

**КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. АЛЬ-ФАРАБИ**

**ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ И
СОЦИАЛЬНОГО ИНЖИНИРИНГА**



«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ».

ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ АНКЕТИРОВАНИЯ 2019 Г.

АЛМАТЫ, 2019

1. ОБЩАЯ ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ

1.1. Основные индикаторы оценки удовлетворенности

Участие университета в Болонском процессе предусматривает обязательное предоставление информации об оценке удовлетворенности студентов качеством учебной деятельности, а также общими условиями предоставляемыми вузом. В соответствии с QS University Rankings Methodology оценка удовлетворенности (Student Satisfaction) должна содержать оценку как минимум по двум критериям: 1) Общая удовлетворенность (Student Satisfaction – Overall), включающая оценку кампуса, социальных проблем и т.д.; 2) Удовлетворенность преподаванием и обучением (Student Satisfaction – Teaching).

Анализ международного опыта показывает, что опросы по удовлетворенности проводятся по относительно стандартизированной методике, включающей указанные выше базовые параметры и отличающейся количеством критериев.

Впервые опрос по оценке удовлетворенности студентов был проведен в 2018 г. В 2018-2019уч. году опрос в системе «Univer» проходил с 11.03 по 09.04 2019 г. В процессе анкетирования студентам были заданы следующие вопросы:

Опрос «Оценка удовлетворенности студентов»

1. Оцените Ваш уровень удовлетворенности качеством получаемого профессионального образования по специальности
2. Оцените Ваш уровень удовлетворенности профессионализмом преподавателей
3. Оцените разнообразие предлагаемых учебных курсов
4. Оцените качество работы деканата своего факультета
5. Оцените Ваш уровень удовлетворенности библиотечными ресурсами
6. Оцените наличие и доступность компьютеров
7. Оцените доступ в Интернет, информационную среду университета
8. Оцените общие условия пребывания в университетском кампусе КазГУграда
9. Оцените учебные корпуса и научную инфраструктуру (лаборатории, технопарк и т.д.)
10. Оцените удовлетворенность доступностью и условиями проживания в общежитии
11. Оцените Вашу удовлетворенность медицинским Центром КазНУ
12. Оцените дополнительные услуги кампуса (банки, парковка, точки общественного питания, магазины и т.д.).
13. Оцените общее качество общественной и культурной жизни в университете
14. Оцените Ваш уровень удовлетворенности работой Центра обслуживания студентов (ЦОС) «Керемет»
15. Оцените Ваш уровень удовлетворенности работой служб поддержки студентов (студенческий профсоюз, общественный совет и т.д.).

16. Оцените Вашу удовлетворенность соблюдением норм корпоративной культуры сотрудниками службы охраны корпусов и общежитий

17. Оцените возможности социальной среды для студентов-инвалидов

В 2018-2019 уч. году в анкетировании приняло участие 10 746 студентов – **46,8%**, что меньше итогов 2017-2018 уч. - 11 052 студентов – **57,4%**.

1.2. Общий индекс удовлетворенности

В рамках анкетирования для всех вопросов была применена традиционная шкала от 1 до 5, где 1,0 означает самый низкий уровень удовлетворенности, а 5,0 – самый высокий.

Шкала оценки:

1. Полностью не удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Частично удовлетворен
4. В основном удовлетворен
5. Да, удовлетворен полностью.

Оценивание по каждому индикатору произведено в рамках интервальных значений, где каждый интервал соответствует определенному уровню удовлетворенности студентов (табл.1).

Табл. 1 - Соотношение интервальных значений уровню удовлетворенности студентов организацией образовательного процесса

№	Интервальное значение	Уровень удовлетворенности студентов	Карта оценки индикаторов
1	от 1 до 3,3	Риск	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о крайне низком уровне удовлетворенности студентов по конкретному индикатору.
2	от 3,4 – 3,9	Слабость	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о слабом уровне удовлетворенности студентов и говорит о необходимости обратить особое внимание руководству на те аспекты деятельности, которые получили низкое оценочное значение, поскольку они являются проблемной зоной.
3	от 4,0 – 4,3	Норма	Данное значение интервала говорит о степени удовлетворенности студентов на уровне нормы , т.е. наблюдается отсутствие ощутимых проблемных зон, но в то же время, нет явных конкурентных преимуществ.

4	от 4,4 -4,6	Достоинство	Попадание в данное интервальное значение говорит об общей удовлетворенности и организации определенного процесса на уровне выше среднего по данному индикатору
5	свыше 4,6	Конкурентное преимущество	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о высокой эффективности организации образовательного процесса , что соответствует высокому уровню качества образования и наличия конкурентных преимуществ

Табл. 2 – Модель анализа удовлетворенности студентов организацией образовательного процесса

Индикаторы	УРОВНИ				
	Риск	Слабость	Норма	Достоинство	Преимущество
Индикатор 1					
Индикатор 2					
Индикатор 3					
Индикатор 4					
Индикатор 5					

Данная методология позволила получить общий индекс удовлетворенности по факультетам и университету в целом, путем выведения интервальных значений по всему массиву данных.

Средний уровень удовлетворенности студентов по университету в целом достаточно в пределах нормы – 4,14, что несколько выше показателей прошлого года (2018 г. - **4,06**)

Табл. 3 – Общий средний уровень удовлетворенности по факультетам

Факультет	Средний балл	
	2019	2018
Юридический	4,49	4,67
Медицинский факультет - Высшая школа общественного здравоохранения	4,49	4,30
Истории, археологии и этнологии	4,15	4,24
Филологии и мировых языков	4,26	4,19
Философии и политологии	4,14	4,17
Физико-технический	4,19	4,16
Биологии и биотехнологии	4,15	4,12

Высшая школа экономики и бизнеса	4,15	4,11
Географии и природопользования	4,21	4,05
Химии и химической технологии	4,03	4,01
Журналистики	4,21	3,98
Механико-математический	4,00	3,96
информационных технологий	3,89	3,96
Международных отношений	3,79	3,91
Востоковедения	3,93	3,77
Факультет довузовского образования (колледж, профильная школа)**	4,21	3,27

* Данные по факультету довузовского образования не репрезентативны и далее при ранжировании не учитываются

Рис. 1 Ранжирование факультетов по уровню удовлетворенности студентов, 2019



2. КРАТКИЕ ВЫВОДЫ

1. Результаты исследования показывают, что общая удовлетворенность студентов КазНУ им. аль-Фараби различными параметрами образовательного процесса на различных факультетах колеблется от высокой до нормальной.

Так, результаты исследования показали, что **85,3%** опрошенных студентов полностью или частично удовлетворенности качеством получаемого профессионального образования по специальности.

✓ Профессионализм преподавателей	4,31
✓ Качество работы деканата своего факультета	4,26
✓ Качество получаемого профессионального образования по специальности	4,25
✓ Разнообразие предлагаемых учебных курсов	4,17

2. Информационная среда оценена студентами значительно ниже – 3,78, однако и этот показатель постепенно улучшается (3,66 – 2018 г.).

3. Ниже среднего уровня удовлетворены студенты **доступностью и условиями проживания в общежитии** – 3,90. Этот показатель практически не увеличился (3,84 – 2018 г.)

4. Общие условия пребывания в университетском кампусе КазГУграда оценены положительно - 4,27, в том числе:

✓ Медицинский Центр КазНУ	4,11
✓ Дополнительные услуги кампуса (банки, парковка, точки общественного питания, магазины и т.д.).	4,08
✓ Работа служб поддержки студентов (студенческий профсоюз, общественный совет и т.д.).	4,01