

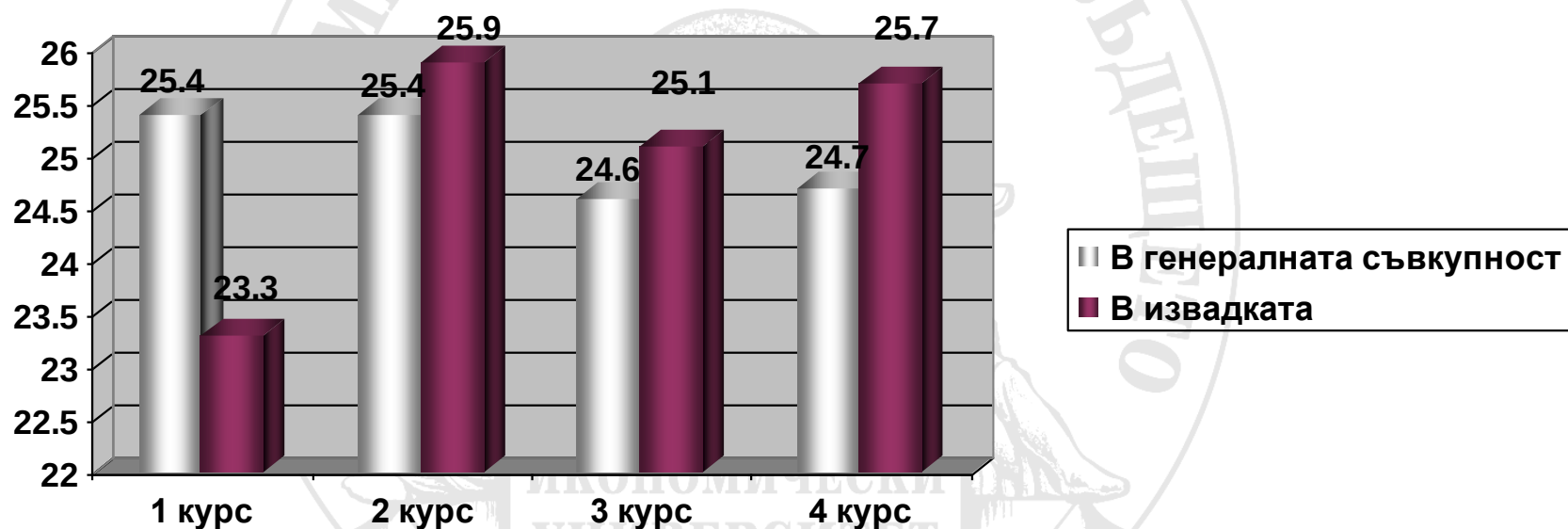
**Удовлетвореност на
студентите от качеството
на обучение и от качеството
на административното
обслужване в ИУ - Варна**

2012 г.

Методологически бележки

- 25 ноември – 20 декември 2011 г.;
- Студенти-бакалаври, редовна форма на обучение;
- 500 респондента;
- $\pm 2.5 \%$;
- Стандартизирана индивидуална анкета;
- Извадка от неслучаен тип, квотна по курс и специалност;
- Изследването е представително за студентите – бакалаври от всички курсове и специалности на обучение за учебната 2011/2012 г.
- Информацията е събрана със съдействието на студентите от втори курс, специалност “Маркетинг”, под оперативното ръководство на ас. Йордан Недев и х.ас. Ралица Едрецова.

Основни сравнения на структурата на генералната съвкупност и структурата на извадката



В изследването участват 22.1 % студенти от специалност СК, 21.5 % от специалност Ф, 21.5 % от специалност Ф, 13.3 % - Марк. и ИТ по 7.0 %, Инф. и МИО по 6 %, Туризм и ИИ по 5.8 %, Мен. – 4.8 %, ИНС – 4.4 %, ИС – 3.0 %, БИС и СЛ по 2.8 %, Стат. и икон. и БИ по 2.6 %, АИ – 2.4 %, и Сток. – 2.0 %.

Цели на изследователската програма

- Преценки на студентите за степен на важност на отделни компоненти на образователния продукт за доставяне на качествено обучение;
- Преценки на студентите за удовлетвореност по отделни компоненти на образователния продукт;
- Обща преценка на студентите за удовлетвореност от качеството на получавано образование в ИУ-Варна;
- Преценки на студентите за степен на важност на отделни компоненти на административното обслужване за доставяне на качествено такова;
- Преценки на студентите за удовлетвореност от качеството на получаваното административно обслужване в различни звена на ИУ-Варна, по отделни компоненти на административно обслужване;

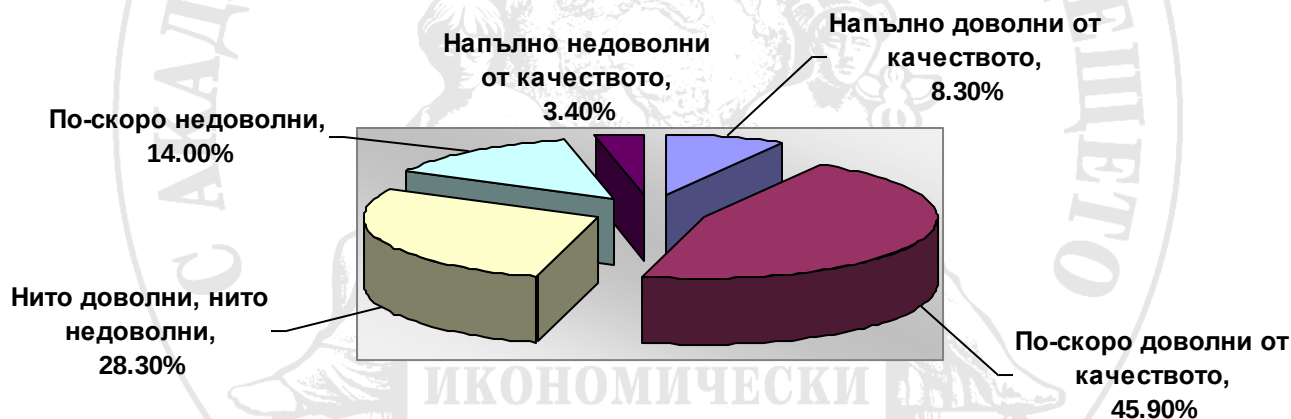
Равнище на удовлетвореност на студентите от качеството на обучение в ИУ - Варна



