



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

**Результаты анкетирования обучающихся 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:

- 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.

Одним из основных направлений в системе оценки качества образования является определение удовлетворенности студентов по различным аспектам деятельности вуза. При организации образовательного процесса важно выявить ведущие факторы, влияющие на качество подготовки специалистов. В рамках мероприятий системы независимой оценки качества образования ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет» в 2022 г. было проведено анкетирование обучающихся.

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

Предмет исследования: удовлетворенность студентов различными сторонами деятельности университета.

Цель исследования: выявление уровня удовлетворенности условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом.

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 обучающиеся 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 обучающихся:

<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 1680 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	5	27	32
2.	03.03.02 Физика	16	7	23
3.	04.03.01 Химия	10	30	40
4.	04.05.01 Фундаментальная и прикладная химия	5	40	45
5.	05.03.06 Экология и природопользование	1	10	11
6.	06.03.01 Биология	5	20	25
7.	08.03.01 Строительство. Экспертиза и управление недвижимостью	9	3	12
8.	08.03.01 Строительство. Промышленное и гражданское строительство	5	0	5

9.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Банковские информационные системы и технологии"	0	2	2
10.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Информационные системы в налогообложении"	1	2	3
11.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Информационные системы в экономической деятельности"	2	1	3
12.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Информационный менеджмент"	0	2	2
13.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Управление проектами в области информационных технологий"	8	12	20
14.	09.03.02 Информационные системы и технологии. "Информационные системы и технологии"	23	10	33
15.	13.03.02 Электроэнергетика и электротехника	2	0	2
16.	21.03.01 Нефтегазовое дело. "Бурение нефтяных и газовых скважин"	5	0	5
17.	21.03.01 Нефтегазовое дело. "Эксплуатация и обслуживание технологических объектов нефтегазового производства"	15	0	15
18.	31.05.01 Лечебное дело	42	205	247
19.	35.03.04 Агрономия	25	7	32
20.	35.03.06 Агроинженерия	28	1	29
21.	35.03.07 Технология производства и переработки сельскохозяйственной продукции	8	3	11
22.	36.03.02 Зоотехния	16	6	22
23.	37.03.01 Психология	1	26	27
24.	38.03.01 Экономика. "Налоги и налогообложение"	5	4	9
25.	38.03.01 Экономика. "Финансы и кредит"	5	20	25
26.	38.03.01 Экономика. "Цифровая экономика"	8	3	11
27.	38.03.01 Экономика. "Бухгалтерский	9	20	29

	учет, анализ и аудит"			
28.	38.03.02 Менеджмент	9	4	13
29.	38.03.04 Государственное и муниципальное управление. "Государственная и муниципальная служба"	0	3	3
30.	38.03.04 Государственное и муниципальное управление	2	12	14
31.	39.03.02 Социальная работа	4	12	16
32.	40.03.01 Юриспруденция	72	59	131
33.	44.03.01 Педагогическое образование. Физическая культура	8	1	9
34.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "Дошкольное образование. Педагогика и методика начального образования"	2	48	50
35.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "История. Обществознание"	8	52	60
36.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "Математика и Информатика"	3	11	14
37.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "Технологическое образование. Экономика"	9	3	12
38.	44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки). "География, Безопасность жизнедеятельности"	6	47	53
39.	45.03.01 Филология. Английский язык и литература	7	34	41
40.	45.03.01 Филология. Ингушский язык и литература	1	43	44
41.	45.03.01 Филология. Немецкий язык и литература	0	14	14
42.	45.03.01 Филология. Турецкий язык и литература	0	8	8
43.	45.03.01 Филология. Французский язык и литература	1	14	15
44.	45.03.01 Филология. Русский язык и литература.	4	72	76

45.	46.03.01 История	26	67	93
46.	Аспирантура 45.06.01 Языкознание и литературоведение	0	1	1
47.	Аспирантура 5.9.1 Русская литература и литературы народов Российской Федерации	0	1	1
48.	Магистратура 03.04.02 Физика	2	8	10
49.	Магистратура 04.04.01 Химия	10	15	25
50.	Магистратура 06.04.01 Биология	0	25	25
51.	Магистратура 35.04.04 Агрономия	7	1	8
52.	Магистратура 36.04.02 Зоотехния	2	1	3
53.	Магистратура 38.04.01 Экономика. "Бухгалтерский учет, анализ и аудит"	1	1	2
54.	Магистратура 38.04.02 Менеджмент	0	1	1
55.	Магистратура 38.04.04 Государственное и муниципальное управление	0	1	1
56.	Магистратура 38.04.08 Финансы и кредит	1	0	1
57.	Магистратура 40.04.01 Юриспруденция	15	25	40
58.	Магистратура 44.04.01 Педагогическое образование. "Технологическое образование"	7	3	10
59.	Магистратура 44.04.01 Педагогическое образование. "Физическая культура"	6	0	6
60.	Магистратура 44.04.01 Педагогическое образование. "Педагогика и методика начального образования"	0	20	20
61.	Магистратура 45.04.01 Филология. "Ингушская литература "	0	6	6
62.	Магистратура 45.04.01 Филология. "Ингушский язык"	0	1	1
63.	Магистратура 45.04.01 Филология. "Русская литература"	0	1	1
64.	Магистратура 45.04.01 Филология. "Русский язык"	1	7	8

65.	Магистратура 46.04.01 История	1	9	10
66.	Ординатура 31.08.01 Акушерство и гинекология	0	15	15
67.	Ординатура 31.08.20 Психиатрия	1	8	9
68.	Ординатура 31.08.42 Неврология	1	12	13
69.	Ординатура 31.08.49 Терапия	3	25	28
70.	Ординатура 31.08.57 Онкология	2	18	20
71.	Ординатура 31.08.66 Травматология и ортопедия	6	8	14
72.	Ординатура 31.08.67 Хирургия	9	6	15
	ИТОГО:	496	1184	1680

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 студентов различными сторонами деятельности университета.

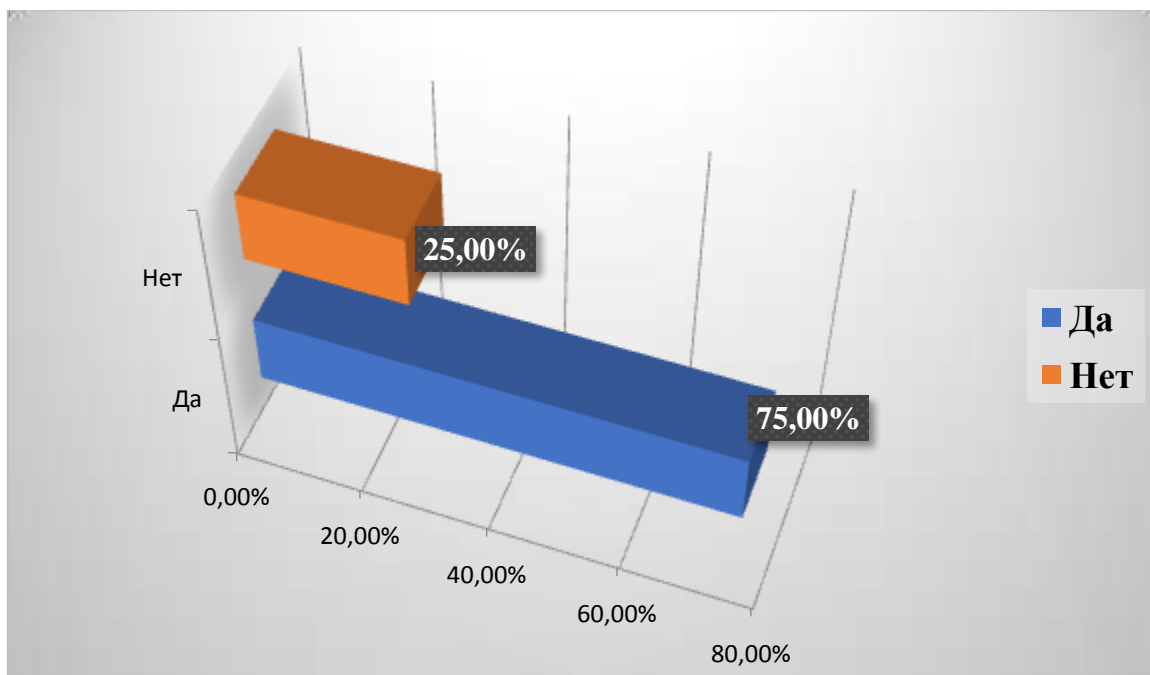
Градации оценивания проходила по ответам:

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

Результаты проведенного исследования представлены ниже.

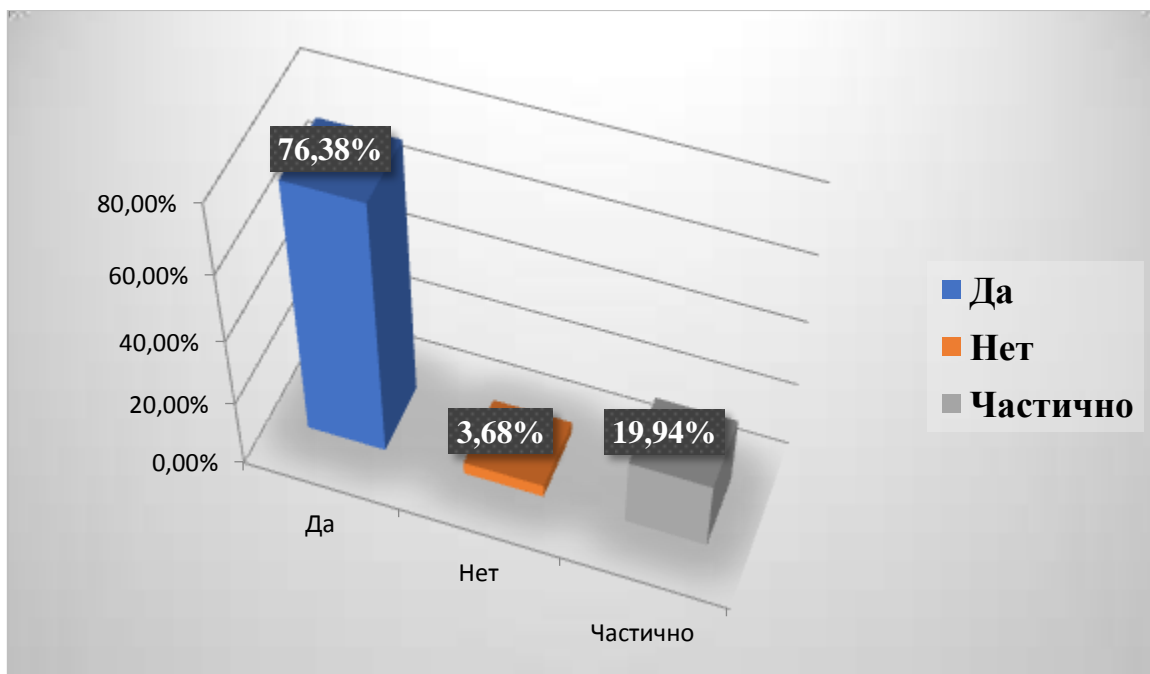
РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

