

**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ  
УНИВЕРСИТЕТІ**

**ӘЛЕУМЕТТІК ЗЕРТТЕУЛЕР ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК  
ИНЖИНИРИНГ ОРТАЛЫҒЫ**



**«СТУДЕНТТЕРДІҢ  
ҚАНАҒАТТАНУЫН БАҒАЛАУ».**

**2020 ЖЫЛҒЫ САУАЛНАМАНЫҢ ҚОРЫТЫНДЫСЫ БОЙЫНША ЕСЕП**

**АЛМАТЫ, 2020**

# ЖАЛПЫ СТУДЕНТТЕРДІҢ ҚАНАҒАТТАНУЫН БАҒАЛАУ

## Қанағаттанушылықты бағалаудың негізгі индикаторлары

QS University Rankings Methodology сәйкес қанағаттанушылықты бағалау (Student Satisfaction) кем дегенде екі критерий бойынша бағалауды қамтуы тиіс:

- 1) Кампусты, әлеуметтік мәселелерді және т.б. бағалауды қамтитын жалпы қанағаттану (Student Satisfaction – Overall);
- 2) Оқытуға және оқытуға қанағаттану (Student Satisfaction – Teaching).

Студенттердің қанағаттанушылығын бағалау бойынша сауалнама 2018 жылдан бері жүргізіліп келеді. 2019-2020 оқу жылында «Univer» жүйесінде сауалнама 2020 ж. 12.03-19.04 аралығында өтті. Сауалнама барысында студенттерге келесі сұрақтар қойылды:

### «Студенттердің қанағаттануын бағалау» сауалнамасы

1. Мамандық бойынша алынған кәсіптік білімнің сапасына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз
2. Оқытушылардың кәсібилігіне қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз
3. Ұсынылған оқу курстарының әртүрлілігін бағалаңыз
4. Факультет деканатының жұмыс сапасын бағалаңыз
5. Кітапхана ресурстарына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз
6. Компьютерлердің қол жетімділігі мен қол жетімділігін бағалаңыз
7. Интернетке қол жетімділікті, Университеттің ақпараттық ортасын бағалаңыз
8. ҚазҰУ қалашығы университеттік кампусында болудың жалпы шарттарын бағалаңыз
9. Оқу ғимараттары мен ғылыми инфрақұрылымды (зертханалар, технопарк және т. б.) бағалаңыз
10. Жатақханада тұрудың қолжетімділігі мен жағдайына қанағаттануды бағалаңыз
11. ҚазҰУ медициналық орталығына қанағаттануыңызды бағалаңыз
12. Кампустың қосымша қызметтерін бағалаңыз (банктер, автотұрақ, тамақтану орындары, дүкендер және т.б.).
13. Университеттегі қоғамдық және мәдени өмірдің жалпы сапасын бағалаңыз
14.«Керемет» студенттерге қызмет көрсету орталығының (СҚКО) жұмысына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз
15. Студенттерге қызмет көрсету (Студенттік кәсіподақ, Қоғамдық кеңес және т.б.) жұмысына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз.
16. Корпустар мен жатақханаларды күзет қызметі қызметкерлерінің корпоративтік мәдениет нормаларын сақтауына қанағаттануыңызды бағалаңыз
17. Мүгедек студенттер үшін әлеуметтік ортаның мүмкіндіктерін бағалаңыз

2019-2020 оқу жылында сауалнамаға 11331 студент қатысты – 42,1%, бұл 2019 оқу жылына қарағанда аз көрсеткіш демек – 46,8%, ал 2018 жылы-57,4 % . Қатысушылар санының төмен болуына қарамастан салыстырмалы түрде өсуі нәтижелері байқалады:

Сонымен қатар әлі де болса нәтижелердің өкілдігі сақталады: 99,7% ("дәлдік") - сенімділік ықтималдығы, 1.07 (сенімділік аралығы) - іріктеу қателігі.

## Жалпы қанағаттану индексі

Сауалнама шеңберінде барлық сұрақтарға 1-ден 5-ке дейінгі дәстүрлі шкала қолданылды, мұнда 1,0 қанағаттанудың ең төменгі деңгейін, ал 5,0 – ең жоғары деңгейді білдіреді.

Бағалау шкаласы:

1. Толық қанағаттанбаған
2. Мүлдем қанағаттанбайды
3. Ішінара қанағаттанады
4. Негізінен қанағаттанғанды
5. Иә, толығымен қанағаттанды.

Әрбір индикатор бойынша бағалау интервалдық мәндер шеңберінде жүргізіледі, мұнда әрбір интервал студенттердің белгілі бір қанағаттану деңгейіне сәйкес келеді (кесте.17).