Разминаване в очакванията

	ОЧАРОВАНИ				РАЗОЧАРОВАНИ			
	2005 г.	2007 г.	2010 г.	2012 г.	2005 г.	2007 г.	2010 г.	2012 г.
По отношение на библиотеката	62.0	74.8	26.4	44.2	32.6	25.2	15.6	13.7
По отн. на мат. база	33.7	49.7	19.5	28.1	58.3	50.3	29.3	24.9
По отн. на другите студенти	69.0	61.5	27.1	27.2	25.1	38.5	24.4	26.0
По отн. на компютърната обезпеченост на уч. процес	30.2	53.8	16.5	26.8	44.6	46.2	27.8	30.0
По отн. на техн. обезпеченост на уч. процес	-	-	-	22.3	-	-	-	24.5
По отн. на обучението	47.6	57.1	16.4	19.4	43.9	38.9	31.6	39.1
По отн. на стажантските програми	-	-	-	17.7	-	-	-	37.3
По отн. на преподавателите	32.1	44.4	17.0	17.1	61.0	55.0	41.1	42.9

Обща удовлетвореност на студентите от качеството на обучение в ИУ - Варна



Преди две години, през 2010 г., 47.9 % от студентите-бакалаври определят университета с характеристиката "качествен". В същото изследване, от 2010 година, 6.5 % от студентите са заявили, че ИУ съответства напълно на тяхната идеална представа за качествен университет, а за 46.6 % това съответствие е в много голяма степен. Няма изненади в структурата на отговорите по курсове.

Удовлетвореност по компоненти на образователния продукт

- Степен на важност на компонента – от “изключително важен” до “напълно неважен”;
- Степен на удовлетвореност на компонента – от “изключително доволен” до “напълно недоволен”;
- На измерване са подложени общо 29 компонента на образователния продукт.



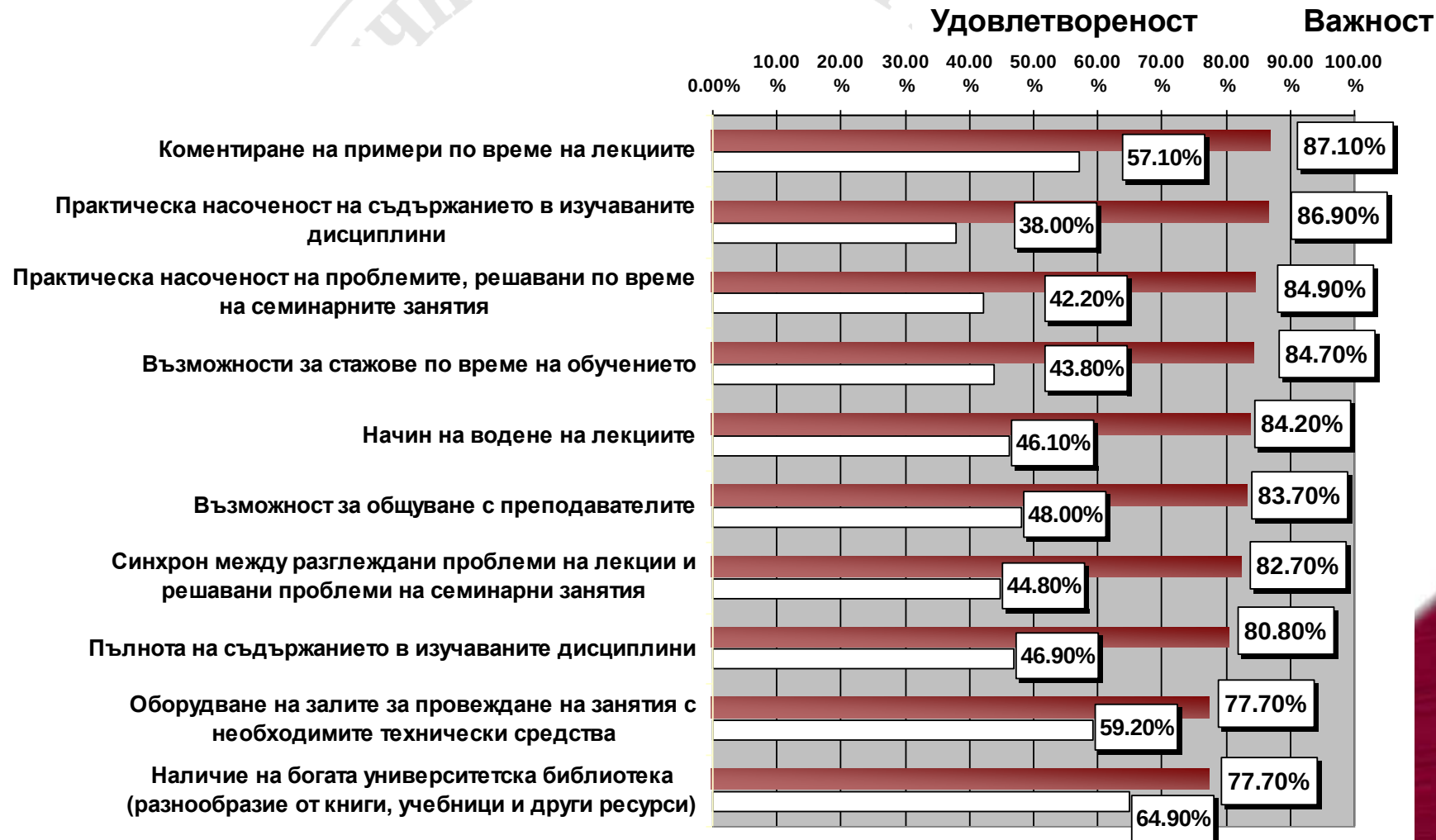
Важност – удовлетвореност по компоненти на обучението – първите 10

