



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 высшего образования, реализуемым в ИнГУ

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 учреждении: ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет».

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 высшего образования.

Объект исследования: НПР ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет».

Предмет исследования: удовлетворенность НПР различными сторонами деятельности университета.

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 высшего 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 457 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.

Таблица 1.

№ п/п	Наименование образовательной программы	Количество респондентов		
		Мужской пол	Женский пол	Общее количество
1.	01.03.01 Математика	1	7	8
2.	03.03.02 Физика	2	10	12
3.	04.03.01 Химия	2	16	18
4.	04.05.01 Фундаментальная и прикладная химия	2	15	17
5.	05.03.06 Экология и природопользование	2	4	6
6.	06.03.01 Биология	2	10	12
7.	08.03.01 Строительство. Экспертиза и управление недвижимостью	1	0	1
8.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Банковские информационные системы и технологии"	0	3	3

9.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Информационные системы в налогообложении"	1	2	3
10.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Информационные системы в экономической деятельности"	0	5	5
11.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Информационный менеджмент"	0	4	4
12.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Управление проектами в области информационных технологий"	1	2	3
13.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Информационные системы и технологии"	2	13	15
14.	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника	3	2	5
15.	21.03.01 Нефтегазовое дело. "Бурение нефтяных и газовых скважин"	1	4	5
16.	21.03.01 Нефтегазовое дело. "Эксплуатация и обслуживание технологических объектов нефтегазового производства"	6	4	10
17.	31.05.01 Лечебное дело	5	25	30
18.	35.03.04 Агрономия	2	8	10
19.	35.03.06 Агроинженерия	1	2	3
20.	35.03.07 Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции	1	1	2
21.	36.03.02 Зоотехния	4	6	10
22.	37.03.01 Психология	0	10	10
23.	38.03.01 Экономика. "Налоги и налогообложение"	1	0	1
24.	38.03.01 Экономика. "Финансы и кредит"	2	15	17
25.	38.03.01 Экономика. "Цифровая экономика"	0	2	2
26.	38.03.01 Экономика. "Бухгалтерский учет, анализ и аудит"	0	8	8
27.	38.03.02 Менеджмент	1	1	2
28.	38.03.04 Государственное и муниципальное управление. "Государственная и муниципальная служба"	0	1	1
29.	38.03.04 Государственное и муниципальное управление	3	2	5
30.	39.03.02 Социальная работа	2	2	4
31.	40.03.01 Юриспруденция	6	5	11
32.	44.03.01 Педагогическое образование. Физическая культура	1	0	1
33.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "Дошкольное образование. Педагогика и методика начального образования"	1	6	7
34.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "История.	0	1	1

	Обществознание"			
35.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "Математика и Информатика"	0	4	4
36.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "Технологическое образование. Экономика"	3	3	6
37.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "География, Безопасность жизнедеятельности"	1	2	3
38.	45.03.01 Филология. Английский язык и литература	0	9	9
39.	45.03.01 Филология. Ингушский язык и литература	0	6	6
40.	45.03.01 Филология. Немецкий язык и литература	1	4	5
41.	45.03.01 Филология. Турецкий язык и литература	1	0	1
42.	45.03.01 Филология. Французский язык и литература	0	10	10
43.	45.03.01 Филология. Русский язык и литература	1	16	17
44.	46.03.01 История	1	9	10
45.	Аспирантура 5.2.3 Региональная и отраслевая экономика	1	0	1
46.	Магистратура 03.04.02 Физика	0	7	7
47.	Магистратура 04.04.01 Химия	0	8	8
48.	Магистратура 06.04.01 Биология	0	8	8
49.	Магистратура 35.04.04 Агрономия	1	1	2
50.	Магистратура 36.04.02 Зоотехния	0	1	1
51.	Магистратура 38.04.01 Экономика. "Бухгалтерский учет, анализ и аудит"	0	2	2
52.	Магистратура 38.04.02 Менеджмент	2	2	4
53.	Магистратура 38.04.04 Государственное и муниципальное управление	0	1	1
54.	Магистратура 38.04.08 Финансы и кредит	0	3	3
55.	Магистратура 40.04.01 Юриспруденция	2	6	8
56.	Магистратура 44.04.01 Педагогическое образование. "Технологическое образование"	0	5	5
57.	Магистратура 44.04.01 Педагогическое образование. "Физическая культура"	0	2	2
58.	Магистратура 44.04.01 Педагогическое образование. "Педагогика и методика начального образования"	0	7	7
59.	Магистратура 45.04.01 Филология. "Ингушская литература "	0	7	7

60.	Магистратура 45.04.01 Филология. "Ингушский язык"	0	4	4
61.	Магистратура 45.04.01 Филология. "Русская литература"	0	3	3
62.	Магистратура 45.04.01 Филология. "Русский язык"	0	2	2
63.	Магистратура 46.04.01 История	1	5	6
64.	Ординатура 31.08.01 Акушерство и гинекология	2	4	6
65.	Ординатура 31.08.20 Психиатрия	3	3	6
66.	Ординатура 31.08.42 Неврология	2	6	8
67.	Ординатура 31.08.49 Терапия	3	6	9
68.	Ординатура 31.08.57 Онкология	2	5	7
69.	Ординатура 31.08.66 Травматология и ортопедия	3	6	9
70.	Ординатура 31.08.67 Хирургия	4	4	8
	ИТОГО:	90	367	457

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 университета.

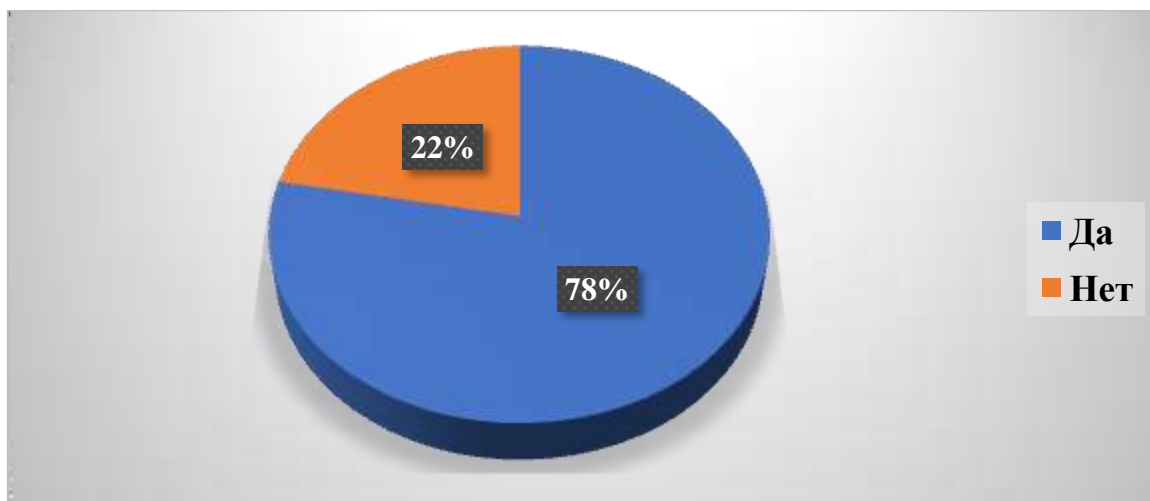
Градация оценивания проходила по ответам:

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

Результаты проведенного исследования представлены ниже.

