

**Справка по итогам опроса «Удовлетворенность обучающихся качеством предоставления образовательных услуг»**

В соответствии с приказом ректора №356 от 17.03.2025 года Департаментом стратегического развития и управления рисками был организован социологический опрос на тему «Удовлетворенность обучающихся качеством предоставления образовательных услуг».

**Цель опроса** – анализ удовлетворенности обучающихся качеством предоставления образовательных услуг.

**Задачи:**

1. Оценка общего уровня удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг.
2. Выявление слабых позиций в организации образовательного процесса, качестве предоставления образовательных услуг.
3. Формулировка выводов по теме опроса.
4. Формирование плана мероприятий по улучшению качества предоставления образовательных услуг

**Инструмент опроса:** google-анкета, включающая вопросы смешанного типа, количество вопросов – 25.

**Целевая аудитория** – студенты, магистранты и докторанты факультетов.

В исследовании приняли участие **3142 чел.**, что составило **24%** от общего контингента обучающихся (таблица 1).

*Таблица 1.*

**Количество респондентов, принявших участие в анкетировании  
(в разрезе факультетов)**

	<b>Факультет</b>	<b>Количество респондентов</b>	<b>% респондентов</b>
1	Биолого-географический	206	21%
2	Исторический	221	28%
3	Иностранных языков	520	23%
4	Математики и ИТ	286	22%
5	Педагогический	200	21%
6	Физико-технический	166	22%
7	Физической культуры и спорта	268	25%
8	Филологический	437	33%
9	Философии и психологии	227	28%
10	Химический	254	20%
11	Экономический	175	20%
12	Юридический	182	24%
	<b>ИТОГО</b>	<b>3142</b>	<b>24%</b>

95% опрошенных (2984 чел.) это обучающиеся бакалавриата, 3,6% (112 чел.) магистранты и 1,5% (46 чел) - обучающиеся докторантуры.

Респондентам было предложено оценить удовлетворенность качеством предоставления услуг по 18-ти критериям по следующим трём блокам: *Удовлетворенность качеством образовательного процесса, Удовлетворенность условиями обучения и Удовлетворенность результатами обучения* (таблица 2).

Таблица 2.

**Критерии для оценки удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг**

№	Критерии	Блоки
1	Качество преподавания общеобразовательных дисциплин ( <i>Современная история Казахстана, Философия, Политология и социология, Иностранный язык и др.</i> )	<b>Удовлетворенность качеством образовательного процесса</b>
2	Качество преподавания базовых и специальных дисциплин	
3	Качество организации самостоятельной работы обучающихся	
4	Разнообразие баз практик	
5	Работа кафедры по руководству профессиональной практикой	
6	Качество работы научного руководителя в рамках подготовки дипломной или курсовой работы, диссертации	
7	Разнообразие дисциплин по выбору	
8	Удобство использования АИС «Platonus»	<b>Удовлетворенность условиями обучения</b>
9	Удобство использования электронного университета	
10	Оснащенность фонда библиотеки и доступность электронно-библиотечных систем	
11	Доброжелательность и вежливость преподавателей	
12	Работа куратора группы	
13	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий оборудованием	
14	Оснащенность оборудованием спортивных объектов	
15	Ресурсы сети интернет	
16	Информированность о возможностях академической мобильности по образовательной программе	
17	Оценка уровня полученных теоретических знаний	<b>Удовлетворенность результатами обучения</b>
18	Оценка уровня приобретенных умений и навыков	

Все критерии было предложено оценить по 5-балльной шкале. Общие результаты анализа удовлетворенности обучающихся качеством предоставления образовательных услуг отражены в таблице 3.

Таблица 3.

**Общие сведения по итогам анкетирования по оценке удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг в разрезе факультетов**

