

КАЗАХСТАНСКО-АМЕРИКАНСКИЙ СВОБОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЦЕНТР ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

О результатах мониторингового исследование уровня
удовлетворенности обучающихся работой служб поддержки вуза (2023-2024
уч.г.)

I. ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование проведено в рамках системы внутреннего обеспечения качества

Объект исследования: обучающиеся КАСУ очной формы обучения, обучающихся на государственном и русском языках, всех образовательных программ вуза

Предмет: общая оценка уровня удовлетворенности обучающихся работой служб поддержки вуза

Цель исследования: определение субъективной оценки уровня удовлетворенности обучающихся работой служб поддержки вуза

Методика: анкета/опрос

Выборка: обучающиеся очной формы обучения (американская и казахстанская программы), различных образовательных программ с русским и государственным языком обучения

База: Казахстанско-Американский свободный университет

Сроки проведения: январь 2024 года

С текущего учебного года данное исследование включено в план-график и будет проводится ежегодно, для формирования структурированного представления об удовлетворенности обучающихся работой различных служб поддержки университета.

К службам поддержки можно отнести достаточно широкую сеть систем и подсистем вуза, таких как библиотеки, общежития, столовые, медицинские центры, центры трудоустройства и карьеры, спортивные залы и клубы, отвечающие интересам студентов и т.д. Также обязательными параметрами оценки являются системы социального измерения - оказание социальной, психологической поддержки обучающимся, образовательная поддержка обучающихся, проявляющих более глубокий интерес к учебе и, наоборот, имеющих учебные затруднения и др. помощь в поиске работы в свободное от учебы время, наличие баланса. Кроме того, в исследование включены параметры по организации практик, по трудоустройству и карьерному росту студентов.

Данный опрос является констатирующим исследованием, данные которого не подвергаются детальному анализу и созданию специализированных коррекционных мероприятий. Предназначен для ознакомления АУП всех уровней, а также сотрудников структурных подразделений и служб поддержки для корректировки своей работы.

Опрос проводился дистанционно (что гарантирует большую анонимность и откровенность респондентов) с помощью автоматизированного опроса онлайн-сервиса для создания форм обратной связи, онлайн-тестирований и опросов – Google Формы.

В опросе приняли участие обучающиеся 1-4 курсов (бакалавриат), обучающиеся на базе ТиПО И ВО, обучающиеся магистратуры и докторантуры как казахстанской, так и американской программ. В целом, было опрошено 197 обучающихся. Ниже представлено распределение выборки:

По текущей оценке, получены следующие результаты, можно сделать следующие заключения и замечания:

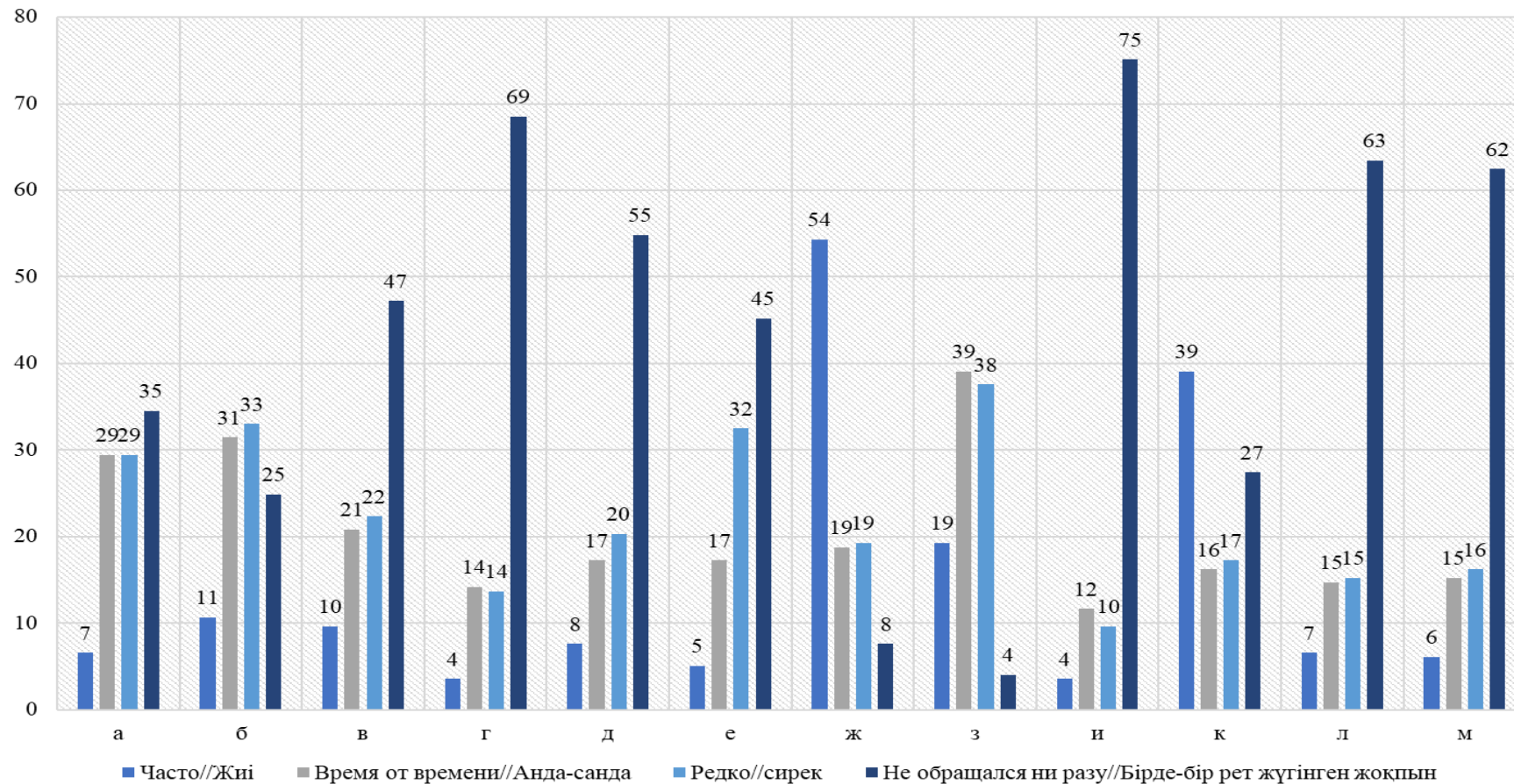
Курс

| | |
|--------------|----|
| 1 | 60 |
| 2 | 46 |
| 3 | 41 |
| 4 | 20 |
| 1ТиПО | 8 |
| 2ТиПО | 5 |
| 3ТиПО | 4 |
| 1ВО | 0 |
| 2ВО | 0 |
| магистратура | 13 |
| докторантура | 0 |

Укажите, как часто вы пользуетесь услугами следующих студенческих сервисов//Келесі студенттік қызметтерді қаншалықты жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз (%)

| | Часто//Жиі | Время от времени//Анда-санда | Редко//сирек | Не обращаюсь ни разу//Бірде-бір рет жүтінген жоқпын |
|--|------------|------------------------------|--------------|---|
| Центр обслуживания студентов//Студенттерге қызмет көрсету орталығы | 6,60 | 29,44 | 29,44 | 34,52 |
| Библиотека КАСУ//ҚАЕУ кітапханасы | 10,66 | 31,47 | 32,99 | 24,87 |
| Центр студенческого развития//Студенттік даму орталығы | 9,64 | 20,81 | 22,34 | 47,21 |
| Студенческие спартакиады//Студенттік спартакиадалар | 3,55 | 14,21 | 13,71 | 68,53 |
| Научный отдел - Научно-исследовательская работа студентов (НИРС)//Ғылыми бөлім – Студенттердің ғылыми -зерттеу жұмысы (СҒЗЖ) | 7,61 | 17,26 | 20,30 | 54,82 |
| Медицинское обслуживание//Медициналық қызмет көрсету | 5,08 | 17,26 | 32,49 | 45,18 |
| Студенческая столовая//Студенттік асхана | 54,31 | 18,78 | 19,29 | 7,61 |
| Деканат//Деканат | 19,29 | 39,09 | 37,56 | 4,06 |
| Кабинет бесплатной психологической помощи//Тегін психологиялық жәрдем көсету кабинеті | 3,55 | 11,68 | 9,64 | 75,13 |
| Центр информационного обеспечения и цифровых образовательных технологий (мудл, платонус)//Ақпараттық қамтамасыз ету және цифрлық білім беру технологиялары орталығы (мудл, платонус) | 39,09 | 16,24 | 17,26 | 27,41 |
| Международный отдел//Халықаралық бөлім | 6,60 | 14,72 | 15,23 | 63,45 |
| Лингвистический центр//Лингвистикалық орталық | 6,09 | 15,23 | 16,24 | 62,44 |

