

**Результаты опроса «Удовлетворенность обучающихся
службами поддержки Карагандинского университета имени Е.А. Букетова»**

В соответствии с приказом ректора №1328 от 11.10.2022г. в октябре 2022г. был организован социологический опрос на тему «Удовлетворенность обучающихся службами поддержки Карагандинского университета имени Е.А. Букетова».

Цель опроса – анализ качества услуг, предоставляемых службами поддержки обучающихся университета.

Задачи:

1. Оценить качество услуг, предоставляемых службами поддержки обучающихся университета
2. Выявить проблемные аспекты организации работы служб поддержки обучающихся.
3. Сформулировать рекомендации по совершенствованию деятельности служб поддержки.

Инструмент опроса: google-анкета.

Анкета смешанного типа, количество вопросов – 29.

К поддерживающим службам относятся подразделения, которые обеспечивают обучающимся информационную поддержку в образовательной, научной, социальной областях, а также оказывают услуги по предоставлению различных подтверждающих документов.

В исследовании приняли участие **2996 обучающихся** всех уровней подготовки, что составило 27% от контингента обучающихся очной формы. По уровням подготовки: 92% от общего числа респондентов – это обучающиеся бакалавриата, 6% - магистратуры, 2% - докторантуры.

Практически 99% опрошенных пользовались услугами каких-либо служб поддержки. При этом рейтинг востребованности служб поддержки выглядит следующим образом:

- | | |
|--|-----|
| 1. Центр обслуживания обучающихся и сотрудников (ЦООС) | 68% |
| 2. Кафедра (эдвайзер, куратор) | 54% |
| 3. Деканат | 27% |
| 4. Офис регистратора | 27% |
| 5. Служба по работе со студентами | 9% |
| 6. Управление международного сотрудничества | 3% |
| 7. Органы студенческого самоуправления | 2% |

Важную роль играет информирование обучающихся о различных мерах социальной поддержки. 77% респондентов подтвердили, что администрация университета регулярно уведомляет их о возможностях получения мер социальной поддержки (льгот по оплате, грантах, материальной помощи и т.д.), 14% опрошенных - не уведомляет, затруднились ответить 9%

По итогам анкетирования была проанализирована оценка обучающимися качества предоставления мер поддержки всеми упомянутыми службами.

Удовлетворенность деятельностью органов студенческого самоуправления (студенческого Парламента, Комитета по делам молодежи).

В анкете были предложены варианты вопросов, которые, по мнению студентов, могут решить ОСС: 47% респондентов считают, что студенческий парламент и КДМ могут решать вопросы проявления коррупции в университете, 43% - морально-психологического давления со стороны преподавателя, 41% - условий проживания в Доме студентов; 6% респондентов не выбрали ни один из предложенных вариантов, либо им непонятно предназначение ОСС.

66% респондентов удовлетворены деятельностью ОСС своего факультета, 20% частично удовлетворены, не удовлетворены 9% опрошенных. Самый высокий уровень удовлетворенности работой ОСС на факультете физкультуры и спорта (79%), самый низкий – на юридическом (57%).

В качестве предложений по совершенствованию студенческого самоуправления студентами были высказаны следующие:

- информирование студентов о представителях ОСС;
- наличие отдельного раздела ОСС на сайте в общедоступном, видном месте; гласность и широкое информирование о деятельности ОСС, встречи со студентами;
- создание аккаунта в TikTok с освещением деятельности ОСС для охвата подростковой аудитории;
- предоставление представителям ОСС широких прав и свобод в решении вопросов студенческой жизни.

Информирование студентов о грантах и программах академической мобильности.

88% респондентов знают о том, что студенты, обучающиеся на платной основе, могут претендовать на получение вакантного гранта, 12% не информированы об этом. 60% обучающихся получили сведения о возможности перевода на бюджетную форму обучения от куратора группы, 37% - ознакомились на сайте университета, 23% - из соцсетей, 20% - в деканате, 8% - услышали от одногруппников, преподавателей, знакомых.

