

**Справка по итогам опроса**  
**«Удовлетворенность обучающихся Карагандинского университета имени Е.А.Букетова условиями проживания в Домах студентов»**

В соответствии с приказом ректора №1489 от 14.11.2024 года Департаментом обеспечения качества и оценки рисков был организован социологический опрос на тему «Удовлетворенность обучающихся Карагандинского университета им.Е.А.Букетова условиями проживания в Домах студентов».

**Цель опроса** – анализ удовлетворенности обучающихся условиями проживания в Домах студентов.

**Задачи:**

1. Изучить удовлетворенность студентов бытовыми условиями проживания.
2. Обозначить проблемные аспекты организации студенческой жизни в Доме студентов.

**Инструмент опроса:** анкета смешанного типа, количество вопросов – 14.

Анкетирование проводилось через личные кабинеты обучающихся на АИС «Platonus».

**Целевая аудитория** – обучающиеся, проживающие в Домах студентов.

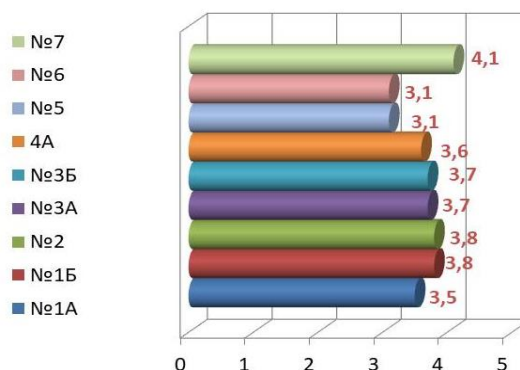
В исследовании приняли участие 1383 чел. (53,7% от количества проживающих в Домах студентов (ДС)).

**Оценка условий проживания в ДС.**

Респондентам было предложено оценить условия проживания в ДС по следующим критериям: состояние жилых комнат, качество отопления в комнатах, состояние душевых кабин, санузла, состояние комнат отдыха и бытовых комнат. Все показатели респонденты оценивали по 5-балльной шкале. Общие результаты анализа удовлетворенности респондентов в разрезе каждого ДС отражены на диаграмме 1.

Диаграмма 1

**Удовлетворенность бытовыми условиями проживания в Домах студентов**



Общая оценка удовлетворенности бытовыми условиями проживания составила **3,5 балла**. В аналогичном опросе 2022-2023 учебного года такой показатель был **2,8 балла**, т.е. рост составил **0,7 балла**. В сравнительной таблице прослеживается положительная динамика по всем критериям.

Көрсеткіштер/ Показатели	2022-2023 уч.год	2024-2025 уч.год
Состояние жилых комнат (наличие ремонта и т.п.)	3,2	3,6
Качество отопления в жилых комнатах	2,3	3,2
Состояние душевых кабин	2,5	3,2
Состояние сан.узла	3	3,7
Состояние комнат отдыха	2,9	3,6
Состояние бытовых комнат	2,7	3,6
<b>ИТОГО</b>	<b>2,8</b>	<b>3,5</b>

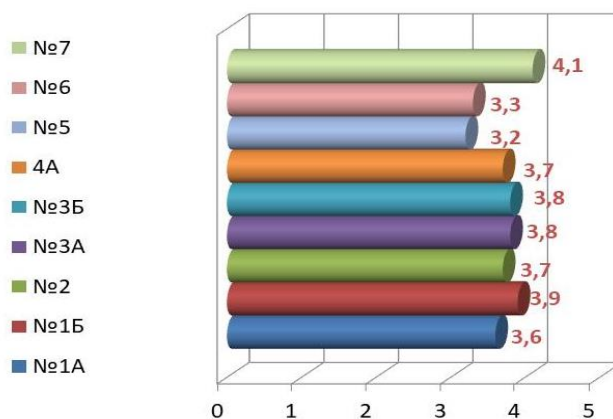
Рассмотрим удовлетворенность бытовыми условиями в разрезе каждого критерия.