Укажите, как часто вы пользуетесь услугами следующих студенческих сервисов//Келесі студенттік қызметтерді қаншалықты жиі пайдаланатыныңызды көрсетіңіз



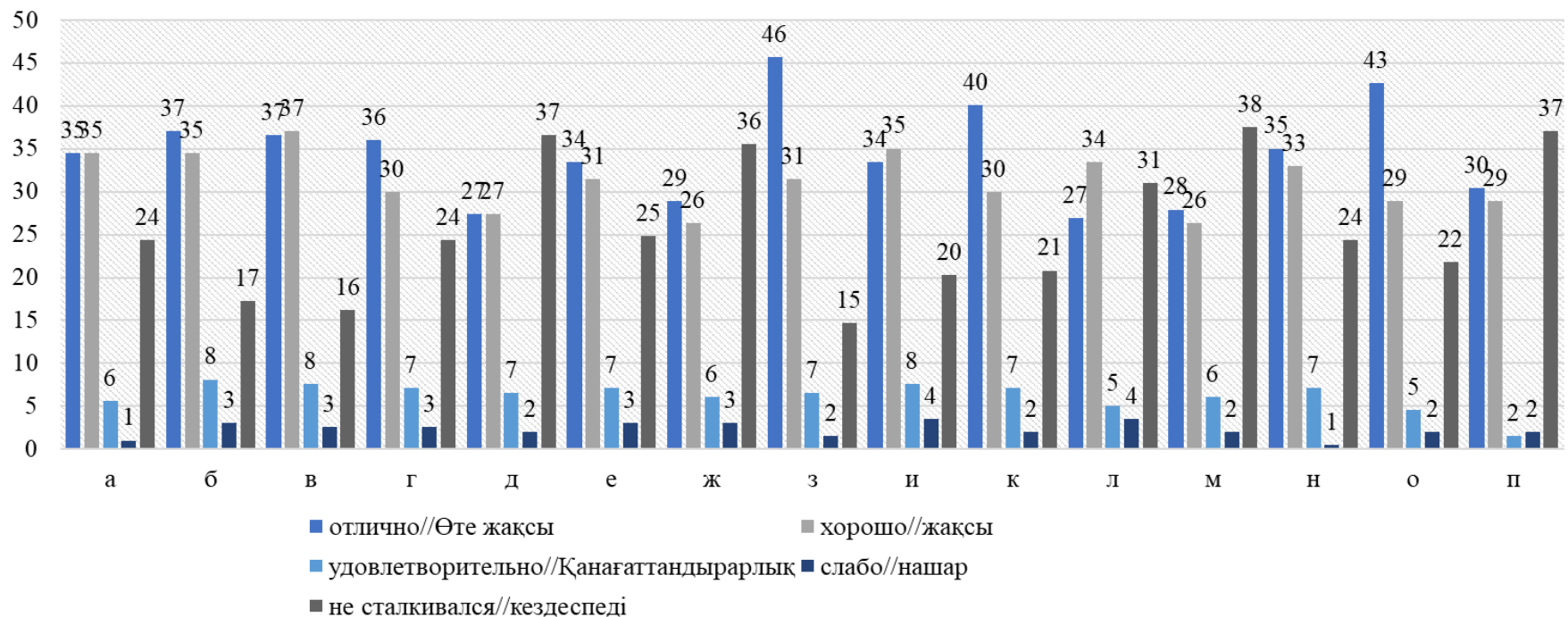
- а Центр обслуживания студентов//Студенттерге қызмет көрсету орталығы
- б Библиотека КАСУ//ҚАЕУ кітапханасы
- в Центр студенческого развития//Студенттік даму орталығы
- г Студенческие спартакиады//Студенттік спартакиадалар
- д Научный отдел - Научно-исследовательская работа студентов (НИРС)//Ғылыми бөлім – Студенттердің ғылыми -зерттеу жұмысы (СҒЗЖ)
- е Медицинское обслуживание//Медициналық қызмет көрсету
- ж Студенческая столовая//Студенттік асхана