О возможностях участия в программах академической мобильности информированы 72% обучающихся, не знают об этих возможностях 19% опрошенных, не интересуют программы мобильности 10% студентов. Источником информирования у 59% респондентов является куратор, 43% узнали из социальных сетей, 37% - на сайте, 17% - в деканате.

На вопрос о том, в какой форме им предпочтительнее получать информацию по академической мобильности, 63% опрошенных назвали куратора группы, 42% - публикации в инстаграмм, 31% - публикации на официальном сайте университета, 24% - информационные встречи с сотрудниками Управления международного сотрудничества. Для широкого информирования респонденты предлагают организовывать встречи со студентами-участниками программ мобильности, размещать ссылки или объявления о предложениях по программам мобильности в личных кабинетах студентов.

Удовлетворенность деятельностью ЦООС.

ЦООС предоставляет большой перечень услуг для обучающихся. Мы проанализировали степень информированности обучающихся об этих услугах: 87% респондентов знают о том, что в ЦООСе можно получить ID-карту, 65% - о возможности получения справки об обучении в университете; 41% опрошенных знают, что в ЦООС можно обратиться по вопросу проживания в Доме студентов, 23% - по получению справки о стипендии, 18% обучающихся информированы о том, что ЦООС принимает документы для получения льгот по оплате за обучение.

84% обучающихся за время учебы обращались в ЦООС для получения каких-либо услуг, у 13% не было такой необходимости, 3% не знают о такой службе.

Личным кабинетом ЦООС на сайте <https://ssc.ksu.kz/> для получения услуг пользуются 87% опрошенных, не пользуются – 10%, не знают об этом ресурсе 3% респондентов.

Студентам было предложено оценить, насколько они удовлетворены деятельностью ЦООС по определенным критериям. Были получены следующие результаты:

- вежливостью сотрудников удовлетворены 76% респондентов,
- доступностью и открытостью услуг – 81%,
- оперативностью обслуживания – 78% опрошенных.

Доля студентов с низким уровнем удовлетворенности составляет от 5 до 7% опрошенных. Для совершенствования деятельности ЦООС респонденты предлагают:

- Расширить состав ЦООС, увеличить количество сотрудников.
- Обратить внимание на вежливость обслуживания, уважение к студентам, заинтересованность в проблеме студента, проявлять максимальную поддержку и лояльность.

- Уведомлять студентов о дополнительных требованиях при подаче заявки сразу после прочтения заявки, а не по истечении срока одобрения (к примеру, при подаче заявки на транскрипт на английском языке сотрудники не уведомили о том, что заявление нужно писать от руки; в итоге студент только через 3 дня узнал, что его заявка на данный вид транскрипта была отклонена).
- Усовершенствовать систему уведомлений о готовности документа.
- По возможности исключить технические сбои при загрузке фото для ID карты.

Информирование студентов по академическим вопросам.

Основную информацию о кредитной технологии 55% респондентов получают от куратора, 33% - из личного кабинета студента, 29% опрошенных узнали необходимую информацию из справочника-путеводителя, 18% - в деканате, в офис регистратора - 9%, у эдвайзера - 8%, от одногруппников и преподавателей – 3% респондентов.

В службу офис-регистратора университета обращались 41% опрошенных, 59% никогда не обращались. Основным поводом для обращения послужил технический сбой в ходе тестирования (33%), сдача академической разницы при переводе/восстановлении (8%).

При этом 80% обучающихся удовлетворены деятельностью офис регистратора, 15% удовлетворены частично, 5% респондентов не удовлетворены. Для совершенствования деятельности офис-регистратора студенты предлагают:

- Сотрудникам следует быть более вежливыми, с уважением относиться к студентам, проявлять терпение, выбирать спокойный тон в общении со студентами.
- Предоставлять информацию на двух языках, увеличить количество сотрудников, владеющих казахским языком.
- Автоматизировать получение ИУП и других документов.

Удовлетворенность деятельностью куратора группы.

В информировании студентов большую роль играет куратор группы. Это мы видим по предыдущим ответам студентов: более 60% обучающихся информационную поддержку получают именно от своего куратора.

