

«М. ДУЛАТОВ ағ.
ҚОСТАНАЙ
ИНЖЕНЕРЛІК-
ЭКОНОМИКАЛЫҚ
УНИВЕРСИТЕТІ»
жеке мекемесі



Частное учреждение
«КОСТАНАЙСКИЙ
ИНЖЕНЕРНО-
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
им. М. ДУЛАТОВА»

УТВЕРЖДЕНО
Председатель Ученого совета
КИнЭУ имени М. Дулатова
_____ А. Исмаилов
Протокол заседания № 3
«31» октября 2024 г.

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
АНКЕТИРОВАНИЯ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЛИЧНЫМ КАБИНЕТОМ
ОБУЧАЮЩЕГОСЯ»**

Выполнила: студентка 3 курса ОП 6В04103 Экономика

Даулетназарова А.Ж.

Костанай 2025

В феврале 2025 года студенткой 3 курса ОП 6В04103 Экономика, председателем студенческого совета, членом Ученого совета, А.Даулетназаровой было проведено исследование, направленное на выявление удовлетворенности личным кабинетом обучающихся.

Цель исследования – оценить удобство и функциональность личного кабинета, а также выявить предпочтения и потребности для дальнейшего улучшения качества предоставляемых услуг.

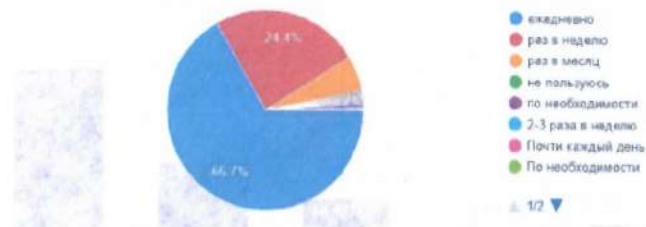
Актуальность исследования заключается в том, что его результаты позволяют создать объективную информационную основу для совершенствования и корректировки работы личного кабинета.

Метод исследования – открытое целевое анкетирование посредством электронной анкеты Google forms.

В качестве **респондентов** выступили обучающиеся университета. Всего опрошено 279 респондентов.

Как часто вы пользуетесь личным кабинетом?

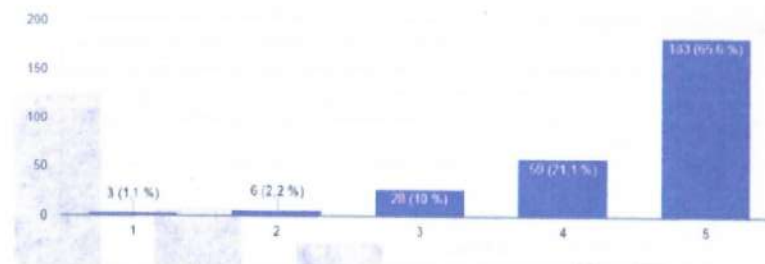
279 ответов



Большинство студентов ответили, что пользуются личным кабинетом ежедневно (66,7%).

Насколько удобно пользоваться личным кабинетом?

279 ответов

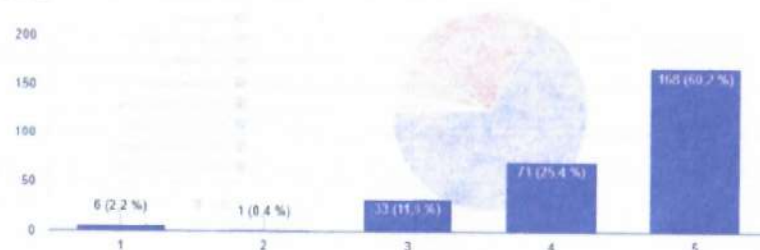


183 респондента отметили удобство использования личного кабинета в 5 баллов **65,6%**. 3% респондентов не удовлетворены, что указывает на недостатки в системе информационного обмена.

Оцените визуальное оформление личного кабинета

Копировать диаграмму

279 ответов



Согласно данным опроса, большинство респондентов (60,2 %) полностью удовлетворены **визуальным оформлением личного кабинета**.

Насколько полезными для Вас являются доступные функции в личном кабинете?

Копировать диаграмму

279 ответов



Полезность доступных функций в личном кабинете в 5 баллов оценивают большинство опрошенных – 65,6%. Несмотря на рост удобного функционала в личном кабинете, значительная часть обучающихся не полностью удовлетворена или удовлетворена частично.

