



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  
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.

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

**Объект исследования:** обучающиеся Гуманитарно-технического и Медицинского колледжей ИнГГУ.

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

**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 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 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 368 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.	09.02.07 Информационные системы и программирование	1	0	1
2.	11.02.16 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств	5	0	5
3.	18.02.12 Технология аналитического контроля химических соединений	5	7	12
4.	23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов	3	0	3

	автомобилей			
5.	27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)	26	23	49
6.	34.02.01 Сестринское дело	25	121	146
7.	35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования	10	0	10
8.	38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)	9	14	23
9.	38.02.06 Финансы	16	14	30
10.	38.02.07 Банковское дело	10	11	21
11.	40.02.02 Правоохранительная деятельность	20	10	30
12.	43.02.14 Гостиничное дело	2	1	3
13.	44.02.02 Преподавание в начальных классах	0	35	35
	<b>ИТОГО:</b>	<b>132</b>	<b>236</b>	<b>368</b>

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 образовательного учреждения.

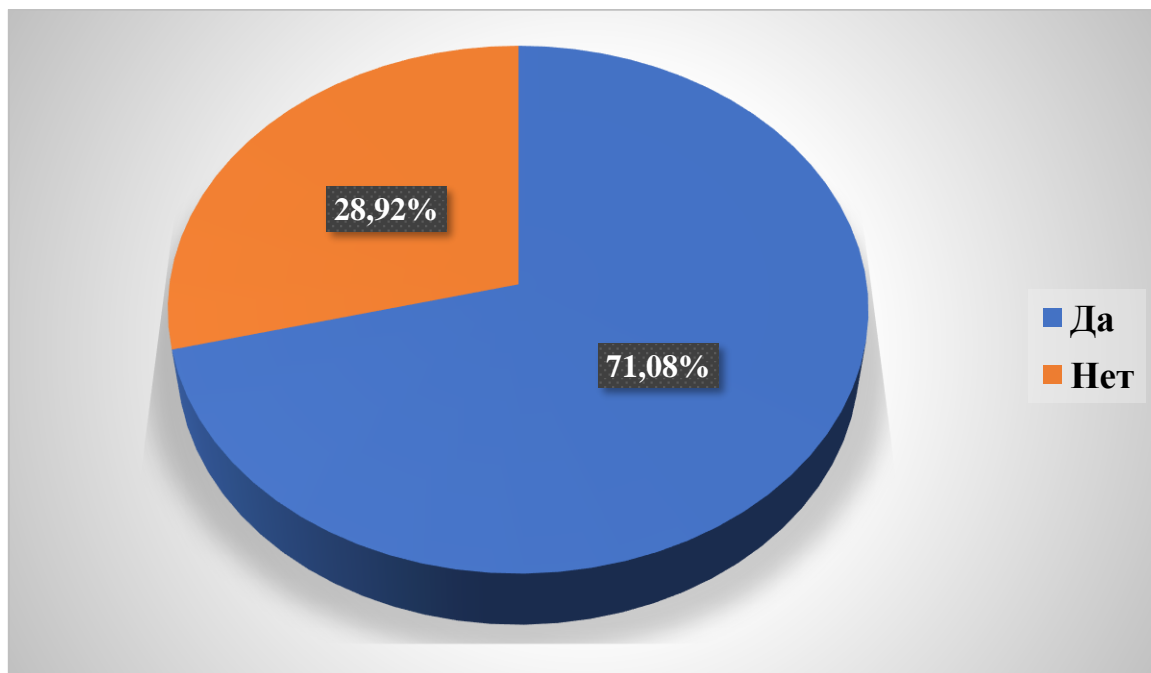
Градация оценивания проходила по ответам:

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

Результаты проведенного исследования представлены ниже.

