



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ингушский государственный университет»

Результаты анкетирования научно-педагогических работников по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет» по всем образовательным программам среднего профессионального образования, реализуемым в ИнгГУ

Магас 2022 г.

Отчет по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет» по всем образовательным программам высшего образования, реализуемым в ИнГУ

В рамках независимой оценки исследовалось качество условий оказания услуг ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет», оказывающими услуги в образовательной сфере.

Независимая оценка проводилась в соответствии Приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации:

- от 30.10.2018г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- от 23.05.2018г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- от 31.07.2020г. № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования»;

- от 03.09.2020г. № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам».

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения;

- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Цели и задачи проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной организацией

Цель независимой оценки качества – исследовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- получение сведений от получателей услуг учреждений о качестве условий получения данных услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы образовательных учреждений;
- подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объект независимой оценки.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества условий получения услуг, оказываемых в учреждениях: Гуманитарно-технический и Медицинский колледжи ИнГГУ.

Метод получения первичной социологической информации:

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг, применяется их опрос, который осуществляется в форме онлайн анкетирования получателей услуг, в отношении организации, в которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг. В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг организацией образования, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В 2021-2022 учебном году отделом управления качеством образования ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет» было инициировано проведение исследования научно-педагогических работников (далее – НПР) удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса по всем реализуемым образовательным программам среднего профессионального образования.

Объект исследования: НПР Гуманитарно-технического и Медицинского колледжей ИнГГУ.

Предмет исследования: удовлетворенность НПР различными сторонами деятельности Гуманитарно-технического и Медицинского колледжей ИнГГУ.

Цель исследования: получение достоверной информации об отношении НПР к важным аспектам деятельности образовательной организации, выявления проблем, требующих решения как основы для принятия административных решений.

Этапы проведения исследования:

- Этап сбора данных на платформе Yandex forms;
- Аналитический этап (этап обработки данных и подготовки аналитического отчета).

Расчет выборочной совокупности:

В качестве исследуемой совокупности выступали НПР по всем образовательным программам среднего профессионального образования, реализуемым в ИнГГУ.

Онлайн-форма анкеты была создана с помощью форм Yandex и распространялась через интернет в виде ссылки на анкету. Участие в анкетировании было добровольным и анонимным.

Анкета для НПР:

<https://forms.yandex.ru/u/6399dc5beb61461e0d7ddf69/>

Способ обработки полученной информации: подготовленные эмпирические данные после проверки в пакете MS Excel были подвергнуты математической обработке. Статистический анализ включает анализ линейных (одномерных) распределений ответов респондентов на вопросы анкеты.

Общий объем выборочной совокупности исследования составил 63 респондентов.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг в ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет».

Распределение респондентов по полу представлено в таблице 1.

Научно-педагогический работник СПО

№ п/п	Наименование образовательной программы	Количество респондентов		
		Мужской пол	Женский пол	Общее количество
1.	11.02.16 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств	1	0	1
2.	18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений	0	1	1
3.	23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей	2	0	2
4.	27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по	1	1	2

	отраслям)			
5.	34.02.01 Сестринское дело	1	25	26
6.	38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)	2	5	7
7.	38.02.06 Финансы	3	3	6
8.	38.02.07 Банковское дело	2	3	5
9.	40.02.02 Правоохранительная деятельность	3	4	7
10.	44.02.02 Преподавание в начальных классах	0	6	6
	ИТОГО:	15	48	63

В анкете «Сбор данных по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»» сформулировано 14 разделов и 31 критерий касательно удовлетворенности НПР различными сторонами деятельности образовательного учреждения.

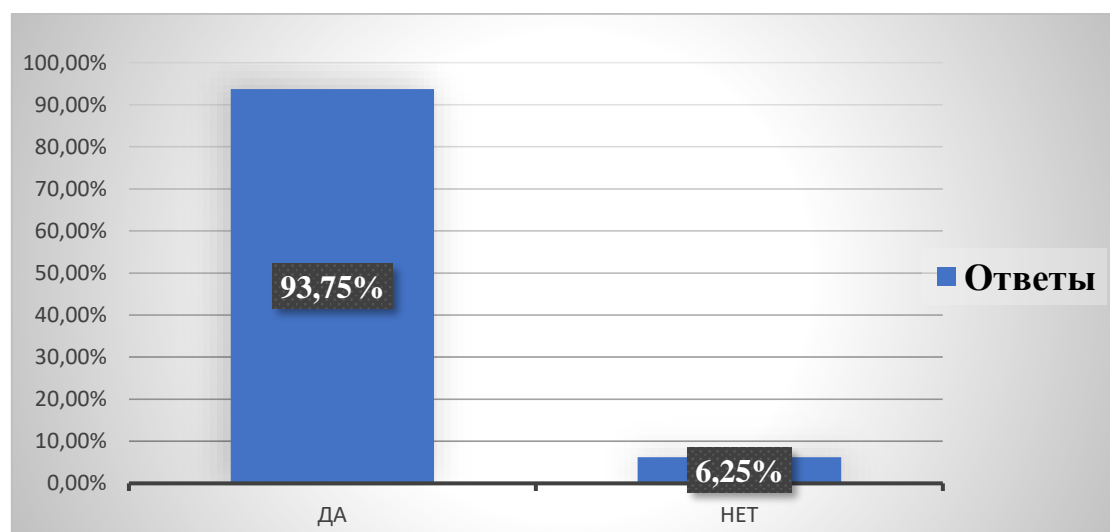
Градация оценивания проходила по ответам:

- Да
- Нет
- Частично
- Возможно /не могу оценить.

Результаты проведенного исследования представлены ниже.

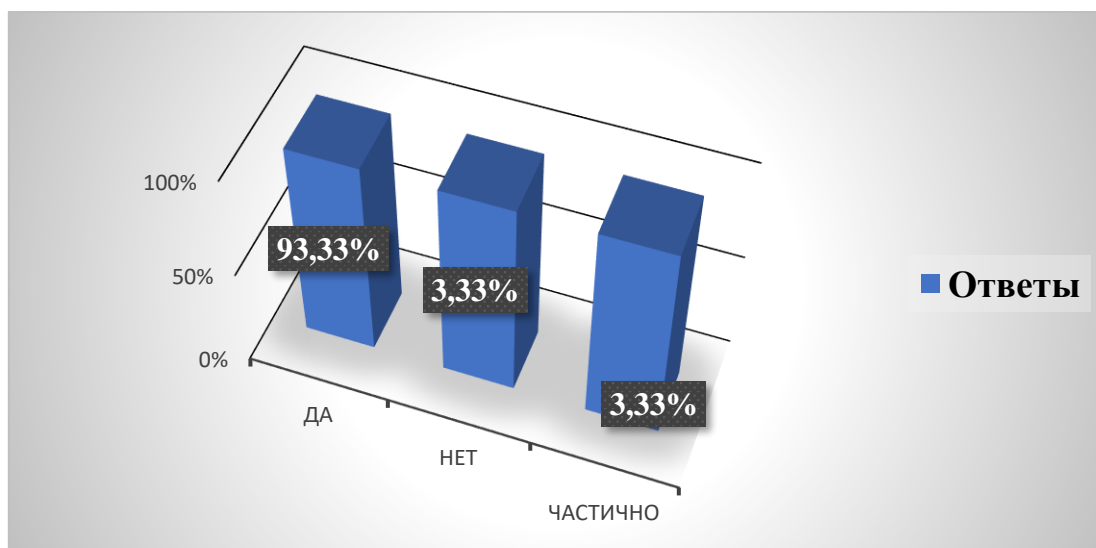
РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

1. При посещении ИнгГУ обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях университета? *

