

ЕСЕП

білім алушыларға сауалнама жүргізу нәтижелері бойынша "Убілім алушылардың ЖОО-ның білім беру процесі мен қызметтерін ұйымдастыру сапасына қанағаттанушылығы"

Жоғары білім берудің сапасын қамтамасыз ету саясатын жүзеге асыру жағдайында білім алушылардың білім беру үдерісіне және онымен байланысты қызметтерге қанағаттануын жүйелі түрде бақылау ерекше маңызға ие. Студенттердің пікірі білім беру қызметінің тиімділігінің, басқару сапасының және университеттің білім беру ортасының даму деңгейінің маңызды көрсеткіші болып табылады.

Өткізу кезеңі: 2026 жылғы қаңтар.

Мақсатты аудитория: университет білім алушылары.

Ақпаратты жинау әдісі: жасырын сервисті пайдалана отырып онлайн-сауалнама **Google Forms**, бұл қатысудың еріктілігін, жауаптардың құпиялылығын және респонденттердің ашықтығының жоғары дәрежесін қамтамасыз етті.

Сауалнаманың мақсаты - білім алушылардың білім беру үдерісін ұйымдастыру сапасына, оқыту жағдайларына және оларды кейіннен жетілдіру үшін көрсетілетін қызметтерге қанағаттануын бағалау.

Сауалнамаға мыналар кірді:

- жабық типті сұрақтар тіркелген шкаласы бағалау ("толық қанағаттандым", "жартылай қанағаттанарлық", "қанағаттанарлықсыз");
- бірнеше таңдау сұрақтары;
- проблемалық аймақтарды анықтауға бағытталған ашық сұрақтар және білім беру үдерісін жетілдіру бойынша ұсыныстар.

Сауалнама мыналардан тұрды **14 сұрақ**, келесі негізгі бағыттар бойынша топтастырылған:

- респонденттер туралы жалпы ақпарат;
- білім беру үдерісін ұйымдастыру;
- оқыту мен бағалаудың сапасы;
- оқыту шарттары және материалдық-техникалық инфрақұрылым;
- сервистер және білім алушыларды әлеуметтік қолдау;
- тұрмыс және тұрмыс жағдайлары;
- инклюзивті және жайлы білім беру ортасы;
- оқыту сапасын жалпы бағалау және кері байланыс.

Сауалнаманың ұсынылған құрылымы мыналарды қамтамасыз етті университеттің білім беру қызметінің негізгі аспектілерін кешенді қамту және білім алушылардың қанағаттану деңгейін жан-жақты бағалауға мүмкіндік берді.

Зерттеуге қатысқандар **2647 білім алушы**, бұл құрайды **54,6%** университеттің жалпы контингентінен (**4851 адам**). Бұл ретте білім алушыларды білім беру деңгейлері бойынша қамту құрады: бакалавриат білімі - 53,8%, магистратура - 70,4%, докторантура - 42,3%, бұл жеткілікті екенін көрсетеді тартымдылықтар жоғары білімнің барлық деңгейлерінің өкілдерінің.

Сауалнамада барлық курстар мен білім беру бағдарламаларының білім алушылары ұсынылды.

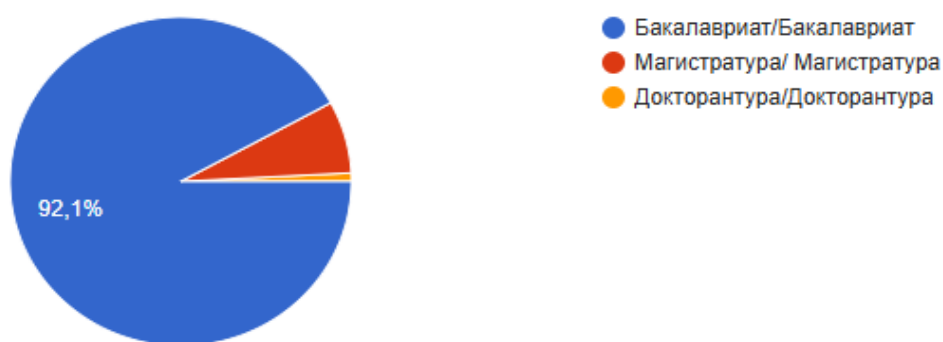
Іріктеу құрылымында білім алушылар басым **бакалавриаттың - 2437 адам (92,1%)**. Білім алушылардың үлесі **магистратураның құрады 188 адам (7,1%)**, **докторантураның - 22 адам (0,8%)**.

Осылайша, іріктеменің көлемі мен құрылымы алынған мәліметтердің жоғары репрезентативтілігі және оларды студенттердің білім беру үдерісі мен университеттің қызметтерін ұйымдастырудың сапасына қанағаттану деңгейін талдау үшін пайдалану мүмкіндігі туралы айтуға мүмкіндік береді.

Сурет 1

Оқыту деңгейі/Уровень обучения:

2 647 ответов



Оқыту курстары бойынша респонденттер келесідей бөлінді:

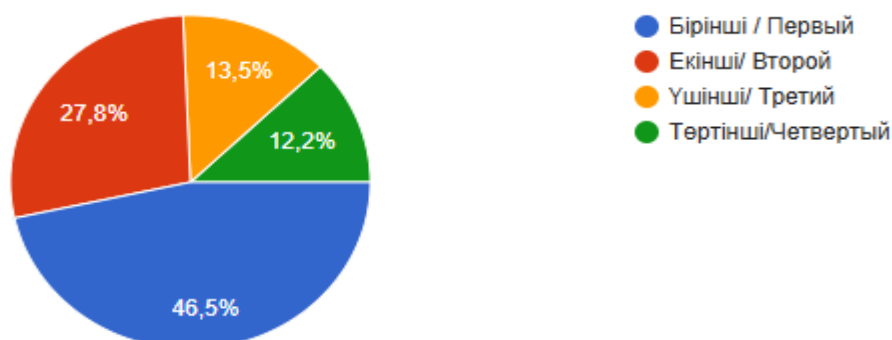
- **1 курс** - 1232 адам, бұл құрайды **46,5 %** сұралғандардың жалпы санынан;
- **2 курс** - 736 адам (**27,8 %**);
- **3 курс** - 357 адам (**13,5 %**);
- **4 курс** - 322 адам (**12,2 %**).

Осылайша, көбірек **Сауалнамаға қатысушылардың 74%** білім алушылар құрайды **1-2 курстар**, бұл сауалнама нәтижелерін білім беру бағдарламаларын меңгерудің бастапқы кезеңдерінде жүрген және білім беру үдерісіне белсене қатысатын студенттердің пікірін көрсететін ретінде қарастыруға мүмкіндік береді.