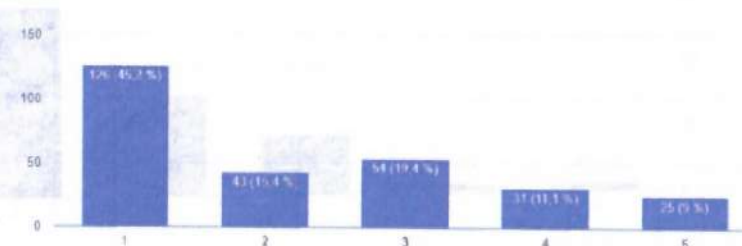
В блоке «Каких функций Вам не хватает, или что по Вашему мнению, можно упростить» опубликованы ответы с конкретными предложения (стиль и орфография авторов сохранена).

1. Форму оплаты сделать более доступной для видимости
2. Более понятный обзор история оплаты. И в электронном виде договор с учебным заведением
3. Необходимо упростить, отображение важной информации по рейтингам и экзаменам.
4. Доработать интерфейс сайта, поднять оперативность работы сайта
5. Сам вид сайта, главной страницы, функции где я могу смотреть свой общий GPA, видеоуроки, записи лекций, презентации от профессоров.
6. Всегда запрашивает повторный вход в личный кабинет — это неудобно, хотелось бы упростить процесс авторизации не записывать постоянно ИИН и пароль когда заходишь
7. GPA не отображается, а так же не хватает в расписании отображения типа пары (лекция / практика)
8. Я не программист и поэтому не могу сказать что хватает или нет, но меня постоянно напрягает где оплата что пишется отсрочка и т д, хотя никакой отсрочки я не брала никогда и оплата 100%, почему этот момент не продумать.
9. Первоначальный был более развернутый и доступный. Сейчас не очень нет таких функций
10. сделать расписание в форме таблицы, указывая преподавателя, кабинет и время так удобнее чем лишние кнопки жмать)
11. Нельзя посмотреть расписание на понедельник если сегодня воскресенье Также, расписание в excel никогда не обновляется
12. Навигацию на сайте, и информацию по оплате обучения, что бы подробнее и понятнее было расписано.

Как часто возникают технические проблемы при работе с личным кабинетом?

Копировать диаграмму

279 ответов



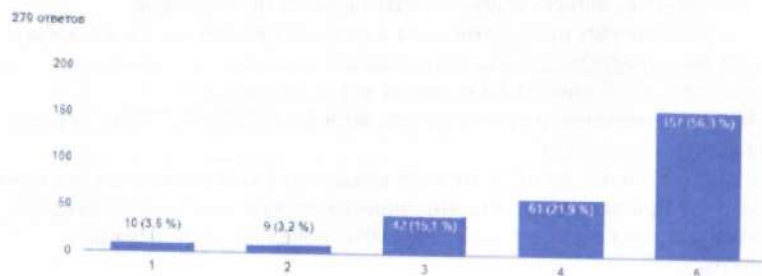
Согласно диаграмме, видно, что 45,2% опрошенных сталкиваются с техническими проблемами при работе с личным кабинетом нечасто.

Однако, 9 % респондентов полностью не удовлетворены его работой и сталкиваются с техническими проблемами очень часто.

Рекомендации: продолжать поддерживать и улучшать работу над личным кабинетом обучающегося.

Насколько эффективна служба поддержки в решении проблем с личным кабинетом?

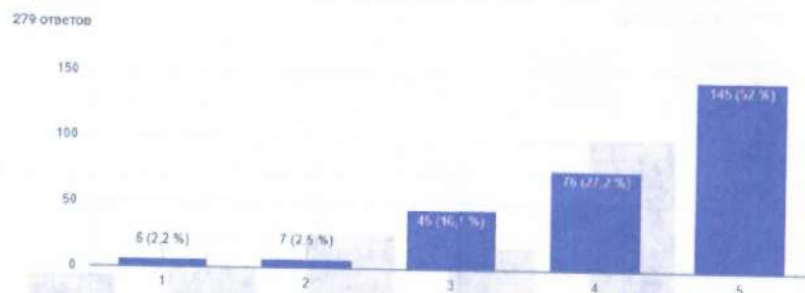
Копировать диаграмму



Следующий вопрос Эффективность службы поддержки в решении проблем с личным кабинетом. Здесь проценты распределились следующим образом: 56,3% обучающихся ответили что их устраивает работа службы поддержки. Но все же остается небольшой процент тех, кто не удовлетворен данной работой (3,6%)

Насколько быстро Вы получаете помощь при возникновении проблем?