- з Деканат//Деканат
- и Кабинет бесплатной психологической помощи//Тегін психологиялық жәрдем көсету кабинеті
- к Центр информационного обеспечения и цифровых образовательных технологий (мудл, платонус)//Ақпараттық қамтамасыз ету және цифрлық білім беру технологиялары орталығы (мудл, платонус)
- л Международный отдел//Халықаралық бөлім
- м Лингвистический центр//Лингвистикалық орталық

Оцените уровень работы отдельных служб поддержки и их направлений работы// Жеке қолдау қызметтерінің жұмыс деңгейін және олардың жұмыс бағыттарын бағалаңыз (%)

| | отлично//Өте жақсы | хорошо//жақсы | удовлетворительно//Қанағат андырарлық | слабо//нашар | не сталкивался//кездеспелі |
|--|--------------------|---------------|---------------------------------------|--------------|----------------------------|
| Обеспеченность справочниками-путеводителями//Анықтамалық-жолсілтемелермен қамтамасыз ету | 34,52 | 34,52 | 5,58 | 1,02 | 24,37 |
| Информированность в области политики в учебном процессе//Оқу процесінде саясат саласындағы ақпараттандыру | 37,06 | 34,52 | 8,12 | 3,05 | 17,26 |
| Обеспеченность справочниками по образовательным программам//Білім беру бағдарламалары бойынша анықтамалықтармен қамтамасыз ету | 36,55 | 37,06 | 7,61 | 2,54 | 16,24 |
| Академическая помощь обучающимся, не справляющимся с академическими требованиями//Академиялық талаптарға шамасы келмейтін білім алушыларға академиялық көмек | 36,04 | 29,95 | 7,11 | 2,54 | 24,37 |
| Степень обеспеченности общежитием//Жатақханамен қамтамасыз ету дәрежесі | 27,41 | 27,41 | 6,60 | 2,03 | 36,55 |
| Организация профессиональных практик//Кәсіби тәжірибелерді ұйымдастыру | 33,50 | 31,47 | 7,11 | 3,05 | 24,87 |
| Наличие службы по трудоустройству, ее деятельность//Жұмысқа орналастыру қызметінің болуы, оның қызметі | 28,93 | 26,40 | 6,09 | 3,05 | 35,53 |
| Организация выдачи необходимых документов (справки, выписки и др.)//Қажетті құжаттарды (анықтамалар, үзінді көшірмелер және т. б.) беруді ұйымдастыру | 45,69 | 31,47 | 6,60 | 1,52 | 14,72 |
| Опросы на анализ потребностей обучающихся//Білім алушылардың қажеттіліктерін талдауға арналған сауалнамалар | 33,50 | 35,03 | 7,61 | 3,55 | 20,30 |
| Библиотечный ресурс//Кітапхана ресурсы | 40,10 | 29,95 | 7,11 | 2,03 | 20,81 |
| Медицинские услуги//Дәрігерлік қызметтер | 26,90 | 33,50 | 5,08 | 3,55 | 30,96 |
| Психологическая поддержка//Психологиялық қолдау | 27,92 | 26,40 | 6,09 | 2,03 | 37,56 |
| Цифровая поддержка//Сандық қолдау | 35,03 | 32,99 | 7,11 | 0,51 | 24,37 |
| Изучение языков//Тілдерді үйрену | 42,64 | 28,93 | 4,57 | 2,03 | 21,83 |
| Международные стажировки, обучение за рубежом//Халықаралық тағылымдамалар, шетелде оқу | 30,46 | 28,93 | 1,52 | 2,03 | 37,06 |

Оцените уровень работы отдельных служб поддержки и их направлений работы// Жеке қолдау қызметтерінің жұмыс деңгейін және олардың жұмыс бағыттарын бағалаңыз



- а Обеспеченность справочниками-путеводителями//Анықтамалық-жолсілтемелермен қамтамасыз ету
- б Информированность в области политики в учебном процессе//Оқу процесінде саясат саласындағы ақпараттандыру
- в Обеспеченность справочниками по образовательным программам//Білім беру бағдарламалары бойынша анықтамалықтармен қамтамасыз ету
- г Академическая помощь обучающимся, не справляющимся с академическими требованиями//Академиялық талаптарға шамасы келмейтін білім алушыларға академиялық көмек
- д Степень обеспеченности общежитием//Жатақханамен қамтамасыз ету дәрежесі
- е Организация профессиональных практик//Кәсіби тәжірибелерді ұйымдастыру
- ж Наличие службы по трудоустройству, ее деятельность//Жұмысқа орналастыру қызметінің болуы, оның қызметі
- з Организация выдачи необходимых документов (справки, выписки и др.)//Қажетті құжаттарды (анықтамалар, үзінді көшірмелер және т. б.) беруді ұйымдастыру