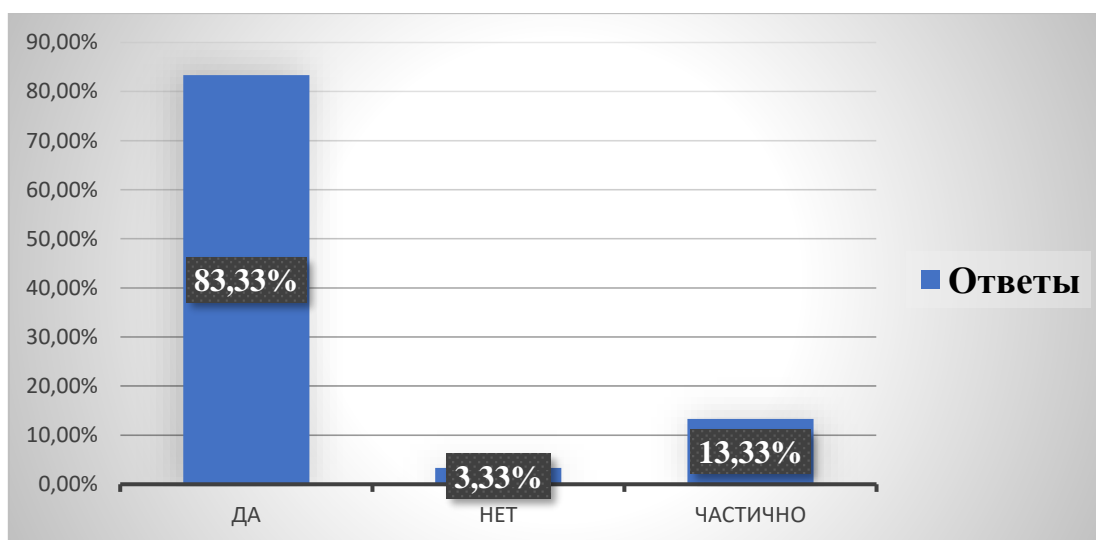


2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации об ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?:

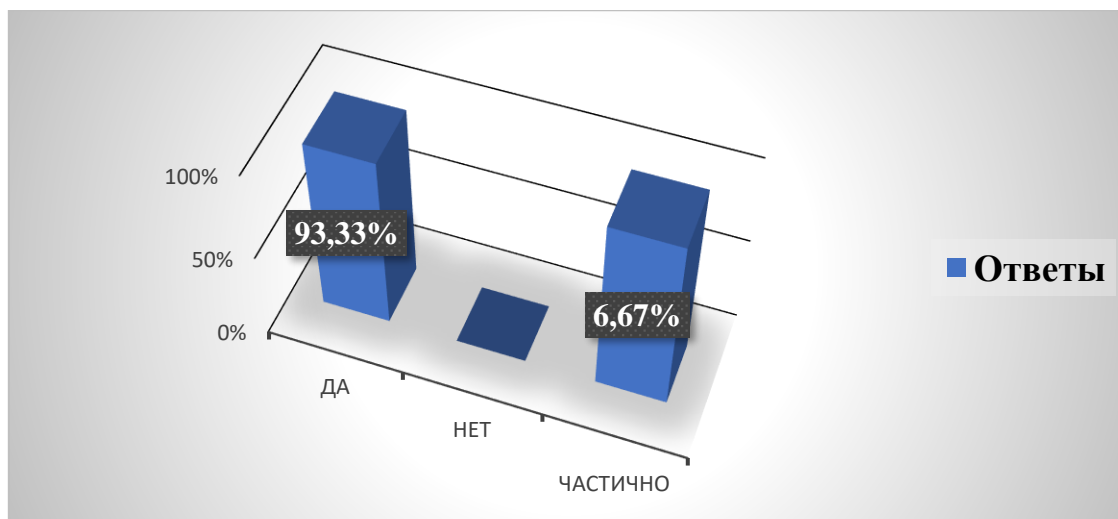
2.1. Удовлетворены ли Вы открытостью информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?



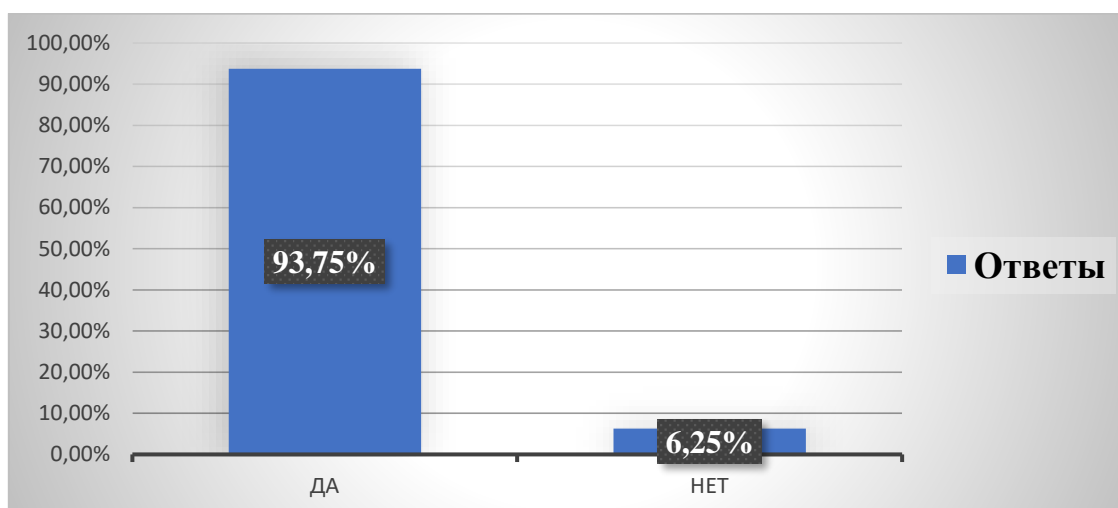
2.2. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?



2.3. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?

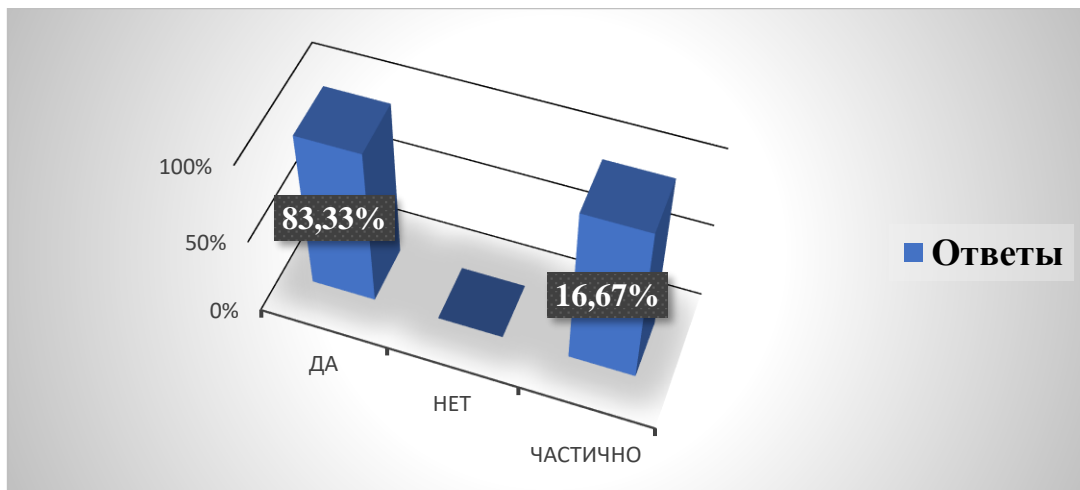


3. Пользовались ли Вы официальным сайтом ИнГГУ, чтобы получить информацию о деятельности университета? *

