

Интернет в общежитиях ГУ-ВШЭ

Аналитический отчет по результатам опроса студентов ГУ-ВШЭ, проживающих в общежитиях (октябрь 2010 г.)

Описание исследования

- Анкетирование студентов всех общежитий ГУ-ВШЭ в Москве проходило 8-15 октября.
- Студенты получали анкету для самостоятельного заполнения.
- Анкета включала несколько блоков, один из которых посвящен доступу в интернет и качеству связи.
- Перечень вопросов про интернет и качество связи:
 - Существующие в общежитии возможности для доступа в интернет
 - Используемые студентами возможности
 - Оценка соотношения цены и качества связи (для платного интернета)
 - Оценка качества связи (общая оценка, оценка скорости, наличие и длительность перебоев в интернет-соединении)
 - Техническая поддержка
 - Проблемы с доступом к интернету и качеством связи

Число опрошенных в общежитиях

Общежитие	Число опрошенных	% опрошенных от числа проживающих	Число проживающих по состоянию на 14.09.2010
п. Дубки	1297	82	1587
г. Одинцово	666	79	840
ул. Энергетическая*	428	89	483
ул. Воронцово поле	304	87	351
ул. Студенческая	246	79	313**
ул. Электродная	146	88	166
ул. Добролюбова	128	79	162
ул. Б. Галушкина	43	45	96
ул. В. Лациса	35	88	40
Всего	3293	82	4038

*Общежитие на ул. Энергетической не включено в анализ.

**За вычетом иностранных студентов.

Процент опрошенных практически во всех общежитиях, за исключением общежития на ул. Б. Галушкина, превышает 78%.

I. Организованные возможности для выхода в интернет

Во всех общежитиях, где проживают студенты ГУ-ВШЭ, обеспечен доступ к интернету. Ниже приведены данные о том, какой тип доступа существует в каждом из общежитий*.

Общежитие	Бесплатный беспроводной интернет за счет ГУ-ВШЭ	Бесплатный проводной интернет за счет ГУ-ВШЭ	Платный беспроводной интернет **	Платный проводной интернет
Дубки	+	-	-	-
Одинцово	-	+	-	-
ул. Студенческая	-	+	+	+
ул. Электродная	-	+	-	-
ул. Добролюбова	-	-	-	+
ул. Энергетическая	-	-	+	+
ул. Воронцово поле	-	+	-	-
ул. Б. Галушкина	-	-	-	+
ул. В. Лациса	-	-	-	+

* «+» – тип доступа существует в общежитии, «-» – тип доступа отсутствует.

** Имеется в виду специально организованный в общежитии беспроводной интернет, а не платные общедоступные беспроводные сети типа Yota, к которым студенты могут самостоятельно подключиться.

II. Используемые возможности

1. Практически все опрошенные студенты пользуются интернетом в общежитии. Только 1% всех опрошенных не выходит в интернет из общежития.
2. В общежитии на *ул. Студенческой*, в отличие от остальных, существует как платный, так и бесплатный доступ в интернет: **73%** студентов пользуются бесплатным интернетом, обеспеченным за счет ГУ-ВШЭ, и **25%** - платным интернетом, проведенным в общежитии.
3. В ряде общежитий часть студентов предпочитает использовать самостоятельно приобретенный и оплачиваемый беспроводной интернет в сетях типа Yota. Большой долей таких студентов отличаются следующие общежития:

Общежитие	Доля студентов, использующих беспроводной интернет в сетях типа Yota (%)
<i>ул. Электродная</i>	13
<i>ул. Добролюбова</i>	12
<i>ул. Б. Галушкина</i>	10

III. Оценка интернет-связи

1. Качество интернет-соединения в комнате

В большинстве общежитий студенты могут выходить в интернет из своей комнаты, т.к. в ней существует исправный доступ к сети. Однако выделяются общежития на *ул. Студенческой* и на *ул. Электродной*, в каждом из которых 5% опрошенных вынуждены работать в интернете за пределами своей комнаты (чужие комнаты, комнаты для самостоятельных занятий, коридоры), так как в ней не работает или плохо работает интернет.

Отдельного внимания заслуживает общежитие в *п. Дубки*, где почти половина студентов (45%) говорят о том, что им приходится работать в интернете вне собственной комнаты (т.е. в других помещениях квартиры или за пределами квартиры), поскольку в комнате отсутствует или плохо ловится сигнал беспроводной сети.

