

БЕКІТЕМІН



Қазтұтынуодағы Қарағанды
университетінің ректоры

Э.ғ.д. профессор

Е.Б. Аймағамбетов

«12» қаңтар 2024 ж.

Социологиялық зерттеулердің эмпирикалық-аналитикалық есебі: «Кері байланыс тетіктерінің тиімділігін арттыру»

Қазтұтынуодағы Қарағанды университеті студенттермен және профессорлық-оқытушылық құраммен кері байланысқа олармен қарым-қатынастың өте маңызды элементі ретінде үлкен мән береді. Кері байланыс тек этикалық тұрғыдан ғана емес, практикалық тұрғыдан да қажет. Өйткені кері байланыс жұмыс сапасын бағалау және университет дамуының жаңа жолдарын іздеу үшін асыра бағалау қиын ақпарат береді.

Кері байланыс тәжірибесін дамытудың маңызды критерийі оның жүйелілігі болып табылады. Кері байланыстың бұл деңгейінде алынған ақпарат университет басшылығына оқу және ғылыми процестерді бақылауға, қажетті салыстырулар мен қорытындылар жасауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, кері байланысқа жүйелі көзқарас университеттің жұмыс процестерін талдау сапасын жақсартуға ғана емес, сонымен қатар кері байланыс ұйымымыздың мәдениетінің бір бөлігіне айналуын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Нәтижесінде бірізділік студенттер мен оқытушылар құрамының кері байланыс жасау дағдысын қалыптастырады, өйткені олар өздерінің пікірі барлығына ортақ істің сапасын арттыру – өз университетінің жұмыс сапасын арттыру үшін маңызды екенін түсінеді.

2024 жылдың 20 қарашасы мен 2024 жылдың 30 қарашасы аралығында университеттегі кері байланысқа қанағаттанушылықтарын анықтау мақсатында университеттің студенттері мен оқытушыларымен сұхбат жүргізілді.

Зерттеу нысаны: студенттер мен педагогикалық ұжым.

Зерттеу пәні: кері байланыс механизмдерімен қанағаттану.

Күтілетін нәтижелер:

- университеттегі кері байланысқа қанағаттану дәрежесін анықтау;

Зерттеу әдісі: сауалнамалық сауалнама (анкета)

Зерттеу құралдары: маршрут парағы, сауалнама, нұсқаулық

Іріктеу: Зерттеудің практикалық мақсаттары мен міндеттерін, сондай-ақ респонденттер бойынша статистикалық деректерді пайдалану мүмкіндігін ескере отырып, квоталық іріктеу үлгісі қолданылды. Тандаудың бұл түрі жалпы және іріктемелі жиынтықтардағы квоталар пайызы сәйкес келеді деп болжайды.

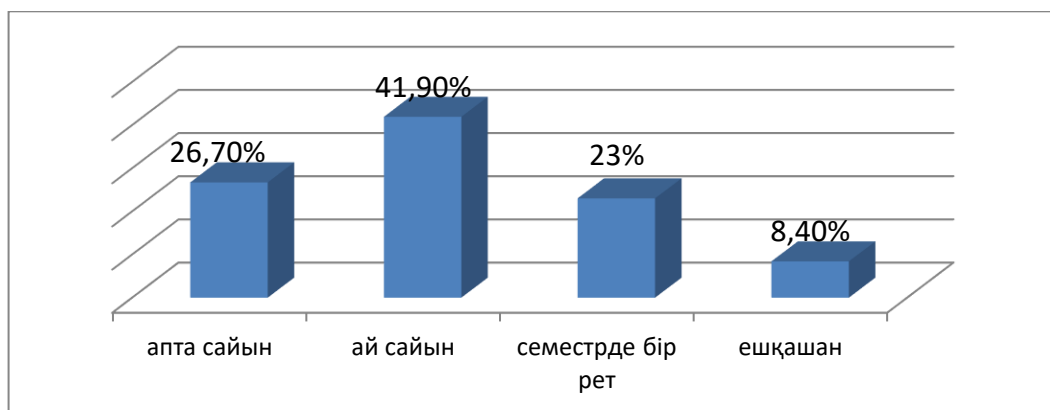
Іріктеме: n=296 адамнан құралды.

Ескерту: «басқа» опциясы бойынша көрсеткішті есептеу кезінде респонденттер көрсеткен барлық жауаптар мағынасы бойынша топтастырылған.