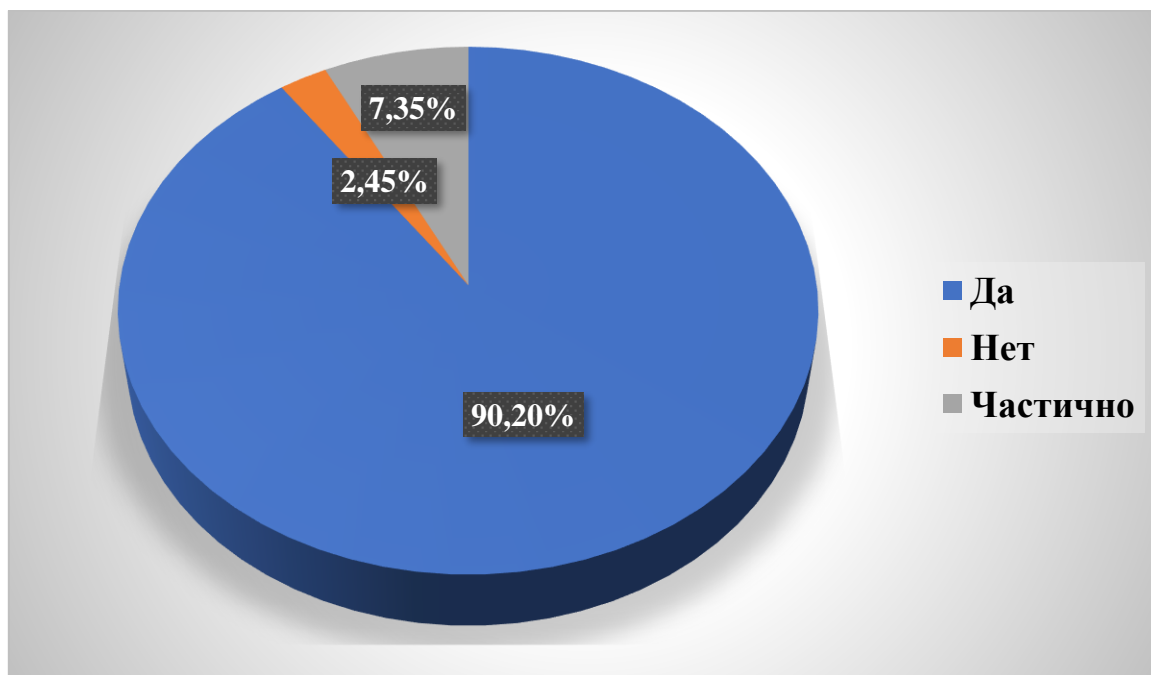
## РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

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

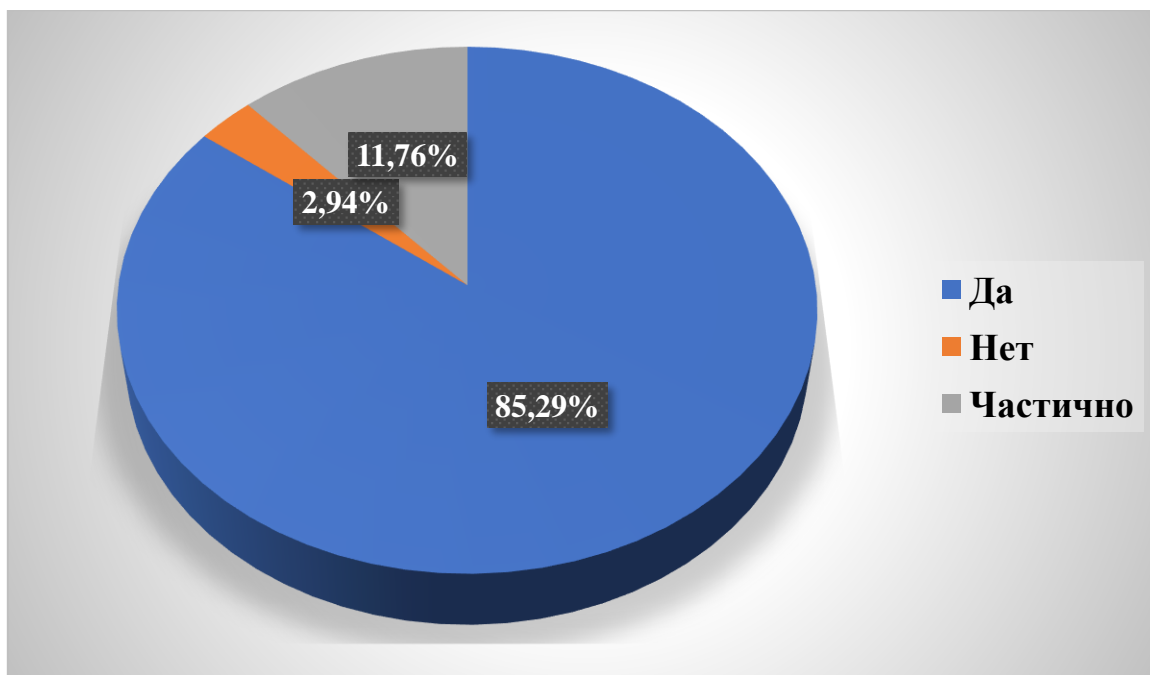


2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации об ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?:

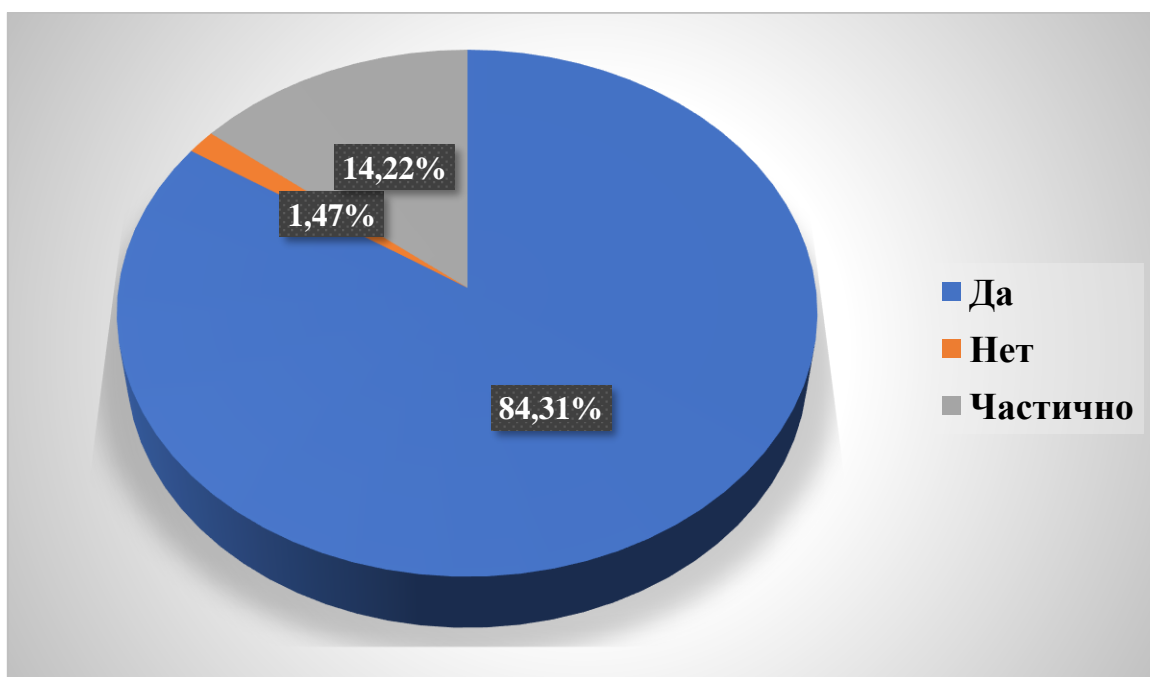
2.1. Удовлетворены ли Вы открытостью информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?



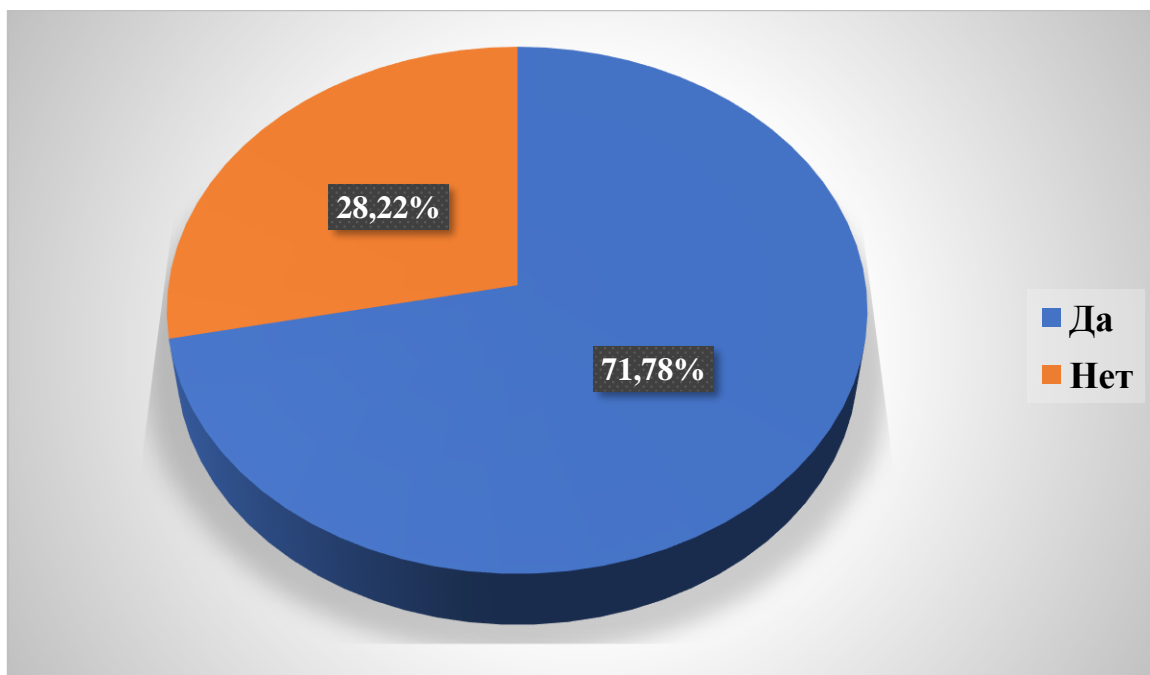
2.2. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на информационных стендах в помещениях университета?