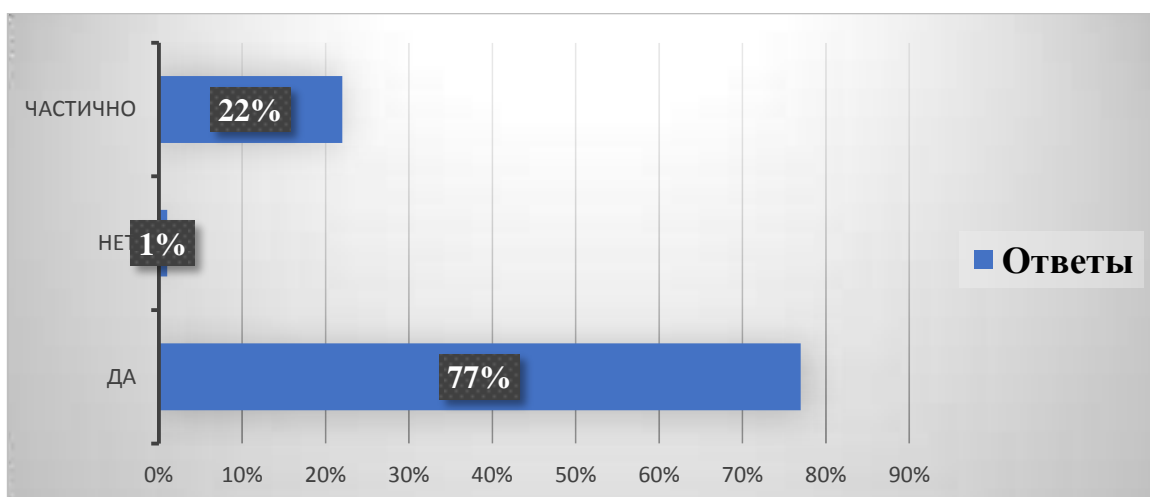
РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

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

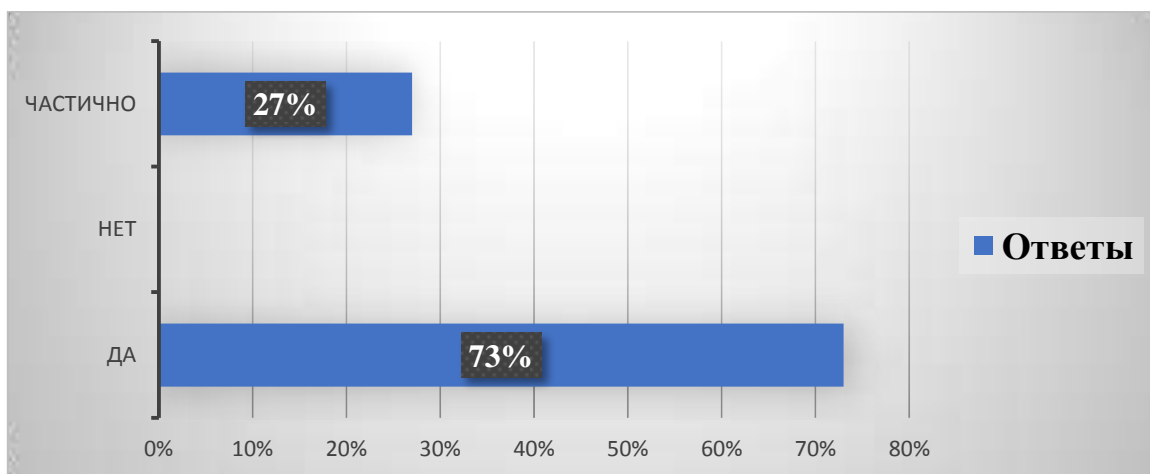


2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации об ИнГГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?:

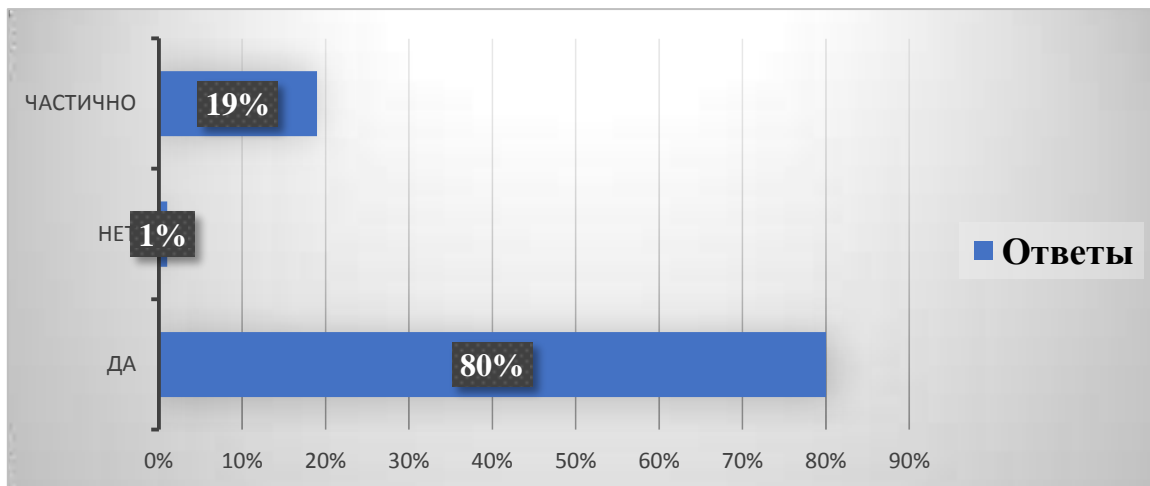
2.1. Удовлетворены ли Вы открытостью информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?



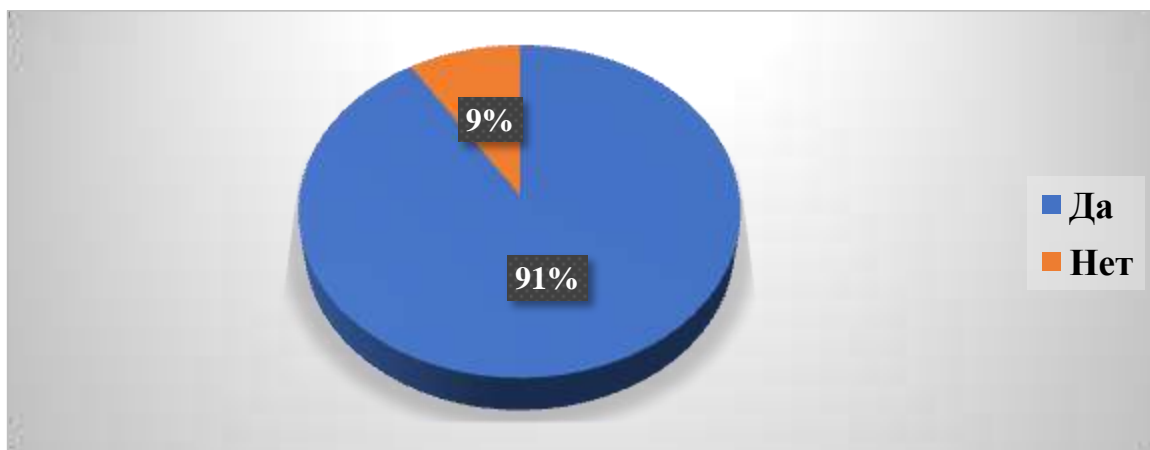
2.2. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?



