

**«Білім алушылардың білім беру қызметтерінің сапасына қанағаттануы»
сауалнамасының қорытындысы бойынша анықтама**

Ректордың 17.03.2025 жылғы №356 бұйрығына сәйкес Сапаны қамтамасыз ету және тәуекелдерді бағалау департаменті «Білім алушылардың білім беру қызметтерінің сапасына қанағаттануы» тақырыбында әлеуметтік сауалнама ұйымдастырды.

Сауалнаманың мақсаты – білім алушылардың білім беру қызметтері сапасына қанағаттануын талдау.

Сауалнама құралы: 25 аралас сұрақтан тұратын google-сауалнама.

Зерттеуге 3142 адам қатысты, бұл білім алушылардың жалпы контингентінің 24% - кұрады (1 кесте).

1 кесте.

**Сауалнамаға қатысқан респонденттердің саны
(факультеттер бойынша)**

	Факультет	Респонденттер саны	Респонденттер %
1	Биология-географиялық	206	21%
2	Тарих	221	28%
3	Шет тілдер	520	23%
4	Математики және АТ	286	22%
5	Педагогика	200	21%
6	Физико-техникалық	166	22%
7	Дене тәрбиесі және спорт	268	25%
8	Филология	437	33%
9	Философия және психология	227	28%
10	Химия	254	20%
11	Экономика	175	20%
12	Заң	182	24%
	БАРЛЫҒЫ	3142	24%

Респонденттердің 95% (2984 адам) – бакалавриат студенттері, 3,6% (112 адам) – магистранттар және 1,5% (46 адам) – докторантура өкілдері.

Респонденттерге келесі үш блок тұратын 18 критерий бойынша қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылықты бағалау ұсынылды: *Білім беру процесінің сапасына қанағаттану, оқу жағдайларына қанағаттану және оқу нәтижелеріне қанағаттану* (2 кесте).

2 кесте.

Білім беру қызметінің сапасының бағалау критерийлері

№	Критерийлер	Блоктар
1	Жалпы білім беру пәндерін оқыту сапасы (мысалы, Қазақстанның қазіргі заман тарихы, Философия, Саясаттану және әлеуметтану, Шет тілі	Білім беру қызметінің сапасы

2	Базалық және арнайы пәндерді оқыту сапасы	
3	Білім алушылардың өзіндік жұмысын ұйымдастыру сапасы	
4	Тәжірибе базаларының алуандығы	
5	Кафедраның кәсіби практиканы басқару жөніндегі жұмысы	
6	Диссертация, дипломдық немесе курстық жұмыс шеңберінде ғылыми жетекші жұмысының сапасы	
7	Сіздің білім беру бағдарламаңыз бойынша таңдау пәндерінің алуан түрлілігін бағалаңыз	
8	«Platonus» ААЖ пайдалану ыңғайлылығы	Оқу шарттары
9	Электронды университетті пайдалану ыңғайлылығы	
10	Кітапхана қорының жабдықталуы және кітапхананың электронды жүйелерінің қолжетімділігі	
11	Университет оқытушыларының мейірімділігі мен сыпайылығы	
12	Куратордың сіздің тобыңызбен жұмысын бағалаңыз	
13	Оқу аудиторияларының және зертханалардың жабдықталуы	
14	Спорт объектілерінің жабдықталуы	
15	Интернет желісінің ресурстары	
16	Білім беру бағдарламаңыздың академиялық ұтқырлық мүмкіндіктері туралы хабардар болуыңыз	
17	Сіз алған теориялық білім деңгейін бағалаңыз	Оқыту нәтижелерінің сапасы
18	Сіз алған дағдылардың деңгейін бағалаңыз	