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

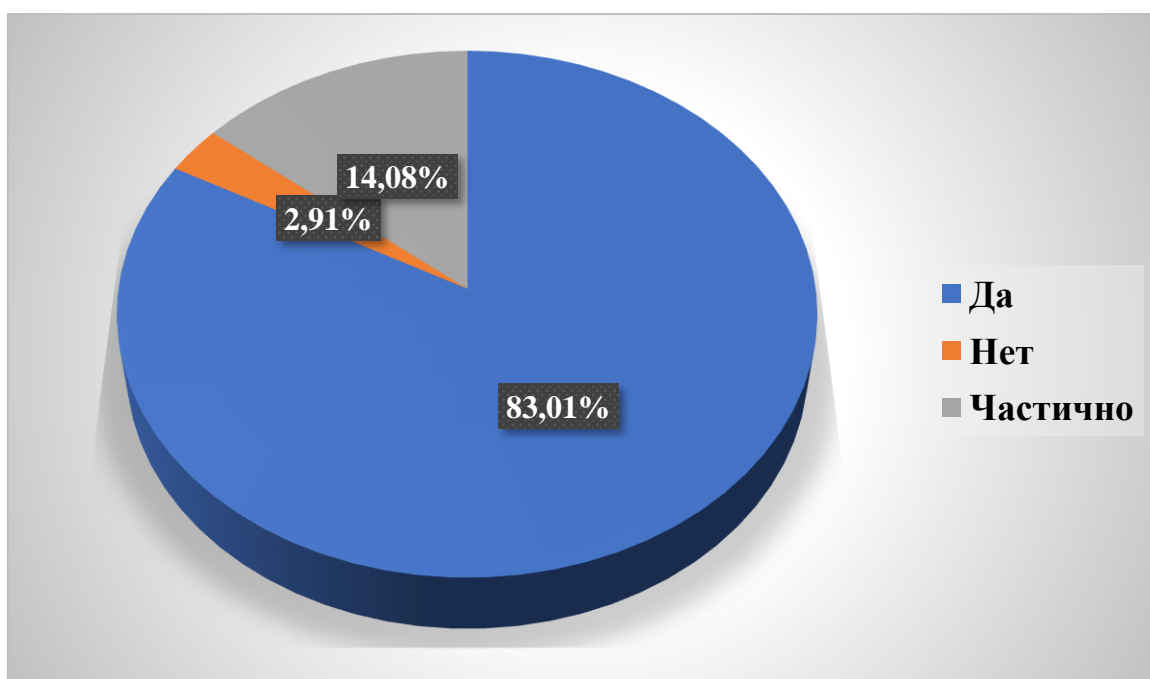


**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом ИнгГУ, чтобы получить информацию о деятельности университета? \***



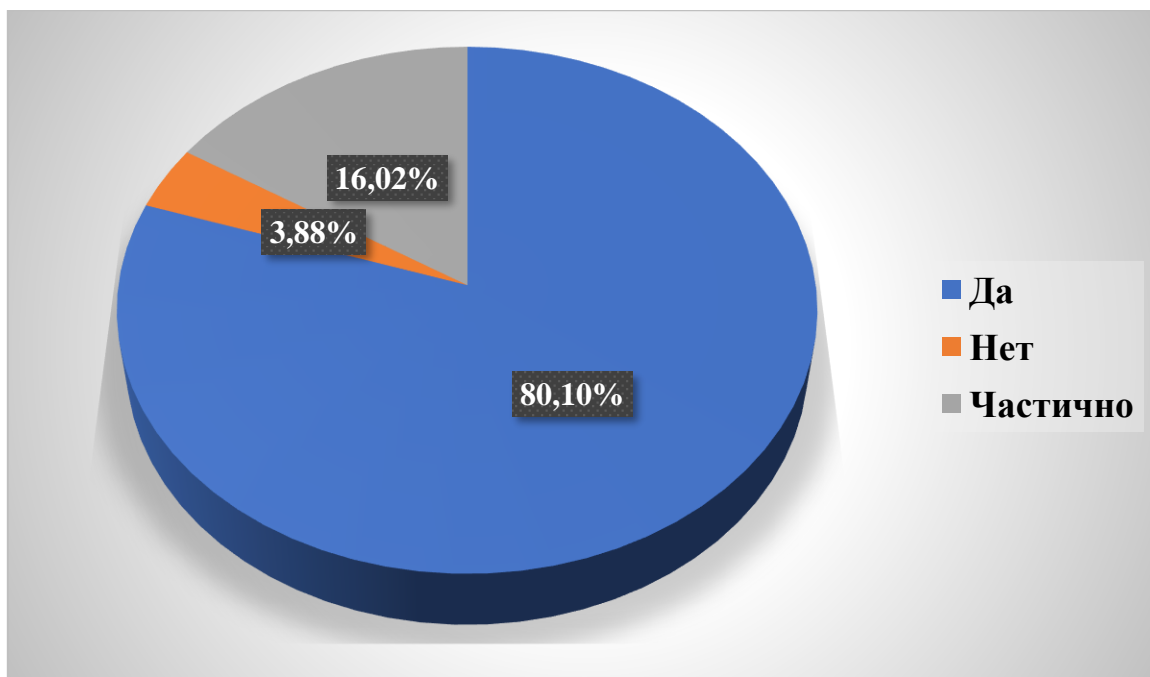
**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?:**

