

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,