Сурет 2

Оқу курсы/Курс обучения

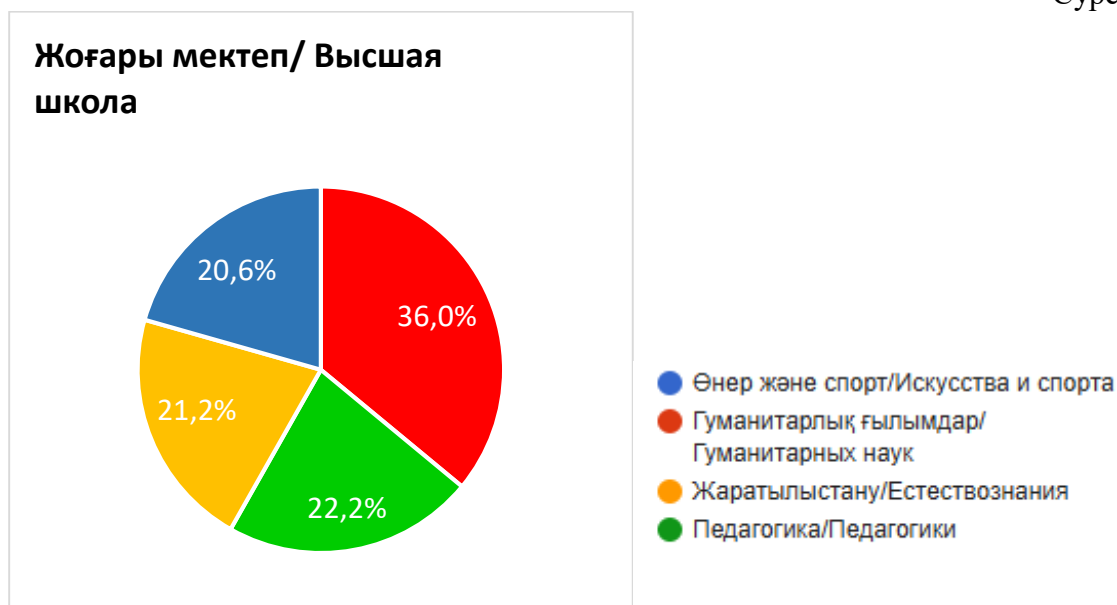
2 647 ответов



Сауалнамаға университеттің барлық жоғары мектептерінің білім алушылары қатысты, бұл мыналарды қамтамасыз етеді **зерттеудің толықтығын**. Респонденттердің жоғары оқу орындары бойынша бөлінуі салыстырмалы тепе-теңдікпен сипатталады. Сауалнамаға қатысушылардың үлесі былайша берілген:

- Гуманитарлық ғылымдар жоғары мектебі – 954 адам (36,0%);
- Жоғары педагогика мектебі – 588 адам (22,2%);
- Жаратылыстану жоғары мектебі – 562 адам (21,2%);
- Өнер және спорт жоғары мектебі – 543 адам (20,6%).

Сурет 3



Сурет 4

2 647 ответов



Сауалнамаға қатысқан білім алушылардың сандық және пайыздық үлесі бойынша бөлу жоғары мектептер мен іске асырылатын білім беру бағдарламалары 1-кестеде келтірілген.

Білім алушылардың жоғары мектептер мен білім беру бағдарламалары бөлінісінде сауалнамаға қатысуының сандық және пайыздық көрсеткіштері

Кесте 1

Білім беру бағдарламасы	Респонденттер саны, адам	Үлесі, %
ҚТҚМ		
Шет тілі: екі шет тілі, Ағылшын тілі мен әдебиеті, медиадидактика, Ағылшын тілі және медиадидактика	434	16,4
Орыс тілі мен әдебиеті, Орыс тілінде оқытпайтын мектептердегі орыс тілі мен әдебиеті, Орыс және орыс тілінде оқытпайтын мектептердегі орыс тілі мен әдебиеті	164	6,2
Қазақ тілі мен әдебиеті, Қазақ тілі мен әдебиеті, ағылшын тілі	239	9
Тарих, Тарих және ағылшын тілі, Тарих және қоғамтану	117	4,4
Барлығы	954	36,0
ҚТҚ		
Педагогика және психология	146	5,5
Мектепке дейінгі тәрбие мен оқыту педагогикасы, Мектепке дейінгі білім беру және логопедия	126	4,8
Бастауышта оқытудың педагогикасы мен әдістемесі, Бастауыш білім беру	210	7,9
Әлеуметтік педагогика және білім берудегі педагогикалық қолдау, Арнайы педагогика, Арнайы педагогика: Сурдопедагогика, Білім беруді басқару	106	4
Барлығы	588	22,2
ШЖМнС		
Дене шынықтыру және спорт, Бастапқы әскери дайындық және дене шынықтыру	296	11,2
Музыкалық білім беру, Музыкалық және хореографиялық білім	98	3,7
Құқық, тарих және кәсіпкерлік	61	2,3
Көркем еңбек, графика және жобалау	88	3,3
Барлығы	543	20,6
БИТТЕР		
Математика, Математика-Физика, Физика, Физика-Математика	181	6,8
Информатика, Информатика-Математика	126	4,8
География, География-Тарих, Химия, Химия-Биология	180	6,8
Биология, Қосымша білім берудің биологиясы мен педагогикасы	75	2,8
Барлығы	562	21,2
ЖОО бойынша БАРЛЫҒЫ: 4851 білім алушы	2647	54,6%

Жалпы алғанда, қамту барлық білім беру бағдарламалары мен жоғары оқу орындары бойынша респонденттерге сауалнама нәтижелерін келесідей

қарастыруға мүмкіндік береді репрезентативті және әртүрлі білім беру салаларындағы білім алушылардың пікірін көрсететін, бұл алынған деректердің аналитикалық құндылығын арттырады.

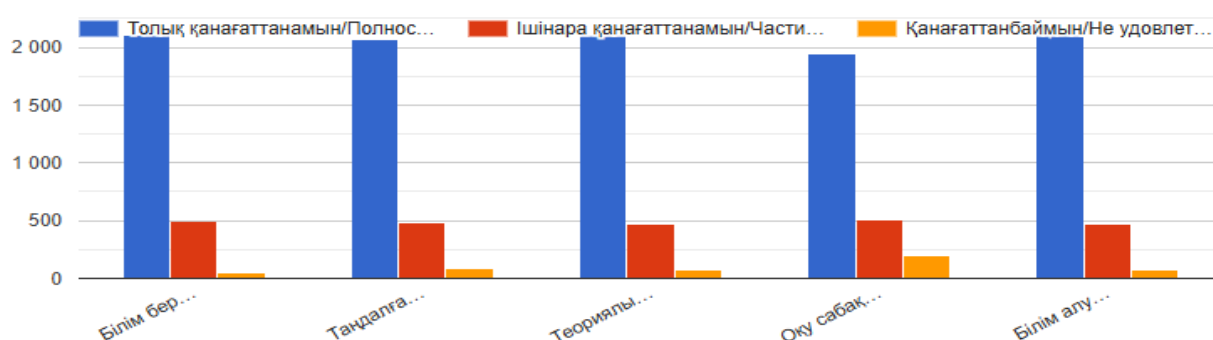
Дәрежені бағалау қанағаттанушылық білім беру процесін ұйымдастырумен білім алушылардың

Сурет 5

Білім беру процесін ұйымдастыру/Организация образовательного процесса

 Копировать диаграмму

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)



Кесте 2

Көрсеткіш	Толығымен қанағаттандым, адам	Үлесі, %	Ішінара қанағаттандым, адам	Үлесі, %	Қанағаттанбайды, адам	Үлесі, %
Білім беру бағдарламасының мазмұны	2100	79,3	497	18,8	50	1,9
Пәндердің таңдалған мамандыққа сәйкестігі	2074	78,4	484	18,2	89	3,4
Теориялық және практикалық дайындықтың теңгерімі	2102	79,4	465	17,6	80	3,0
Оқу сабақтарының кестесін ұйымдастыру	1940	73,3	503	19,0	204	7,7
Білім алушылардың өзіндік жұмыстарын ұйымдастыру	2105	79,5	472	17,9	70	2,6

2-кестеде келтірілген деректерді талдау мынаны көрсетеді білім алушылардың білім беру үдерісін ұйымдастырудың негізгі аспектілеріне қанағаттанушылығының жоғары деңгейі.

