

Міністерство освіти і науки України  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка  
Факультет соціології  
кафедра методології та методів соціологічних досліджень

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«ТЕОРЕТИЧНА ТА ЕМПІРИЧНА ВАЛІДНІСТЬ МЕТОДИК SERVPERF І  
SERVQUAL ДЛЯ ВИМІРЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ  
ПОСЛУГ»

Спеціальність: 054 Соціологія

Освітня програма: «Соціальні технології»

Освітній ступінь: бакалавр

Кваліфікація: бакалавр з соціології

Авторка:

Куц Анна Анатоліївна,

студентка 4 курсу

Наукова керівниця:

Ковальська Єлена Валеріївна,

кандидат соціологічних наук, асистент

Бакалаврська робота допущена до захисту  
рішенням кафедри методології та методів соціологічних досліджень

Протокол № 12 від «24» травня 2022 р.

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ доц. Микола СИДОРОВ

Київ 2022

# ЗМІСТ

<i>ВСТУП</i> .....	3
<i>Розділ I. Методики ServPerf та ServQual для вимірювання якості надання освітніх послуг</i> .....	5
1.1. Методика ServQual.....	6
1.2. Методика ServPerf.....	9
1.3. Адаптовані моделі ServQual та ServPerf в оцінці якості надання освітніх послуг у вищому навчальному закладі .....	10
1.4. Операціоналізація моделей ServQual та ServPerf.....	13
Висновки до розділу 1 .....	15
<i>Розділ II. Валідність вимірювального інструментарію: теоретична та емпірична.</i> .....	17
2.1. Валідність - різні підходи до тлумачення в радянській та західній літературі ....	19
2.2. Теоретична та емпірична валідності .....	20
Висновки до розділу 2 .....	22
<i>Розділ III. Методи перевірки валідності методики ServPerf</i> .....	24
3.1. Схема валідизації. ....	24
3.2. Схема розрахунку шкали ServPerf.....	25
Висновки до розділу 3 .....	26
<i>Висновки</i> .....	27
<i>Джерела</i> .....	31

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* Сьогодні освіта – це один із найбільших соціальних інститутів, що вважається чинником соціального та економічного розвитку країни. Вищі навчальні заклади все більше приділяють уваги забезпеченню якості освітніх послуг і, як результат, все більш важливими стають дослідження якості надання освітніх послуг. В основі таких досліджень зазвичай використовують дві методики, які використовують для вимірювання якості надання послуг - ServQual та ServPerf. Ці обидві методики схожі за своєю ціллю, однак вони відрізняються своїм вимірювальним інструментарієм.

Одним із досліджень, яке займається вимірюванням якості надання освітніх послуг є UNIDOS. Це університетське моніторингове дослідження, яке проводиться серед студентів Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. UNIDOS був запроваджений факультетом соціології ще в далекому 2009 році. До цього дослідження активно залучені студенти факультету, оскільки опитування відбувається в межах навчальної практики. UNIDOS надає університету важливу інформацію, стосовно мотивації отримання вищої освіти, успішності та науково-дослідницької активності студентів, планів на майбутнє, задоволеності студентів навчанням в університеті та очікувань та реалій якості освітнього процесу студентів. Саме останній аспект вимірюється завдяки методикам ServQual та ServPerf.

Але перш ніж використовувати результати будь-якого соціологічного дослідження, потрібно бути впевненим у якості інформації, яку отримав дослідник. Для цього вимірювальний інструментарій має пройти процедуру валідації. Якщо інструментарій виявляється валідним, то інформація отримана за допомогою цього інструментарію вважається якісною. Саме тому, для того щоб отримувати якісну інформацію стосовно

надання освітніх послуг в нашому університеті вважаємо за необхідне розробити рекомендації стосовно валідизації методик ServQual та ServPerf, які використовуються в університетському дослідженні Unidos, на валідність.

**Об'єкт** – методики ServPerf та ServQual для вимірювання якості надання освітніх послуг

**Предмет** – теоретична та емпірична валідність методик ServPerf та ServQual для вимірювання якості надання освітніх послуг.

**Мета** – розробити рекомендації щодо процедури валідизації методик ServPerf та ServQual для вимірювання якості надання освітніх послуг.

**Завдання:**

1. З'ясувати суть поняття валідності, охарактеризувати різні підходи до визначення валідності.
2. Описати основні види валідності.
3. Вияснити суть методик ServPerf та ServQual.
4. Дізнатися про модифіковані методики ServPerf та ServQual, які використовуються в університетському дослідженні UNIDOS.
5. Розробити рекомендації щодо процедури валідизації методики ServPerf.

## **Розділ I. Методики ServPerf та ServQual для вимірювання якості надання освітніх послуг**

Вимірювання якості надання послуги набагато складніше, аніж вимірювання якості наприклад будь-якого товару. Існують значні відмінності між товарами та послугами. Тому доречною справою для початку буде розібратися з поняттям «послуга».

Послугу можна розглядати як процес. Зокрема Лавлок визначає послуги як «процес або продуктивність, а не річ» [Lovelock, 1991]. Таку точку зору також підтримує Грьонс, який стверджував, що послуга це процес, особливістю якого є частково одночасні процеси виробництва та споживання [Grönroos, 2001]. Гаммессон погоджується з тим, що «послуга — це динамічний вид діяльності, тоді як товари — це статичні речі» [Gummesson, 2007].

По-друге, послугу можна визначити як рішення проблем клієнтів. Зокрема, увага Грьонса зосереджується на клієнтах, і послуги в його розумінні це рішення проблем клієнтів [Grönroos, 2001]. З цієї точки зору послуга концептуалізується як діяльність нематеріального характеру, яка зазвичай має місце під час взаємодії між клієнтом і працівниками для вирішення проблем клієнтів.

По-третє, послуга може розглядатися як вигідний результат для клієнтів. Варго та Луш, у своїй праці дали наступне визначення послуги: «це застосування спеціалізованих компетенцій – знань та навичок – через дії, процеси, а також дії на користь іншого суб'єкта або самого суб'єкта» [Vargo, 2004].

Існують значні відмінності між послугами та товарами, які висвітлюються та пояснюються в літературі з маркетингу за допомогою характеристик послуг, таких як нероздільність, гетерогенність, невідчутність і тлінність. Нероздільність послуги проявляється у тому, що

виробництво і споживання послуги відбувається в один і той самий проміжок часу. Гетерогенність (або неоднорідність) стосується того, що послуга не може бути відтворена так само кожного разу. Це може бути спричинено особливостями постачальника послуг або усвідомленням потреб споживача, що спричинятиме певні зміни в наданні послуги. Під невідчутністю послуг розуміється відсутність фізичних атрибутів, послугу неможливо відчути. І остання характеристика – тлінність, яка полягає у тому, що на відміну від товару послуга не може бути збережена для подальшого використання.