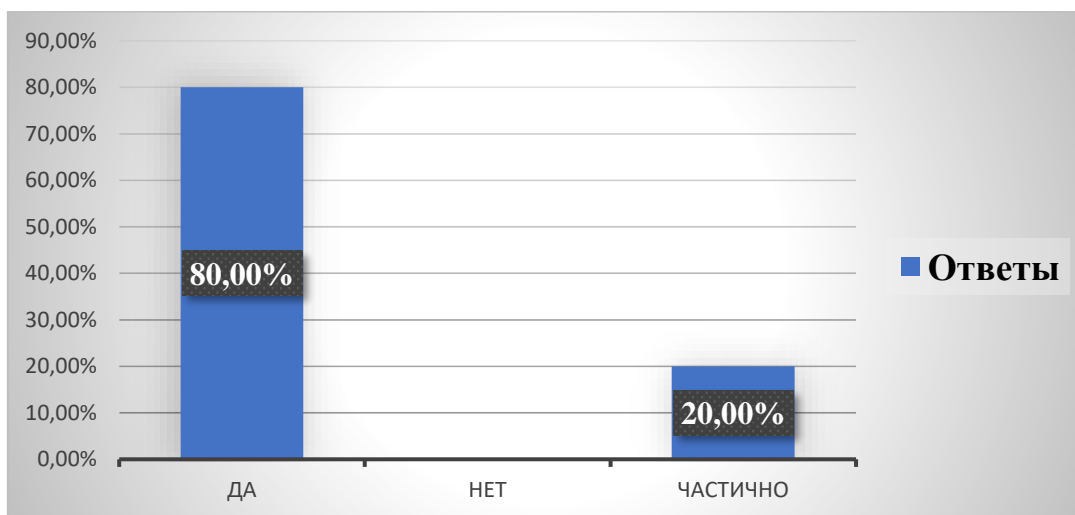


4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?:

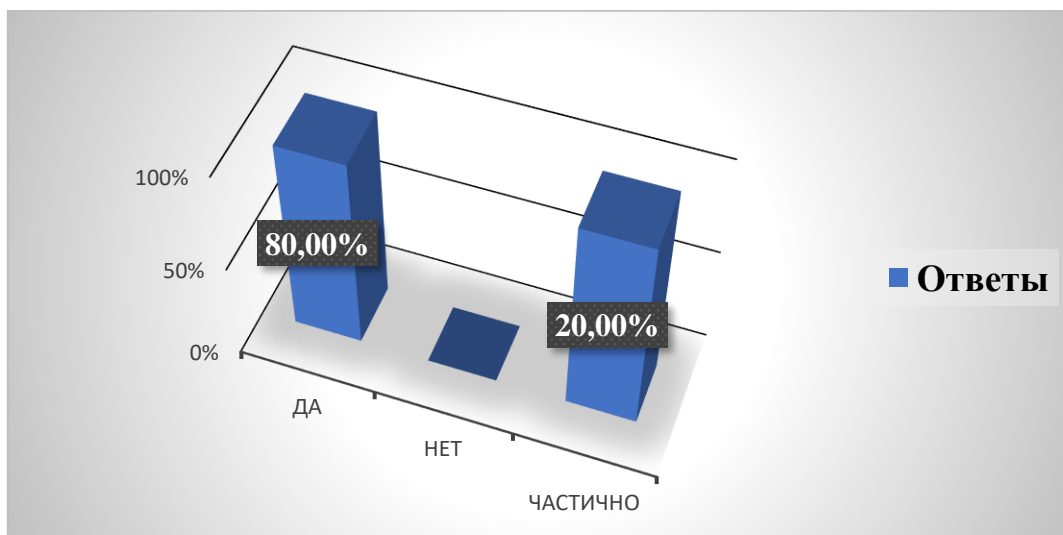
4.1. Удовлетворены ли Вы открытостью информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?



4.2. Удовлетворены ли Вы полной информацией о деятельности ИнГГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

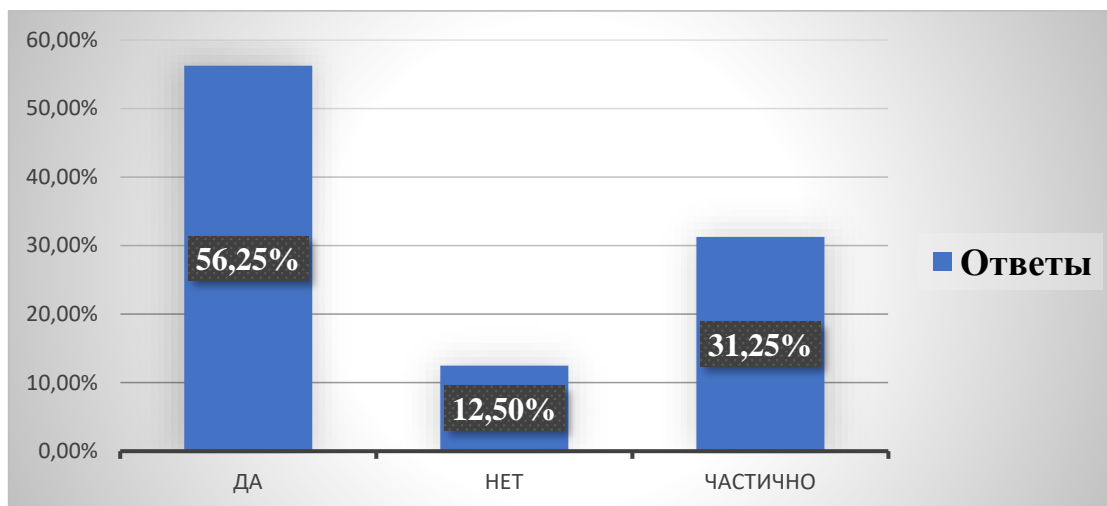


4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

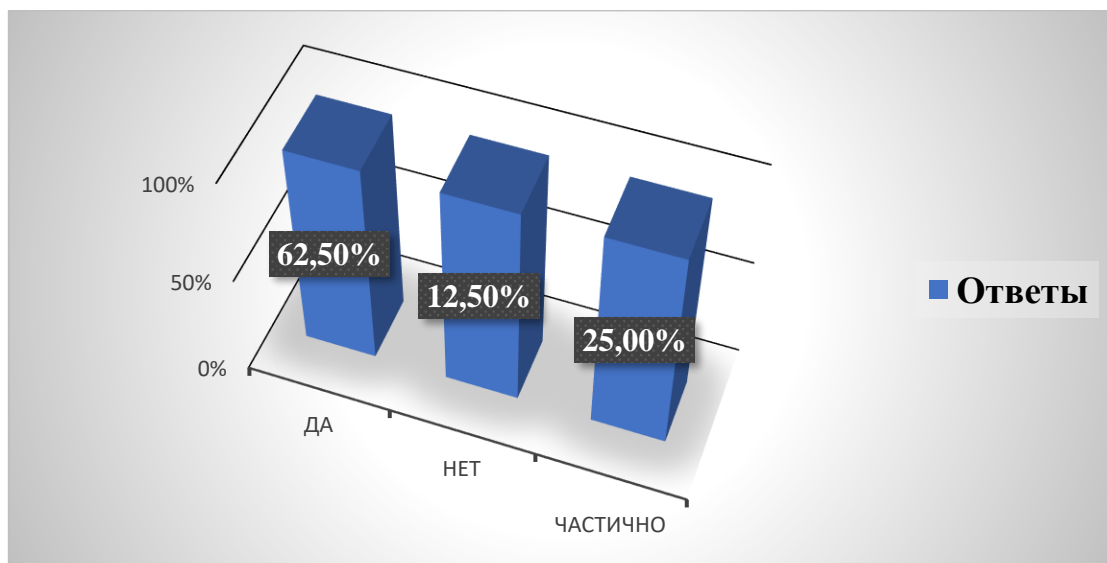


5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в ИнГГУ (обеспечение в университете комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри университета; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений университета)?:

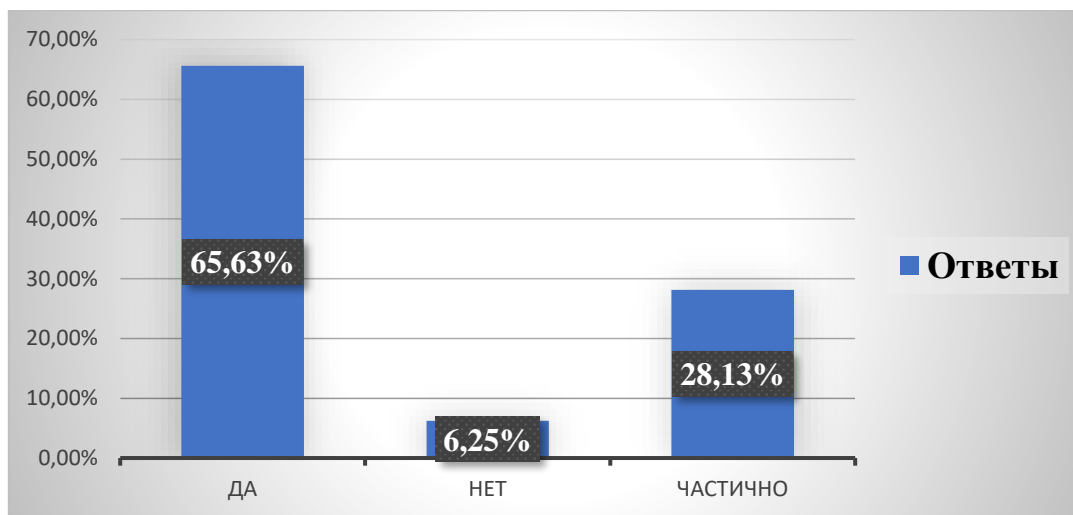
5.1. Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания)? *



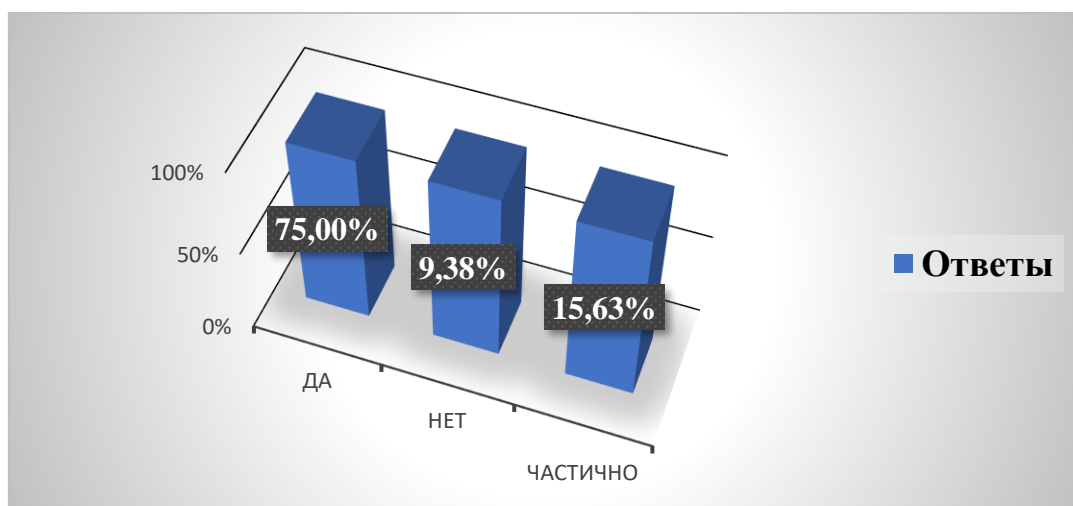
5.2. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью питьевой воды? *



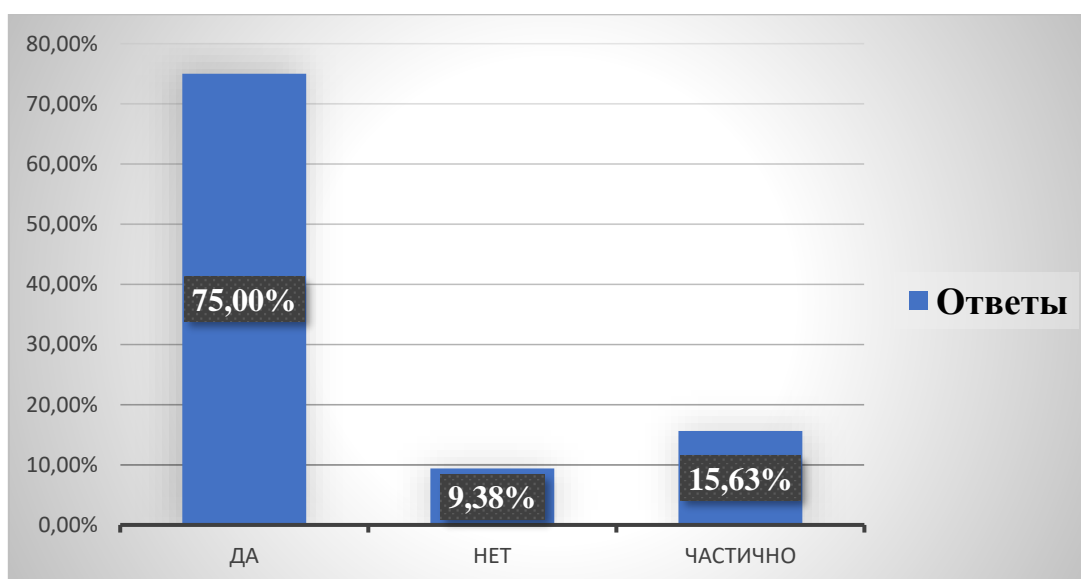
5.3. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений? *



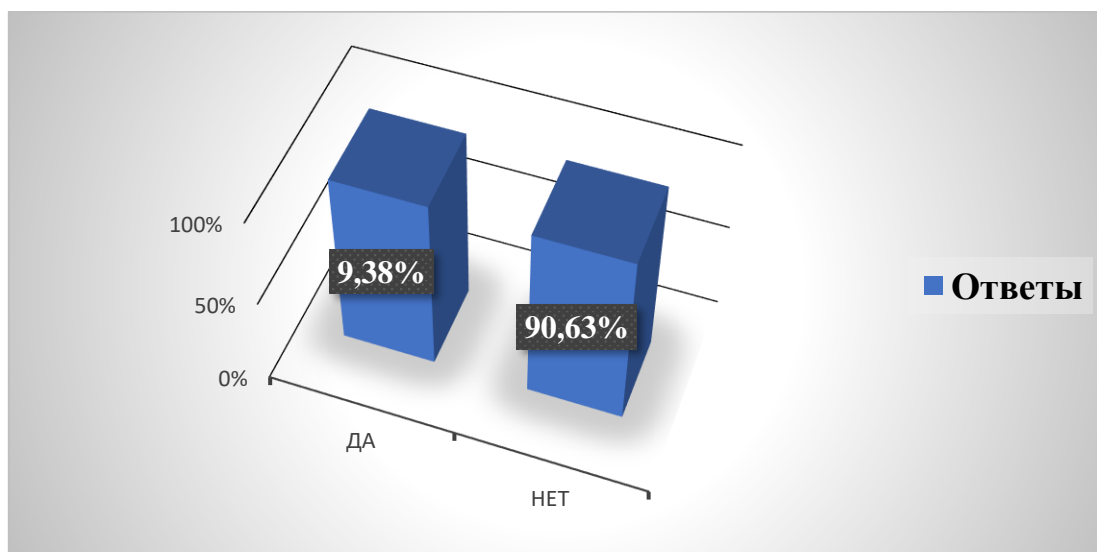
5.4. Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений ИнГГУ? *



5.5. Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью (возможностью доехать до ИнГГУ на общественном транспорте, наличие парковки)? *

