



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Карагандинского
университета Казпотребсоюза
д.э.н., профессор

Е.Б. Аймагамбетов

» Мағмыра 2026 г.

**Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования:
«Удовлетворенность студентов образовательной программы
6В06104 «Цифровой дизайн и мультимедиа» качеством
образовательных услуг»**

Подготовка бакалавров занимает важное место в системе обеспечения качества высшего образования и формирования профессиональных компетенций выпускников. В этой связи особое значение приобретает оценка уровня удовлетворенности бакалавров организацией и содержанием образовательного процесса в вузе. Для выявления существующих проблем и недостатков, а также для последующего повышения эффективности подготовки, необходимо регулярно проводить соответствующие исследования.

В рамках реализации плана Департамента стратегического развития в феврале 2026 года было организовано социологическое исследование, направленное на оценку удовлетворенности бакалавров качеством предоставляемых образовательных услуг.

Объект исследования – студенты 1 курса.

Цель исследования – выявить степень удовлетворенности к качеству и организации образовательного процесса.

Метод исследования – индивидуальный анкетный опрос.

Метод обработки информации – пакет прикладных программ SPSS.

Задачи исследования:

- 1) выявить мнение студентов, о качестве образовательных услуг, предоставляемых университетом;
- 2) выявить степень удовлетворенности студентов материально-технической базой университета;
- 3) выявить степень удовлетворенности студентов качеством преподавания ППС вуза;
- 4) выявить причины возникновения трудностей и проблем в процессе учебной деятельности студентов;
- 5) определить потребности студентов в содержании предоставляемых образовательных услуг вуза.

Метод выборки: Отбор респондентов осуществлялся методом гнездовой (кластерной) выборки. Количество студентов, принявших участие в исследовании, составило 18 человек (60%).

Для выявления основных факторов и причин, повлиявших на выбор абитуриентов, стать студентами нашего университета, им был задан вопрос: «Почему Вы выбрали именно Карагандинский университет Казпотребсоюза?». Вопрос предоставлял возможность указать на три варианта ответов из девяти. (рис.1). Так 38,9% студентов отметили варианты «желание овладеть профессией» и «высокое качество преподавания».



Рис.1 -«Почему Вы выбрали именно наш вуз?»

Выбор вуза, специальности и отношение студентов к своему обучению во многом зависят от целей, которые они считают для себя наиболее важными. Поэтому в анкете был вопрос о целях, которые ставят перед собой сами студенты. Анализируя ответы на вопрос «Выберите наиболее значимые для Вас цели обучения в вузе» можно отметить, что 27,8% студентов отметили вариант «приобретение высокой квалификации по специальности», а 22,2% «подготовка к будущей карьере», что позволяет сделать вывод об осознанном выборе вуза и профессии. (рис.2).