Ці всі характеристики послуг зумовлюють подальші особливості оцінювання якості надання послуг.

## **1.1. Методика ServQual**

Першими, хто здійснив концептуалізацію поняття якості надання послуги були Грьонс та Парасураман. Згідно з Грьонсоном, якість послуги, яка сприймається, є «результатом процесу оцінки, коли клієнти порівнюють свої очікування з послугами, які вони отримали» [Grönroos, 1984]. Він також визначав, що якість надання послуги складається з трьох ключових вимірів – функціонального, технічного та іміджевого. Парасураман підтримав ту саму точку зору, визначивши концепцію якості послуг як «форму ставлення, пов'язану, але не еквівалентну задоволенню, що є результатом порівняння очікувань з реальністю» [Parasuraman, 1988]. Останні дослідники визначали, що якість є нечіткою конструкцією, але як б визначення не використовувати, то в кінцевому результаті все зводиться до споживача послуги, а саме до його досвіду та його очікувань.

Щоб подолати труднощі в поясненні цього терміну, Зейтхамл і Парасураман запропонували модель, засновану на багатопунктовій шкалі для вимірювання якості послуг – модель ServQual. Для вирішення питань стосовно якості надання послуг, вченими було проведено 17 фокус-груп зі

споживачами послуг різних сфер. В результаті вони змогли виокремити 10 аспектів, які потрібно досліджувати при оцінці якості надання послуг: надійність, чуйність, компетентність, доступ, ввічливість, спілкування, довіра, безпека, розуміння/знання клієнта, матеріальні речі. В ході проведення фокус-груп дослідники помітили, що респонденти відповідають відповідно до парадигми «очікування-реальність». Саме тому, ними було визначено, що вимірювати якість надання послуг треба так само.

Таку методику легко можна зобразити за допомогою формули:

$$\text{Задоволеність} = \text{Очікування} - \text{Реальність} \quad (1.1),$$

Їх підхід ще називають моделлю розривів, оскільки вимірює розрив, який визначається між очікуваннями та реальністю.

Після проведення опитування споживачів та здійсненого факторного аналізу, кількість аспектів звузилась до 5. Основними аспектами залишились - надійність, матеріальність, чуйність, впевненість, емпатія.

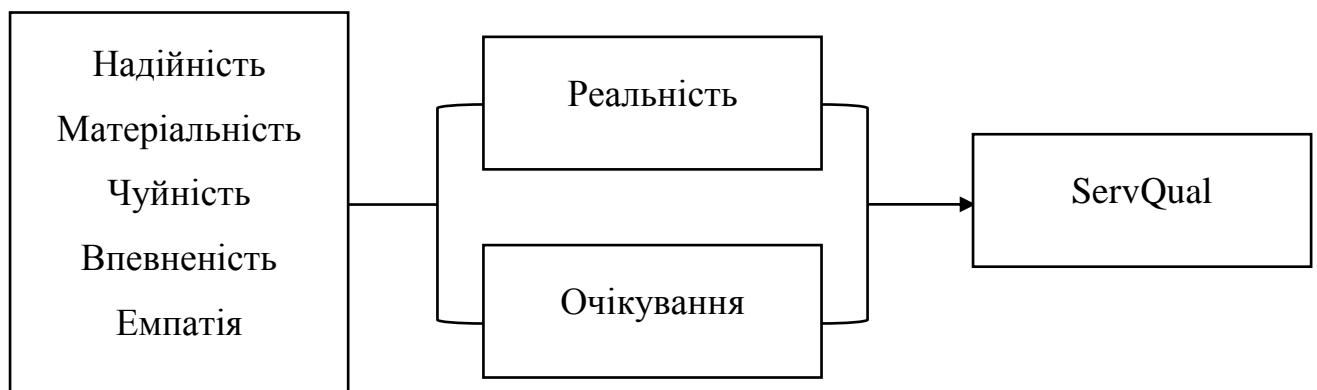


Рис.1.1. Схематичне зображення методики ServQual

Джерело: Polyakova, O. & Mirza, M., 2015.

Більшість аспектів в даній моделі стосуються саме процесу надання послуги, окрім надійності, яка більше асоціюється з результатом надання

послуги. Під надійністю розуміється можливість надати послугу в повному обсязі та в чітко визначений термін. Наступний аспект – матеріальність, під якою розуміється зовнішній вигляд фізичних об'єктів, це може бути як приміщення, де відбувається надання послуги, обладнання, так і зовнішній вигляд персоналу, різних рекламних комунікацій тощо. Чуйність стосується бажання допомогти задовільнити споживачу свої потреби та забезпечити швидкий сервіс. Впевненість – це знання та ввічливість співробітників та їх здатність викликати довіру та впевненість (компетентність та професіоналізм персоналу). Емпатія - надання індивідуального підходу кожному клієнту під час надання послуг.

Відповідно до цих сфер якості, створено 22 питання. Оскільки методика вимірює різницю між очікуванням та реальністю, то анкета складається з 2 блоків. У першому блоці респонденти надають відповіді стосовно їх очікувань стосовно певних аспектів надання послуги, в другому – оцінюють ті самі характеристики послуги, яку вони отримують (або вже отримали). В запитаннях використовується шкала Лайкерта (від -3 до 3 або від 0 до 7). В результаті анкета складається з 44 питань.

Однак ця методика зазнала критики з боку багатьох дослідників. Модель ServQual спрямована на розуміння загальних елементів якості послуг, які є загальними для різних послуг і можуть застосовуватися в різних галузях. Вищезгадані аспекти стали основною критикою моделі ServQual. По-перше, була виявлена відсутність дискримінантної валідності між аспектами ServQual. Щодо змістової валідності, то тут дослідники теж піддавали її сумніву, оскільки концептуальні визначення деяких вимірів перетинаються. З точки зору змісту виміри «емпатії» та «надійності» були визнані незрозумілими. Аспекти «матеріальності» і «надійності» були визначені як різні виміри, які не пов'язані між собою. Однак решта вимірів представляла єдиний вимір. Деякі автори пропонували ServQual реструктурувати в модель з двома або трьома

вимірами, оскільки вона враховує функціональну якість, а отже буде більш адекватна модель якості надання послуг.

