

**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ  
УНИВЕРСИТЕТІ**

**ӘЛЕУМЕТТІК ЗЕРТТЕУЛЕР ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК  
ИНЖИНИРИНГ ОРТАЛЫҒЫ**



**Білім беру процесінің  
әлеуметтанулық өлшемі-2019 ж.  
«СТУДЕНТТЕРДІҢ  
ҚАНАҒАТТАНУЫН БАҒАЛАУ».**

2019 ЖЫЛҒЫ САУАЛНАМА ҚОРЫТЫНДЫСЫ БОЙЫНША ЕСЕП

АЛМАТЫ, 2019

## 1.1. СТУДЕНТТЕРДІҢ ҚАНАҒАТТАНУЫН ЖАЛПЫ БАҒАЛАУ

### 1.2. Қанағаттанушылықты бағалаудың негізгі индикаторлары

Университеттің Болон процесіне қатысуы студенттердің оқу іс-әрекетінің сапасына, сондай-ақ ЖОО ұсынатын Жалпы Шарттарға қанағаттануын бағалау туралы міндетті түрде ақпарат беруді көздейді. 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) Оқыту мен оқуға қанағаттану (Student Satisfaction – Teaching).

Халықаралық тәжірибені талдау қанағаттану бойынша сауалнамалар жоғарыда көрсетілген базалық параметрлерді қамтитын және критерийлер санымен ерекшеленетін салыстырмалы стандартталған әдістеме бойынша жүргізілетінін көрсетеді.

Студенттердің қанағаттанушылығын бағалау бойынша сауалнама алғаш рет 2018 жылы жүргізілді. 2018-2019 оқу жылында «Univer» жүйесіндегі сауалнама 2019 ж. 11.03-09.04 аралығында өтті. сауалнама барысында студенттерге келесі сұрақтар қойылды:

#### Сауалнама «Студенттердің қанағаттануын бағалау»

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 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

2018-2019 оқу жылында сауалнамаға 10 746 студент қатысты – **46,8%**, бұл 2017-2018 оқу қорытындысынан аз - 11 052 студент – **57,4%**.

## а. 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.1).

Кесте. 1 - 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

Кесте. 2 - Білім беру процесін ұйымдастыруға студенттердің қанағаттануын талдау моделі

Индикаторлар	ДЕҢГЕЙЛЕР				
	Тәуекел	Әлсіздік	Қалыпты	Абырой	Артықшылық
Индикатор 1					
Индикатор 2					
Индикатор 3					
Индикатор 4					
Индикатор 5					

Бұл әдістеме бүкіл деректер массиві бойынша аралық мәндерді шығару арқылы факультеттер мен университет бойынша жалпы қанағаттану индексін алуға мүмкіндік берді.

Жалпы университет бойынша студенттердің қанағаттануының орташа деңгейі норма шегінде жеткілікті - 4,14, бұл өткен жылдың көрсеткіштерінен біршама жоғары (2018 ж. - **4,06**)

