

УТВЕРЖДАЮ

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

Е.Б.Аймагамбетов

« 9 » 10 2023 г.

**Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования:
«Удовлетворенность студентов качеством образовательных услуг»**

Для любого университета первоочередной задачей является предоставление студентам качественных образовательных услуг. Такая задача приводит к пониманию, что забота о качестве, предоставляемых университетом услуг студентам, и в целом организация их обучения и досуга, являются наиболее важными критериями деятельности ППС и всех служб нашего вуза. А нынешнее время, когда существует высокая конкуренция между вузами, каждый университет должен, постоянно стремиться к повышению качества образовательных услуг, предоставляемых им своим студентам. Неудовлетворенность студентов качеством образовательных услуг может привести к множеству негативных последствий, таких как: понижение мотивации студентов к учебе, к желанию перевестись в другой вуз, к росту негативных отзывов об университете, которые будут отрицательно влиять на его имидж и, как следствие, на привлекательность университета среди выпускников школ и колледжей.

Показатели удовлетворенности студентов анализируются с 2005 года, инструментарий исследования неоднократно корректировался, совершенствовался и дополнялся.

С целью совершенствования системы обучения студентов университета согласно плану Департамента стратегического развития в мае месяце был проведен социологический опрос на предмет удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг.

Объект исследования – студенты 1, 2, 3, 4-х курсов дневного обучения.

Цель исследования – выявить степень удовлетворенности студентов качеством предоставляемых образовательных услуг.

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 исследования – индивидуальный анкетный опрос.

Метод обработки информации – пакет прикладных программ SPSS.

Метод выборки: Отбор респондентов осуществлялся методом гнездовой (кластерной) выборки. Количество студентов, принявших участие в исследовании, составило 158 чел. В исследовании принимали участие студенты 11 образовательных программ, проходящих аккредитацию в следующем учебном году.

Общее количество студентов 1-4 курсов по данным ОП 930 человек (рис.1). В опросе участвовало 358 респондентов, что составляет 38%.

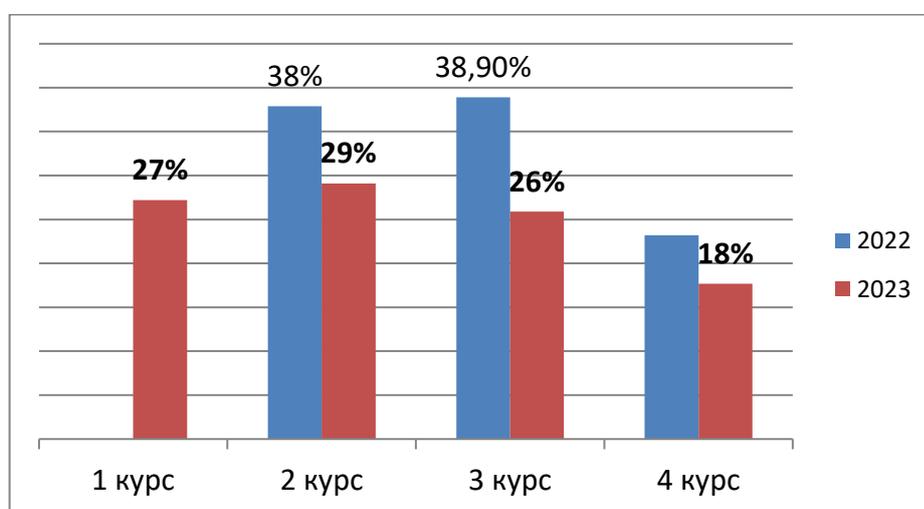


Рис.1 – Общее количество студентов 1-4 курсов

Гендерное соотношение респондентов выглядит следующим образом: 36,1% представители мужского пола, 63,9% девушек (рис.2).

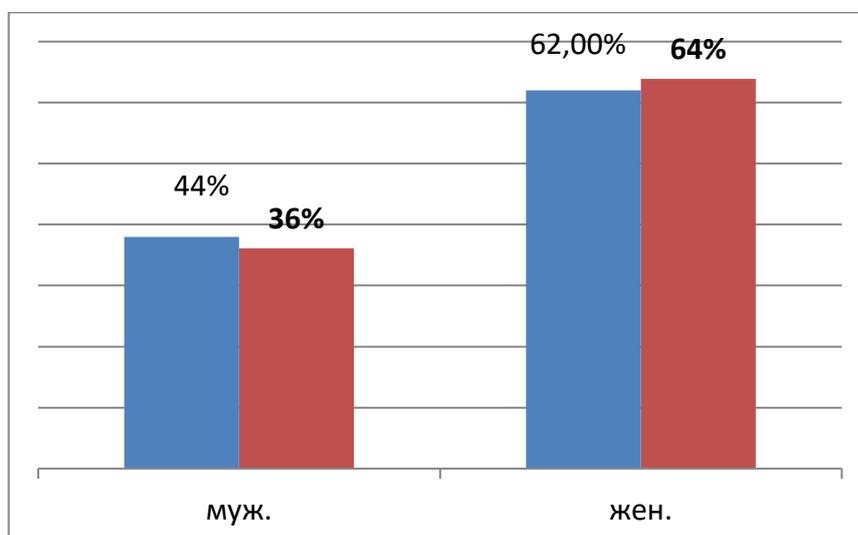


Рис.2 – Представители мужского и женского пола

В разрезе специальностей представленность респондентов выглядит следующим образом: 11,4% студенты специальности «Вычислительная техника и программное обеспечение», 20,9% студенты специальности «Международные отношения», 7% студенты специальности «Юриспруденция», 7,6% студенты специальности «Государственное и местное управление», 5,7% студенты специальности «Экономика», 10,1% студенты специальности «Социальная работа», 4% студенты специальности «Мировая экономика», 3,8% студенты специальности «Туризм», 8% студенты специальности «Ресторанное дело и гостиничный бизнес», 17,7% представители ОП «Технология продовольственных продуктов», 4% специальность «Оценка» (рис.3).



Рис.3 – Количество респондентов по ОП

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.4). Так по 22% студентов специальности «Вычислительная техника и программное обеспечение» отметили варианты «высокое качество преподавания», «желание овладеть профессией», большинство обучающихся по специальности «Государственное и местное управление» (25%) отметили вариант «желание овладеть профессией», вариант «известность и престиж вуза» отметило большинство студентов по специальностям «Туризм», «Оценка», «Юриспруденция», «Социальная работа», «Экономика», «Мировая экономика».

Как показал ответ на этот вопрос абсолютное большинство студентов по опрашиваемым ОП отмечают высокое качество преподавания в университете.