**Кесте. 17 - аралық мәндердің білім беру процесін ұйымдастыруға студенттердің қанағаттану деңгейіне қатынасы**

№	Аралық мән	Студенттердің қанағаттану деңгейін бағалау	Индикаторларды бағалау картасы
1	1-ден – 3,3 - ке дейін	Тәуекел	Студенттердің осы аралық мәнге ену көрсеткіші бойынша <b>қанағаттануы</b> өте төмен деңгейді көрсетеді
2	3,4-тен – 3,9 - ға дейін	Әлсіздік	Студенттердің осы аралық мәнге ену деңгейі бойынша <b>қанағаттануы әлсіз көрсеткіш</b> , себебі басшылыққа қандай да бір аспект болмасын ерекше мән беру керек, өйткені ең әлсіз көрсеткіштің қиындықтары проблемаға алып келеді.
3	4,0-ден – 4,3 - ке дейін	Қалыпты	Интервалдың бұл мәні студенттердің <b>орташа деңгейіндегі қанағаттану</b> дәрежесін көрсетеді, яғни айқын проблемалық аймақтардың болмауы байқалады, сонымен бірге бәсекелестік артықшылығы байқалмайды.
4	4,4 - тен - 4,6 – ға дейін	Абырой	<b>Жалпы қанағаттану</b> берілген аралық мәнге ену белгілі бір процесті индикатор бойынша

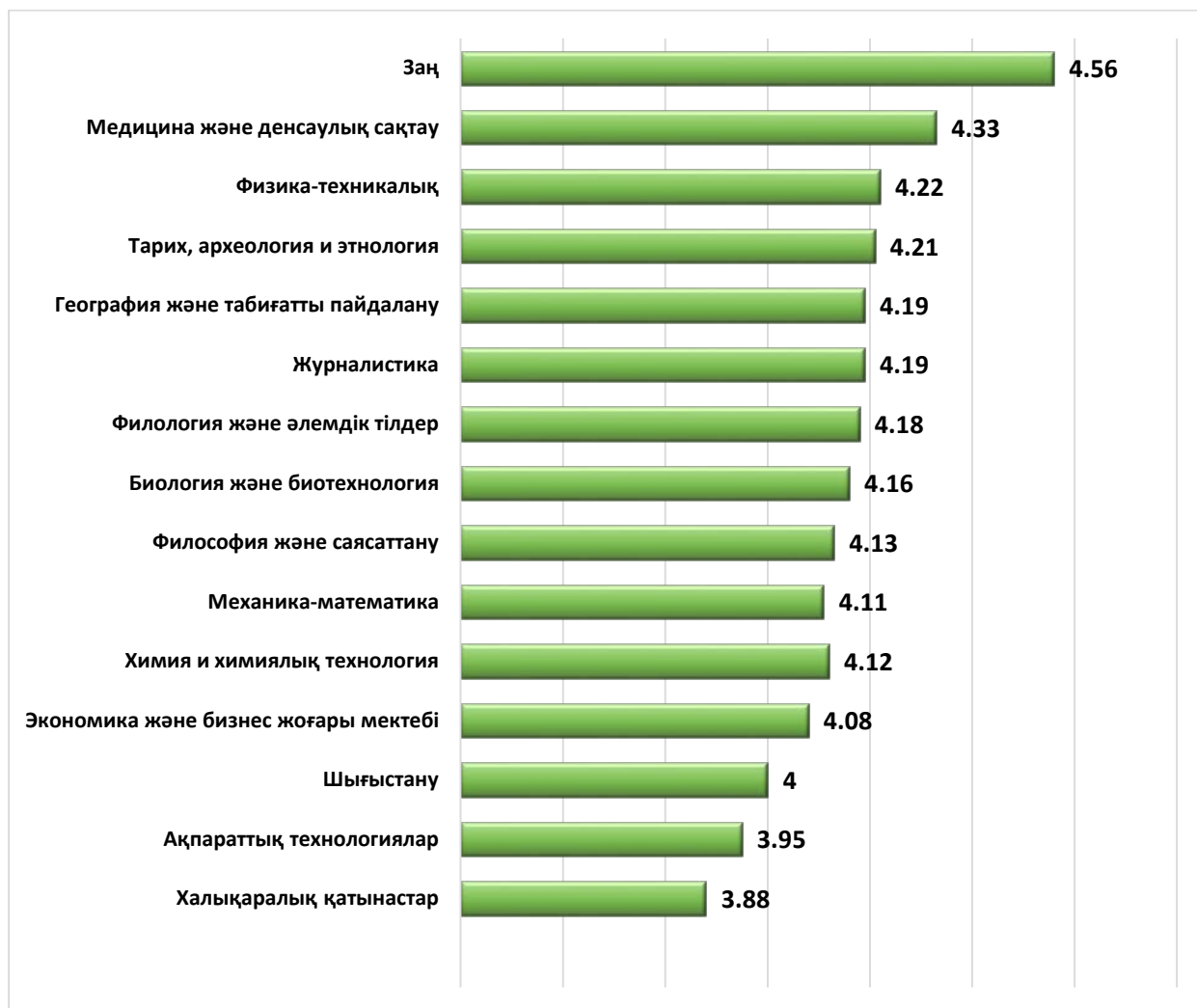
			орташадан жоғары деңгейде ұйымдастыру туралы айтады
5	4,6-дан жоғары	Бәсекелестік артықшылықтары	Осы аралық мәнге ену білім беру процесінің жоғары тиімділігін көрсетеді, бұл білім беру сапасының жоғары деңгейіне және бәсекелестік артықшылықтардың болуына сәйкес келеді