№	Факультеты	Критерии																		Итого	
		Удовлетворенность качеством образовательного процесса							Удовлетворенность условиями обучения										Удовлетворенность результатами обучения		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	Биолого-географический	4,6	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5	4,3	4,3	4,5	4,4	4,6	4,2	4,3	3,9	4,4	4,5	4,5	<b>4,4</b>	
2	Исторический	4,6	4,6	4,4	4,4	4,5	4,7	4,5	4,3	4,3	4,4	4,4	4,5	4,2	4,2	4,1	4,4	4,5	4,5	<b>4,4</b>	
3	Иностр.языков	4,3	4,3	4,1	4	4,2	4,2	4	3,9	3,8	4	4,1	4,4	3,7	3,7	3,2	4	4,1	4,1	<b>4,0</b>	
4	Математики и ИТ	4,4	4,5	4,4	4,3	4,4	4,5	4,4	4,2	4,2	4,3	4,4	4,4	4	4,1	3,3	4,2	4,4	4,4	<b>4,3</b>	
5	Педагогический	4,5	4,5	4,3	4,2	4,4	4,5	4,4	4,2	4,2	4,5	4,4	4,4	4	3,9	3,9	4,3	4,4	4,4	<b>4,3</b>	
6	Физико-технический	4,5	4,5	4,4	4,3	4,5	4,5	4,5	4,3	4,3	4,4	4,4	4,6	4,3	4,2	3,6	4,3	4,3	4,3	<b>4,3</b>	
7	Физической культуры и спорта	4,5	4,5	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	4,5	4,3	4,4	4,4	4,5	<b>4,4</b>	
8	Филологический	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,4	4,2	4,2	4,3	4,4	4,4	4,1	4,2	3,9	4,3	4,4	4,4	<b>4,3</b>	
9	Философии и психологии	4,4	4,4	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4	4	4,2	4,3	4,5	3,9	4,1	3,8	4,2	4,4	4,4	<b>4,2</b>	
10	Химический	4,5	4,5	4,4	4,3	4,5	4,6	4,5	4,2	4,3	4,3	4,4	4,5	4,2	4,1	3,8	4,3	4,4	4,4	<b>4,3</b>	
11	Экономический	4,4	4,4	4,2	4	4,3	4,3	4,3	4	4	4,1	4,3	4,3	3,9	4,1	3,7	4,1	4,3	4,2	<b>4,2</b>	
12	Юридический	4,4	4,5	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,1	4,2	4,3	4,5	4,5	4,2	4,3	3,7	4,3	4,5	4,5	<b>4,4</b>	
	<b>ИТОГО</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>3,7</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	

В таблице 3 цифрами от 1-го до 18-ти перечислены критерии, блоки разделены по цветам. Общая оценка удовлетворенности обучающихся качеством предоставления образовательных услуг по университету составила **4,3 балла**. Из 18-ти критериев наиболее высоко - на **4,5 балла**, были оценены обучающимися два критерия: *качество преподавания базовых и специальных дисциплин* и *работа куратора с группой*.

Анализ в разрезе факультетов позволяет в целом говорить о положительных результатах: от 4,4 баллов (БГФ, исторический, ФКиС и юридический) до 4,0 (факультет иностранных языков). Итоги оценки удовлетворенности качеством образовательных услуг по каждому факультету отражены на рисунке 2.

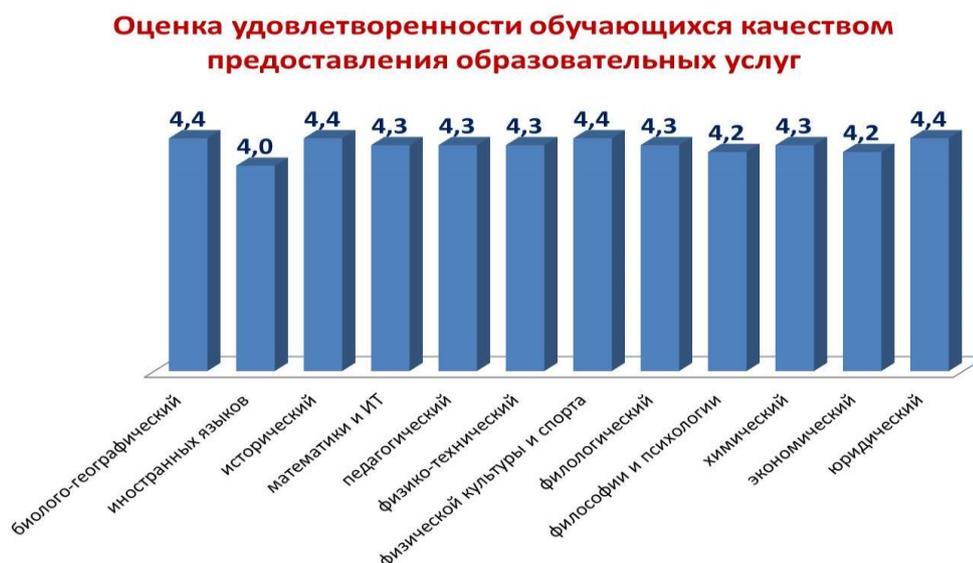


Рисунок 2. Результаты оценки удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг в разрезе факультетов

Так, обучающиеся вполне удовлетворены качеством преподавания дисциплин (4,5), организацией профессиональной практики, качеством работы научного руководителя, разнообразием дисциплин по выбору, а также работой кураторов (по 4,4 б. за каждый из перечисленных критериев). Так же достаточно высоко, на 4,4 балла, респонденты оценивают уровень полученных знаний, умений и навыков.