**Кесте. 3 - Факультеттер бойынша қанағаттанудың жалпы орташа деңгейі**

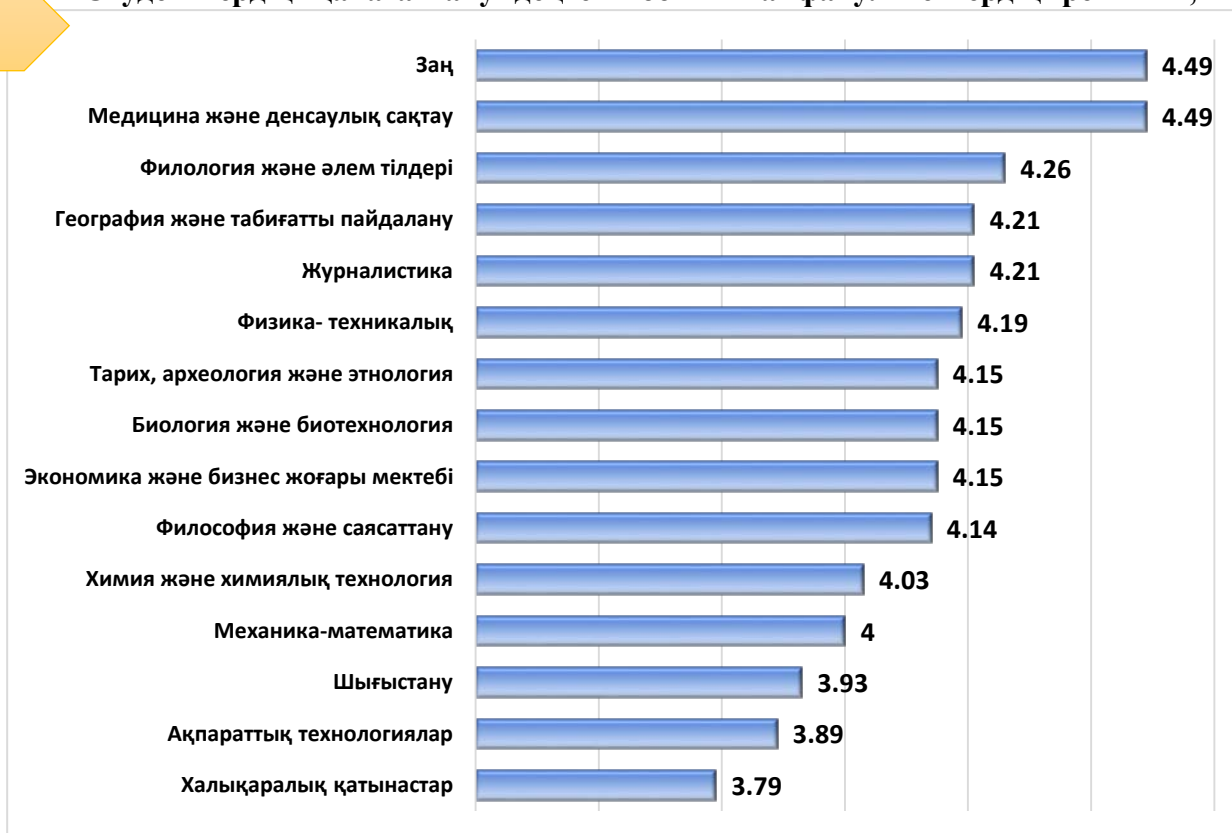
Факультет	Орташа балл	
	2019	2018
Заң	4,49	4,67
Медицина және денсаулық сақтау-Қоғамдық денсаулық сақтау жоғары мектебі	4,49	4,30
Тарих, археология және этнология	4,15	4,24
Филология және әлем тілдері	4,26	4,19

Философия және саясаттану	4,14	4,17
Физика-техникалық	4,19	4,16
Биология және биотехнология	4,15	4,12
Экономика және бизнес жоғары мектебі	4,15	4,11
География және табиғатты пайдалану	4,21	4,05
Химия және химиялық технология	4,03	4,01
Журналистика	4,21	3,98
Механика-математика	4,00	3,96
Ақпараттық технологиялар	3,89	3,96
Халықаралық қатынастар	3,79	3,91
Шығыстану	3,93	3,77
Жоғары оқу орнына дейінгі факультет (колледж, бейіндік мектеп)**	4,21	3,27

\* Жоғары оқу орнына дейінгі білім беру факультеті бойынша деректер өкілді емес әрі қарай саралау кезінде ескерілмейді

### Студенттердің қанағаттану деңгейі бойынша факультеттердің рейтингі, 2019ж.

Сурет. 1



## 8. ҚЫСҚАША ТҰЖЫРЫМДАР

1. Зерттеу нәтижелері әл-Фараби атындағы ҚазҰУ студенттерінің әртүрлі факультеттердегі білім беру процесінің әртүрлі параметрлеріне жалпы қанағаттануы жоғарыдан қалыптыға дейін өзгеретінін көрсетеді.

Сонымен, зерттеу нәтижелері сауалнамаға қатысқан студенттердің **85,3% - ы** мамандық бойынша алынған кәсіптік білім сапасына толық немесе ішінара қанағаттанғанын көрсетті.

✓ Оқытушылардың кәсібилігі	4,31
✓ Факультет деканатының жұмыс сапасы	4,26
✓ Мамандығы бойынша алынатын кәсіптік білімнің сапасы	4,25
✓ Ұсынылған оқу курстарының әртүрлілігі	4,17

2. Ақпараттық ортаны студенттер айтарлықтай төмен бағалады – 3,78, алайда бұл көрсеткіш біртіндеп жақсаруда (3,66 – 2018 ж.).

3. Орта деңгейден төмен студенттер жатақханада тұрудың қолжетімділігі мен жағдайына қанағаттанды – 3,90. Бұл көрсеткіш іс жүзінде өскен жоқ (3,84 – 2018 ж.).

4. ҚазҰУ қалашығы университеттік кампусында болудың жалпы шарттары оң бағаланды – 4,27, оның ішінде:

✓ ҚазҰУ медициналық орталығы	4,11
✓ Кампустың қосымша қызметтері (банктер, автотұрақ, тамақтану орындары, дүкендер және т.б.).	4,08
✓ Студенттерді қолдау қызметтерінің жұмысы (Студенттік кәсіподақ, Қоғамдық кеңес және т.б.).	4,01