Удовлетвореност

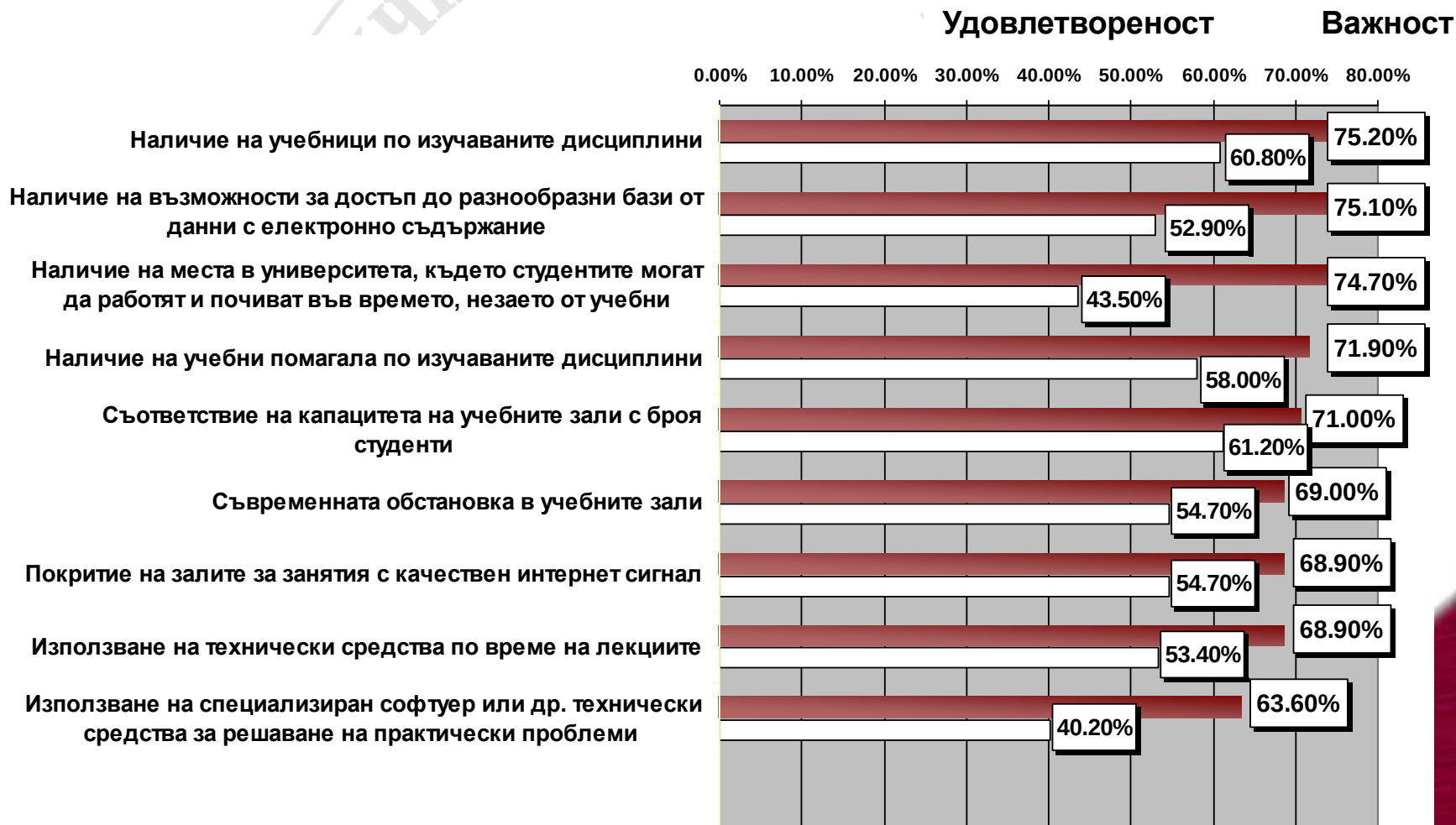
Важност



Важност – удовлетвореност по компоненти на обучението – от 11 до 20 позиция по важност



Важност – удовлетвореност по компоненти на обучението – от 21 до 29 позиция по важност



Преоформяне на предпочитанията за избор на университет

АКО СЕГА МОЖЕХТЕ ДА ИЗБИРАТЕ, КЪДЕ БИХТЕ ПРЕДПОЧЕЛИ ДА КАНДИДАТСТВАТЕ?	ОТН.ДЯЛ СТУДЕНТИ ЗА 2005 Г.	ОТН.ДЯЛ СТУДЕНТИ ЗА 2007 Г.	ОТН.ДЯЛ СТУДЕНТИ ЗА 2010 Г.	ОТН.ДЯЛ СТУДЕНТИ ЗА 2012 Г.
Софийски университет, Стопански факултет	13.0	11.9	2.4	5.0
Стопанска академия - Свищов	5.6	3.6	3.0	6.3
Университет за национално и световно stopанство	7.3	11.3	4.5	9.1
Икономически университет - Варна	46.9	48.2	58.6	45.2
Друг български университет	7.3	5.4	5.7	9.3
Университет в чужбина	18.1	14.3	21.8	21.6
Друго	1.7	5.4	4.0	3.6

Структура на преориентацията по курс на обучение

АКО СЕГА МОЖЕТЕ ДА ИЗБИРАТЕ, КЪДЕ БИХТЕ ПРЕДПОЧЕЛИ ДА КАНДИДАТСТВАТЕ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА БАКАЛАВЪРСКА СТЕПЕН? 2012 Г.	СТУДЕНТИ I КУРС %	СТУДЕНТИ II КУРС %	СТУДЕНТИ III КУРС %	СТУДЕНТИ IV КУРС %
Софийски университет, Стопански факултет	32.0	28.0	24.0	16.0
Стопанска академия - Свищов	25.8	19.4	38.7	16.1
Университет за национално и световно стопанство	22.2	24.4	28.9	24.4
<i>Икономически университет - Варна</i>	25.0	27.2	21.9	25.8
Друг български университет	21.7	17.4	30.4	30.4
Университет в чужбина	17.8	26.2	24.3	31.8
Друго	22.2	44.4	22.2	11.1