Толық қанағаттанудың ең жоғары көрсеткіштері келесі параметрлер бойынша тіркелді:

- білім алушылардың өзіндік жұмыстарын ұйымдастыру - 79,5%;

- теориялық және практикалық дайындықтың теңгерімі - 79,4%;
- білім беру бағдарламасының мазмұны - 79,3%.

Бұл нәтижелер білім беру бағдарламаларының мазмұны мен құрылымы тұтастай алғанда білім алушылардың үміттеріне сәйкес келетінін және олардың өзекті және әдістемелік тұрғыдан негізделгенін көрсетеді.

Жалпы оң бағалар аясында **білім беру процесінің неғұрлым осал элементіне** болып табылады **оқу сабақтарының кестесін ұйымдастыру**. Осы көрсеткіш бойынша толық қанағаттанғандардың үлесі құрады **73,3%**, бұл басқа аспектілермен салыстырғанда төмен. Бұл ретте **7,7%** білім алушылар кестеге қанағаттанбаушылықтарын атап өтті, бұл барлық талданатын параметрлер арасында ең жоғары мән болып табылады және кестені қалыптастыру мен түзетудің қолданыстағы механизмі екенін көрсетеді **білім алушылардың қажеттіліктерін толық көлемде ескермейді**.

Ішінара қанағаттанған респонденттердің жоғары үлесі (19%) қанағаттанбағандармен бірге мынаны көрсетеді:

- кестенің жеткіліксіз тұрақтылығы;
- жекелеген оқу күндерінде мүмкін болатын шамадан тыс жүктемелер;
- сабақтарды бөлудің ұтымды оқу жүктемесі принциптеріне сәйкессіздігі.

Осылайша, барлық қарастырылған көрсеткіштер бойынша толық және ішінара қанағаттандырылған білім алушылардың жиынтық үлесі *бастан диапозонында өзгереді 92,3%-дан 98,1-ге дейін%*, бұл туралы қорытынды жасауға мүмкіндік береді **білім беру үдерісін ұйымдастыру сапасының жоғары деңгейінде университетте**.

Орта деңгей талданатын көрсеткіштер бойынша қанағаттанушылықты құрады **96,3%**.

Оқыту және бағалау сапасына қанағаттану дәрежесін бағалау

Сурет 6

Оқыту және бағалау сапасы/Качество преподавания и оценивания

 Копировать диаграмму

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)



Кесте 3

Көрсеткіш	Толығымен қанағаттандымын, адам	Үлесі, %	Ішінара қанағаттандымын, адам	Үлесі, %	Қанағаттанбайды, адам	Үлесі, %
Оқытушылардың кәсібилігі	2112	79,8	486	18,3	49	1,9
Оқытудың белсенді әдістерін қолдану	2103	79,4	470	17,8	74	2,8
Цифрлық және цифрлық технологияларды пайдалану IT-технологиялар және AI	2045	77,3	490	18,5	112	4,2
Бағалаудың объективтілігі мен ашықтығы	1998	75,5	540	20,4	109	4,1
Ағымдық бақылау мен емтихандарды ұйымдастыру	2191	82,8	396	14,9	60	2,3

"Оқыту және бағалау сапасы" блогы бойынша жүргізілген сауалнаманың нәтижелері тұтастай алғанда мынаны көрсетеді **білім алушылардың қанағаттанушылығының жеткілікті жоғары деңгейінде**, дегенмен, бір уақытта анықтайды **бірқатар аспектілер**, білім беру бағдарламаларының жетекшілері мен профессорлық-оқытушылық құрамның қосымша назарын талап етеді.

Көрсеткіш бойынша ең жоғары бағалар алынды **"Ағымдық бақылау мен емтихандарды ұйымдастыру"**: толығымен қанағаттанған білім алушылардың үлесі құрады **82,8%**, қанағаттанбағандардың ең аз үлесімен (**2,3%**). Бұл білімді бақылаудың қалыптасқан жүйесін және жалпы білім алушыларға түсінікті емтихан шараларын өткізу процедураларын көрсетеді.

Қанағаттанушылықтың жоғары деңгейі келесі көрсеткіштер бойынша да байқалады **"Оқытушылардың кәсібилігі"** - **79,8%** толығымен қанағаттанған және тек **1,9%** қанағаттанбаған. Бұл нәтиже білім алушылардың университеттің профессорлық-оқытушылық құрамының құзыреттілігі мен кәсіби деңгейін оң қабылдауын көрсетеді.

Сонымен бірге талдау нәтижесінде анықталды **проблемалық аймақтар**, бұл оқыту сапасының тұтас қабылдауын төмендетеді.

Сонымен, көрсеткіш бойынша **"Бағалаудың объективтілігі мен ашықтығы"** толығымен қанағаттандырылған білім алушылардың үлесі құрайды **75,5%**, бұл блоктың басқа параметрлерімен салыстырғанда төмен. Бұл ретте **20,4%** респонденттер ішінара қанағаттанғандықтарын көрсетті, ал **4,1%** - қанағаттанбаушылыққа.

Бұл нәтижелер мыналардың болуын көрсетеді **бағалау тәсілдеріндегі айырмашылықтар**, сондай-ақ жекелеген пәндер бойынша оқу нәтижелерін бағалау критерийлерінің жеткіліксіз ашықтығы.

Осыған ұқсас жағдай көрсеткіш бойынша да байқалады **"Цифрлық және цифрлық технологияларды пайдалану" ІТ-технологиялар және ИИ**". Толығымен қанағаттанғандардың жеткілікті жоғары үлесіне қарамастан (77,3%), дәл осы параметр бойынша бекітілген **қанағаттанбаған білім алушылардың ең көп үлесі - 4,2%**. Бұл оқытушылардың цифрлық құзыреттілігінің біркелкі емес деңгейін, сондай-ақ оқу үдерісінде заманауи білім беру технологиялары мен жасанды интеллект құралдарын бөлшектеп пайдалануды көрсетуі мүмкін.

Оқытудың белсенді әдістерін қолдану сонымен қатар мыналарды көрсетеді **дамытуға арналған резервтің**: кезінде **79,4%** толық қанағаттанғандардың ішінара қанағаттанғандардың үлесі сақталады (**17,8%**) және қанағаттанбаған (**2,8%**), бұл білім алушылардың интерактивті және тәжірибеге бағытталған оқыту форматтарына деген қажеттілігін көрсетеді.

Тұтастай алғанда, барлық қарастырылған көрсеткіштер бойынша толық және ішінара қанағаттандырылған білім алушылардың жиынтық үлесі құрайды **кемінде 95,8%**, жекелеген көрсеткіштер бойынша қол жеткізе отырып **98,1%**, бұл университетте оқыту сапасының жоғары деңгейін және бағалау процедураларын ұйымдастыруды куәландырады.

Орта деңгей талданатын көрсеткіштер бойынша қанағаттанушылықты құрады **96,9%**.