В общежитии в *п. Дубки* проживает наибольшая доля студентов ГУ-ВШЭ, и проведен бесплатный WiFi-интернет за счет Школы. Однако менее, чем у четверти опрошенных (23%), сигнал сети хорошо ловится во всех частях комнаты. По словам 17% студентов, сигнал беспроводной сети в их комнатах отсутствует.

2. Общая оценка качества связи

Студентам предлагалось оценить качество интернет-связи по 5-балльной шкале.

Согласно ответам, во всех общежитиях, за исключением общ. на ул. Воронцово поле, средняя оценка качества интернет-связи не достигает 4-х баллов (см. след. слайд).

Наиболее низкой оценкой отличаются бесплатный интернет, обеспеченный за счет ГУ-ВШЭ в общ. на *ул. Студенческой* (средняя оценка - 2), и интернет в общ. в *п. Дубки* (ср. оценка - 2,7).

III. Оценка интернет-связи

Общежитие	Средняя оценка качества связи	Доля студентов, оценивающих качество связи менее, чем на 4 балла (в %)
ул. Воронцово поле	4	18
ул. Б. Галушкина	3,7	33
ул. Добролюбова	3,4	52
г. Одинцово	3,4	52
ул. Студенческая (платный интернет)	3,2	48
ул. Электродная	3,1	60
ул. В. Лациса	3,1	67
п. Дубки	2,7	81
ул. Студенческая (бесплатный интернет)	2	96

В приведенной таблице также обращает на себя внимание различие в оценках платного и бесплатного интернета в общ. на *ул. Студенческая*.

Платный интернет получает более высокую оценку, нежели бесплатный интернет, обеспеченный за счет ГУ-ВШЭ. Причем подобные различия в пользу платного интернета наблюдаются и по другим показателям: оценке скорости интернета, частоте и длительности перебоев в интернет-соединении.

III. Оценка интернет-связи

3. **Оценка скорости интернета.** Студентам предлагалось оценить, достаточно ли обычной скорости их интернет-соединения для выполнения различных действий в интернете.

Ниже представлены обобщения в порядке ухудшения скорости связи, необходимой для полноценной работы в интернете. Для каждого обобщения знаком «+» отмечены те действия, про которые **не менее 2/3 (то есть 66%) студентов** ответило, что эти действия можно без затруднений выполнять при обычной скорости используемого интернета.

Обобщение	Просмотр почты и скачивание текст. файлов	Переписка в чат-программах	Загрузка изображений	Прослушивание онлайн аудиозаписей	Общение при помощи голосовой связи (нап-р, в Skype)	Просмотр он-лайн видео-файлов	Скачив. фильмов, файлов очень большого размера
ул. Б. Галушкина	+	+	+	+	+	+	+
Воронцово поле	+	+	+	+	+	+	—
ул. Добролюбова	+	+	+	+	+	—	—
ул. В. Лациса	+	+	+	+	+	—	—
ул. Студенческая (платный ин-т)	+	+	+	+	—	—	—
г. Одинцово	+	+	+	—	—	—	—
ул. Электродная	+	+	—	—	—	—	—
п. Дубки	+	+	—	—	—	—	—
ул. Студенческая (бесплатный ин-т)	—	+	—	—	—	—	—

III. Оценка интернет-связи

- Для проживающих в большинстве общежитий скачивание крупных файлов, просмотр видео он-лайн и общение по голосовой связи в программах типа Skype являются недоступными операциями из-за недостаточной скорости интернет-соединения.

«Бесконечные сбои препятствуют скачиванию необходимых учебных файлов, работать с электронной библиотекой Вышки невозможно», «По некоторым предметам требуют смотреть видео, что нереально сделать» [ответы студентов на открытый вопрос о проблемах с интернетом].

Перечисленные действия является важной составляющей обучения и комфортного проживания. Скачивание файлов и он-лайн общение – необходимый элемент учебного процесса, также может быть востребован просмотр видео он-лайн (например, записанных лекций и семинаров). Согласно данным Мониторинга студенческой жизни в 2009 г., 77% студентов часто используют интернет для коммуникации с одногруппниками по поводу учебы.

Что касается комфортного проживания в общежитии и новой среде, то голосовое общение в программах типа Skype дает возможность, в том числе, поддерживать связь с родственниками и друзьями в родном городе. О необходимости, но проблематичности такого общения говорят студенты:

«Не могу поговорить с семьей по Skype: слишком плохая связь», «Невозможно общаться с родителями по Skype'у, а иного средства связи нет, т.к. Skype - бесплатная программа».

III. Оценка интернет-связи

- Для студентов ряда общежитий ввиду низкой скорости недоступны и более простые (и чаще востребованные) действия:

общежитие в г. Одинцово и на ул. Электродной – прослушивание аудио он-лайн;

общежитие в п. Дубки – прослушивание аудио он-лайн и загрузка изображений.