Көрсеткіштерді есептеуге келетін болсақ, респонденттерге бір таңдау жасау ұсынылатын сұрақтарда ол жүз пайыз негізінде жасалды. Кестелік нысаны бар және өтпелі кезенді болжаған сауалнаманың жетінші сұрағында респонденттердің жауаптары бес нұсқа бойынша бөлінгендіктен, олардың әрқайсысы бойынша сайлаулар бөлінгендіктен, жалпы көрсеткіштер жүз пайыздан көп және кем береді. әрбір жеке квота бойынша жалпы іріктеу өлшемі бойынша.

Зерттеу нәтижелерін қорытындылай келе, келесі қорытындылар мен жалпылаулар жасауға болады:

Қолданыстағы кері байланыс арналарын пайдалану жиілігі туралы сұраққа респонденттердің жауаптары келесідей бөлінді: ай сайын – 41,9%, апта сайын – 26,7%, семестрде бір рет – 23%. Ал 8,4 респондент кері байланыс қолданбайды деп жауап берді.



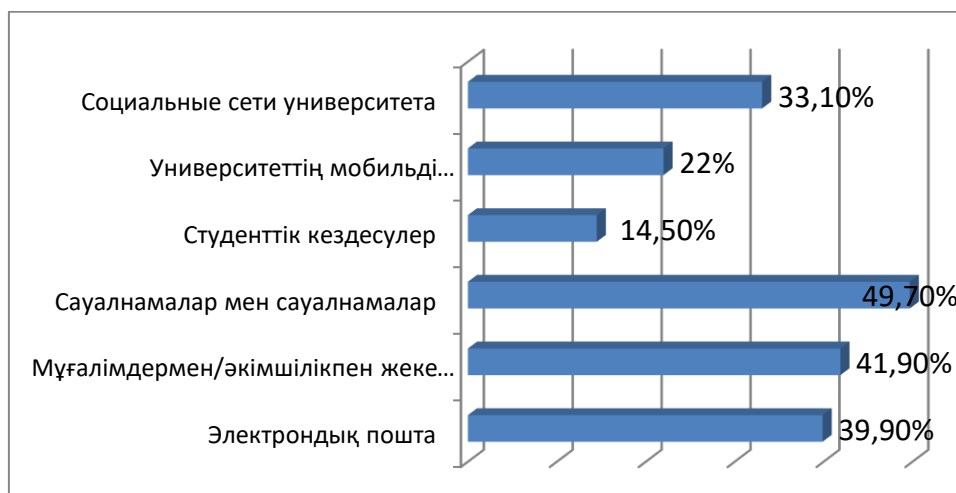
1-сурет - Қолданыстағы кері байланыс арналарын қаншалықты жиі пайдаланасыз (сауалнамалар, сауалнамалар, электрондық пошта, оқытушылармен/әкімшілікпен кездесулер, ректор блогы, университет веб-сайты арқылы сұраулар)

Екінші сұраққа жауаптар: «Сіздің өтініштеріңіз бойынша университеттен алған кері байланыстың сапасына қаншалықты көңіліңіз толады?» төмендегідей бөлінді: әбден қанағаттанғандар – 32,1% респондент, бейтараптар – 28,4%, өте қанағаттанғандар – 27,7%. Респонденттердің шамамен жеті пайызы белгілі бір дәрежеде қолданыстағы кері байланыс арналарына қанағаттанбайды.



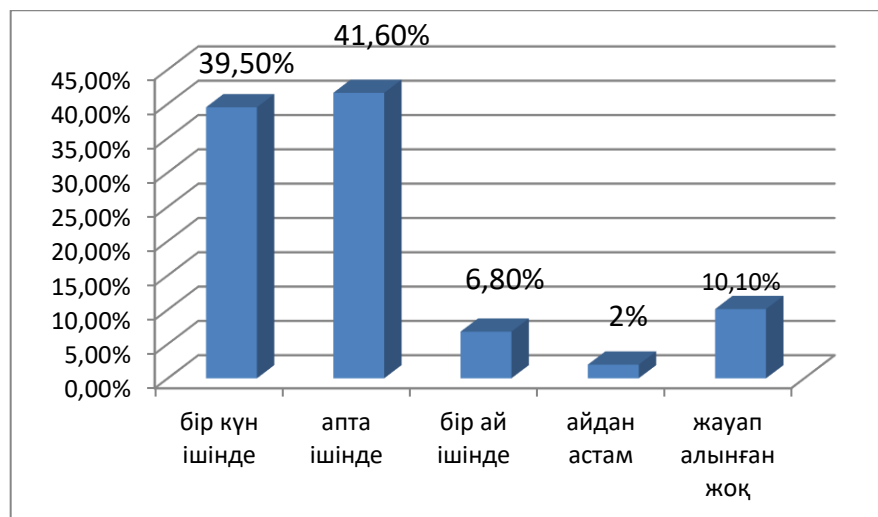
2-сурет - Сіздің өтініштеріңіз бойынша университеттен алынған кері байланыс сапасына қаншалықты көңіліңіз толады?

