

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

Е.Б.Аймагамбетов

2025 г.

**Эмпирико-аналитический отчет социологического исследования:  
«Удовлетворенность студентов образовательной  
6В06103 «IT-аналитика» качеством образовательных услуг»**

Удовлетворенность студентов образовательными услугами – является одним из самых важных для любого университета задач. Поэтому забота о качестве, предоставляемых университетом услуг студентам, и в целом организация их обучения и досуга, являются наиболее важными критериями деятельности ППС и всех служб вуза. В условиях большой конкуренции между вузами, существующей на рынке образовательных услуг, каждый университет должен постоянно работать над повышением 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 КарУК анализируются с 2005 года, инструментарий исследования неоднократно корректировался, совершенствовался и дополнялся.

С целью совершенствования системы обучения студентов ОП 6В06103 «IT-аналитика» согласно плану Департамента стратегического развития в марте 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 11 человек, что составляет 14% от общего контингента. В исследовании принимали участие студенты 1, 2 и 4 курса.

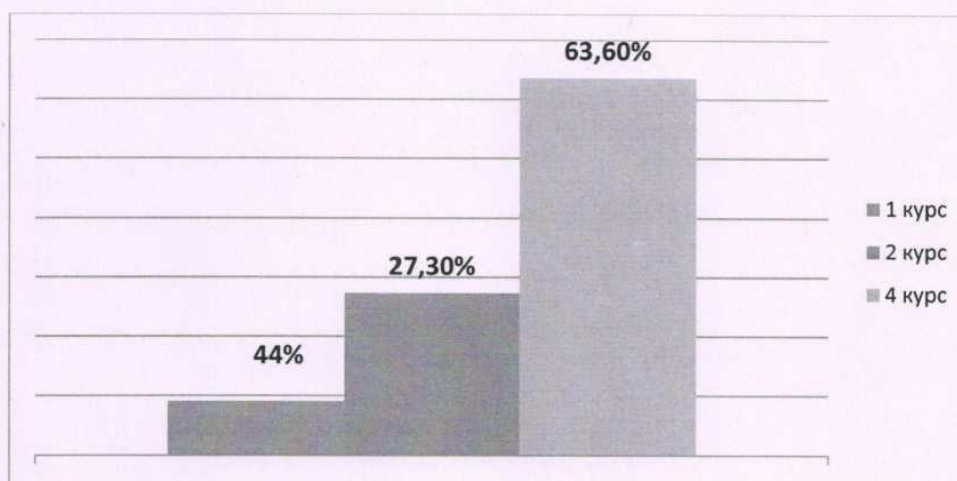


Рис.1 – Курс обучения

Гендерное соотношение респондентов выглядит следующим образом: 27,3% представители мужского пола, 72,7% девушек (рис.2).

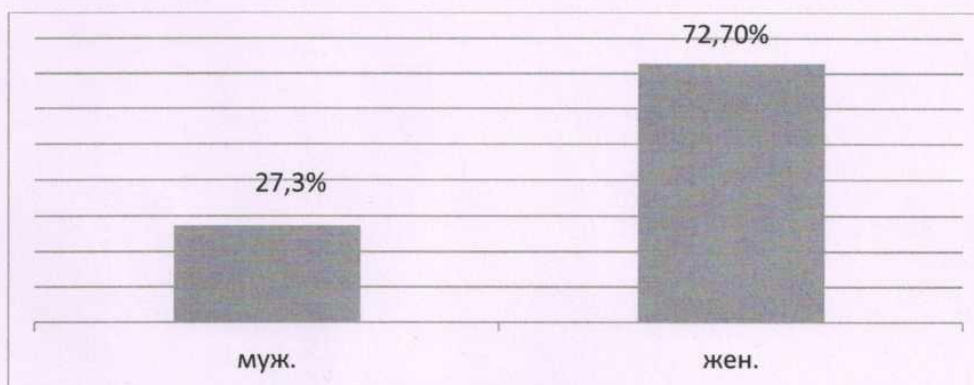


Рис.2 – Гендерное соотношение

С целью установления ключевых детерминант и мотивов, обусловивших решение абитуриентов о поступлении в данный университет, респондентам был предложен вопрос открытого типа: «Что послужило определяющим фактором при выборе Карагандинского университета Казпотребсоюза?». Анкета предусматривала возможность выбора до трех вариантов ответа из предложенного списка, состоящего из девяти позиций. Результаты

анкетирования показали, что 72,7% студентов, обучающихся по ОП 6В06103 «IT-Аналитика», отметили такой фактор, как «известность и престиж вуза». Кроме того, 45,5% респондентов указали на «возможность трудоустройства».(рис. 3).



