

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

**ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ И  
СОЦИАЛЬНОГО ИНЖИНИРИНГА**



# **«ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ».**

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ АНКЕТИРОВАНИЯ 2021 Г.**

**АЛМАТЫ, 2021**

## ОСНОВНЫЕ ИНДИКАТОРЫ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

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).

Опрос по оценке удовлетворенности студентов проводится с 2018 г. В 2020-2021 уч. году опрос в системе «Univer» проходил с 10.03 по 12.04 2021 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 2019-2020 уч. году в анкетировании приняло участие 13237 студентов – **42,1%**, что меньше итогов как 2019 - 46,8%, так и 2018 г. – **57,4%**. Несмотря на снижение удельного веса (процентов) наблюдается незначительный прирост числа участников. Репрезентативность результатов сохраняется: 99,7% («точность») - доверительная вероятность, 1.07 (доверительный интервал) - ошибка выборки.

## 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.17).

**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 <b>крайне низком уровне удовлетворенности</b> студентов по конкретному индикатору.
2	от 3,4 – 3,9	Слабость	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о <b>слабом уровне удовлетворенности</b> 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 <b>уровне нормы</b> , 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 <b>об общей удовлетворенности</b> и организации определенного процесса на уровне выше среднего по данному индикатору
5	свыше 4,6	Конкурентное преимущество	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о <b>высокой эффективности организации образовательного процесса</b> , что соответствует высокому уровню качества образования и наличия конкурентных преимуществ

**Рис.1. Ранжирование факультетов по уровню удовлетворенности студентов, 2021 г.**



## Оценка удовлетворенности студентов по основным индикаторам

В таблице 2 приведены средние значения по основным параметрам оценки удовлетворенности студентов по университету в целом, все показатели незначительно снизились в сравнении с 2020 г.

**Табл. 2 – Основные индикаторы удовлетворенности студентов**

Вопросы	Значения		
	2021	2020	2019
Оцените Ваш уровень удовлетворенности качеством получаемого профессионального образования по специальности	4,13	4,26	4,25

Оцените Ваш уровень удовлетворенности профессионализмом преподавателей	4,17	4,31	4,31
Оцените разнообразие предлагаемых учебных курсов	4,06	4,17	4,17
Оцените качество работы деканата своего факультета	4,13	4,24	4,26
Оцените Ваш уровень удовлетворенности библиотечными ресурсами	4,14	4,31	4,31
Оцените учебные корпуса и научную инфраструктуру (лаборатории, технопарк и т.д.)	4,0	4,10	4,11
Оцените доступ в Интернет, информационную среду университета	3,87	3,81	3,78
Оцените наличие и доступность компьютеров	4,02	4,03	4,07
Оцените общие условия пребывания в университетском кампусе КазГУграда	4,08	4,28	4,27
Оцените Ваш уровень удовлетворенности работой Центра обслуживания студентов (ЦОС) «Керемет»	4,02	4,17	4,19
Оцените Ваш уровень удовлетворенности работой служб поддержки студентов (студенческий профсоюз, общественный совет и т.д.).	3,96	4,01	4,01
Оцените Вашу удовлетворенность медицинским Центром КазНУ	4,04	4,14	4,11
Оцените Вашу удовлетворенность соблюдением норм корпоративной культуры сотрудниками службы охраны корпусов и общежитий	4,08	4,26	4,29
Оцените дополнительные услуги кампуса (банки, парковка, точки общественного питания, магазины и т.д.).	4,04	4,12	4,08
Оцените общее качество общественной и культурной жизни в университете	4,07	4,23	4,22
Оцените удовлетворенность доступностью и условиями проживания в общежитии	3,81	3,89	3,90
Оцените возможности социальной среды для студентов-инвалидов	4,0	4,10	4,11