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

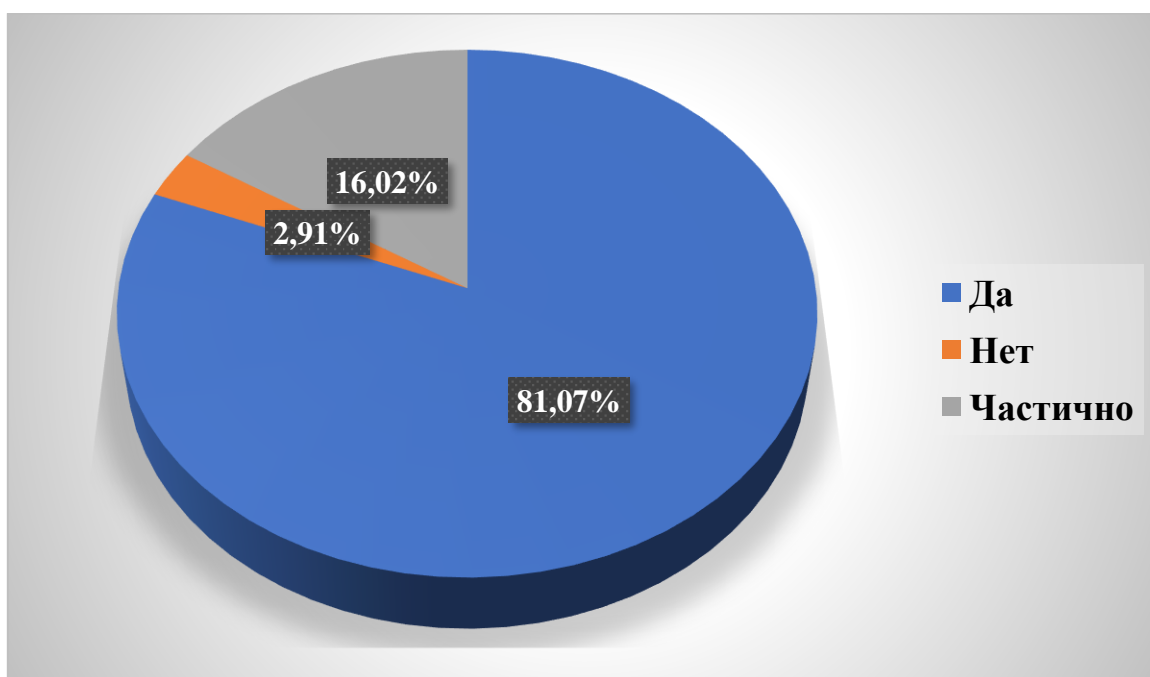


**4.2. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности ИнГГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**