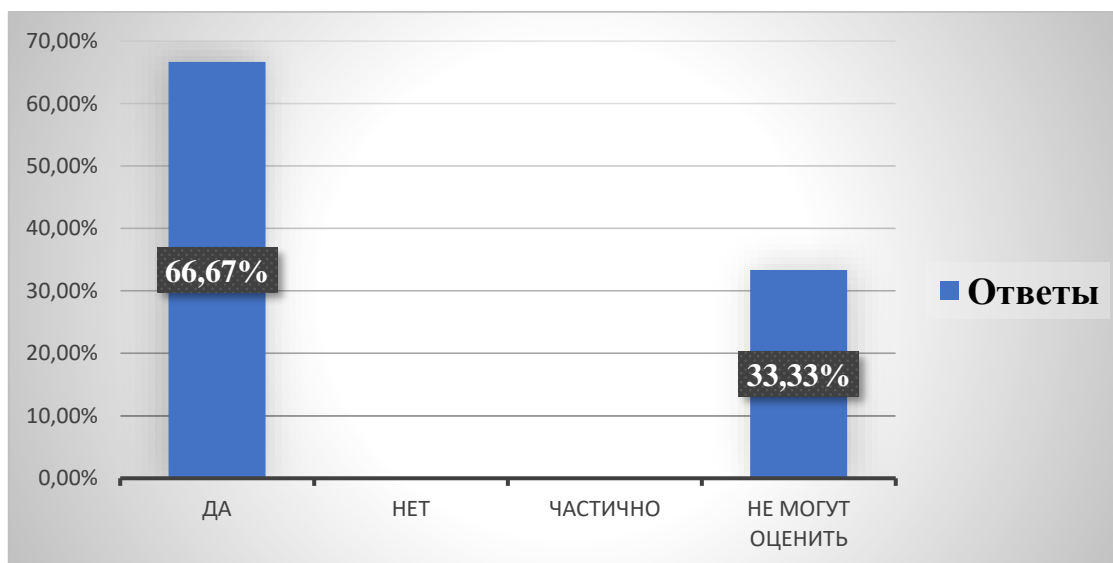


6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? *

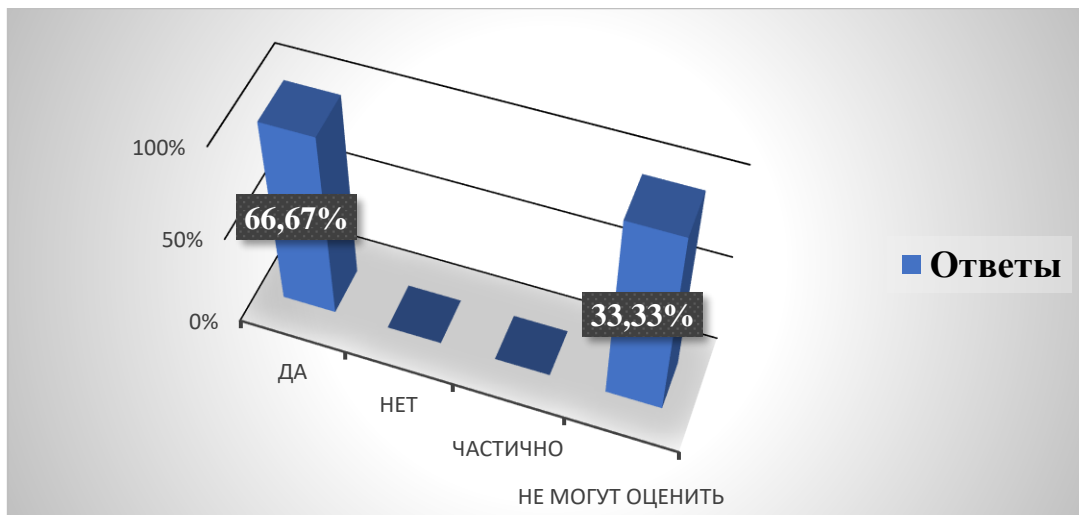


7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в ИнГГУ?:

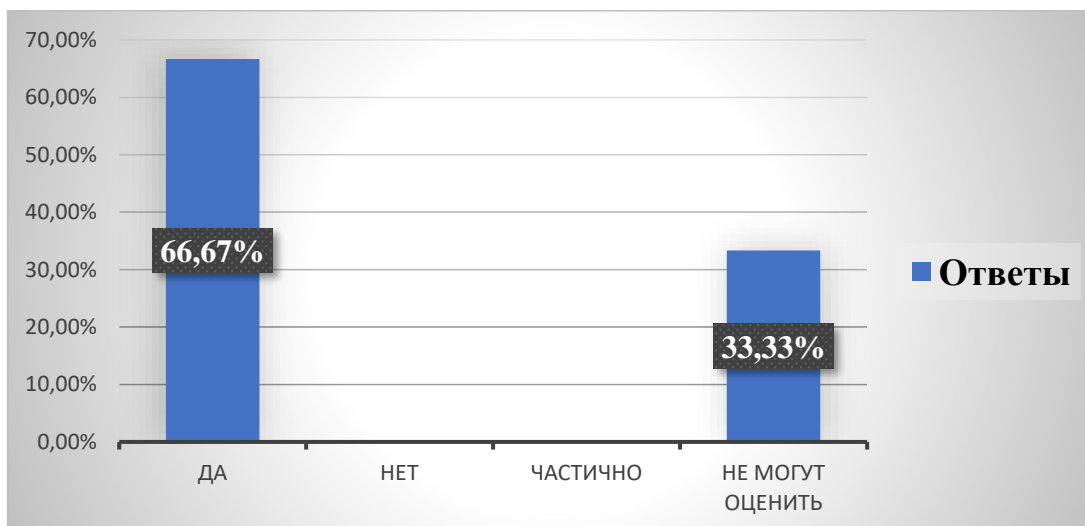
7.1. Удовлетворены ли Вы дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации?



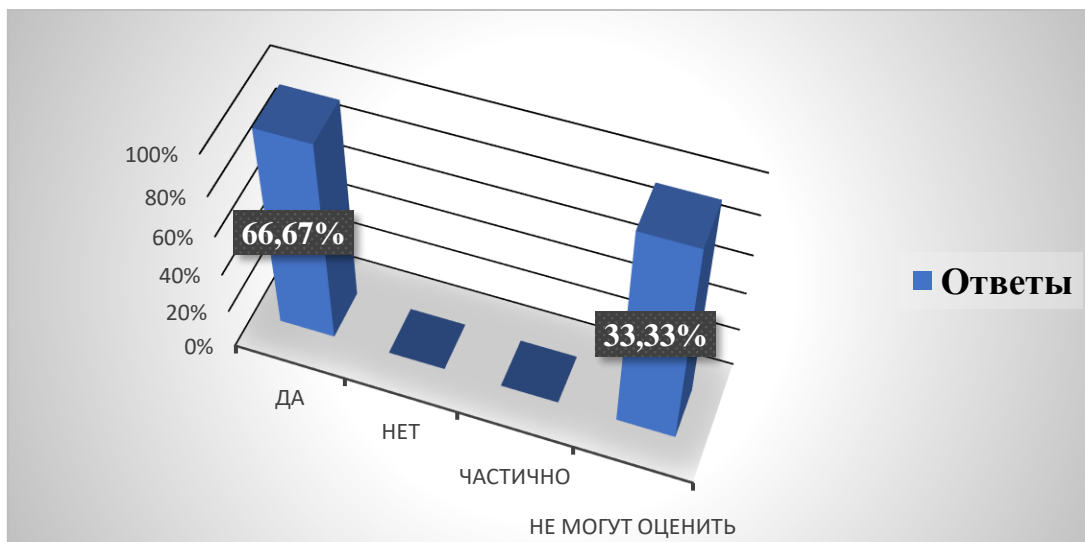
7.2. Удовлетворены ли Вы дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля?