Намерение за записване на магистърска програма в ИУ-Варна

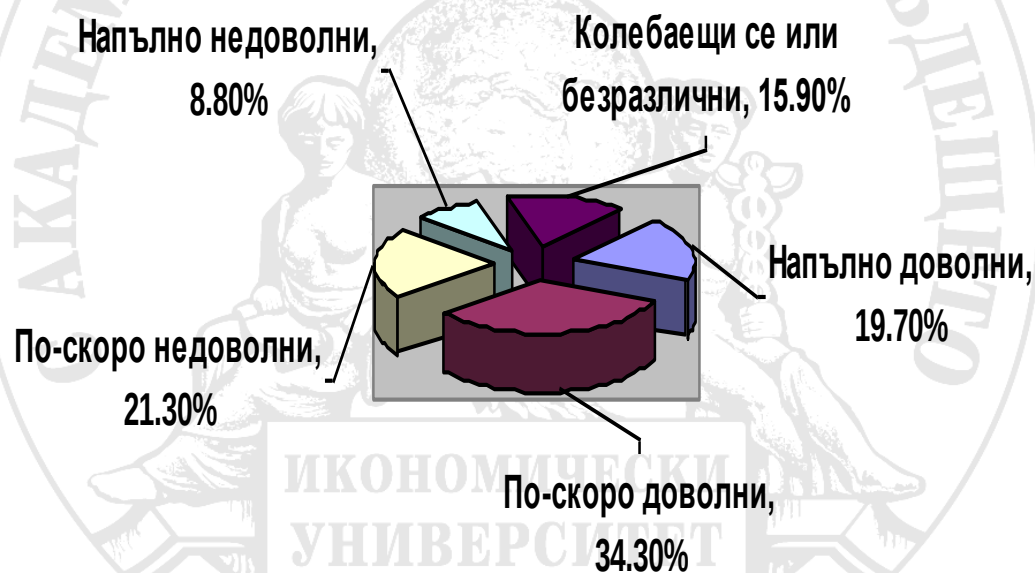
ИМАТЕ ЛИ НАМЕРЕНИЕ ДА ЗАПИШЕТЕ МАГИСТЪРСКА ПРОГРАМА В НАШИЯТ УНИВЕРСИТЕТ?	ОТН. ДЯЛ НА СТУДЕНТИТЕ ЗА 2005 Г.	ОТН. ДЯЛ НА СТУДЕНТИТЕ ЗА 2007 Г.	ОТН. ДЯЛ НА СТУДЕНТИТ Е ЗА 2010 Г.	ОТН. ДЯЛ НА СТУДЕНТИ ТЕ ЗА 2012 Г.
Да	27.7	31.6	28.0	14.7
По-скоро да	23.2	25.9	18.0	17.7
Колебание	33.3	23.6	28.3	32.1
По-скоро не	7.9	6.9	10.9	15.3
Не	7.9	10.3	13.0	17.7
Нямам намерение изобщо да записвам магистърска програма	-	-	1.8	2.6

Намерение за записване на магистърска програма в ИУ- Варна – структура по курсове

ИМАТЕ ЛИ НАМЕРЕНИЕ ДА ЗАПИШЕТЕ МАГИСТЪРСКА ПРОГРАМА В НАШИЯТ УНИВЕРСИТЕТ?	СТУДЕНТИ I КУРС %	СТУДЕНТИ II КУРС %	СТУДЕНТИ III КУРС %	СТУДЕНТ И IV КУРС %
Да	23.3	27.4	26.0	23.3
По-скоро да	33.0	21.6	23.9	21.6
Колебание	23.8	26.9	22.5	26.9
По-скоро не	21.1	26.3	23.9	31.8
Не	15.9	28.4	23.9	31.8
Нямам намерение изобщо да записвам магистърска програма	15.4	15.4	38.5	30.8

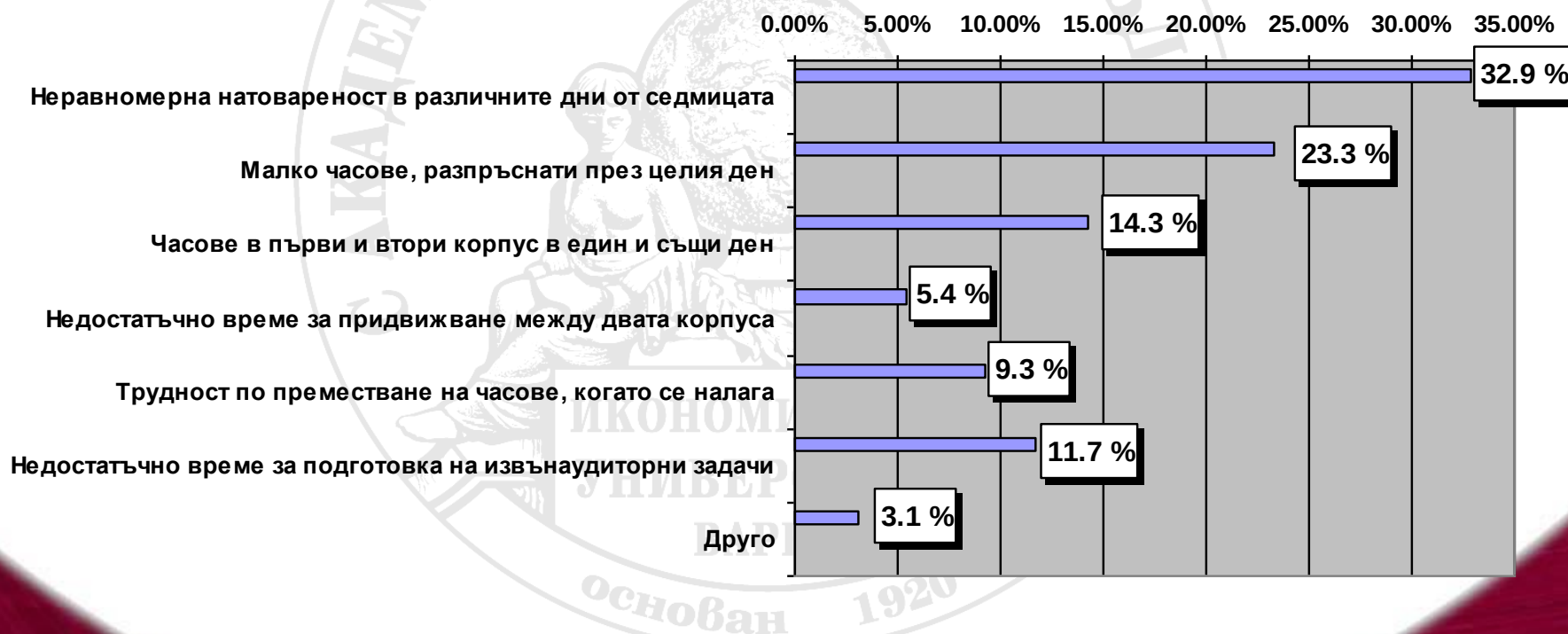
Около 563 студенти от 4 курс имат формирана позитивно намерение за записване на магистърска програма тук. Останалите 1852-ма се колебаят или имат негативно намерение към момента.