Рис.3 -«Почему Вы выбрали именно наш вуз?»

Наиболее важные цели, которые ставят перед собой, во многом определяют их решение о поступлении в вуз, выбор специальности и отношение к процессу обучения. Результаты анкетирования показали, что для 27,3% студентов ОП 6В06103 «IT-Аналитика» главной целью является получение возможности хорошего трудоустройства. И так же 27,3% приобретение высокой квалификации по специальности. Этот факт свидетельствует об осознанном выборе ими как вуза, так и будущей профессии. (рис.4)



Рис.4 - «Выберите наиболее значимые для Вас цели обучения в вузе»

Представления студентов о будущем тесно связаны с их видением будущей профессии и карьеры. Чтобы оценить, насколько хорошо студенты понимают суть своей будущей работы, им был задан вопрос: «Можете ли Вы сказать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?». Опрос показал, что подавляющее большинство респондентов (63,6%) уверены в своем выборе образовательной программы и имеют четкое представление о своей будущей профессии (рис. 5).

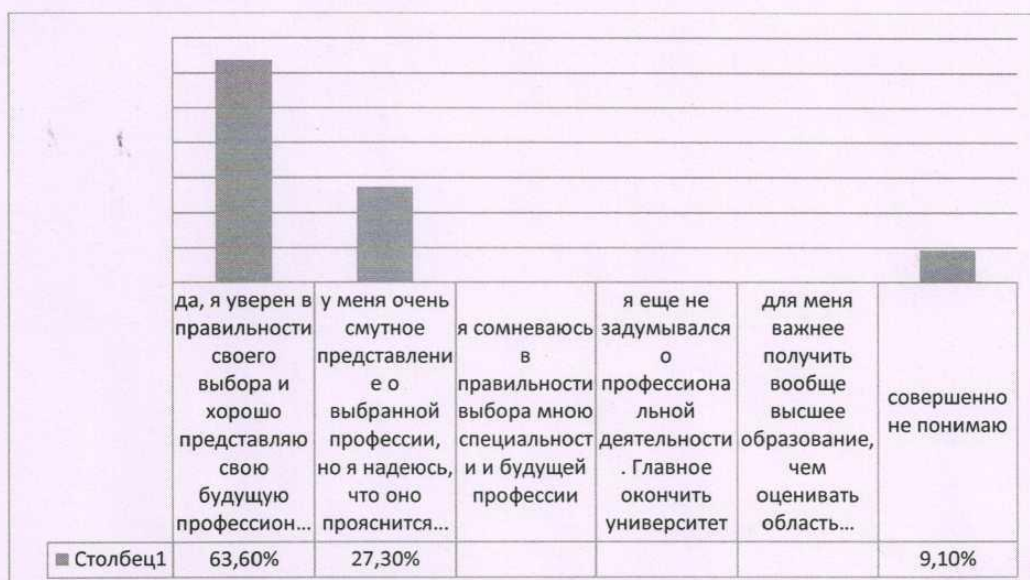


Рис.5 -« Можете ли Вы сказать, что достаточно хорошо понимаете содержание своей будущей профессии?»

В современном мире, где информация и её доступность играют ключевую роль, обеспеченность студентов информационными материалами оказывает значительное влияние на их оценки образовательного процесса и качества предоставляемых услуг. Опрос показал, что 81,8% студентов утверждают, что полностью обеспечены необходимыми информационными справочниками (рис. 6).