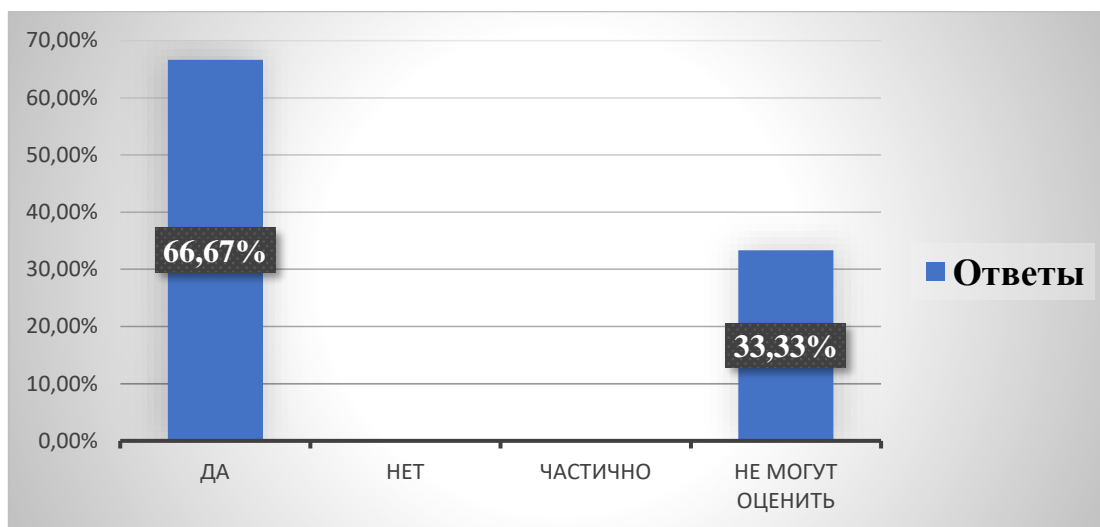
7.3. Удовлетворены ли Вы возможностью и качеством предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)?



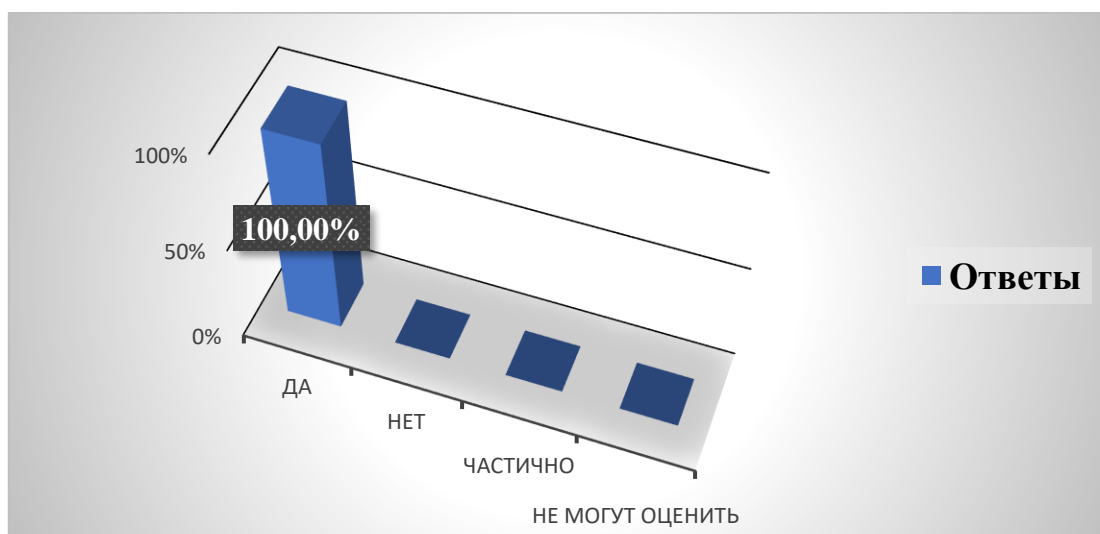
7.4. Удовлетворены ли Вы наличием и качеством альтернативной версии сайта ИнГГУ для инвалидов по зрению?



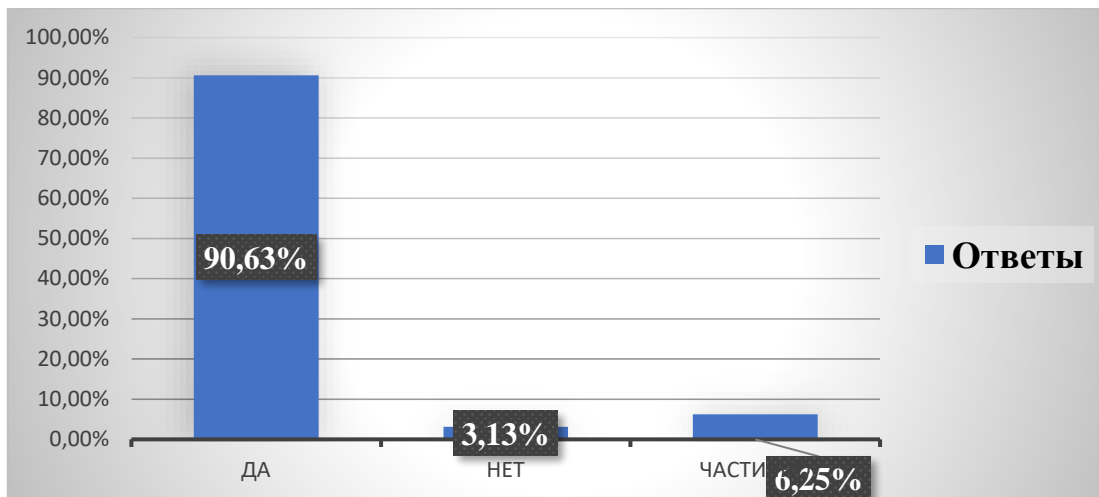
7.5. Удовлетворены ли Вы помощью, оказываемой работниками ИнгГУ, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении университета?



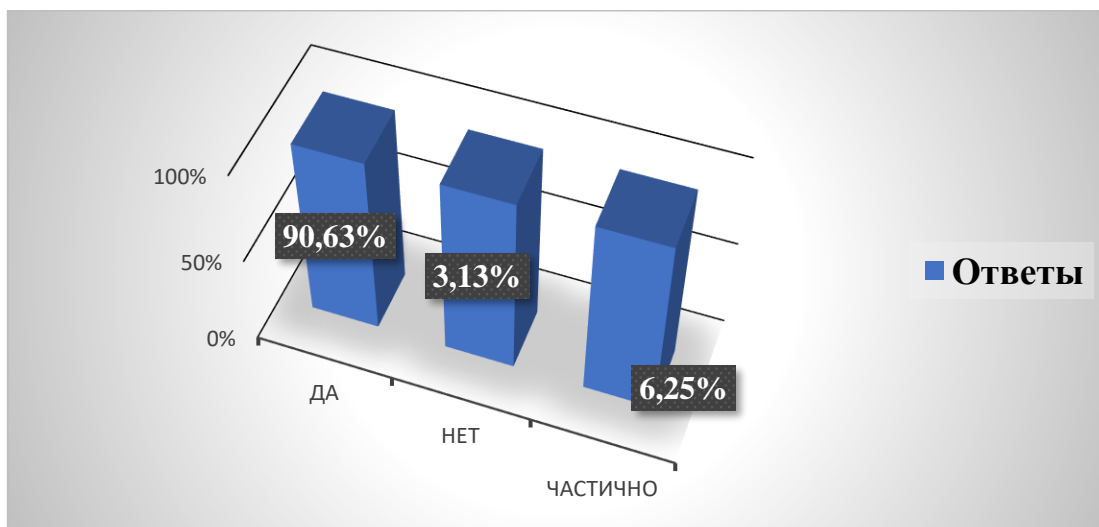
7.6. Удовлетворены ли Вы возможностью и качеством предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому?