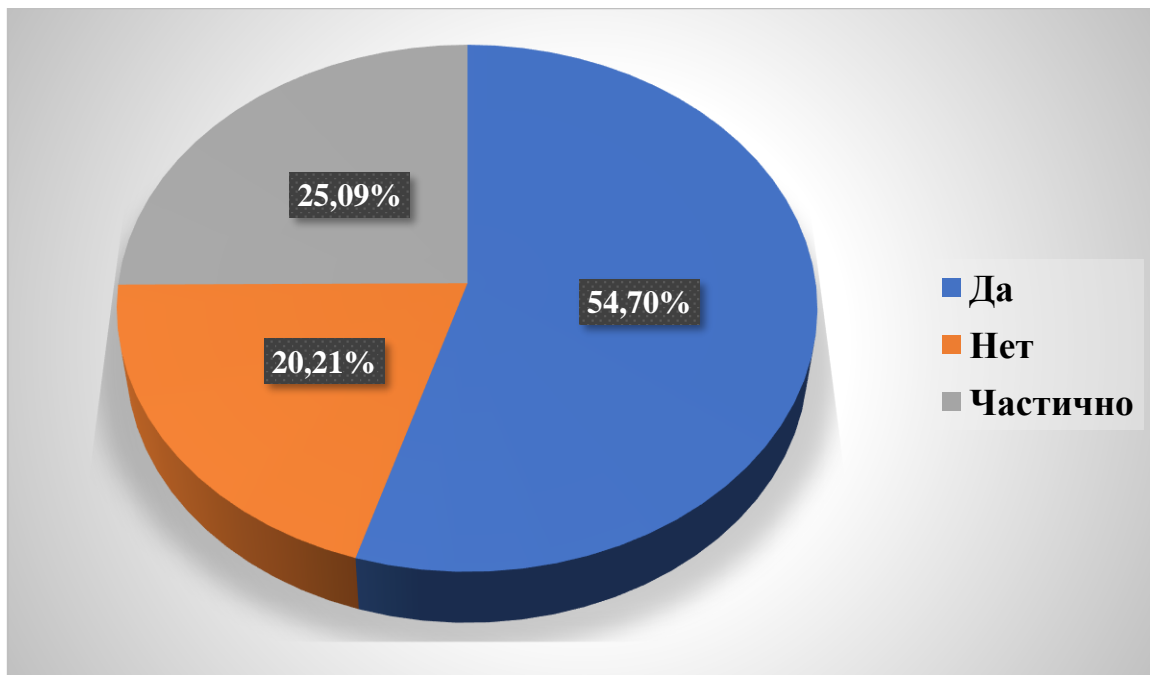


**4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о деятельности ИнгГУ, размещенной на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

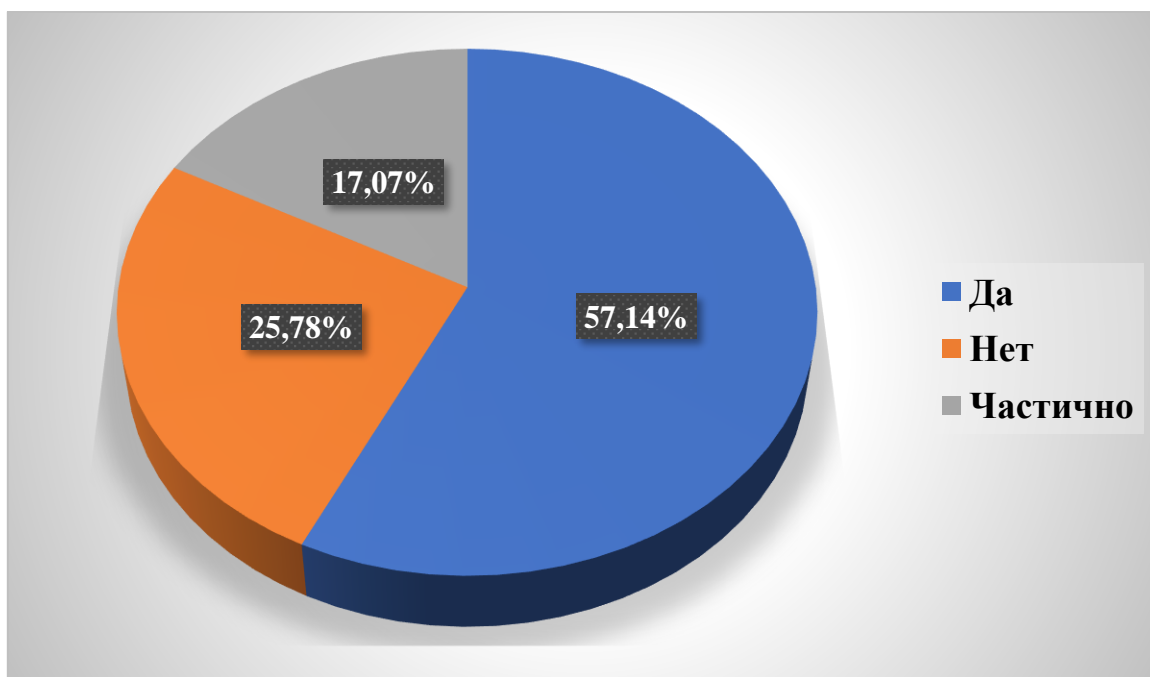


**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в ИнгГУ (обеспечение в университете комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри университета; наличие и доступность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