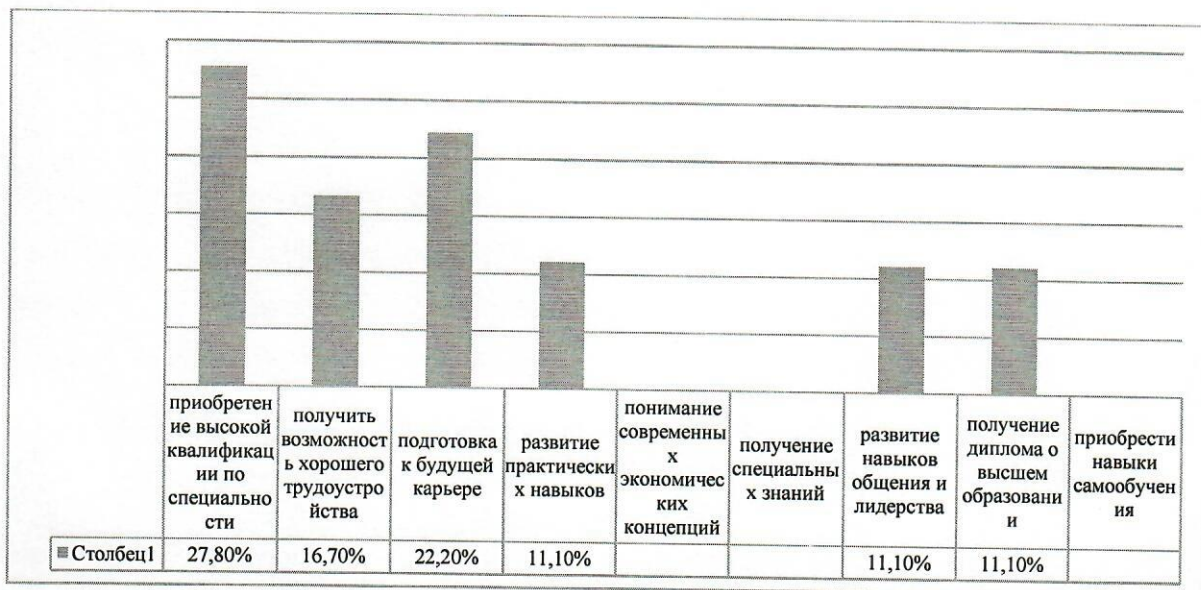


Рис.2 - «Выберите наиболее значимые для Вас цели обучения в вузе»

Понимание своего будущего у студентов во многом также зависит от того, как они представляют для себя свою будущую профессию и свою будущую карьеру. Поэтому следующий вопрос в анкете «Можете ли Вы сказать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?» ставил перед собой цель выявить у студентов понимание их будущей профессии. По результатам опроса можно сделать вывод, что большая часть респондентов уверены в правильности своего выбора и хорошо представляют будущую профессию (рис.3).

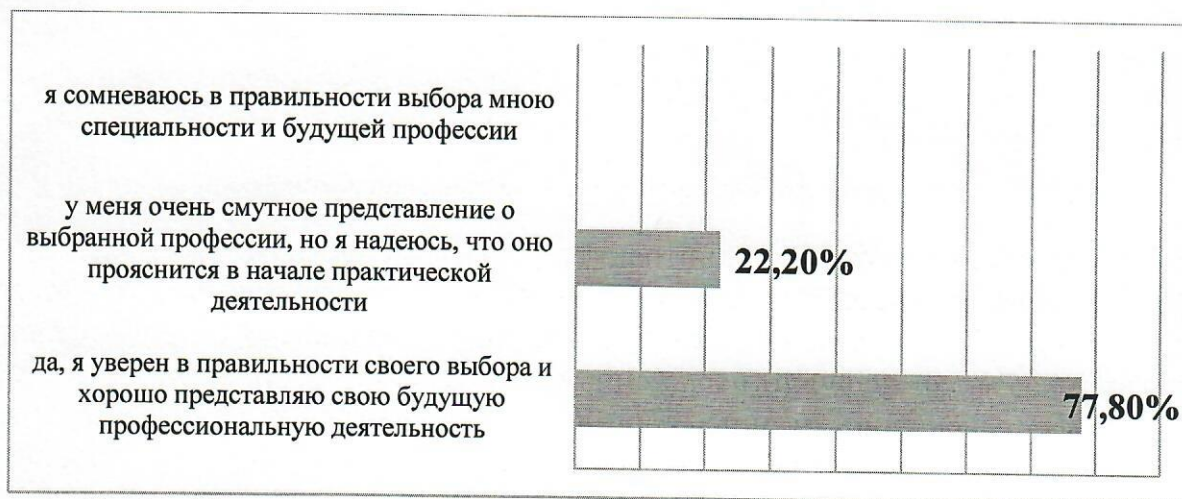


Рис.3 -«Можете ли Вы сказать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?»

Сегодня, когда так высока значимость информации и доступа к ней, оценки студентов образовательного процесса и предоставляемых им образовательных услуг, большое влияние оказывает их обеспеченность необходимыми информационными материалами. На вопрос «Обеспечены ли Вы различными

информационными справочниками?» 72% студентов ответили, что они полностью обеспечены такими справочниками (рис.4). Вариант «обеспеченность недостаточная» выбрали 28% респондентов.