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

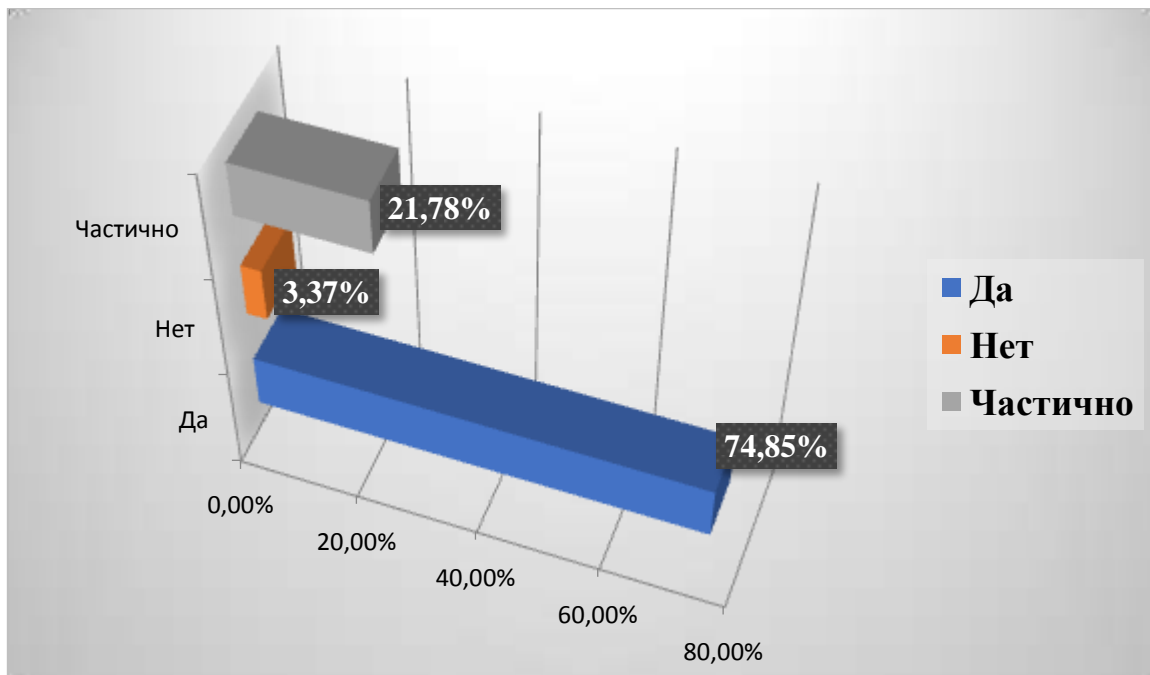


2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации об ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?:

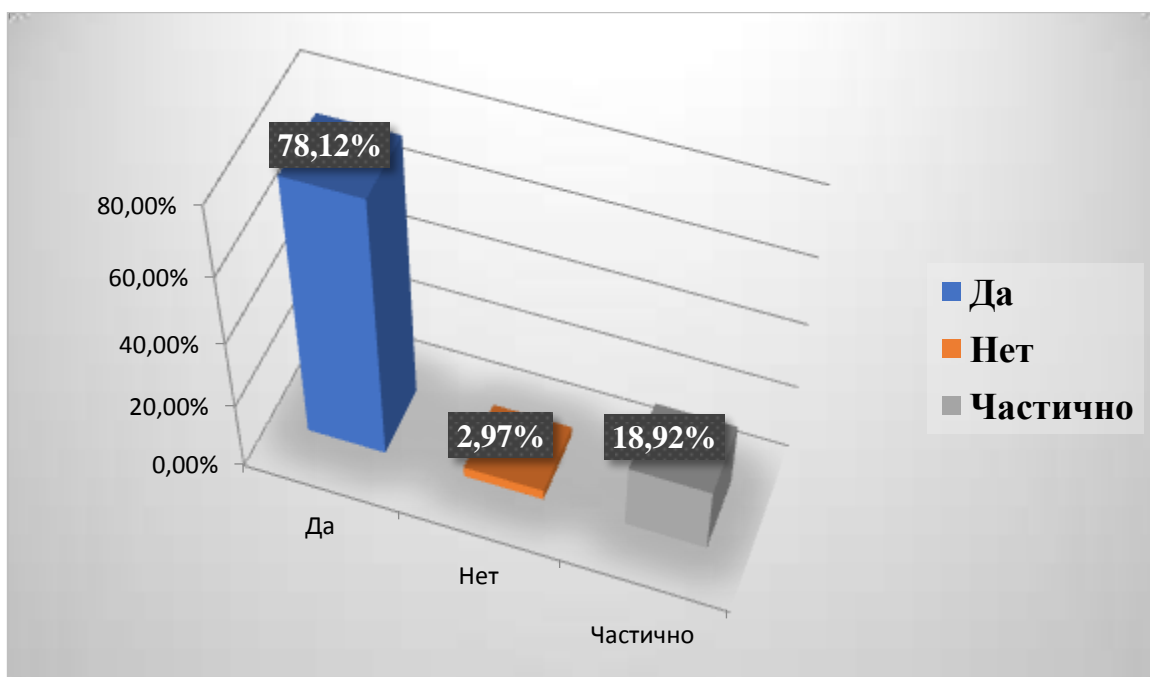
2.1. Удовлетворены ли Вы открытостью информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?



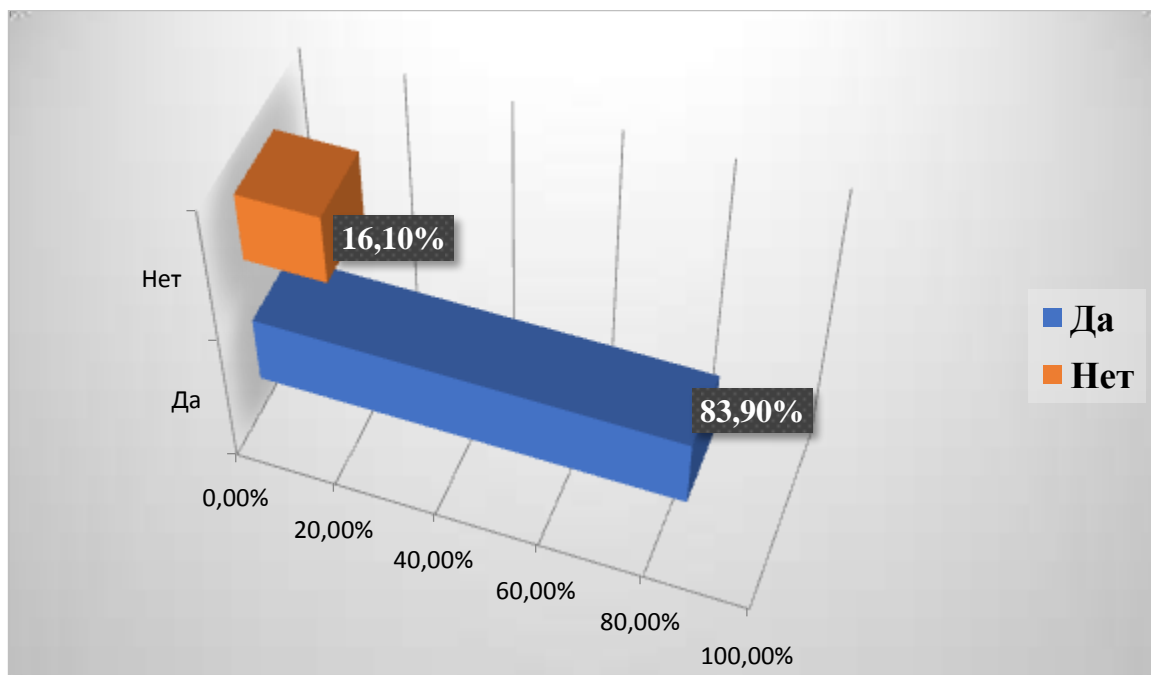
2.2. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?



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

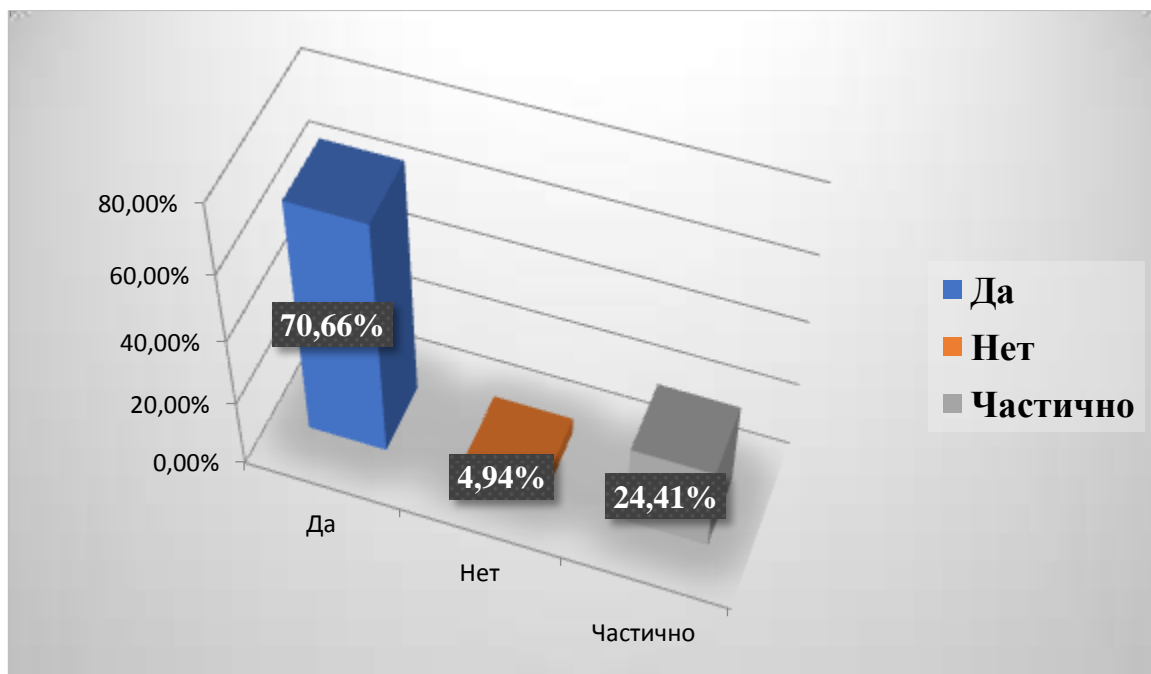


3. Пользовались ли Вы официальным сайтом ИнГУ, чтобы получить информацию о деятельности университета? *