В целом, 86% удовлетворены уважительным отношением куратора и довольны тем, как решаются внутренние проблемы группы. 81% довольны своевременностью информирования, у 88% опрошенных регулярно проводятся кураторские часы. При этом доля обучающихся с низкими показателями удовлетворенности по перечисленным критериям составляет от 3 до 5%. Это подтверждает то, что деятельность института кураторства в университете достаточно хорошо выстроена и отработана. Именно кураторы являются основными проводниками информации от других служб поддержки.

По университету наблюдается достаточно положительная картина удовлетворенности деятельностью кураторов: от 92% на факультете физкультуры и спорта до 81% на юридическом факультете.

Работа студенческой поликлиники и медпунктов.

Услугами студенческой поликлиники университета пользуются 38% респондентов, не пользуются 41%, 18% изредка прибегают к услугам поликлиники, а 3% не знают о ее существовании.

Удовлетворенность обучающихся качеством предоставления медицинских услуг выглядит следующим образом: санитарным состоянием студенческой поликлиники довольны 78% респондентов, вежливостью медперсонала – 80%, качеством оказания медицинских услуг удовлетворены 79%, оснащенностью оборудованием – 76%. При этом доля с низкими показателями удовлетворенности в среднем составляет 3-4% респондентов.

В качестве пожеланий по улучшению деятельности студенческой поликлиники и медицинских пунктов университета прозвучали такие:

- Обеспечить медпункты необходимыми средствами для оказания первой помощи.
- Организованно проводить ежегодный медосмотр: распределять группы по времени, сделать отдельные очереди для медосмотра и приема пациентов.
- Обновить оборудование, приобрести оборудование для физиопроцедур.
- Оборудовать в поликлинике палату для госпитализации.
- Предусмотреть в поликлинике услуги узких специалистов: стоматолога, гинеколога, дерматолога, травматолога, эндокринолога; увеличить количество приемных дней и часов для хирурга.
- Медперсоналу повышать свой профессиональный уровень, соблюдать санитарные нормы, обратить внимание на вежливость обслуживания, обслуживание на казахском языке.
- Медперсоналу соблюдать график работы в поликлинике и в медпунктах учебных корпусов №№ 8, 9, 11.
- Рассмотреть возможность открытия медпунктов в корпусах №№ 3 и 7.
- Предусмотреть возможность обращения к сотрудникам поликлиники онлайн.
- Прикрепление к поликлинике производить по согласованию со студентами.

Завершающим вопросом анкеты был задан для того, чтобы выяснить, насколько упомянутые службы поддержки способствуют созданию комфортной среды для обучения в университете: 70% респондентов удовлетворены их деятельностью, считают, что службы необходимы и помогают студентам, недостаточно удовлетворены качеством услуг 15%, 4% респондентов считают, что указанные службы совершенно не помогают студентам, затруднились с ответом 11% опрошенных.

По итогам опроса были проанализированы предложения студентов и сформулированы общие замечания. Информация была направлена курирующим проректорам и соответствующим подразделениям для формулировки детальных рекомендаций по улучшению деятельности поддерживающих служб.

Итоги рассмотрения замечаний и предложений обучающихся службами поддержки представлены в таблице 1:

Таблица 1

Сведения служб поддержки Карагандинского университета имени Е.А. Букетова по замечаниям и предложениям обучающихся

№	Наименование службы поддержки	Замечания и предложения студентов	Работа по устранению замечаний и реализации предложений
1.	Студенческая поликлиника	Обеспечить медпункты необходимыми средствами для оказания первой помощи.	Кабинеты первой помощи и лаборатория полностью обеспечены средствами для оказания первой медицинской помощи.
2.		Организованно проводить ежегодный медосмотр: распределять группы по времени, сделать отдельные очереди для медосмотра и приема пациентов.	В 2023 году создан график проведения плановых медицинских осмотров, согласно которому периодически будут вызываться отдельные группы для прохождения осмотра всех необходимых специалистов. Очередь при проведении медосмотров на данный момент регулируется в зависимости от потока пациентов, 2 врача общей практики при необходимости переводятся на прием молодежного центра и профосмотры, 1 врач постоянно ведёт прием по заболеванию.
3.		Обновить оборудование, приобрести оборудование для	Оборудование поликлиники приобретено в 2022 году, является полностью работоспособным,