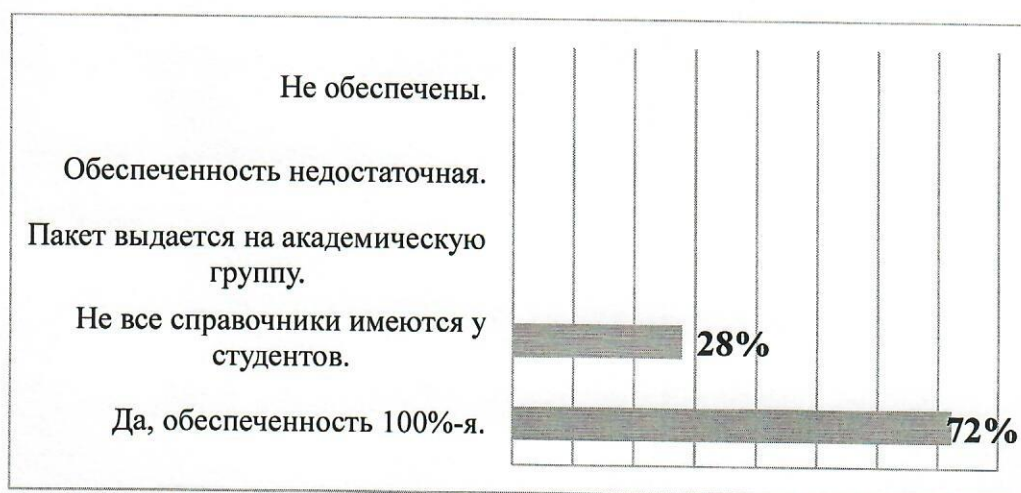


Рис.4 - Обеспечены ли Вы различными информационными справочниками?

Для конкретизации мнений студентов об университете им было предложено оценить по пятибалльной шкале следующие виды предоставляемых им услуг.

Большинство респондентов оценили эти услуги на 5. В целом ответы расположились следующим образом (таблица 1):

Таблица- 1. Конкретизация мнений студентов об университете

| Показатель | Балл | | | | | |
|---|------|-----|-----|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Соответствие информации, излагаемой преподавателем, тематике предмета | 67% | 28% | 6% | | | |
| Оснащенность современным оборудованием лабораторно-практических занятий | 67% | 11% | 22% | | | |
| Актуальность и востребованность содержания учебных программ, преподаваемого на занятиях | 67% | 28% | 6% | | | |
| Способность преподавателя заинтересовать студентов в процессе обучения | 61% | 28% | 11% | | | |
| Доступность прохождения практики на производстве, ее эффективность | 61% | 28% | 11% | | | |
| Объективность и прозрачность оценки знаний студентов по критериям, известным студентам | 67% | 22% | 11% | | | |

| | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|--|--|--|
| Использование методов и форм контроля для оценки сформированности компетенций как результатов обучения | 61% | 33% | 6% | | | |
| Уважительное отношение к студентам со стороны ППС, сотрудников, администрации вуза | 67% | 6% | 28% | | | |
| Наличие эффективных служб поддержки студентов | 56% | 33% | 11% | | | |

Неслучайность преобладания положительных оценок качества образовательных услуг, предоставляемых университетом, подтвердили ответы респондентов на вопрос: «В какой степени Вы удовлетворены результатами своего обучения?». При ответе на данный вопрос, большинство студентов отметили, что удовлетворены полностью результатами обучения (50%). Частичную удовлетворенность качеством образовательных услуг отметили 33,3% анкетированных студентов (рис.5).



Рис.5 – «В какой степени Вы удовлетворены результатами своего обучения?»

Для любой организации очень важно, чтобы ее члены считали процессы и отношения, имеющие место в ней, справедливыми. И ответы на вопрос «Считаете ли Вы, что существующая система оценок знаний достаточно объективна и справедлива, доступна и ясна для понимания?» позволяют прийти к выводу, что в целом 83% респондентов считают, что система оценки знаний студентов, оценивается ими как объективная и справедливая, а также ясная и доступная для понимания (рис.6).

