

Проучване на потребностите на студентската общност от Русенски университет за въвеждане на институцията „омбудсман”

Миглена Пенчева, Мира Радкова, Киро Късев*

Inquiry into Students Community Necessities to Initiate Ombudsman Institution in the University of Rousse: The paper explores the students' necessities for an institution for conflict solving. A sociological survey is conducted to reveal the main problem areas, the students' attitudes toward the current Students Counsel, and whether they consider as necessary the introduction of an alternative institution such as ombudsman.

Key words: Ombudsman, Students empowerment, Sociological Survey

ВЪВЕДЕНИЕ

Една от най-общите цели на висшето образование, е да засилва социалната сплотеност и единство. [1] От една страна, университетите представляват стожери на традицията, които изпълняват образователната си функция и провеждат обективни изследвания. От друга страна, съвременността определя целите, задачите и функциите на висшето образование. В този аспект висшето образование може да стане чрез масовизация и участие, средство за социална промяна. [1] Директивите от Болонския процес насочват, че студентите трябва да участват и да оказват влияние върху организацията и съдържанието на образованието в университетите и другите институции за висше образование. [2]

Настоящото изложение е плод на инициативата и усилията на студенти от магистърската програма по “Регионално развитие” при Русенски университет. В курса на обучението им, по дисциплината “Развитие на общностите” възниква идеята за идентифициране на проблемите, които според тях, среща студентската общност в университета. В резултат, те типологизират и анализират проблемите и предлагат решение – създаване на институцията “омбудсман”. Впоследствие, те избират тази тематика за магистърска теза по дисциплината “Изследователска работа” и прилагат методи за обективно измерване на съществуващите проблеми и нагласи на студентите. Целта на материалът е да поднесе предварителните резултати от проведено социологическо проучване. Това е част от по-голямо изследване по проблемите на студентите и институцията омбудсман.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Проучване на потребностите на студентската общност от Русенски университет от въвеждане на институцията “омбудсман”

Проблемна област, цели и методология на проучването

1. Цели: Да бъдат обективно проверени:

1.1. Основната изследователска теза е, че студентите имат много и различни проблеми, които са решими, ако бъде въведен алтернативен орган – омбудсман - на самоуправление и защита на правата и интересите им.

1.2. Допълващите основната теза хипотези са, че:

- основните проблеми на студентите са в областта на социално-битовите условия; учебната дейност и административното обслужване;
- Студентският съвет е компрометиран като орган за самоуправление на студентите и те не го припознават като защитник на интересите си;

* Авторите изразяват благодарност на всички колеги, които подпомогнаха изследването.

- Необходим е нов орган на самоуправление и защита на интересите на студентите;
- Студентите не познават правата си и не ги отстояват активно, защото не вярват че е възможна промяна на статуквото
- Студентите не познават институцията „омбудсман“ като инструмент за общностно самоуправление и защита.

2. Целева група: студентската общност от РУ „Ангел Кънчев“, възлизаща на общо около 7000 члена.

3. Избор на подходящ метод за проучване: За проучване нуждите на потребителите - а студентите са потребителска група на образователни, социално-битови и административни услуги - са познати 3 основни метода: наблюдение; кабинетно проучване (на документация) и социологическо проучване. За целите на тази изследователска работа е използван комбинирания подход, който съчетава възможностите на тези три метода.

В началния етап на изследователската работа групата използва първите 2 от тях – *наблюдението* като пряк метод за събиране на данни за оценка на потребностите и *кабинетното проучване* – което е сравнително рядко използван метод в България, главно поради лошо водената и непълна документация. Тя приложи този метод за проучване дейността на Студентския съвет /Правилник за дейността на студентския съвет/. *Тези 2 метода бяха използвани за формулиране на основната изследователска теза.*

За да бъде тя обективно проверена, изследователската група избра като инструмент третия метод - *социологическо проучване*. То е популярен начин за събиране на информация за оценка на потребности и нагласи. Анкетите, интервютата и фокус групите са сравнително ефективни и ефикасни методи, въпреки че обикновено има разлика между това, което респондентите казват и това, което мислят/ правят. Изборът на социологическото проучване се предопределя от предимствата на този инструмент, за получаване на количествена информация, каквато е нужна в случая, за да се докажат изследователските тези по обективен начин.