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

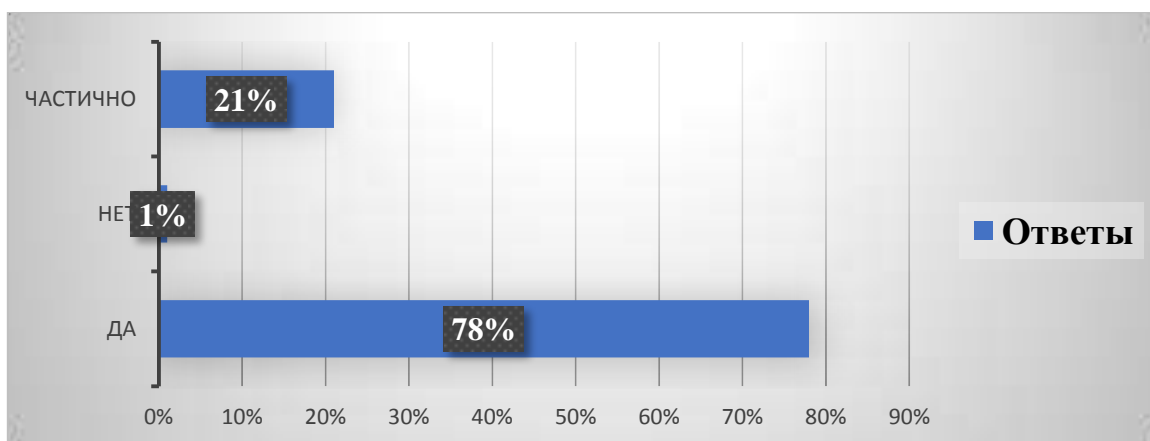


3. Пользовались ли Вы официальным сайтом ИнГГУ, чтобы получить информацию о деятельности университета? *

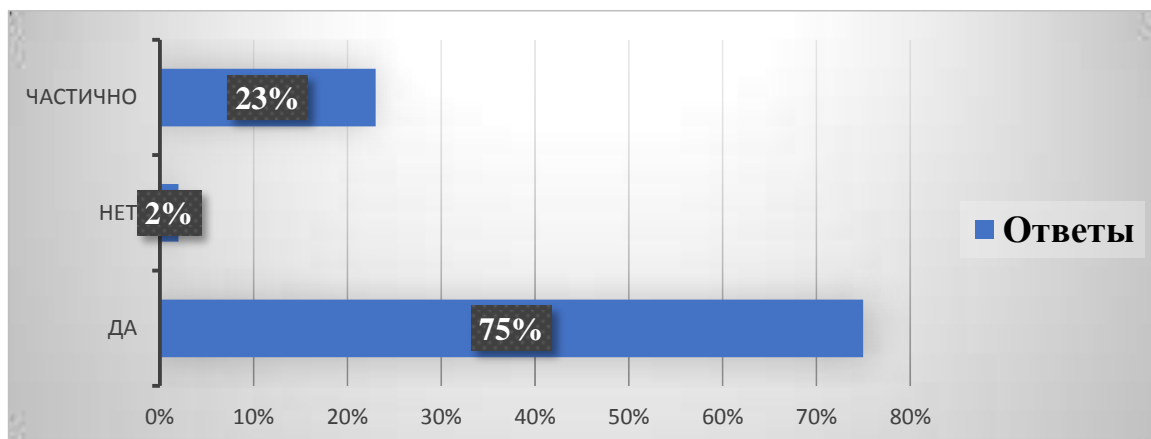


4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?:

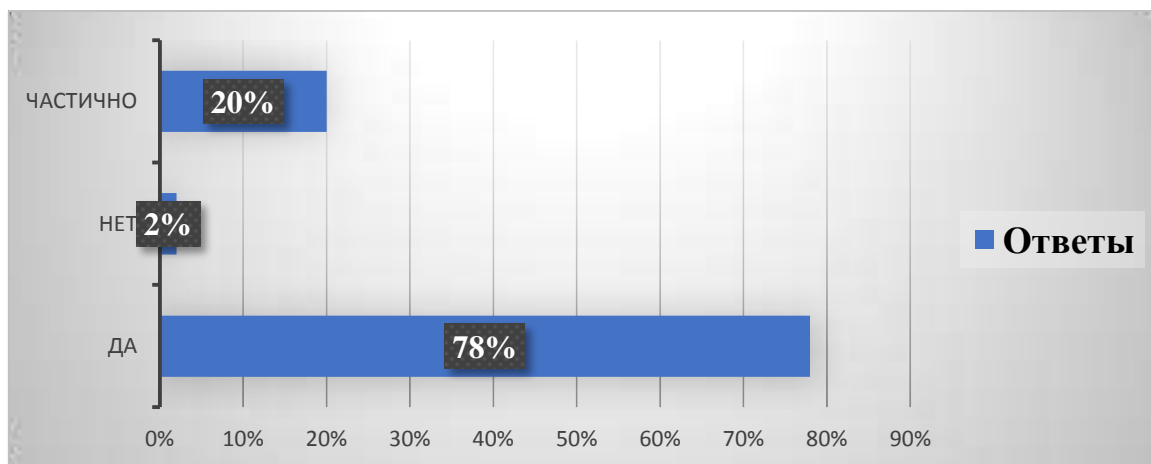
4.1. Удовлетворены ли Вы открытостью информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?



4.2. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

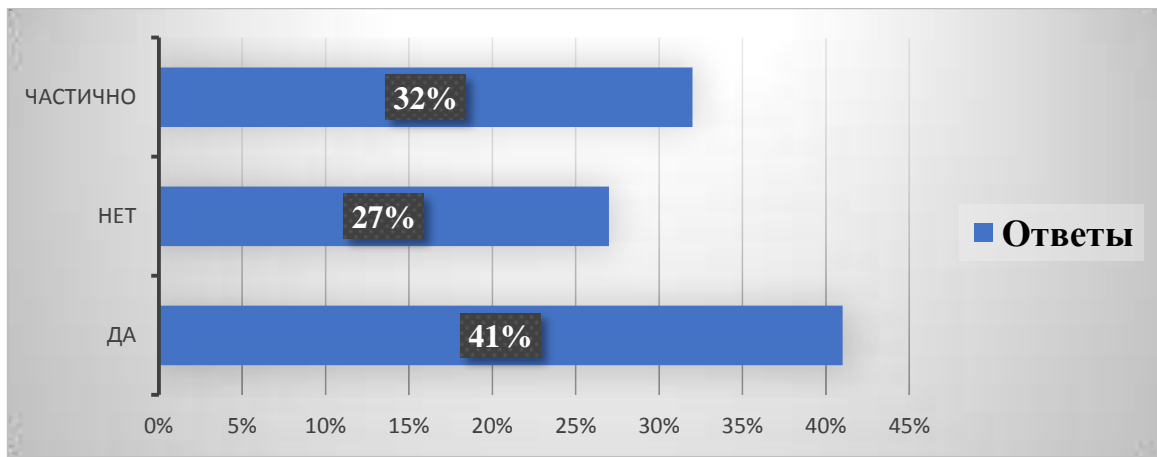


4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

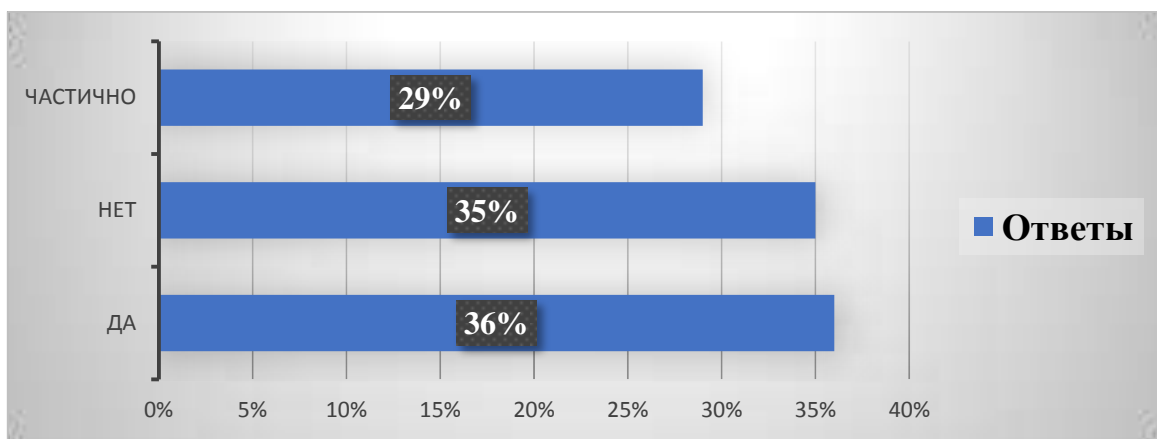


5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в ИнгГУ (обеспечение в университете комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри университета; наличие и доступность питьевой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