## 1.2. Методика ServPerf

Методика ServQual піддалась критиці з боку Кроніна й Тейлора і як результат ними була створена нова модель ServPerf. Схематично цю модель можна зобразити наступним чином:

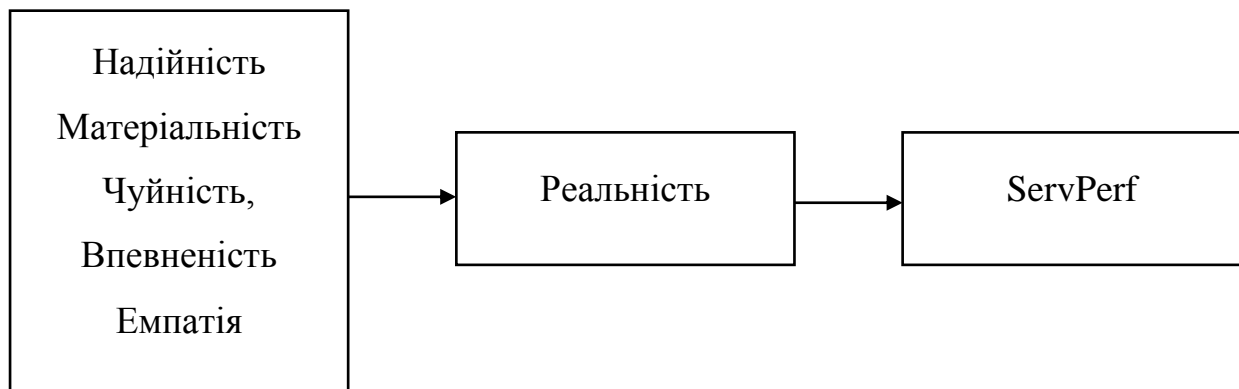


Рис.1.2. Схематичне зображення методики ServPerf

Джерело: Polyakova, O. & Mirza, M., 2015.

Вони зазначали, що якість надання послуг не можна вимірювати за допомогою розриву між очікуванням та реальністю. Кронін і Тейлор припустили, що якість надання послуги краще вимірювати лише за допомогою ставлення споживачів до вже спожитої послуги. Тобто вимірювати лише блок реальності методики ServQual. Таким чином, методика ServPerf має дещо скорочену анкету, складається з 22 запитань, і немає окремого блоку для виміру очікувань стосовно послуг. Так само як і методика ServQual, ServPerf вимірює такі 5 аспектів: надійність, матеріальність, чуйність, впевненість, емпатія.

В своїй праці Кронін і Тейлор емпірично довели, що методика ServPerf краще за ServQual [Cronin, 1992]. По-перше, за допомогою факторного аналізу, ними було виявлено що 5-ти компонентна структура

якості послуги не була підтверджена в жодному дослідженні. Хі-квадрат показав невідповідність між теоретичною моделлю і моделлю, яка була вимірною. Крім того, Кронін і Тейлор перевірили методики на конструктивну валідність (конвергентну та дискримінанту). В результаті перевірки, вони дійшли до висновку, що методика ServPerf є теоретично більш обґрунтованим підходом. Концепція розривів між очікуванням та реальністю знаходить набагато менше підтримки серед літератури, ніж ідея Кроніна і Тейлора про вимір якості послуги за допомогою ставлення до вже наданої послуги. Крім того, співавтори моделі ServQual, а саме Питер, Чирчиль і Браун, у свої пізнішій праці підтримали ідею Кроніна й Тейлора.

Автори у своїй роботі окрім критики методики ServQual також дослідили взаємозв'язок між якістю послуг, задоволеністю споживачів та намірами щодо покупки. Результати свідчать про те, що якість послуги є передумовою задоволеності споживачів, а задоволеність споживача має значний вплив на намір придбати послугу в майбутньому. Якість послуги впливає на намір придбати, але менше, ніж задоволення споживачів.

### **1.3. Адаптовані моделі ServQual та ServPerf в оцінці якості надання освітніх послуг у вищому навчальному закладі**

Сьогодні важливу роль в суспільному житті відіграють вищі навчальні заклади. Оскільки саме вони випускають на ринок кваліфікованих працівників, які несуть важливий вклад в розвиток економіки країни. Вважається, що ВНЗ забезпечують кваліфікованих працівників усіма необхідними технічними, управлінськими, професійними та іншими навичками. Для самих ВНЗ важливо надавати якісні освітні послуги, щоб залишатись пріоритетним закладом для абітурієнтів. Кожного року університети змагаються за увагу майбутніх

студентів. Для того, щоб розуміти як залучити більше студентів, треба досліджувати середовище університету зсередини. Результати таких досліджень допомагають навчальним закладам планувати майбутню маркетингову стратегію.

Вергара-Шмальбах, Маза-Авіла запропонували в своїй праці скориговану теоретичну модель, адаптовану до сфери освіти, для оцінки якості освітніх послуг та факторів, які впливають на задоволеність студентів університетом [Vergara-Schmalbach, 2015]. В основі цієї моделі лежали взаємозв'язки між вартістю навчання, сприйнятою якістю академічних послуг, сприйняттям, задоволеністю студентів, наміром продовжити навчання та рекомендувати університет. В основі їх дослідження була анкета з 19 питань, які базувались на сприйнятті студентів.

У Київському національному університеті ім. Тараса Шевченка кожного року починаючи з 2009 серед студентів проводиться дослідження UNIDOS. Дослідження має на меті з'ясувати інформацію про мотиви отримання вищої освіти, успішності та науково-дослідницької активності студентів, планів на майбутнє, задоволеності студентів навчанням в університеті, очікувань та реалій якості освітнього процесу студентів. Якість освітніх послуг у цьому дослідженні вимірюється саме завдяки методикам ServQual та ServPerf. Саме в межах цього дослідження було вперше адаптовано моделі ServQual та ServPerf в сфері надання освітніх послуг в Україні.

Сидоров М., Сальнікова С., Савельєв Ю., Олійник О. здійснили перший крок для адаптації та валідації моделей вимірювання якості послуг в українських вищих навчальних закладах [Sydorov, 2020]. В основі їх дослідження була анкета моделі ServQual, яку адаптували Донлагич і Фазлич у сфері вищої освіти в межах економічного факультету одного із університетів Боснії та Герцеговини [Donlagic, 2015]. Адаптація моделей в

українській сфері освітніх послуг відбувалась за допомогою кількісного та якісного пілотного дослідження студентів факультету соціології КНУ ім. Тараса Шевченка. Вибірка складалась з 35 студентів (з різних курсів навчання). Головне завдання дослідження було порівняти дві моделі ServQual та ServPerf та з'ясувати, яка з них є більш практична у застосуванні до виміру якості надання освітніх послуг.