Социологическото проучване съдържа различни техники като анкета, интервю, фокус групи. Като най-подходяща за изследването бе избрана *анкетата*, поради следните ѝ предимства:

- Анкетата може да бъде анонимна, което повишава вероятността респондентите да бъдат искрени в отговорите си;
- Социологическото проучване е ефикасно средство при събиране на информация за гледната точка на респондентите;
- Позволява да бъдат зададени повече въпроси, изискващи кратки и ясни отговори;
- Комбинираните видове въпроси в една анкета /отворени, с няколко отговора, съдържащи оценъчна скала и др./ дават повече възможности на изследователите.

За сметка на това, тази техника води до други неудобства – тя е много трудоемка и ресурсоемка, особено, когато изследователската група не е многочислена и не разполага с ресурси, какъвто е този случай.

4. Обхват на целевата група от изследването: Цел на изследователската група е да приеме такъв модел и обем на извадката, които да осигурят представителност на изучаваната съвкупност /студентската общност от РУ „Ангел Кънчев"/, като се

получат достатъчно точни оценки по отношение на изследваните хипотези. Представителността бе осигурена чрез формирането на извадката посредством случаен (лотариен) подбор, при който всички единици от генералната съвкупност имат еднакъв шанс да попаднат в нея. При определяне на модела на извадката се вземат предвид различни обстоятелства, свързани със спецификата на изследваната общност и с характера на изследването, поради което се приема *гнездовата извадка*. Изследователската група приема двадесет процентова извадка от генералната съвкупност на студентската общност като осигуряваща представителност.

5. Анкетната карта:

5.1. Вид на въпросите: Анкетата съдържа 15 въпроса (Виж Приложение 1), от които:

- С 1 отговор - 9 въпроса;
- С повече от 1 отговор – 4 въпроса;
- Частично отворени /с възможност за допълване/ - 2 въпроса;

5.2. Структура на съдържанието: Групите въпроси целят изясняване на следните проблеми:

- От 1 до 3 въпрос – идентификация на изследваната група по възрастов и социален статус;
- От 4 - 7 въпрос – определяне на ключовите проблеми на изследваната общност;
- От 8 – 10 – определяне степента на информираност на общността за дейността на студентския съвет като защитник на правата и интересите ѝ и степента на доверие към него;
- От 8 – 13 въпрос – определяне на необходимостта от създаването на нов орган за самоуправление и защита на правата на студентите и позната ли е институцията „омбудсман“ в този смисъл?

Междинен анализ и „прогнозни“ изводи от проведеното проучване /анкета/

1. Общи данни: Изследването е проведено в периода III-V. 2006 г., като обхваща общо 350 студенти от I, II, III и IV курс на бакалавърска степен и магистърска степен от РУ „Ангел Кънчев”.

До момента са обработени 177 анкетни карти, които представляват почти 50% от отговорите на всички анкетиранни. На тази база е направен междинен анализ и изводи.

2. Анализ на отговорите на анкетираните:

2.1. Отговорите на *въпросите от 1 до 3* дават информация за социалния профил на изследваната група. В изследването са обработени 177 анкетни карти, от които 52 са от първи курс; от втори - 50; от трети - 23; от четвърти – 31 и 21 магистри. От изследваната съвкупност 170 студента са неженени/неомъжени, 4 са семейни, 2 женени/омъжени с деца, 1 – неотговорил/а.

2.2. Отговорите на въпросите от 4 до 7 са свързани с определяне на основните проблеми на студентите:

- *Проблемите свързани с учебната дейност* се определят като основна проблемна област от 55,93% студента. В тази област ранжираните по важност отговори открояват корупцията /31.07%/; нарушената комуникация „преподавател-студент” /26,55%/;

административният ред, който не пести времето на студентите /25,99%/; учебните програми, които са съобразени с удобството на преподавателите, без да се зачита мнението на студентите /24.85%/ и неудобното работно време на библиотеката /6,78%/ , като под проблемни области¹.