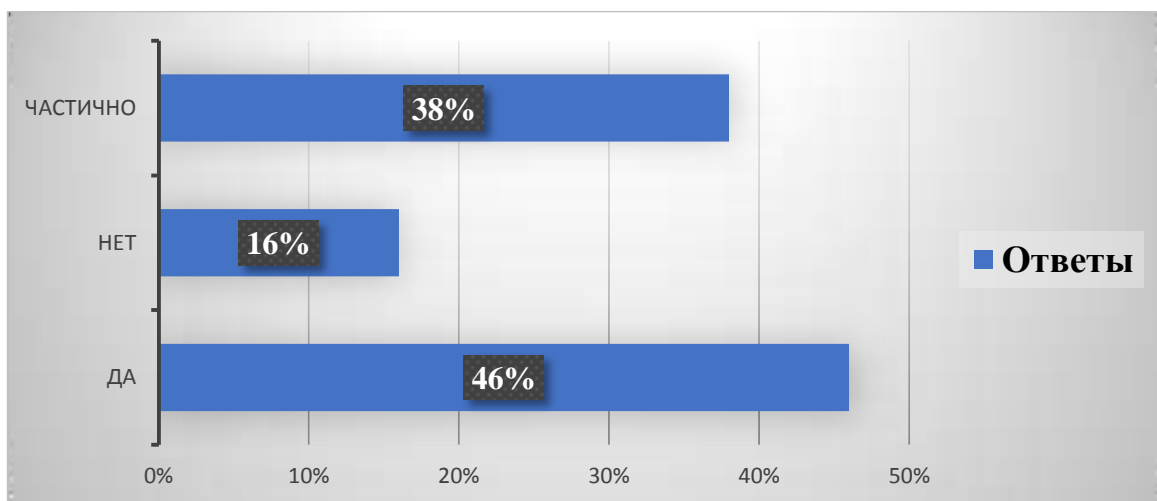
5.1. Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания)? *



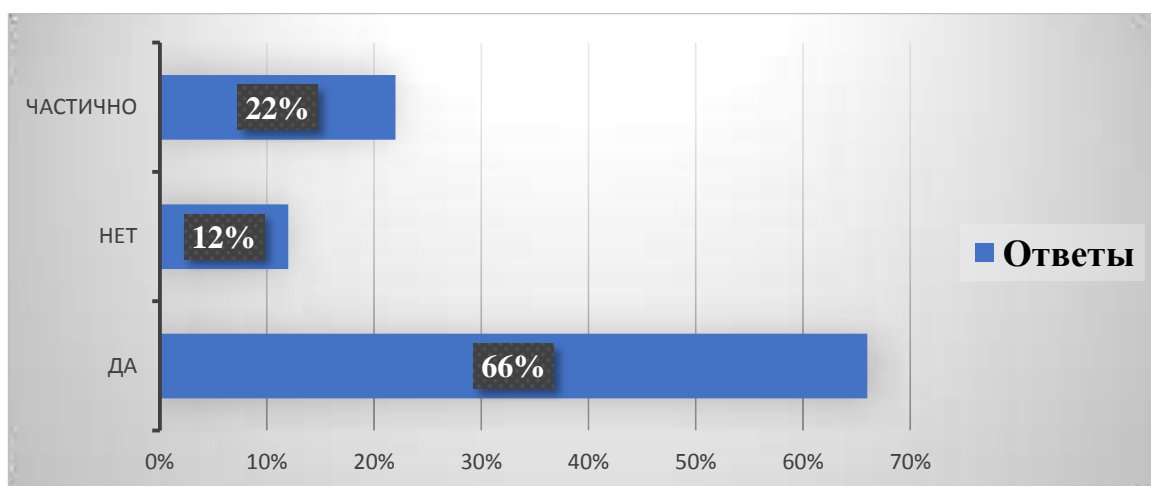
5.2. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью питьевой воды? *



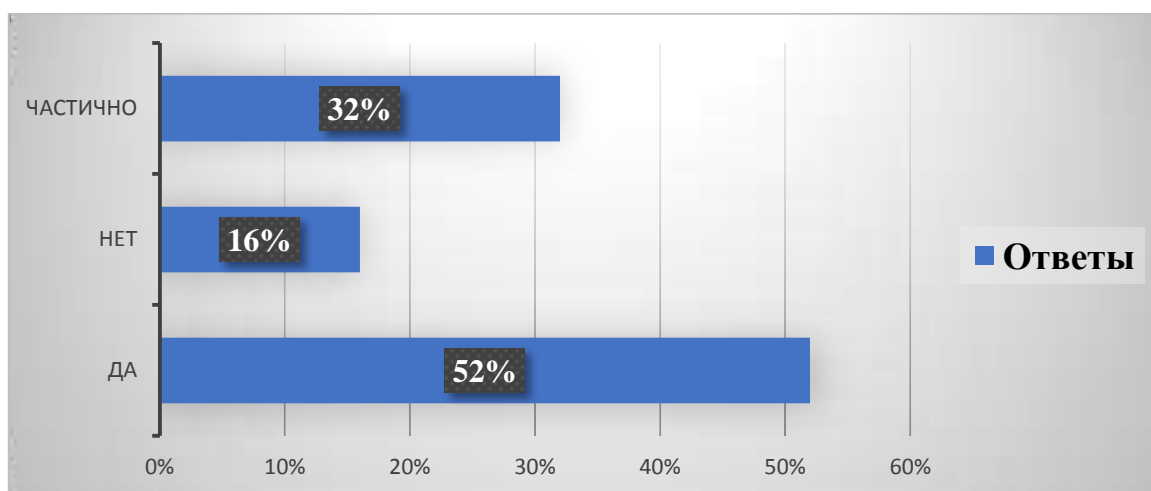
5.3. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений? *



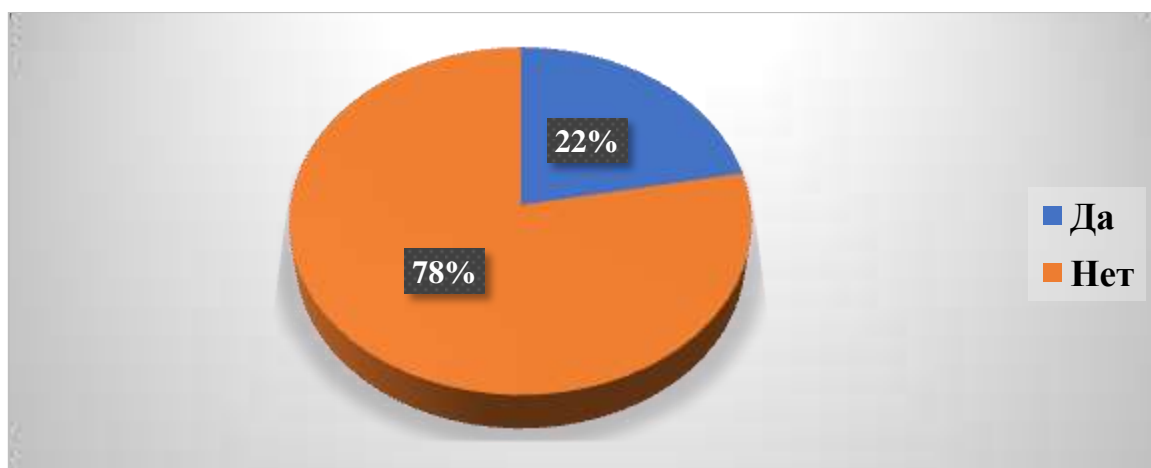
5.4. Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений ИнГГУ? *