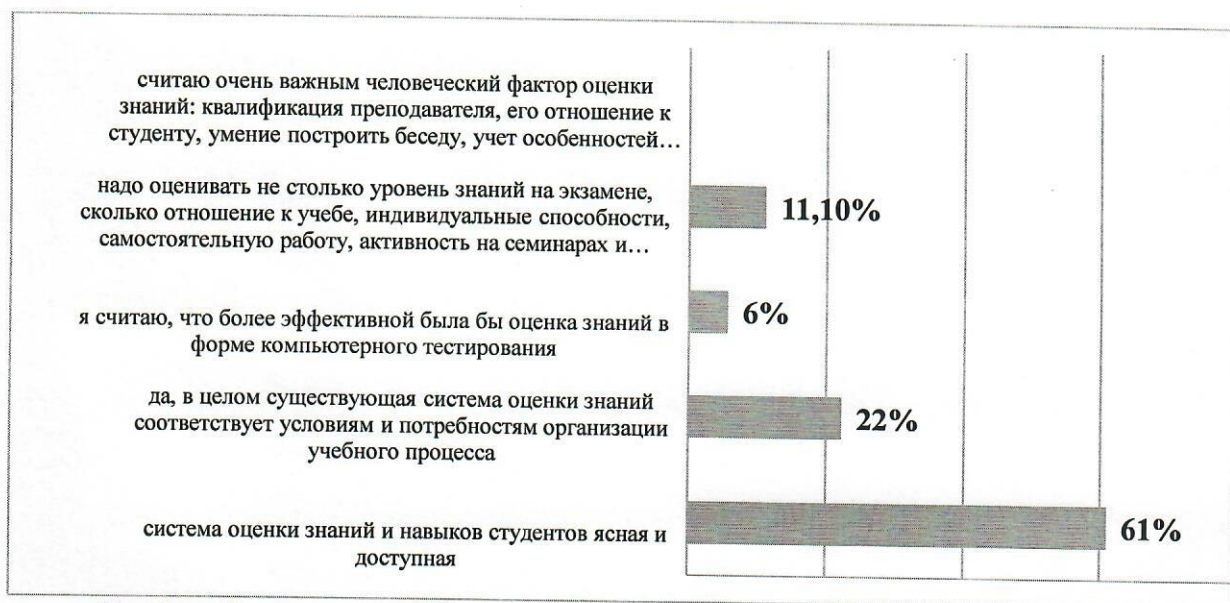


Рис.6 – «Считаете ли Вы, что существующая система оценки знаний достаточно объективна и справедлива, доступна и ясна для понимания?»

Для формирования позитивной атмосферы в вузе очень важно, чтобы студенты ощущали социальную поддержку. Ответы на вопрос: «Информирует ли Вас администрация вуза об оказании социальной поддержки студентам?», также подтвердили, что большинство студентов хорошо информированы по вопросам их социальной поддержки, оказываемой администрацией вуза. Так, по данному вопросу 72,2% опрошенных респондентов выбрали вариант «Да», и 16,6% выбрали вариант «Не всегда» (рис.7).

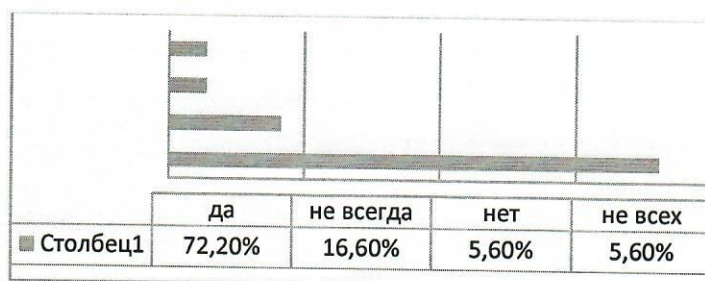


Рис.7 - «Информирует ли Вас администрация вуза об оказании социальной поддержки студентам?»

Способности студентов дифференцированы. Как следствие, не все студенты успешно справляются с академическими требованиями. Поэтому очень важно не только способствовать повышению качества обучения успевающей части студентов, но и оказывать систематическую поддержку тем студентам, которые не всегда справляются с академическим требованиями. И студенты знают о наличии такой программы. Это подтверждено ответами 83,3% опрошенных студентов, считающими, что в Карагандинском университете Казпотребсоюза оказывается академическая помощь студентам, не справляющимся с

академическими требованиями; 5,6% респондентов думают, что помощь не оказывается (рис.8).