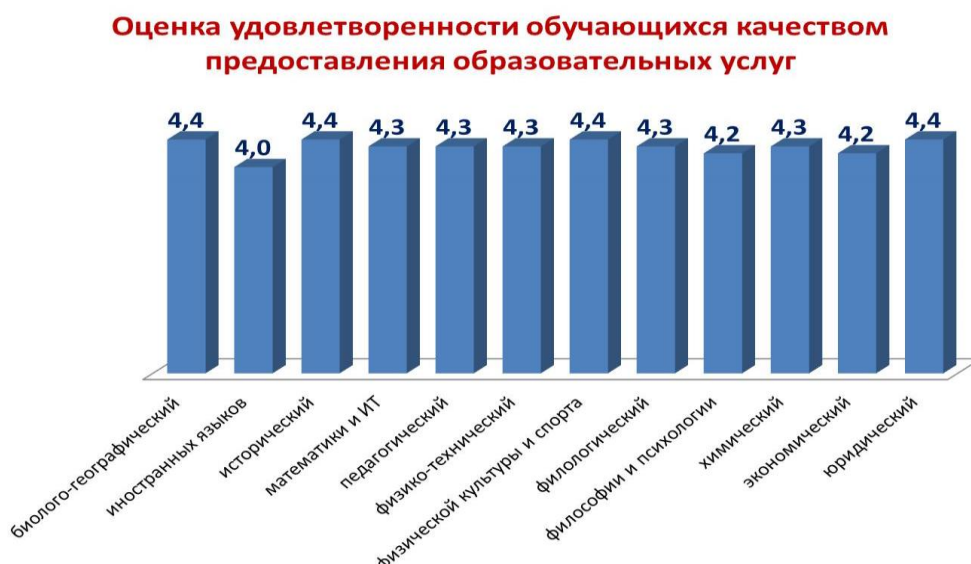
Барлық критерийлер 5 балдық шкала бойынша бағаланады. Білім алушылардың білім беру қызметінің сапасына қанағаттануы талдаудың жалпы нәтижелері 3-кестеде көрсетілген.

Факультеттер бойынша білім беру қызметі сапасына қанағаттанушылықты бағалау бойынша мәліметтер

№	ФакультетТЕР	Критерийлер																		БАРЛЫҒЫ
		Білім беру қызметінің сапасы							Оқу шарттарының сапасы								Оқу нәтижелері			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	Биология-географиялық	4,6	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5	4,3	4,3	4,5	4,4	4,6	4,2	4,3	3,9	4,4	4,5	4,5	4,4
2	Тарих	4,6	4,6	4,4	4,4	4,5	4,7	4,5	4,3	4,3	4,4	4,4	4,5	4,2	4,2	4,1	4,4	4,5	4,5	4,4
3	Шет тілдер	4,3	4,3	4,1	4	4,2	4,2	4	3,9	3,8	4	4,1	4,4	3,7	3,7	3,2	4	4,1	4,1	4,0
4	Математики және АТ	4,4	4,5	4,4	4,3	4,4	4,5	4,4	4,2	4,2	4,3	4,4	4,4	4	4,1	3,3	4,2	4,4	4,4	4,3
5	Педагогика	4,5	4,5	4,3	4,2	4,4	4,5	4,4	4,2	4,2	4,5	4,4	4,4	4	3,9	3,9	4,3	4,4	4,4	4,3
6	Физико-техникалық	4,5	4,5	4,4	4,3	4,5	4,5	4,5	4,3	4,3	4,4	4,4	4,6	4,3	4,2	3,6	4,3	4,3	4,3	4,3
7	Дене тәрбиесі және спорт	4,5	4,5	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	4,5	4,3	4,4	4,4	4,5	4,4
8	Филология	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,4	4,2	4,2	4,3	4,4	4,4	4,1	4,2	3,9	4,3	4,4	4,4	4,3
9	Философия және психология	4,4	4,4	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4	4	4,2	4,3	4,5	3,9	4,1	3,8	4,2	4,4	4,4	4,2
10	Химия	4,5	4,5	4,4	4,3	4,5	4,6	4,5	4,2	4,3	4,3	4,4	4,5	4,2	4,1	3,8	4,3	4,4	4,4	4,3
11	Экономика	4,4	4,4	4,2	4	4,3	4,3	4,3	4	4	4,1	4,3	4,3	3,9	4,1	3,7	4,1	4,3	4,2	4,2
12	Заң	4,4	4,5	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,1	4,2	4,3	4,5	4,5	4,2	4,3	3,7	4,3	4,5	4,5	4,4
	БАРЛЫҒЫ	4,4	4,5	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,1	4,2	4,3	4,3	4,5	4,1	4,1	3,7	4,2	4,4	4,4	4,3

3-кестеде 1-ден 18-ге дейінгі сандармен критерийлер белгіленген, блоктар түстермен бөлінген. Білім алушылардың университеттегі білім беру сапасына қанағаттануының жалпы бағасы **4,3 балды** құрады. 18 критерийдің ішінде, жоғары **4,5 баллға** екі критерийді ие болды, олар: *базалық және арнайы пәндерді оқыту сапасы және куратордың топпен жұмысы*.