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

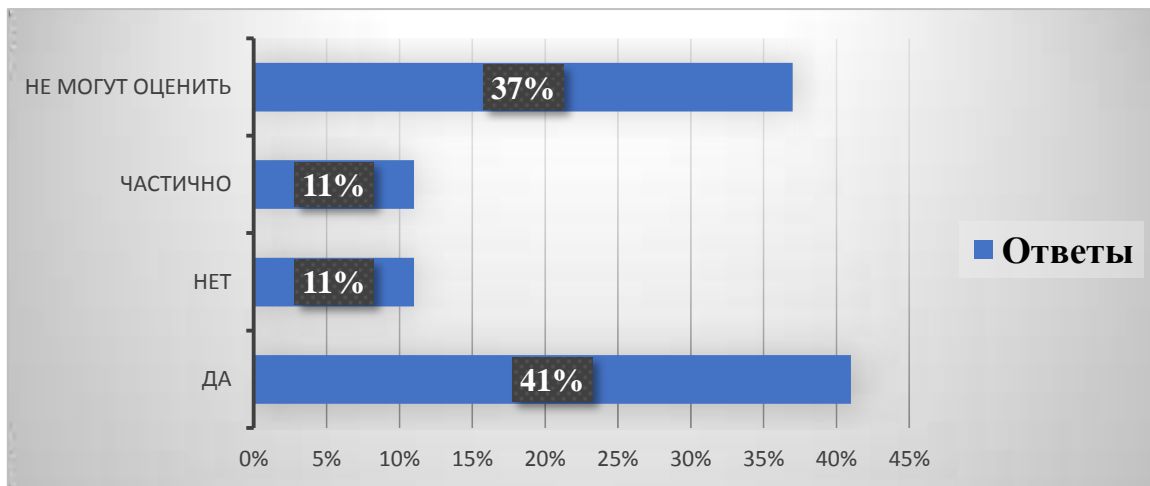


6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? *

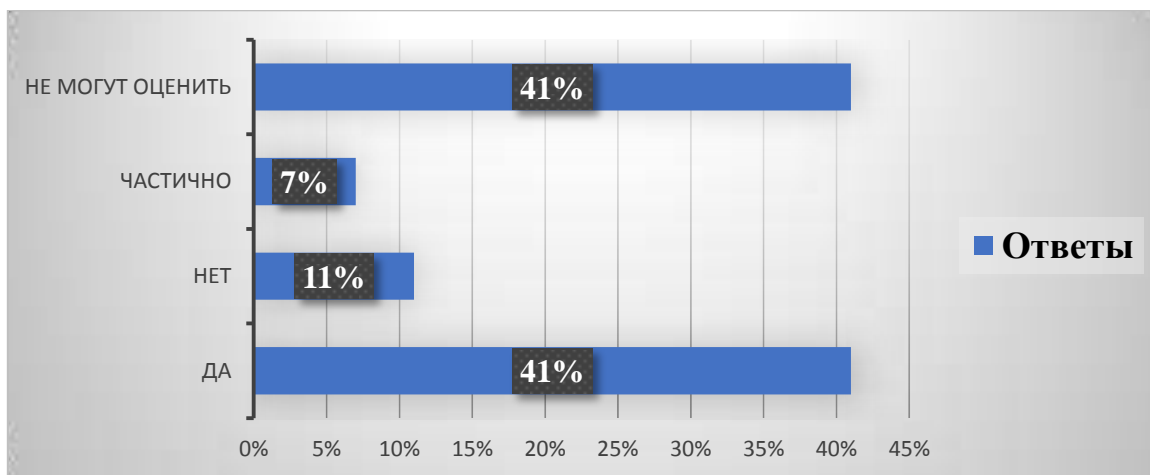


7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в ИнГУ?:

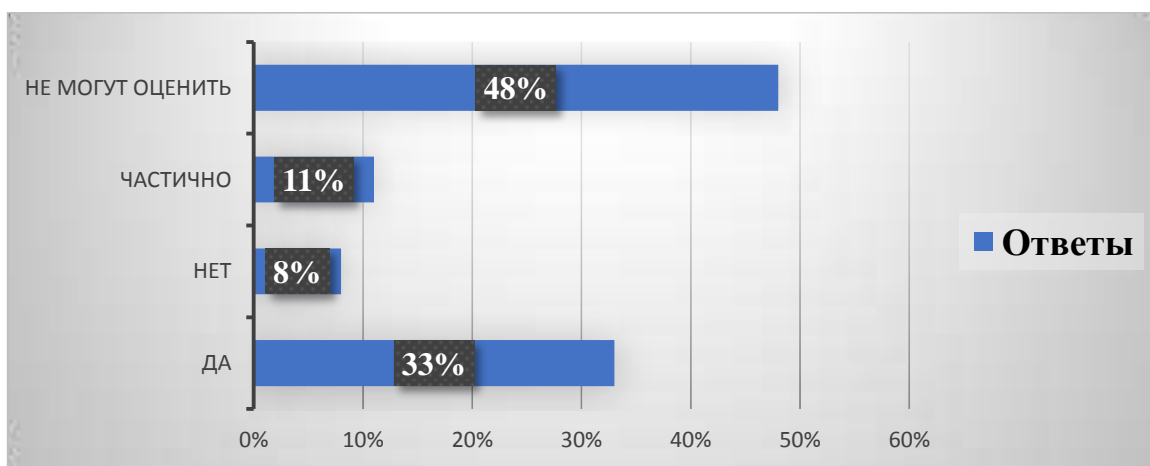
7.1. Удовлетворены ли Вы дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации?



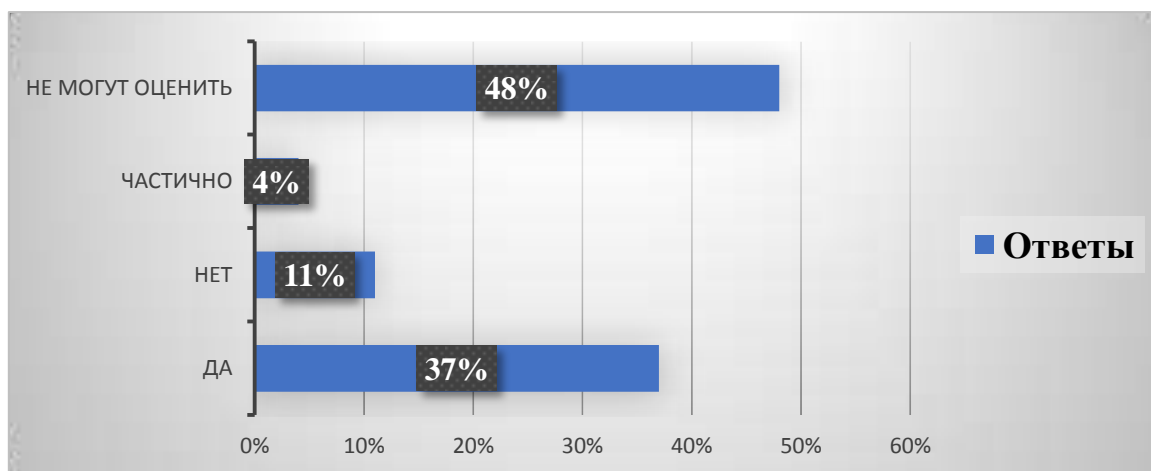
7.2. Удовлетворены ли Вы дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля?