- и Опросы на анализ потребностей обучающихся//Білім алушылардың қажеттіліктерін талдауға арналған сауалнамалар
- к Библиотечный ресурс//Кітапхана ресурсы
- л Медицинские услуги//Дәрігерлік қызметтер
- м Психологическая поддержка//Психологиялық қолдау
- н Цифровая поддержка//Сандық қолдау
- о Изучение языков//Тілдерді үйрену
- п Международные стажировки, обучение за рубежом//Халықаралық тағылымдамалар, шетелде оқу

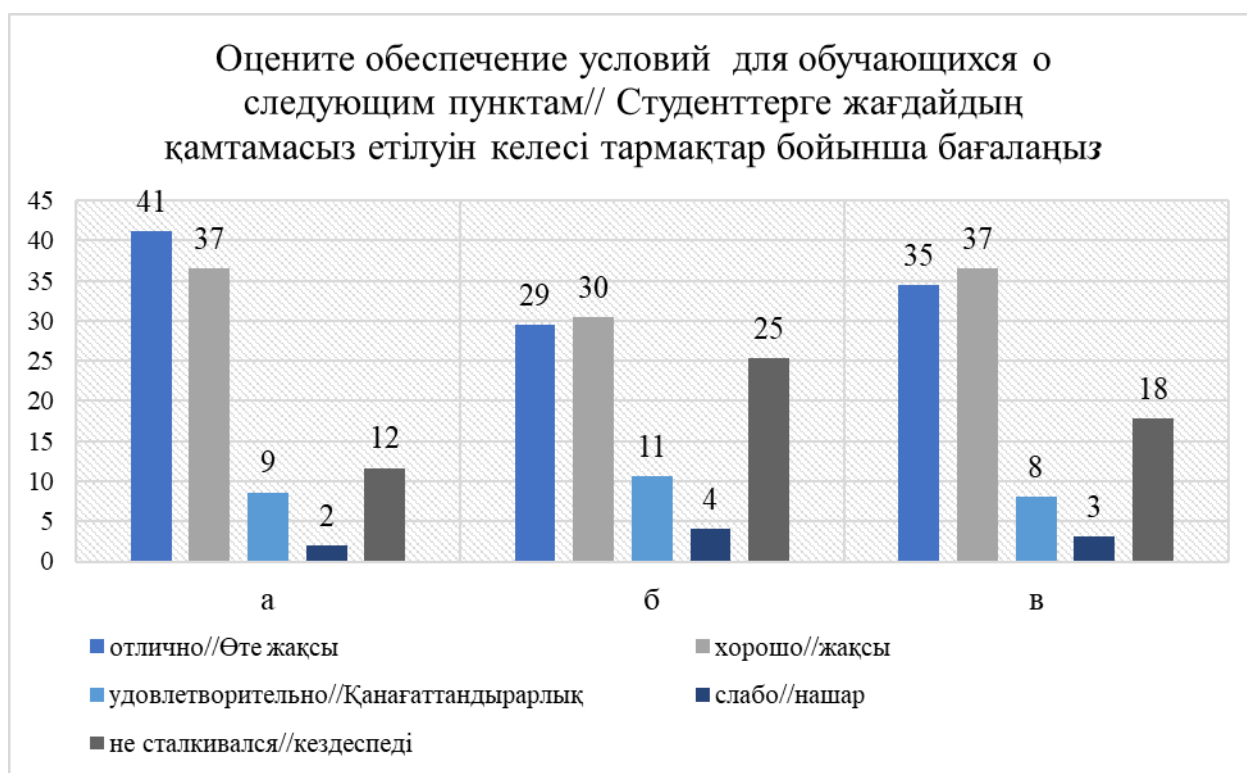
Укажите, какие дополнительные службы поддержки необходимы вузу, по вашему мнению// Сіздің ойыңызша университетке қандай қосымша қолдау қызметтері қажет екенін көрсетіңіз