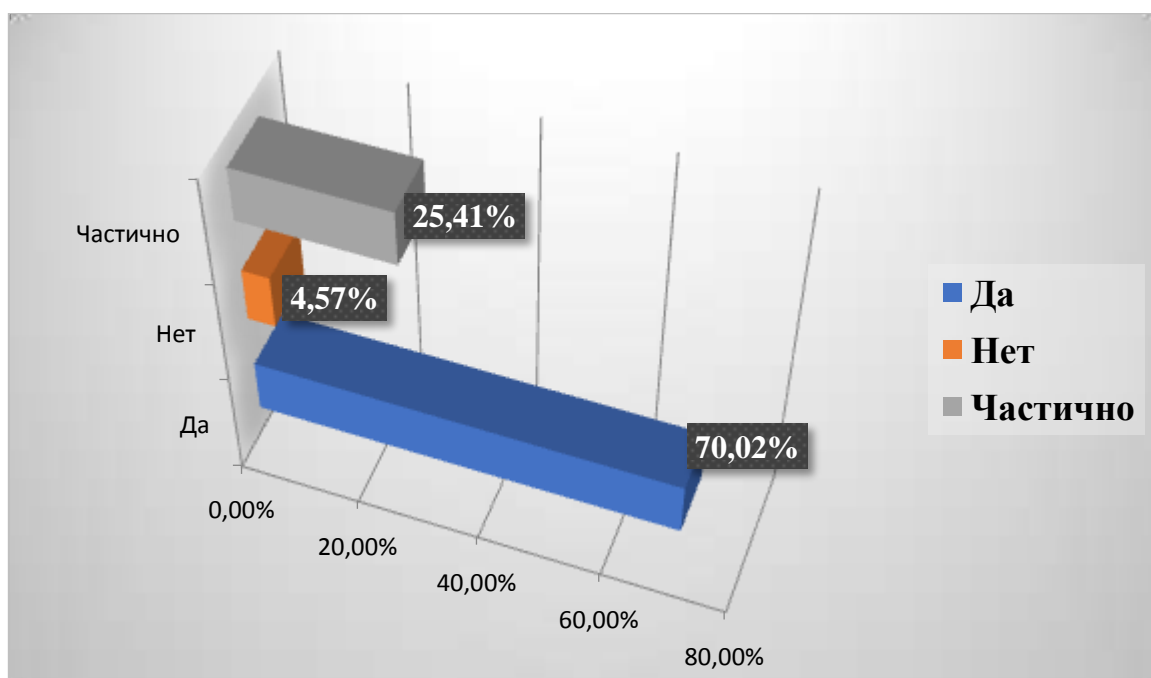


4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?:

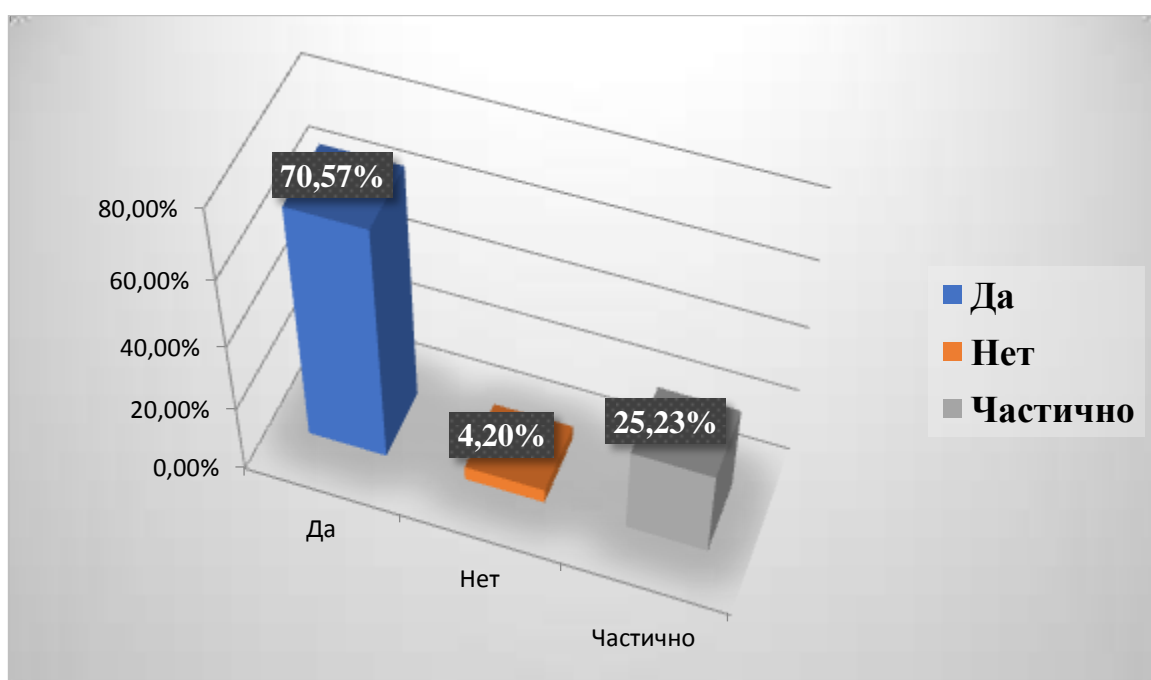
4.1. Удовлетворены ли Вы открытостью информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?



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

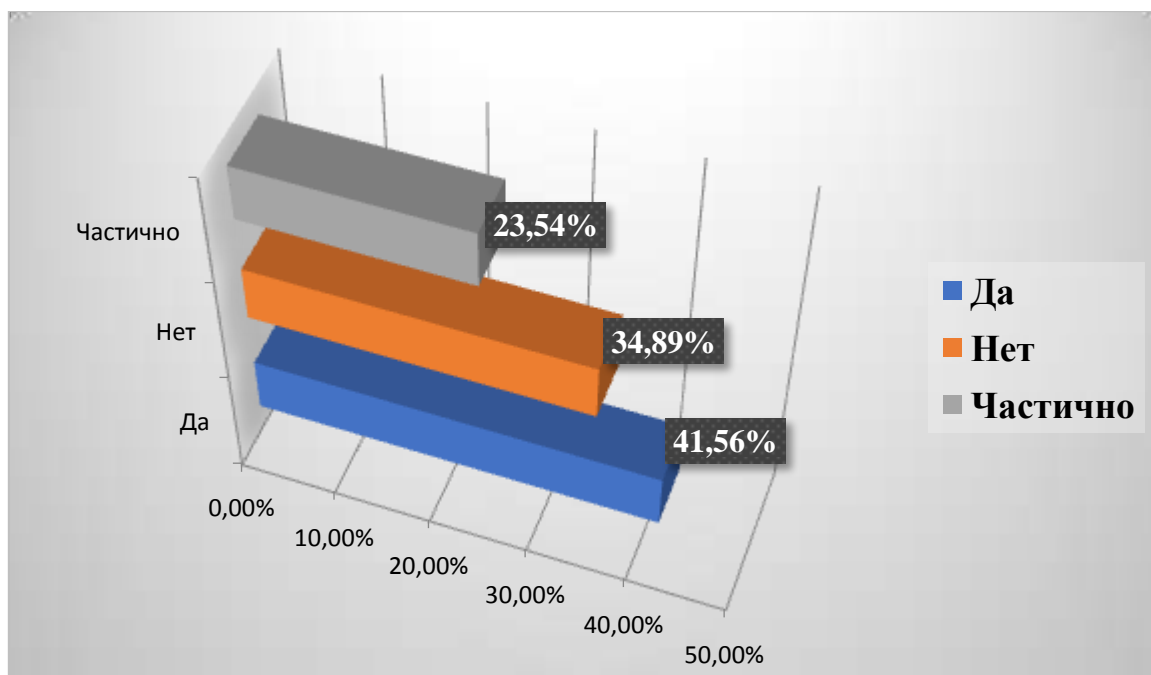


4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

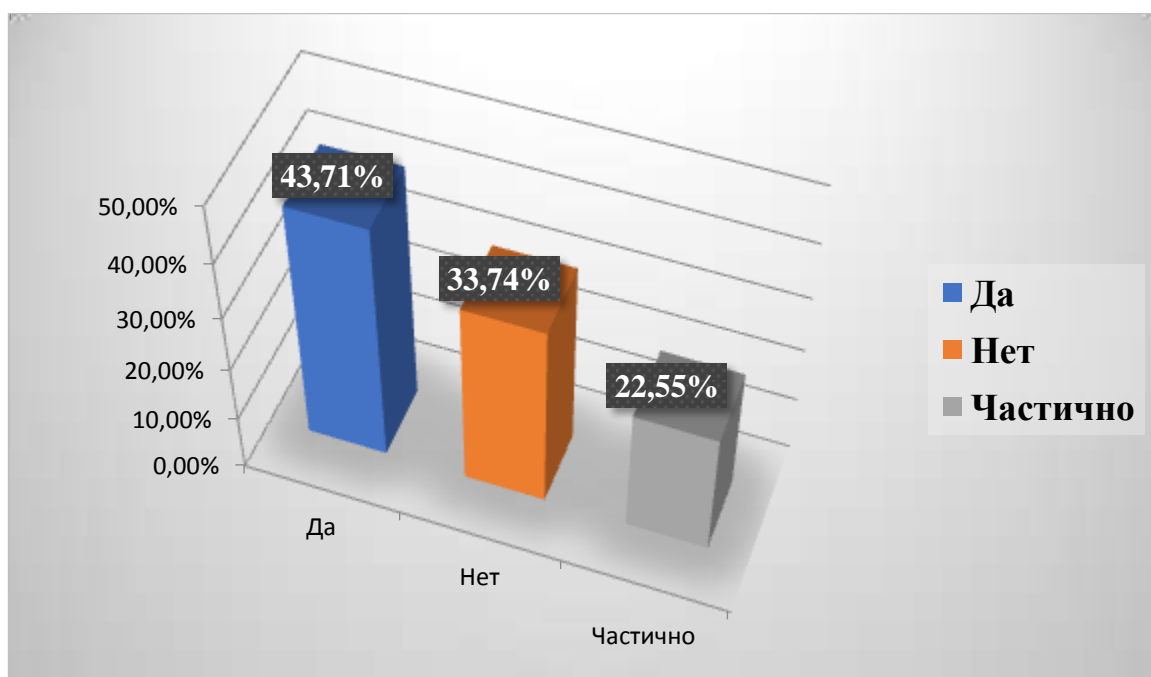


5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в ИнГГУ (обеспечение в университете комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри университета; наличие и доступность питьевой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