Университет бойынша студенттердің орташа қанағаттану деңгейі 2020 жылы 2019 жылмен салыстырғанда өзгерген жоқ және **4,14** құрады.

**Кесте. 18 - Факультеттер бойынша қанағаттанудың жалпы орташа деңгейі**

Факультет	Средний балл		
	2020	2019	2018
Заң	4,56 ↑	4,49	4,67
Медицина және денсаулық сақтау	4,33 ↓	4,49	4,30
Тарих, археология және этнология	4,21 ↑	4,15	4,24
Филология және әлем тілдері	4,18 ↓	4,26	4,19
Философия және саясаттану	4,13 ↓	4,14	4,17
Физика-техникалық	4,22 ↑	4,19	4,16
Биология и биотехнология	4,16 ↑	4,15	4,12
Экономика және бизнес жоғары мектебі	4,08 ↓	4,15	4,11
География және табиғатты пайдалану	4,19 ↓	4,21	4,05
Химия және химиялық технологиялар	4,12 ↑	4,03	4,01
Журналистика	4,19 ↓	4,21	3,98
Механика-математика	4,11 ↑	4,00	3,96
Ақпараттық технологиялар	3,95 ↑	3,89	3,96
Халықаралық қатынастар	3,88 ↑	3,79	3,91
Шығыстану	4,00 ↑	3,93	3,77
Жоғарғы оқу орнына дейінгі білім беру факультеті (колледж, бейіндің мектеп	3,96 ↓	4,21	3,27

Сурет. 1. Студенттердің қанағаттану деңгейі бойынша факультеттердің рейтингі, 2020 ж.



## Негізгі индикаторлар бойынша студенттердің қанағаттанушылығын бағалау

19-кестеде жалпы университет бойынша студенттердің қанағаттанушылығын бағалаудың негізгі параметрлері бойынша орташа мәндер келтірілген, барлық көрсеткіштер 2018 жылмен салыстырғанда шамалы өсті.

Кесте. 19-студенттердің қанағаттанушының негізгі көрсеткіштері

Сұрақтар	Мәндер		
	2020	2019	2018

Мамандық бойынша алынған кәсіптік білімнің сапасына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз	4,26	4,25	4,15
Оқытушылардың кәсібилігіне қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз	4,31	4,31	4,21
Ұсынылған оқу курстарының әртүрлілігін бағалаңыз	4,17	4,17	4,10
Факультет деканатының жұмыс сапасын бағалаңыз	4,24	4,26	4,18
Кітапхана ресурстарына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз	4,31	4,31	4,20
Оқу ғимараттары мен ғылыми инфрақұрылымды (зертханалар, технопарк және т. б.) бағалаңыз	4,10	4,11	4,05
Интернетке қол жетімділікті, университеттің ақпараттық ортасын бағалаңыз	3,81	3,78	3,66
Компьютерлердің қол жетімділігі мен қол жетімділігін бағалаңыз	4,03	4,07	4,02
ҚазҰУ қалашығы университеттік кампусында болудың жалпы шарттарын бағалаңыз	4,28	4,27	4,25
«Керемет» студенттерге қызмет көрсету орталығының (СҚКО) жұмысына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз	4,17	4,19	4,09
Студенттерге қызмет көрсету (Студенттік кәсіподақ, Қоғамдық кеңес және т.б.) жұмысына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз.	4,01	4,01	3,90
ҚазҰУ медициналық орталығына қанағаттануыңызды бағалаңыз	4,14	4,11	3,99
Корпусстар мен жатақханаларды күзет қызметі қызметкерлерінің корпоративтік мәдениет нормаларын сақтауына қанағаттануыңызды бағалаңыз	4,26	4,29	4,17
Кампустың қосымша қызметтерін бағалаңыз (банктер, автотұрақ, тамақтану орындары, дүкендер және т.б.).	4,12	4,08	3,99
Университеттегі қоғамдық және мәдени өмірдің жалпы сапасын бағалаңыз	4,23	4,22	4,15
Жатақханада тұрудың қолжетімділігі мен жағдайына қанағаттануды бағалаңыз	3,89	3,90	3,84

Мүгедек студенттер үшін әлеуметтік ортаның мүмкіндіктерін бағалаңыз	4,10	4,11	4,05
---	------	------	------