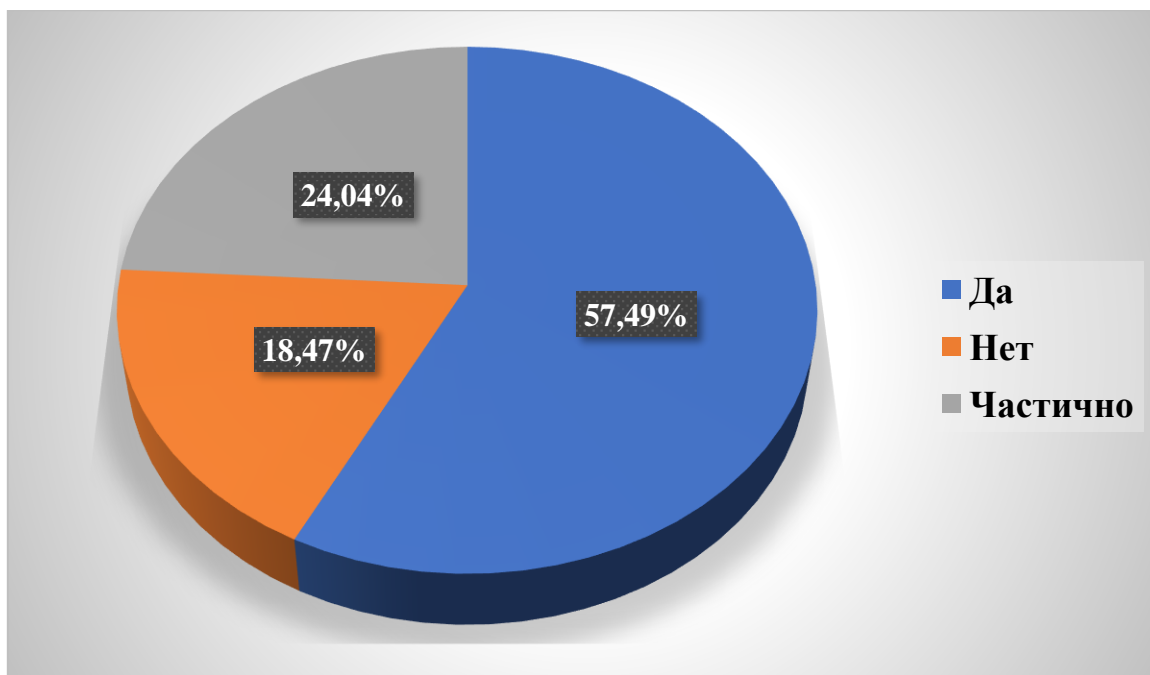
**5.1. Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания)? \***



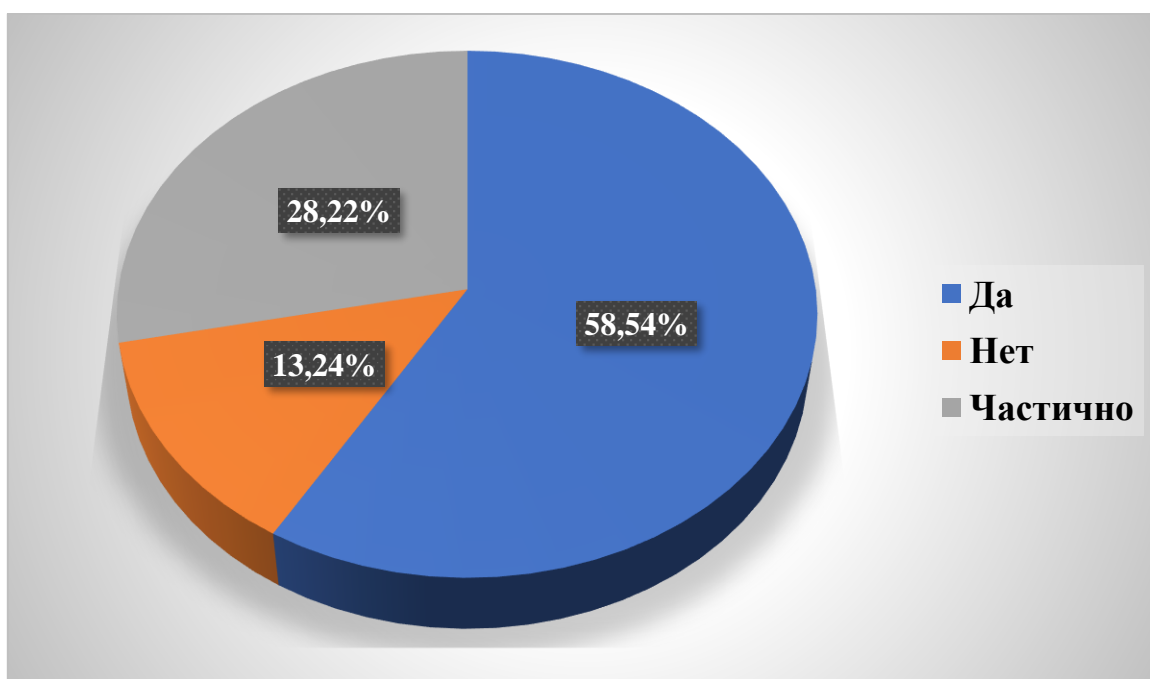
**5.2. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью питьевой воды? \***