Состояние жилых комнат всех ДС респонденты оценили **на 3,6 балла** (диаграмма

1а).

Диаграмма 1а

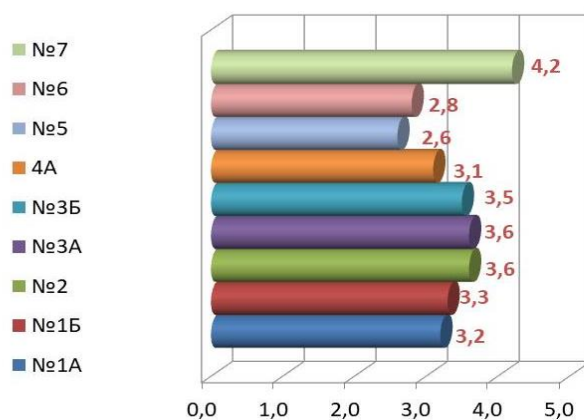
### Состояние жилых комнат в Домах студентов



Качество отопления в жилых комнатах ДС респонденты оценили **на 3,2 балла** (диаграмма 1в).

Диаграмма 1b

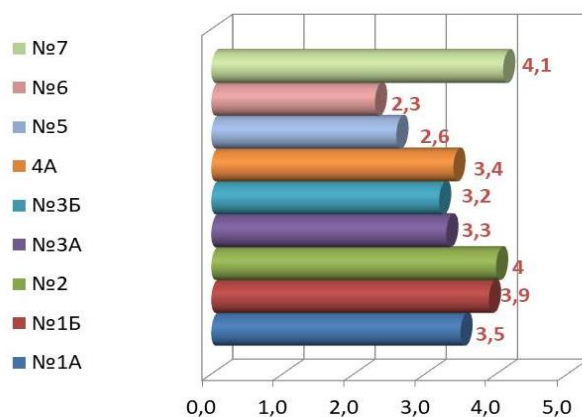
### Качество отопления в Домах студентов



Состояние душевых кабин в ДС респонденты оценили **на 3,2 балла** (диаграмма 1с).

Диаграмма 1с

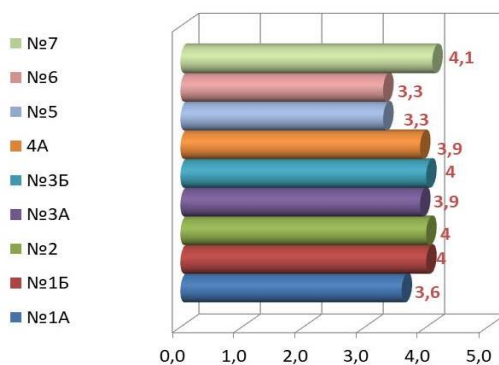
### Состояние душевых кабин в Домах студентов



Состояние санузлов респонденты в целом оценили **на 3,7 балла** (диаграмма 1d).

Диаграмма 1d

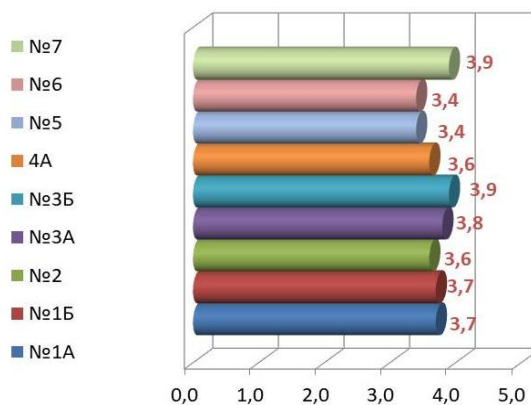
### Состояние санузлов Домах студентов



По критерию «Состояние комнат отдыха» общая оценка составила **3,6 балла** (диаграмма 1e).