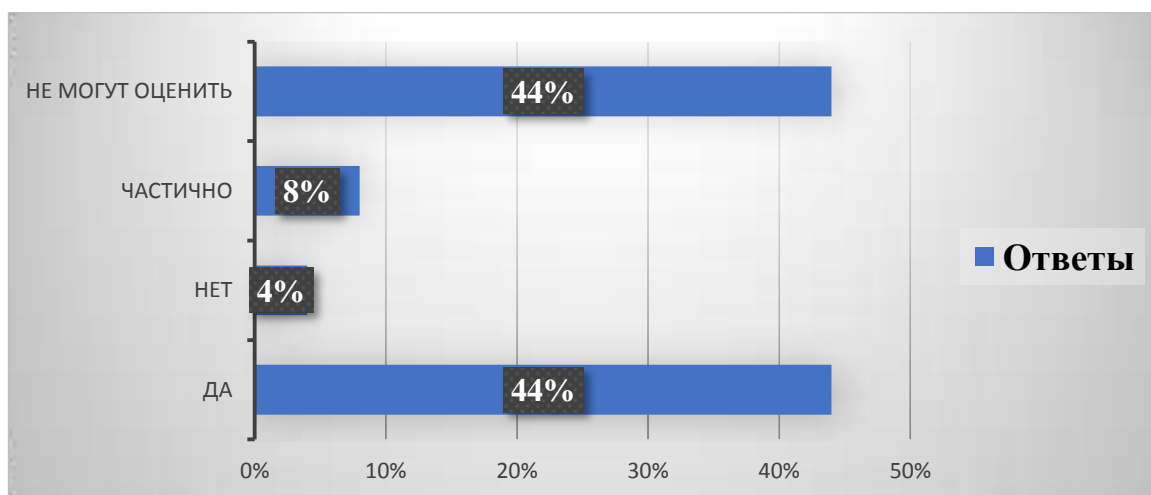
7.3. Удовлетворены ли Вы возможностью и качеством предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)?



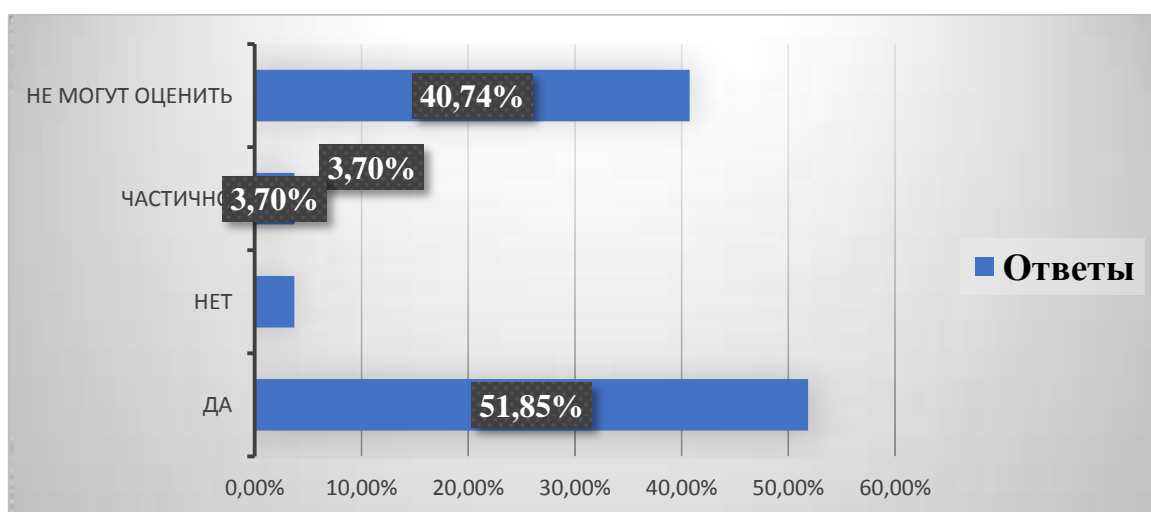
7.4. Удовлетворены ли Вы наличием и качеством альтернативной версии сайта ИнГГУ для инвалидов по зрению?



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

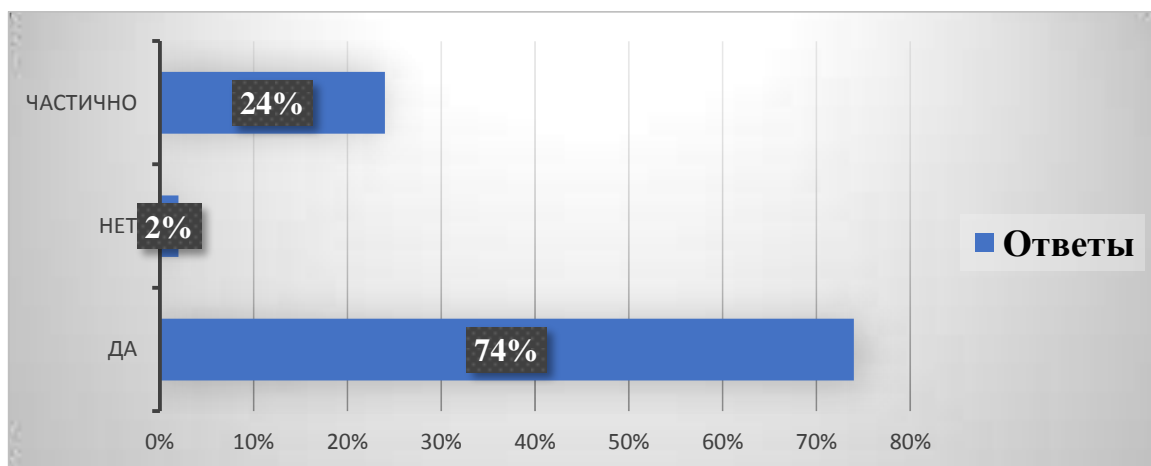


7.6. Удовлетворены ли Вы возможностью и качеством предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому?

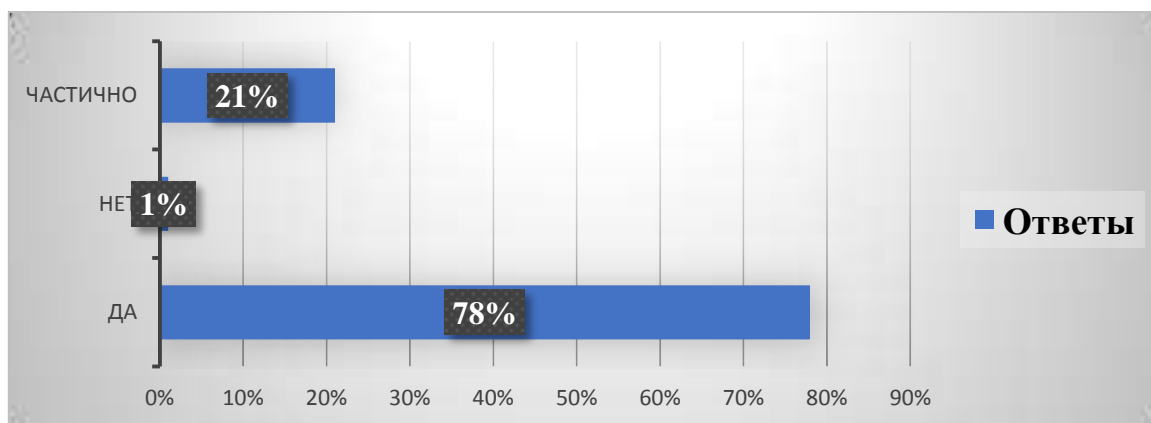


8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников ИнГГУ, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об