Оқыту жағдайлары мен инфрақұрылымына қанағаттану дәрежесін бағалау

Сурет 7

Оқыту шарттары және инфрақұрылым/Условия обучения и инфраструктура

 Копировать диаграмму

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)



Кесте 4

Көрсеткіш	Толығымен қанағаттандым, адам	Үлесі, %	Ішінара қанағаттандым, адам	Үлесі, %	Қанағаттан байды, адам	Үлесі, %
Аудиториялардың материалдық-техникалық базасы	2130	80,4	457	17,3	60	2,3
Оқу үдерісін техникалық жарақтандыру	2132	80,5	449	17,0	66	2,5
Кітапхана жұмысы және ресурстарға қолжетімділік	2177	82,3	398	15,0	72	2,7
Цифрлық білім беру ортасы (LMS, порталдар)	2106	79,6	462	17,4	79	3,0

Көрсеткіш бойынша ең жоғары бағалар алынды **"Кітапхана жұмысы және білім беру ресурстарына қолжетімділік"**. Толығымен қанағаттанған білім алушылардың үлесі құрады **82,3%**, бұл ретте қанағаттанбағандардың үлесі аспайды **2,7%**. Бұл білім алушылардың оқу, ғылыми және электрондық әдебиеттермен жеткілікті қамтамасыз етілуін, сондай-ақ ақпараттық ресурстардың қолжетімділігін көрсетеді.

Қанағаттанудың жоғары деңгейі келесі көрсеткіштер бойынша да тіркелді **аудиториялардың материалдық-техникалық базасының және оқу үдерісін техникалық жарақтандыру**. Тиісінше толығымен қанағаттандырылды **80,4%** және **80,5%** респонденттердің. Қанағаттанбағандар үлесінің төмендігі (бастап **2,3%-дан 2,5-ке дейін%**) оқу үй-жайлары мен жабдықтарды жарақтандыруға қатысты айқын жүйелік проблемалардың жоқтығын көрсетеді.

Сонымен бірге салыстырмалы түрде төмен көрсеткіштер параметр бойынша белгіленеді **"Цифрлық білім беру ортасы (LMS, порталдар)"**. Соған қарамастан **79,6%** білім алушылар толығымен қанағаттандырылды, дәл осы көрсеткіш бойынша тіркелді **қанағаттанбағандардың ең көп үлесі - 3,0%**. Бұл цифрлық платформалардың функционалдығына, олардың тұрақтылығына немесе пайдаланудың қарапайымдылығына байланысты жеке қиындықтардың болуын көрсетуі мүмкін.

Нұсқаны таңдаған білім алушылардың айтарлықтай үлесі де назар аудартады **"ішінара қанағаттандым"** блоктың барлық көрсеткіштері бойынша (бастап **15,0%-дан 17,4-ке дейін%**), бұл инфрақұрылымды және цифрлық сервистерді одан әрі дамытудың орындылығын айғақтайды.

Тұтастай алғанда, блоктың нәтижелері дамудың жоғары деңгейін көрсетеді **университеттің оқу жағдайлары мен инфрақұрылымы** (қанағаттанудың орташа деңгейі - **97,4%**).

Сонымен бірге, деректер цифрлық білім беру ортасын басымдықпен дамыту және білім беру үдерісіне қойылатын заманауи талаптарды ескере отырып, материалдық-техникалық базаны жүйелі түрде жаңарту қажеттілігін көрсетеді.

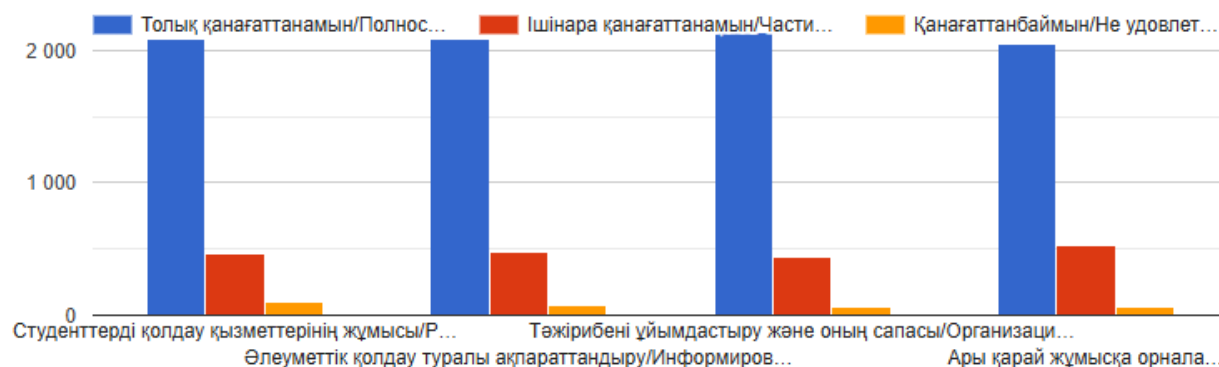
Білім алушылардың сервистерін және әлеуметтік қолдауын бағалау

Сурет 8

Қызметтер және әлеуметтік қолдау/Сервисы и социальная поддержка

 Копировать диаграмму

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)



Кесте 5

Көрсеткіш	Толығымен қанағаттанымды, адам	Үлесі, %	Ішінара қанағаттанымды, адам	Үлесі, %	Қанағаттанбайды, адам	Үлесі, %
Студенттерді қолдау қызметтерінің жұмысы	2081	78,6	464	17,5	102	3,9
Әлеуметтік қолдау туралы ақпараттандыру	2092	79,0	476	18,0	79	3,0
Тәжірибелерді ұйымдастыру және олардың сапасы	2137	80,8	446	16,8	64	2,4
Одан әрі жұмысқа орналастыру бойынша жұмыс	2045	77,2	534	20,2	68	2,6

"Сервистер және әлеуметтік қолдау" блогы бойынша жүргізілген сауалнаманың нәтижелері тұтастай алғанда мынаны көрсетеді білім алушылардың қанағаттанушылығының жеткілікті жоғары деңгейінде,

дегенмен анықтайды одан әрі дамытуды және басқарушылық назарды талап ететін бірқатар бағыттар.

Қанағаттанудың ең жоғары көрсеткіштері көрсеткіш бойынша тіркелді **"Тәжірибелерді ұйымдастыру және сапасы"**. Толығымен қанағаттанған білім алушылардың үлесі құрады **80,8%**, қанағаттанбағандардың ең аз үлесімен (**2,4%**). Бұл практикалық дайындықты жалпы алғанда оң қабылдауды көрсетеді, дегенмен ішінара қанағаттанғандардың айтарлықтай үлесінің болуы (**16,8%**) оны одан әрі жетілдіруге арналған сұраныстың сақталуын куәландырады.

Көрсеткіштер **әлеуметтік қолдау шаралары туралы ақпараттандыру** сондай-ақ жеткілікті жоғары деңгейде: толығымен қанағаттанған **79,0%** білім алушылардың ішінара қанағаттанғандары **-18,0%**. Сонымен бірге болуы **қанағаттанбағандардың 3,0%** әлеуметтік мүмкіндіктер туралы ақпарат білім алушыларға әрқашан толық көлемде немесе ыңғайлы түрде жеткізілмейтінін көрсетеді.

Сонымен бірге **неғұрлым проблемалық мәселелермен** болып табылады **студенттерді қолдау қызметтерінің жұмысы және одан әрі жұмысқа орналастыру бойынша сүйемелдеу**. "Студенттерді қолдау қызметтерінің жұмысы" көрсеткіші бойынша толық қанағаттанғандардың үлесі **78,6%**, бұл ретте **3,9%** білім алушылардың қанағаттанбаушылығын көрсетті - бұл **бұл блоктағы қанағаттанбаушылықтың ең үлкен мәні**.

