

ОТЧЕТ
по итогам анкетирования
**«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В УНИВЕРСИТЕТЕ»**

Введение.

Период проведения: март 2025 г.

Целевая аудитория: обучающиеся университета

Метод сбора информации: анкетирование online

Цель исследования: определение уровня удовлетворенности обучающихся качеством оказания услуг в университете.

В соответствии с «Программой проведения социологических опросов в рамках функционирования и совершенствования системы менеджмента качества вуза» и реализации Плана-графика проведения социологических опросов и анкетирования на 2024-2025 уч/год Офисом стратегии и менеджмента качества ППУ имени Э.Марғұлан было организовано исследование на предмет удовлетворенности обучающихся качеством оказания услуг в университете.

В анкетировании приняло участие 1736/38% респондентов из 4623 обучающихся общего контингента университета.

В разрезе Высших школ:

ВШП – 480 из 1082 = 44,4%

ВШЕ – 351 из 889 = 39,5%

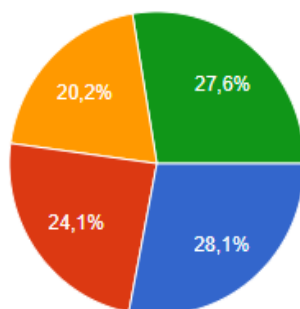
ВШИиС – 418 из 1192 = 35,1%

ВШГН – 487 из 1434 = 33,9%

1. Сіз оқитын Жоғары мектепті көрсетіңіз: / Укажите Высшую школу, обучающимся которой Вы являетесь:

 Копировать диаграмму

1 736 ответов



- 1. Гуманитарлық ғылымдар жоғары мектебі / Высшая школа гуманитарных наук
- 2. Өнер және спорт жоғары мектебі / Высшая школа искусства и спорта
- 3. Жаратылыстану жоғары мектебі / Высшая школа естествознания
- 4. Педагогика жоғары мектебі / Высшая школа педагогики

2 Вопрос.



Результаты анкетирования показывают, что большинство студентов (78,5%) знают о существовании психологической службы в университете, а меньшинство (21,5%) не знают об этой структуре поддержки обучающихся.

3 Вопрос.

Таблица 1.

Ощущаете ли Вы работу служб поддержки в университете (ЦОС, Офис регистратора, Центр карьеры, Центр практической психологии т.д.) в течение всего периода обучения?	кол-во респондентов	Да	%	Нет	%	Только в течение последнего курса	%
ИТОГО:	1736	1371	79,0	260	15,0	105	6,0

Результаты анкетирования студентов, представленные в таблице, позволяют сделать несколько выводов о восприятии работы служб поддержки в университете:

- **Большинство студентов ощущают поддержку на протяжении всего обучения:** 1371 респондент (79%) сообщили, что они ощущают работу служб поддержки (ЦОС, Офис регистратора, Центр карьеры, Центр практической психологии и других) в течение всего периода обучения. Это позитивный показатель, который подтверждает, что университет предоставляет поддержку и ресурсы своим студентам на протяжении всех этапов их обучения.

- **Значительная часть студентов не ощущает работу служб поддержки:** 260 респондентов (15%) заявили, что они не ощущают работы служб поддержки вообще. Это может свидетельствовать о том, что эти студенты либо не используют данные ресурсы, либо не знают о них, либо

испытывают трудности с доступом к ним. Это сигнал о необходимости улучшения информированности и доступности этих служб.

• **Небольшая группа студентов ощущает поддержку только на последнем курсе:** 105 респондентов (6%) отметили, что они ощущают работу служб поддержки только в течение последнего курса. Это может указывать на то, что данные службы становятся более видимыми и полезными для студентов в последние годы обучения, например, в связи с подготовкой к дипломной работе, поиском работы или прохождением практики.

4 Вопрос.

Таблица 2.

