студентів (47,8%) задоволена або переважно задоволена якістю розкладу (див.табл.6). Найбільше респондентів не влаштовує **велика кількість занять протягом дня** (49,1%), **скорочені пари без перерв між півпарами** (22,6) та **«вікна» між парами** (19%). Інші причини невдоволення розкладом набрали від 15 до 17 відсотків голосів респондентів (див.табл.7).

Слід зазначити, що студенти старших курсів є менш задоволеними якістю розкладу, ніж їхні молодші колеги. Проте, старшокурсники виявилися більш терпимими до занять у суботу. Також існують гендерні відмінності в оцінці якості розкладу. Студенти жіночої статі більш негативно ставляться до занять в другу зміну та більш терпимо до пар по суботах ніж їх колеги чоловічої статі.

Таблиця 6

Чи задовольняє Вас якість розкладу?

		Частота	Відсоток	Валідний відсоток	Кумулятивний відсоток
Валідні	Я задоволений	31	13,7	13,8	13,8
	Я переважно задоволений	76	33,6	33,9	47,8
	Важко сказати	42	18,6	18,8	66,5
	Я переважно не задоволений	36	15,9	16,1	82,6
	Я не задоволений	39	17,3	17,4	100,0
	Всього	224	99,1	100,0	
Відсутні	Системні відсутні	2	,9		
Всього		226	100,0		

Таблиця 7

Проблеми розкладу занять. Що найбільше Вас не влаштовує в розкладі?

	%
Багато занять на день	49,1
Скорочені пари без перерв між півпарами	22,6
«Вікна» між парами	19
Заняття в другу зміну	17,3
Плутанина з варіантами розкладу	16,8
Тривалість перерв	16,4
Заняття по суботах	15,6

Загалом 54,4% студентів УжНУ задоволені або переважно задоволені організацією практики у вузі (див.табл.8). Серед причин невдоволення організацією проходження практики респонденти найчастіше називали незручні терміни її проходження (17,3%) та відсутність чітких завдань (16,4%). Окремого вивчення потребують причини, які були віднесені студентами до категорії інше (31,9%) (див.табл.9).

Кореляційний аналіз вказує на те, що для студентів старших курсів притаманне більше невдоволення відсутністю чітких завдань на практику, а їх молодших колег не задовольняють місця її проходження. Загалом респонденти жіночої статі менше задоволені організацією практики, ніж студенти чоловічої статі. Відсутність чітких завдань більше турбує хлопців, ніж дівчат.

Таблиця 8

Чи задоволені Ви організацією практики у вузі

		Частота	Відсоток	Валідний відсоток	Кумулятивний відсоток
Валідні	Я задоволений	51	22,6	22,6	22,6
	Я переважно задоволений	72	31,9	31,9	54,4
	Важко сказати	63	27,9	27,9	82,3
	Я переважно не задоволений	17	7,5	7,5	89,8
	Я не задоволений	23	10,2	10,2	100,0
	Всього	226	100,0	100,0	

Таблиця 9

Проблеми в організації практики студентів. Що Вас найбільше не влаштовує під час проходження практики?

	%
Інше	31,9
Незручні терміни проходження практики	17,3
Немає чітких завдань на практику	16,4
Не влаштовують місця проходження практики	12,8
Не влаштовують умови проходження практики	11,9
Відсутня методичне забезпечення практики	8,4
Не влаштовує система оцінки звітності	3,5

Близько 71% студентів УжНУ задоволені якістю викладання у вузі (див.табл.10). Серед основних причин, які викликають невдоволення, респонденти виділили наступні: одноманітність форм проведення занять (25,2), відсутність навчально-методичної літератури (23), матеріал викладається не цікаво (20,4) та недостатня кількість годин на ви-

вчення матеріалу (16,8) (див.табл.11).

Кореляційний аналіз вказує на те, що студенти старших курсів схильні більш критично оцінювати якість викладання. При цьому, якщо старшокурсники не влаштовує відсутність навчально-методичної літератури, то їх молодших колег хвилює одноманітність форм проведення занять.

Таблиця 10

Чи задоволені Ви якістю викладання у вузі?

		Частота	Відсоток	Валідний відсоток	Кумулятивний відсоток
Валідні	Я задоволений	54	23,9	23,9	23,9
	Я переважно задоволений	106	46,9	46,9	70,8
	Важко сказати	45	19,9	19,9	90,7
	Я переважно не задоволений	17	7,5	7,5	98,2
	Я не задоволений	4	1,8	1,8	100,0
	Всього	226	100,0	100,0	

Таблиця 11

Проблеми якості викладання. Що Вас не влаштовує у викладанні?

	%
Одноманітність форм проведення занять	25,2
Відсутність навчально-методичної літератури	23
Матеріал викладається не цікаво	20,4
Мало годин на вивчення предметів	16,8
Погане ставлення викладачів до студентів	8,8
Інше	8,4
Недостатнє використання комп'ютерної техніки на заняттях	7,1
Відсутність логіки викладу матеріалу	4
Незрозумілий виклад матеріалу	3,5

Більшість студентів УжНУ (62,8%) задоволені та переважно задоволені роботою допоміжного персоналу вузу (див.табл.12). Серед причин невдоволення респонденти, в першу чергу, виділяють несвоєчасність надання інформації (16,8%), погану поінформованість персоналу (16,4%) та неввічливість до студентів (15%). Окремому вивченню підлягають причини, що були віднесені студентами до ка-

тегорії інше (31,9%) (див.табл.13).

