

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ
АБАЙ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ ПЕДАГОГИКАЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ



Бекітемін
«Абай атындағы Қазақ ұлттық
педагогикалық университеті»
ШЖҚ РМК ректоры



Т.О. Балықбаев

01 2019ж.

БІЛІМ АЛУШЫЛАР МЕН ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРГЕ САУАЛНАМА
ЖҮРГІЗУДІ ҰЙЫМДАСТЫРУ ЖӘНЕ ӨТКІЗУ ТУРАЛЫ
Е Р Е Ж Е

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ
АНКЕТИРОВАНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ И СОТРУДНИКОВ

Копия	Код	Издание	Разработано	Согласовано	Согласовано
	П КазНПУ 1154-19	первое	Тасбулатов Т.Д.	Бектемесов М.А.	Сатмурзаев А.А.
			Жанбаева Л.А.	Дамитов Б.К.	Кулсариева А.Т.
			Оразғали Ә.Д.	Ишпекбаев Ж.Е.	

Алматы, 2019

	Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті Білім алушылар мен қызметкерлерге сауалнама жүргізуді ұйымдастыру және өткізу туралы Ереже	Күні: 19.01.2019ж. Е ҚазҰПУ 1154-19	Басылым: бірінші Беті 2,9 беттен
---	---	--	---

I. Қолдану саласы

1.1 Осы Ереже "Білім туралы" 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319-III Қазақстан Республикасының Заңына (04.07.2018 жылы берілген өзгерістер мен толықтырулармен), «Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларын бекіту туралы» Білім және ғылым министрінің 2013 жылғы 16 қазандағы № 420 бұйрығына (29.10.2018 жылы берілген өзгерістермен), Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университетінің нормативтік құжаттарына сәйкес әзірленді.

1.2 Осы Ереже Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университетінде (бұдан әрі - Университет) сауалнаманы ұйымдастыру және өткізу тәртібін орнатады.

1.3 Ереже әр түрлі әлеуметтік сауалнамаларды ұйымдастыру мен өткізуге қатысатын университет, институттар, кафедралар, бөлімшелер басшылығына арналған.

II. Терминдер мен анықтамалар

Ережеде қолданылатын терминдер:

Сауалнама – бұл сұрақтарға қажетті жауап алу мақсатында зерттеуші мен респондент арасындағы тікелей немесе жанама байланысқа негізделген ақпарат алудың әлеуметтік әдісі.

Сауалнама жүргізу (жазбаша сауалнама) – қажетті ақпарат көзі болып табылатын зерттеуші мен респондент арасындағы қарым-қатынас сауалнамаға негізделген сауалнама әдісінің бір түрі. Сауалнаманың ерекшелігі сауалнаманы толтыру кезінде сұралғандардың жоғары дербестігі.

Сауалнама жүргізу (электрондық сауалнама) – әлеуметтік ақпарат үшін электронды құралдардың көмегімен жүргізілетін сауалнама әдісінің бір түрі. Электрондық сауалнама – электронды құралдардың көмегі арқылы әлеуметтік ақпарат жинау әдісі.

Онлайн сауалнама жүргізу зерттеудің замануи және тиімді әдісі.

Сауалнама – сауалнама парағы түріндегі бірқатар сұрақтар мен пікірлерді біріктіретін ақпарат жинау құралы.

Респондент – әлеуметтік-психологиялық зерттеуге қатысушы, сұралушының рөлін атқарады.

Бас/негізгі жиынтық – жүргізілетін сауалнаманың мақсаттары мен міндеттеріне сәйкес зерделенуге жататын барлық ықтимал әлеуметтік объектілердің жиынтығы.

Іріктемелі жиынтық (іріктеу) - жалпы жиынтық туралы ақпарат алу үшін іріктелген бас жиынтық объектілерінің саны.

Сауалнама объектісі – топ немесе жеке тұлға (бұдан әрі – респондент, респонденттер).

Сауалнаманың мәні – респонденттердің пікірінде көрсетілген және олардың әлеуметтік мінез-құлқын, уәждерін, құндылық бағдарларын, оқиғалары мен олардың өмір сүру фактілерін сипаттайтын субъективті-бағалау ақпараты.

	Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті Білім алушылар мен қызметкерлерге сауалнама жүргізуді ұйымдастыру және өткізу туралы Ереже	Күні: 19.01.2019ж. Е ҚазҰПУ 1154-19	Басылым: бірінші Беті 3,9 беттен
---	---	--	---

Сұхбат алушы (интервьюер) – зерттеуді ұйымдастырушылар әзірлеген нұсқаулық талаптарына сәйкес сауалнамамен респонденттің жұмысын қамтамасыз ететін сауалнамаға қатысушы.

Тұтынушылардың қанағаттануы тұтынушылардың күтулері мен олардың университет ұсынатын білім беру қызметтерін қабылдау арасындағы айырмашылықты анықтайды.

III. Жалпы ереже

3.1 Сауалнама оқу үрдісінің жағдайына, білім алушылардың көрсетілген білім беру қызметтерімен қанағаттану дәрежесіне мониторинг жүргізу және Университетте тұтынушылармен ынтымақтастықты жақсарту мақсатында жүргізіледі.

Сауалнама жүргізудің негізгі міндеттері:

- білім алушылармен кері байланыс жасау;
- оқытушының пәнді оқыту сапасымен білім алушылардың қанағаттанушылық деңгейін анықтау;
- профессор-оқытушылар құрамы мен қызметкерлердің қандай да бір мәселе бойынша пікірін зерделеу;
- білім алушылардың білім беру қызметімен қанағаттану мониторингі;
- білім алушылардың әкімшілік персонал мен оқытушылар құрамы тарапынан оларға қатынасымен қанағаттануын талдау;
- білім беру процесінің барлық түрлері бойынша сауалнаманы бағалау.

3.3 Сауалнама объектілеріне жатады:

- Университетте білім алушылар;
- профессор-оқытушылар құрамы, Университет қызметкерлері.

3.4 Сауалнамаға қойылатын негізгі талаптар:

- зерттеу талаптарына нақты бөлу;
- сауалнаманың міндеттеріне қойылатын сұрақтардың баламалылығы;
- респонденттерді түсіну тұжырымдамаларының қолжетімділігі;
- респонденттер мен сұхбат алушылардың ерекшеліктері мен құзыреттілігін есепке алу;
- сауалнама нәтижелеріне респонденттер мен сұхбат алушылардың қызығушылығын ояту;
- анонимділік, сауалнама мақсатына байланысты;
- респонденттердің жауаптарын тіркеу нақтылығы /дәлдігі;
- сауалнама жүргізу шарттарының біркелкілігі.

3.5 Нақты сауалнаманы өткізуге жалпы басшылықты университеттің бірінші проректоры жүзеге асырады.

3.6 Сауалнама нәтижесінде алынған ақпаратқа айрықша құқық университетке тиесілі.

3.7 Талдау нәтижелері бойынша талдамалық есеп жасалады, ол ректораттың жақын отырысында тыңдалады және талқыланады. Ректорат отырысында курстарды түзету бойынша қажетті іс-әрекеттер анықталады, оқытушылармен жұмыс жүргізіледі

	Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті Білім алушылар мен қызметкерлерге сауалнама жүргізуді ұйымдастыру және өткізу туралы Ереже	Күні: 19.01.2019ж. Е ҚазҰПУ 1154-19	Басылым: бірінші Беті 4,9 беттен
---	---	--	---

немесе сауалнама нәтижелері негізінде университеттің басқа оқу институттарымен және басқа да құрылымдық бөлімшелерімен өзара әрекеттесу қажеттілігі белгіленеді.

IV. Сауалнаманың кезеңділігі

4.1 Сауалнама жыл сайын өткізіледі.

4.2 Білім алушыларға қызметтің басқа аспектілері бойынша сауалнама жүргізу қажет болған жағдайда университеттің стратегиялық даму жоспарына сәйкес жүргізіледі.