•Относно най–наболялата от учебните области – корупцията, резултатите изглеждат така: 24.85% от респондентите не са посочили никакъв отговор, 52,54% твърдят, че не им се е налагало да ползват такива методи, за да уреждат проблемите си, 10,16% споделят, че са „оправяли“ изпитите си по този начин, 7,34% - социално-битовите си проблеми, а 5,08% – административните.

•На второ по проблемност място се подрежда *социално-битовата сфера*: 51,97% от респондентите считат, че материалната база на студентските общежития се управлява зле, за 29,37% проблемът с медицинското обслужване не е уреден.

2.3 Отговорите на въпросите от 8 до 13 представят отношението към дейността на Студентския съвет (СС) и необходимостта за създаване на нов орган – омбудсман.

•По отношение *оценката на дейността на СС и доверието към него*: 67,79% от анкетираните считат, че с решаването на техните проблеми би трябвало да се ангажира Студентския съвет, 16,94% са на обратното мнение, а 15,25% нямат мнение по въпроса. Болшинството от студентите /47.11%/ , които смятат, че СС е органът, който следва да разрешава проблемите им са на мнение, че той не защитава интересите на студентите, едва 23.07% са на обратното мнение, а 28.84% не са запознати. 67,89% от респондентите не знаят дали има правилник за дейността на Студентския съвет, 22,59% са чели правилника, а 26,55% смятат, че няма такъв. По отношение на *доверието* към Студентския съвет - 45,19% не са имали повод да се обърнат за съдействие към Съвета, 39,54% също не са, защото го считат за безсмислено, а 15,25% са търсили съдействието му, но проблемът им не е бил решен и едва 5.76% споделят, че са намерили разрешение на проблема си чрез СС. Преобладаващата част от студентите, които са чели правилника /73.33%/ изразяват мнение, че не биха се обърнали към СС защото считат, че е безсмислено. Това предполага, че СС е силно дискредитиран пред най-информираните и активни спрямо него студенти. На въпрос дали и защо Студентският съвет е неработещ, 56,49% отговарят, че това е така, защото членовете му преследват само лични интереси, 16,94% смятат, че се дължи на манипулиран избор на членовете, 24,85% смятат, че студентите не ангажират Съвета с работа, защото не познават правата си и дейността на съвета, а малобройните 2,8% смятат, че вината е у студентите, които не са взискателни към Съвета.

•Относно, въпроса *дали е нужен нов орган на самоуправление и защита на интересите на общността*, мненията са почти балансирани – 45,19% смятат, че е безсмислено, защото резултатът ще е същият, 50,84% считат, че ще има полза само, ако и студентите са активни и взискателни към него. По отношение *популярността на институцията „омбудсман“* може да се каже, че резултатът не е обнадеждаващ – 56,49% не познават понятието, 19,77% знаят, че това

¹ Сборът от всички отговори надхвърля 100%, защото анкетираните са посочвали повече от един отговор.

е обществен защитник, 11,86% схващат част от функциите му, а 11,86% смятат, че той урежда трудови спорове.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Като цяло отговорите на 177-те респонденти потвърждават изследователската теза и допълващите я хипотези. Това е сериозно основание за изследователската група да очаква крайни резултати, които ще обосноват идейния замисъл на тази разработка.

4.1. Очевидно е, че проблемите в *учебната дейност* на студентите са доста и сериозни. Общността е в състояние да ги осъзнае и да ги приоритизира по важност.