Әр факультет бойынша білім беру қызметтерінің сапасына қанағаттанушылықты бағалау нәтижелері 2-суретте көрсетілген.



2-сурет. Факультеттер бөлінісінде білім алушылардың білім беру қызметтерінің сапасына қанағаттануын бағалау нәтижелері

Респонденттер пәндерді оқыту сапасына толығымен қанағаттанады (4,5), сонымен қатар, кәсібі тәжірибенің ұйымдастырылуы, ғылыми жеткшінің жұмысымен, таңдау пәндерінің алуандылығымен және куратордың жұмысымен қанағаттанады кураторов (аталған әр көрсеткіш бойынша 4,4 б.). Сондай-ақ, респонденттер алған білімдерін, дағдыларының жоғары бағалайды, 4,4 баллға.

Екі бағыт бойынша білім алушылардың білім беру қызметті сапасына қанағаттану деңгейі **88%** құрады, бұл жоғары көрсеткіш болып табылады. Нәтижелері жалпы университеттік көрсеткіштен төмен (4,3 баллдан төмен) «Оқу шарттары сапасы» бағыты бойынша көрсеткіштерге тоқталайық.

4 кесте

Білім алушылардың білім беру процесін ұйымдастыру шарттарына қанағаттануы бойынша мәліметтер

№	Критерийлер	Ұпаймен бағалау	% бағалау
1	«Platonus» ААЖ пайдалану ыңғайлылығы»	4,1	82
2	Электронды университетті пайдалану ыңғайлылығы	4,2	84
3	Оқу аудиторияларының және зертханалардың жабдықталуы	4,1	82
4	Спорт объектілерінің жабдықталуы	4,1	82

5	Интернет желісінің ресурстары	3,7	74
6	Білім беру бағдарламаңыздың академиялық ұтқырлық мүмкіндіктері туралы хабардар болуыңыз	4,2	84

Біз білім алушылардың Platonus ААЖ пайдалану ыңғайлылығына, спорт объектілерінің жабдықталуына, оқу аудиторияларының, зертханалардың жабдықталуына (4,1 баллдан) және интернет желісінің ресурстарына (3,7) қанағаттанбағанын көреміз. Соңғы көрсеткіш бойынша ең төмен балл қойылған. Біздің ойымызша, «Platonus» ААЖ және электронды университеттің төмен интернет байланысының сапасыздығына байланысты. Респонденттердің ашық сұраққа жауаптары бойынша, интернеттің нашар сапасы олардың үлгеріміне теріс әсер етеді, сессия барысында олар тестілеуді уақтылы және дұрыс тапсыра алмайды. Интернеттің бәлсіздігіне байланысты олардың жауаптары дұрыс жүктелмейді және т. б. с.с.

Бұл жағдайды алдыңғы сауалнаманың қорытындыларын растайды («Білім алушылардың университеттің материалдық-техникалық базасына қанағаттануы» сауалнамасы, 10.10.2024 ж. №1287 бұйрығы), ол сауалнаманың көрсеткіштері 65%-ы құраған болатын. Әріне көрсеткіштің 9% - ға артқанын атап өткен жөн, интернет байланысының сапасын жақсарту бойынша Ақпараттық технологиялар және телекоммуникациялар орталығының жоспарлы жұмысының нәтижесі деп білеміз.

Қорытынды:

1. Бөкетов университетінің білім алушыларының білім беру қызметтерін көрсету сапасына қанағаттануы **4,3 балл** немесе **86%** құрады.
2. *Білім беру процесінің сапасына қанағаттану және Оқыту нәтижелерінің сапасына қанағаттану* бағыттары бойынша сауалнама нәтижелері **4,4 баллды (88%)** құрады. *Базалық және арнайы пәндерді оқыту сапасы және куратордың топпен жұмысы* көрсеткіштері бжөғары бағаланды (**4,5 балл**).
3. *Оқу шарттарына қанағаттану* бағыты бойынша көрсеткіштер **4,1 баллға (82%)** бағаланды, талаптардың негізгі бөлігі университеттің материалдық-техникалық базасына қатысты: интернет сапасы, компьютерлік техниканың саны мен сапасы, оқу корпустарын жылыту, мамандандырылған кабинеттер мен зертханаларды техникалық жабдықталуы және т. б.

Справка предоставлена в сокращенном виде