

УДК 316:303

Москотіна, Р., Сидоров, М. (2022). Модифікований SERVPERF: аналіз пунктів методики. *Соціологічні студії*, 1(20), 25–31. <https://doi.org/10.29038/2306-3971-2022-01-25-31>

Модифікований SERVPERF: аналіз пунктів методики

Руслана Москотіна –

канд. соц. наук, лабораторія прикладних соціологічних досліджень, факультет соціології, КНУ ім. Тараса Шевченка, Україна

Ruslana Moskotina –

PhD in Sociology, Laboratory of Applied Sociological Research, Faculty of Sociology, Taras Shevchenko National University of Kyiv, Ukraine

Email: rmoskotina@ukr.net

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2195-3121>

Микола Сидоров –

канд. фіз.-мат. наук, доцент, зав.кафедри методології та методів соціологічних досліджень, КНУ ім. Тараса Шевченка

Mykola Sydorov –

PhD in Mathematics, Associate Professor, Head of the Department of Methodology and Methods of Sociological Research, Faculty of Sociology, Taras Shevchenko National University of Kyiv, Ukraine

E-mail: myksyd@knu.ua

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5333-8393>

У статті йдеться про модифікований SERVPERF як методику, призначену для вимірювання якості освітніх послуг, що надаються закладами вищої освіти (ЗВО). Вона складається з 26 пунктів, об'єднаних у п'ять блоків і включена до моніторингового опитування студентів UNiDOS, що проводиться факультетом соціології КНУ імені Тараса Шевченка. Мета статті – виявити так звані «проблемні» пункти: ті, що є незрозумілими для респондентів та/або стосуються ситуацій, із якими вони не стикались. Імовірно, їх потрібно трансформувати в модифікованому SERVPERF без погіршення валідності інструментарію. Проаналізовано відсоток студентів, які не визначилися з відповіддю для кожного з 26 пунктів методики, та проведено конфірмаційний факторний аналіз. У результаті встановлено, що пункт «Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю» потрібно трансформувати. За поточного формулювання цього пункту понад половина респондентів не може оцінити ставлення викладачів до студентів з інвалідністю. Найімовірніше, це відбувається через малу частку студентів, котрі мають інвалідність; через переважну «дистанційність» навчання й те, що «ставлення з розумінням» є природним і не позиціонується як щось особливе та надзвичайне. Також після тимчасового видалення пункту «Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю» з методики відповідність моделі даним дещо поліпшується.

DOI: 10.29038/2306-3971-2022-01-25-31

Received: May, 2022

1st Revision: May, 2022

Accepted: June, 2022

Ключові слова: модифікований SERVPERF, якість освітніх послуг, UNiDOS, конфірмаційний факторний аналіз.

Moskotina Ruslana, Sydorov Mykola. Modified SERVPERF: Analysis of Questions. The article is about modified SERVPERF which is used to measure the quality of educational services in higher educational institutes (HEI). It consists of 26 questions grouped into five dimensions. SERVPERF is included in the UNiDOS questionnaire. UNiDOS is a monitoring survey which is conducted by the Faculty of Sociology, Taras Shevchenko National University of Kyiv. The aim of our research is to identify questions that are incomprehensible for respondents (students) and / or related to situations they have not encountered. Probably it is need to transform them in the modified SERVPERF without reducing of the validity. We analysed the percentage of students who choose the answer “Difficult to answer or I do not know about it” and perform a confirmatory factor analysis (CFA). It is found that the question “Teachers pay particular attention to the students with disabilities” should be transformed in the modified SERVPERF. This is most likely due to the small proportion of students with disabilities, the predominant “distance” of learning and the fact that “pay attention” is usual and is not positioned as something special and extraordinary. Most of the respondents cannot assess the teachers’ attitude towards students with disabilities. Also after the removal of this question from the modified SERVPERF CFA model fits better.

Key words: modified SERVPERF, quality of educational services, UNiDOS, confirmatory factor analysis.