Сұраққа жауаптар: «Бірнеше жауап нұсқаларын таңдауға мүмкіндік беретін қай кері байланыс арналарын жиі пайдаланасыз, респонденттер сауалнамалар мен сауалнамалар, жеке кездесулер, электрондық пошта және университеттік әлеуметтік желілерді көбірек ұнататыны анықталды.



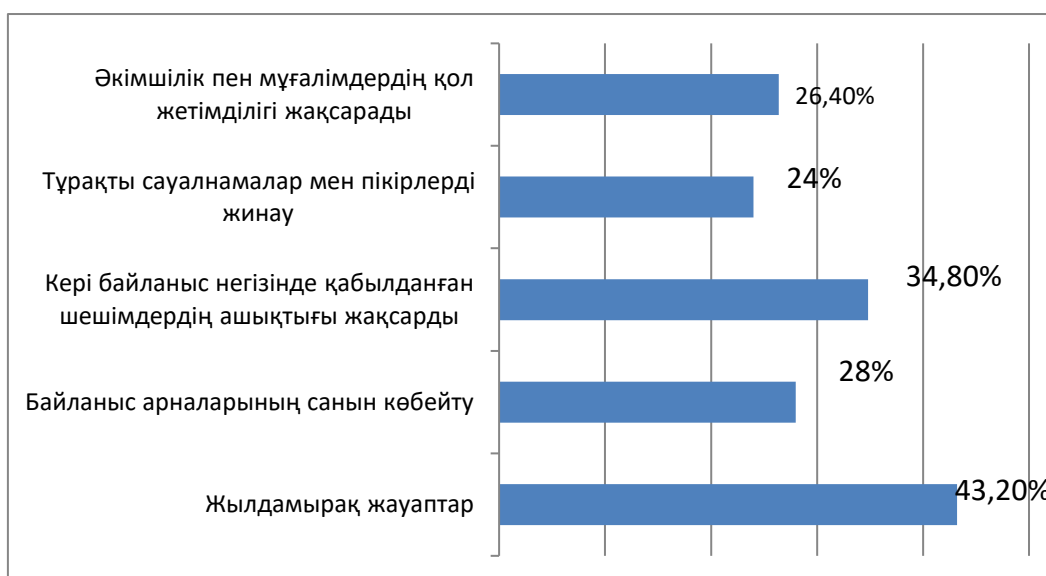
3-сурет - Қай кері байланыс арналарын жиі пайдаланасыз? (Бірнеше опцияны таңдауға болады)

Респонденттердің өте маңызды сұраққа жауаптары: «Университет сіздің сұраныстарыңыз бен ұсыныстарыңызға қаншалықты жылдам жауап береді?» университеттегі кері байланыс жылдам жұмыс істейтінін көрсетті. Мәселен, респонденттердің 39,5%-ы кері байланыс бір күн ішінде, 41,6%-ы бір апта ішінде алатынын айтты. Бірақ бұл ретте респонденттердің 10,1 пайызы өз сұрақтарына жауап алмаған.



4-сурет – Сіздің сұраныстарыңыз бен ұсыныстарыңызға университет қаншалықты жылдам жауап береді?

Кері байланысты жақсарту қажеттілігі туралы сұраққа респонденттер келесі нұсқаларды таңдады: жылдам жауаптар - 43,2%, кері байланыс негізінде қабылданған шешімдерге қатысты ашықтықты жақсарту - 34,8%, байланыс арналарын арттыру - 28%.