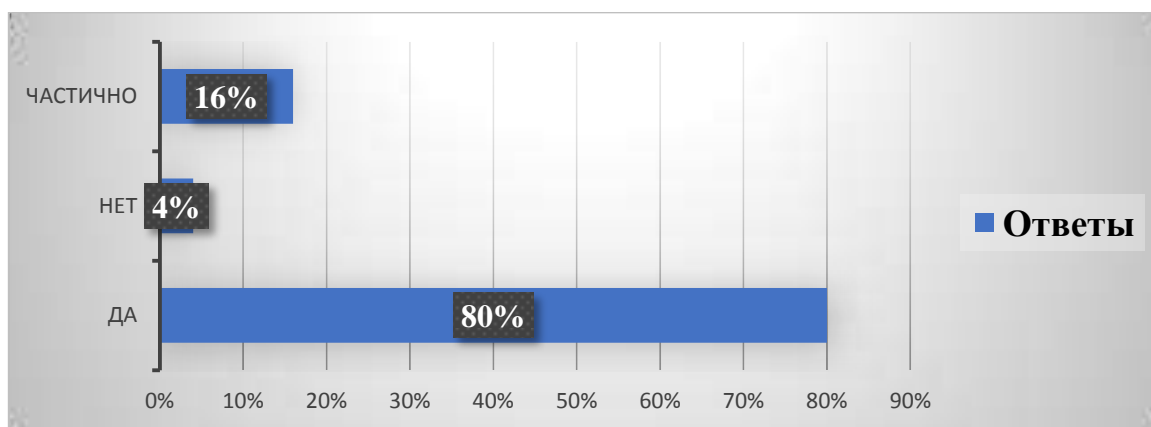
услугах при непосредственном обращении в университете (работники приемной комиссии, секретариата, сотрудники учебного управления)? *



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

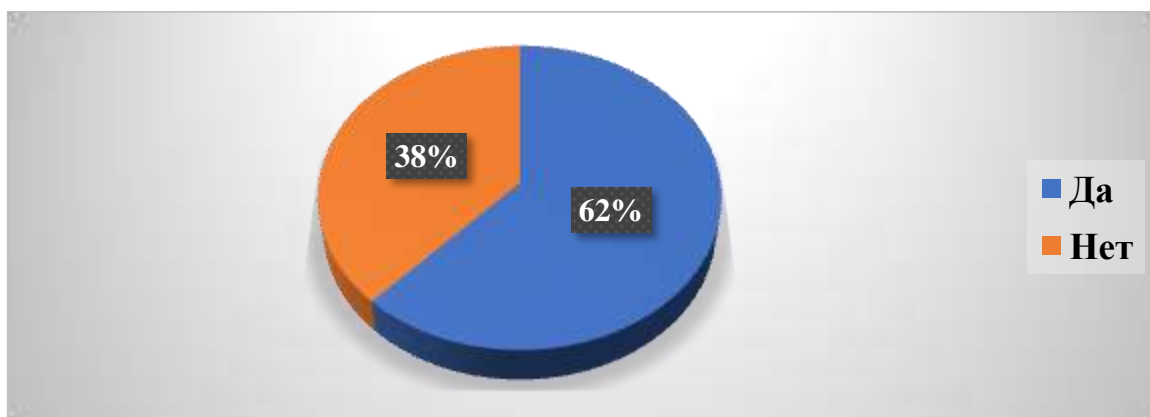


10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью следующих работников ИнГГУ? (работники библиотеки, сотрудники бухгалтерии, методисты деканата, работники столовой (буфетов), охранники)

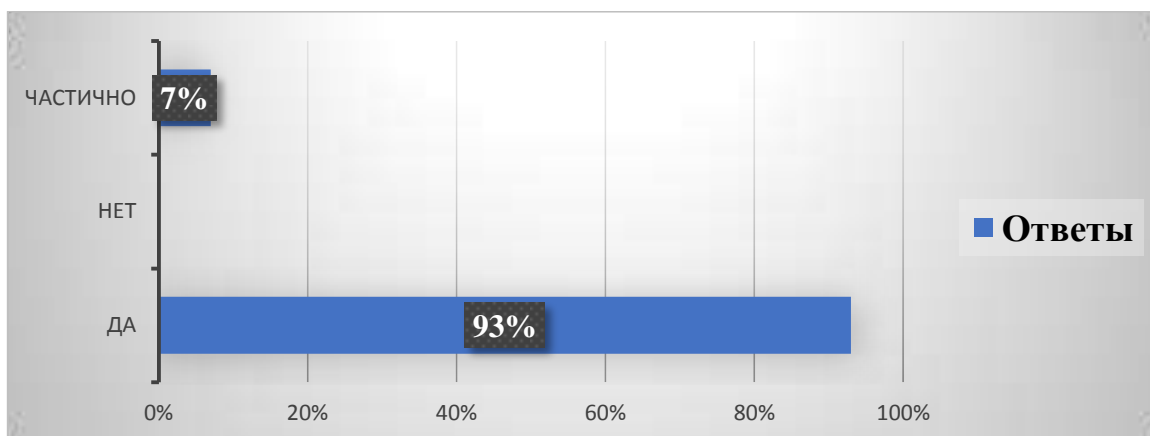


11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с университетом (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение

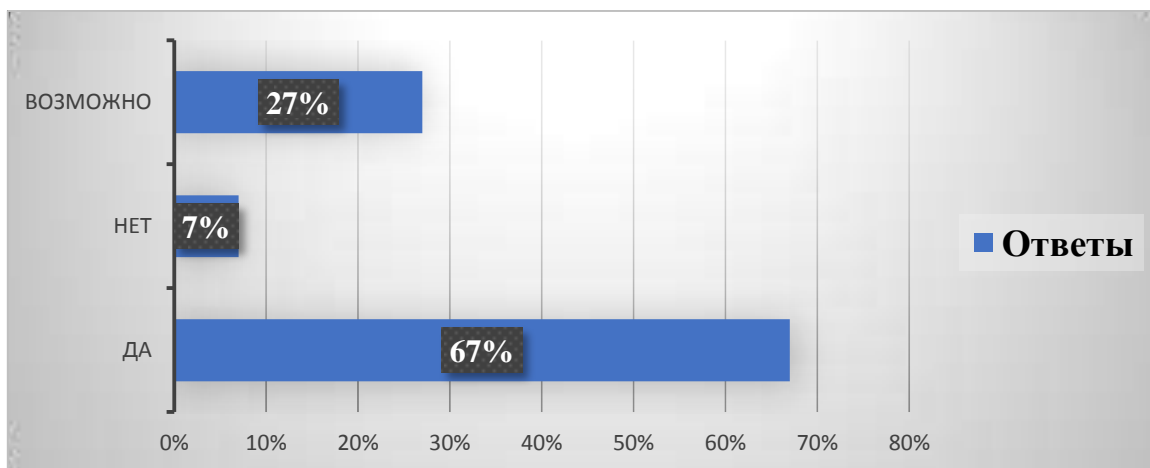
консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)? *