Для початку був проведений кількісний етап дослідження, де студенти відповідали на запитання анкети побудованої відповідно до моделі ServQual, а через короткий проміжок часу - на запитання анкети побудованої відповідно до модифікованої моделі ServPerf. В останній анкеті, запитання було побудоване таким чином, щоб оцінити не лише рівень якості наданих послуг, а задоволеність від отриманої послуги порівнюючи з їх очікуваннями (Додаток 1). Наступним етапом було проведення фокус-групових інтерв'ю, де піднімалися питання стосовно сприйняття питань, їх розуміння, переваги та недоліки.

Для порівняння моделей була здійснена нормалізація шкали ServQual й використаний непараметричний ранговий тест Вілкоксона для перевірки гіпотези статистичної значущості відмінностей між медіанними значеннями відповідних компонентів [Sydorov, 2020]. В результаті більше половини компонентів змінних мали значні відмінності між медіанними значеннями нормалізованого ServQual та модифікованого ServPerf. Основна причина такої відмінності була визначена у дуже високому рівні очікувань студентів стосовно освітніх послуг. У частині, яка була зосереджена на вимірі очікувань, більше половини відповідей становили не менше 2 (за шкалою Лайкерта -3 до +3). «Це означає, що немає чіткого однозначного розуміння того, що означає очікуваний рівень надання послуг» [Sydorov, 2020]. Самі студенти на етапі фокус-груп зазначали про труднощі на етапі оцінки очікуваного рівня послуг. Це свідчить про те, що модель ServQual є менш практичною для оцінки якості послуг, на відміну

від моделі ServPerf, яка має ще одну перевагу, яка полягає у довжині анкети, адже є вдвічі коротшою.

Крім того, в ході порівняння моделей було виявлено, що статистична різниця між медіанами модифікованого ServPerf і другого блоку ServQual (оцінка вже наданої послуги) значно менша, аніж для модифікованого ServPerf і нормалізованого ServQual.

#### **1.4. Операціоналізація моделей ServQual та ServPerf**

Раніше було зазначено, що в моделях ServPerf і ServQual якість послуги вимірюється за допомогою 5 аспектів: матеріальність, надійність, впевненість, чуйність, емпатія. Розглянемо яким чином була зроблена операціоналізація цих 5 аспектів в університетському моніторинговому дослідженні UNIDOS [Sydorov, 2020].

**Матеріальність** – зовнішній вигляд фізичних об'єктів:

1. Стан обладнання для забезпечення навчального процесу.
2. Стан будівель та приміщень університету та їх придатність до навчання.
3. Охайність зовнішнього вигляду та відповідність дрес-коду співробітників ф-ту.
4. Забезпечення актуальними навчальними матеріалами.

**Надійність** – надання послуги в повному обсязі та в чітко визначений термін:

5. Відповідність занять розкладу та вчасність проведення.
6. Доступність деканату для звернень студентів.
7. Допомога та підтримка персоналу у вирішенні студентських питань.
8. Доступ студентів до поточних оцінок з дисциплін.
9. Прозорість і зрозумілість критеріїв оцінювання знань студентів.

10. Поінформованість про графік складання іспитів, зміни в розкладі тощо.

**Впевненість** – компетентність та професіоналізм персоналу:

11. Фахові знання та вміння викладачів.

12. Комунікативні та педагогічні навички викладачів.

13. Зрозумілість змісту та результатів навчання за відповідною освітньою програмою.

14. Якість викладання за освітньою програмою.

15. Сприяння підвищенню у студентів упевненості в собі.

16. Репутація та статус університету (факультету) серед роботодавців.

17. Отримання студентами компетентних відповідей від викладачів.

**Чуйність** – бажання допомогти та можливість оперативно задовільнити потребу:

18. Наявність процедури своєчасного та оперативного розв'язання спірних питань.

19. Забезпечення інтересів студентів.

20. Допомога викладачів у вирішенні студентських питань.

**Емпатія** – індивідуальний підхід до кожного споживача:

21. Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю.

22. Доброзичливе ставлення викладачів до студентів.

23. Однакове та шанобливе ставлення викладачів до всіх студентів.

24. Можливість отримати консультацію викладача очно або заочно через Інтернет.

25. Врахування відгуків студентів щодо покращення освітнього процесу.

26. Ввічливість, доброзичливість, професійність співробітників КНУ щодо студентів.

## **Висновки до розділу 1**

Вимір якості послуги набагато складніше, аніж якості товару, через складність виділення характеристик для оцінювання.

Послуга розуміється як динамічний процес, який характеризується такими особливостями як нероздільність, гетерогенність, невідчутність і тлінність. Тобто особливостями послуг є часткове одночасне вироблення і споживання, неможливість точного відтворення, неможливість фізично відчувати та зберегти для подальшого зберігання й використання.

Вперше концептуалізацію якості послуг здійснили Грьонс та Парасураман. Якість послуг для дослідників була нечіткою конструкцією, однак всі визначення в кінцевому результаті зводяться до споживача послуг та його очікувань стосовно послуги. За Парасураманом якість послуг – це форма ставлення, що є результатом порівняння споживачами своїх очікувань та реально наданої послуги. В результаті була створена модель ServQual, яка вимірює якість за допомогою різниці між очікуванням та реальністю. В основі якості послуги лежить 5 аспектів, а саме надійність, матеріальність, чуйність, впевненість, емпатія, які вимірюються за допомогою 44 питань. Перші 22 питання складають перший блок, який відповідає за очікувану якість послуги, а другий за якість вже наданої послуги.

Через критику моделі ServQual Кроніном і Тейлором була розроблена модель ServPerf. Головна ідея нової моделі полягає у вимірі якості за допомогою оцінки вже наданої послуги. Тобто вимірювання якості послуги відбувається на основі лише другого блоку моделі ServQual - блок оцінки реальності. Таким чином анкета складається лише з 22 питань і вимірює ті ж самі 5 аспектів моделі ServQual. В своїй роботі

Кронін і Тейлор емпірично довели, що ServPerf є більш теоретично обґрунтованою моделлю на відміну від ServQual.

В Україні Сидоров М., Сальнікова С., Савельєв Ю., Олійник О. вперше здійснили адаптацію моделей для виміру якості ServQual та ServPerf у сфері освітніх послуг. Для методики ServQual за основу був взятий інструментарій, який розробили Донлагич і Фазлич, і адаптований до українських реалій у сфері вищої освіти. Модифікована модель ServPerf не лише вимірює якість вже наданої послуги, але й дозволяє оцінити задоволеність від отриманої послуги порівнюючи з очікуваннями.