ВСТУП

Рівень отриманих знань студентами ЗВО на пряму залежить від якості надання освітніх послуг. Якість освітніх послуг уключає матеріально-технічне забезпечення ЗВО, рівень кваліфікації викладачів, ставлення викладачів до студентів, рівень організації навчального процесу тощо (Sydorov, & Salnikova, 2021). Для оцінки якості освітніх послуг можна застосовувати різні методики. Однією з них є SERVPERF. У роботі М. Сидорова (Sydorov et al., 2020) описано модифікований SERVPERF, що складається з 26 пунктів (тверджень), котрі характеризують різні аспекти освітнього процесу й об'єднані в 5 блоків (див. додаток). Кожен із пунктів оцінюється за 7-бальною шкалою, яка передбачає порівняння очікувань та реальної ситуації. Її значення змінюються від -3 (*реальна ситуація значно гірша, ніж очікування*) до 3 (*реальна ситуація значно перевершує очікування*). В основу модифікованого SERVPERF покладено варіант опитувальника SERVQUAL, призначеного для вимірювання якості освітніх послуг. Про нього йдеться в статті Сабіни Джонлагіч і Саміри Фазліч (Donlagić, & Fazlić, 2015). Пункти опитувальника перекладено та адаптовано для вимірювання якості освітніх послуг, що надаються студентам Київського національного університету імені Тараса Шевченка (КНУ імені Тараса Шевченка). Модифікований SERVPERF із 2020 р. включено до моніторингового опитування UNiDOS (UNiDOS Reports, 2022), котре проводиться зусиллями факультету соціології КНУ імені Тараса Шевченка з 2009 р. й має структуру омнібуса. Серед питань, що вирішуються в цьому дослідженні, є добробут студентів, мотиви вибору спеціальності, плани на майбутнє, ставлення до навчання тощо. Для студентів бакалаврату 1-го року навчання та коледжів в анкеті пріоритетними є питання вибору ЗВО, фаху, а для студентів бакалаврату 2-го й старших курсів і студентів магістратури – оцінка якості навчання, якості роботи структур університету, працевлаштування, перспектив продовження навчання та ін. Із 2009 р. збір даних здійснювався методом самозаповнення паперового опитувальника. Вибірка була репрезентативною для всіх студентів КНУ імені Тараса Шевченка. Починаючи з 2020 р., ми повністю перейшли на суцільні онлайн-опитування в середовищі LimeSurvey і впровадили блоки методик SERVPERF та модифікованої SERVQUAL. **Емпіричною базою** дослідження стали масиви даних UNiDOS 16 і 17 хвиль (2020 та 2021 рр. відповідно). Аналіз даних здійснено в програмному середовищі R (R Core Team, 2021).

Утім, залишається відкритим питання про те, чи мають студенти достатньо знань та досвіду для того, щоб оцінити кожен із пунктів зазначеної методики. Модифікований SERVPERF може містити твердження й події, формулювання яких є незрозумілими або невідомими для студентів. Також деякі пункти можуть позначати випадки, із якими респонденти не стикалися або вони перестали бути визначальними. Такі твердження потрібно виявити й розглянути можливість модифікувати їх, віднести до окремого фактора або ж, за можливості, виключити з методики.

Мета дослідження – проаналізувати твердження на предмет інформативності відповідей респондентів, виявити твердження, що є незрозумілими для респондентів та / або стосуються ситуацій, із якими вони не стикалися за допомогою конфірмаційного факторного аналізу порівняти моделі з і без тверджень, що отримали найбільший відсоток відповідей «*Важко сказати або не знаю про таке*».

1. АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПУБЛІКАЦІЙ

У 1985 р. американські вчені А. Парасураман, В. Цайтамл і Л. Беррі (Parasuraman et al., 1985) запропонували концептуальну модель якості послуг.

Задоволеність = Очікування – Реальна ситуація

Виходячи з концептуальної моделі, ці вчені (Zeithaml et al., 1990) запропонували методику SERVQUAL для вимірювання якості послуг, що складалася з 22 пунктів. Респондент спочатку повинен був оцінити очікуваний рівень послуг за 22 пунктами, а потім – реальний стан справ за цими ж пунктами. Отже, опитувальник містив 44 запитання лише для блоку оцінки якості освітніх послуг.

У 1992 р. С. Кронін і Дж. Тейлор (Cronin, & Taylor, 1992) запропонували альтернативу SERVQUAL – методику SERVPERF. Остання не передбачала порівняння очікувань із реальною ситуацією, а фіксувала лише реальний стан справ. Хоча це й давало змогу скоротити кількість запитань удвічі, із 44 до 22, утрачалася змога оцінити очікування респондента й порівняти їх із реальним станом справ.