Как Вы оцениваете качество медицинского обслуживания в университете?	кол-во респондентов	Очень хорошее	%	Хорошее	%	Удовлетворительное	%	Плохое	%	Затрудняюсь с оценкой	%
ИТОГО:	1736	479	27,6	536	30,9	336	19,4	115	6,6	270	15,5

Представление о восприятии качества медицинского обслуживания в университете и удовлетворенность работой медицинских сотрудников выражается в «позитивном» восприятии и «достаточном» уровне качества.

В совокупности 78% студентов удовлетворены качеством обслуживания, что указывает на относительно высокий уровень удовлетворенности студентов медицинским обслуживанием в университете. Вместе с тем, определились группы, которые не сильно недовольны, но и не считают обслуживание выдающимся (336 респондентов/19,4%) и показывающие качество медицинской помощи в университете как «плохое» (115 респондентов/6,6%). Это может указывать на необходимость улучшений в некоторых аспектах обслуживания, чтобы повысить общее качество. 270 респондентов (15,5%) не смогли дать однозначную оценку медицинскому обслуживанию. Это может свидетельствовать о том, что часть студентов не пользовалась медицинскими услугами или не имела достаточного опыта для оценки качества обслуживания.

5 Вопрос.

Таблица 3.

Как Вы в целом оцениваете качество питания в столовых университета?	кол-во респондентов	Очень хорошее	%	Хорошее	%	Удовлетворительное	%	Плохое	%	Затрудняюсь с оценкой	%
ИТОГО:	1736	765	44,1	644	37,1	254	14,6	25	1,4	48	2,8

Результаты анкетирования показывают, что в целом качество питания в столовых университета обучающимися воспринимается положительно.

Позитивную оценку («очень хорошее» и «хорошее» качество) дали в совокупности 81,2% студентов, что является весьма высоким показателем удовлетворенности.

Группа студентов около 15% не показала сильного недовольства, но и не удовлетворена полностью, по их мнению питание в столовых университета является приемлемым, но не идеальным.

25 респондентов (1,4%) оценили качество питания как «плохое». Это очень малая доля студентов, что означает, что критические замечания по качеству питания встречаются крайне редко.

Незначительное количество студентов не может оценить питание: 2,8% респондентов затруднились с ответом, что может указывать на ограниченное количество студентов, использующих столовые.

6 Вопрос.

Таблица 4.

Удовлетворяют ли Вас условия проживания в общежитии (может, Вы проживаете в общежитии или просто посещали общежитие)?	кол-во респондентов	Да, вполне	%	Кажется, что в комнате проживает много студентов	%	Не все бытовые условия предоставлены	%	Не все правила проживания в общежитии удовлетворяют	%
ИТОГО:	1736	1125	64,8	224	12,9	140	8,1	247	14,2

Большинство студентов довольны условиями проживания, 1125/64,8% респондентов отметили, что условия проживания в общежитии их «вполне устраивают». Вместе с тем, по итогам опроса высветились проблемы с числом проживающих в комнате (224/12,9%), предоставлением полного перечня бытовых условий (140/8,1%), удовлетворением правил проживания в общежитии (247/14,2%). Это может свидетельствовать о недостаточной оснащенности или неудовлетворительном состоянии мебели, техники и других важных условий для проживания, а также с ограничениями или неудобными правилами, такими как правила посещений, курение, шум и другие аспекты, которые ограничивают свободу студентов и влияют на комфорт проживания.

7 Вопрос.

Таблица 5.

Как Вы оцениваете качество организации досуга студентов в университете (участие в студенческих клубах, творческих кружках,	кол-во респондентов	Очень хорошее	%	Хорошее	%	Удовлетворительное	%	Плохое	%	Затрудняюсь с оценкой	%

волонтерских проектах, благотворительных акциях, студенческие праздники, конкурсы и др.)?											
ИТОГО:	1736	740	42,6	647	37,3	204	11,8	51	2,9	94	5,4

По результатам опроса, указанным в таблице, можно выделить:

- **Большинство студентов довольных организацией досуга:** почти 80% студентов оценивают организацию досуга как «хорошую» или «очень хорошую», что является позитивным показателем и свидетельствует о том, что в университете в целом успешно организуются разнообразные мероприятия для студентов.