Удовлетвореност от седмичната програма през зимния семестър



Сред първокурсниците има най-голямо натрупване на доволни от седмичната програма студенти. Докато “напълно недоволните” и “по-скоро доволните” студенти са сред второкурсниците и четвъртокурсниците.

Основни проблеми със седмичната програма през зимен семестър 2011/2012



Посещаемост на учебните занятия през зимен семестър

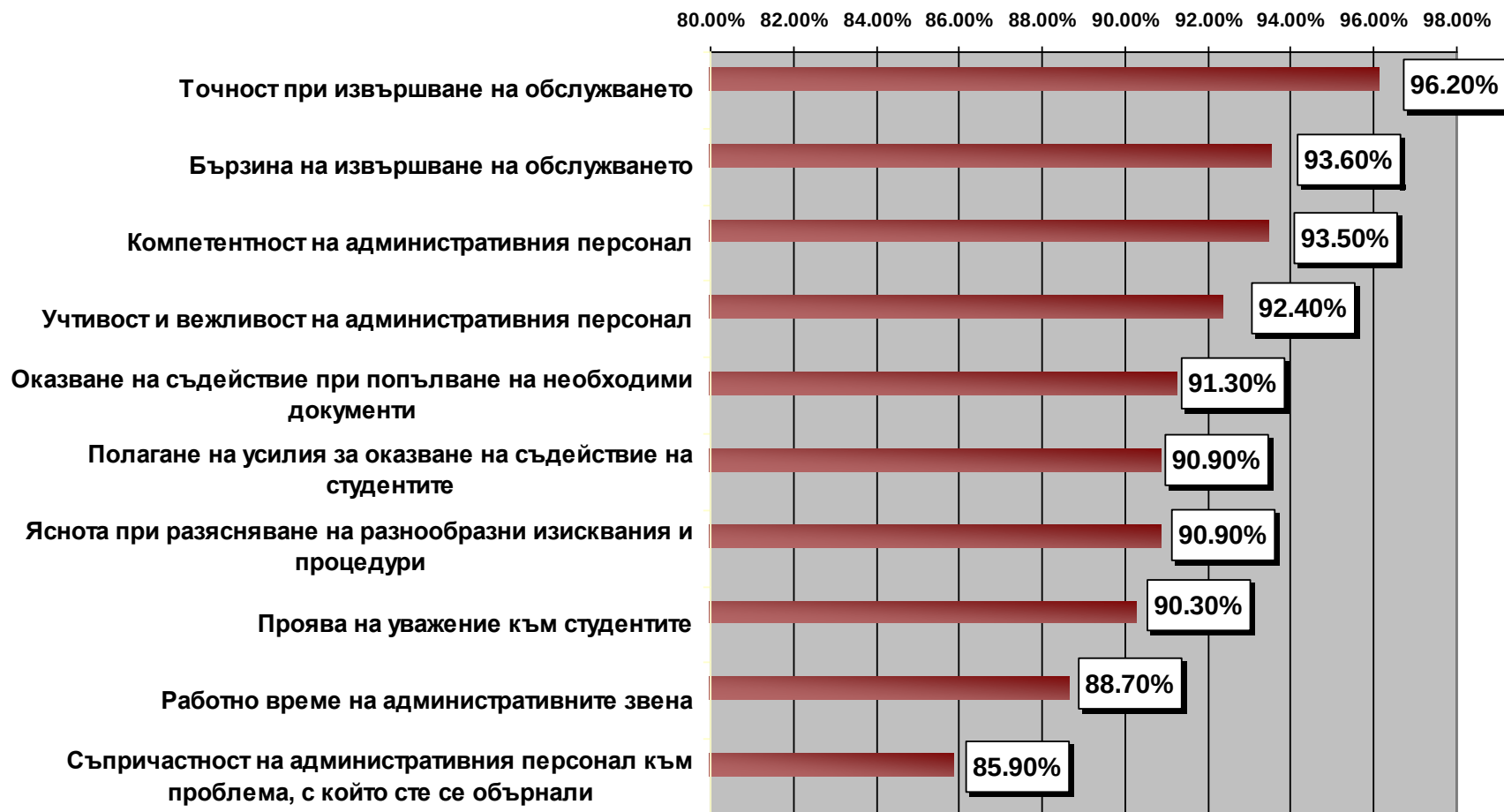
<i>Вид занятие</i>	<i>Почти 100 %</i>	<i>70 – 100 %</i>	<i>50 – 70 %</i>	<i>30 – 50 %</i>	<i>По-малко от 30%</i>
Лекции	19.3 %	30.3 %	25.5 %	13.9 %	11.0 %
Упражнения и лабораторни	64.6 %	25.3 %	7.1 %	2.0 %	1.0 %

Най-често споменати причини за отказ от посещение на занятие (по формулировки на анкетиранияте): лекции, които не носят полза, лошо провеждане на занятия (някой преподаватели просто си четат презентациите); работно време; упражненията изпреварват лекциите; ранен час; лекциите са оформени по неинтересен и демотивиращ начин за студентите; липса на собствена мотивация; лични причини; трудно придвижване между двата корпуса....мързел...