V. Сауалнама жүргізу тәртібі

5.1 Сауалнама мақсаттары мен нәтижелерді жария ету шарттары айтылған университет ректорының (бірінші проректордың) өкімі немесе бұйрығы негізінде жүргізіледі.

5.2 Сауалнама түрі, объектісі, таңдау жиынтығы, мәні, сауалнама жүргізу шарттары мен мерзімін университеттің бірінші проректоры анықтайды.

5.3 Сауалнаманы ұйымдастыру және өткізу үшін тиісті бөлімшеден, яғни Білім сапасын сараптау және бағалау бөлімінен жұмыс тобы құрылады, олардың негізгі функциялары:

- сауалнаманың мақсаты мен міндетін анықтау;
- сауалнама дайындау;
- зерттеудің мақсаттары мен бас жиынтықтың сипаттамасына сәйкес объектінің іріктеп жиынтығын анықтау;
- білім алушыларды, бөлімше қызметкерлерін хабардар ету және ынталандыру;
- сауалнаманы тікелей жүргізу (кесте, пәндерді таңдау, тарату, толтырылуын бақылау, сауалнамалар жинау және мәліметтер базасын өңдеу);
- алынған нәтижелерді талдау және басшылыққа талдамалы есепті ұсыну.

5.4 Сауалнама сұрақтары сауалнаманың мақсаттары мен міндеттеріне сәйкес әзірленеді.

5.5 Сауалнама жазбаша немесе электронды түрде жүргізіледі.

5.6 Сауалнама жүргізу кезінде респонденттерге сауалнама беріледі және оны толтыру бойынша нұсқаулық жүргізіледі. Респондент сұрақтың мәтінін өз бетінше қабылдайды және оны өзі толтырады.

5.7 Сауалнама нәтижелері бойынша жұмыс тобының жетекшісі ректорға жүргізілген сауалнаманың талдамалы есебін ұсынады.

5.8 Сауалнама қорытындысы университет басшылығы сапа менеджменті жүйесінің қызметін және университет қызметін жақсарту, білім алушылар мен қызметкерлердің көрсетілетін білім беру қызметтеріне қанағаттануын арттыру бойынша шешім қабылдау кезінде ескеріледі.

	Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті Білім алушылар мен қызметкерлерге сауалнама жүргізуді ұйымдастыру және өткізу туралы Ереже	Күні: 19.01.2019ж. Е ҚазҰПУ 1154-19	Басылым: бірінші Беті 5,9 беттен
---	---	--	---

VI. Қорытынды ережелер

6.1 Толтыру кезінде мынадай өзгертулерге (бұзушылықтарға) жол берілген сауалнамалар өңдеуге жатпайды:

- екі немесе одан көп түзетулердің болуы;
- оны өңдеуге кедергі келтіретін сауалнаманың анық механикалық зақымдануының болуы;
- сұрақтардың 30% (пайыз) - ға толтырылған сауалнамалар.

6.2 Ережеге өзгертулер мен толықтырулар енгізілуі мүмкін, қажет болған жағдайда Абай атындағы ҚазҰПУ ректорының атына қызметтік жазбамен ресімделеді.

6.3 Ереже өзгертілуі және қайта бекітілуі тиіс егерде:

- Абай атындағы ҚазҰПУ атауының өзгерілсе;
- Абай атындағы ҚазҰПУ қайта құрылса.

VII. Сауалнама нәтижелерін сақтау

7.1 Сауалнама нәтижелерінің материалдары (толтырылған сауалнамалар, кестелер және т.б.) БССЖБ бөлімінде: қағаз түрінде – бір жыл бойы, электронды түрде - үш жыл бойы (егер бағдарламада сақтаудың өзге тәртібі көзделмесе) сақталады.

7.2 Сауалнаманың және қорытындының нәтижелері БССЖБ бөлімінде, оларға бөгде адамдардың кіруіне жол бермейтін жағдайларда деректер базасында сақталады.

	Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті Білім алушылар мен қызметкерлерге сауалнама жүргізуді ұйымдастыру және өткізу туралы Ереже	Күні: 19.01.2019ж. Е ҚазҰПУ 1154-19	Басылым: бірінші Беті 6,9 беттен
---	---	--	---

I. Область применения

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с законом Республики Казахстан от 27 июля 2007 года № 319-III «Об образовании» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 04.07.2018 г.), Приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 16 октября 2013 года №420 Об утверждении Типовых правил деятельности организаций высшего и (или) послевузовского образования (с изменениями по состоянию на 29.10.2018 г.), нормативными документами Казахского национального педагогического университета имени Абая.

1.2 Настоящее положение устанавливает порядок организации и проведения анкетирования в Казахском национальном педагогическом университете имени Абая (далее - Университет).

1.3 Положение предназначено для руководства Университета, институтов, кафедр, подразделений, участвующих в организации и проведении различных социологических опросов.

II. Термины и определения

В настоящем положении использованы следующие термины:

Опрос – это социологический метод получения информации, основанный на непосредственной или опосредованной связи между исследователем и респондентом с целью получения необходимых ответов на вопросы.

Анкетирование (письменный опрос) — разновидность метода опроса, при котором общение между исследователем и респондентом, являющимся источником необходимой информации, опосредуется анкетой. Особенность анкетирования заключается в повышенной самостоятельности опрашиваемых при заполнении анкеты.

Анкетирование (электронный опрос) — разновидность метода опроса для получения социологической информации при помощи электронных средств. Электронный опрос – метод сбора социологической информации при помощи электронных средств

Онлайн анкетирование современный и эффективный способ исследования.

Анкета - инструмент сбора информации, объединяющий ряд вопросов и высказываний в форме опросного листа.

Респондент – участник социально-психологического исследования, выступающий в роли опрашиваемого.

Генеральная совокупность- совокупность всех возможных социальных объектов, которая подлежит изучению в соответствии с целями и задачами проводимого анкетирования.

Выборочная совокупность (выборка) - численность объектов генеральной совокупности, отобранная для получения информации о всей совокупности в целом.

Объект анкетирования - группа или индивид (далее - респондент, респонденты).

	Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті Білім алушылар мен қызметкерлерге сауалнама жүргізуді ұйымдастыру және өткізу туралы Ереже	Күні: 19.01.2019ж. Е ҚазҰПУ 1154-19	Басылым: бірінші Беті 7,9 беттен
---	---	--	---

Предмет анкетирования - субъективно-оценочная информация, выраженная в мнении респондентов и характеризующая их социальное поведение, мотивы, ценностные ориентации, события и факты их жизни.

Интервьюер (анкетер) - участник анкетирования, обеспечивающий работу респондента с анкетой в соответствии с требованиями инструкции, разработанной организаторами исследования.

Удовлетворенность потребителей определяется расхождением между ожиданиями потребителей и их восприятием образовательных услуг, поставляемых университетом.

III. Общие положения

3.1 Анкетирование проводится с целью мониторинга состояния учебного процесса, степени удовлетворенности обучающихся оказываемыми образовательными услугами и улучшения сотрудничества с потребителями в Университете.

3.2 Основными задачами проведения анкетирования являются:

- создание обратной связи обучающимися;
- выявление степени удовлетворенности обучающихся качеством преподавания дисциплины преподавателем;
- изучение мнения профессорско-преподавательского состава и сотрудников по той или иной проблеме;
- мониторинг удовлетворенности обучающихся оказываемыми образовательными услугами;
- анализ удовлетворенности обучающихся отношением к ним со стороны административного персонала и преподавательского состава;
- оценка анкетирования по всем видам образовательного процесса.

3.3 К объектам анкетирования относятся:

- обучающиеся в Университете;
- профессорско-преподавательский состав, сотрудники Университета;

3.4 Основные требования к анкетированию:

- четкое выделение исследовательских задач;
- адекватность вопросов задачам анкетирования;
- доступность формулировок пониманию респондентов;
- учет особенностей и компетенции респондентов и интервьюеров;
- побуждение интереса респондентов и интервьюеров к результатам анкетирования;
- анонимность, в зависимости от целей анкетирования;
- точность фиксации ответов респондентов;
- единообразие условий проведения анкетирования.