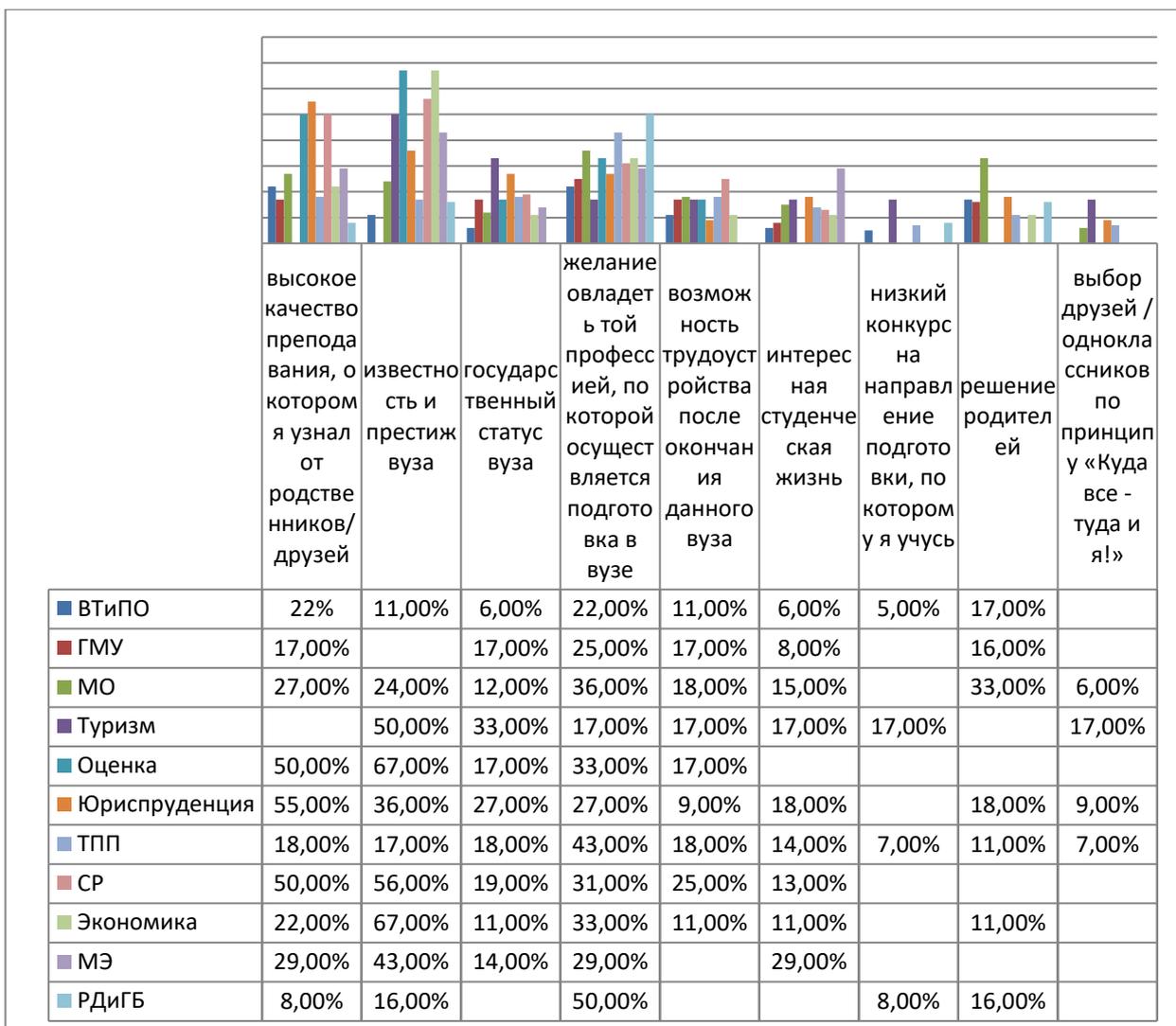


Рис.4 -«Почему Вы выбрали именно наш вуз?»

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 33% студентов специальности «Ресторанное дело и гостиничный бизнес», 44% студентов специальности «Вычислительная техника и программное обеспечение», 36% студентов специальности «Юриспруденция», 44% студентов специальности «Социальная работа», 39% студентов специальности «Технология продовольственных продуктов» хотят приобрести высокую квалификацию по специальности, что позволяет сделать вывод об осознанном выборе вуза и профессии. (рис.5).

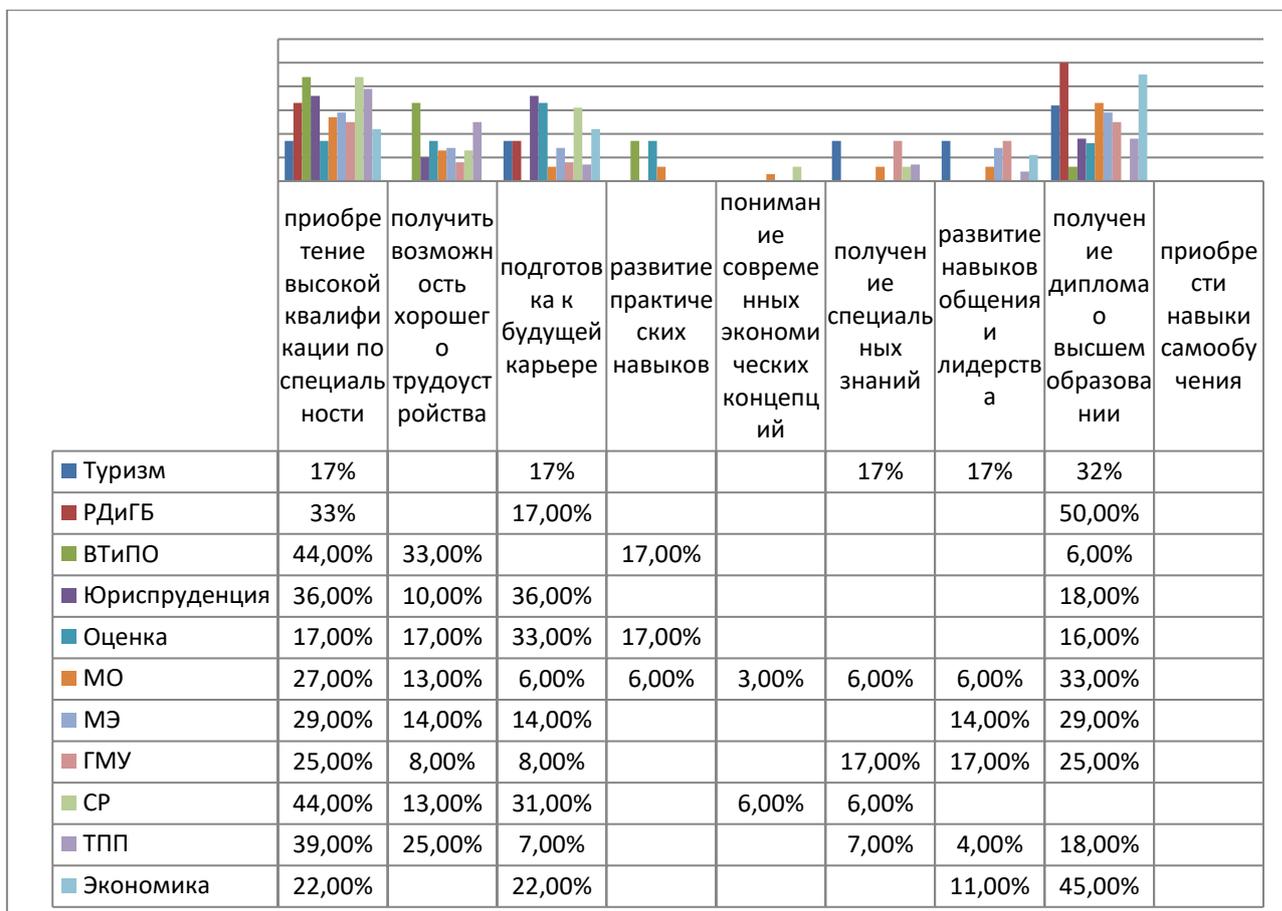


Рис.5 - «Выберите наиболее значимые для Вас цели обучения в вузе»

Понимание своего будущего у студентов во многом также зависят 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 по выбранным образовательным программам уверены в правильности своего выбора и хорошо представляют будущую профессию (рис.6).