- **Средний уровень удовлетворенности:** 11,8% студентов считают организацию досуга удовлетворительной, что указывает на возможности для улучшений и для того, чтобы сделать мероприятия более привлекательными или разнообразными.

- **Минимальная негативная оценка:** Только 2,9% студентов оценивают организацию досуга как плохую, что свидетельствует о том, что критика этого аспекта на текущий момент крайне незначительна.

- **Незначительная неопределенность:** 5,4% респондентов не смогли оценить качество организации досуга, что может указывать на ограниченное участие в мероприятиях или на отсутствие информации о них.

8 Вопрос.

Таблица 6.

Через что Вы используете свое право участвовать в процессе принятия решений, касающихся образовательной и социальной жизни в университете?	кол-во респондентов	Участие и работа в комиссиях разного уровня (Ученый Совет, Студенческий Совет самоуправления, Комитет по академической работе и обеспечению качества Высшей школы и др.).	%	Блог Ректора университета, телефон доверия, Ящик доверия, общественная приемная.	%
ИТОГО:	1736	718	41,4	165	9,5

продолжение таблицы

Прямое обращение к декану высшей школы, руководителю образовательной программы.	%	Не использую, меня не интересует вузовская жизнь.	%	Мой голос ничего не решает.	%	Затрудняюсь ответить.	%
205	11,8	174	10,0	89,0	5,1	385,0	22,2

Результаты анкетирования студентов по вопросу использования их права участвовать в процессе принятия решений, позволяют выделить несколько важных аспектов.

Активное участие в университетской жизни через комиссии и советы:
718 респондентов (41,4%) участвуют в работе различных комиссий разного уровня, таких как Ученый Совет, Студенческий Совет самоуправления, Комитет по академической работе и обеспечению качества Высшей школы и другие. Этот показатель свидетельствует о достаточно высоком уровне вовлеченности студентов в процесс принятия решений через официальные органы самоуправления и комиссии.

Использование каналов связи с администрацией через блог, телефон доверия и общественную приемную:

165 респондентов (9,5%) используют такие каналы, как блог Ректора университета, телефон доверия, ящик доверия и общественная приемная. Этот показатель достаточно низкий и может говорить о том, что студенты либо не знают о наличии таких каналов связи, либо не считают их достаточно эффективными.

Прямое обращение к декану или руководителю образовательной программы:

205 респондентов (11,8%) обращаются напрямую к декану высшей школы или руководителю образовательной программы. Это показывает, что около 12% студентов предпочитают индивидуальные контакты с руководством, что может указывать на личное отношение и интерес к вопросам образовательного процесса.

Отсутствие интереса к университетской жизни:

174 респондента (10%) заявили, что не используют своё право участвовать в процессах принятия решений, так как их не интересует вузовская жизнь. Это достаточно значительная группа студентов, которая не вовлечена в университетские процессы и, возможно, не чувствует свою роль или влияние на изменения в университете.

Негативное восприятие своей роли в принятии решений:

89 респондентов (5,1%) считают, что их голос в принятии решений ничего не решает. Это может свидетельствовать о пессимизме относительно эффективности участия в управлении деятельностью университета и, возможно, о недовольстве тем, как принимаются решения на уровне университета.

Неопределенность в ответах:

385 респондентов (22,2%) затруднились с ответом. Это может указывать на то, что значительная часть студентов не чувствует уверенности в том, как и через какие каналы они могут участвовать в процессе принятия решений, или они не имеют достаточно информации по данному вопросу.

Основные выводы по результатам анкетирования по удовлетворенности обучающихся качеством оказания услуг в университете.