Рис.8 – Оказание академической помощи студентам, не справляющимся с академическими требованиями

В нынешнее время, любой вуз, претендующий на соответствие современным стандартам, должен быть интегрированным в мировые образовательные процессы. И 100% опрошенных студентов университета считают, что международные связи университета достаточны для реализации их желания в академической мобильности (рис.9).

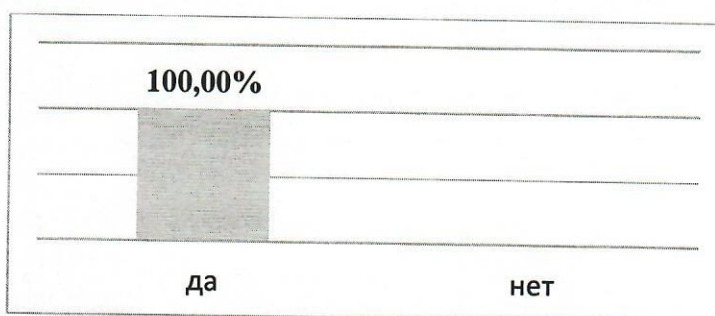


Рис.9 - «Считаете ли Вы международные связи вуза достаточными для реализации академической мобильности?»

Руководству вуза необходимо постоянно отслеживать и круг проблем, волнующих студентов. С целью конкретизации основных проблем и приоритетов студенческой молодежи респондентам был задан следующий вопрос: «Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?» на который можно было отмечать до трех вариантов ответов (рис.10).

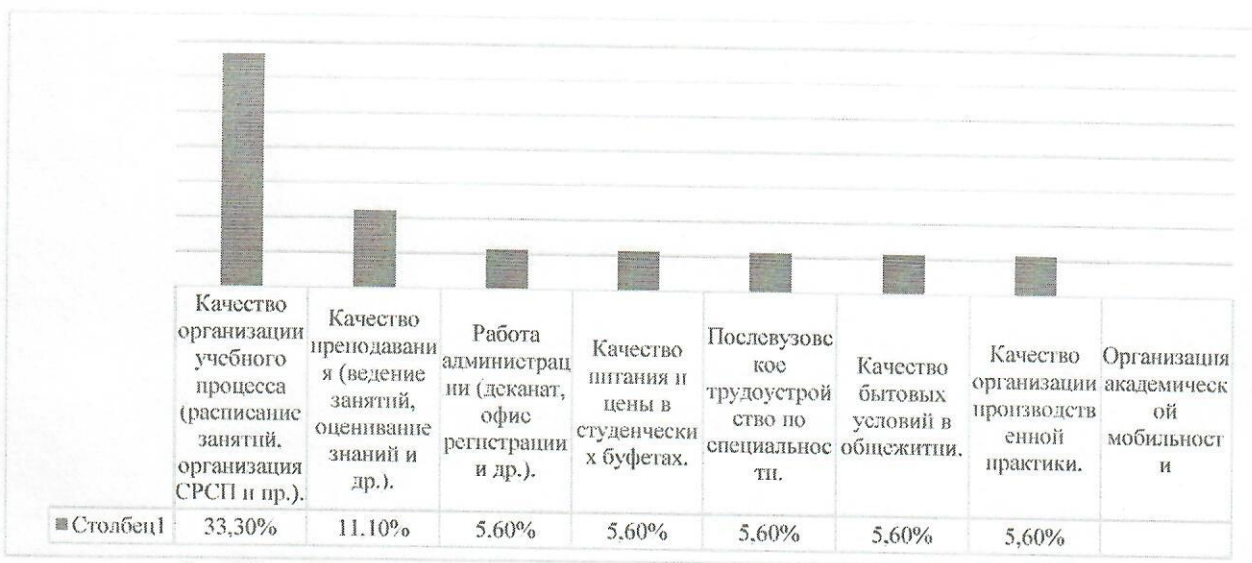


Рис.10 - «Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?»

В современную эпоху, вопрос доступности интернета, – это один из важнейших критериев качества образовательных услуг. В университете студенты полностью обеспечены бесплатным Интернетом, что подтверждается и их ответом на вопрос «Доступен ли Интернет для студентов вуза?». 100% респондентов отметили варианта «доступен в течение дня, бесплатно».