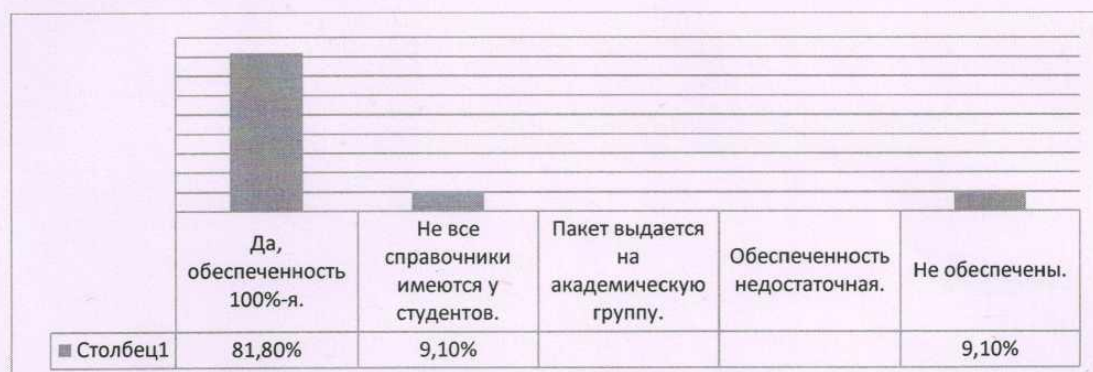


Рис.6 - Обеспечены ли Вы различными информационными справочниками?

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	73%	18%	-	-	9%	
Оснащенность современным оборудованием лабораторно-практических занятий	73%	9%	9%	9%	-	
Актуальность и востребованность содержания учебных программ, преподаваемого на занятиях	64%	9%	9%	-	18%	
Способность преподавателя заинтересовать студентов в процессе обучения	82%	9%	-	9%	-	
Доступность прохождения практики на производстве, ее эффективность	82%	9%	9%	-	-	
Объективность и прозрачность оценки знаний студентов по критериям, известным студентам	82%	9%	-	9%	-	
Использование методов и форм контроля для оценки сформированности компетенций как результатов обучения	73%	18%	-	9%	-	
Уважительное отношение к студентам со стороны ППС, сотрудников, администрации вуза	82%	18%	-	-	-	
Наличие эффективных служб поддержки студентов	73%	9%	9%	-	9%	

Высокий уровень удовлетворенности образованием в университете по образовательной «IT-аналитика» подтверждается ответами студентов на вопрос об удовлетворенности результатами обучения. Большинство (72,7%) выразили полную удовлетворенность, а еще 18,2% - частичную.

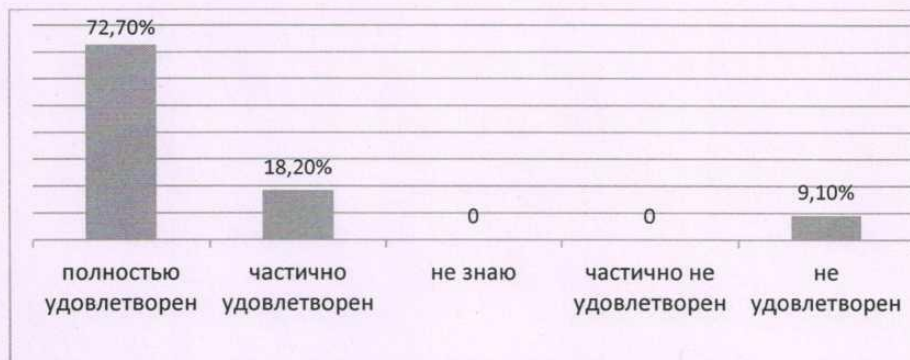


Рис.7 – «В какой степени Вы удовлетворены результатами своего обучения?»

Важно, чтобы сотрудники любой организации воспринимали внутренние процессы и отношения как объективные и справедливые. Для студентов важно понимать и видеть, что система оценивания справедлива, объективна, доступна и ясна. Опрос показал, что большинство респондентов (81,8%) считают систему оценки знаний в организации ясной, доступной, объективной и справедливой. 9,1% считают систему оценки знаний в нашем вузе соответствует условиям и потребностям организации учебного процесса и также 9,1% считают, что нужно оценивать не столько уровень знаний на экзамене, сколько отношение к учёбе, индивидуальные способности, самостоятельную работу, активность на семинарах и ответ на экзамене, т.е. совокупность результатов учебного труда каждого студента (рис. 8).

