

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:

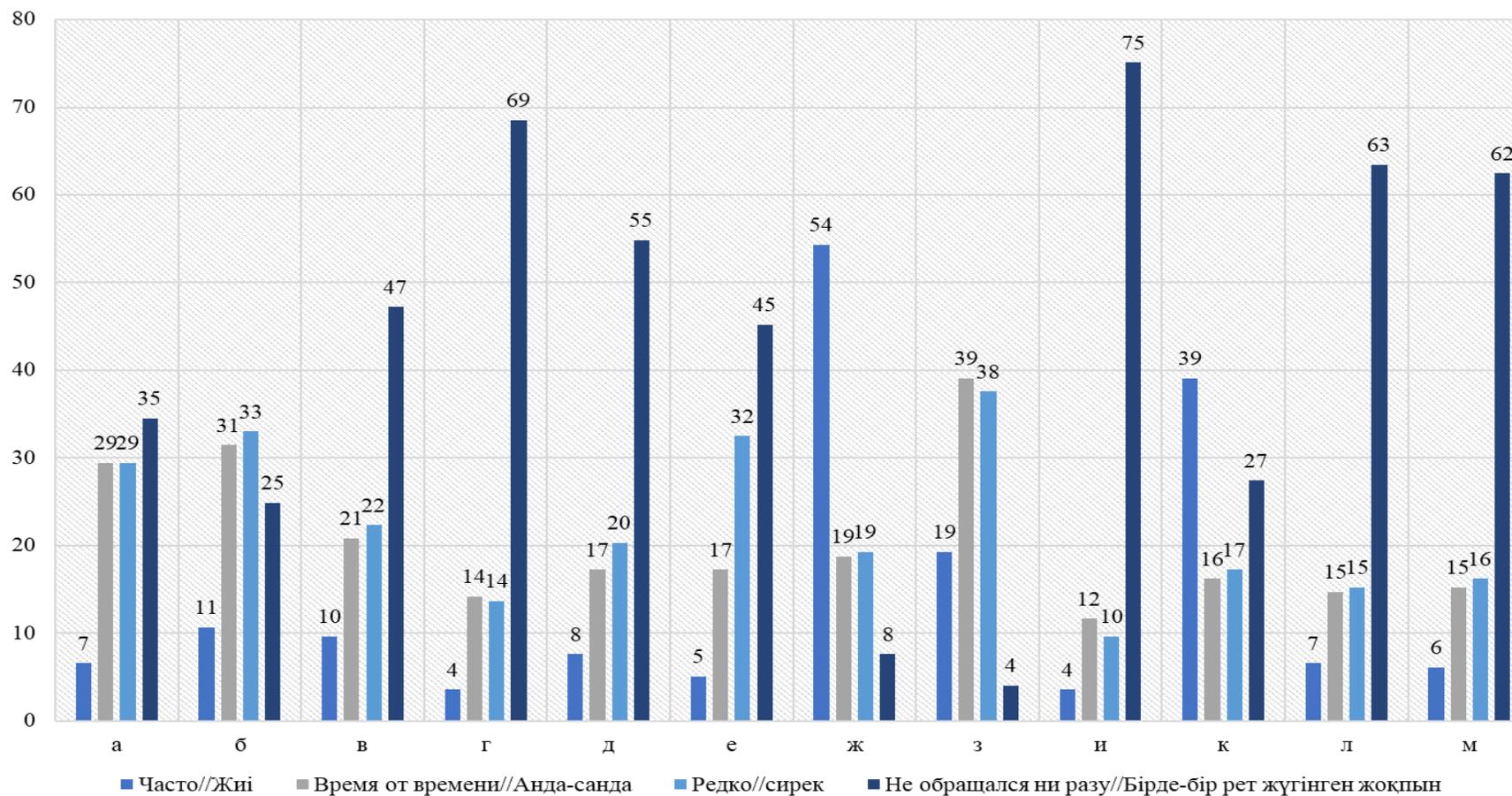
Курс

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 жүгінген 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