Кореляційний аналіз вказує на те, що студенти старших курсів більш критично оцінюють якість роботи допоміжного персоналу. Старшокурсники схильні бути незадоволеними його поганою поінформованістю, а респонденти молодших курсів – незручним графіком роботи допоміжного персоналу.

Чи задоволені Ви якістю роботи допоміжного персоналу

		Частота	Відсоток	Валідний відсоток	Кумулятивний відсоток
Валідні	Я задоволений	65	28,8	28,8	28,8
	Я переважно задоволений	77	34,1	34,1	62,8
	Важко сказати	53	23,5	23,5	86,3
	Я переважно не задоволений	16	7,1	7,1	93,4
	Я не задоволений	15	6,6	6,6	100,0
	Всього	226	100,0	100,0	

Таблиця 13

Проблеми якості роботи допоміжного персоналу. Що Вас не влаштовує в якості роботи допоміжного персоналу?

	%
Інше	31,9
Несвоєчасність надання інформації	16,8
Погана поінформованість персоналу	16,4
Неввічливість до студентів	15
Незручний для студентів графік роботи персоналу	9,3
Часта відсутність персоналу на робочому місці	8,8

Таким чином, більшість студентів Ужгородського національного університету свідомо обирали цей вуз для вступу через можливість отримати тут хорошу освіту та наявність потрібних для них спеціальностей. В значній мірі ці критерії відповідають уявленням студентів УжНУ про якісний вищий навчальний заклад. Доказом цього служить той факт, що більше половини із них знову обрали б УжНУ, якби довелось вступати до вузу вдруге. Проте досить великою є і частка студентів, що обрали б інший вуз.

Студенти Ужгородського національного університету переважно задоволені якістю більшості освітніх послуг, що надаються вузом. Невдоволення викликають послуги, пов'язані з матеріально-технічним забезпеченням (стан гуртожитків, навчальних корпусів), інформаційним забезпеченням (доступність Інтернету, програмне забезпечення), комунікацією (доступність інформації щодо перспектив розвитку університету) та факторами, які не в повній мірі за-

лежать від університету (можливості працевлаштування за спеціальністю, можливість поєднувати навчання і роботу).

На особливу увагу заслуговує той факт, що респонденти високо оцінили якість базових, на нашу думку, послуг університету, а саме: якість розкладу, викладання, організації практики та роботи допоміжного персоналу.

Протягом дослідження не було виявлено суттєвих відмінностей в оцінці якості освітніх послуг респондентами чоловічої та жіночої статей, а також місцевими та приїжджими студентами. Виявлено, що студенти старших курсів, в деяких випадках, схильні більш критично оцінювати якість освітніх послуг, ніж їх молодші колеги.

Подальша розробка даної теми пов'язана із вивченням додаткових факторів, які впливають на рівень задоволення студентами освітніми послугами, а також із врахуванням результатів дослідження в практичних управлінських рішеннях.

Література та джерела

1. Дмитрів А. Характеристика особливостей освітньої послуги з погляду маркетингу/Дмитрів А.Я. – С. 40: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/11323/1/7.pdf>
2. Дмитренко О. Освітні послуги вищого навчального закладу і їх ресурсне забезпечення/Дмитренко О.М.// Вісник НТУ «ХПІ». – 2012. – № 56 (962). – С.28: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kpi.kharkov.ua/archive.pdf>
3. Карпюк О. Аналіз та оцінка рівня розвитку освітніх послуг в Україні/ Карпюк О.А.: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://eztur.ztu.edu.ua/1787/1/14.pdf>
4. Іщенко А. Глобальні тенденції і проблеми розвитку освіти: наслідки для України. Аналітична записка/ Іщенко А.Ю.: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1537/>

Natural decrease in absolute number of applicants as well as reforms of educational system in Ukraine, which include reducing number of higher educational institutions, raise an important issue of quality of educational services. They should meet not only social and collective (corporate) but also personal needs. Unlike social and corporate dimensions, study of personal satisfaction with the quality of educational services is rather impossible without consideration of subjective value judgments of the end consumers. The article is based on the results of sociological survey done by Social and Psychological Service of Uzhhorod National University in 2013-2014 academic year. The research results demonstrate pretty high level of students' satisfaction with the services provided by the University. Most of the students have chosen this University because of availability of needed specialties and opportunity to get good knowledge. These represent their notion about high quality education. In general, respondents tend to estimate the services directly connected to educational process higher than those related to logistical support. Older students are more critical than their younger colleagues.

Key words: educational services, quality of educational services, level of satisfaction, research.

Естественное уменьшение абсолютного количества абитуриентов, а также реформирование системы высшего образования в Украине, которое предусматривает, в том числе и сокращение количества высших учебных заведений, остро ставит вопрос повышения качества образовательных услуг. Последние должны удовлетворять не только общественные и коллективные, но и личностные потребности. В отличие от общественного и коллективного измерений, определение уровня личностного удовлетворения образовательными услугами невозможно без учета субъективных оценочных суждений их конечного потребителя.

Ключевые слова: образовательные услуги, качество образовательных услуг, уровень удовлетворения, исследование.