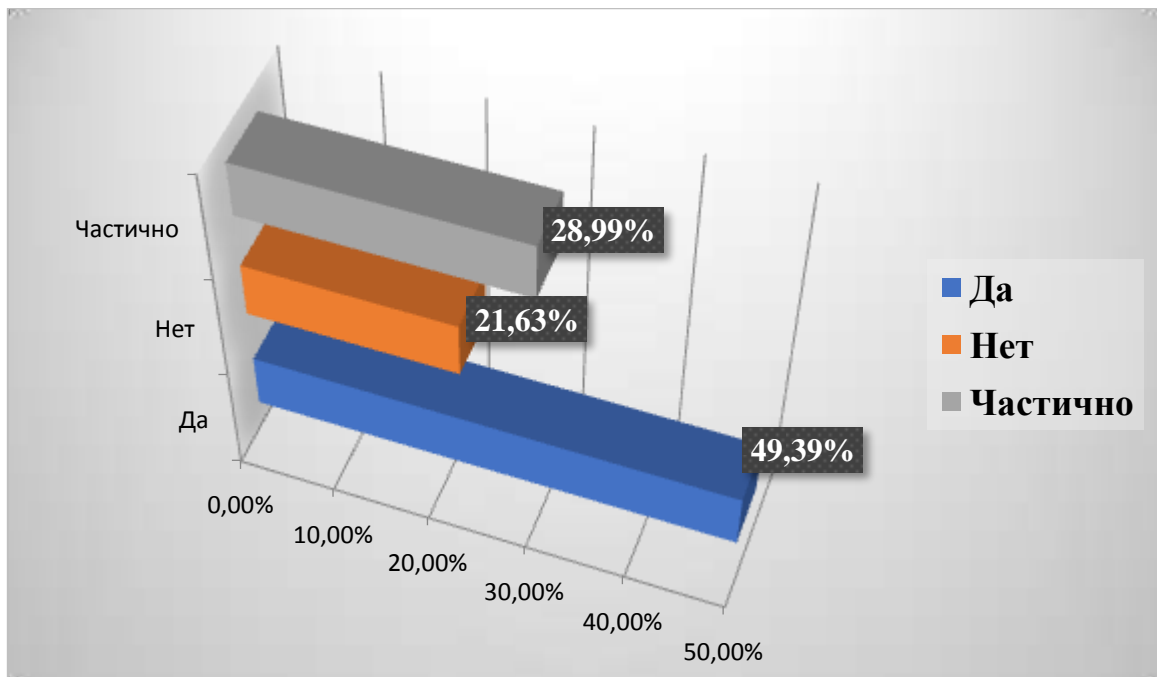
5.1. Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания)? *



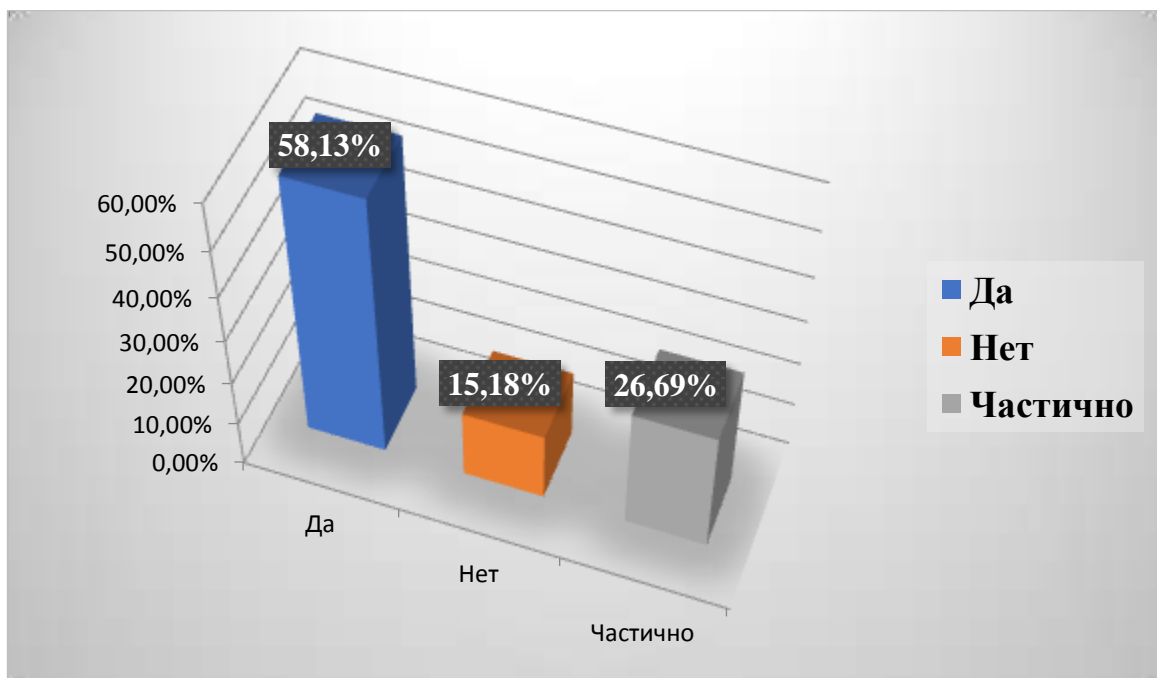
5.2. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью питьевой воды? *



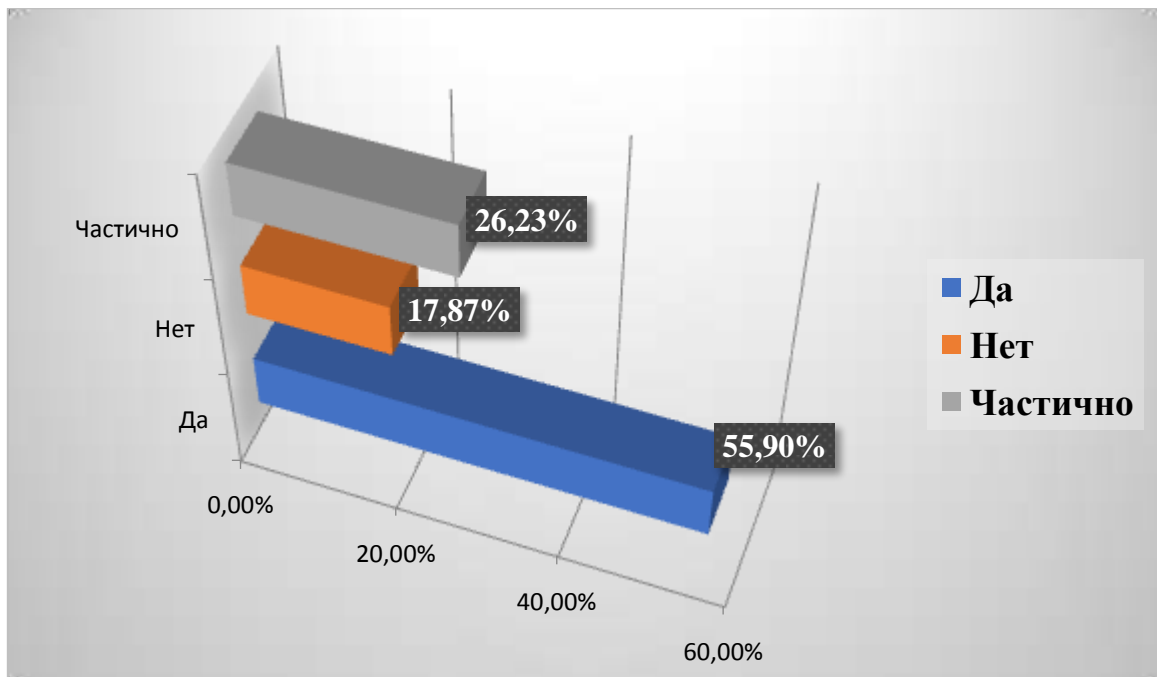
5.3. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений? *



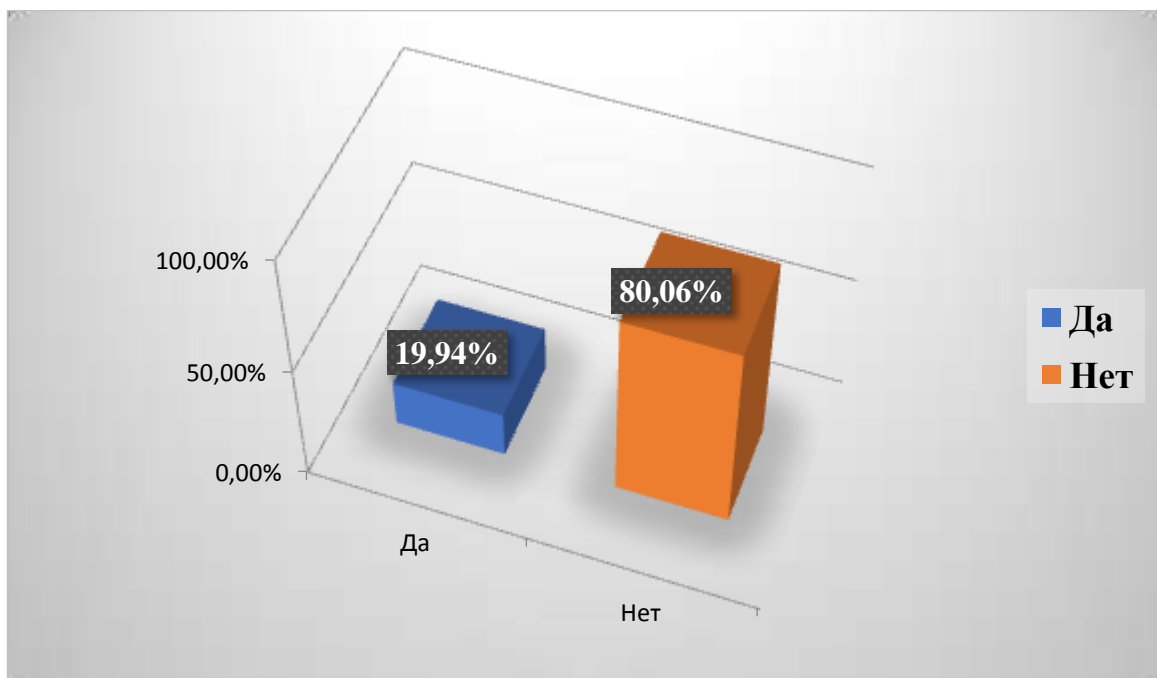
5.4. Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений ИнГГУ? *