Копировать диаграмму

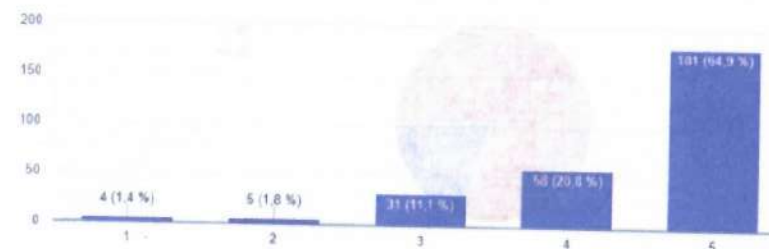


Согласно диаграмме, видно, что чуть больше половины опрошенных (52 %) быстро получают помощь при возникновении проблем. Однако, 2,2% респондентов получают эту помощь не так быстро как хотелось бы (6,8).

Насколько личный кабинет помогает Вам в учебе и организации учебного процесса?

Копировать диаграмму

279 ответов



Полностью помогает в учебе и организации учебного процесса – 64,9%. Рекомендации: учесть и внедрить предложения студентов по улучшению работы личного кабинета.

На каких устройствах вы чаще всего пользуетесь личным кабинетом?

Копировать диаграмму

279 ответов

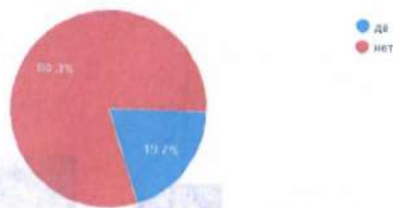


Согласно данным опроса, большинство респондентов (62,7%) используют для входа в личный кабинет компьютер или ноутбук. Вместе с тем значительная доля пользователей (около 36%) предпочитает заходить в личный кабинет с помощью смартфона.

Хотели бы вы пройти короткий видеокурс/гид по использованию личного кабинета?

279 ответов

Копировать диаграмму



По результатам опроса установлено, что большинство респондентов (80,3%) не проявляют интереса к прохождению видеокурса по использованию личного кабинета. Вместе с тем около 20% опрошенных выразили готовность пройти обучение для более эффективного освоения функционала.

В блоке «Каких функций Вам не хватает, или что по Вашему мнению, можно упростить» опубликованы ответы с конкретными предложениями:

1. Сделайте приложение, а не сайт
2. Необходимо улучшить отображение информации по рейтингам и экзаменам. Сделать эту информацию более читаемой.
3. Было бы хорошо если бы в разделе расписание был на всю страницу либо другое решение. А-то приходится включать режим ПК на телефоне. Не удобно смотреть расписание на неделю текст сжатый.
4. Всегда запрашивает повторный вход в личный кабинет — это неудобно, хотелось бы упростить процесс авторизации
5. Отображать в личном кабинете сумму оплаты а не процент
6. Сделать вход в личный кабинет более упрощенном виде без записи каждый раз ИИН и пароль
7. Пофиксить отображение GPA и добавить отображение типа лекций
8. Не ограничивать доступ если не загрузил сертификат
9. Записи уроков для ДОТ, чтоб были
10. Пожалуйста добавьте выбор гос. языка
11. Не нравится личный кабинет. Очень мало информации. Всё завуалировано создайте приложение, как для андроид так и для iOS
12. Нельзя посмотреть расписание на понедельник если сегодня воскресенье
13. Также, расписание в exel никогда не обновляется

14. Бывают моменты, когда не понятно где найти какие-либо курсы например

Таким образом, мониторинг удовлетворенности обучающихся личным кабинетом позволяет получить актуальную информацию.

По результатам исследования можно констатировать, что уровень удовлетворенности студентов сложился достаточно высокий.

Общий настрой респондентов в плане удовлетворенности работой достаточно позитивный.

Однако были выявлены отдельные недостатки, связанные с отображением информации о рейтингах, оплате, работой расписания и процессом авторизации.

Примерно 45% студентов сталкиваются с техническими проблемами при работе с личным кабинетом, хотя серьезные затруднения испытывают только 9% опрошенных.

Эффективность работы службы поддержки удовлетворяет 56,3% обучающихся, однако отмечены отдельные случаи задержек в оказании помощи.

Таким образом, в целом уровень удовлетворенности личным кабинетом обучающихся можно признать высоким, однако существует ряд направлений для дальнейшего совершенствования функционала и повышения удобства использования.

Проект решений:

1 Информацию принять к сведению

2 Составить план корректирующих мероприятий

Сроки: до 16 мая

Ответственные: руководитель ОЦиТ, начальник центра дистанционного обучения фронт офиса обучающихся, руководитель системы внутреннего обеспечения качества

3 Повторить анкетирование для проведения сравнительного анализа

Сроки: до 26 сентября

Ответственные: председатель студенческого комитета, руководитель комиссии по академическому качеству