4.2. И в РУ „Ангел Кънчев”, както и в страната ни като цяло, *корупцията* е типично явление, което присъства във всички области – учебна дейност, социално битови и административни услуги. Същевременно можем да заключим, че тя не е силно разпространена след като повече от половината анкетирани отговарят, че не им се е налагало да я ползват. Очевидно е обаче, че част от студентската общност се страхува или няма нагласата да говори за тези проблеми в степен, която съответства на важността на проблема. От това следва, че за да се проведе успешна борба срещу явлението, е необходима работа върху нагласите на общността. Необходим е също подходящ обществен климат, защото университетът може да се превърне в остров на високите морални стойности само с желанието на неговите обитатели. Би било добре да се търсят външни контакти и помощ от специализирани организации, включително и Неправителствени организации, които работят в областта на антикорупционните практики, да се търсят и прилагат методи за прозрачност в посочените от студентите корупционни области.

4.3. Повече от една трета от студентите живеят в *общезития*, чиято база се управлява зле – очевидно е, че трябва да се потърси начин за промяна на съществуващото положение. Но за да бъде този проблем решен по-ефективно, следва и самата общност-потребител да се намеси активно /с представители при провеждане на конкурсите за фирми, които управляват базата и т.н./, да поеме част от отговорностите по управлението на общезитията.

4.4. Не по-маловажен е проблемът с *медицинското обслужване*, щом така го определят почти една трета от респондентите. Той трябва да се изследва в дълбочина, за да се приложат адекватни решения.

4.5. Проблемите, свързани с *информираността на студентската общност по отношение дейността на Студентския съвет и степента на доверието ѝ към него* са в най-пряка връзка с темата на изследването. За съжаление, потвърждават се в най-висока степен хипотезите, че този орган не функционира, че студентите не се интересуват от дейността му, поради липса на доверие, непознаване на функциите и отговорностите му и неосъзнаване на собствените си права. И което е най-лошото – те се примиряват с причините за това – манипулиран избор на членовете на съвета, „работата” им единствено в своя лична полза и изгода.

4.6. Не по-оптимистично изглежда *отношението на студентската общност към възможността да се създаде нов орган на самоуправление и защита на интересите ѝ*. Обобщено, половината от запитаните са песимисти, защото смятат, че крайният резултат ще бъде същият, т.е. образът на компрометирания Студентски съвет ще се мултиплицира. За да се провокират нужните промени в живота и учебната дейност на студентите, очевидно е необходимо първо да се извадят от състоянието на пасивно вцепенени наблюдатели точно тези 49% и това не е невъзможно, ако се разчита на крехкото мнозинство на останалите, които осъзнават, че само активното отношение към средата може да я промени.

4.7. В контекста на казаното в т.4.6. не изглежда толкова краен фактът, че понятието „омбудсман“ е почти непознато. Той по-скоро говори за липсата на интерес у общността към новите практики на обществения живот у нас. Една подходяща кампания, базирана на връзката между институцията „омбудсман“ и възможността, която тя има за решаване на проблемите на общността, бързо ще компенсира този информационен дефицит. Много по-сложно остава, обаче, търсенето на средства за активизиране на самата общност в името на решаването на собствените ѝ проблеми.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Болонски последващ семинар, Изследване на социалните измерения на Европейското Пространство за Висше Образование, февруари 2003, Гърция
http://www.see-educoop.net/education_in/pdf/bologna-seminar-athene-feb03-oth-blg-t02.pdf
- [2] Официален сайт на Министерството на образованието и науката
http://www.minedu.government.bg/opencms/opencms/left_menu/europeintegration/info/prague.html

За контакти:

Ас. Миглена Цанева Пенчева, Катедра “Бизнес и мениджмънт”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, Тел. (082) 888-431, E-mail: mpencheva@ru.acad.bg

Мира Радкова, консултант в “Русенска стопанка камара”, студент в магистърска програма по “Регионално развитие”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, Тел. (082) 825-886, E-mail: admira@abv.bg

Киро Късев, студент в магистърска програма по “Регионално развитие”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, Тел. 0886 062 682, E-mail: kirokasev@abv.bg

Приложение 1

АНКЕТА

Уважаеми колеги,

Целта на настоящата анкета е събиране на информация за разработка на магистърска теза от студентите в специалност "Мениджмънт на регионалното развитие" към катедра "Бизнес и мениджмънт". Анкетата е анонимна и Вашите отговори ще бъдат използвани единствено за горепосочената цел. Моля, маркирайте правилният според Вас отговор чрез отметка! Възможно е да отбележите повече от един отговора на въпрос.