- Затрудняюсь ответить/Білмеймін/не знаю 29 ответа
- Никакие 12 оветов
- Все отлично/Всё есть/Все хорошо/все устраивает 33 ответа
- Место для курения в помещении, зимой холодно выходить на улицу
- творческие вечера
- Стипендия
- Место для курения зимой
- Информирование студентов о том, какие службы поддержки существуют и что они могут из этого получить.
- Я думаю, что необходимо улучшать работу имеющихся служб поддержки
- У нас в вузе есть все необходимое для эффективной поддержки учебной и вне учебной деятельности учащихся
- всё есть, просто не везде вовремя оказывают эти услуги
- Служба печати необходимой информации для учебы (учебные материалы, доклады)
- спорт
- Больше мест для общежития
- улучшить функциональность и осведомленность о тех, что уже существуют
- Социальный пакет для студентов-сиротам, студентам с ослабленным здоровьем, инвалидам, студентам из малообеспеченных и многодетных семей.
- Спорт зал
- Коррупционный момент убрать
- Все службы поддержки присутствуют
- Кажется всего и так хватает
- Служба которая расскажет про все службы
- Я не ходил во все службы, поэтому пока о надобности сказать не могу
- Улучшить психологическую помощь. Один психолог не справляется и игнорирует студентов
- Психологическая помощь
- Служба поддержки студентов из других стран

- По моему мнению , в университете и так есть необходимые службы поддержки
- Много зеркал
- По моему мнению, нет необходимости в дополнительных службах поддержки для вуза
- Служба вопросов, связанных с финансами
- для меня достаточное количество служб поддержки
- Уже все службы есть
- расширить ресурсы библиотеки
- Зубной наверно

Оцените обеспечение условий для обучающихся о следующим пунктам// Студенттерге жағдайдың қамтамасыз етілуін келесі тармақтар бойынша бағалаңыз

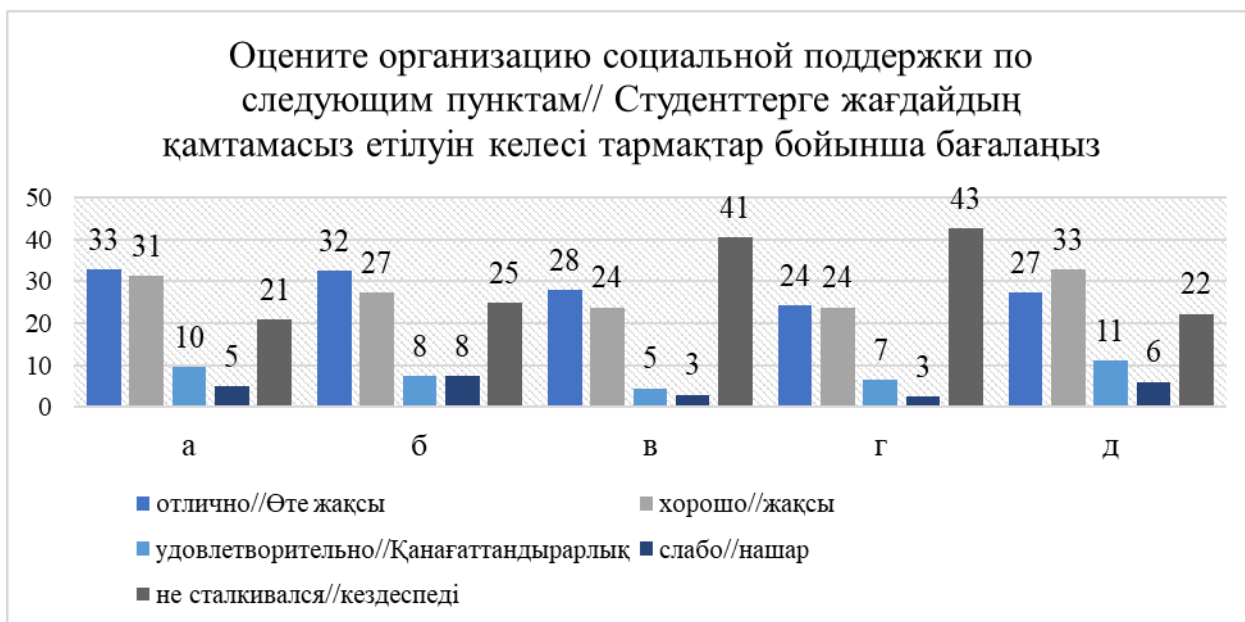
| | отлично//Өте жақсы | хорошо//жақсы | удовлетворительно//Қанағаттандырарлық | слабо//нашар | не сталкивался//кездеспеді |
|---|--------------------|---------------|---------------------------------------|--------------|----------------------------|
| творческого плана//шығармашылық тұрғыда | 41,12 | 36,55 | 8,63 | 2,03 | 11,68 |
| спортивного характера//спорттық сипатта | 29,44 | 30,46 | 10,66 | 4,06 | 25,38 |
| социально-бытового спектра//әлеуметтік-тұрмыстық спектрда | 34,52 | 36,55 | 8,12 | 3,05 | 17,77 |