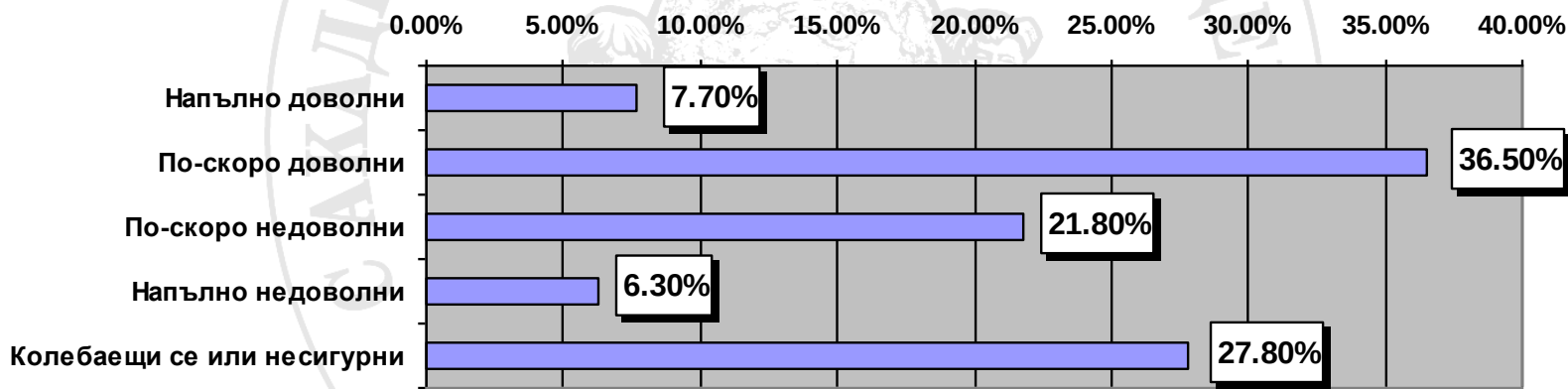
Равнище на удовлетвореност на студентите от качеството на административното обслужване в ИУ - Варна



Компоненти на административното обслужване по важност за студентите

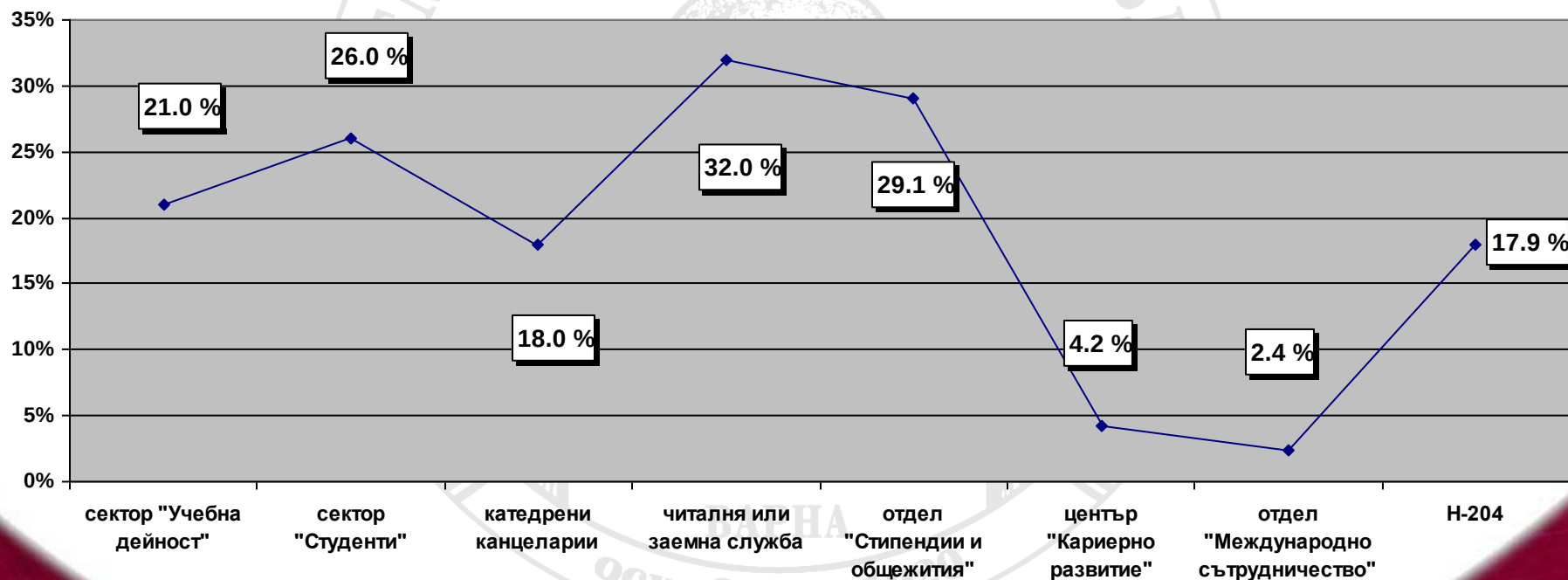


Обобщена преценка за удовлетвореност от качеството на административното обслужване



Сред второкурсниците има най-много студенти, които споделят, че са напълно недоволни от качеството на административното обслужване в университета. Сред специалностите “МИО” и “Туризм” има най-много студенти, които споделят, че са доволни от обслужването, а сред специалностите “Икономика на търговията” и “Финанси” има най-много студенти, които заявяват, че са недоволни.