Күріш. 5 - «Кері байланысты тиімдірек ету үшін қандай жақсартулар қажет деп ойлайсыз? (Бірнеше опцияны таңдауға болады)»

Кері байланыстың жаңа форматтары туралы сұраққа респонденттер оның мынадай түрлеріне артықшылық берді: жасырын сауалнамалар мен сауалнамалар - 52%, әкімшілікпен тікелей кездесулер - 28,7%. - чат-боттар - 38,2%



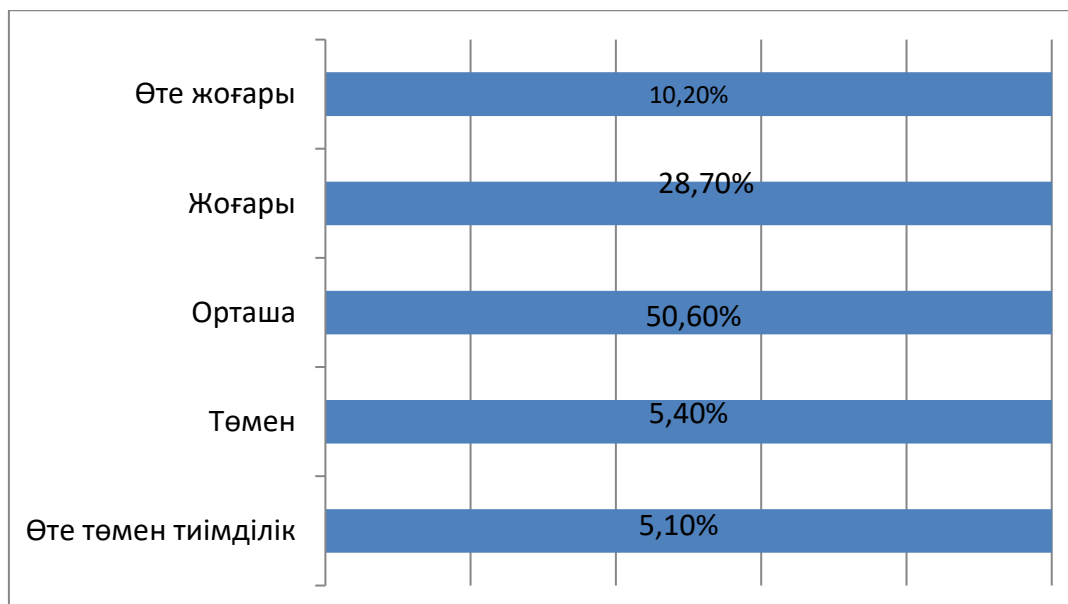
6-сурет - Болашақта қандай кері байланыс пішімдерін көргіңіз келеді?

Респонденттер өз ұсыныстарын немесе шағымдарын білдіру кезіндегі негізгі проблемалар мен қиындықтарды атап өтті: анонимділіктің жеткіліксіздігі – 18,1%, жауап алу процесінің ұзаққа созылуы – 14,5%, өтінішке жауаптың болмауы – 11,8%. Бұл ретте респонденттердің 48,8%-ы кері байланыс процесінде ешқандай проблемалар мен қиындықтарға тап болған жоқ.



Сурет. 7 - Ұсыныстарыңызды немесе шағымдарыңызды білдіруге тырысқанда қандай қиындықтарға немесе қиындықтарға тап болдыңыз?

Қолданыстағы кері байланыс арналарының тиімділігін 1-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша бағалау кезінде респонденттердің көпшілігі орташа – 50,6%, жоғары – 28,7%, өте жоғары – 10,2% опцияны таңдады.



Сурет. 8 - 1-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша сіз қолданыстағы кері байланыс арналарының тиімділігін қалай бағалайсыз?

Респонденттердің пікірінше, университет студенттерді әлеуметтік желілер арқылы кері байланыс арналары туралы жақсырақ хабардар ете алады - 49%, университет кампусындағы плакаттар мен хабарландырулар - 6,4%, оқу процесіне міндетті сауалнамаларды енгізу - 10,8%, электрондық пошта арқылы жіберу - 10 . 1%.



Сурет . 9 - Сіздің ойыңызша, университет студенттерді кері байланыс арналары туралы қалай жақсырақ хабардар ете алады?