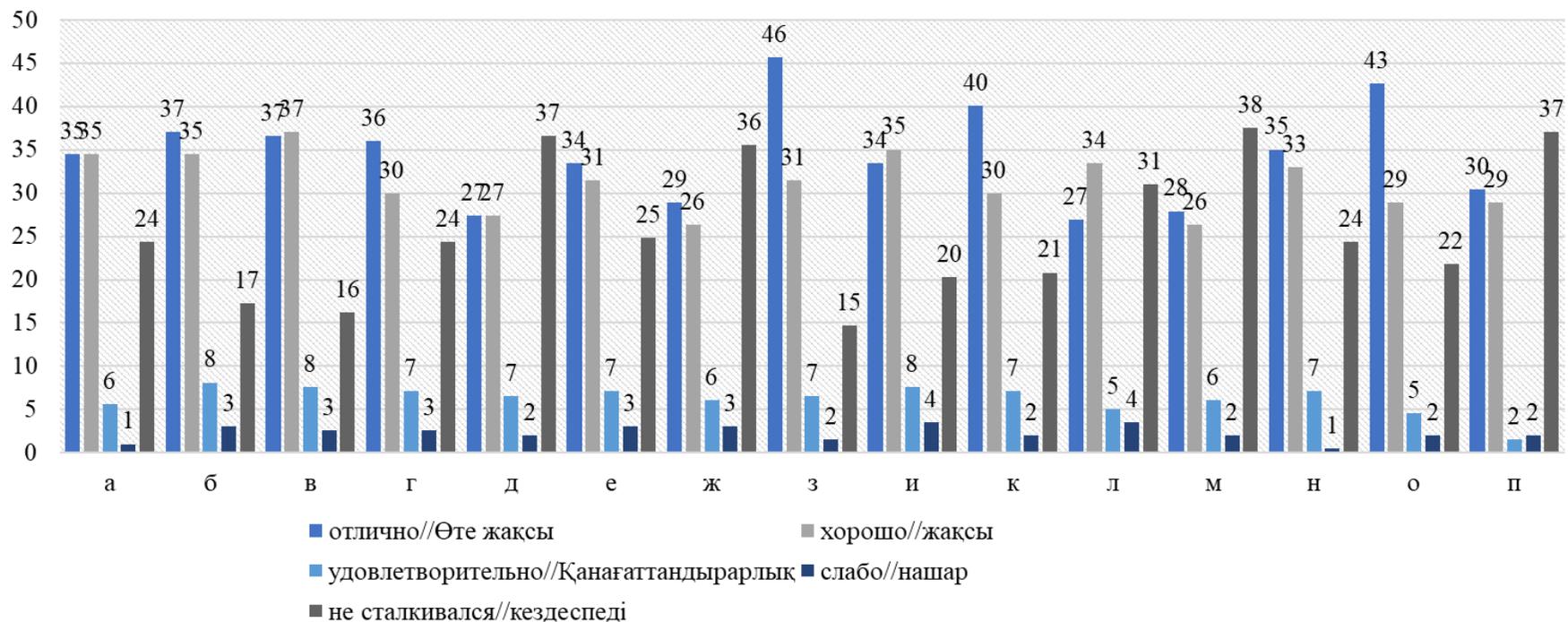
- а Центр обслуживания студентов//Студенттерге қызмет көрсету орталығы
- б Библиотека КАСУ//ҚАЕУ кітапханасы
- в Центр студенческого развития//Студенттік даму орталығы
- г Студенческие спартакиады//Студенттік спартакиадалар
- д Научный отдел - Научно-исследовательская работа студентов (НИРС)//Ғылыми 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

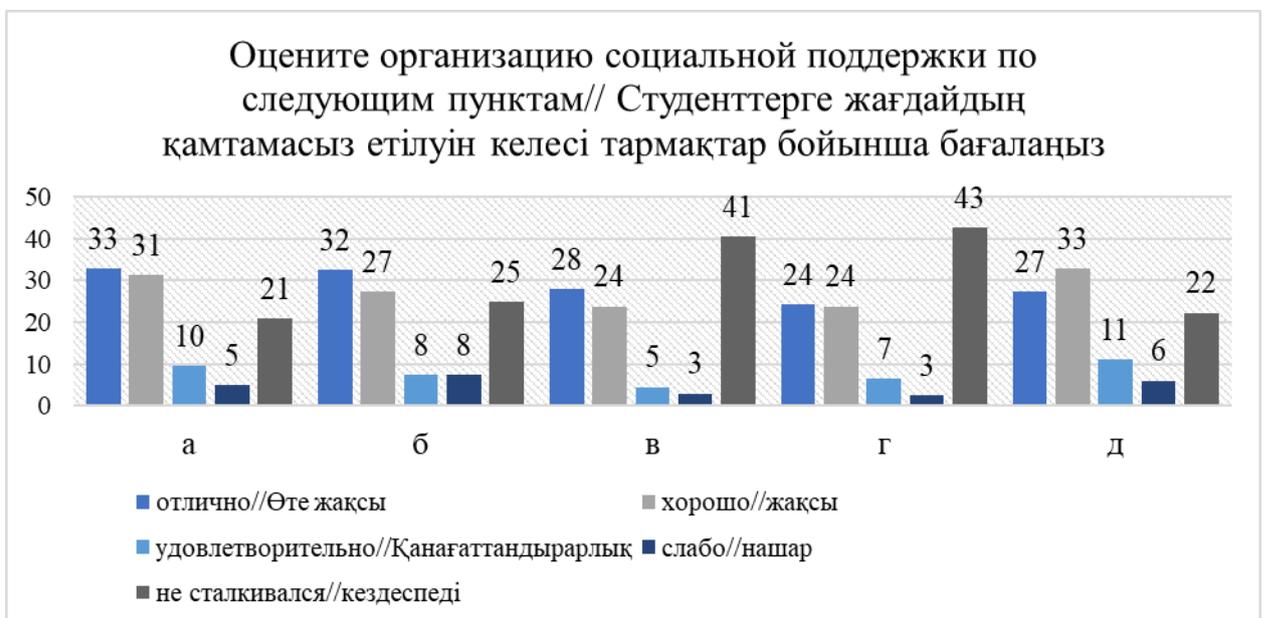
	отлично//Өте жақсы	хорошо//жақсы	удовлетворительно//Қанағаттандырарлық	слабо//нашар	не сталкивался//кезде спеді
творческого плана//шығармашылық тұрғыда	41,12	36,55	8,63	2,03	11,68
спортивного характера//спорттық сипатта	29,44	30,46	10,66	4,06	25,38
социально-бытового спектра//әлеуметтік-тұрмыстық спектрда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