

# ПЕРВИЧНАЯ ОЦЕНКА СИСТЕМЫ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» КАК ИННОВАЦИОННОГО РЕШЕНИЯ В ДОКУМЕНТАЦИОННОМ СОПРОВОЖДЕНИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ РОССИЙСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

*Арсентьев Д.В.*

*Российский государственный профессионально-педагогический университет,  
dimkaars@mail.ru*

В современном мире документы не перестают играть важную роль в жизни каждого человека, однако привычный материальный носитель не становится популярнее, во многом уступая электронному.

Российский государственный профессионально-педагогический университет (далее – РГППУ) в конце января анонсировал начало работы Центра документационного сопровождения обучающихся «Мои документы», главными целями которого являются:

- оптимизация документационного обеспечения сопровождения обучающихся;
- изменение способа взаимодействия Университета и обучающегося;
- создание административного механизма взаимодействия подразделений Университета;
- использование информационных систем (электронных сервисов) при осуществлении сопровождения обучающихся [1].

Весь процесс строится с использованием технологии «одного окна», при использовании которой обучающийся сдаёт один раз один минимально необходимый набор документов в одном месте, одной формы, в одну службу, одному специалисту, и далее служба самостоятельно осуществляет все процедуры согласований и оформления [2].

Для анализа системы «Мои документы» следует использовать метод анкетирования, где в качестве респондентов выступают студенты университета как главные пользователи нововведения. В этих целях была разработана следующая анкета, благодаря которой происходит сбор сведений для улучшения функционирования Центра документационного сопровождения обучающихся «Мои документы»:

Уважаемые студенты Российского государственного профессионально-педагогического университета!

Просим Вас ответить на содержащиеся в анкете вопросы, касающиеся функционирования Центра документационного сопровождения обучающихся «Мои документы», с целью дальнейшего анализа сводки результатов и выявления основных проблем системы, а также для подбора методов по их устранению.

1) Слышали ли Вы про Центр документационного сопровождения студентов «Мои документы»? (да/нет)

- Довелось ли Вам использовать «Мои документы»? (да/нет)
- Оперативно ли был выполнен Ваш запрос? (да/нет)
- Пришлось ли Вам использовать обратную связь с сотрудниками центра? (да/нет)
  - Качество обратной связи. (информативное/оперативное/другое)

2) Считаете ли Вы данное нововведение удобным? (да/нет)

3) Планируете ли пользоваться системой «Мои документы» в дальнейшем? (да/нет)

4) Способны ли «Мои документы» во многом заменить деканат? (да/нет)

5) Какие плюсы и минусы Вы видите в этой системе? (свободное поле)

Благодарим за участие в анкетировании! Ваше мнение очень важно для дальнейшей деятельности Центра документационного сопровождения обучающихся «Мои документы».

К обработке было получены ответы от 127 студентов РГППУ, анализируя которые можно сделать следующие выводы:

1. Достаточный уровень осведомленности о нововведении (63%). Принимая во внимание небольшой срок со дня внедрения – показатель более чем впечатляющий;

2. Оперативное выполнение запросов (64,5%). В данном случае специалисты Центра документационного сопровождения обучающихся максимально быстро принимают поступившие запросы, направляя их на дальнейшее исполнение, уменьшая время ожидания готовности необходимого пакета документов;

3. Удобство системы «Мои документы» (70,9%). Данное нововведение положительно оценено студентами, которые отметили экономию личного времени, а также разгрузку деканата для выполнения учебных функций;

4. Желание пользоваться нововведением (74,8%);

5. Система «Мои документы» не сможет заменить деканат (65,4%). Для полноценного внедрения системы, безусловно, потребуются годы, также как для осознания студентами, что большинство своих функций деканат может передать Центру документационного сопровождения обучающихся.

При этом стоит сделать акцент на последнем вопросе, включающем в себя свободное поле, в котором студент мог высказать свое мнение касательно положительных и отрицательных сторон системы «Мои документы». Рассмотрим лишь ее недостатки, отмеченные респондентами:

1. Отсутствие «живого» общения. В данном случае все зависит непосредственно от самого индивидуума. Как показало данное анкетирование, то мнения разошлись. Одной группе студентов, например, из-за личной неприязни к отдельным сотрудникам университета подача заявлений в электронном виде кажется удобной. Другой же группе намного проще объяснить в деканате какой именно документ им необходим, чем сформулировать это при подаче заявки on-line.

2. Недоверие к системе «Мои документы». Появление технологии «одного окна» в отечественной практике тесно связано с вытекающей проблемой «обеспечения доверия к электронной информации» [3]. Данный вопрос решается посредством добавления социальных элементов: подсказок и обратной связи, которые на данный момент уже функционируют.

Менее чем за месяц главную страницу системы «Мои документы» посетило около 3000 уникальных пользователей, что говорит об интересе к данному нововведению со стороны студентов. И это не удивительно: РГППУ стал первым вузом Екатеринбурга, перенявшим опыт нескольких московских коллег в вопросе документационного сопровождения обучающихся.

«Мои документы» - это та система, над постоянным улучшением которой трудятся специалисты РГППУ и, как показывают результаты анкетирования, в ближайшем будущем именно она станет незаменимой частью студенческой жизни.

#### **Список использованных источников:**

1. Центр «Мои документы» [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.rsvpu.ru/filedirectory/11362/Center\\_My\\_doc.pdf](http://www.rsvpu.ru/filedirectory/11362/Center_My_doc.pdf), свободный. - Загл. с титул. экрана. - Яз. рус.

2. РГППУ – управление сопровождения обучающихся [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rsvpu.ru/upravleniya/upravlenie-soprovozhdeniya-obuchayushhixsya>, свободный. - Загл. с титул. экрана. - Яз. рус.

3. Журнал «Директор информационной службы», статья «Взгляд через одно окно» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.osp.ru/cio/2005/10/379633>, свободный. - Загл. с титул. экрана. - Яз. рус.