3.5 Общее руководство проведением конкретного анкетирования осуществляет Первый проректор Университета.

3.6 Исключительное право на полученную в результате анкетирования информацию принадлежит Университету.

	Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті Білім алушылар мен қызметкерлерге сауалнама жүргізуді ұйымдастыру және өткізу туралы Ереже	Күні: 19.01.2019ж. Е ҚазҰПУ 1154-19	Басылым: бірінші Беті 8,9 беттен
---	---	--	---

3.7 По результатам анализа составляется аналитический отчет, который заслушивается и обсуждается на ближайшем заседании ректората. На заседании ректората также определяются необходимые действия по корректировке курсов, проводится работа с преподавателями или устанавливается необходимость взаимодействия с другими учебными институтами и структурными подразделениями Университета на основе результатов анкетирования.

IV. Периодичность анкетирования

4.1 Анкетирование проводится ежегодно.

4.2 Анкетирование обучающихся по другим аспектам деятельности проводится по мере необходимости в соответствии со стратегическим планом развития университета.

V. Порядок проведения анкетирования

5.1 Анкетирование проводится на основании распоряжения (первого проректора) или приказа ректора Университета, в котором оговариваются цели анкетирования и условия оглашения результатов.

5.2 Форма анкетирования, объект, выборочная совокупность, предмет, условия и сроки проведения анкетирования определяются первым проректором Университета.

5.3 Для организации и проведения анкетирования в соответствующем подразделении формируется рабочая группа с отдела анализа и оценки качества образования, основными функциями которой являются:

- определение целей и задач анкетирования;
- разработка анкеты;
- определение выборочной совокупности объекта, в соответствии с целями исследования и характеристикой генеральной совокупности;
- оповещение и мотивация сотрудников подразделения, обучающихся;
- непосредственное проведение анкетирования (график, выборка дисциплин, раздача, контроль заполнения, сбор анкет и обработка базы данных);
- анализ полученных результатов и предоставление аналитического отчета руководству.

5.4 Анкета разрабатывается согласно целям и задачам анкетирования.

5.5 Анкетирование проводится в письменной или электронной форме.

5.6 При проведении анкетирования респондентам предоставляется анкета и проводится инструктаж по её заполнению. Опрашиваемый самостоятельно воспринимает текст вопросника и сам его заполняет. Ответы указываются отметкой нужного варианта ответа.

5.7 По результатам анкетирования руководитель рабочей группы предоставляет аналитический отчет проведенного анкетирования ректору.

5.8 Итоги анкетирования учитываются руководством Университета при принятии решений по улучшению функционирования системы менеджмента качества и

	Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті Білім алушылар мен қызметкерлерге сауалнама жүргізуді ұйымдастыру және өткізу туралы Ереже	Күні: 19.01.2019ж. Е ҚазҰПУ 1154-19	Басылым: бірінші Беті 9,9 беттен
---	---	--	---

деятельности Университета, повышения удовлетворенности обучающихся и сотрудников университета оказываемыми образовательными услугами.

VI. Заключительные положения

6.1 Не подлежат обработке анкеты при заполнении которых допущены следующие нарушения:

- наличие двух или более исправлений;
- наличие явных механических повреждений анкеты, которые препятствуют ее обработке;
- анкеты, заполненные менее чем на 30% (процентов) вопросов.

6.2 В Положение могут быть внесены изменения и дополнения, необходимость которых оформляется служебной запиской на имя ректора КазНПУ имени Абая.

6.3 Положение должно быть изменено и заново утверждено в случаях:

- изменения названия КазНПУ имени Абая;
- реорганизации КазНПУ имени Абая.

VII. Хранение результатов анкетирования

7.1 Материалы с результатами анкетирования (заполненные анкеты, таблицы и др.) хранятся в ОАиОКО ДСРиАК: на бумажном носителе - в течение одного года, электронном виде – в течение трех лет, если программой не предусмотрен иной порядок хранения.

7.2 Результаты анкетирования и заключения хранятся в ОАиОКО в базе данных в условиях, исключающих доступ к ним посторонних лиц.