		физиопроцедур.	пригодным к использованию в течение длительного срока. Физиокабинет оборудован всеми необходимыми аппаратами для проведения качественной физиотерапии: УВЧ, амплипульстерапия, электростимуляция, электрофорез, дорсонвализация, биоэлектрон, алмаг-1 магнитотерапия, тцбус-кварц
4.		Предусмотреть в поликлинике услуги узких специалистов: стоматолога, гинеколога, дерматолога, травматолога, эндокринолога; увеличить количество приемных дней и часов для хирурга.	В поликлинике предусмотрены специалисты широкого и узкого профиля: терапевты, врачи общей практики, стоматолог, акушер-гинеколог, дерматовенеролог, хирург, невропатолог, офтальмолог, оториноларинголог. Консультации эндокринолога будут доступны в ближайшем будущем, по мере набора персонала.
5.		Медперсоналу повышать свой профессиональный уровень, соблюдать санитарные нормы, обратить внимание на вежливость обслуживания, обслуживание на казахском языке.	Проводится постоянное ежемесячное обучение по соблюдению санитарных норм, норм этики и деонтологии, повышение квалификации врачей и медсестер.
6.		Предусмотреть возможность обращения к сотрудникам поликлиники онлайн.	При необходимости персонал поликлиники проводит консультации онлайн (терапевт, врач общей практики, в исключительных случаях врачи узкого профиля). По всем интересующим вопросам постоянно работает телефон регистратуры и службы поддержки поликлиники.
7.		Прикрепление к поликлинике производить по согласованию со студентами.	Прикрепление студентов поликлинике происходило на основании приказа №194/2020 МЗ РК «Об утверждении правил прикрепления физических лиц к организациям, оказывающим первичную медико-санитарную помощь» и приказа №46-0 Управления здравоохранения Карагандинской области в автоматическом порядке. В случае нежелания получать медицинские услуги в условиях ТОО «Студенттік емхана №1» студент может осуществить прикрепление к поликлинике по месту жительства через приложение Egov Mobile или через ЦОН.
8.	Офис-регистратор а	Сотрудникам следует быть более вежливыми, с уважением относиться к студентам, проявлять терпение, выбирать спокойный тон в общении со студентами.	С сотрудниками офис-регистратора проведена беседа о необходимости соблюдения профессиональной этики.
9.		Предоставлять информацию на двух языках, увеличить количество сотрудников, владеющих казахским языком.	Все сотрудники офис регистратора владеют казахским и русским языками. Руководителем офис регистратора проведена беседа о необходимости оказания услуг обучающимся на языке обращения.
10.		Автоматизировать получение ИУП и других документов.	В настоящее время ведется подготовительная работа по запуску автоматизированной выдачи