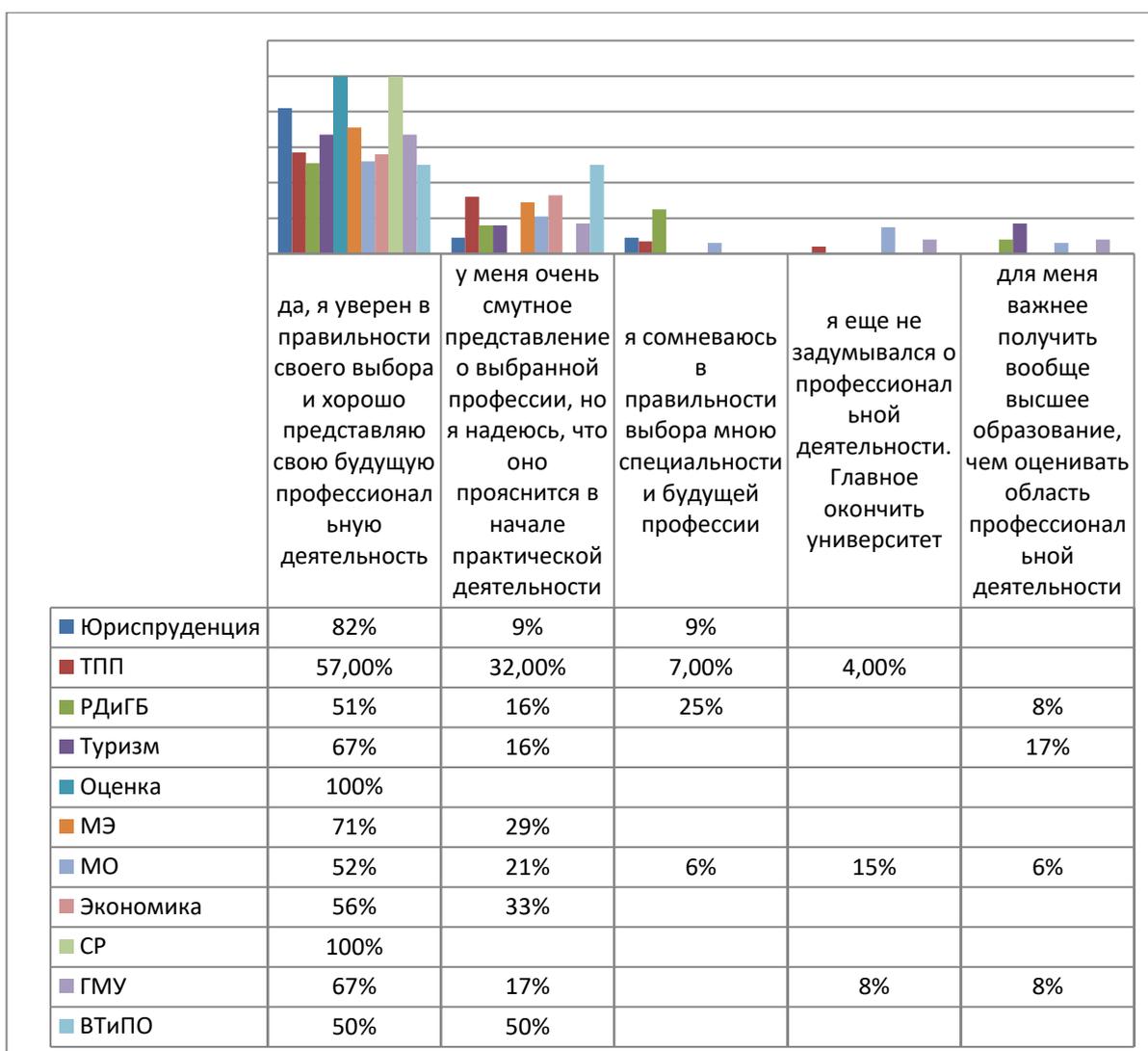


Рис.6 -« Можете ли Вы сказать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?»

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?**» 79% студентов ответили, что они полностью обеспечены такими справочниками (рис.7). Вариант «не все справочники есть у студентов» выбрали 6,3% респондентов.

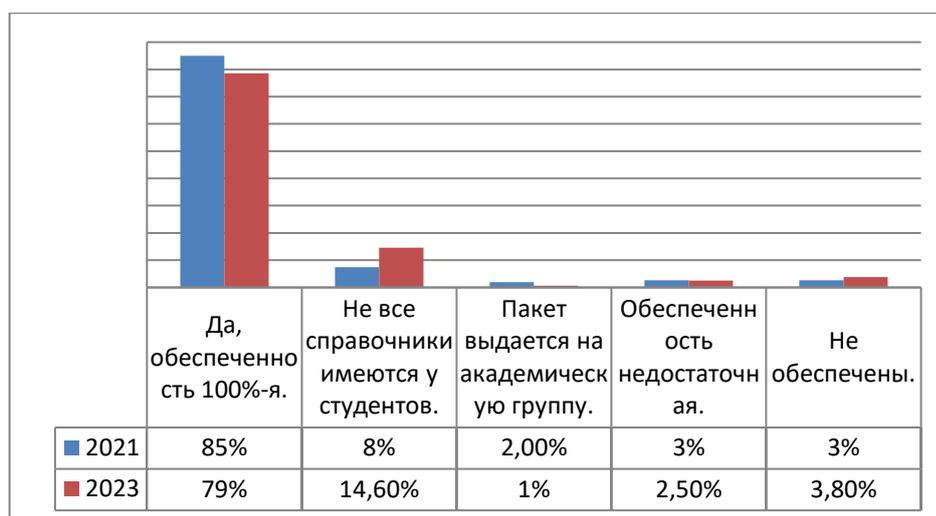


Рис.7 - Обеспечены ли Вы различными информационными справочниками?