По количеству участников анкетирования все высшие школы представлены примерно в равных долях от количества обучающихся (ВШП – 44,4%, ВШЕ – 39,5%, ВШИиС – 35,1%, ВШГН – 33,9%), процент участия варьируется от 34% до 44%. Общий показатель участников опроса - 38% от всего контингента обучающихся 2024-2025 учебного года, что не является высоким показателем и может свидетельствовать о низкой вовлеченности студентов в исследуемую тему или о недостаточном информировании о проведении опроса. Это также может указывать на необходимость улучшения методов привлечения участников для получения более репрезентативных и объективных результатов.

Психологическая служба университета достаточно известна среди студентов (79% респондентов знают о ней), но также есть значительная часть (22%), которая не знакома с её наличием. Возможно, стоит усилить информирование о психологической поддержке для тех, кто не в курсе.

Большинство студентов (79%) ощущают работу служб поддержки (ЦОС, Офис регистратора, Центр карьеры и др.) в университете, что свидетельствует о хорошей доступности этих ресурсов для большинства обучающихся. Однако, есть группа студентов (15%), которые не видят поддержку на протяжении всего обучения. Это может быть связано с недостаточной информированностью или проблемами с доступностью услуг. Выделившийся незначительный процент студентов (6%), ощущающих помощь только в последний год, может указывать на фокус служб на более поздних этапах обучения, что также может быть связано с подготовкой к предстоящей трудовой деятельности выпускников и завершению учебного процесса. В целом, результаты показывают, что службы поддержки в университете в основном выполняют свою функцию, но есть место для улучшений в части рассмотрения возможных способов улучшения информирования и доступности служб для всех категорий студентов на протяжении всего пути обучения.

Результаты опроса показывают в целом положительное восприятие медицинского обслуживания в университете (78% удовлетворены), но также и указывают на наличие областей, требующих улучшений, особенно для тех студентов, которые оценивают обслуживание как «неудовлетворительное» (115/6,6%) или не могут оценить качество по причине недостаточного опыта (270/15,6%).

По итогам анкетирования большинство студентов довольны качеством питания: более 81% студентов оценивают питание как «очень хорошее» или «хорошее»; группа студентов, которая не совсем удовлетворена качеством питания немногочисленна (14,5% студентов), а негативные оценки крайне редки (1,4% студентов), что указывает на малое количество критических замечаний и является показательным результатом для университетских столовых.

Также большинство студентов (1125/64,8%) довольны условиями проживания в общежитии, они считают условия проживания вполне удовлетворительными, что в общем свидетельствует о хорошей общей

организации жизни в общежитиях. Но по итогам анкетирования выявлены несколько областей для улучшения, как-то переполненность комнат, улучшение бытовых условий и пересмотр некоторых правил проживания:

- 224 студента отмечают, что в их комнате проживает слишком много людей, что может указывать на проблемы с размещением и возможной нехваткой мест в общежитиях;

- недовольство бытовыми условиями отметили 140 студентов, которые считают, что не все бытовые условия предоставлены;

- 247 студентов не удовлетворены правилами проживания, что может говорить о потребности в пересмотре некоторых правил проживания или гибкости в правилах для обеспечения большего комфорта и свободы для студентов.

Результаты анкетирования студентов по качеству организации досуга в университете дают представление о том, как студенты оценивают возможности для участия в различных активностях, таких как студенческие клубы, творческие кружки, волонтерские проекты, студенческие праздники и другие мероприятия.

В совокупности, практически, 80% студентов удовлетворены организацией досуга в университете. Это высокий показатель, который говорит о том, что большая часть студентов довольна разнообразием и качеством досуговых мероприятий.

Для части студентов (204 респондента/11,8%) предложенные мероприятия не достаточно интересны или разнообразны, либо они не соответствуют их ожиданиям. Тем не менее, этот показатель все же находится в пределах приемлемого уровня.