Восприятие качества образовательных услуг студентами зависит не только от качества проводимых занятий, но и от комплекса мер по сопровождению образовательного процесса. Поэтому студентам было предложено оценить по 5-балльной шкале сопровождение образовательного процесса. Результаты представлены в таблице 2.

Таблица- 2. Результаты сопровождения образовательного процесса

| Показатель | Балл | | | | | |
|--|------|-----|-----|----|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Информационное обеспечение (информация об учебных, научных, внеучебных мероприятиях) | 67% | 28% | 6% | | | |
| Доступ к компьютерным технологиям | 67% | 28% | 6% | | | |
| Оснащенность и укомплектованность библиотеки (обеспечение методической и учебной литературы) | 67% | 22% | 11% | | | |
| Комфортабельность аудитории | 61% | 27% | 6% | 6% | | |

| | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|--|--|--|
| Удобное расписание, с равномерным распределением учебной нагрузки | 67% | 22% | 11% | | | |
| Учебно-методическое обеспечение (учебники, учебные пособия) | 67% | 28% | 6% | | | |
| Доступность учебных материалов на электронных носителях | 67% | 28% | 6% | | | |
| Консультативное обеспечение (оказание помощи в решении учебных, профессиональных и личностных проблем) | 67% | 22% | 11% | | | |
| Работа столовой | 67% | 28% | 6% | | | |
| Работа медицинского кабинета | 61% | 27% | 11% | | | |
| Содействие в организации трудоустройства выпускников вуза | 61% | 27% | 6% | | | |

Жизнеспособность любой организации и качество ее деятельности во многом зависят от моральных норм и общей психологической атмосферы, в рамках которых работают ее члены. По данному вопросу 66,7% опрошенных студентов определили морально-психологическую атмосферу «как доброжелательную», 22,5% считают атмосферу нейтральной (рис.11).



Рис.11 – Состояние морально-психологической атмосферы

Для конкретизации проблем, связанных с учебой, и имеющих способы их решения, респондентам был задан вопрос «Когда возникают какие-либо проблемы, связанные с учебой к кому вы обращаетесь за помощью в первую очередь?» (рис.12) Ответы распределились следующим образом:



Рис.12 - «Когда возникают какие-либо проблемы, связанные с учебой к кому вы обращаетесь за помощью в первую очередь?»

Качество преподавателей вуза, решающим образом определяет качество образовательных услуг любого вуза. Для выяснения видения студентами уровня своих преподавателей, им был задан следующий вопрос: «Как бы Вы в целом оценили преподавательский состав университета?» Ответы распределились следующим образом (табл.3). Они свидетельствуют, что большинство студентов высоко оценивают своих преподавателей. Среди оценок преобладают оценки «отлично» и «хорошо». Причем первых явно больше.

Таблица 3. Оценка преподавателей университета

| Показатель | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
|--|---------|--------|-------------------|---------------------|
| Знания, квалификация | 56% | 33% | 11% | |
| Объективность оценок | 56% | 39% | 5% | |
| Проведение дискуссий на тему изучаемого материала | 61% | 28% | 11% | |
| Ясное, понятное преподнесение материала лекций | 61% | 28% | 11% | |
| Умение вызвать и поддержать интерес к предмету | 61% | 22% | 17% | |
| Владение современными инновационными технологиями обучения | 61% | 33% | 6% | |
| Соблюдение Кодекса чести, этики преподавателя | 72% | 17% | 11% | |

Для уточнения качества преподавателей студентам было предложено оценить и их профессиональный уровень. Для оценки профессионального уровня преподавателей нашего вуза респонденты должны были выбрать из четырех вариантов ответа: высокий, средний, низкий и затрудняюсь ответить.

Распределение ответов на вопрос «Как Вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей университета?» в сравнении выглядит следующим образом. (рис.13).



Рис.13 - «Как Вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей университета?»