С. Джонлагіч та С. Фазліч (Donlagić, & Fazlić, 2015) запропонували методіку SERVQUAL для вимірювання якості освітніх послуг у закладах вищої освіти. Вона включала 25 пунктів (тверджень), об'єднаних у п'ять блоків і була покладена в основу SERVQUAL та модифікованого SERVPERF, про які йдеться в статті М. Сидорова (Sydorov et al., 2020). У цій праці здійснено порівняння методик SERVQUAL і модифікованого SERVPERF та визначено, що останній є більш компактним і зручним для респондентів.

2. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ДИСКУСІЯ

Модифікований SERVPERF присутній у 16 і 17 хвилях моніторингового опитування UNiDOS. 16 хвилю проведено в листопаді–грудні 2020 р., а 17 хвилю – у листопаді–грудні 2021 р. Моніторингове опитування UNiDOS у 2020 та 2021 рр. проведено онлайн, опитано студентів 2-го курсу й вище. Кожне твердження модифікованого SERVPERF передбачає, крім 7-рівневої шкали Лайкерта, варіант відповіді «Важко сказати або не знаю про таке». Орієнтуючись на нього, ми й виявимо так звані «проблемні» пункти: ті, що з певних причин є незрозумілими для респондентів або позначають ситуації, із якими вони не стикалися. Відсоток студентів, котрі обрали варіант «Важко сказати або не знаю про таке» для 16 і 17 хвиль опитування UNiDOS щодо кожного з пунктів методіки, наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Варіант «Важко відповісти або не знаю про таке», %

| | | 2020 | 2021 |
|----|--|------|------|
| 1 | Стан обладнання для забезпечення навчального процесу | 2,4 | 5,6 |
| 2 | Стан будівель та приміщень університету і їх придатність до навчання | 1,2 | 1,5 |
| 3 | Охайність зовнішнього вигляду та відповідність дрес-коду співробітників факультету | 2,7 | 4,5 |
| 4 | Забезпечення актуальними навчальними матеріалами (необхідне програмне забезпечення, робочі навчальні програми, посібники тощо) | 1,9 | 2,0 |
| 5 | Відповідність занять розкладу та вчасність проведення | 0,6 | 0,6 |
| 6 | Доступність деканату для звернень студентів | 10,1 | 11,3 |
| 7 | Допомога та підтримка персоналу (методисти, лаборанти та ін.) у вирішенні студентських питань | 9,5 | 12,9 |
| 8 | Доступ студентів до поточних оцінок із дисциплін | 1,6 | 2,2 |
| 9 | Прозорість і зрозумілість критеріїв оцінювання знань студентів | 1,1 | 1,5 |
| 10 | Поінформованість про графік складання іспитів, додаткові заходи та семінари, зміни в розкладі тощо | 0,5 | 0,6 |
| 11 | Фахові знання та вміння викладачів | 0,7 | 1,5 |
| 12 | Комунікативні та педагогічні навички викладачів | 0,6 | 1,1 |
| 13 | Зрозумілість змісту та результатів навчання за відповідною освітньою програмою | 1,9 | 1,8 |
| 14 | Якість викладання за освітньою програмою | 0,9 | 1,4 |
| 15 | Сприяння підвищенню в студентів впевненості в собі | 5,9 | 7,4 |
| 16 | Репутація та статус університету (факультету) серед роботодавців | 15,4 | 18,3 |
| 17 | Отримання студентами компетентних відповідей від викладачів | 1,8 | 1,8 |
| 18 | Наявність процедури своєчасного та оперативного вирішення спірних питань | 11,5 | 14,0 |
| 19 | Забезпечення інтересів студентів | 6,6 | 9,4 |
| 20 | Допомога викладачів у вирішенні студентських питань | 6,3 | 9,0 |
| 21 | Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю | 53,0 | 55,4 |
| 22 | Доброзичливе ставлення викладачів до студентів | 1,6 | 2,0 |
| 23 | Однакове та шанобливе ставлення викладачів до всіх студентів (гендерна рівність, ставлення до представників національних меншин, іноземних студентів та ін.) | 9,9 | 11,0 |
| 24 | Можливість отримати консультацію викладача очно у визначений графіком час або заочно через інтернет (електронну пошту, систему дистанційного навчання тощо) | 6,6 | 11,0 |
| 25 | Урахування керівництвом факультету та викладачами відгуків студентів щодо покращення освітнього процесу | 15,7 | 14,2 |
| 26 | Ввічливість, доброзичливість, професійність співробітників Університету в спілкуванні зі студентами | 2,2 | 3,1 |