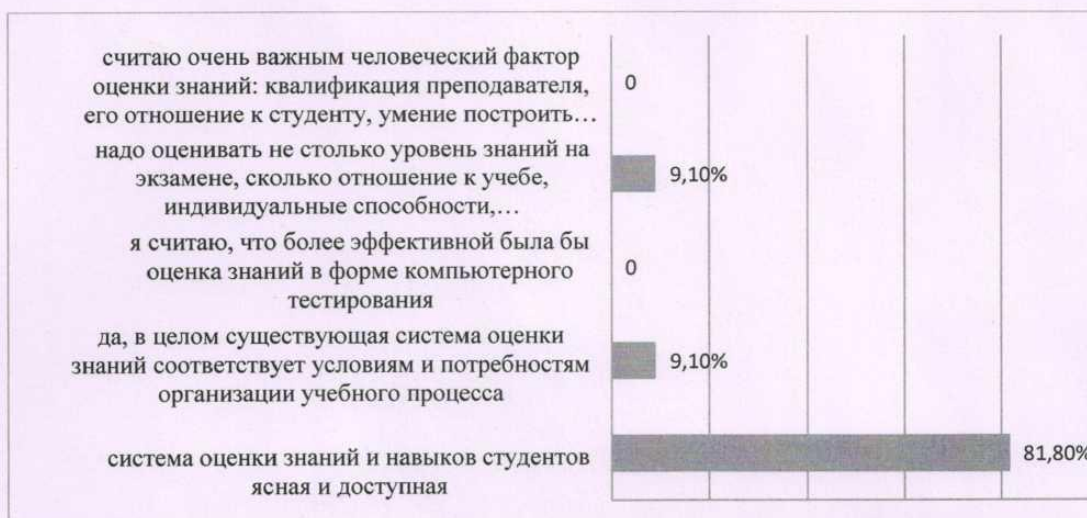


Рис.8 – «Считаете ли Вы, что существующая система оценки знаний достаточно объективна и справедлива, доступна и ясна для понимания?»

Для создания благоприятной обстановки в университете необходимо, чтобы студенты чувствовали себя социально защищенными. Опрос показал, что большая часть студентов осведомлена о мерах социальной поддержки, предоставляемых администрацией вуза. Утвердительно на вопрос об

информировании ответили 81,8% опрошенных, а 18,2% указали, что информация поступает не всегда (рис.9).



Рис.9 - «Информирует ли Вас администрация вуза об оказании социальной поддержки студентам?»

У студентов разный уровень подготовки, и не все одинаково успешно осваивают программу. Поэтому важно поддерживать как успевающих, так и тех, кто испытывает трудности. Опрос показал, что большинство студентов (81,8%) знают о существовании в Карагандинском университете Казпотребсоюза программ помощи отстающим. При этом 18,2% считают, что помощь доступна не всем (рис.10).



Рис.10 – Оказание академической помощи студентам, не справляющимся с академическими требованиями

Для университета, стремящегося соответствовать требованиям времени, важно быть частью международного образовательного пространства. По мнению студентов, опрошенных в университете, у вуза достаточно международных контактов для обеспечения академической мобильности. В частности, отвечая на вопрос о достаточности международных связей для академической мобильности, 81,8% респондентов ответили утвердительно, а 18,2% – отрицательно (рис.11).

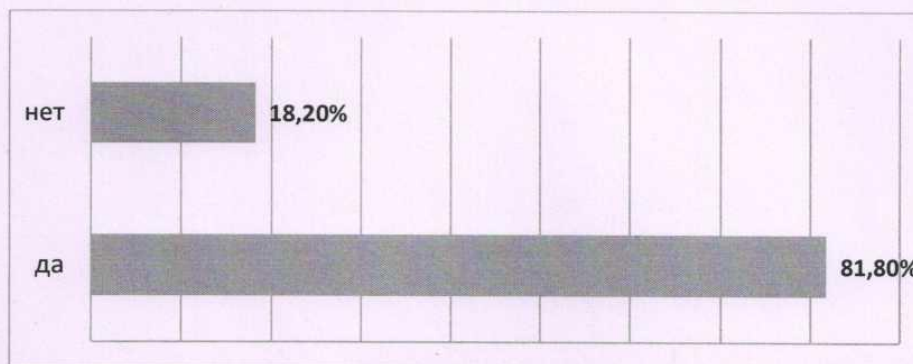


Рис.11 – Оказание академической помощи студентам, не справляющимся с академическими требованиями

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.12).