Критику в адрес организации досуга высказал крайне незначительный процент студентов (51 респондент/2,9%) и также малая группа затруднилась с оценкой качества организации досуга (94 респондента /5,4%). Это может свидетельствовать о том, что указанные группы студентов либо не активно участвует в мероприятиях, либо слабо информированы, либо не имеют достаточного опыта или знаний для объективной оценки.

Хотя в целом, результаты анкетирования показывают, что организация досуга в университете оценивается преимущественно положительно, тем не менее, мнение групп обучающихся, указанных выше, предполагает ряд мер для повышения качества организации досуга студентов, а также улучшения общей вовлеченности и удовлетворенности обучающихся университетскими мероприятиями.

В направлении:

- *разнообразия и интересности мероприятий:*

провести дополнительные опросы или фокус-группы для выяснения, какие конкретно виды мероприятий (творческие кружки, спортивные активности, волонтерские проекты, лекции, мастер-классы) были бы более привлекательными для студентов;

- *тематики и формата мероприятий:*

разработать мероприятия, которые будут учитывать интересы разных категорий студентов — от спортивных до культурных и профессиональных активностей. Также стоит подумать о более гибких форматах, например, онлайн-мероприятиях, чтобы обеспечить доступность для всех;

- повышения информированности и вовлеченности:

для студентов, которые не участвуют в мероприятиях из-за недостаточной осведомленности, стоит усилить информирование через различные каналы: социальные сети, студенческие рассылки, объявления на сайте университета и в общежитиях. Возможно, стоит улучшить рекламу мероприятий с акцентом на их полезность и доступность;

- обратной связи и улучшения:

публикация отчетов о том, как учитываются отзывы студентов и что было сделано для улучшения организации досуга, что повысит доверие и интерес студентов к участию в мероприятиях. Стоит привлечь более активных студентов к роли амбассадоров (постоянных лидеров) досуговых мероприятий, которые смогут делиться опытом с менее активными коллегами, повышая их интерес и вовлеченность.

По вопросу использования обучающимися своего права участвовать в процессе принятия решений, касающихся образовательной и социальной жизни в университете, опрос показал, как позитивные, так и негативные моменты.

Почти 42% студентов активно участвуют в принятии решений через официальные органы (различные комиссии и студенческое самоуправление), что свидетельствует о наличии у студентов определенного уровня заинтересованности в жизни университета и возможности влиять на её развитие.

Вместе с тем, выявлен:

- низкий интерес к альтернативным каналам связи с администрацией: только 9,5% студентов используют каналы связи через блог Ректора, телефон доверия и общественную приемную. Это может говорить о том, что студенты не очень активны в использовании этих инструментов или не воспринимают их как действенные способы участия в управлении университетом;

- ограниченное участие через прямые обращения: 11,8% студентов обращаются к деканам и руководителям образовательных программ, что указывает на достаточно низкий уровень использования прямых контактов с администрацией;

-отсутствие интереса и пессимизм: 10% студентов не интересуются университетской жизнью, а 5,1% считают, что их голос ничего не решает. Это может говорить о чувстве отчуждения у части студентов и необходимости работы над повышением мотивации и вовлеченности студентов в университетские процессы;

- неопределенность и нехватка информации: 22,2% студентов затруднились с ответом, что может указывать на недостаток информации о возможностях участия или о том, как студенты могут повлиять на процесс принятия решений.

К рекомендациям, касающимся вопроса использования права студентов участвовать в процессе принятия решений, можно отнести:

1. важность усиления информирования о доступных каналах и способах влияния на процессы в университете;
2. необходимость работать над мотивацией студентов, развивать формы участия, которые могут быть более доступными и интересными для разных категорий обучающихся.
3. учитывая низкую популярность таких каналов, как блог Ректора или телефон доверия, следует проанализировать, насколько эти каналы эффективны, и подумать об улучшении их доступности и восприятия студентами.