Көрсеткішке ерекше назар аудару қажет **"Одан әрі жұмысқа орналастыру бойынша жұмыс"**. Соған қарамастан **77,2%** респонденттер толығымен қанағаттанды, жартылай қанағаттанғандардың үлесі жетеді **20,2%**, бұл болып табылады **ішінара қанағаттанудың ең үлкен мәні** талданатын барлық параметрлердің ішінде. Бұл білім алушылардың түлектерді жұмысқа орналастыруға жәрдемдесу бойынша іске асырылып жатқан шаралар туралы жеткіліксіз хабардар болуын көрсетеді.

Жалпы алғанда, **сервистер мен әлеуметтік қолдау жүйесі** дамудың жеткілікті жоғары деңгейімен сипатталады (қанағаттанудың орташа деңгейі - **97,3%**) күшейтуді талап ететін жекелеген бағыттар болған кезде:

- студенттерді қолдау қызметтерінің жұмысы **білім алушылардың үміттеріне толық көлемде сәйкес келмейді**, бұл қанағаттанбағандардың ең көп үлесінде көрінеді;

- әлеуметтік қолдау туралы ақпараттандыру жүзеге асырылады **фрагменттік сипат** және қолжетімділік пен көрнекілікті арттыруды талап етеді;

- жұмысқа орналастыруға жәрдемдесу жөніндегі қызмет **білім алушылар оны жеткілікті жүйелі емес және тәжірибеге бағдарланған деп қабылдайды**;

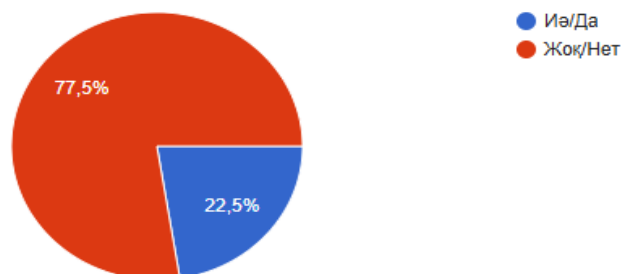
Тұрмыс және тұрмыс жағдайларын бағалау

Сұралғандар арасында **595 адам - 22,5%** жатақханада тұратындар, **2052 адам - 77,5%** - тұрмайтындар жоқ.

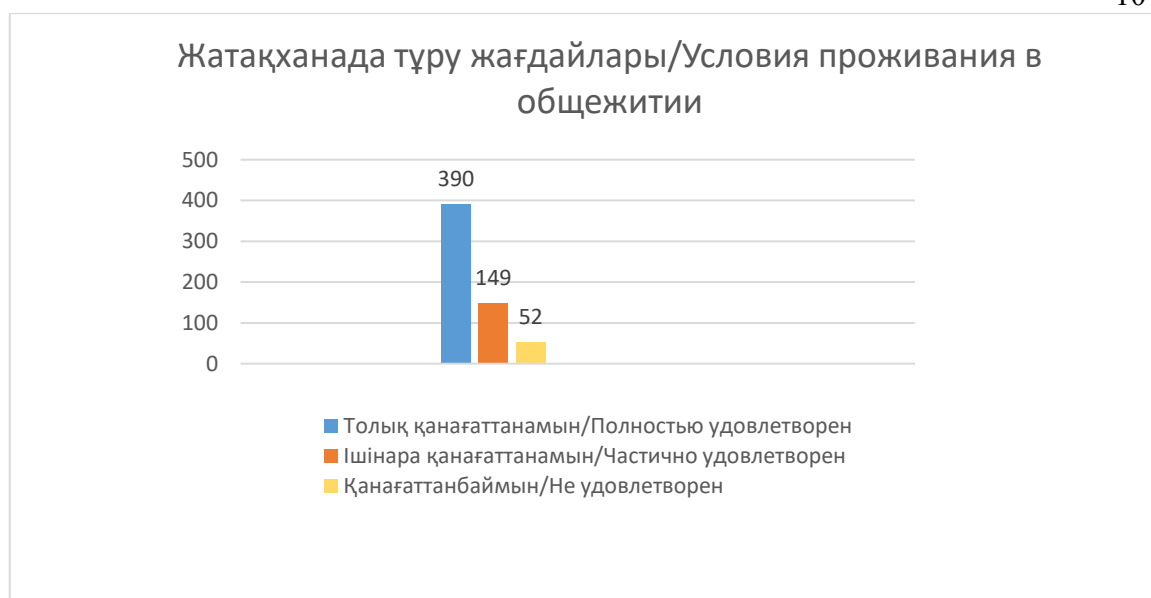
Сурет 9

Сіз жатақханада тұрасыз ба?/Проживаете ли Вы в общежитии?

2 647 ответов



10 сурет



Жатақханада барлығы сауалнамаға қатысқан 595 білім алушы тұрады. Тұрмыс жағдайы туралы сұраққа 591 адам жауап берді:

- толығымен қанағаттандырылды -**390 адам (66%)**;
- ішінара қанағаттандырылды -**149 адам (25,2%)**;
- қанағаттанған жоқ -**52 адам (8,8%)**;
- сұраққа жауап берген жоқ -**4 адам**.

Қанағаттанбаған студенттердің салыстырмалы түрде жоғары үлесі жатақханада тұру жағдайларына қанағаттанбау себептеріне қосымша талдау жүргізу және оларды жою бойынша мақсатты шараларды әзірлеу қажеттілігін көрсетеді.

Жатақханада тұру жағдайларына толық және ішінара қанағаттанғандардың жиынтық үлесі -**91,2%**.

Инклюзивті және жайлы орта

Сурет 11

Сіздің қанағаттану дәрежеңізді бағалаңыз (әр жолға бір жауаптан)/Оцените степень Вашей удовлетворенности (один ответ по каждой строке)



Кесте 6

Көрсеткіш	Толығымен қанағаттандым, адам	Үлесі, %	Ішінара қанағаттандым, адам	Үлесі, %	Қанағаттанбайды, адам	Үлесі, %
Білім беру ортасының жайлылығы мен қауіпсіздігі	2270	85,8	333	12,5	44	1,7
Білім беру ресурстарына тең қолжетімділік	2269	85,7	335	12,7	43	1,6

Сипаттайтын көрсеткіштер бойынша сауалнаманың нәтижелері инклюзивтілік, білім беру ортасының жайлылығы мен қауіпсіздігі, көрсетеді білім алушылардың қанағаттанушылық деңгейі өте жоғары.

Көрсеткіш бойынша "Білім беру ортасының жайлылығы мен қауіпсіздігі" толығымен қанағаттанғандардың үлесі құрады **85,8%**, қанағаттанбағандардың ең аз үлесімен **-1,7%**, бұл университетте қолайлы және қауіпсіз оқу жағдайларын көрсетеді.

Осыған ұқсас көрсеткіш бойынша жоғары бағалар алынды "Білім беру ресурстарына тең қолжетімділік": **85,7%** білім алушылар толығымен қанағаттанған, бұл ретте қанағаттанбағандардың үлесі барлығын құрайды **1,6%**, бұл білім беру мүмкіндіктеріне қол жеткізуде жүйелі кедергілердің жоқтығын көрсетеді.

Айта кету керек, екі көрсеткіш бойынша да ішінара қанағаттанған студенттердің үлесі (**12,5-12,7%**) инклюзивті тәжірибелерді және білім беру ортасының жағдайларын одан әрі дамыту әлеуетін көрсетеді.

Жалпы алғанда, осы көрсеткіштер бойынша толық және ішінара қанағаттандырылған студенттердің жалпы үлесі **98,3 - 98,4%**.