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	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
Соответствие информации, излагаемой преподавателем, тематике предмета	83%	85%	13%	10%	4%	3,2%		1,8%				
Оснащенность современным оборудованием лабораторно-практических занятий	82%	64,2%	15%	19%	3%	9,4%		4,4%		3%		
Актуальность и востребованность содержания учебных программ, преподаваемого на занятиях	80,3%	83,8%	10,2%	7,5%	9,5%	4,7%		3%		1%		
Способность преподавателя заинтересовать студентов в процессе обучения	78,6%	81,9%	20%	9%	1,4%	5,6%		1%		2,5%		
Доступность прохождения практики на производстве, ее эффективность	79,7%	81,1%	17,6%	10%	2,7%	3,9%		2%		3%		

Объективность и прозрачность оценки знаний студентов по критериям, известным студентам	81,2%	86%	12,6%	7%	6,2%	4%		1%		2%	
Использование методов и форм контроля для оценки сформированности компетенций как результатов обучения	80%	88,7%	17%	5%	3%	1,3%		2%		3%	
Уважительное отношение к студентам со стороны ППС, сотрудников, администрации вуза	83,4%	83,8%	16,4%	11%	0,2%	5,2%					
Наличие эффективных служб поддержки студентов	81,6%	84%	17%	9%	1,4%	4,4%		1%		1,6%	

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 (68,2%). Частичную удовлетворенность качеством образовательных услуг отметили 21,7% анкетированных студентов (рис.8).

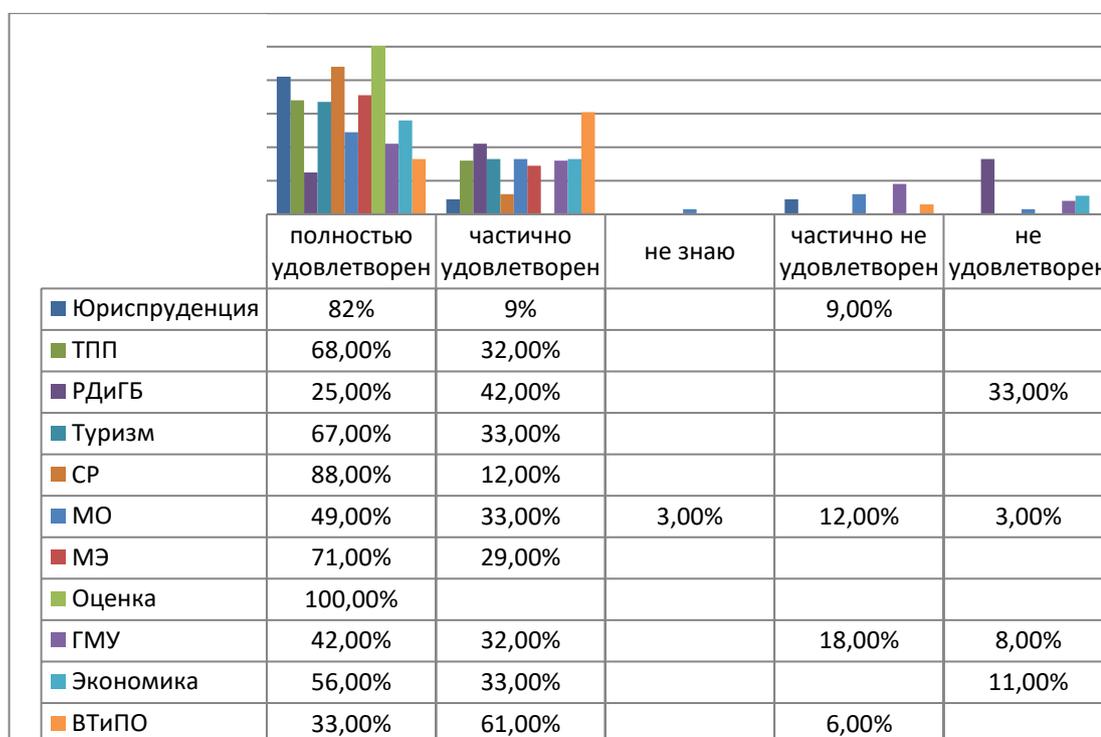


Рис.8 – «В какой степени Вы удовлетворены результатами своего обучения?»»

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 92,6% (81,2% +11,4%) респондентов считают, что система оценки знаний студентов, оценивается ими как объективная и справедливая, а также ясная и доступная для понимания (рис.9).



Рис.9 – «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 79,1% опрошенных респондентов выбрали вариант «Да», и 10,8% выбрали вариант «Не всегда» (рис.10).

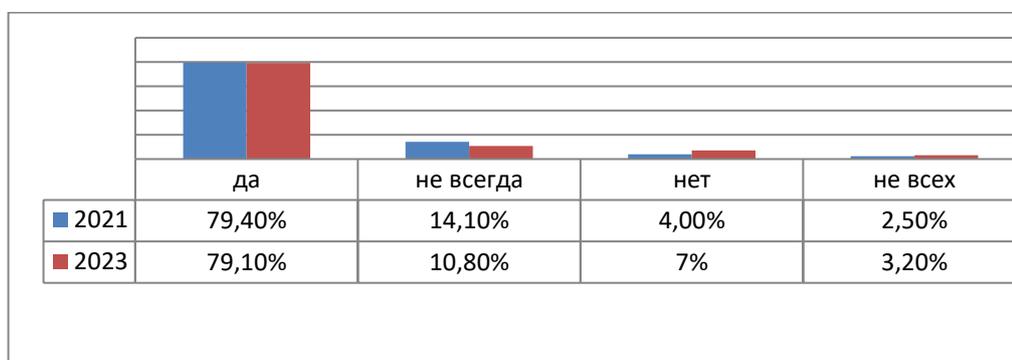


Рис.10 - «Информирует ли Вас администрация вуза об оказании социальной поддержки студентам?»

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 91,7% опрошенных студентов, считающими, что в Карагандинском университете Казпотребсоюза оказывается академическая помощь студентам, не справляющимся с академическими требованиями; 3,9% считают, что помощь оказывается не всем студентам; 3% респондентов думают, что помощь оказывается не по всем дисциплинам (рис.11).

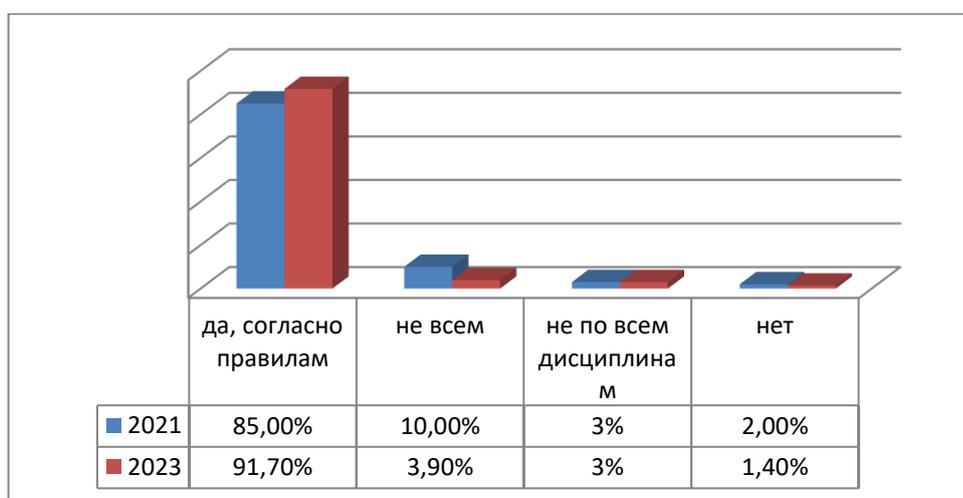


Рис.11 – Оказание академической помощи студентам, не справляющимся с академическими требованиями

В нынешнее время, любой вуз, претендующий на соответствие современным стандартам, должен быть интегрированным в мировые образовательные процессы. И около девяноста процентов опрошенных студентов университета считают, что международные связи университета достаточны для реализации их желания в академической мобильности. Так, при ответе респондентов на вопрос: «Считаете ли Вы международные связи вуза достаточными для реализации академической мобильности?» 86,7% выбрали вариант ответа – «да», 13,3% - «нет» (рис.12).