			справок, транскриптов, индивидуальных учебных планов в системе АИС «Платонус».
11.	Центр обслуживания обучающихся и сотрудников	Расширить состав ЦООС, увеличить количество сотрудников.	Штат всех структурных подразделений университета укомплектован.
12.		Обратить внимание на вежливость обслуживания, уважение к студентам, заинтересованность в проблеме студента, проявлять максимальную поддержку и лояльность.	Руководителями подразделений проведены беседы с сотрудниками по соблюдению норм профессиональной этики. Центром психологического сопровождения образовательной деятельности организован тренинг для сотрудников по формированию эффективных коммуникативных навыков (с 23 февраля по 03 марта).
13.		Уведомлять студентов о дополнительных требованиях при подаче заявки сразу после прочтения заявки, а не по истечении срока одобрения	С сотрудниками ЦООС проведена беседа и дополнительные рекомендации по обслуживанию обучающихся и сотрудников.
14.		Усовершенствовать систему уведомлений о готовности документа.	Уведомления о готовности документа приходят на электронную почту заявителя
15.		По возможности исключить технические сбои при загрузке фото для ID карты.	Существуют определенные требования к формату загружаемого фото. При соответствии этих требований загрузка осуществляется беспрепятственно. В случае возникновения сбоя заявитель может воспользоваться услугами технической поддержки
16.	Управление международного сотрудничества	Необходимо организовывать встречи со студентами-участниками программ мобильности,	Сотрудниками Управления международного сотрудничества в период с 17.02 по 10.03. будут проведены встречи с кураторами, эдвайзерами и студентами факультетов с целью разъяснения программ академической мобильности. График встреч согласован с факультетами.
17.		Размещать ссылки или объявления о предложениях по программам мобильности в личных кабинетах студентов	Управлением международного сотрудничества на сайте университета в разделе «Программы обучения» - «Академическая мобильность» https://buketov.edu.kz/ru/page/academic-mobility размещена о программах академической мобильности, процедуре участия в них. Кроме того, дополнительная информация размещается в инстаграм-аккаунте @icd.buketov.university.
18.	Департамент по молодежной политике и социальным вопросам	Информирование студентов о представителях органов студенческого самоуправления (ОСС)	В сентябре во Дворце студентов были проведены обзорные лекции для студентов 1 курса, на которых сотрудники Департамента проинформировали о направлениях своей деятельности, в том числе – работе органов студенческого самоуправления.
19.		Наличие отдельного раздела ОСС на сайте в общедоступном, видном месте; гласность и широкое информирование о деятельности ОСС, встречи со студентами	С 30 января по 03 февраля 2023 года был реализован познавательный-информационный проект для студентов «BIR TOLQYNDA». В рамках этого проекта студенты факультета были ознакомлены социальными и культурными проектами, обмен опытом, а также информация об органах самоуправления, творческих, интеллектуальных и других молодежных организациях. В проекте приняли участие
20.		Предоставление представителям ОСС широких прав и свобод в решении вопросов студенческой жизни	

		депутаты Студенческого парламента, председатели комитетов по делам молодежи, специалисты Центра психологической поддержки университета. Были охвачены все факультеты. Информация обо всех мероприятиях размещена на сайте университета, в социальных сетях Департамента по социальным вопросам и молодежной политике (Instagram-@departamentbuketov, @buketov.sp, телеграмм - @buketovuniversity, фейсбук @buketov.uneversity). Также в университете действует Совет по делам молодежи при Ректоре университета. В состав Совета входят активные студенты-депутаты Студенческого парламента, лидеры комитетов по делам молодежи, волонтерских, интеллектуальных и творческих организаций. Каждый студент может сообщить о своих проблемах через членов этого совета.
21.	Создание аккаунта в TikTok с освещением деятельности ОСС для охвата аудитории	В рамках проекта «BIR TOLQYNDA» создан канал Tik-Tok @birtolqynnda, на котором будет публиковаться актуальная информация для студентов.
22.	Медперсоналу соблюдать график работы в поликлинике и в медпунктах учебных корпусов №№ 8, 9, 11.	Медицинский персонал проводит прием ежедневно в установленном графике. Отсутствие медперсонала на рабочем месте можно объяснить следующим: – ходят на вызовы по этажам и корпусам; – -собирают данные по контактам; – -осуществляют сбор информации по флюорографии
23.	Рассмотреть возможность открытия медпунктов в корпусах №№ 3 и 7.	На данный момент открытие медпунктов в корпусах №№ 3 и 7 исключено по следующим причинам: - необходимо помещение как минимум 30 кв.метров (соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам); - необходимо мед. оборудование и инвентарь необходима лицензия от соответствующих органов. На данный момент пациенты корпуса № 3 обращаются в медпункт корпуса №1. Пациенты корпуса №7 обращаются в медпункт корпуса №8. Контакты мед. работников есть в деканате, на кафедрах и у комендантов корпусов.

Результаты представлены в сокращенном варианте