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

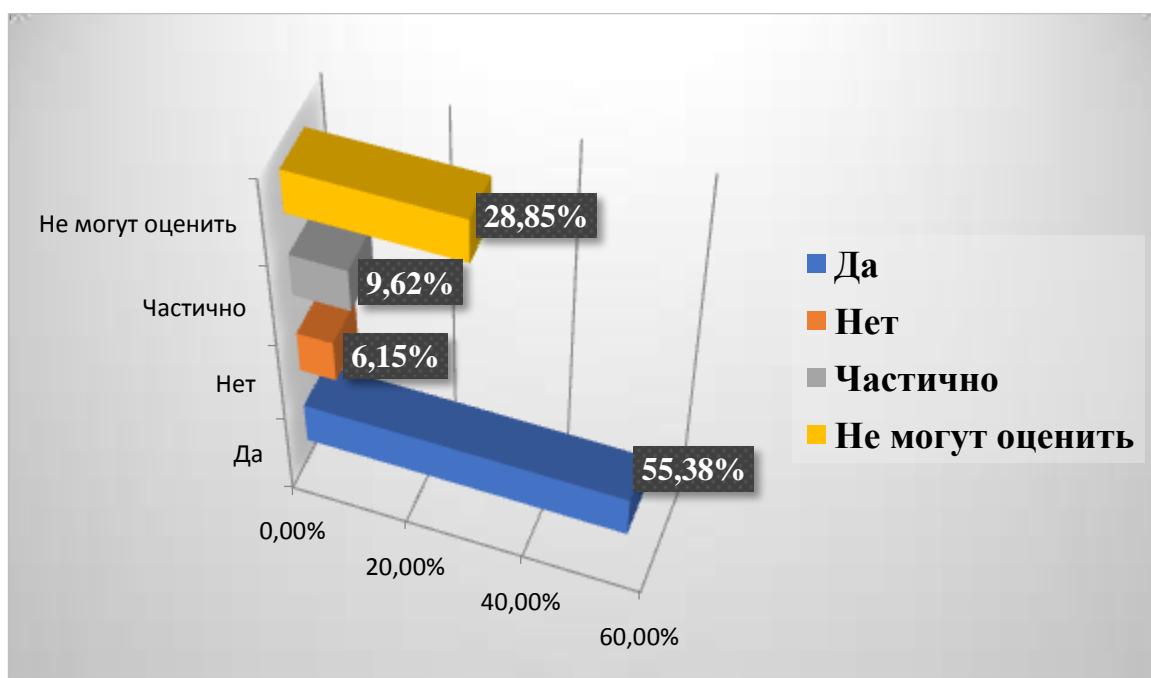


6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? *

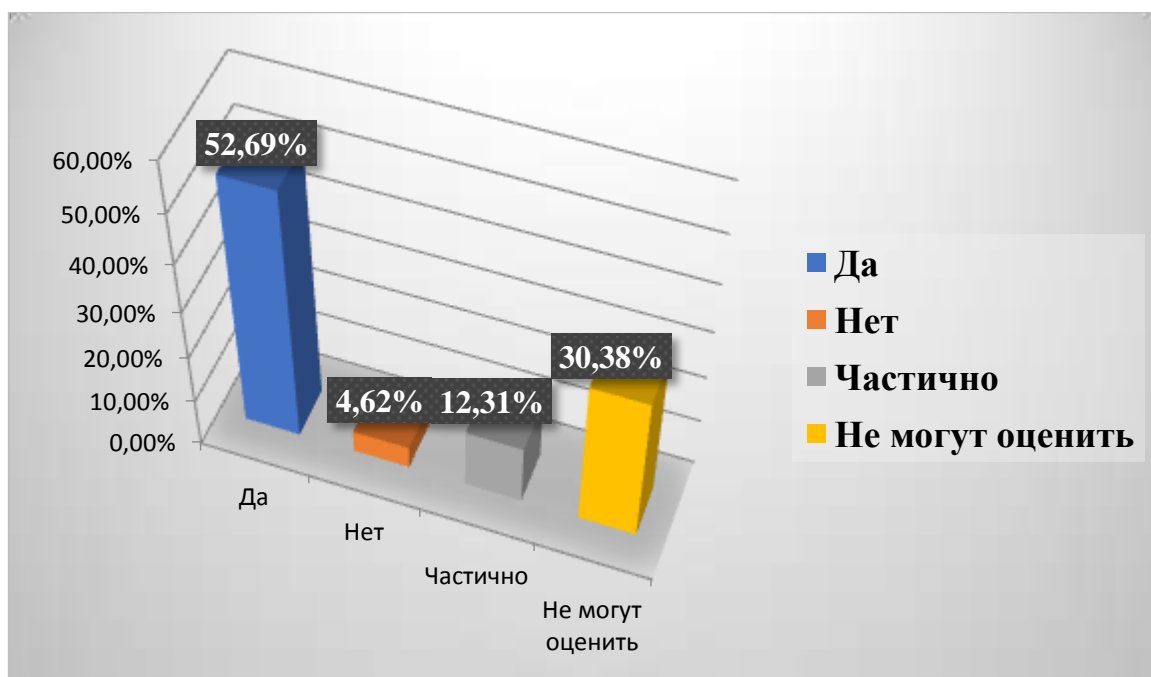


7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в ИнГГУ?:

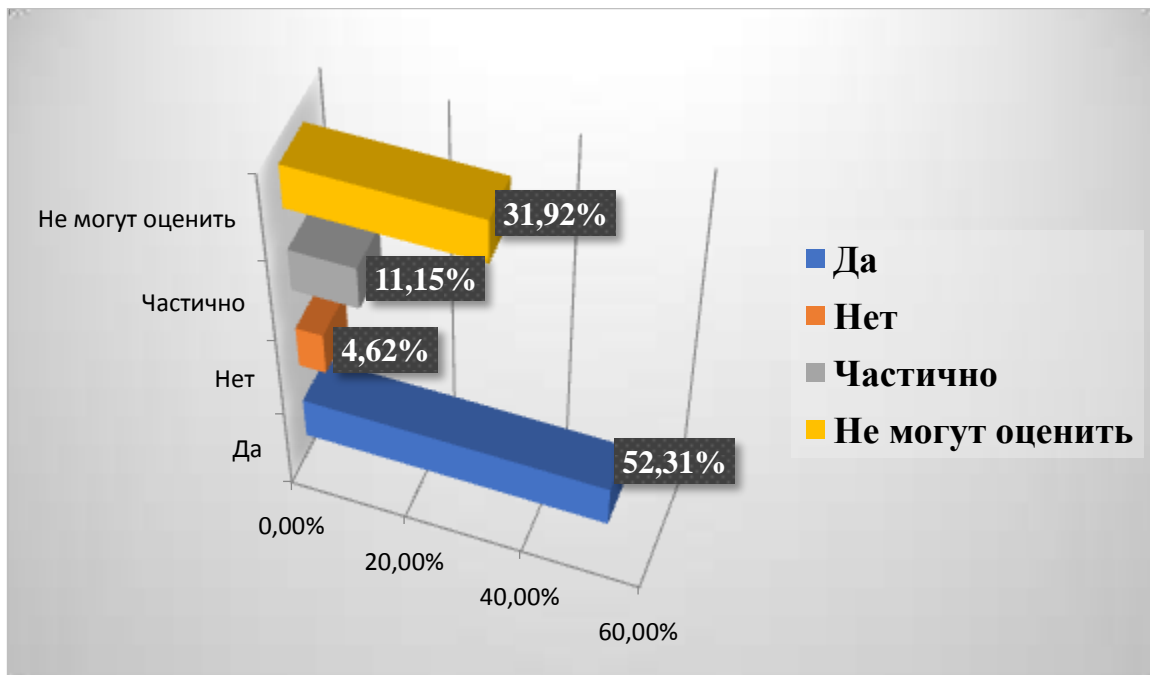
7.1. Удовлетворены ли Вы дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации?



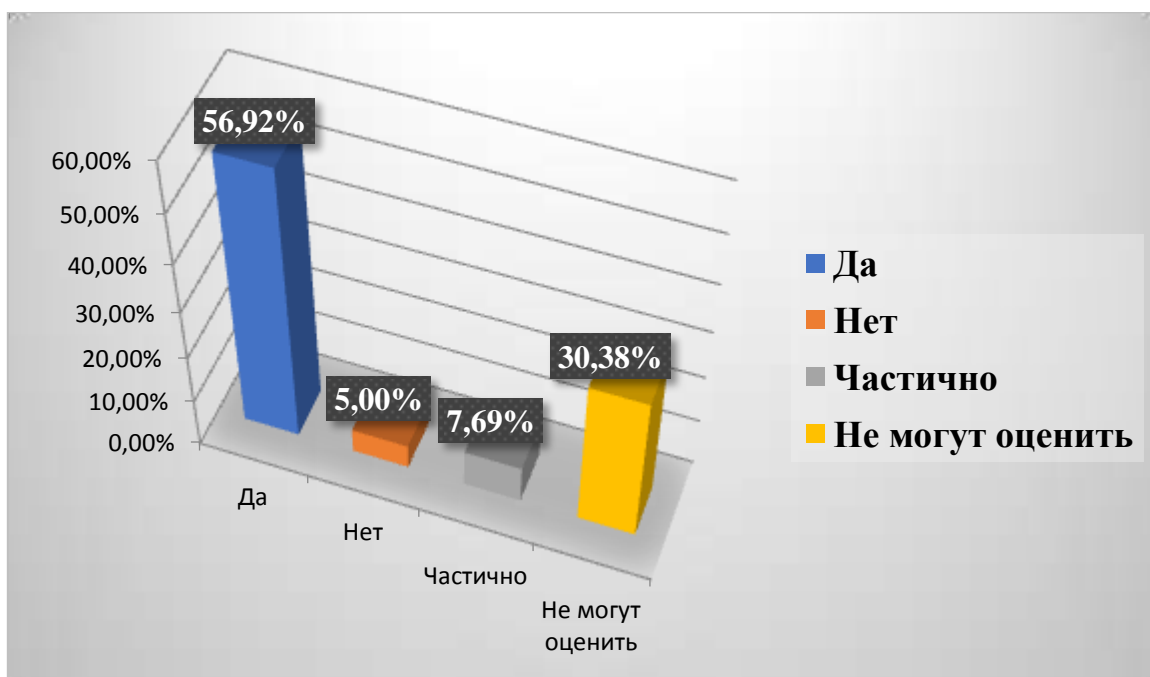
7.2. Удовлетворены ли Вы дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля?