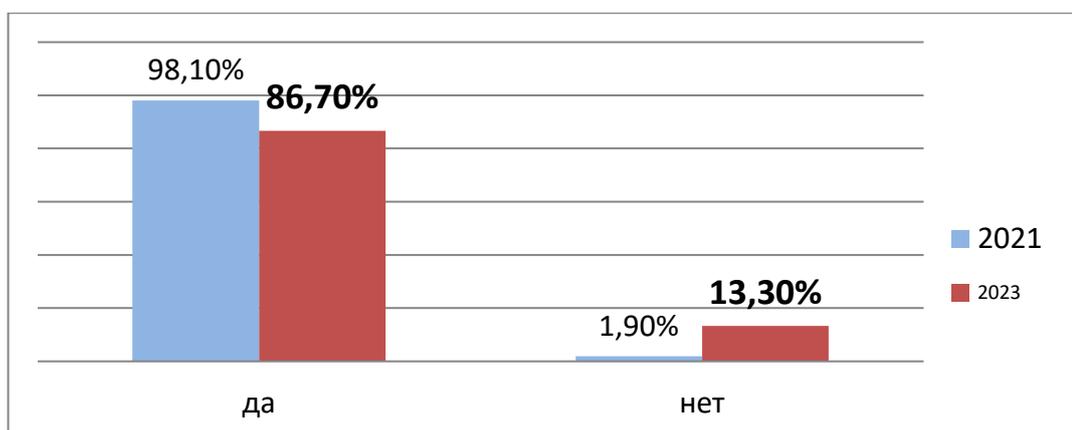


Рис.12 - «Считаете ли Вы международные связи вуза достаточными для реализации академической мобильности?»

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.13).

Как показал опрос 45% студентов специальности «Юриспруденция», 25% студентов специальности «Ресторанное дело и гостиничный бизнес», 33% студентов специальности «Туризм», 50% студентов специальности «Оценка», 44% студентов специальности «Социальная работа», 32% студентов специальности «Технология продовольственных продуктов» обеспокоены качеством организации учебного процесса. По 33% студентов специальностей «Государственное и местное управление» и «Вычислительная техника и программное обеспечение» обеспокоены качеством преподавания.

Деканам факультетов, данных ОП необходимо обратить внимание на эти вопросы.

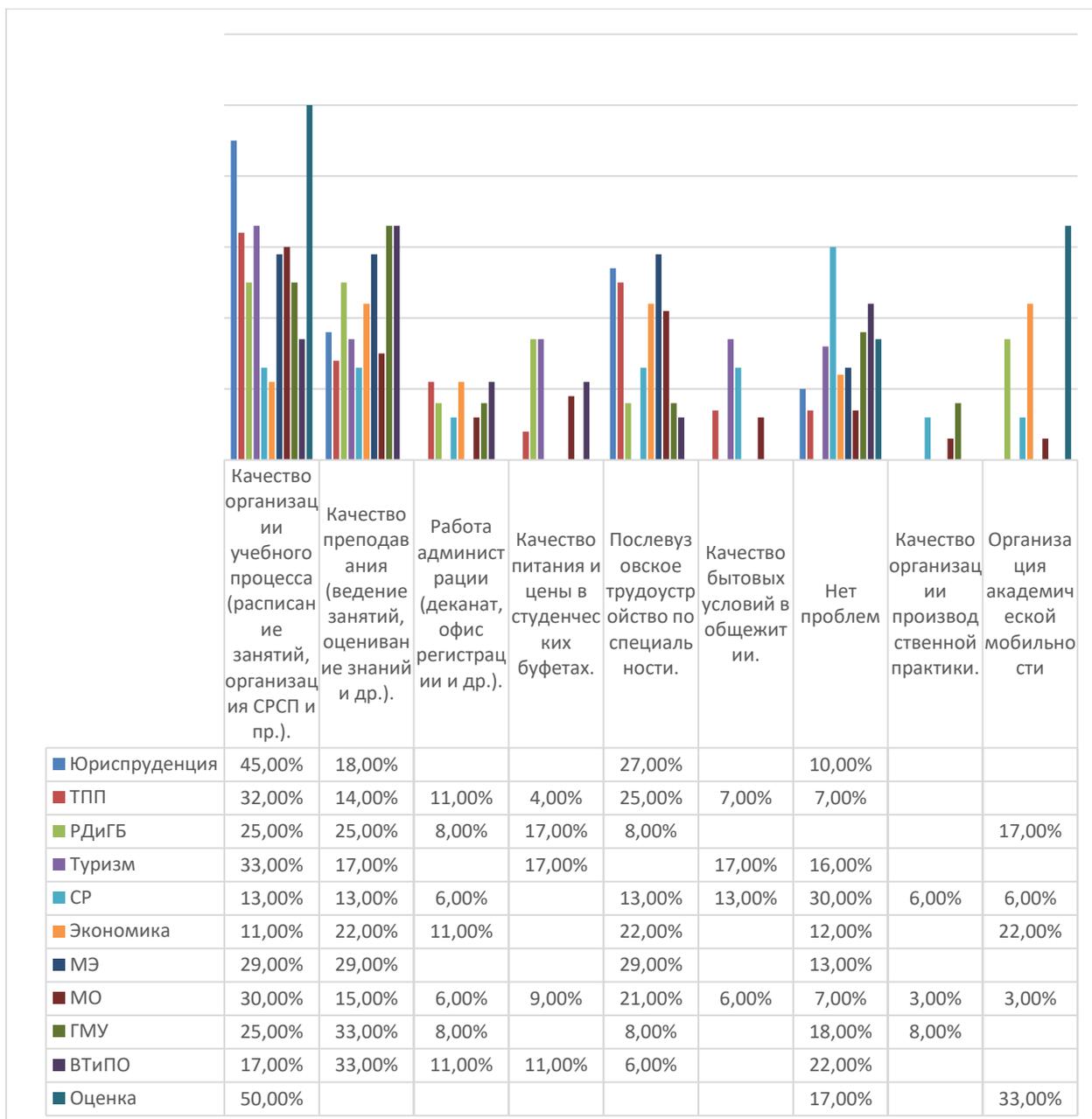


Рис.13 - «Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?»