Выяснилось, что наибольшее беспокойство у студентов ОП 6В06103 «IT-аналитика» вызывает организация учебного процесса (27,3%). Другие важные проблемы – качество преподавания (27,3%), трудоустройство по специальности (27,3%) и работа администрации (18,2%). Декану факультета и ответственным лицам следует уделить этим вопросам особое внимание.

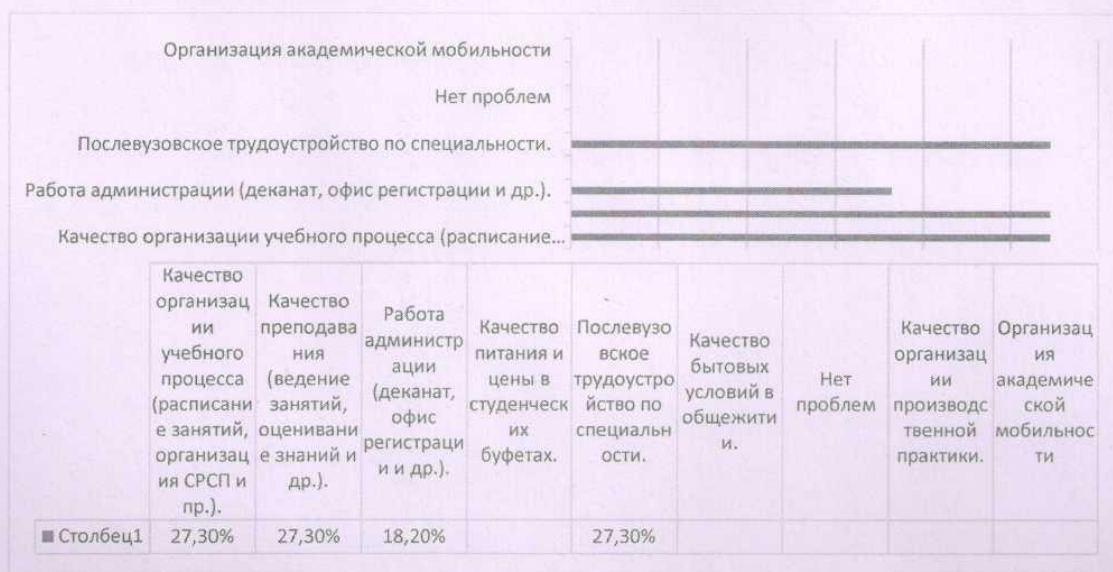


Рис.12 - «Какие из студенческих проблем Вас сейчас особенно волнуют?»

В наши дни наличие доступа к интернету является ключевым фактором, определяющим качество образования. В университете студентам предоставляется бесплатный доступ к сети, что подтверждается результатами

опроса: 100% респондентов отметили, что интернет доступен для них бесплатно в течение всего дня.

Мнение студентов о качестве образования складывается из двух составляющих: непосредственно учебного процесса и поддерживающих его мер. Для оценки последних студентам предложили выставить баллы по пятибалльной шкале. Как показывают результаты опроса большинство респондентов оценивают сопровождение образовательного процесса на 5 баллов.

Таблица- 2. Результаты сопровождения образовательного процесса

Показатель	Балл					
	5	4	3	2	1	0
Информационное обеспечение (информация об учебных, научных, внеучебных мероприятиях)	91%	9%	-	-	-	
Доступ к компьютерным технологиям	73%	9%	9%	-	9%	
Оснащенность и укомплектованность библиотеки (обеспечение методической и учебной литературы)	100%	-	-	-	-	
Комфортабельность аудитории	82%	-	9%	-	9%	
Удобное расписание, с равномерным распределением учебной нагрузки	73%	9%	9%	-	9%	
Учебно-методическое обеспечение (учебники, учебные пособия)	82%	9%	-	-	9%	
Доступность учебных материалов на электронных носителях	82%	18%	-	-	-	
Консультативное обеспечение (оказание помощи в решении учебных, профессиональных и личностных проблем)	82%	18%	-	-	-	
Работа столовой	73%	18%	-	-	9%	

Работа медицинского кабинета	82%	18%	-	-	-	
Содействие в организации трудоустройства выпускников вуза	82%	9%	9%	-	-	
Затрудняюсь ответить	55%	9%	18%	-	18%	

Моральный климат играет важную роль в успехе организации. Согласно опросу, 72,7% студентов оценили морально-нравственную атмосферу в организации как доброжелательную, а 27,3% - как нейтральную (рис.13).