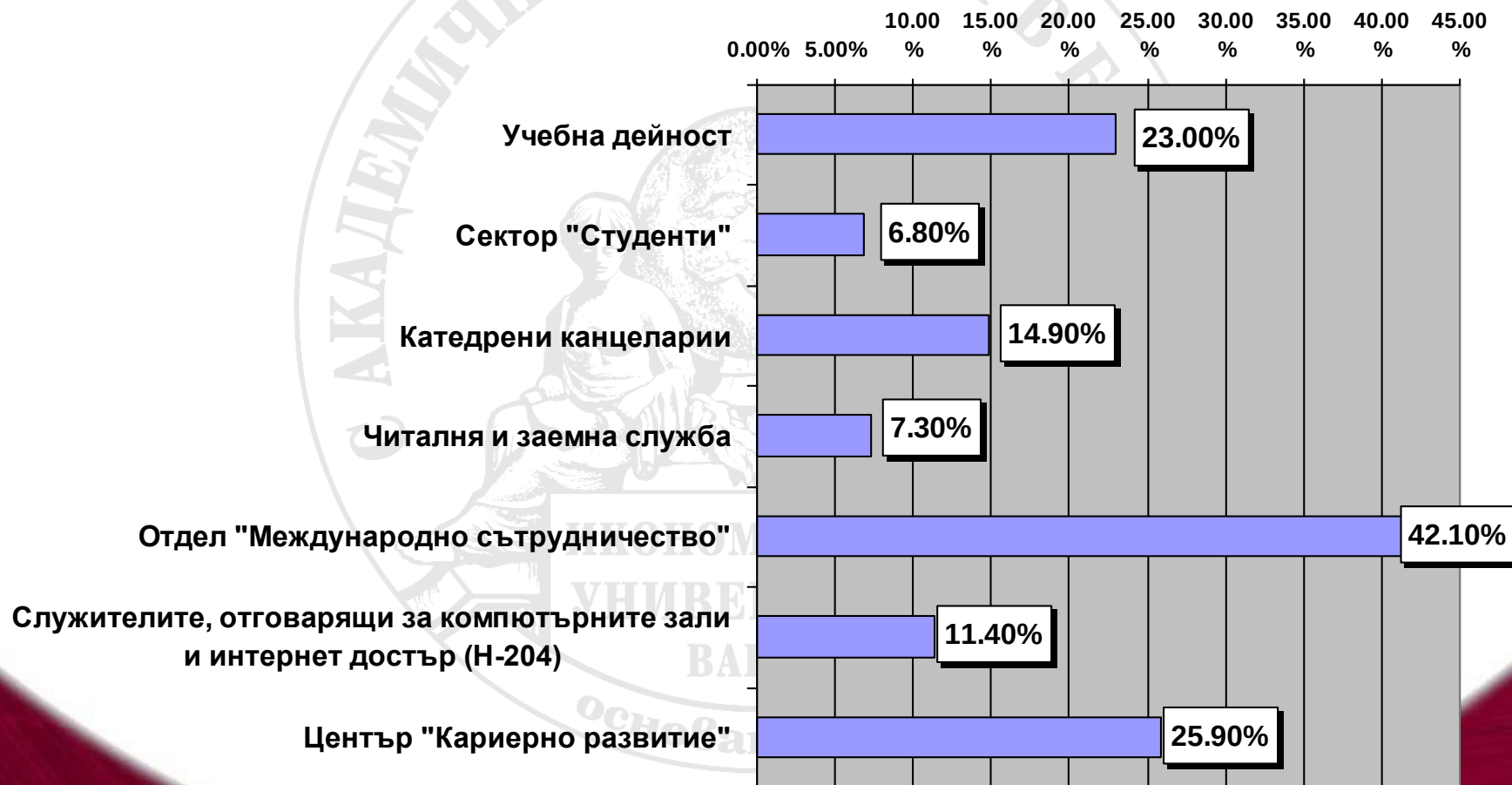
Посещаемост на административни звена през зимен семестър 2011/2012 г.



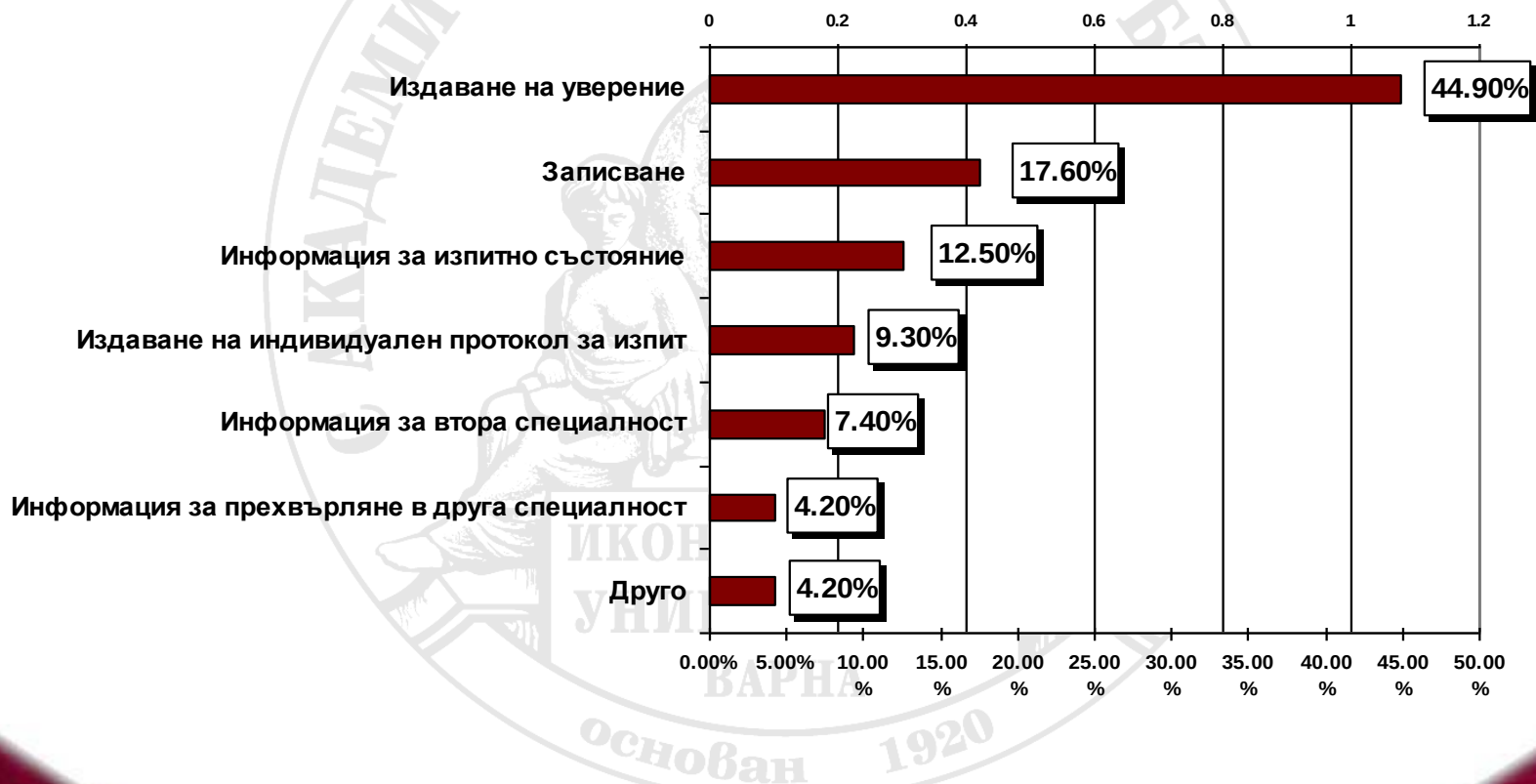
Удовлетвореност от качеството на обслужване по компоненти и звена.