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	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
Информационное обеспечение (информация об учебных, научных, внеучебных мероприятиях)	79%	73%	20%	19%	1%	5%		1,8%		1,2%		
Доступ к компьютерным технологиям	84,3%	77,3%	14,2%	17%	1,5%	5,7%						
Оснащенность и укомплектованность библиотеки (обеспечение методической и учебной литературы)	85,2%	85%	12%	10%	2,8%	5%						
Удобные аудитории	80,6%	67%	17,3%	18%	2,1%	8,8%		4,4%		1,8%		
Удобное расписание, с равномерным распределением учебной нагрузки	76,8%	59,1%	17,9%	25%	5,3%	11%	2%	1,8%		3,1%		
Учебно-методическое обеспечение (учебники, учебные пособия)	82,3%	86,7%	15,5%	7,8%	2,2%	4%	-	0,5%		1%		
Доступность учебных материалов на электронных носителях	81,2%	88%	17%	7,5%	1,8%	2,7%	-	1%		0,8%		
Консультативное обеспечение (оказание помощи в решении учебных, профессиональных и личностных проблем)	80%	86,9%	18%	7,2%	2%	4,1%	-	0,5%		1,3%		
Работа столовой	85%	88,4%	15%	7,5%		3,6%		1%		0,5%		

Работа медицинского кабинета	82,3%	86,4%	16,1%	9%	1,6%	3,6%				1%		
Содействие в организации трудоустройства выпускников вуза	83,5%	85,2%	15,3%	13,8%	1,2%	1%						

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 84,2% опрошенных студентов определили морально-психологическую атмосферу «как доброжелательную», 14,8% считают атмосферу нейтральной (рис.14).

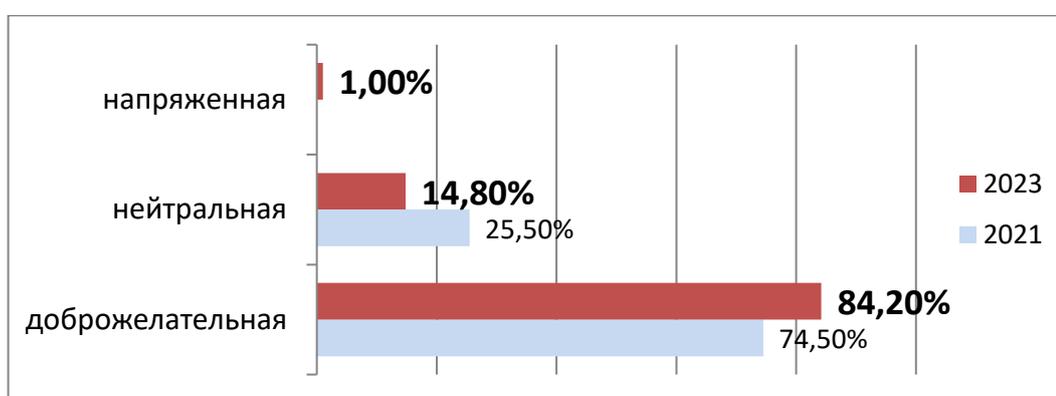


Рис.14 – Состояние морально-психологической атмосферы

Для конкретизации проблем, связанных с учебой, и имеющихся способов их решения, респондентам был задан вопрос «**Когда возникают какие-либо проблемы, связанные с учебой к кому вы обращаетесь за помощью в первую очередь?**» (рис.15) Ответы распределились следующим образом:

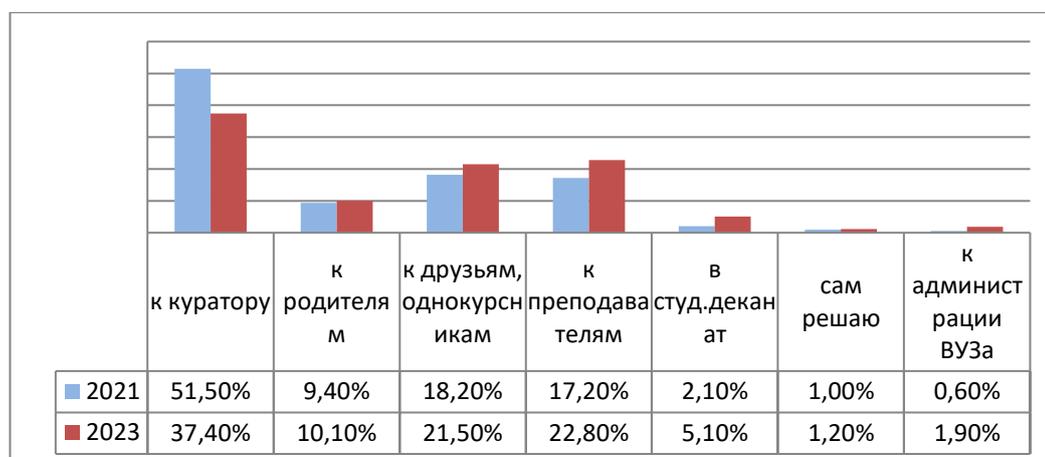


Рис.15 - «Когда возникают какие-либо проблемы, связанные с учебой к кому вы обращаетесь за помощью в первую очередь?»

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	
	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
Знания, квалификация	68,6%	87%	28,2%	10%	3,2%	3%		
Объективность оценок	53,4%	67,5%	36,3%	23,3%	10,3%	8,2%		1%
Проведение дискуссий на тему изучаемого материала	56,8%	67%	38,5%	24%	4,7%	9%		
Ясное, понятное преподнесение материала лекций	59,7%	68,5%	37,4%	21,5%	2,9%	10%		
Умение вызвать и поддержать интерес к предмету	60%	60,6%	38,5%	23%	1,5%	12%		4,4%
Владение современными инновационными технологиями обучения	64,3%	65,3%	30%	23%	5,7%	10,7%		1%
Соблюдение Кодекса чести, этики преподавателя	65,9%	73,5%	30,7%	18%	3,4%	8%		0,5%

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.16).

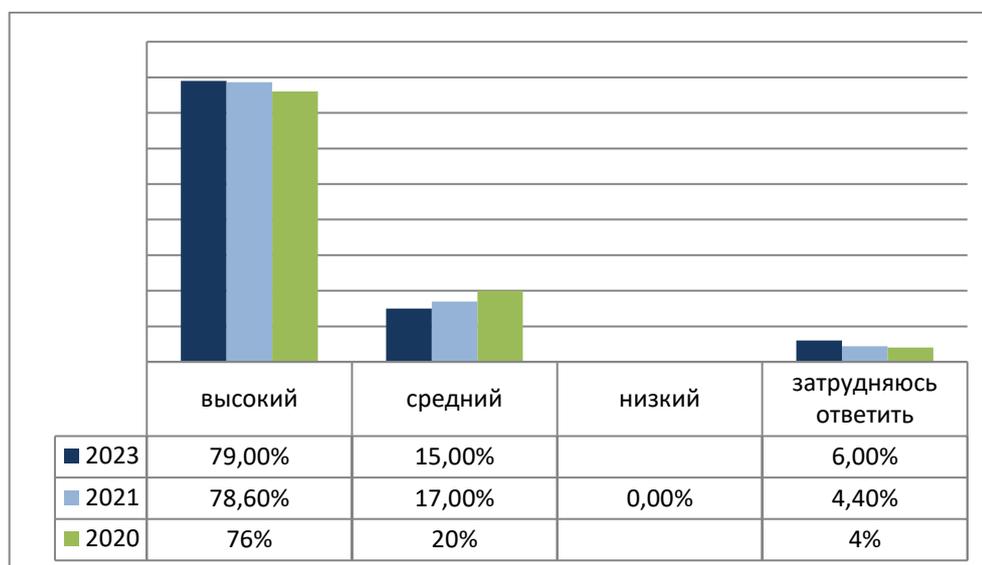


Рис.16 - «Как Вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей университета?»