Як бачимо, особливо сильно виділяється пункт «*Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю*». Більшість студентів і у 2020 р., і у 2021 р. обрали для цього пункту варіант відповіді «*Важко сказати або не знаю про таке*». Це може вказувати на те, що більшість студентів не мають одногрупників чи однокурсників з інвалідністю або, якщо й мають, то не здогадуються про це. Та й самі викладачі не завжди знають про наявність у групі / на потоці студентів, котрі мають інвалідність. Крім того, викладачі можуть не позиціонувати своє «ставлення з розумінням» до студентів з інвалідністю як щось особливе. Усе це, імовірно, і призводить до того, що респондентам складно оцінити особливість ставлення викладачів до студентів з інвалідністю. У 2021 р. також досить значною була частка опитаних, які не визначилися з відповіддю щодо пункту «*Репутація та статус університету (факультету) серед роботодавців*», у 2020 р. – щодо пунктів «*Репутація та статус університету (факультету) серед роботодавців*» і «*Урахування керівництвом факультету та викладачами відгуків студентів щодо покращення освітнього процесу*».

Прийняття рішення про модифікацію чи виключення так званих «проблемних» тверджень не може ґрунтуватися лише на аналізі відсотка тих, хто не визначився з відповіддю. По-перше, потрібно зважати на змістовне наповнення кожного з тверджень. Деякі з них можуть характеризуватися значним відсотком тих, хто не визначився з відповіддю й водночас стосуватися важливих аспектів якості освітнього процесу. По-друге, модель вимірювання якості освітнього процесу, закладена в модифікований SERVPERF, передбачає об'єднання 26 пунктів у п'ять блоків (факторів), а видалення певних пунктів може призвести до погіршення відповідності цієї моделі структурі даних. Отже, аби визначити, які твердження можна (потрібно) модифікувати чи виключити з методики, застосуємо конфірматорний факторний аналіз (КФА). Побудова моделей КФА здійснювалась у програмному середовищі R (пакет «lavaan»).

Алгоритм, що дасть змогу нам виявити твердження, які бажано модифікувати чи виключити з модифікованого SERVPERF, містить такі кроки:

Крок 1. Використовуючи КФА, побудуємо моделі для 2020 та 2021 рр., де 26 пунктів об'єднано в п'ять блоків (факторів). Показники для цих моделей наведено в табл. 2 (рядок «Модель 1»).

Крок 2. Знаходимо твердження, для якого відсоток тих, хто обрав варіант відповіді «*Важко сказати або не знаю про таке*», є максимальним. За допомогою КФА будуємо моделі для 2020 та 2021 рр. без цього твердження. Якщо ці моделі є кращими (для обох років) за моделі, які включають усі твердження, тимчасово видаляємо цей пункт із методики та переходимо до кроку 3. В іншому разі ми не видаляємо його й на цьому процесі виключення пунктів із модифікованого SERVPERF завершується.

Крок 3. Серед пунктів методики, що залишилися, знаходимо той, для якого відсоток респондентів, котрі обрали варіант відповіді «*Важко сказати або не знаю про таке*», максимальний. За допомогою КФА будуємо моделі без цього пункту¹ для 2020 та 2021 рр. Якщо ці моделі є кращими (для обох років) за попередні, що містять це твердження, ми його тимчасово видаляємо. В іншому разі цей пункт не має бути виключений із методики або модифікований. Крок 3 може повторюватися кілька разів.

Кілька слів про порівняння моделей. Аналіз їх відповідності даним здійснювався за чотирима показниками: CFI, TLI, RMSEA та SRMR². Якщо значення CFI та TLI перевищують 0,95, значення RMSEA становить менше ніж 0,07, а значення SRMR менші від 0,08, це вважається свідченням хорошої відповідності моделі даним (Hooper, et al., 2008). Перша модель вважається кращою за другу, якщо вона більшою мірою відповідає даним. Перша модель краще відповідає даним за другу в разі, якщо виконується принаймні одна з перших чотирьох умов та п'ята умова;

1. Значення CFI для першої моделі є більшим, ніж для другої;
2. Значення TLI для першої моделі більше, ніж для другої;
3. Значення RMSEA для першої моделі є меншим, ніж для другої;

¹ І, відповідно, без пункту (пунктів), які ми попередньо виключили.