Респонденттер университеттегі кері байланысты жақсартудың келесі жолдарын ұсынды:

- 1) Арналарды кеңейту, ашықтық, барынша мүмкін анонимділік;
- 2) Өтініштер бойынша қабылданған шешімдердің ашықтығы;
- 3) Оқушыларды қандай қызығушылықтар қызықтыратынын анықтау;
- 4) Ұялы ұсынысты әзірлеу;

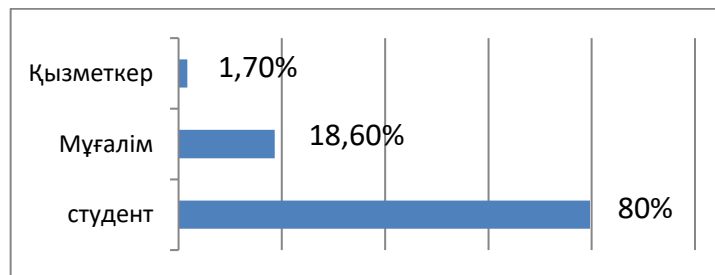
5) педагогикалық ұжымның ұсыныстары мен ұсыныстарына әкімшіліктің жауабы;

6) Студенттермен және университетпен байланысу үшін жаңа қосымшаны әзірлеу

7) Кампустағы сауалнамалар мен плакаттар

8) Дәрістерден немесе семинарлардан кейін студенттерге анонимді сауалнамалар енгізу

Сұрақ: Сіздің мәртебеңіз



сурет. 10 – Сіздің мәртебеңіз

Жалпы қорытындылар:

1. Респонденттер бар кері байланыс арналарын негізінен ай сайын пайдаланады – 41,9%.

2. Респонденттердің 32,1%-ы кері байланысқа қанағаттанған, 28,4%-ы бейтарап, 27,7%-ы өте қанағаттанған. Респонденттердің шамамен жеті пайызы белгілі бір дәрежеде қолданыстағы кері байланыс арналарына қанағаттанбайды.

3. Респонденттер кері байланыс үшін сауалнамалар мен сауалнамалар, жеке кездесулер, электрондық пошта және университеттік әлеуметтік желілерді ұнатады.

4. Респонденттердің өте маңызды сұраққа жауаптары: «Университет сіздің сұраныстарыңыз бен ұсыныстарыңызға қаншалықты жылдам жауап береді?» университеттегі кері байланыс жылдам жұмыс істейтінін көрсетті. Мәселен, респонденттердің 39,5%-ы кері байланыс бір күн ішінде, 41,6%-ы бір апта ішінде алатынын айтты. Бірақ бұл ретте респонденттердің 10,1 пайызы өз сұрақтарына жауап алмаған.

5. Кері байланысты жақсарту үшін респонденттер келесі нұсқаларды таңдады: жылдамырақ жауаптар - 43,2%, кері байланыс негізінде қабылданған шешімдердің ашықтығы - 34,8%, байланыс арналарының ұлғаюы - 28%.

6. Респонденттер кері байланыстың осы форматтарына көбірек басымдық берді: анонимді сауалнамалар мен сауалнамалар – 52%, әкімшілікпен тікелей кездесулер – 28,7%. - чат-боттар – 38,2%,

7. Респонденттер өз ұсыныстарын немесе шағымдарын білдіру кезіндегі негізгі проблемалар мен қиындықтарды атап өтті: анонимділіктің жеткіліксіздігі – 18,1%, жауап алудың ұзақ үрдісі – 14,5%, өтінішке жауаптың болмауы – 11,8%. Бұл ретте респонденттердің 48,8%-ы кері байланыс процесінде ешқандай проблемалар мен қиындықтарға тап болған жоқ.

8. Қолданыстағы кері байланыс арналарының тиімділігін 1-ден 5-ке дейінгі шкала бойынша бағалау кезінде респонденттердің көпшілігі орташа – 50,6%, жоғары – 28,7%, өте жоғары 10,2% опцияны таңдады.

9. Респонденттердің пікірінше, университет студенттерді әлеуметтік желілер арқылы кері байланыс арналары туралы жақсырақ хабардар ете алады – 49%, университет кампусындағы плакаттар мен хабарландырулар – 6,4%, оқу процесіне міндетті сауалнамалар енгізу – 10,8%, электрондық пошта арқылы жіберу – 10,1%

Жалпы ұсыныстар:

1. Студенттер мен педагогикалық ұжымның сұрақтары мен ұсыныстарына жауап алмау себептеріне талдау жасау қажет.
2. Кері байланыс шеңберінде сұрақтарға, шағымдар мен ұсыныстарға жауап берудің кешігуіне әкелетін себептерді талдау қажет.

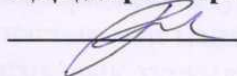
Әлеуметтанушы



Е.Ж.Есенғараев

КЕЛІСІЛДІ:

СДД директоры



С.Б.Глазунова