Студенты проживающие в общ. на ул. Студенческой и использующие бесплатный интернет, организованный ГУ-ВШЭ, испытывают проблемы также при просмотре почты и скачивании текстовых файлов.

По словам студентов, *«невозможно порой выполнить задания, т.к. не открываются сайты, почта, книги не скачиваются», «Ничего нельзя открыть, даже на портале hse.ru для учебы или скачать материалы от преподавателей»* [ответы студентов на открытый вопрос о проблемах с интернетом].

III. Оценка интернет-связи

4. Частота перебоев в интернет-связи

Относительно большой долей студентов, НЕ сталкивающихся с перебоем в работе интернета, отличаются общежития: на ул. Б. Галушкина (56% не сталкивались с перебоем), на ул. Студенческой использующие платный интернет (36%), на ул. Воронцово поле (35%), на ул. В. Лациса (32%) и в г. Одинцово (26%).

Судя по оценкам студентов, все общежития распределяются по трем группам по частоте перебоев. Ниже эти группы представлены в порядке ухудшения качества интернета.

1. Чаще всего перебои случаются несколько раз в неделю или несколько раз в месяц	ул. В. Лациса (37%)
	ул. Б. Галушкина (35%)
	ул. Воронцово поле (31%)
2. Чаще всего перебои случаются один раз в день или несколько раз в неделю	ул. Добролюбова (43%)
	ул. Электродная (40%)
	г. Одинцово (37%)
	ул. Студенческая (платный интернет) (34%)
3. Чаще всего перебои случаются каждый час, каждые 2-3 или каждые 4-5 часов.	п. Дубки (49%)
	ул. Студенческая (бесплатный интернет) (34%)

* В скобках приведена общая доля студентов, говорящих об указанной в левом столбце частоте перебоев.

III. Оценка интернет-связи

5. Длительность перебоев в интернет-связи

Ниже представлена таблица с предыдущего слайда с указанием различий в длительности перебоев. Синим цветом отмечены общежития с более короткими перебойми в работе интернета (большая доля студентов указывает на длительность от нескольких минут до часа), красным – общежития с более длительными перебойми (большая доля студентов указывает на длительность перебоев от нескольких часов до половины дня).

Выделяются два общежития, где перебои наиболее длительны относительно других общежитий. Наименее благоприятная ситуация складывается для тех, кто пользуется бесплатным интернетом в общ. на ул. Студенческая, где перерывы не только длительны, но и часты.

1. Чаще всего перебои случаются несколько раз в неделю или несколько раз в месяц	ул. В. Лациса
	ул. Б. Галушкина
	ул. Воронцово поле
2. Чаще всего перебои случаются один раз в день или несколько раз в неделю	ул. Добролюбова
	ул. Электродная
	г. Одинцово
	ул. Студенческая (платный интернет)
3. Чаще всего перебои случаются каждый час, каждые 2-3 или каждые 4-5 часов.	п. Дубки
	ул. Студенческая (бесплатный интернет)

IV. Техническая поддержка интернет-пользователей и ее оценка

1. Наличие технической поддержки и знание о ней

Общежития сильно дифференцированы по доле студентов, знающих, к кому обращаться за технической поддержкой при возникновении проблем с интернетом. Сравнительно высокой долей студентов, считающих, что в их общежитии есть тех. поддержка и знающих, к кому обращаться, отличаются общ. на ул. Добролюбова (86%), ул. В. Лациса (84%) и ул. Студенческой (73% использующих платный интернет). Эти же общежития получают сравнительно высокие оценки качества интернета.

Внимания заслуживают общежития, где 45% и более студентов не знают о том, кто может оказать тех. поддержку, а также общежития, где более 10% студентов полагают, что обращаться за помощью не к кому и нужно решать проблемы самостоятельно.

Общежитие	Точно не знают, к кому обращаться (%)	Общежитие	Обращаться не к кому (%)
п. Дубки	58	ул. Студенческая (платный интернет)	14
ул. Воронцово поле	54	ул. Воронцово поле	13
ул. Студенческая (бесплатный интернет)	50	ул. Б. Галушкина	12
ул. Электродная	45		

IV. Техническая поддержка и ее оценка

Большой долей студентов, не знающих к кому обращаться за тех. поддержкой, отличаются общ. в п. Дубки, на ул. Студенческая (использующие бесплатный интернет), на ул. Воронцово поле и ул. Электродной. И если студенты двух последних общежитий оценивают качество связи относительно (других общежитий) высоко, то студенты общ. в п. Дубки и использующие бесплатный интернет в общ. на ул. Студенческой говорят о большом числе серьезных и частых затруднений с интернет-связью.