² CFI (Comparative Fit Index) набуває значень від 0 до 1; чим більше значення CFI, тим краще модель відповідає даним. TLI (Tucker-Lewis index) найчастіше набуває значень від 0 до 1 (хоча може й виходити за ці межі). Чим більше значення TLI, тим краще модель відповідає даним. RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) набуває значень від 0 до 1; чим менше значення, тим краще побудована нами модель відповідає даним. SRMR (Standardized root mean square residual) може набувати значень від 0 до 1; чим менше значення, тим краще побудована нами модель відповідає даним.

4. Значення SRMR для першої моделі менше, ніж для другої.

5. Якщо виконуються від однієї до трьох вищевказаних умов, значення решти показників для обох моделей повинні бути однаковими.

Таблиця 2

Результати конфірмаційного факторного аналізу

| | 2020 | | | | 2021 | | | |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | CFI | TLI | RMSEA | SRMR | CFI | TLI | RMSEA | SRMR |
| Модель 1 | 0,992 | 0,991 | 0,060 | 0,046 | 0,994 | 0,994 | 0,055 | 0,042 |
| Модель 2 | 0,993 | 0,992 | 0,060 | 0,044 | 0,994 | 0,994 | 0,055 | 0,040 |
| Модель 3 | 0,993 | 0,992 | 0,061 | 0,043 | 0,994 | 0,994 | 0,058 | 0,041 |

У табл. 2 наведено показники трьох моделей КФА, побудованих для 2020 та 2021 рр. Можемо бачити, що кожна з них характеризується гарною відповідністю даним; це справедливо і для 2020, і для 2021 рр. Модель 1 уключає всі пункти модифікованого SERVPERF. Модель 2 містить усі пункти, крім «Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю». Саме для цього пункту частка відповідей «Важко сказати або не знаю про таке» була найбільшою і у 2020, і у 2021 рр.

Як бачимо, модель 2 є кращою від моделі 1; причому це справедливо як для 2020, так і для 2021 рр. У 2020 р. модель 2 мала вищі значення показників CFI та TLI і дещо менше значення показника SRMR. У 2021 р. модель 2 характеризувалася меншим значенням SRMR, порівняно з моделлю 1, а значення інших показників для цих моделей були однаковими. Сказане вище свідчить на користь того, що ми можемо тимчасово вилучити пункт «Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю» з модифікованого SERVPERF. Оскільки це твердження є важливим у системі якості освітніх послуг, краще не виключати його зовсім із методики, а віднести до окремого фактора чи модифікувати.

Модель 3 не включає пунктів «Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю» і «Репутація та статус університету (факультету) серед роботодавців». Останній у 2021 р. був на другому місці за часткою відповідей «Важко сказати або не знаю про таке», у 2020 р. – на третьому. У 2020 р. на другому місці за відсотком тих, хто не визначився з відповіддю, був пункт «Урахування керівництвом факультету та викладачами відгуків студентів щодо покращення освітнього процесу». У 2021 р. він посідав третє місце за часткою тих, хто не визначився з відповіддю. Це твердження стосувалося того самого блоку, що й «Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю».

Ми намагалися не вилучати кілька тверджень підряд з одного й того самого блоку. У зв'язку з цим і зупинилися на пункті «Репутація та статус університету (факультету) серед роботодавців». У 2020 р. модель 3 мала менше значення SRMR і вище значення RMSEA, ніж модель 2. У 2021 р. модель 3 мала більші значення показників SRMR та RMSEA. Отже, модель 3 не є кращою за модель 2, а отже, пункт «Репутація та статус університету (факультету) серед роботодавців» не може бути вилучений із модифікованого SERVPERF. На цьому процес виявлення пунктів, котрі потрібно модифікувати або виключити з методики, завершено.

ВИСНОВКИ

За результатами аналізу відсотка відповідей «Важко сказати або не знаю про таке» та конфірмаційного факторного аналізу встановлено, що в модифікованому SERVPERF є сенс модифікувати твердження «Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю» або ж віднести його до окремого фактора. Повністю прибрати цей пункт із методики неможливо через важливість цієї компоненти в системі якості послуг. За поточного формулювання цього твердження більшість респондентів не можуть оцінити ставлення викладачів до студентів з інвалідністю. Крім того, після його видалення з методики відповідність моделі даним дещо покращується.