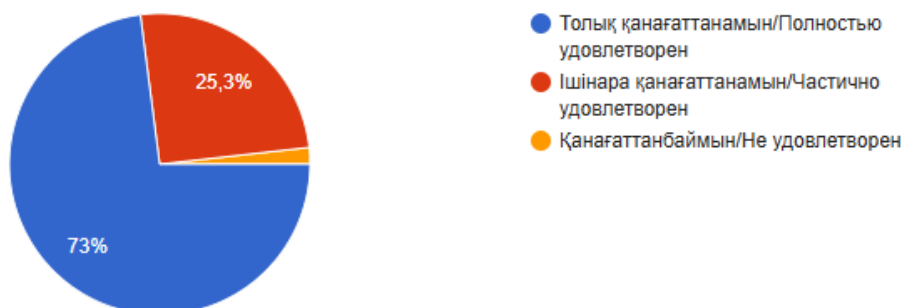
Осылайша, университетте жайлы, қауіпсіз және инклюзивті білім беру ортасы қалыптасты.

Оқуға жалпы қанағаттану және білім алушылардың адалдығы

Жалпы, сіз университетте оқуға қаншалықты қанағаттанасыз?/
В целом, насколько Вы удовлетворены обучением в
университете?

[Копировать диаграмму](#)

2 647 ответов



Білім алушылардың көпшілігі жалпы университеттегі оқуын оң бағалайды.

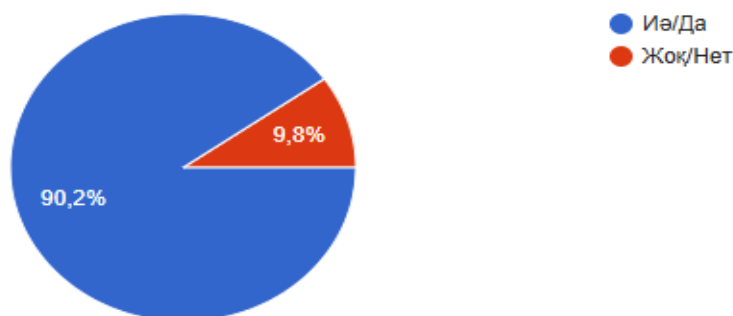
Оқуға толық қанағаттанғандықтарын білдірді **1931 білім алушы**, бұл құрайды **73,0%** респонденттер санынан. Тағы **669 адам (25,3%)** екенін көрсетті **ішінара қанағаттандырылды** оқыту сапасы бойынша. Білім алушылардың үлесі, **оқумен қанағаттанбаған**, минималды болып табылады және құрайды **1,7% (47 адам)**.

Жиынтық **қанағаттанғандардың үлесі** білім алушылардың **(98,3%)** іске асырылатын білім беру бағдарламаларының тиімділігін және білім беру қызметтерінің білім алушылардың үмітіне сәйкестігін растайды.

Сонымен бірге, ішінара қанағаттанушылықты атап өткен респонденттердің төрттен бірінің болуы мынаны көрсетеді **білім беру процесінің одан әрі жетілдіруді талап ететін жекелеген аспектілерінің болуы**, бұл сауалнаманың тақырыптық блоктарын талдау нәтижелеріне сәйкес келеді.

Сіз университетімізді басқаларға ұсынар ма едіңіз?/
Рекомендовали бы Вы данный университет другим?

2 647 ответов



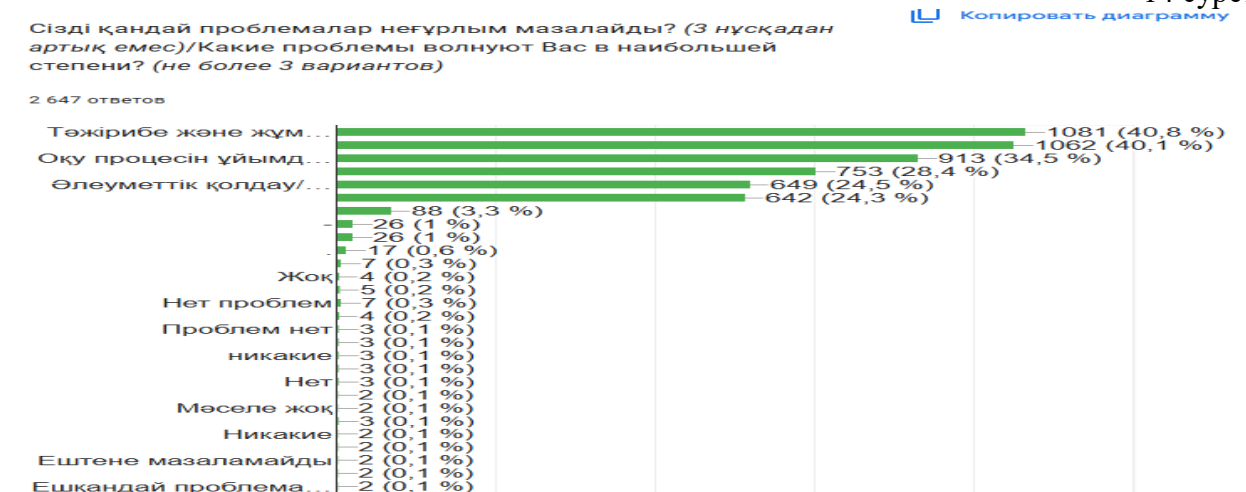
"Сіз бұл университетті басқаларға ұсынар ма едіңіз?" деген сұраққа. жауап берді:

- **Иә:** 2388 респондент (90,2%)
- **Жоқ:** 259 респондент (9,8%)

Бұл жоғары деңгейді көрсетеді білім алушылардың бейілділігі және университеттің студенттік ортадағы оң имиджін растайды.

Білім алушыларды толғандыратын мәселелер

14 сурет



"Сізді қандай мәселелер көбірек толғандырады?" деген сұраққа. таңдау ұсынылды ұсынылған жауаптардың 3 нұсқасынан артық емес, сонымен қатар өз жауабыңызды беріңіз.

7 кесте

Мәселе	Жауаптардың саны	Үлесі, %
Тәжірибе және жұмысқа орналастыру	1081	40,8
Білімді бағалау	1062	40,1
Оқу үдерісін ұйымдастыру	913	34,5
Оқытудың сапасы	753	28,4
Әлеуметтік қолдау	649	24,5
Материалдық-техникалық база	642	24,3
Проблемалардың болмауы. Тұжырымдар: "ешқандай проблема жоқ", "бәрі жақсы" және т.б.	204	7,7
Басқалар (Студенттердің жеке жауаптары)	50	1,9

Ең өзекті мәселелер болып қала береді **тәжірибе және жұмысқа орналастыру** (40,8%) және **білімді бағалау** (40,1%), бұл кәсіби дайындықты жақсартудың және емтихан рәсімдерінің ашықтығының маңыздылығын көрсетеді.

Оқу үдерісін ұйымдастыру (34,5%) және **оқытудың сапасы** (28,4%) сонымен қатар студенттердің назарын айтарлықтай аударады.

Әлеуметтік қолдау және материалдық-техникалық база болу және оқу жағдайларын жақсарту қажеттігін атап көрсетеді.

Респонденттердің шамамен 8% -ы өздерінің проблемалары жоқ екенін атап өтті, бұл білім беру ортасын оң қабылдаудың бар екендігін көрсетеді.