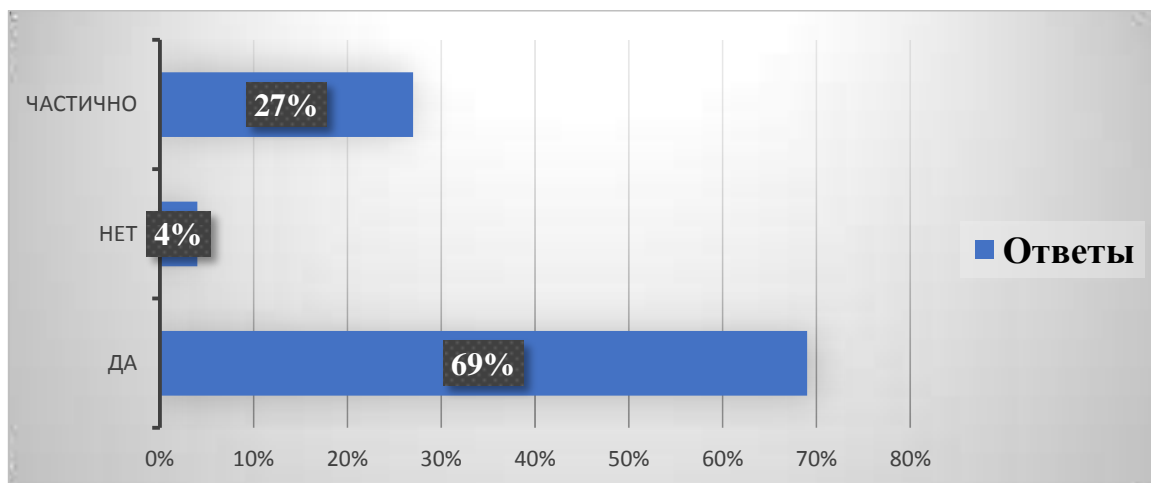
12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников университета, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым образовательным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



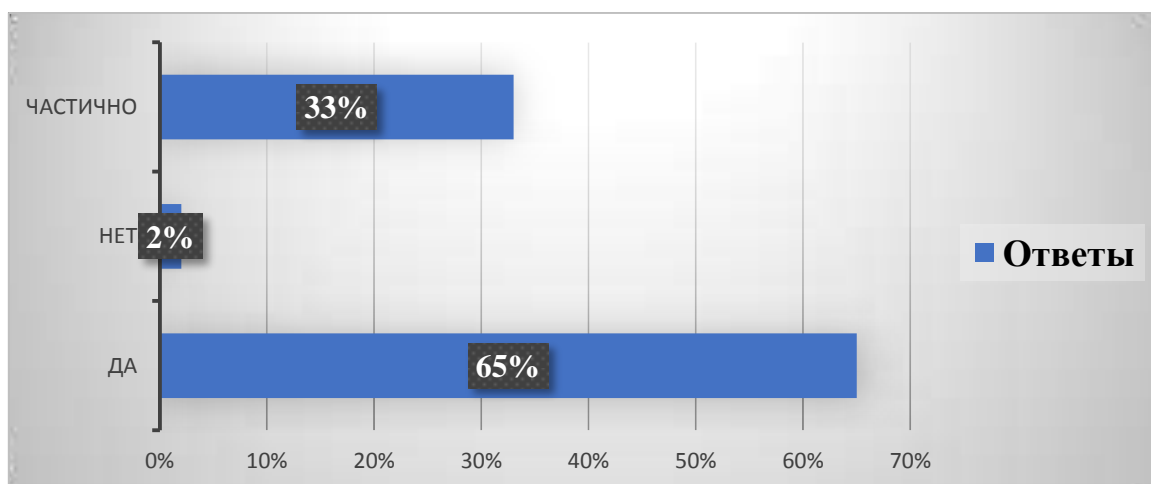
13. Готовы ли Вы рекомендовать ИнгГУ родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)? *



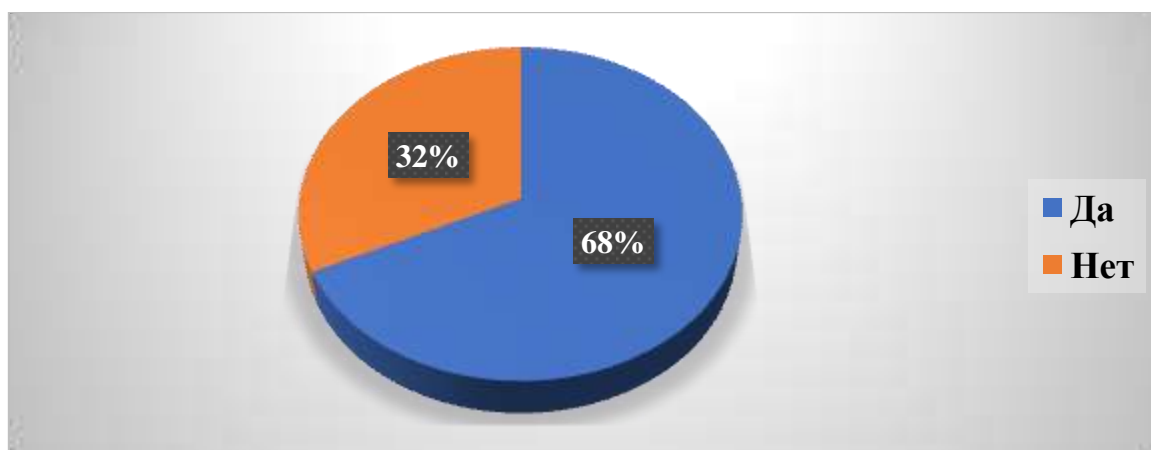
14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы ИнГГУ, навигацией внутри университета (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие))? *



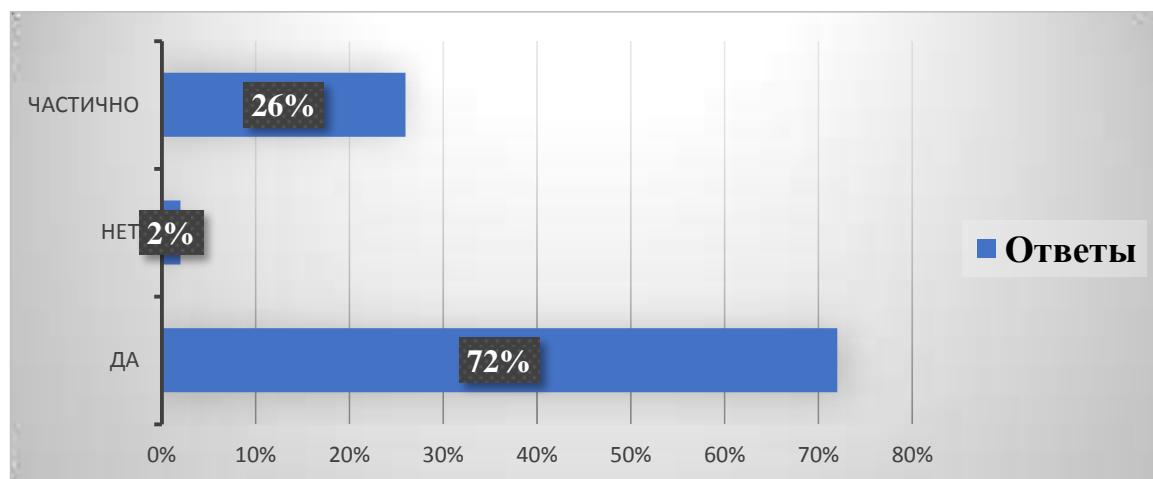
15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации? *



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 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 вуза, направленной на удовлетворение требований потребителей. Однако в жизнедеятельности университета 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 ИнгГУ. Информация о деятельности университета

открыта, доступна и размещена на официальном сайте университета, информационных стендах в помещениях вуза.

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.