В результаті проведення дослідження і порівняння двох моделей дослідниками було встановлено, що очікуваний рівень послуг немає чіткого однозначного розуміння, і саме це викликає труднощі на етапі оцінки очікуваного рівня послуг. Крім того, було виявлено, що статистична різниця між медіанами модифікованого ServPerf і другого блоку ServQual значно менша, аніж для модифікованого ServPerf і нормалізованого ServQual. Саме тому, модель ServPerf визнана більш практичною.

## **Розділ II. Валідність вимірювального інструментарію: теоретична та емпірична.**

Сьогодні практичне значення соціологічної інформації зростає. Під соціологічною інформацією розуміється інформація отримана в результаті проведення соціологічного дослідження. Важко переоцінити важливість цієї інформації, оскільки вона надає можливість оцінити дієвість тих чи інших заходів, узагальнити та поширити накопичений досвід, виробити способи покращення діяльності на основі результатів соціологічних досліджень. Зокрема, можна згадати вищеописані методики та університетське дослідження UNIDOS, яке покликало надавати університету інформацію про задоволеність студентів та іншу корисну інформацію. Але лише за наявності якісної інформації, можна досягти бажаних результатів. Неякісна інформація гірша за її відсутність, і приносить лише шкоду. На основі неякісної соціологічної інформації можуть бути прийняті відповідні рішення, які можуть призвести до непередбачуваних наслідків. Ніхто не хоче витратити свій час та кошти на проведення дослідження, яке не принесе ніякої користі, дослідивши зовсім не те, що хотілось, або ж дослідити певний феномен, але не охопивши всі його характеристики. Саме тому, важливо розуміти, що мається на увазі під якістю соціологічної інформації.

Якість соціологічної інформації забезпечується якістю вимірювального інструментарію. Основними характеристиками, які визначають якість вимірювального інструментарію є валідність та надійність. Ці характеристики не можна розглядати як окремі показники, це взаємодоповнюючі компоненти. Тобто інформація, отримана за допомогою вимірювального інструментарію, який вважається валідним, але не надійним, або навпаки, не буде якісною. Обов'язково

вимірювальний інструментарій має бути перевірений на валідність та надійність.

Загальна формула якості вимірювального інструментарію виглядає наступним чином:

$$\text{Якість вимірювального інструментарію} = \text{Валідність} + \text{Надійність} \quad (2.1)$$



Взаємозв'язок валідності та надійності чітко описаний Нікітіною, яка зобразила ці характеристики за допомогою мішені [Нікітіна, 2009].

Рис.2.2. Схематичне співвідношення валідності і надійності вимірювального інструментарію.

На першій мішені зображені хаотичні потрапляння, що свідчить про низьку валідність та надійність. На другій мішені бачимо потрапляння приблизно в одне і те саме місце, що свідчить про надійність інструментарію, але відсутні потрапляння в центр, що означає, що вимірювальний інструмент вимірює не те, що заплановано. На третій мішені ідеальне схематичне зображення якості вимірювального інструментарію. Маємо потрапляння тільки в центр мішені, тобто вимірюється саме запланована характеристика, і результати залишаються ті самі при повторному вимірюванні. Це означає високу валідність і високу надійність вимірювання. Для того, щоб давати якісну соціологічну

інформацію потрібно забезпечувати не тільки високу валідність інструментарії, але й високу надійність.

## **2.1. Валідність - різні підходи до тлумачення в радянській та західній літературі**

У літературі наразі можна зустріти дві традиції до розуміння якості соціологічної інформації та її основних показників, а саме радянський та західний. Серед радянських дослідників, які досліджували тему якості вимірювального інструментарію були В.Ядов, Г.Саганенко, В.Волович, Б.Докторов, В.Паніотто. В межах їхнього підходу надійність визначалась інтегральною характеристикою якості вимірювального інструментарію і виокремлювали такі показники надійності як обґрунтованість (валідність), правильність та стійкість.

Наразі радянський підхід є дещо застарілим і набагато частіше можна зустріти західний підхід. На відміну від радянського підходу, західний не виокремлює інтегральну характеристику якості соціологічної інформації, а виділяє лише два показники – надійність та валідність. Цей підхід базується на психологічних тестах та оцінюванні якості таких тестів. Першими, хто почав досліджувати валідність і надійність були Л. Терстоун та П. Гілфорд.

Валідність — це «відповідність вимірювання його меті» [Carmines, 1979]. Якщо спробувати пояснити іншими словами, то це міра того, наскільки ми вимірюємо те, що планували виміряти, або ж відповідність результатів дослідницького процесу дійсності. Валідність часто також розглядають як відсутність систематичних помилок.

Надійність – інша характеристика якості соціологічної інформації, яка є мірою того, наскільки вимірювання здатне показати ті ж самі результати при повторному вимірюванні. Найбільш лаконічне визначення цього поняття виглядає так: «надійність - це відтворюваність

вимірювання» [Нікітіна, 2009]. Тобто ця характеристика стосується того, в якій мірі один і той самий вимірювальний інструментарій дає одні і ті ж самі результати при повторному дослідженні одного і того самого соціального феномену. Надійність пов'язують із відсутністю випадкових помилок — «вимірювання, відносно вільне від випадкових помилок, вважається надійним» [Carmines, 1980].

## **2.2. Теоретична та емпірична валідності**

З чого починається дослідження? Звісно, перш за все з визначення дослідницького питання, теми дослідження, предмету, об'єкту. Але після цього відбувається підготовка вимірювального інструментарію. Перший етап зосереджується на підготовці теоретичної бази. Дембіцький дуже влучно підкреслив «щоб уникнути проблеми “дурного собаки, що ганяється за своїм хвостом” (де дурний собака — це теорія, яку мають намір верифікувати за допомогою вимірювальних процедур, а хвіст - вимірювальна методика, побудована на базі ще не перевіреної теорії), в основу вимірювального інструменту повинні бути покладені вже валідні теоретичні ідеї» [Дембіцький, 2017]. Дійсно, краще за все використовувати вже валідну теорію.