Также среди общежитий можно выделить те, в которых более 10% студентов уверены, что обращаться за поддержкой не к кому и нужно решать проблемы самостоятельно: общ. на ул. Студенческая (14% использующих платный интернет), на Воронцовом поле (13%) и на ул. Б. Галушкина (12%).

Студенты, знающие, к кому следует обращаться за помощью, называли агентов тех. поддержки. Ниже приведены наиболее популярные в каждом из общежитий ответы.

Общежитие*	Агенты тех. поддержки (доля от тех, кто знает к кому обращаться за поддержкой)
ул. Добролюбова	Представитель провайдера (71%)
г. Одинцово	Администрация или сотрудники общежития (63%)
ул. Студенческая (платный интернет)	Представители провайдера (63%)
ул. В. Лациса	Представители провайдера (96%)
ул. Б. Галушкина	Представители провайдера (81%)

* Не приведены те общежития, в которых 45% и более студентов не знают, к кому обращаться за поддержкой.

IV. Техническая поддержка и ее оценка

2. Скорость решения проблем при обращении за технической поддержкой

Студенты, которые обращались за тех. поддержкой, могут оценить скорость решения их проблем. Скорость зависит от характера затруднений, однако отсутствие решения или его длительность в неделю и более следует, по-видимому, считать неудовлетворительным с точки зрения интернет-пользователя. Ниже общежития расположены в порядке ухудшения ситуации с решением проблем, согласно мнению обратившихся за поддержкой*.

Длительность решения проблем в общ. в п. Дубки можно связать с очень большим числом проживающих. Но это общежитие отличается также большой долей студентов, указывающих на неразрешимые проблемы с интернетом. Речь, судя по всему, идет о слабом сигнале или отсутствии сигнала в комнате.

	Решение проблемы занимает неделю и более (% от обращ.)	Проблема не решается (% от обращ.)	Кол-во обратившихся за поддержкой
г. Одинцово	4	1	354
ул. Добролюбова	6	1	81
ул. Электродная	14	3	35
ул. Студенческая (платный интернет)	3	6	35
ул. Воронцово поле	2	8	86
ул. Студенческая (бесплатный интернет)	2	10	50
п. Дубки	7	47	215

* Из анализа исключены общ. на ул. В. Лациса и ул. Б. Галушкина в силу очень малого числа ответов на вопрос. 18

IV. Техническая поддержка и ее оценка

3. Необходимость устранять проблемы с интернетом собственными силами

Еще одним косвенным показателем того, как организован интернет, могут служить ответы о том, приходилось ли студентам собственными силами устранять неполадки с подключением и работой интернета в ситуации недостаточно хорошей тех. поддержки.

В каждом из общежитий от трети до половины студентов устраняли проблемы своими силами в ситуации медленной тех. поддержки или ее отсутствия. Проблемы устраняются: самостоятельно (53% решавших проблему своими силами), с помощью друзей или родственников (43%) или при обращении к внешним платным службам (4%).

Большим числом случаев, когда студенты своими силами устраняли неполадки, отличаются, по словам проживающих, общежития на ул. *Добролюбова* (47% решавших проблемы своими силами), в г. *Одинцово* (50%), на ул. *Электродной* (52%), и использующие платный интернет на ул. *Студенческой* (45%). Не исключено, однако, что в общежитиях с меньшей долей студентов, решавших проблемы своими силами, проживающие сталкивались с такими проблемами, которые они не в состоянии устранить и которые переходят в категорию «неразрешимых».

V. Стоимость платного интернета и оценка соотношения цены и качества

1. Стоимость платного доступа к интернету

В четырех общежитиях ГУ-ВШЭ предоставляется платный интернет: на ул. Добролюбова, ул. В. Лациса, ул. Б. Галушкина и на ул. Энергетической (последнее общежитие не включено в анализ). В одном общежитии – на ул. Студенческой – студенты имеют возможность выбрать между бесплатным и платным доступом. Платным доступом пользуется 25% опрошенных.