Важливо звернути увагу й на те, що опитування проводилось у 2020 та 2021 рр., у період дистанційного навчання. Навчання проходило не в аудиторіях, а комунікація між самими студентами, між студентами й співробітниками Університету/факультету (зокрема викладачами) відбувається переважно опосередковано. Ця обставина також може впливати на відповіді респондентів щодо пунктів модифікованого SERVPERF. Отже, важливо з'ясувати, як «покаже» себе методика тоді, коли відно-

вється аудиторне навчання: якою буде частка тих, хто не визначився з відповіддю щодо кожного з тверджень і які пункти з неї бажано вилучити або модифікувати (якщо, звісно, у цьому буде потреба).

ДЖЕРЕЛА ТА ЛІТЕРАТУРА

- Cronin, J. J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>.
- Đonlagić, S., & Fazlić, S. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUAL model. *Management*, 20(1), 39–57.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6 (1), 53–60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.
- R Core Team (2021). *R: A language and environment for statistical computing*. R Foundation for Statistical Computing. Vienna, Austria. Retrieved May 23, 2022 from <https://www.R-project.org/>.
- Sydorov, M., Salnikova, S., Savelyev, Yu., & Oliinyk, O. (2020). Modified SERVPERF and Normalized SERVQUAL Models in Estimation of Service Quality in Higher Educational Institutes. *Sociological Studies*, 1(16), 29–39. <https://doi.org/10.29038/2306-3971-2020-01-29-39>.
- Sydorov, M., & Salnikova, S. (2021). SERVQUAL Model in HEI Monitoring Survey as a Part of Quality Assurance Policy. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 170, 204–209. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210320.036>.
- UNiDOS Reports (2022). Retrieved May 28, 2022 from http://unidos.univ.kiev.ua/?q=uk/zvity_pro_doslidzhennya.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.

Додаток

Таблиця 1

Модифікований SERVPERF

| Блок | Пункт |
|--------------------|--|
| 1 | 2 |
| Матеріальні активи | Стан обладнання для забезпечення навчального процесу |
| | Стан будівель та приміщень університету і їх придатність до навчання |
| | Охайність зовнішнього вигляду та відповідність дрес-коду співробітників факультету |
| | Забезпечення актуальними навчальними матеріалами (необхідне програмне забезпечення, робочі навчальні програми, посібники тощо) |
| Надійність | Відповідність занять розкладу та вчасність проведення |
| | Доступність деканату для звернень студентів |
| | Допомога та підтримка персоналу (методисти, лаборанти та ін.) у вирішенні студентських питань |
| | Доступ студентів до поточних оцінок із дисциплін |
| | Прозорість і зрозумілість критеріїв оцінювання знань студентів |
| | Поінформованість про графік складання іспитів, додаткові заходи та семінари, зміни в розкладі тощо |
| Упевненість | Фахові знання та вміння викладачів |
| | Комунікативні та педагогічні навички викладачів |
| | Зрозумілість змісту та результатів навчання за відповідною освітньою програмою |
| | Якість викладання за освітньою програмою |
| | Сприяння підвищенню в студентів упевненості в собі |
| | Репутація та статус університету (факультету) серед роботодавців |
| Чуйність | Отримання студентами компетентних відповідей від викладачів |
| | Наявність процедури своєчасного та оперативного розв'язання суперечливих питань |
| | Забезпечення інтересів студентів |
| Емпатія | Допомога викладачів у вирішенні студентських питань |
| | Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю |
| | Доброзичливе ставлення викладачів до студентів |

| Блок | Пункт |
|------|--|
| 1 | 2 |
| | Однакове та шанобливе ставлення викладачів до всіх студентів (гендерна рівність, ставлення до представників національних меншин, іноземних студентів та ін.) |
| | Можливість отримати консультацію викладача очно у визначений графіком час або заочно через інтернет (електронну пошту, систему дистанційного навчання тощо) |
| | Урахування керівництвом факультету та викладачами відгуків студентів щодо покращення освітнього процесу |
| | Ввічливість, доброзичливість, професійність співробітників університету в спілкуванні зі студентами |