- а творческого плана//шығармашылық тұрғыда
- б спортивного характера//спорттық сипатта
- в социально-бытового спектра//элеуметтік-тұрмыстық спектрда

Оцените организацию социальной поддержки по следующим пунктам// Студенттерге жағдайдың қамтамасыз етілуін келесі тармақтар бойынша бағалаңыз

| | отлично//Өте жақсы | хорошо//жақсы | удовлетворительно//Қанағаттандырарлық | слабо//нашар | не сталкивался//кездеспеді |
|--|--------------------|---------------|---------------------------------------|--------------|----------------------------|
| скидки в оплате за учебу//оқу ақысына жеңілдіктер | 32,99 | 31,47 | 9,64 | 5,08 | 20,81 |
| вузовские гранты//ЖОО гранттары | 32,49 | 27,41 | 7,61 | 7,61 | 24,87 |
| поощрение студентов за спортивные достижения//студенттерді спорттық жетістіктері үшін көтермелеу | 27,92 | 23,86 | 4,57 | 3,05 | 40,61 |
| льготы за проживание в общежитии//жатақханада тұру жеңілдіктері | 24,37 | 23,86 | 6,60 | 2,54 | 42,64 |
| регулирование цен в студенческих столовых//бағаларды реттеу студенттік асханаларда | 27,41 | 32,99 | 11,17 | 6,09 | 22,34 |



- а скидки в оплате за учебу//оқу ақысына жеңілдіктер
- б вузовские гранты//ЖОО гранттары
- в поощрение студентов за спортивные достижения//студенттерді спорттық жетістіктері үшін көтермелеу
- г льготы за проживание в общежитии//жатақханада тұру жеңілдіктері
- д регулирование цен в студенческих столовых//бағаларды реттеу студенттік асханаларда

Анализируя данные, можно видеть ожидаемый разброс, как по частоте обращения в различные службы, так и в оценке качества их работы. При анализе необходимо учитывать тот факт, что некоторые службы, такие как ЦОС или деканат и, следовательно, услуги, предоставляемые ими, изначально более востребованы. Более редкое обращение к другим службам не говорит о их не востребованности, а скорее обусловлено их специфичностью. Тем не менее, информация о наличии подобных служб необходимо оглашать обучающимся и раскрывать специфику их деятельности.

По частоте обращения лидируют такие службы как:

1. Студенческая столовая
2. Центр информационного обеспечения и цифровых образовательных технологий (мудл, платонус)
3. Деканат
4. Библиотека КАСУ
5. Центр студенческого развития

Наибольшее количество положительных оценок имеют следующие услуги, оказываемые различными службами поддержки:

1. Организация выдачи необходимых документов (справки, выписки и др.)
2. Обеспеченность справочниками по образовательным программам
3. Информированность в области политики в учебном процессе
4. Изучение языков
5. Библиотечный ресурс

Позитивная оценка обеспечения условий для обучающихся по всем направлениям располагается в диапазоне от 71% до 86%, что является хорошим показателем.

Позитивная оценка организации социальной поддержки располагается в диапазоне от 55% до 74%. Мы видим средний показатель позитивных оценок, но при этом оценка «слабо» не встречается чаще чем в 7,6% случаев. Это объясняется тем, что в данном вопросе достаточно высок процент тех, кто указал, что не сталкивались с данными видами социальных услуг (от 12% до 43%).

Особое внимание стоит обратить на открытый вопрос «Укажите, какие дополнительные службы поддержки необходимы вузу, по вашему мнению». Большинство обучающихся либо поставили прочерк, либо дали не содержательный ответ: «не знаю», «все нормально», «всего хватает» и т.п. Но также имеются ответы с предложениями и пожеланиями (см. выше). Так несколько раз упоминаются услуги психолога, языковые курсы, различные аспекты деятельности столовой и др. Не все ответы касаются служб поддержки, но, тем не менее, интересны к анализу, как свободное изложение обучающимися своих мыслей и пожеланий.