Удовлетворенность качеством предоставляемых в университете образовательных услуг подтверждается и ответами студентов об уровне теоретической подготовки по их специальностям. На вопрос: «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей теоретической подготовки по специальности?» основная часть анкетированных студентов (50%) ответили, что оценивают уровень теоретической подготовки на высоком уровне. Вариант ответа «средний уровень» выбрали 44,4% студентов (рис.14).



Рис.14 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей теоретической подготовки по специальности?»

Схожие ответы дали респонденты и на вопрос: «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности, на котором учитесь в вузе?» (рис.15).



Рис.15 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности?»

Одним из самых важных образовательных услуг – является организация профессиональной практики студентов. Системные меры по организации профессиональной практики, регулярно, предпринимаемые менеджментом и преподавателями, приносят свои результаты. Это подтверждают ответы студентов на вопрос «Удовлетворяет ли Вас организация и проведение профессиональных практик?». Большая часть респондентов – 77,8% ответили «нет претензий», 11,1% - «настораживает несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности» и 11,1% - «скорее нет, чем да» (рис.16).

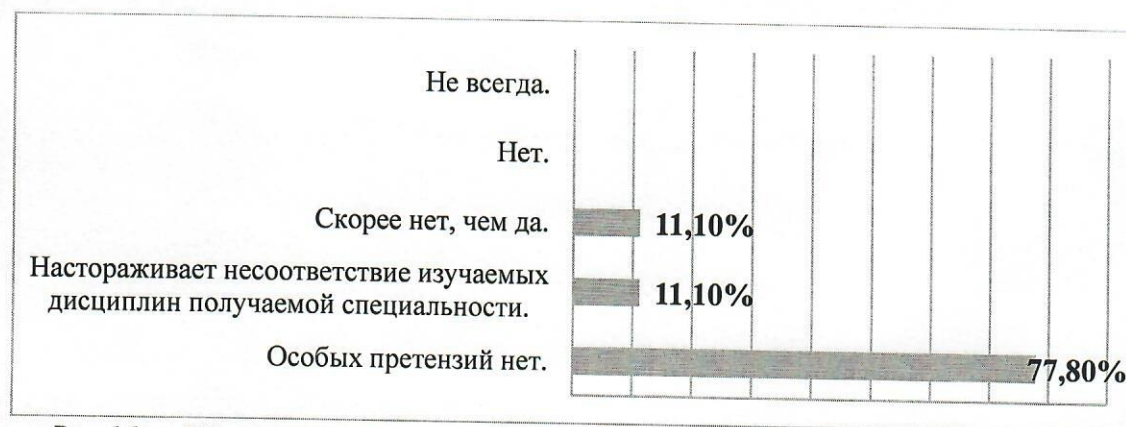


Рис.16 – «Удовлетворяет ли Вас организация и проведение профессиональных практик?»

Основная работа студентов – это их учеба. Однако их волнуют и другие вопросы. Поэтому удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг и в целом своим университетом во многом также зависит от их внеучебной жизни в рамках вуза. Для конкретизации этой сферы их деятельности им был задан следующий вопрос «Участвуете ли Вы во внеучебной деятельности университета?». Ответы респондентов свидетельствуют, что значительная часть студентов принимает участие во внеучебной деятельности университета. Однако количество тех, кто не принимает участия в этой деятельности, явно больше первых.

Таблица 4. Участие во внеучебной деятельности университета

| Показатель | Да | Нет |
|---------------------------------------|-----|-----|
| В студенческих научных конференциях | 39% | 61% |
| В творческих клубах-студиях | 39% | 61% |
| В работе кружков, секций по интересам | 44% | 56% |

| | | |
|-----------------------------------|-----|-----|
| В политических мероприятиях | 33% | 67% |
| В спортивных мероприятиях | 33% | 67% |
| В заседаниях студенческого совета | 22% | 78% |

Люди не могут жить без идеалов. И для студентов очень важно иметь идеальные представления о своем университете. От того, как представления о своем альма-матер соотносятся с их представлением об идеальном университете, зависит не только их удовлетворенность качеством предоставляемых им образовательных услуг, но и во многом и их общая удовлетворенность своей жизнью. И очень хорошо, что большая часть опрошенных студентов (74%) считают, что университет соответствует представлению об идеале высшего образования (рис.17).