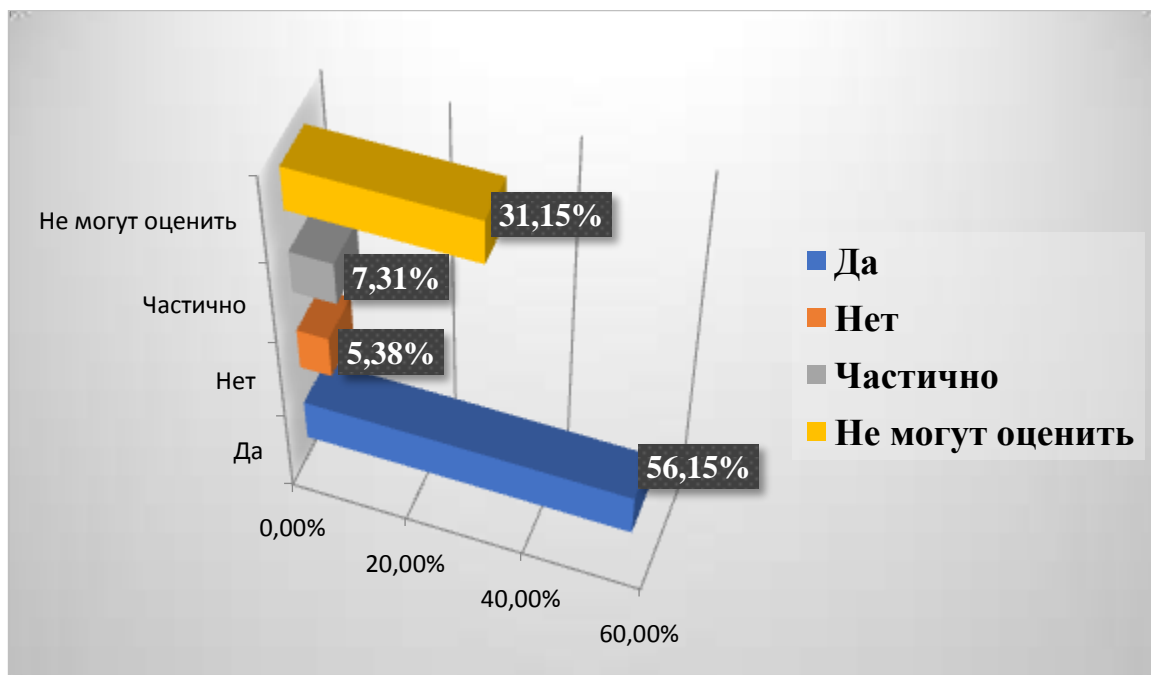
7.3. Удовлетворены ли Вы возможностью и качеством предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)?



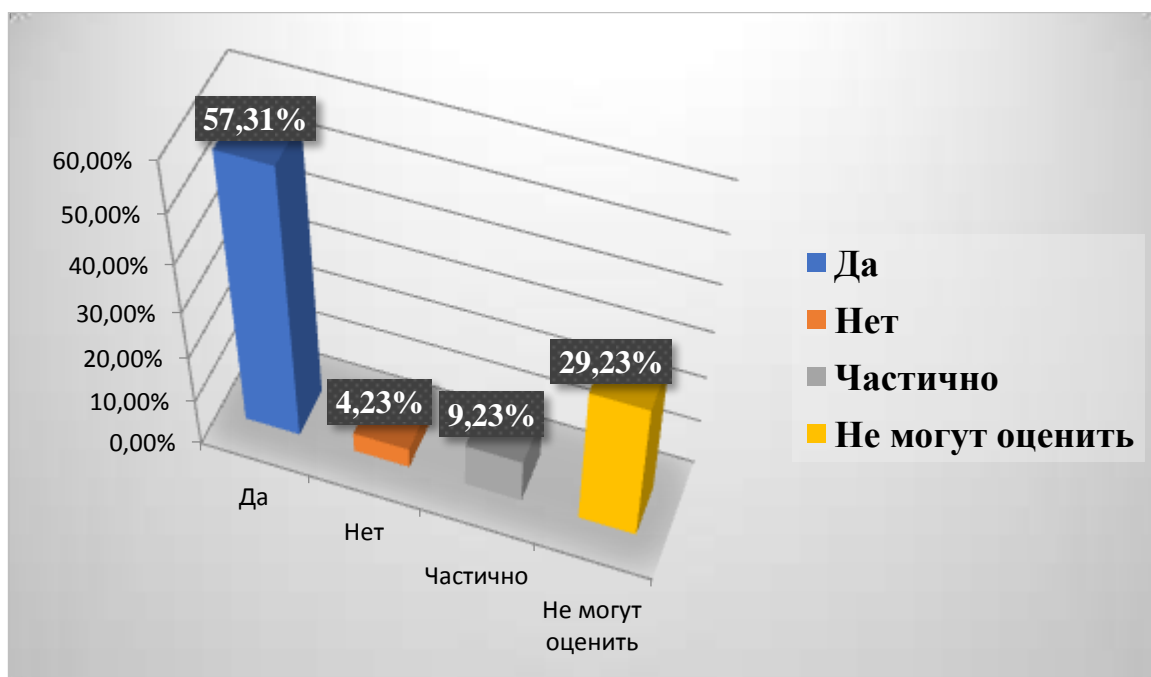
7.4. Удовлетворены ли Вы наличием и качеством альтернативной версии сайта ИнгГУ для инвалидов по зрению?



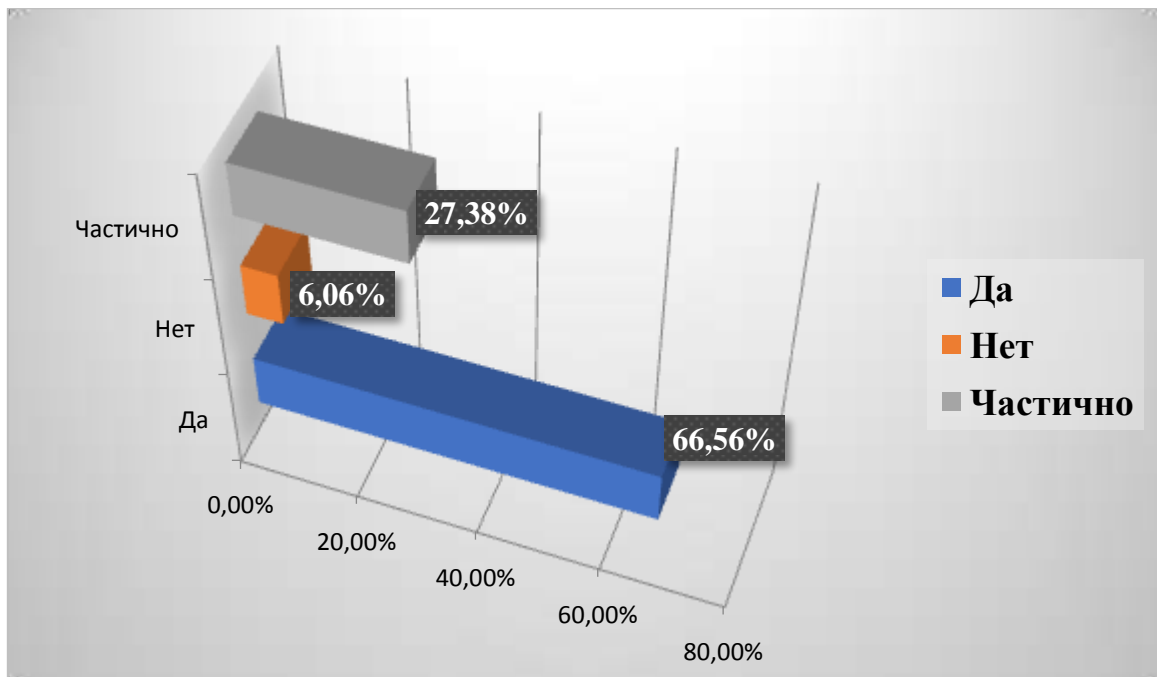
7.5. Удовлетворены ли Вы помощью, оказываемой работниками ИнгГУ, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении университета?



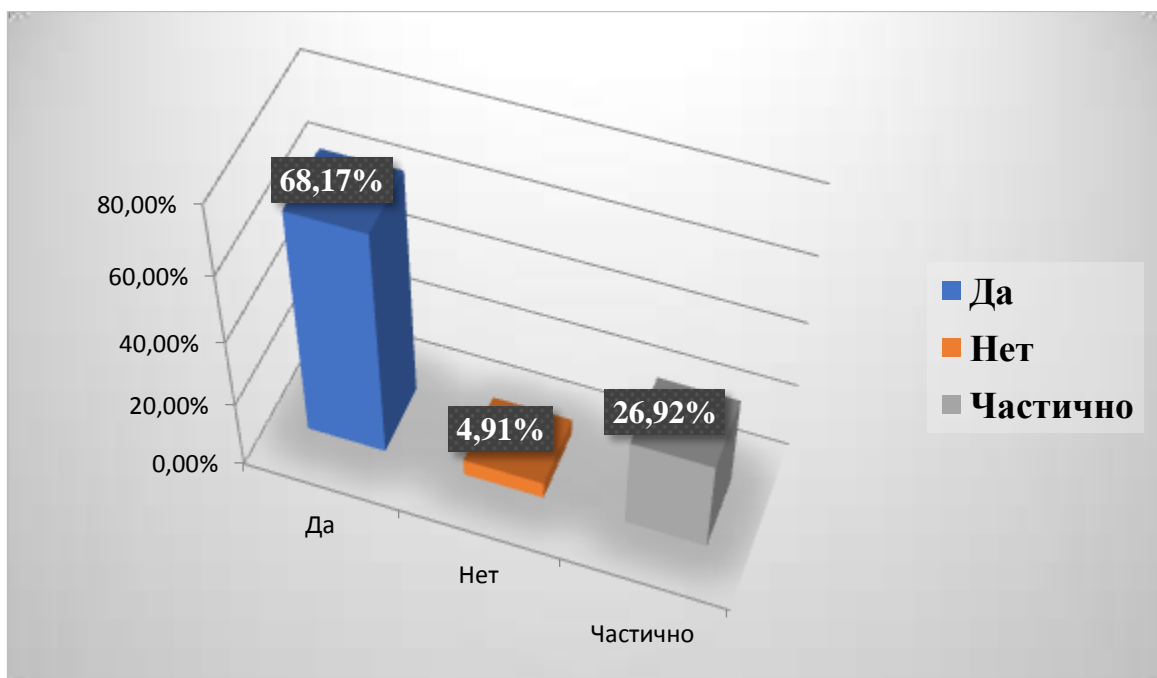
7.6. Удовлетворены ли Вы возможностью и качеством предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому?