По двум направлениям уровень удовлетворенности обучающихся качеством предоставления образовательных услуг составил **88%**, что является высоким показателем. Остановимся на критериях по блоку «Удовлетворенность условиями обучения», результаты по которым ниже общеуниверситетского показателя (менее 4,3 баллов).

Таблица 4

**Сведения по удовлетворенности обучающихся условиями организации образовательного процесса**

№	Критерии по блоку «Удовлетворенность условиями обучения»	Оценка/ баллы	Оценка/ %
1	Удобство использования АИС «Platonus»	4,1	82
2	Удобство использования электронного университета	4,2	84
3	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий	4,1	82

	оборудованием		
4	Оснащенность оборудованием спортивных объектов	<b>4,1</b>	<b>82</b>
5	Ресурсы сети интернет	<b>3,7</b>	<b>74</b>
6	Информированность о возможностях академической мобильности по образовательной программе	<b>4,2</b>	<b>84</b>

Мы видим, что обучающиеся недостаточно удовлетворены удобством использования АИС Platonus, оснащенностью оборудованием спортивных объектов, оснащенностью оборудованием учебных аудиторий, лабораторий (по 4,1 балла) и ресурсами сети интернет (3,7). По последнему критерию респондентами выставлен самый низкий балл. По нашему мнению, недостаточная удовлетворенность удобством использования АИС «Platonus» и электронного университета в большей мере объясняется плохим качеством интернет-соединения. Так, в ответах на открытый вопрос респонденты пишут, что плохое качество интернета негативно сказывается на их успеваемости, во время сессии они не могут своевременно и корректно сдать тестирование, в ответственный момент из-за сбоев интернета некорректно загружаются их ответы и т.д.

Эти результаты подтверждают итоги предыдущего опроса по удовлетворенности обучающихся материально-технической базой университета (приказ ректора №1287 от 10.10.2024г.), там показатель по этому критерию составил 65%. Следует отметить повышение результатов на 9%, эта положительная динамика – результат планомерной работы Центра информационных технологий и телекоммуникаций по улучшению качества интернет-соединения.

**Выводы:**

1. Удовлетворенность обучающихся Университета Букетова качеством предоставления образовательных услуг составила **4,3 балла** или **86%**.

2. Результаты опроса по блокам *Удовлетворенность качеством образовательного процесса* и *Удовлетворенность качеством результатов обучения* составили по **4,4 балла (88%)**. Высокая удовлетворенность отмечается по критериям *качество преподавания базовых и специальных дисциплин* и *работа куратора с группой* (4,5 балла).

3. Критерии по направлению *Удовлетворенность условиями обучения* были оценены на **4,1 балл (82%)**, основная часть претензий касается материально-технической базы университета: качество интернета, количество и качество компьютерной и оргтехники, отопления учебных корпусов, техническое оснащение специализированных кабинетов и лабораторий и т.д.

**План мероприятий подразделений Карагандинского университета имени Е.А. Букетова  
по устранению замечаний и реализации предложений обучающихся, по итогам опроса  
«Академические ожидания студентов 1 курса» (приказ №201 от 11.02.2025 г.)**

**«Удовлетворенность обучающихся качеством предоставления образовательных услуг» (приказ №356 от 17.03.2025 г.)**

№ п/п	Замечания и предложения студентов	Пояснения ответственного подразделения	Мероприятия по устранению замечаний и реализации предложений	Ответственные лица	Сроки исполнения
1	Улучшение качества интернет соединения и покрытия Wi-Fi	<p>В связи с тем, что НАО «КарУ им. Е.А. Букетова» входит в состав критически важных объектов информационно-коммуникационной инфраструктуры (КВОИКИ), университет в обязательном порядке должен использовать защищённый канал передачи данных — Единый шлюз доступа к интернету (ЕШДИ).</p> <p>Особо отмечаем, что для корректной работы с интернетом через ЕШДИ на всех устройствах необходимо установить специальный сертификат безопасности. Отсутствие установленного сертификата является основной причиной недоступности интернет-ресурсов у ряда пользователей.</p> <p>При этом стоит подчеркнуть, что с 2025 года скорость интернет-соединения увеличена до 2 Гбит/с, что является значительным улучшением по сравнению с предыдущими периодами. Также значительно возросла стабильность и</p>	Закуп услуг Оперативного центра информационной безопасности (ОЦИБ). 3 квартал текущего года.	Руководитель Отдела информационной безопасности Ж.С. Шошаев	Сентябрь – декабрь 2025г.