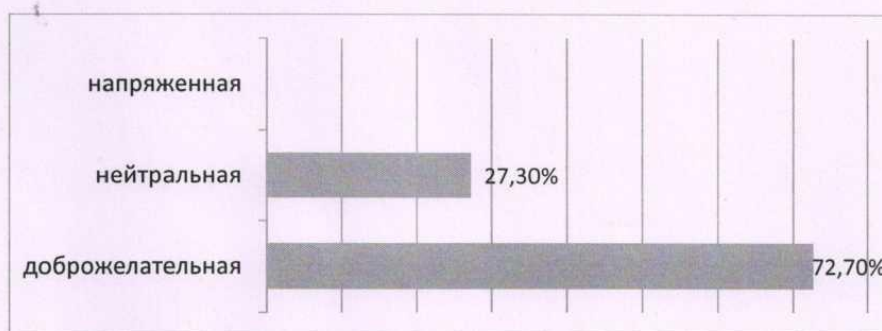


Рис.13 – Состояние морально-психологической атмосферы

Чтобы выяснить, к кому студенты обращаются за помощью при возникновении учебных трудностей, им был задан вопрос о первоочередном источнике поддержки (рис. 14). Результаты показали, что большинство студентов (54,5%) в первую очередь обращаются к преподавателям, 18,2% – к куратору группы, 18,2% – к родителям, а 9,1% – в студенческий деканат.



Рис.14 - «Когда возникают какие-либо проблемы, связанные с учебной работой к кому вы обращаетесь за помощью в первую очередь?»

Качество образования в вузе напрямую зависит от квалификации преподавателей. Опрос студентов с целью выяснить их мнение о

преподавательском составе показал, что большинство оценивают его высоко. Преобладают оценки "отлично", за которыми следуют "хорошо".

Таблица 3 - «Как бы Вы в целом оценили преподавательский состав университета?»

Показатель	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Знания, квалификация	73%	9%	18%	-
Объективность оценок	64%	27%	9%	-
Проведение дискуссий на тему изучаемого материала	64%	27%	9%	-
Ясное, понятное преподнесение материала лекций	73%	9%	9%	9%
Умение вызвать и поддержать интерес к предмету	73%	9%	9%	9%
Владение современными инновационными технологиями обучения	82%	9%	9%	9%
Соблюдение Кодекса чести, этики преподавателя	82%	18%	18%	-

Большинство опрошенных (72,7%) оценили профессиональный уровень преподавателей, как «высокий», а 27,3% - как «средний» (рис.15).



Рис.15 - «Как Вы оцениваете профессиональный уровень преподавателей университета?»

Студенты в целом довольны теоретической подготовкой, которую они получают в университете. 54,5% опрошенных оценили свой уровень

теоретических знаний по специальности как высокий, а 36,4% - как средний и 9,1% - как низкий (рис.16).



Рис.16 – «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей теоретической подготовки по специальности?»

На вопрос: «Насколько высоко Вы оцениваете уровень Вашей практической подготовки по специальности, на котором учитесь в вузе?» 45,5% оценивают свою практическую подготовку в вузе как высокую. (рис.17).



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

Профессиональная практика студентов – ключевой элемент образовательного процесса. Систематическая работа руководства и преподавателей по организации практики приносит положительные результаты. Об этом свидетельствуют ответы студентов: большинство (81,8%) удовлетворены организацией и проведением практики, в то время как 18,2% обеспокоены несоответствием учебных дисциплин и получаемой специальности (рис.18).