Диаграмма 1e

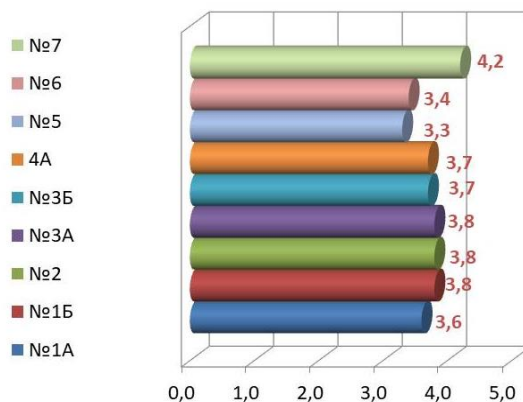
### Состояние комнат отдыха в Домах студентов



Общая оценка состояния бытовых комнат Домов студентов составила **3,6 балла** (диаграмма 1f).

Диаграмма 1f

### Состояние бытовых комнат в Домах студентов



Важное значение при оценке удовлетворенности условиями проживания имеет психологический климат в Доме студентов. Для оценки эмоционально-психологического комфорта студентов был задан вопрос: «Какие взаимоотношения сложились у Вас с соседями по комнате?». У 77,6% опрошенных дружественные взаимоотношения, у 13,1% респондентов сложились хорошие соседские отношения, 8,7% назвали свои отношения с соседями по комнате как нейтральные.

На вопрос о морально-психологическом давлении со стороны кого-либо в Доме студентов 92,3% опрошенных ответили, что с ними такого не случалось. 7,7% (107 чел.) подтвердили, что с ними происходили случаи морально-психологического давления со стороны кого-либо в Доме студентов.

В целом работой администрации Дома студентов удовлетворены 74,9% всех опрошенных, 21,9% недостаточно удовлетворены и только 3,2% не удовлетворены.

Причем, в числе тех, кто не удовлетворен работой администрации есть проживающие всех ДС, за исключением №4А.

Студентам было предложено озвучить пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг. Основная часть 38% хотели бы повышения качества отопления в Домах студентов (предложение есть с каждого ДС, но основная часть респондентов с ДС №№5 и 6). Улучшить качество душевых кабин и умножить их число попросили 19% респондентов (более половины таких предложений (от 98 чел. – 67%) получены от респондентов с ДС №№5 и 6). Доля нижеперечисленных предложений колеблется от 8 до 10%, это предложения по улучшению качества интернета и покрытия Wi-Fi, увеличения количества бытовой техники (холодильников, микроволновых печей и стиральных машин). О необходимости проведения ремонта написали 5% опрошенных.

#### **Выводы:**

1. Удовлетворенность бытовыми условиями проживания выросла **на 0,7 балла** по сравнению с результатами прошлого года (2024г. – 3,5%, 2023 - 2,8 балла).

2. В разрезе каждого 5-ти критериев результаты опроса **выше 3,5 баллов**, исключение составляют состояние душевых кабин и качество отопления в жилых комнатах (по 3,2 балла). В опросе 2023 г. показатели по всем критериям были ниже среднего, т.е ниже **3-х баллов** (от 2,3 до 2,8).

3. Несмотря на положительную динамику удовлетворенности условиями проживания в ДС, следует обратить особое внимание на тепловой режим помещений и состояние душевых комнат в ДС №№5 и 6, поскольку респонденты оценили их наименьшими баллами (от 2,6 до 2,8).

4. Анализ ответов студентов позволил выявить основные проблемы в Домах студентов: низкое качество отопления, плохая подача горячей воды, неисправная сантехника в душевых комнатах, а также необходимость проведения ремонтных работ.

#### **Рекомендации:**

1. Ознакомить курирующих проректоров и руководителей ответственных структурных подразделений с результатами опроса.

2. Департаменту стратегического развития и управления рисками осуществить сбор предложений по устранению замечаний и реализации предложений обучающихся проживающих в ДС

3. Разработать план мероприятий по реализации замечаний и предложений, полученных в ходе опроса.

*Справка предоставлена в сокращенном варианте*