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 (73%) ответили, что оценивают уровень теоретической подготовки на высоком уровне. Вариант ответа «средний уровень» выбрали 21% студентов (рис.17).

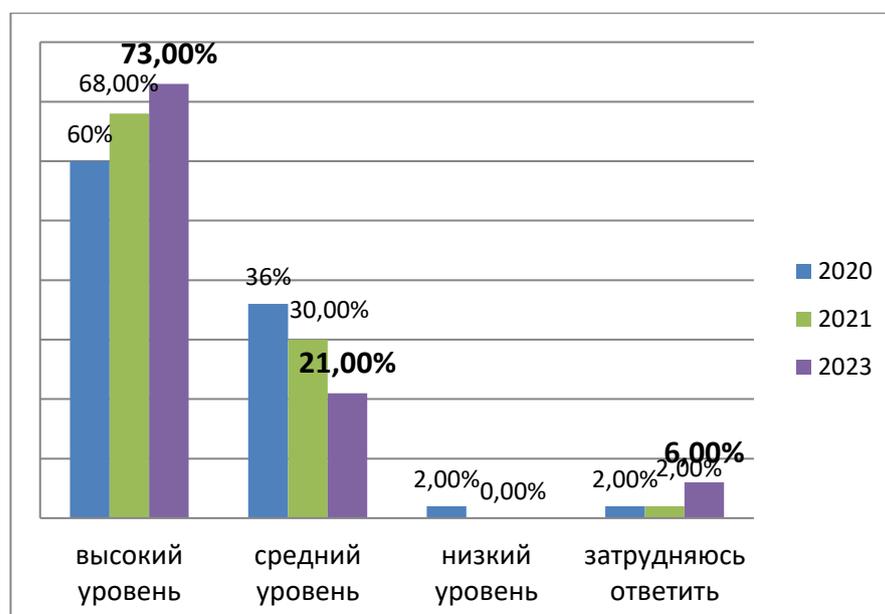


Рис.17 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей теоретической подготовки по специальности?»

Схожие ответы дали респонденты и на вопрос: «**Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности, на котором учитесь в вузе?**» **59,1%** опрошенных студентов ответило, что считают высоким уровень практической подготовки, **23,2%** отметило вариант «средний уровень» (рис.18).

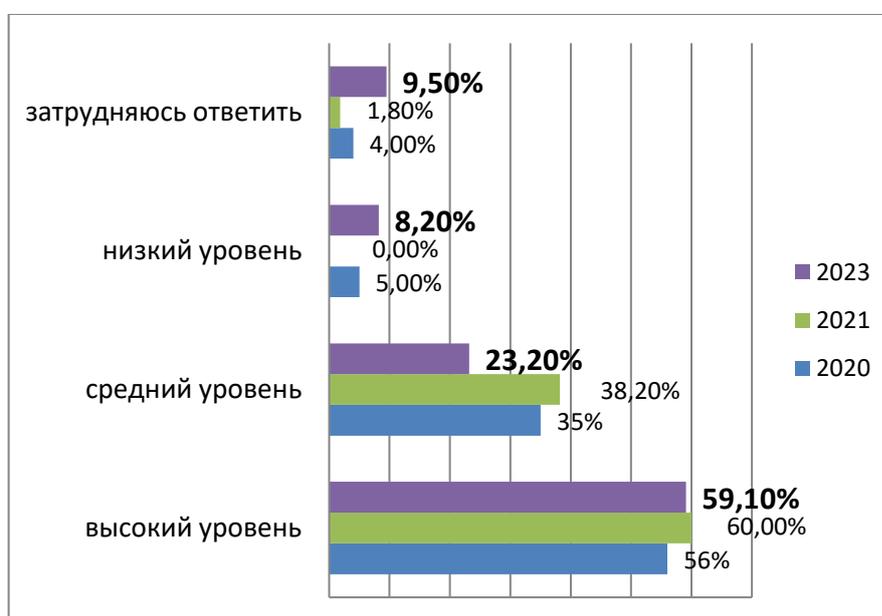


Рис.18 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности?»

Одним из самых важных образовательных услуг – является организация профессиональной практики студентов. Системные меры по организации профессиональной практики, регулярно, предпринимаемые менеджментом и преподавателями КУК, приносят свои результаты. Это подтверждают ответы

студентов на вопрос «Удовлетворяет ли Вас организация и проведение профессиональных практик?». Большая часть респондентов – 78,5% ответили «нет претензий», 9,5% - «настораживает несоответствие изучаемых дисциплин получаемой специальности» и 5,7% - «скорее нет, чем да» (рис.19).

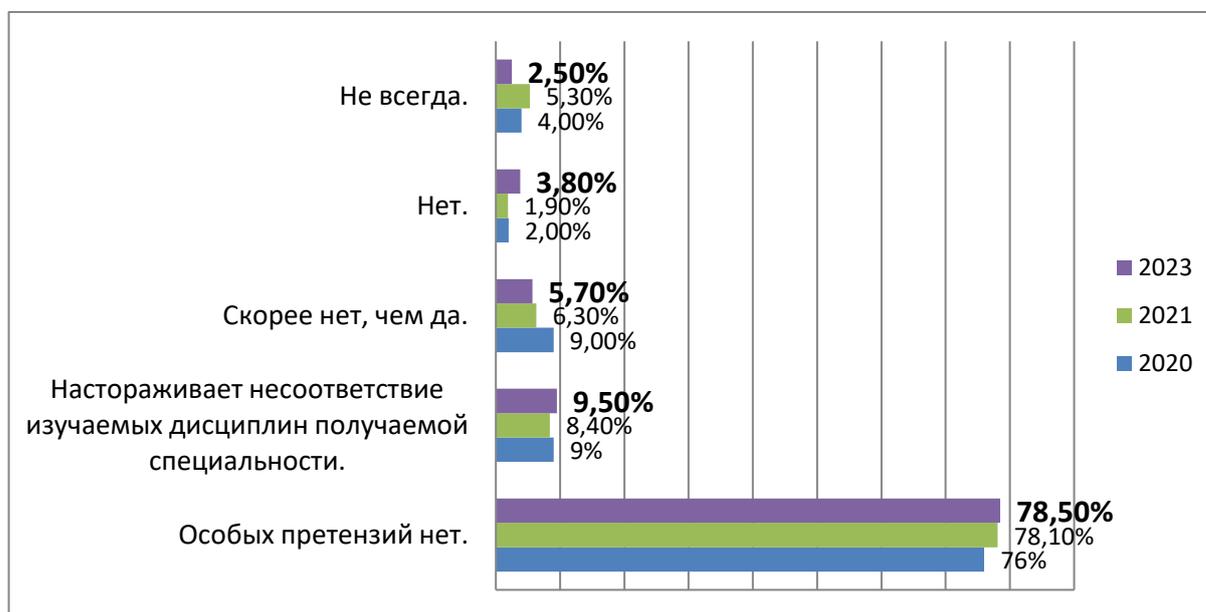


Рис.19 – «Удовлетворяет ли Вас организация и проведение профессиональных практик?»