Однак як розібратися з тим, яка теорія є валідною. Перш за все, наукові концепції, в основі яких лежить кейс-стаді, вважаються валідними. Теоретичні положення таких наукових концепцій не можуть бути гіпотетичними, оскільки здійснюється вивчення соціальних процесів такими, якими які вони є в реальності. Крім того, можна використовувати аксіоматичні наукові положення, оскільки вони не викликають питань стосовно їхньої валідності. Ще можна використовувати професійний практичний досвід, або навіть універсальний досвід певної соціальної групи, скільки щоденна зустріч з соціальними феноменами дозволяє

краще, аніж звичайним людям розуміти особливості цих феноменів, такий досвід може виступати джерелом теоретично валідних положень.

Дембіцький у своїй монографії зазначає, що «теоретична база дослідження має забезпечувати три компоненти теоретичної валідності: очевидний, змістовний і композиційний» [Дембіцький, 2019]. Очевидна валідність - це про відповідність теорії реальності, що досліджуваний феномен дійсно має місце в реальному житті. Змістова валідність у свою чергу відповідає за наповненість вимірювального інструментарію, тобто елементи інструментарію повинні охоплювати всі аспекти досліджуваного феномену, щоб в результаті можна було отримати повну інформацію про феномен. Композиційна валідність стосується правильності, впорядкованості внутрішньої структури. Теоретична база, яка забезпечує всі ці види валідності, надає можливість здійснити належну операціоналізацію теоретичних положень.

Після того, як теоретична база була обрана, на її основі відбувається створення вимірювального інструментарію соціологічного дослідження. Саме за правильність переходу від теоретичної бази до інструментарію дослідження відповідає емпірична валідність. Як і теоретична, емпірична валідність поділяється на конструктну, критеріальну, прогностичну і порівняльну валідності.

Конструктна валідність – це міра того, наскільки вимірювальний інструментарій вимірює феномен, який має бути виміряний. Конструктна валідність в свою чергу складається з конвергентної та дискримінантної валідності. Під конвергентною валідністю розуміється міра того, наскільки вимірювання різних конструктів, які мають корелювати, виходячи з теоретичних міркувань, корелюють між собою, згідно із зібраними даними. У разі дискримінантної валідності логіка є оберненою, до уваги беруться ті конструкти, які теоретично не мають корелювати. Тобто це оцінка того, наскільки вимірювання різних конструктів, які, за

теорією, не мають корелювати, не корелюють між собою. Для перевірки такого виду валідності найчастіше використовується кореляційний аналіз.

Критеріальна валідність полягає у відповідності результатів щодо досліджуваного явища, отриманих з використанням вимірювального інструментарію, валідність якого перевіряється, й інформації отриманої іншими засобами та з інших джерел, яка слугує критерієм валідності. Інакше кажучи «критеріальна валідність належить до ступеня, в якому результати вимірювання пов'язані з якимось об'єктивним результатом» [Дембіцький, 2017]. Найпростішим способом перевірки критеріальної валідності є опитування контрастних груп і отримання очікуваних результатів, які мають відрізнятися.

Прогностична валідність відповідає за можливість вимірювального інструментарію отримувати інформацію, за допомогою якої можна здійснювати прогнозування майбутнього стану або процесу.

І останній вид емпіричної валідності – порівняльна. Її суть полягає у порівнянні вимірювального інструментарію зі схожими методиками. Обґрунтування цієї валідності зосереджена на порівнянні вищезазначених видів емпіричної валідності, а саме конструктної, критеріальної та прогностичної.

При наявності всіх видів валідності вимірювального інструментарію, дослідник може бути впевнений, що результати такого дослідження будуть валідними і відповідно якісними.

## **Висновки до розділу 2**

Якість соціологічної інформації визначається якістю вимірювального інструментарію. Основними характеристиками, які забезпечують якість вимірювального інструментарію є надійність та валідність. Ці характеристики є взаємодоповнюючими елементами і не повинні розглядатись окремо. Вимірювальний інструмент може бути валідним і не

надійним, і навпаки. Але якість вимірювального інструментарію забезпечується лише за умови валідного і надійного інструментарію.

У літературі існує дві традиції до визначення якості вимірювального інструментарію – радянський і західний. Радянський визначає надійність як інтегральну характеристику якості вимірювального інструментарію. Основними показниками, які виокремлюються в межах цієї традиції є обґрунтованість (валідність), правильність та стійкість.

Західний підхід не виокремлював інтегральну характеристику якості і виділяв лише два показники – надійність та валідність. Західний підхід є більш практичним сьогодні, а радянський вважається застарілим.

Валідність – це міра того, чи вимірюємо ми те, що планували виміряти, чи відповідають результати дослідження реальності.

Надійність – міра того, наскільки вимірювальний інструментарій здатен відтворити результати при повторному дослідженні, тобто це відтворюваність вимірювання.

Валідність розглядається теоретичному та емпіричному рівнях. Теоретична валідність відповідає за правильний підбір теорії, щоб теоретичні конструкти відображали реальність. Основними видами теоретичної валідності є очевидна, змістовна і композиційна.

На емпіричному рівні валідність відповідає за правильне конструювання вимірювального інструментарію відповідно до обраної теоретичної бази. Емпірична валідність поділяється на конструктну, критеріальну, прогностичну і порівняльну.

Якщо вимірювальний інструментарій має високий рівень усіх видів валідності, то такий інструмент вважається якісним і таким, що надає якісну соціологічну інформацію.

## Розділ III. Методи перевірки валідності методики ServPerf

### 3.1. Схема валідації.

Розібравшись в попередніх розділах з методиками та основними видами валідності, у цьому розділі хочемо запропонувати орієнтовну схему валідації моделі ServPerf для виміру якості надання освітніх послуг, яка використовується в університетському моніторинговому дослідженні UNIDOS.

1. Для виявлення **теоретичної валідності** пропонується: здійснити аналіз методологічних витоків моделей ServQual, ServPerf та підходу до оцінки якості надання освітніх послуг; а також провести експертне опитування серед соціологів стосовно доцільності використання обраної методики, елементів вимірювального інструменту на предмет релевантності та репрезентативності вимірюваного явища. Експертами в даному опитуванні виступатимуть фахівці з якості оцінювання освітніх послуг, ними можуть бути державні службовці Міністерства освіти, керівники вищих навчальних закладів, представники громадських організацій, що працюють у сфері підтримки вищої освіти . Обиратимуться такі експерти за допомогою методу «снігової кулі». Дане експертне опитування пропонується провести за допомогою глибинного інтерв'ю. За результатами опитування провести аналіз та за потреби внести правки до вимірювального інструментарію.