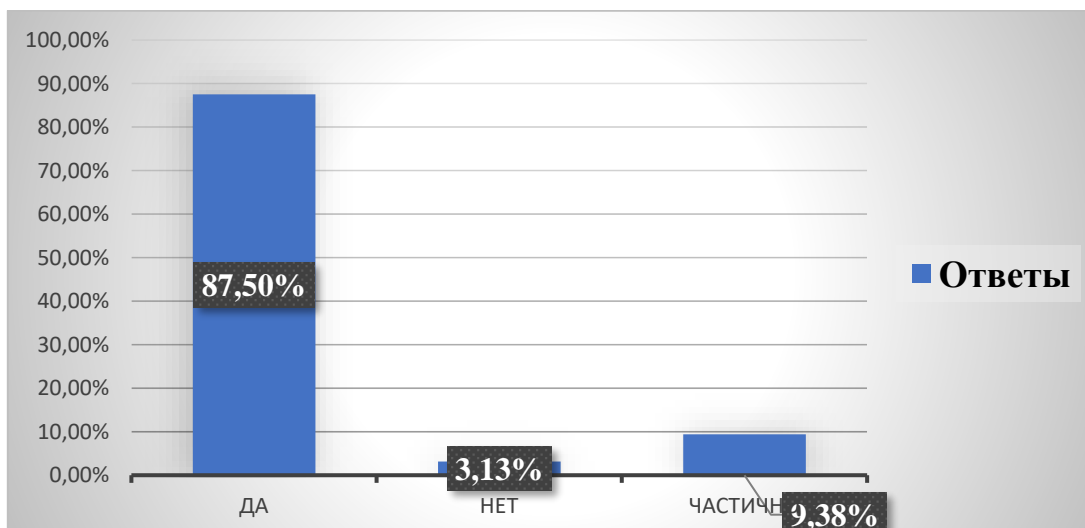
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников ИнгГУ, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в университете (работники приемной комиссии, секретариата, сотрудники учебного управления)? *



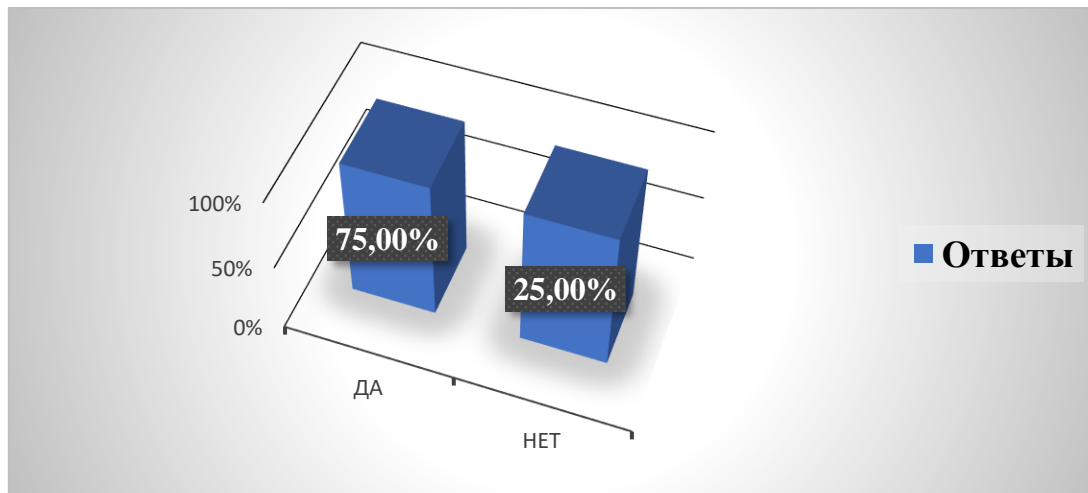
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников ИнГГУ, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в университет (преподаватели, кураторы, тренеры, инструкторы)? *



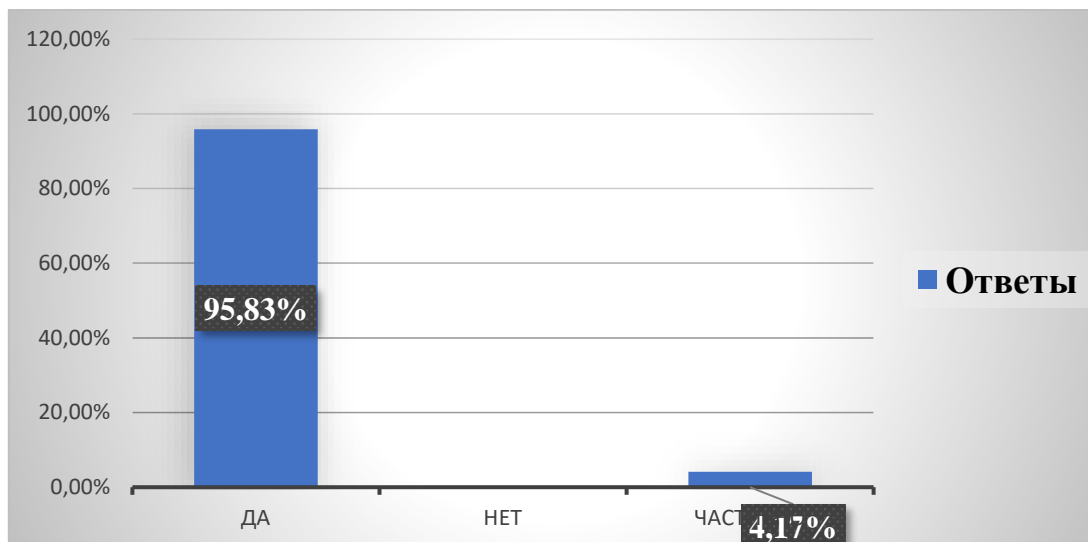
10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью следующих работников ИнГГУ? (работники библиотеки, сотрудники бухгалтерии, методисты деканата, работники столовой (буфетов), охранники)



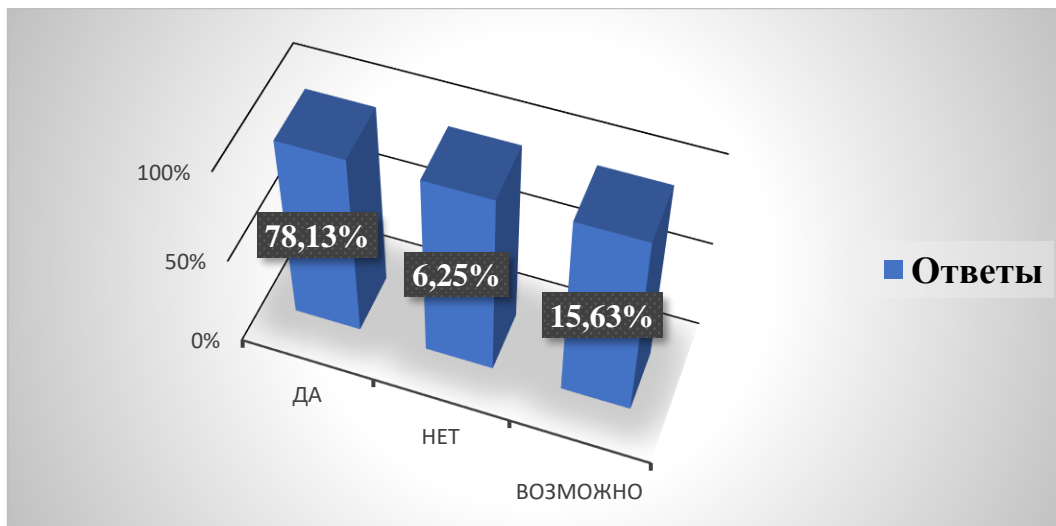
11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с университетом (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)? *



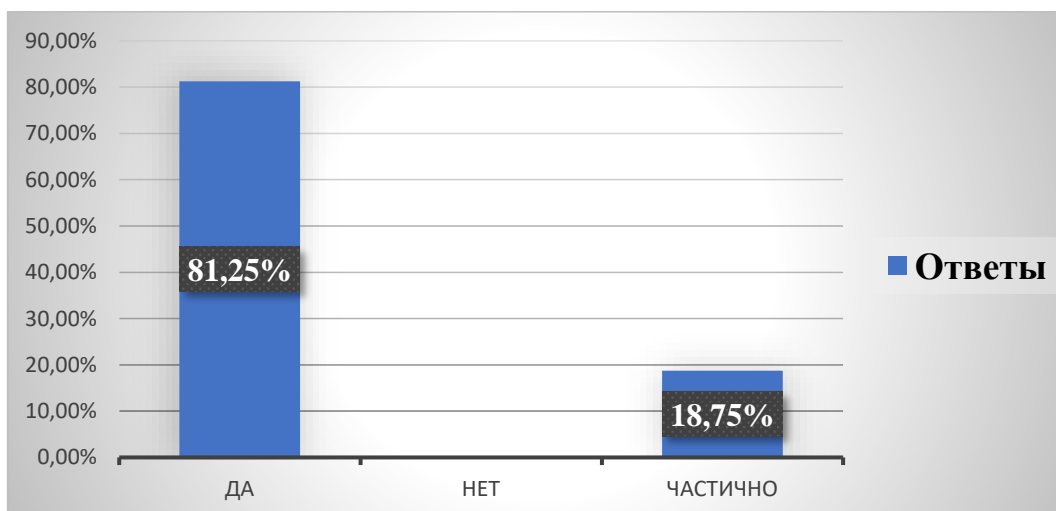
12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников университета, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?