Средние ежемесячные расходы на интернет (в % от ответивших на вопрос):

	Ул. Добролюбова	Ул. Б. Галушкина	Ул. Студенческая	Ул. В. Лациса
400 руб. и менее	9	15	20	42
450-500 руб.	30	79	66	46
550-600 руб.	45	0	13	8
более 600 руб.	16	6	1	4
Ср. значение (руб.)	549	477	447	403
Доля студентов, полагающих, что плата завышена (%)	58	47	62	54

2. Оценка соотношения цены и качества

Более 45% студенты в каждом из 4-х общежитий полагают, что плата за интернет завышена для существующего качества связи, и никто не считает ее заниженной. Сравнительно меньшей долей студентов, считающих плату завышенной, отличается общ. на ул. Б. Галушкина, несмотря на то, что стоимость интернета в этом общежитии не самая низкая среди всех. Между тем, и это может служить объяснением, общежитие на ул. Б. Галушкина, судя по оценкам студентов, отличается относительно высоким качеством интернета.

VI. Основные проблемы с интернетом в общежитиях

Более полное представление о мнении студентов по поводу интернета можно получить из ответов на открытый вопрос, предлагающий описать все серьезные затруднения с подключением и качеством интернета в общежитии. Опираясь на эти ответы, можно выделить следующие основные проблемы, в скобках рядом с названием каждой трудности указаны общежития, для студентов которых эти проблемы являются наиболее острыми.

1. **Низкая или очень низкая скорость интернета; несоответствие действительной скорости интернета той, что заявлена в тарифном плане (общ. в п. Дубки, в г. Одинцово, на ул. Студенческой у использующих бесплатный доступ к интернету, ул. Электродной, ул. Добролюбова).** Низкая скорость – одна из ключевых проблем с интернетом в общежитиях и причина перехода некоторых студентов на платный беспроводной интернет в сетях типа Yota, который они считают более качественным.

Особенно остро эта проблема стоит в крупных общежитиях, где проживает большое число пользователей, а также в общ. на ул. Студенческой для тех, кто пользуется бесплатным интернетом. В этом общежитии также существует платный доступ, и студенты указывают на своеобразность сложившейся ситуации, когда им нужно выбирать между организованным за счет ГУ-ВШЭ бесплатным, но плохо работающим интернетом и платным, относительно более качественным доступом в сеть. *«Платный интернет не соответствует уплаченным суммам. Бесплатный интернет (оплачиваемый за счет ГУ-ВШЭ) по большому счету использовать смысла нет ввиду крайне ограниченной скорости и невозможности нормальной работы»* [ответ на открытый вопрос анкеты].

В общ. на ул. Добролюбова, по отзывам студентов, действительная скорость ниже заявленной в тарифе, за которую взимается плата.

VI. Основные проблемы с интернетом в общежитиях

2. **Существенное падение скорости по вечерам и в выходные дни (общ. в п. Дубки, в Одинцово, на ул. Студенческой у использующих бесплатный доступ к интернету).**
Скорость интернета сокращается до минимальной, когда большинство проживающих одновременно выходит в интернет. В таком случае, студентам становятся недоступны многие действия, включая такие простые, как скачивание текстовых файлов и голосовое общение по Skype.
3. **Неожиданные отключения длительностью до суток (общ. в Одинцово, на ул. Студенческой у использующих бесплатный интернет, на ул. Воронцово поле).** Основное замечание студентов касается отсутствия предупреждений, а также того, что отключения могут происходить в период сессии, когда спрос на интернет среди студентов особенно высок.
4. **Частые разрывы в соединении даже при нормальной скорости (общ. в п. Дубки, на ул. Добролюбова, на ул. Студенческой, на ул. Воронцово поле).**
5. **Полное отсутствие интернета в комнате или его наличие только в отдельных местах комнаты (общ. в п. Дубки).** Наряду с низкой скоростью это одна из двух ключевых проблем в общ. в п. Дубки (более подробно см. слайд № 31).
6. **Количество гнезд для кабеля, предоставленных комнате, не соответствует численности студентов, проживающих в ней (использующие бесплатный интернет в общ. на ул. Студенческой).** Бесплатный доступ, обеспеченный за счет ГУ-ВШЭ в этом общежитии, является проводным. При недостаточном количестве гнезд студенты должны самостоятельно приобретать дополнительное оборудование.

VI. Основные проблемы с интернетом в общежитиях

7. **Неоперативная тех. поддержка и «недружелюбный» провайдер (общ. на ул. Студенческой для тех, кто пользуется платным доступом, на ул. Б. Галушкина, ул. В. Лациса).** Студенты указывают на сложности при взаимодействии с провайдером: неудобные часы работы, неоперативное реагирование на заявки, отсутствие своевременной помощи и проч.
8. **Неудобный тариф, отсутствие выбора тарифов (общ. на ул. Галушкина).** Студентам, по их собственным отзывам, предлагают только лимитированные тарифы. Отсутствует возможность подключиться к интернету по безлимитному тарифу.