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	
	2021	2023	2021	2023
В студенческих научных конференциях	45%	48%	55%	52%
В творческих клубах-студиях	32,6%	31%	67,4%	69%
В работе кружков, секций по интересам	38%	33%	62%	67%
В политических мероприятиях	23,8%	35%	76,2%	65%
В спортивных мероприятиях	33%	38%	67%	62%
В заседаниях студенческого совета	28,5%	32%	71,5%	68%

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.20).

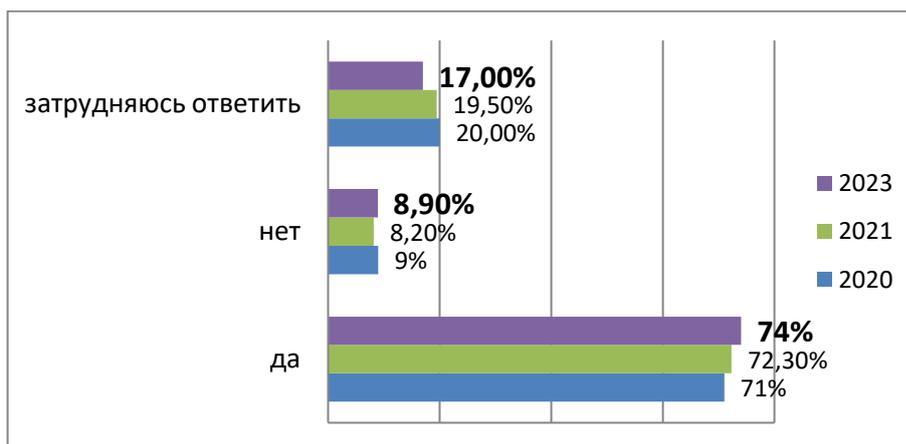


Рис.20 – «Соответствие вуза Вашему представлению об идеале высшего образования?»

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.21). 78,2% респондентов, если бы у них была возможность снова поступать, то они еще раз выбрали бы наш университет.

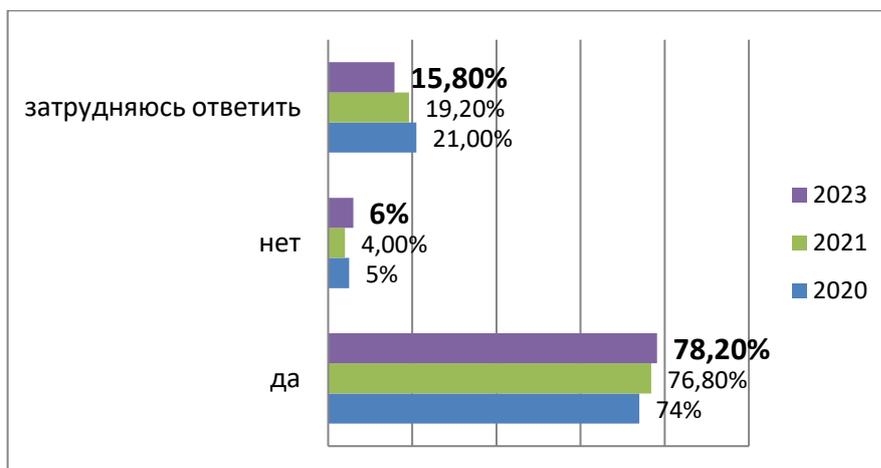


Рис.21 – «Если бы была возможность поступить в вуз снова, выбрали бы Вы вновь данный вуз?»

Основные выводы:

1. Анализ данных показал, что больше всего выборов набрали три варианта ответов: «Желание овладеть той профессией, по которой осуществляется подготовка в вузе»; «Высокое качество преподавания»; «Известность и престиж вуза».
2. Большинство студентов ставит перед собой цель «приобретение высокой квалификации по специальности». Они также отдали больше предпочтений таким вариантам ответов, как: «получение диплома о высшем образовании» и «возможность трудоустройства в будущем».
3. Основная часть респондентов имеет довольно конкретизированное представление о своей будущей профессии. Однако при таком, в общем, довольно хорошем показателе ясности представлений о своей будущей профессии, тем не менее, надо обратить внимание на то, что почти четверть студентов в той или иной степени затрудняются с пониманием содержания своей будущей профессии или с правильностью ее выбора.
4. Большинство респондентов высоко оценили предоставляемые университетом услуги. Обоснованность преобладания позитивных 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.
5. Большая часть респондентов считают, что система оценки знаний студентов, оценивается ими как объективная и справедливая, а также ясная и доступная для понимания.
6. Большинство студентов хорошо информированы по вопросам их социальной поддержки, оказываемой администрацией вуза.
7. Студенты университета считают, что международные связи университета достаточны для реализации целей по академической мобильности.
8. Большинство респондентов считают, что в Карагандинском университете Казпотребсоюза оказывается академическая помощь студентам, не справляющимся с академическими требованиями.
9. 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».
10. Большинство респондентов (84,2%) определили морально-психологическую атмосферу в университете «как доброжелательную». В этом вопросе явный положительный сдвиг, по сравнению с опросом 2021 года. Тогда данный выбор был сделали около двух третей респондентов.
11. Ответы респондентов свидетельствуют, что большинство студентов высоко оценивают своих преподавателей. Среди оценок преобладают

оценки «отлично» и «хорошо». При этом первая оценка явно преобладает.

12. Большая часть респондентов удовлетворены организацией профессиональной практики.
13. Ответы респондентов свидетельствуют, что студенты довольно активно принимают участие во внеучебной деятельности университета. Однако все еще больше количество тех, кто не принимает в них участия.
14. Большая часть опрошенных студентов (74%) считают, что университет соответствует их представлению об идеале высшего образования.
15. Больше трех четверти респондентов (78,2%) считают, что если бы у них была возможность снова поступать, то они еще раз выбрали бы наш университет.

Рекомендации:

1. Следует обратить внимание на ситуацию с пониманием своей специальности у студентов. При явном преобладании положительных ответов, тем не менее около одной пятой респондентов, или имеют смутные представления о выбранной им специальности, или сомневаются в своем выборе специальности.
2. Желательно повысить уровень вовлеченности студентов во внеучебные процессы. Это очень важно для повышения уровня вузовской солидарности.
3. Следует акцентировать внимание на улучшение на качество организации учебного процесса и преподавания. Несмотря на положительные ответы, минимум четверть студентов опрошенных ОП отметили, что их волнуют эти проблемы.

Социолог
СОГЛАСОВАНО:



Е.Ж.Есенгараев

Директор ДСР

 С.Б. Глазунова