2. З метою виявлення **критеріальної валідності** пропонується здійснити опитування двох контрастних груп, тобто групи, які мають протилежні результати вимірювання. У нашому випадку це будуть студенти, у яких протилежна задоволеність освітніми послугами в КНУ ім. Тараса Шевченка. На основі попередніх досліджень обрати факультети, на яких задоволеність послугами була найбільш низька і найбільш велика.

Якщо результати вимірювання будуть відрізнятися (як і очікується), це значить, що використовувана модель ServPerf є валідною.

3. Для **підтвердження конструктивної валідності** пропонується провести дослідження серед студентства КНУ ім. Тараса Шевченка і здійснити аналіз зв'язку результатів моделі ServPerf з іншим показником, який використовується для виміру якості освітніх послуг. Таким показником може бути запитання в анкеті UNIDOS, яке спрямоване на пряме вимірювання задоволеності освітніми послугами.

4. Для оцінки **надійності** моделі та ServPerf пропонується провести оцінку внутрішньої узгодженості елементів моделі ServPerf за допомогою коефіцієнту Альфа Кронбаха. Тобто здійснити оцінку, наскільки добре елементи вимірювального інструментарію, що відображають один і той самий концепт, дають подібні результати.

5. Оцінити загальний рівень валідності моделі ServPerf.

### **3.2. Схема розрахунку шкали ServPerf**

Для того, щоб можна було здійснити перевірку валідності необхідно підрахувати загальне значення шкали ServPerf. Для початку треба перевірити чи наявні негативні твердження в шкалі, оскільки це викличе помилки при розрахунку змінної. Оскільки такі твердження в шкалі відсутні, надалі пропонуємо підрахувати нову змінну - суму відповідей на питання шкали по кожному респонденту. Важливо зазначити, що не потрібно враховувати варіант відповіді «Важко відповісти», його треба відкинути і аналізувати окремо. Такий варіант підрахунку не зовсім досконалий, тому в майбутньому пропонуємо такий підрахунок зробити окремо за 5 аспектами, які вимірюються за допомогою цієї шкали і застосувати ваги до кожного отриманого показника.

### **Висновки до розділу 3**

Задля перевірки якості вимірювального інструментарію, а саме шкали ServPerf, яка використовується в університетському дослідженні UNIDOS була запропонована схема валідиції. Ця схема складається з 5 кроків. Перший крок – це перевірка теоретичної валідності за допомогою аналізу теоретичної бази моделі ServPerf та проведення експертного опитування щодо релевантності. Другий крок – перевірка критеріальної валідності шляхом проведення опитування двох контрастних груп і аналізу результатів. Третій крок – підтвердження конструктної валідності за допомогою співставлення результатів шкали ServPerf та іншим співставним показником. Наступний крок – оцінка внутрішньої узгодженості елементів шкали,. І останній – це оцінка загального рівня валідності.

Крім того, була запропонована схема розрахунку шкали ServPerf. Основна ідея полягає у розрахунку суми результатів по кожному із 5 аспектів і застосування вагів до отриманих показників.

## Висновки

Якість товару виміряти можна за допомогою характеристик, які легко можна виокремити, однак з послугою все набагато складніше. Концепт якості послуги – неоднозначний і досі має суперечності у його визначенні.

Послуга – це динамічний процес, діяльність нематеріального характеру, яка спрямована на вирішення проблем споживачів. Послуга характеризується такими особливостями як нероздільність, гетерогенність, невідчутність і тлінність.

Грьонс та Парасураман вперше здійснили концептуалізацію якості послуг. Грьонс визначав, що якість послуги - це результат процесу оцінки, коли клієнти порівнюють свої очікування з послугами, які вони отримали [Grönroos, 1984]. В свою чергу, Парасураман розглядав якість послуги як форму ставлення, яка пов'язана із задоволенням і є результатом порівняння споживачами своїх очікувань з реальністю [Parasuraman, 1988]. На основі такого розуміння якості послуги була створена модель ServQual (модель розривів), яка вимірює якість за допомогою різниці між очікуванням та реальністю. В основі якості послуги лежить 5 аспектів, а саме надійність, матеріальність, чуйність, впевненість, емпатія, які вимірюються за допомогою 44 питань. Перші 22 питання складають перший блок, який відповідає за очікувану якість послуги, а другий за якість вже наданої послуги.

Модель ServQual піддалася критиці з боку дослідників. Через критику моделі ServQual Кроніном і Тейлором була розроблена модель ServPerf. Суть моделі ServPerf полягає у вимірі якості за допомогою оцінки вже наданої послуги. В основі лежить база моделі ServQual, але вимірювання відбувається лише 2 блоку питань цієї моделі – блоку оцінки реальності. Вимірювальний інструментарій моделі ServPerf складається

лише з 22 питань і вимірює ті ж самі 5 аспектів моделі ServQual. В своїй роботі Кронін і Тейлор емпірично довели, що ServPerf є більш теоретично обґрунтованою моделлю на відміну від ServQual.

Вперше адаптацію моделей для виміру якості ServQual та ServPerf в сфері надання освітніх послуг в Україні здійснили Сидоров М., Сальнікова С., Савельєв Ю., Олійник О. За основу для моделі ServQual за основу був взятий інструментарій, який розробили Донлагич і Фазлич. Модель ServPerf є модифікацією ServQual і надає можливість не лише оцінити якість вже наданої освітньої послуги, але й дозволяє виміряти задоволеність від отриманої послуги порівнюючи з очікуваннями. За результатами цього дослідження, було виявлено, що очікуваний рівень послуг немає чіткого однозначного розуміння серед респондентів, і саме це викликає труднощі на етапі оцінки очікуваного рівня послуг. Було виявлено, що статистична різниця між медіанами модифікованого ServPerf і другого блоку ServQual значно менша, аніж для модифікованого ServPerf і нормалізованого ServQual. Модель ServPerf визнана більш практичною.

Неякісна соціологічна інформація гірша за відсутність будь-якої інформації. Якість соціологічної інформації визначається якістю вимірювального інструментарію, яка характеризується показниками валідності та надійності.

В літературі існує два підходи до визначення якості вимірювального інструментарію - радянський та західний. Радянський підхід вважається застарілим, тому сьогодні частіше дослідники користуються західним підходом, який розглядає два основних показники якості – валідність та надійність.

Надійність – міра того, наскільки вимірювальний інструментарій здатен відтворити результати при повторному дослідженні, тобто це відтворюваність вимірювання.

Валідність – це міра того, чи вимірюємо ми те, що планували виміряти, чи відповідають результати дослідження реальності.