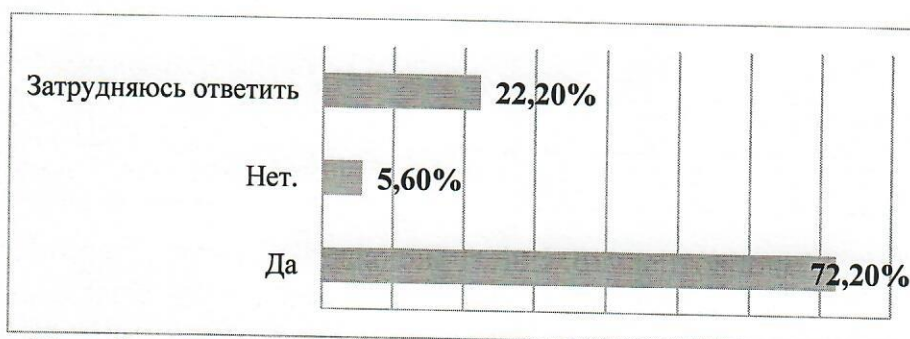


Рис.17 – «Соответствие вуза Вашему представлению об идеале высшего образования?»

В конце опроса, для выявления отношения студентов к своему выбору вуза, им был задан заключительный вопрос «Если бы была возможность поступить в вуз снова, выбрали бы Вы вновь данный вуз?». Он дал возможность определить высокую степень преданности наших студентов к вузу (рис.18). 78,2% респондентов, если бы у них была возможность снова поступать, то они еще раз выбрали бы наш университет.



Рис.18 – «Если бы была возможность поступить в вуз снова, выбрали бы Вы вновь данный вуз?»

Заключение

Проведенное социологическое исследование удовлетворенности студентов образовательной программы 6В06104 «Цифровой дизайн и мультимедиа» качеством образовательных услуг позволяет сделать вывод о в целом высоком уровне удовлетворенности обучающихся организацией и содержанием образовательного процесса в Карагандинском университете Казпотребсоюза.

Результаты исследования свидетельствуют о том, что студенты осознанно подходят к выбору образовательной программы и вуза, ориентированы на получение профессиональных компетенций и успешную реализацию в будущей карьере. Большинство респондентов положительно оценивают качество преподавания, профессиональный уровень профессорско-преподавательского состава, а также объективность и прозрачность системы оценки знаний.

Отмечается высокая степень обеспеченности образовательного процесса учебно-методическими материалами, доступом к информационным ресурсам и сети Интернет. Студенты в целом удовлетворены уровнем теоретической и практической подготовки, а также организацией профессиональной практики. Положительно оценивается морально-психологическая атмосфера в университете и наличие системы социальной и академической поддержки обучающихся.

Вместе с тем исследование выявило ряд аспектов, требующих дальнейшего совершенствования. К ним относятся недостаточная вовлеченность студентов во внеучебную деятельность, отдельные замечания к материально-техническому обеспечению образовательного процесса, а также необходимость дальнейшего развития практико-ориентированного обучения и расширения возможностей профессиональной реализации студентов.

В целях повышения качества образовательных услуг и дальнейшего развития образовательной программы рекомендуется:

- активизировать работу по вовлечению студентов во внеучебную, научную, творческую и спортивную деятельность;
- продолжить совершенствование материально-технической базы и оснащенности учебного процесса современным оборудованием;
- усилить практико-ориентированную направленность обучения за счет расширения баз практик и взаимодействия с работодателями;
- развивать цифровые образовательные ресурсы и расширять доступ к учебно-методическим материалам;
- совершенствовать систему академической поддержки студентов, включая внедрение элементов наставничества;
- продолжить повышение квалификации профессорско-преподавательского состава и внедрение инновационных методов обучения;
- усилить работу по содействию трудоустройству выпускников;

- обеспечить регулярный мониторинг удовлетворенности студентов с целью оперативного реагирования на выявляемые проблемы.

В целом результаты исследования подтверждают соответствие образовательного процесса современным требованиям и ожиданиям обучающихся, а также свидетельствуют о наличии потенциала для дальнейшего повышения качества образовательных услуг университета.

Социолог



Е.Ж.Есенгараев