

**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ  
УНИВЕРСИТЕТІ**

**ӘЛЕУМЕТТІК ЗЕРТТЕУЛЕР ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК  
ИНЖИНИРИНГ ОРТАЛЫҒЫ**



ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ  
И СОЦИАЛЬНОГО ИНЖИНИРИНГА

**«СТУДЕНТТЕРДІҢ  
ҚАНАҒАТТАНУЫН БАҒАЛАУ».**

2021 ЖЫЛҒЫ САУАЛНАМАНЫҢ ҚОРЫТЫНДЫСЫ БОЙЫНША ЕСЕП

АЛМАТЫ, 2021

## ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҚТЫ БАҒАЛАУДЫҢ НЕГІЗГІ ИНДИКАТОРЛАРЫ

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

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

2) Оқытуға және оқытуға қанағаттану (Student Satisfaction – Teaching).

Студенттердің қанағаттанушылығын бағалау бойынша сауалнама 2018 жылдан бері жүргізіліп келеді. 2020-2021 оқу жылында «Univer» жүйесінде сауалнама 2021 ж. 10.03-12.04 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 13237 студент қатысты – 42,1%, бұл 2019 - 46,8% және 2018 – 57,4% қорытындыларынан аз. Үлес салмағының (пайызының) төмендеуіне қарамастан, қатысушылар санының шамалы өсуі байқалады.

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. 1 - Аралық мәндердің білім беру процесін ұйымдастыруға студенттердің қанағаттану деңгейіне қатынасы**

№	Интервальное значение	Уровень удовлетворенности студентов	Карта оценки индикаторов
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

**Сурет.1. Студенттердің қанағаттану деңгейі бойынша факультеттердің рейтингі, 2021 ж**



## Негізгі индикаторлар бойынша студенттердің қанағаттанушылығын бағалау

2-кестеде жалпы университет бойынша студенттердің қанағаттанушылығын бағалаудың негізгі параметрлері бойынша орташа мәндер келтірілген, барлық көрсеткіштер 2020 жылмен салыстырғанда шамалы төмендеді.

**Кесте. 2-студенттердің қанағаттануының негізгі көрсеткіштері**

Сұрақтар	Мәндер		
	2021	2020	2019
Мамандық бойынша алынған кәсіптік білімнің сапасына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз	4,13	4,26	4,25
Оқытушылардың кәсібилігіне қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз	4,17	4,31	4,31
Ұсынылған оқу курстарының әртүрлілігін бағалаңыз	4,06	4,17	4,17
Факультет деканатының жұмыс сапасын бағалаңыз	4,13	4,24	4,26
Кітапхана ресурстарына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз	4,14	4,31	4,31
Оқу ғимараттары мен ғылыми инфрақұрылымды (зертханалар, технопарк және т. б.) бағалаңыз	4,0	4,10	4,11
Интернетке қол жетімділікті, Университеттің ақпараттық ортасын бағалаңыз	3,87	3,81	3,78
Компьютерлердің қол жетімділігі мен қол жетімділігін бағалаңыз	4,02	4,03	4,07
ҚазҰУ қалашығы университеттік кампусында болудың жалпы шарттарын бағалаңыз	4,08	4,28	4,27
«Керемет» студенттерге қызмет көрсету орталығының (СҚҚО) жұмысына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз	4,02	4,17	4,19
Студенттерге қызмет көрсету (Студенттік кәсіподақ, Қоғамдық кеңес және т.б.) жұмысына қанағаттану деңгейіңізді бағалаңыз.	3,96	4,01	4,01
ҚазҰУ медициналық орталығына қанағаттануыңызды бағалаңыз	4,04	4,14	4,11
Корпустар мен жатақханаларды күзет қызметі қызметкерлерінің корпоративтік мәдениет нормаларын сақтауына қанағаттануыңызды бағалаңыз	4,08	4,26	4,29
Кампустың қосымша қызметтерін бағалаңыз (банктер, автотұрақ, тамақтану орындары, дүкендер және т.б.).	4,04	4,12	4,08
Университеттегі қоғамдық және мәдени өмірдің жалпы сапасын бағалаңыз	4,07	4,23	4,22
Жатақханада тұрудың қолжетімділігі мен жағдайына қанағаттануды бағалаңыз	3,81	3,89	3,90

Мүгедек студенттер үшін әлеуметтік ортаның мүмкіндіктерін бағалаңыз	4,0	4,10	4,11
---	-----	------	------