Валідність розглядається теоретичному та емпіричному рівнях. Теоретична валідність стосується підготовки теоретичної бази дослідження. Обрані теоретичні конструкти мають відображати реальність. За такої умови інструментарій, який побудований на правильно підібраній теорії, вважатиметься теоретично валідним. Основними видами теоретичної валідності є очевидна, змістовна і композиційна. На емпіричному рівні валідність відповідає за правильне конструювання вимірювального інструментарію відповідно до обраної теоретичної бази. Емпірична валідність поділяється на конструктну, критеріальну, прогностичну і порівняльну. Якщо вимірювальний інструментарій має високий рівень усіх видів валідності, то такий інструмент вважається якісним і таким, що надає якісну соціологічну інформацію.

Головним завданням цієї роботи була розробка схеми валідизації задля перевірки якості вимірювального інструментарію, а саме адаптованих методик ServQual та ServPerf в моніторинговому університетському дослідженні UNIDOS. Були запропоновані наступні шляхи для перевірки валідності:

1) теоретична валідність - здійснити аналіз методологічних витоків моделей ServQual та ServPerf; провести експертне опитування;

2) критеріальна – опитування контрастних груп (найбільш і найменш задоволених) і аналіз результатів;

3) конструктивна – порівняння результатів шкали з результатами питання, яке спрямоване на прямий вимір задоволеності освітніми послугами;

4) надійність – оцінка внутрішньої узгодженості елементів шкали за допомогою коефіцієнту Альфа Кронбаха.

Задля здійснення оцінки валідності була також запропонована схема розрахунку шкали ServPerf. Основна ідея цієї схеми полягає у розрахунку суми по кожному аспекту і застосування ваги.

## Джерела

1. Дембіцький С. С. Вимоги до розробки та адаптації комплексних вимірювальних інструментів у соціології: надійність, валідність і достовірність / С. С. Дембіцький, Т. Я. Любива // Український соціум. - 2017. - № 3. - С. 45-57.
2. Дембіцький С. Розробка соціологічних тестів: методологія і практики її застосування: монографія / С. С. Дембіцький // — Київ : Інститут соціології НАН України, 2019. — 304 с.
3. Нікітіна Т.Є. Співвідношення понять валідність та надійність / Т.Є. Нікітіна // Український соціум. – 2009. - №4. – С25-33.
4. 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>
5. Donlagic, S. & Fazlic, S. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUAL model. *Management*, 20(1), 39–57.
6. Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18(4), 36-44.
7. Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept - a mistake? *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(3), 150-152. <https://doi.org/10.1108/09604520110393386>
8. Gummesson, E. (2007). Exit services marketing - enter service marketing. *Journal of Customer Behaviour*, 6(2), 113-141. <https://doi.org/10.1362/147539207X223357>
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

10. Polyakova, O. & Mirza, M. (2015). Perceived service quality models: Are they still relevant? *The Marketing Review*, 15(1), 59–82. <https://doi.org/10.1362/146934715X14267608178721>
11. 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>
12. Vargo, S.L., & Lusch, R.F. (2004). The four service marketing myths: Remnants of a goods-based, manufacturing model. *Journal of Service Research*, 6(4), 324-335. <https://doi.org/10.1177/1094670503262946>
13. Vergara-Schmalbach, J. C. & Maza-Avila, F. J. (2015). Relationship among Students' Perceptions, Satisfaction and Future Behavioral Intentions at Universities in Cartagena, Colombia. *The New Educational Review*, 41(3), 133–145. <https://doi.org/10.15804/tner.2015.41.3.11>

Вимірювальний інструментарій модифікованої моделі ServPerf, який  
використовується в університетському дослідженні UNIDOS

**1. Оцініть, наскільки реальна ситуація в університеті (на факультеті, в інституті) відрізняється від Ваших очікувань.\***

*Будь ласка, оберіть*

	Значно гірше, ніж очікувалось	Гірше, ніж очікувалось	Трохи гірше, ніж очікувалось	Так як очікувалось	Трохи краще, ніж очікувалось	Краще, ніж очікувалось	Значно краще, ніж очікувалось	Важко сказати або не знаю про таке
Стан обладнання для забезпечення навчального процесу	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Стан будівель та приміщень університету та їх придатність до навчання	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Охайність зовнішнього вигляду та відповідність дрес-коду співробітників факультету	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Забезпечення актуальними навчальними матеріалами (необхідне програмне забезпечення, робочі навчальні програми, посібники тощо)	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Відповідність занять розкладу та вчасність проведення	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Доступність деканату для звернень студентів	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Допомога та підтримка персоналу (методисти, лаборанти та ін.) у вирішенні студентських питань	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Доступ студентів до поточних оцінок з дисциплін	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Прозорість і зрозумілість критеріїв оцінювання знань студентів	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Поінформованість про графік складання іспитів, додаткові заходи та семінари, зміни в розкладі тощо	-3	-2	-1	0	1	2	3	88

Продовження Додатку 1

**2. Оцініть, наскільки реальна ситуація в університеті (на факультеті, в інституті) відрізняється від Ваших очікувань.\***

*Будь ласка, оберіть*

	Значно гірше, ніж очікувалось	Гірше, ніж очікувалось	Трохи гірше, ніж очікувалось	Так як очікувалось	Трохи краще, ніж очікувалось	Краще, ніж очікувалось	Значно краще, ніж очікувалось	Важко сказати або не знаю про таке
Фахові знання та вміння викладачів	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Комунікативні та педагогічні навички викладачів	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Зрозумілість змісту та результатів навчання за відповідною освітньою програмою	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Якість викладання за освітньою програмою	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Сприяння підвищенню у студентів упевненості в собі	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Репутація та статус університету (факультету) серед роботодавців	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Отримання студентами компетентних відповідей від викладачів	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Наявність процедури своєчасного та оперативного розв'язання спірних питань	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Забезпечення інтересів студентів	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Допомога викладачів у вирішенні студентських питань	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Ставлення викладачів із розумінням до студентів з інвалідністю	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Доброзичливе ставлення викладачів до студентів	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Однакове та шанобливе ставлення викладачів до всіх студентів (гендерна рівність, ставлення до представників національних меншин, іноземних студентів та ін.)	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Можливість отримати консультацію викладача очно у визначений графіком час або заочно через Інтернет (електронну пошту, систему дистанційного навчання тощо)	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Врахування керівництвом факультету та викладачами відгуків студентів щодо покращення освітнього процесу	-3	-2	-1	0	1	2	3	88
Ввічливість, доброзичливість, професійність співробітників Університету у спілкуванні зі студентами	-3	-2	-1	0	1	2	3	88