	Учебна дейност	Студен ти	Катедрени канцеларии	Читалня или заемна служба	Стипендии и общжити я	Кариерен център	Междунордно сътрудничество	Н-204
1. Точност при извършване на обслужването	50.0%	54.8%	57.00%	80.70%	60.30%	70.40%	42.10%	69.50%
2. Бързина на извършване на обслужването	49.5%	53.7%	60.20%	78.80%	45.40%	63.00%	47.40%	72.60%
3. Компетентност на административния персонал	48.1%	58.8%	63.00%	71.70%	62.90%	63.00%	57.90%	69.50%
4. Учтивост и вежливост на административния персонал	33.0%	50.4%	50.50%	63.30%	54.30%	48.10%	38.90%	66.00%
5. Оказване на съдействие при попълване на необходими документи	46.2%	56.7%	54.80%	58.40%	54.30%	69.20%	36.80%	61.10%
6. Полагане на усилия за оказване на съдействие на студентите	45.3%	48.5%	50.00%	63.60%	50.70%	61.50%	52.60%	62.10%
7. Яснота при разясняване на разнообразни изисквания и процедури	40.6%	47.8%	57.00%	60.00%	50.70%	48.10%	63.20%	61.10%
8. Проява на уважение към студентите	37.7%	48.9%	46.20%	53.90%	56.60%	55.60%	38.90%	68.40%
9. Работно време на различните административни звена	48.1%	60.7%	63.40%	83.70%	47.70%	66.70%	52.60%	74.70%
10. Съпричастност на	36.2%	50.7%	49.50%	55.40%	53.30%	44.40%	36.80%	64.20%

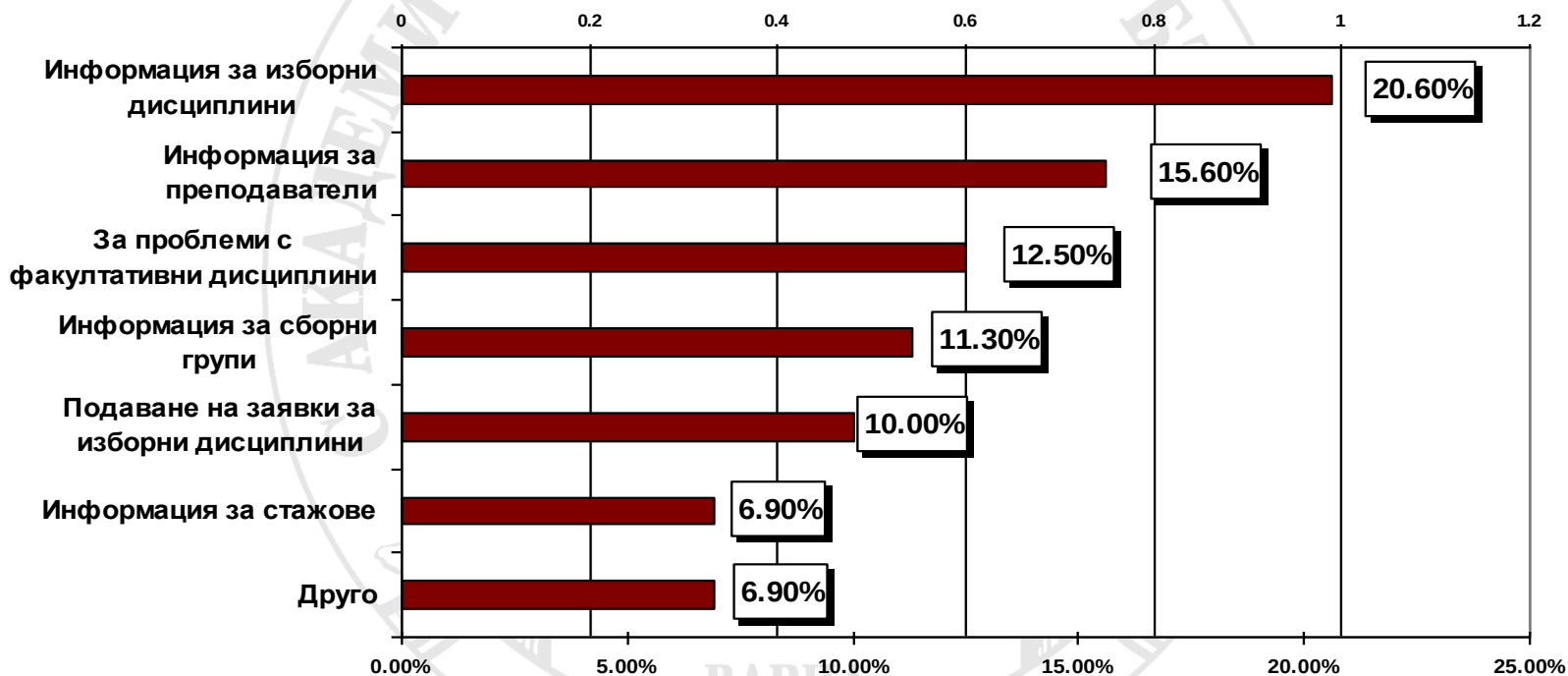
Дял на студентите, заявили, че проблемът им не е бил решен по звена



Основни причини за посещение на сектор “Студенти”



Основни причини за посещение на катедрени канцеларии



Благодаря за вниманието!