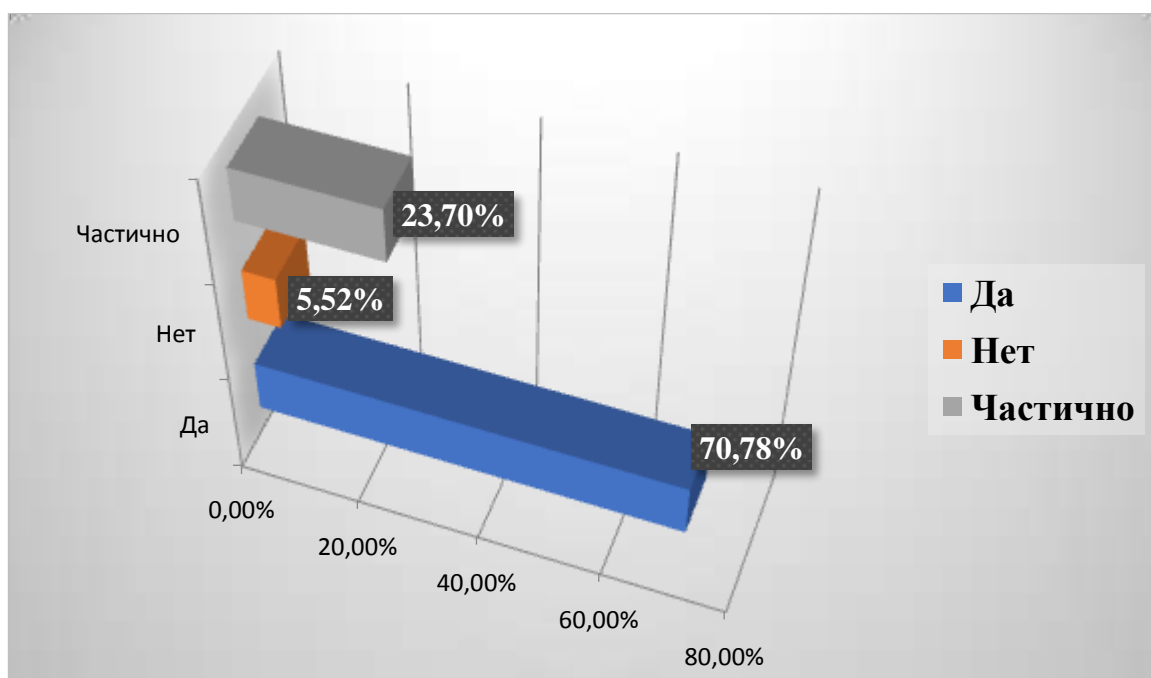
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников ИнгГУ, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в университете (работники приемной комиссии, секретариата, сотрудники учебного управления)? *



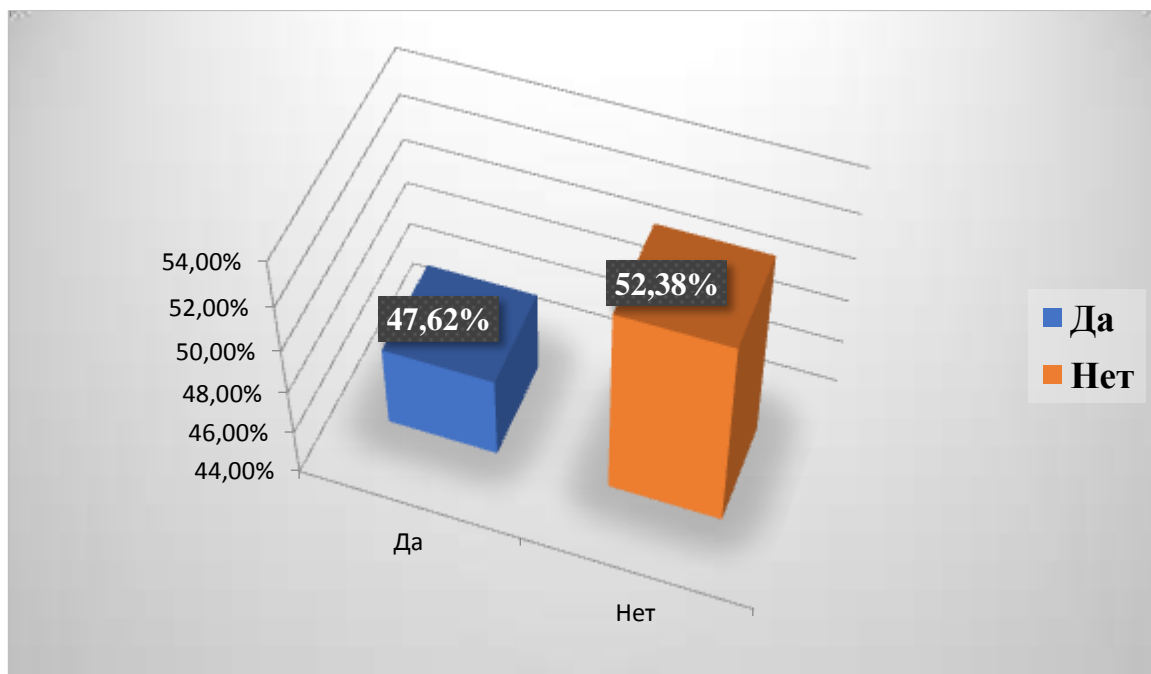
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников ИнГГУ, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в университет (преподаватели, кураторы, тренеры, инструкторы)? *



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

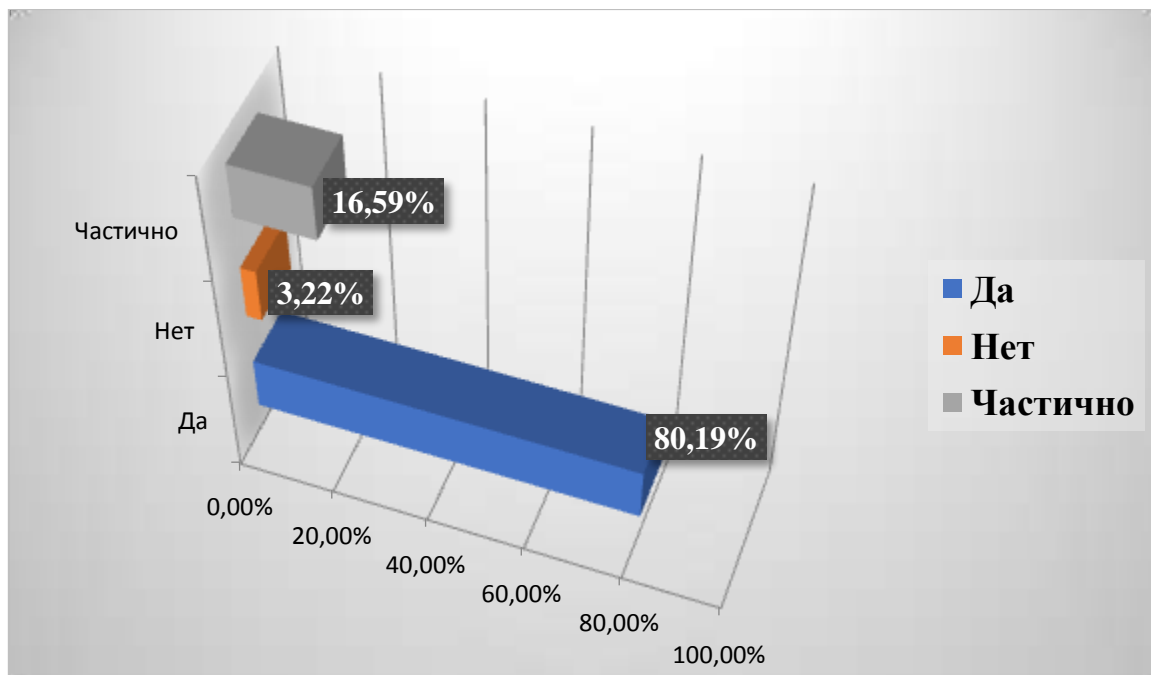


11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с университетом (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы»,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

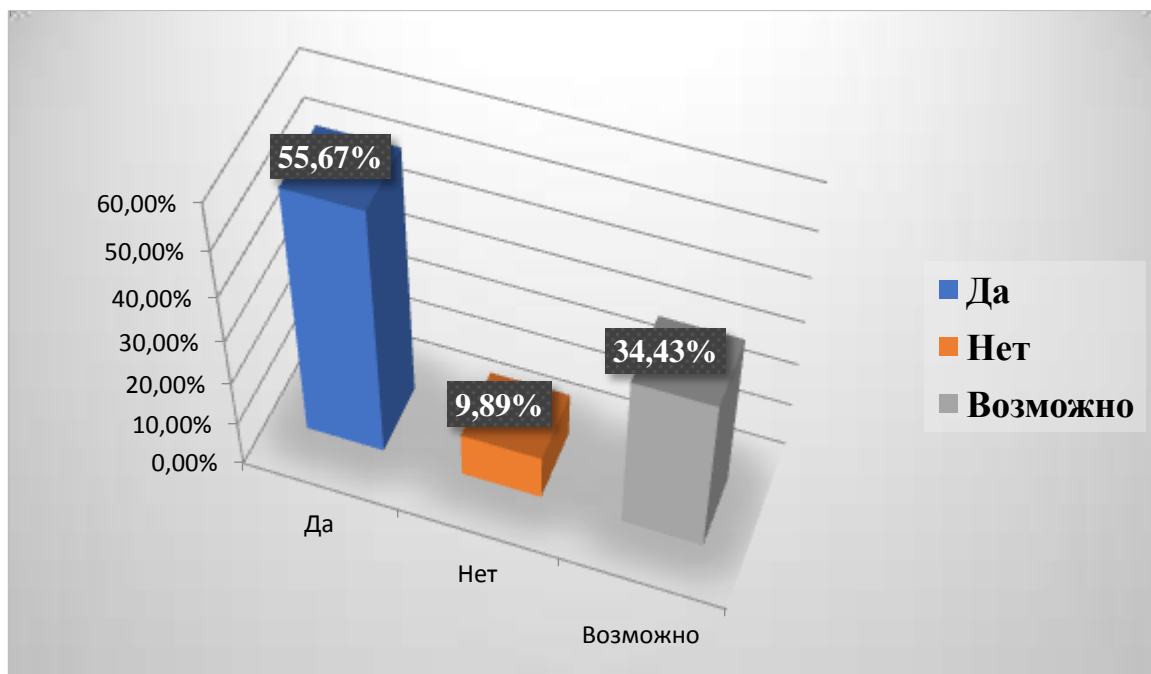


12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников университета, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы,