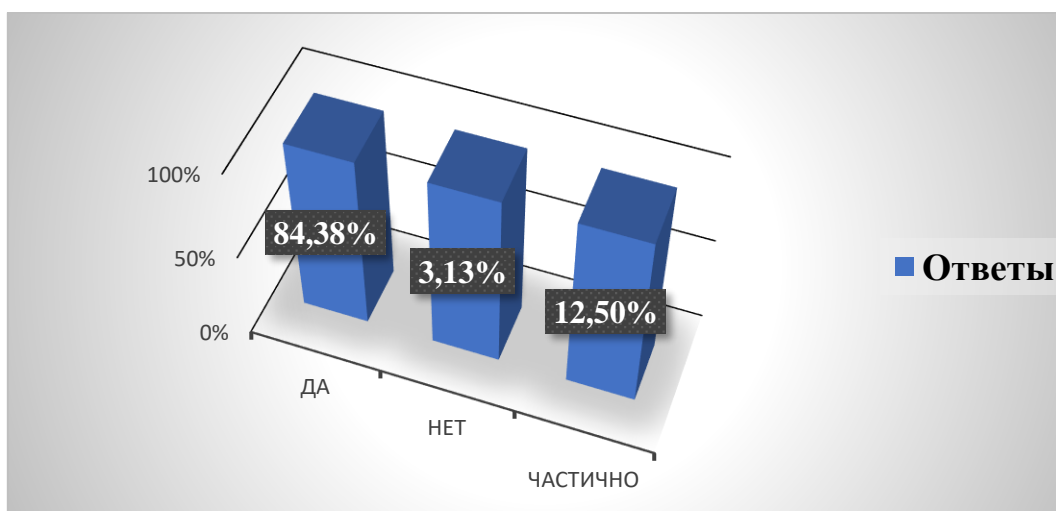
13. Готовы ли Вы рекомендовать ИнГГУ родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)? *



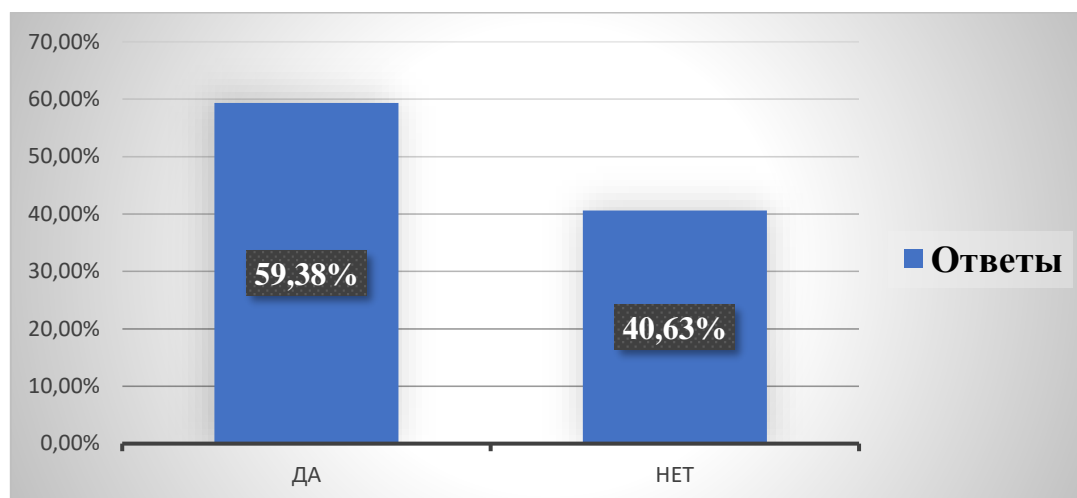
14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы ИнГУ, навигацией внутри университета (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие))? *



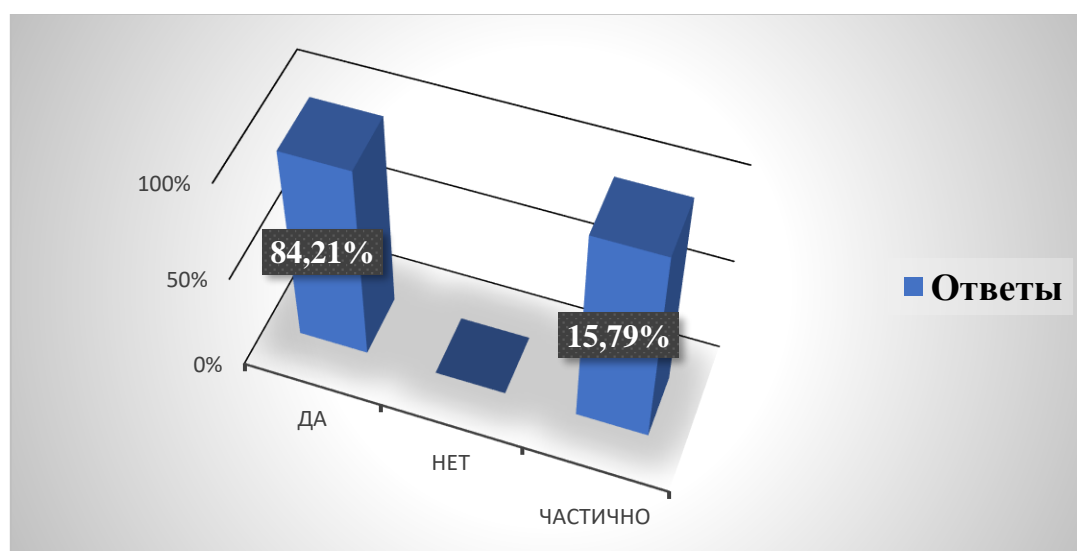
15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации? *



16. Пользовались ли Вы в университете какими-либо образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий? *



17. Удовлетворены ли Вы образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий?



18. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной образовательной организации:

Были получены различные ответы о высокой удовлетворенности НПР условиями оказания образовательных услуг в колледжах ИнГГУ, а также предложения об их улучшении, среди которых можно выделить следующие:

- совершенствовать материально-техническую базу и размещать соответствующую информацию о материально-технических возможностях организации на официальном сайте;
- способствовать поддержанию достигнутого уровня показателей условий оказания услуг;
- создать более комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованную соответствующей мебелью и т.д.

Вывод проведенного исследования:

Результаты анкетирования показали, что общая удовлетворенность НПР различными сторонами образовательного процесса находится на достаточно высоком уровне. Это подтверждает действенность политики колледжей, направленной на удовлетворение требований потребителей. Однако в жизнедеятельности колледжей имеются аспекты, требующие улучшения и корректировки. Образовательный процесс не стоит на месте, он требует постоянного движения, развития, анализа, контроля, самоконтроля, в котором положительную роль играет регулярное анкетирование всех участников образовательного процесса.

По результатам анкетирования можно сделать вывод, что НПР удовлетворены условиями и комфортностью обеспечения реализации образовательных услуг в колледжах ИнГГУ. Информация о деятельности колледжей ИнГГУ открыта, доступна и размещена на официальном сайте, информационных стендах в помещениях колледжей.

В заключении можно сделать следующие выводы:

– Цель процедуры анкетирования полностью оправдана, так как удалось выявить степень удовлетворённости условий, содержания, организации и качества образовательного процесса научно-педагогическими работниками.

– В целом, по результатам анкетирования наблюдается тенденция удовлетворенности условиями, содержанием, организацией, качеством образовательного процесса.