Бөлімде **"Басқа"** респонденттер нақты проблемаларды атап өтті:

- жатақханамен қолайсыздықтар (орындарды бөлу кезіндегі сыбайлас жемқорлық, суық тию, ақаулар),
- ыңғайсыз кестелер және корпустар арасындағы орын ауыстырулар,
- жабдықтар мен жұмыс инфрақұрылымының жетіспеушілігі,
- төлем және шәкіртақы мәселелері,
- басқа білім беру бағдарламаларына немесе секцияларға ауысудың шектеулі мүмкіндіктері.

Кесте 8

Студенттердің жеке жауаптары

жылы отыруды жек көремін колледжде университет ақысын төлеген кезде колледжде тіпті құрал-жабдықтардың жұмысқа қабілеттілігін айтпағанда, орындықтар да жиі жетіспейді
Жаттықтырушылар мен ақылы оқыту мұғалімдерін қолдау
Ауыстыруға болмайды фкс үшін менің грантымның. Өте өкінішті
мүмкіндігінше сессияны бір апта бұрын тапсырғым келеді
Жатақханадан орын беру тәртібі,
Жатақханада төсек-орын беру кезіндегі сыбайлас жемқорлық, алдымен қызметкерлердің таныстары орналасады ккпд, содан кейін қарапайым адамдар қоныстанады
Ғимараттарда және жатақханаларда өте суық
шәкіртақы
Жатақхана мәселесі
суық
сабақ кестесі.
Дәретханаларда ешқашан қағаз бен қол сабын болмайды
Кесте
оқудың төлем ақысы
Мәселе мынада жатақханаларда, жоқ жылыту, емес жұмыс істейді розеткалар.Комендант жауап бермейді
Бір корпустан екіншісіне жұптардың арасына барыңыз, онда көпшілік арасында күртешені гардеробқа тапсыруға тырысыңыз (олар күртешелермен кіруге рұқсат бермейді), содан кейін ұпайларды төмендетіңіз немесе кешігіп келгеніңіз үшін ұрысыңыз. Үмітсіз жағдай сияқты
Секцияға қатысты мәселелер ауысуға мүмкіндік бермейді

Білім беру үдерісін жақсарту бойынша ұсыныстар (сауалнаманың ашық сұрақтарының нәтижелері бойынша)

Ұсыныстар туралы сұраққа жауаптарды талдау мынаны көрсетті **білім алушылардың басым көпшілігі (1969 адам, 74%)нақты ұсыныстар жасамайды, тұжырымдамалармен шектеле отырып:**

- "ұсыныстар жоқ";
- "бәрі жақсы";
- "бәрі жақсы".

Білім алушылардың 26% (678 адам) сауалнаманың ашық сұрақтарында мыналар белгіленді **нақты проблемалық аймақтар** басқарушылық назарды қажет ететін. Ұсыныстар тозады **мазмұнды және қайталанатын сипат**, бұл оларды бірқатар негізгі бағыттар бойынша топтастыруға мүмкіндік береді.

1. Тәжірибелік дайындықты ұйымдастыру (ең жиі айтылатын тақырыптардың бірі)

Ең маңызды саныұсыныстар білім алушылармен байланысты **практиканы ұйымдастырумен және мазмұнымен**бұл оның кәсіптік оқытудың элементі ретінде студенттер үшін жоғары маңыздылығын көрсетеді.

Жауаптарда білім алушылар мыналарды көрсетеді:

- тәжірибенің жекелеген түрлерінің формальды сипаты;
- практиканың болашақ кәсіби қызметпен жеткіліксіз байланысы;
- тәжірибе базаларының шектеулі таңдауы;
- жұмыс берушілермен әлсіз өзара іс-қимыл;
- тәжірибе жетекшілері тарапынан жеткіліксіз сүйемелдеу және бақылау;
- тәжірибе кезеңінде нақты тұжырымдалған тапсырмалардың болмауы.

Білім алушылардың типтік тұжырымдары мыналарды қамтиды: *"тәжірибе жеткіліксіз", "нақты тағылымдамалар аз", "формальды тәжірибе", "оқуды бітіргеннен кейін жұмысқа орналасу қиын"*.

Осы ескертулердің қайталануы мынандай қорытынды жасауға мүмкіндік береді **тәжірибелік дайындықты білім алушылар білім беру процесінің ең проблемалық элементтерінің бірі ретінде қабылдайды**, оны ұйымдастыруға және мазмұндық мазмұнына көзқарастарды қайта қарауды талап етеді.

2. Сабақ кестесі мен оқу жүктемесін ұйымдастыру

Тұрақты проблемалық аймақтардың бірі болып табылады **оқу сабақтарының кестесін ұйымдастыру**. Сөйлемдерде білім алушылар белгіленеді:

- жекелеген оқу күндерінің шамадан тыс жүктелуі;
- сабақтардың кеш аяқталуы;
- сабақтар арасында ұзақ "терезелердің" болуы;
- апта ішінде жүктеменің біркелкі бөлінбеуі;
- дуальды оқыту магистранттары мен студенттері үшін кестенің қолайсыздығы;
- жеке күндерде көптеген сабақтар мен емтихандардың шоғырлануы.

Көрсетілген ескертулер **сандық талдау нәтижелерімен корреляцияланады** және кестенің сақталатынын растайды **жоғары сезімталдық аймағымен** білім алушылар үшін.

3. Бағалаудың объективтілігі мен ашықтығы

Ұсыныстардың едәуір бөлігі мыналарға қатысты **оқу жетістіктерін бағалау рәсімдерін**. Білім алушылар мыналарды көрсетеді:

- баға қоюдың субъективтілігі;
- оқытушылар арасындағы талаптардың айырмашылығы;
- бағалау өлшемшарттары ашықтығының жеткіліксіздігі;
- бақылау нәтижелері бойынша шектеулі кері байланысты қамтамасыз ету;
- 100 балдық жүйені сақтамау жағдайлары.

Бұл жауаптар мынаны көрсетеді **бағалау рәсімдерін біріздендіру, қосымша реттеу және түсіндіру қажеттілігі**.

4. Пәндердің мазмұны және оқытудың практикалық-бағыттылығы

Сөйлемдердің жеке блогы мыналармен байланысты **білім беру пәндерінің мазмұнын жаңартумен**. Білім алушылар ұсынады:

- тәжірибелік сабақтардың үлесін арттыру;
- кейстерді, жобаларды және нақты кәсіби міндеттерді пайдалануды кеңейту;
- бейінді емес пәндердің санын қысқарту;
- оқу материалдарын өзектендіру;

- оқу контентінің болашақ кәсіби қызметімен байланысын күшейту.

Бұл ұсыныстар мыналарды көрсетеді **білім беру бағдарламаларының практикалық-бағдарлануын арттыруға тұрақты сұраныс** және олардың еңбек нарығының талаптарына бейімделуі.

5. Цифрлық технологиялар мен АИ пайдалану

Білім алушылардың жауаптарында мыналарға қатысты ескертулер тіркелді:

- LMS және цифрлық платформалардың тұрақсыз жұмысы;
- оқу үдерісінде цифрлық және АИ-құралдарын жеткіліксіз пайдалану;
- оқытушылардың цифрлық құзыреттілігінің біркелкі емес деңгейі.

Бұл қажеттілікті растайды **цифрлық білім беру ортасының жүйелі дамуын қамтамасыз ету** және профессорлық-оқытушылық құрамның цифрлық құзыреттіліктерін арттыру.

6. Материалдық-техникалық база және инфрақұрылым

Ұсыныстардың бір бөлігі мәселелерді қозғайды:

- аудиториялық қордың және оқу жабдықтарының жай-күйі;
- интерактивті тақталар мен компьютерлік техниканың жеткіліксіз саны;
- жылыту және жарықтандыру проблемалары;
- жатақханада тұру жағдайлары.