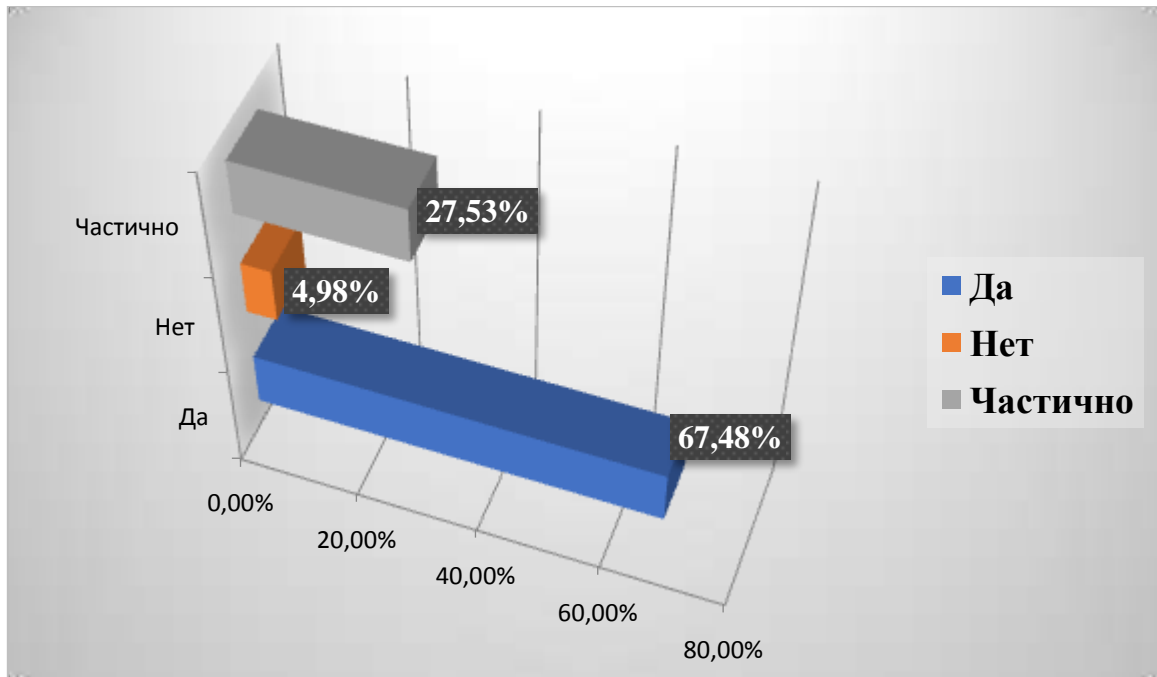
предложения), получения консультации по оказываемым образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?



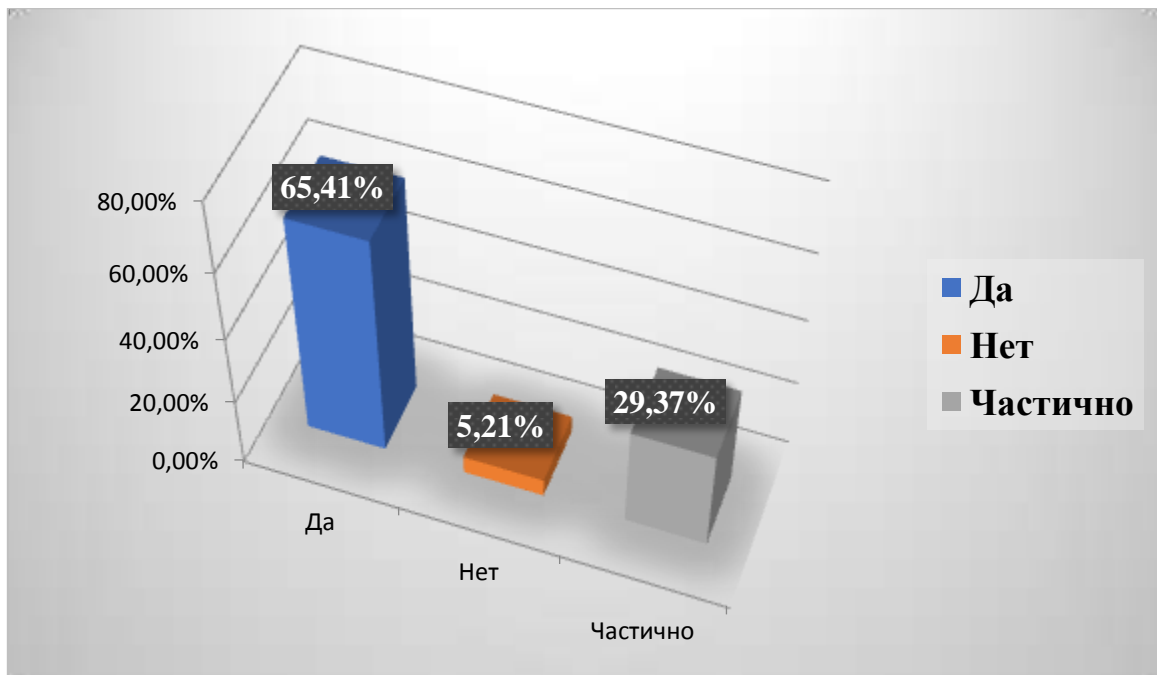
13. Готовы ли Вы рекомендовать ИнгГУ родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)? *



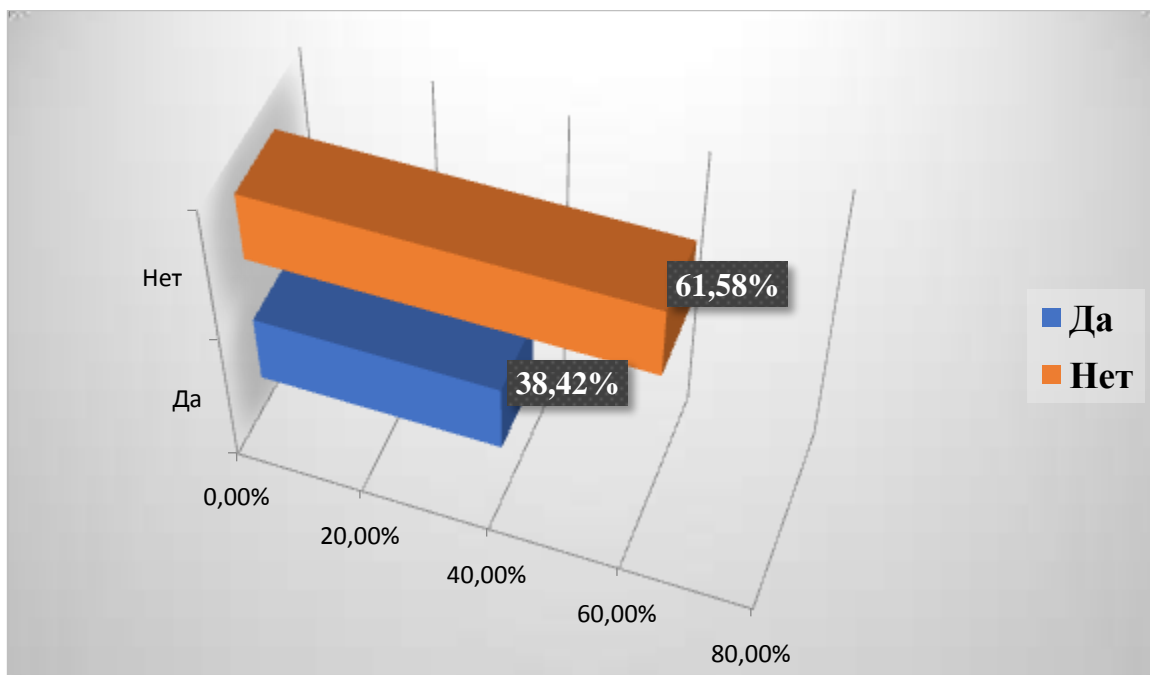
14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы ИнгГУ, навигацией внутри университета (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие))? *



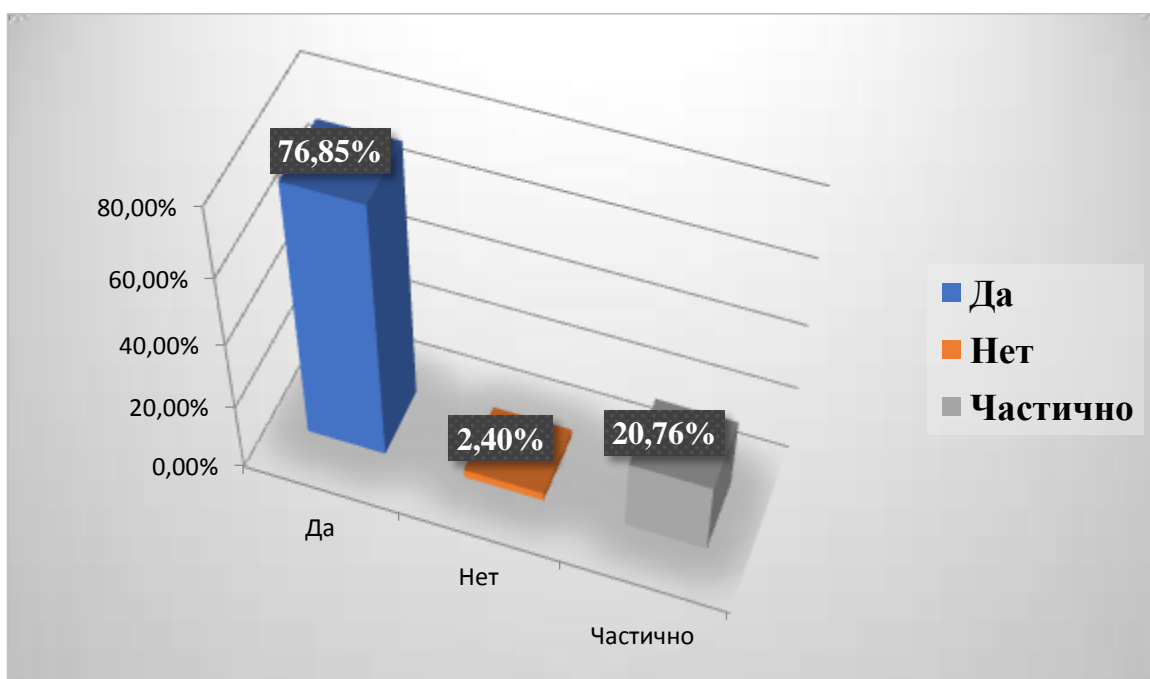
15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации? *



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 условиями оказания образовательных услуг в ИнГУ, 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 студентов 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.

Большинство опрошенных студентов удовлетворены своей студенческой жизнью, и считают, что ИнГГУ предлагает качественное образование, образовательный процесс позволяет самореализоваться, раскрыть свои индивидуальные способности. Также по результатам анкетирования можно сделать вывод, что обучающиеся 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.

Подавляющая часть студентов высоко оценивают сопровождение учебного процесса по всем параметрам.

В целом по результатам анкетирования обучающихся наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в вузе.

Таким образом, учет выявленных проблем, формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг позволит повысить уровень потребительской удовлетворённости.