		надёжность работы сети.			
3	Улучшение работы АИС «Platonus»	Центр информационных технологий и телекоммуникаций (ЦИТиТ) осуществляет совместную работу с Офисом регистратора и технической поддержкой платформы «Platonus». Все возникающие неполадки обрабатываются в оперативном порядке, с приоритетом на обеспечение бесперебойного функционирования системы.	Постоянный контакт с технической поддержкой АИС «Platonus».		В течение года
3	Обновление компьютерной техники	Согласно утверждённой заявке на 2025 год, приобретено: Системные блоки - 100 ед., поставка ожидается. Мониторы - 200 ед., в рамках дополнительного соглашения было поставлено еще 70 ед. Многофункциональные устройства (МФУ) - 20 ед. Принтеры - 10 ед. Проекторы – 6 ед.	Закуп по дополнительному соглашению: МФУ – 15 ед., ноутбуки – 50 ед., проекторы – 3 ед.	Руководитель ЦИТиТ А.Г. Сулейменов	В течении года
4	Обновление интерактивных досок	В большинстве случаев неисправности проекторов связаны с необходимостью замены лампы. Замена осуществляется по предварительным заявкам либо на основании выявленных замечаний. К сожалению, не все пользователи своевременно сообщают о возникающих	Закуп интерактивных досок – 6 ед.	Руководитель ЦИТиТ А.Г. Сулейменов	В течении года

		неполадках, в результате чего возникают задержки в устранении неисправностей и, как следствие, негативные отклики со стороны пользователей.			
5	Повысить качество отопления в учебных корпусах №№1, 2, 3	Состояние отопительной системы в учебных корпусах №1, №2, №3 является удовлетворительным и находится под постоянным контролем. Температурный режим в отопительный сезон всегда соответствует требованиям и нормам. Для повышения качества отопления идет поэтапное внедрение современных систем подачи тепла, а именно: чугунные радиаторы заменяются на новые биметаллические, а также комплектующие краны, задвижки, стояки параллельно меняются на новые.	Контроль за состоянием отопительных систем.	Главный механик Мусаинов Д.О.	Постоянно
			Подключение учебных корпусов №№1, 2, 3 к центральному городскому теплоснабжению.		III квартал 2026 года
			Организация работ по прокладке отдельной теплотрассы для здания Дворца студентов и Технопарка с запиткой от АОС-1 независимо от учебных корпусов.		III квартал 2026 года
6	Провести ремонтные работы в учебных корпусах №№ 1, 2, 3 4, 6 ,9.	Ремонтные работы проводятся согласно графика поданных заявок и закупки строительных материалов.  По <b>УК №1</b> : проведен ремонт в учебных аудиториях №№ 318, 316, 417, 421, 426 и актовом зале Дворца студентов.  По <b>УК № 2</b> : проведен ремонт в учебных аудиториях №№ 409, 411, 410, 423, 416, 412, 323, 320, 316, 217, 213, 215.  По <b>УК №3</b> : проведен ремонт поточных аудиторий №№ 10, 11, 12, покраска	По <b>УК №6</b> проводится ремонт кровли, планируется частичный ремонт аудиторий №№ 16, 103, 117.	УКСиР Бимендин А.У.	Согласно графика работ, в течение года
			По <b>УК №9</b> планируется ремонт библиотеки, частичный ремонт санузлов.		

	<p>брусчатки на главном входе, проведен частичный ремонт коридора 5 этажа, холла 1-го этажа.</p> <p><b>По УК №4</b> проведен ремонт в аудиториях №№217, 218, 225, 232, 205, 207, 209, 224, 234, 402, 403, 405, 409, 410.</p>			
--	--	--	--	--

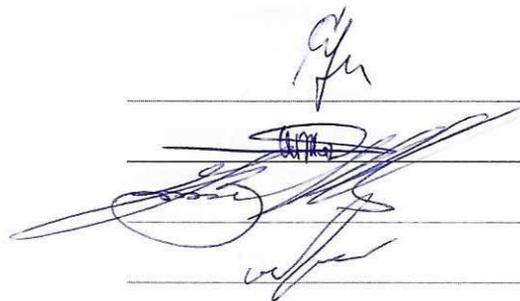
**СОГЛАСОВАНО:**

Руководитель ЦИТиТ

Руководитель ОИБ

Руководитель УКСиР

Главный механик



А.Г. Сулейменов

Ж.С. Шошаев

А.У. Бимендин

Д.О. Мусаинов