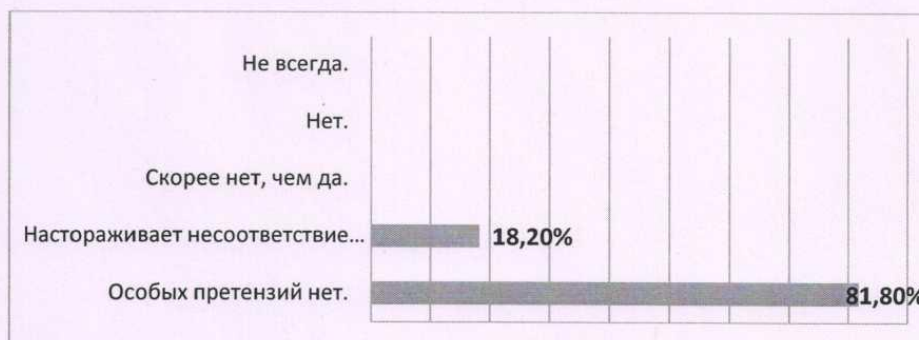


Рис.18 – «Удовлетворяет ли Вас организация и проведение профессиональных практик?»

Учеба является приоритетной задачей для студентов, но их внеучебная жизнь также играет важную роль в их общем удовлетворении университетом и качеством образования. Опрос показал, что хотя многие студенты участвуют во внеучебных мероприятиях, тех, кто не участвует, больше. Примечательно, что студенты, обучающиеся по ОП 6В06103 «IT-Аналитика» проявляют высокую активность в студенческих научных конференциях. Подробные результаты представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Участие во внеучебной деятельности университета

Показатель	Да	Нет
В студенческих научных конференциях	54,5%	45,5%
В творческих клубах-студиях	45,5%	54,6%
В работе кружков, секций по интересам	36,4%	63,6%
В политических мероприятиях	45,5%	54,5%
В спортивных мероприятиях	45,5%	54,5%
В заседаниях студенческого совета	45,5%	54,5%

Для студентов крайне важно, чтобы их университет соответствовал их представлениям. Эта согласованность напрямую влияет на их удовлетворенность качеством образования и, в более широком смысле, на их общее самочувствие. Позитивным моментом является то, что значительная часть респондентов (72,7%) высоко оценивают свой университет, считая его близким к идеалу (рис.19).



Рис.19 – «Соответствие вуза Вашему представлению об идеале высшего образования?»

Чтобы оценить, насколько студенты довольны своим обучением, им был задан вопрос о повторном выборе вуза. Результаты оказались впечатляющими: 81,8% респондентов заявили, что поступили бы в этот университет снова, что указывает на их высокую лояльность (рис.20).



Рис.20 – «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: «Известность и престиж вуза»; «Возможность трудоустройства после окончания данного вуза»; «Высокое качество преподавания».

2. Большинство студентов ставит перед собой цель «приобретение высокой квалификации по специальности». Они также отдали больше предпочтений таким вариантам ответов, как: возможности хорошего трудоустройства и приобретение высокой квалификации по специальности

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 качество предоставляемых университетом услуг по ОП 6В06103 "IT-Аналитика". 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 (72,7%) отметили, что удовлетворены полностью результатами обучения.

5. Большая часть респондентов (81,8%) 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 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 (72,7%) определили морально-нравственную атмосферу в университете «как доброжелательную».

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 45,5% удовлетворены организацией профессиональной практики и 45,5% оценивают её как средний уровень

13. Ответы респондентов свидетельствуют, что студенты довольно активно принимают участие во внеучебной деятельности университета.  
14. Большая часть опрошенных студентов (90,5%) считают, что университет соответствует их представлению об идеале высшего образования.

15. Больше трех четверти респондентов (81,8%) считают, что если бы у них была возможность снова поступать, то они еще раз выбрали бы наш университет.

#### **Рекомендации:**

1. Требуется уделить больше внимания повышению качества обучения и преподавания. Результаты опроса по образовательной программе «IT-Аналитика» показывают, что, несмотря на общую удовлетворенность, значительное число студентов обеспокоено этими аспектами.

2. Нужно более детально изучить и определить, какие проблемы во время прохождения профессиональной практики беспокоят студентов. Так как 45,5% респондентов указала на «средний уровень» организации практики.

3. Нужно повысить осведомленность студентов об академической помощи студентам, не справляющимся с академическими требованиям так как (18,2%) студентов не предоставляется академическая помощь.

Социолог  
СОГЛАСОВАНО:



**Е.Ж.Есенгараев**

Директор ДСР  
\_\_\_\_\_ С.Б. Глазунова