Разчитаме на Вашата искреност!

1. В кой курс на обучение сте записан/а?

- I
- II
- III
- IV
- Други (магистър, докторант)
- Редовно обучение
- Задочно обучение

2. Семейен статус:

- женен/омъжена;
- женен/омъжена с деца;
- неженен/неомъжена;

3. Място на живот:

- Квартира;
- Общежитие;
- Собствено/семеино жилище;

4. Основните групи проблеми на студентската общност са /възможни са повече от 1 отговори/:

- Социално-битови;
- Свързани с учебната част;
- Свързани с административното обслужване;
- Няма проблеми;
- Други

(посочете).....

5. Кои, според Вас са социално-битовите проблеми на студентите от РУ /възможни са повече от 1 отговори/:

Не е уреден проблемът с медицинското обслужване на студентите;

Лошо се управлява базата на студентските общежития - липсва ред и сигурност за имуществото на студентите;

Други

(посочете).....

6. Кои, според Вас са учебните проблеми /възможни са повече от 1 отговори/:

- Корупция;
 - Работното време на библиотеката не е съобразено с начина на живот и ангажираността на студентската общност;
 - Липсва организиран ред за административно обслужване, който да спестява време на студентите;
 - Учебните програми се създават така, че да бъдат удобни за преподавателите, без да се търси мнението на студентите;
 - Нарушена е комуникацията "студент-преподавател";
 - Други
- (посочете).....
-
 -

7. Използвали ли сте се корупционни методи за решаването на Ваши проблеми?

- Не ми се е налагало;
- Да, за решаване на проблем с изпити;
- Да, за решаване на проблем с административното обслужване;
- Да, за решаване на социално-битов проблем

8. Смятате ли, че Студентският съвет е органът, който следва да решава проблемите на студентската общност?

- Да;
- Не;
- Нямам мнение;
- Не съм запознат/а;

9. Изпълнява ли Студентският съвет ролята на защитник на интересите на студентската общност?

- Да;
- Не;
- Не му е това работата;
- Не съм запознат/а

10. Съществува ли правилник за организацията и дейността на Студентския съвет?

- Сигурно, но не съм го чел/а;
- Доколкото знам, няма;
- Има, чел/а съм го;

11. Обръщали ли сте се за решаване на личен или групов проблем към Студентския съвет?

- Не, не се е налагало;
- Не, защото е безсмислено;
- Да, проблемът беше решен с негова помощ;
- Да, но проблемът не беше решен;

12. Ако, според Вас Студентският съвет е неработещ орган, какви са причините? /възможни са повече от един, но отбележете отговори, ако сте съгласни с твърдението/

- Членовете на Студентския съвет преследват само лични интереси;
- Изборът на Студентския съвет е манипулиран и резултатът не може да бъде друг;
- Студентите, които избират Студентския съвет не се интересуват от дейността му, не му поставят задачи;
- Студентите не познават правата си и за тях Студентският съвет не е техен защитник;

13. Ако смятате, че Студентският съвет не е защитник на интересите на студентската общност, необходимо ли е създаването на нов орган, който да изпълнява тази функция? /отбелязвате отговор само, ако сте отговорили на въпрос №12/

- Не, защото резултатът ще е същият;
- Има смисъл, но само, ако студентите, които го избират упражняват контрол, възлагат задачи и му съдействат;

14. Вие лично готов/а ли сте да съдействате на такъв орган? /отбележете отговор само, ако сте отговорили на въпроси №12 и 13/

- Да, защото всички студенти са заинтересовани;
- Да, защото имам личен интерес от това;
- Не, не разчитам на групова защита;
- Не, не вярвам, че е възможна промяна;

15. Какъв е смисълът на думата “омбудсман”?

- Не зная;
- Посредник, който подпомага постигането на консенсус в спорове;
- Обществен защитник;
- Посредник при решаване на трудови и имуществени спорове;

Благодарим Ви за съдействието!