Ескертулер тағылады **нүктелі, бірақ қайталанатын сипат**, бұл қажеттілікті көрсетеді **инфрақұрылымды жоспарлы жаңғырту**.

7. Өзара іс-қимыл және коммуникация

Жеке ұсыныстар мыналарға қатысты:

- оқытушылар мен студенттер арасындағы коммуникацияның сапалары;
- неғұрлым құрметті және адал қарым-қатынастың қажеттілігі;
- кері байланысты дамыту;
- педагогикалық әдепті сақтау;
- білім алушылардың оқу мотивациясын қолдау.

Бұл жауаптар маңыздылығын көрсетеді **психологиялық ахуал және өзара іс-қимыл мәдениеті** университеттің білім беру ортасында.

Осылайша, талдау ашық жауаптар білім алушылардың оқуға қанағаттанушылығының жалпы жоғары деңгейімен студенттердің нақты белгілейтінін көрсетеді **бірқатар жүйелік мәселелер**, бірінші кезекте байланысты **практикалық дайындықпен, кестені ұйымдастырумен, бағалаудың объективтілігімен және оқытудың практикалық-бағдарлануымен**. Анықталған бағыттар ретінде қарастырылуы мүмкін **түзетуші басқарушылық шешімдерді әзірлеуге арналған басым бағыттар**, білім беру үдерісінің сапасын арттыруға және университеттің білім алушылардың қажеттіліктеріне бағдарлануын күшейтуге бағытталған.

Жалпы қорытындылар

Сауалнама нәтижелері университеттегі білім беру сапасын қамтамасыз ету жүйесінің тұрақты жұмыс істейтіндігін көрсетеді.

1. Білім алушылардың университеттегі оқуына қанағаттанушылығының жалпы деңгейі жоғары болып табылады. Көптеген көрсеткіштер бойынша толық және ішінара қанағаттанғандардың жиынтық үлесі асып түседі **95%**, ал оқуға жалпы қанағаттану болып табылады **98,3%**. Бұл білім беру қызметтерінің білім алушылардың үміттеріне сәйкестігін және білім беру процесінің тұрақты сапасын көрсетеді.

2. Университеттің мықты жақтары болып табылады:

- профессорлық-оқытушылық құрамның кәсібилігі;
- ағымдық бақылауды және емтихан рәсімдерін ұйымдастыру;
- білім беру бағдарламаларының мазмұны және теориялық және практикалық дайындықтың балансы;
- жайлы, қауіпсіз және инклюзивті білім беру ортасы;
- материалдық-техникалық база және кітапханалық-ақпараттық ресурстар.

3. Басқарушылық назарды талап ететін басым бағыттар, олар негізінен оқытудың мазмұнымен емес, ұйымдастырушылық және сервистік аспектілермен байланысты. Оларға мыналар жатады:

- оқу сабақтарының кестесін ұйымдастыру;
- бағалаудың ашықтығы мен біркелкілігі;
- цифрлық және АИ-технологияларды пайдалану;
- студенттерді қолдау қызметтерінің жұмысы;
- одан әрі жұмысқа орналастыру бойынша сүйемелдеу.

4. Практика және жұмысқа орналастыру білім алушылардың көзқарасы тұрғысынан негізгі проблемалар болып қала береді. Бұл жабық сұрақтардың нәтижелерімен де, осы аспектілер бірінші орынға ие болатын ең өзекті мәселелер туралы сұраққа жауаптардың құрылымымен де расталады.

5. Жатақханада тұру жағдайлары жалпы алғанда оң бағаланады, дегенмен, қанағаттанбағандардың үлесі (8,8%) сауалнаманың басқа параметрлеріне қарағанда жоғары, бұл тұрмыстық жағдайды жақсарту бойынша мақсатты жұмыстардың қажеттілігін көрсетеді.

6. Ішінара қанағаттанған білім алушылардың жоғары үлесі бірқатар көрсеткіштер бойынша бұл білім беру үдерісі мен сервистік қолдауды одан әрі жетілдіру үшін айтарлықтай әлеуеттің бар екендігін көрсетеді.

7. Университетті ұсынуға жоғары дайындық (90,2%) білім алушылардың адалдығын және студенттік ортадағы ЖОО-ның оң имиджін растайды.

Алынған мәліметтерді жоғары оқу орындарының декандары мен білім беру бағдарламаларының жетекшілері жүзеге асырылатын оқу бағыттарының ерекшеліктерін ескере отырып, оқу үдерісін нақты түзету үшін пайдалана алады.

Білім беру үдерісі мен қызметтерін жетілдіру бойынша ұсыныстар

1. Практикалық даярлық пен жұмысқа орналастыруды жетілдіру

- білім беру бағдарламаларын іске асыру кезінде жұмыс берушілермен өзара іс-қимылды күшейту;

- практикалар мен тағылымдамалар базаларының тізбесін кеңейту;
- практика шеңберінде тапсырмалардың практикалық-бағдарлануын арттыру;
- мансап орталығының жұмысын жандандыру (бос орындар жәрменкелері, шеберлік сыныптары, мансаптық кеңестер).

2. Бағалаудың ашықтығы мен объективтілігін арттыру

- пәндер бойынша бағалау критерийлерін біріздендіру және өзектендіру;
- семестрдің басында білім алушыларға критерийлерді жеткізуді қамтамасыз ету;
- ағымдағы және қорытынды бақылау нәтижелерін түсіндіру тәжірибесін кеңейту;
- 100 балдық жүйенің сақталуын бақылауды күшейту.

3. Оқу үдерісін ұйымдастыруды оңтайландыру

- оқу жүктемесі мен ғимараттар арасындағы логистиканы ескере отырып, кестеге талдау жүргізу;
- "терезелер" мен шамадан тыс жүктелген оқу күндерінің санын азайтыңыз;
- кестені құру кезінде магистранттар мен дуальды оқыту студенттерінің ерекшеліктерін ескеру.

4. Цифрлық білім беру ортасын дамыту

- LMS және цифрлық платформалардың тұрақтылығы мен ыңғайлылығын арттыру;
- цифрлық және АИ-құралдарын пайдалану бойынша оқытушылардың біліктілігін арттыруды ұйымдастыру;
- университет ішінде табысты цифрлық тәжірибелерді тарату.

5. Студенттерді қолдау қызметтерінің тиімділігін арттыру

- кері байланыстың мерзімдері мен форматтарын регламенттеу;
- коммуникация арналарын кеңейту және жүйелеу;
- білім алушылардың қолдау қызметтерінің мүмкіндіктері мен функциялары туралы хабардар болуын арттыру.

6. Жатақханаларда тұру жағдайларын жақсарту

- тұрғындарға қосымша мақсатты сауалнама жүргізу;
- анықталған проблемаларды (жылыту, электрмен жабдықтау, санитарлық жағдайлар) жоюдың кезең-кезеңімен жоспарын әзірлеу;
- орындарды бөлу тәртібі мен жатақханалар әкімшілігінің жұмысына бақылауды күшейту.

7. Сапаны басқаруда мониторинг нәтижелерін пайдалану

- білім беру бағдарламаларын түзету кезінде сауалнама нәтижелерін қолдану;
- жоғары мектептер мен білім беру бағдарламалары бойынша егжей-тегжейлі талдау жүргізу;
- білім алушылардың қанағаттануын мониторингілеудің жүйелілігін қамтамасыз ету және қабылданған шаралар туралы ақпараттандыру.