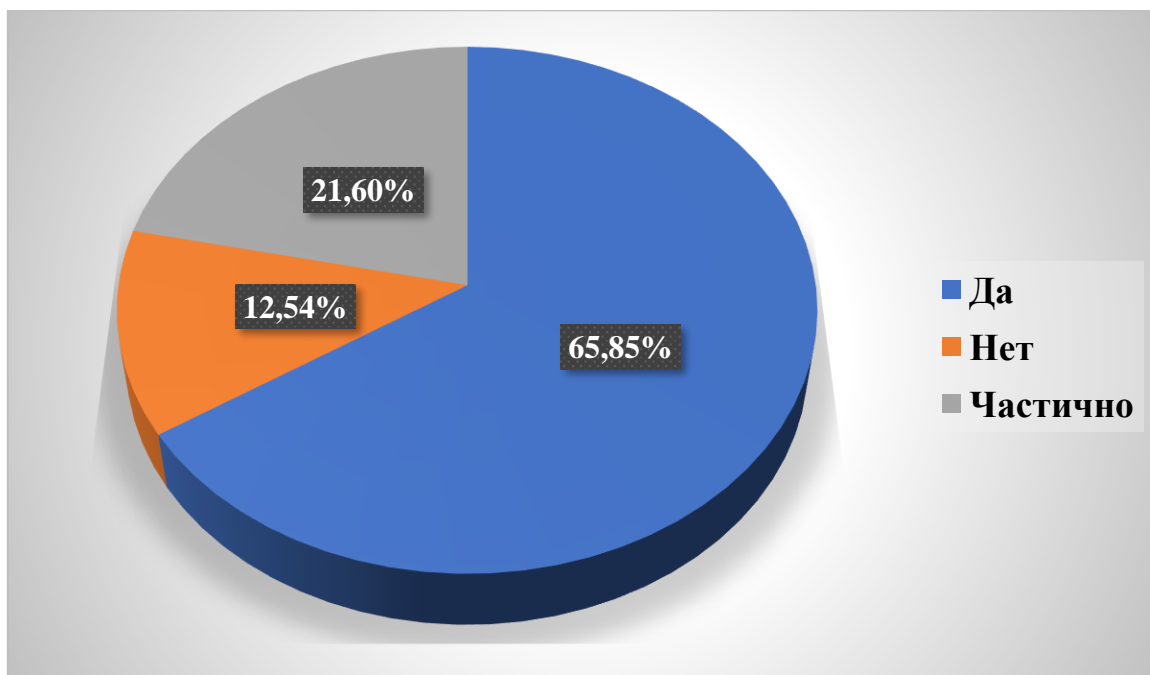
**5.3. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений? \***



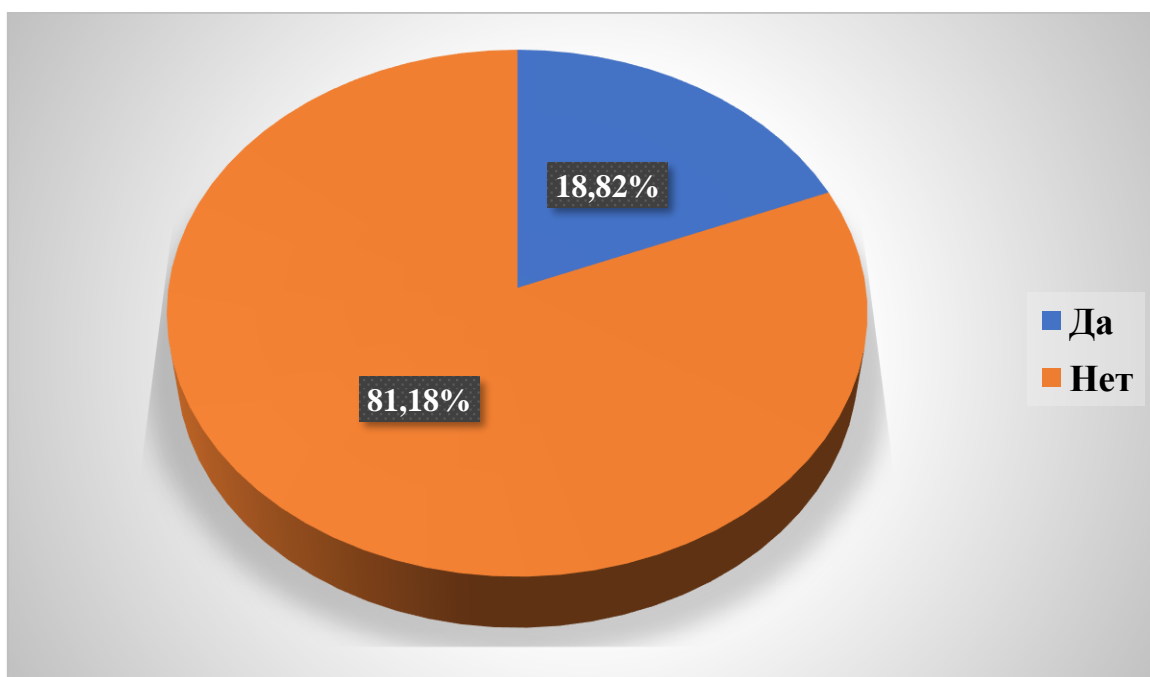
**5.4. Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений ИнГГУ? \***



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

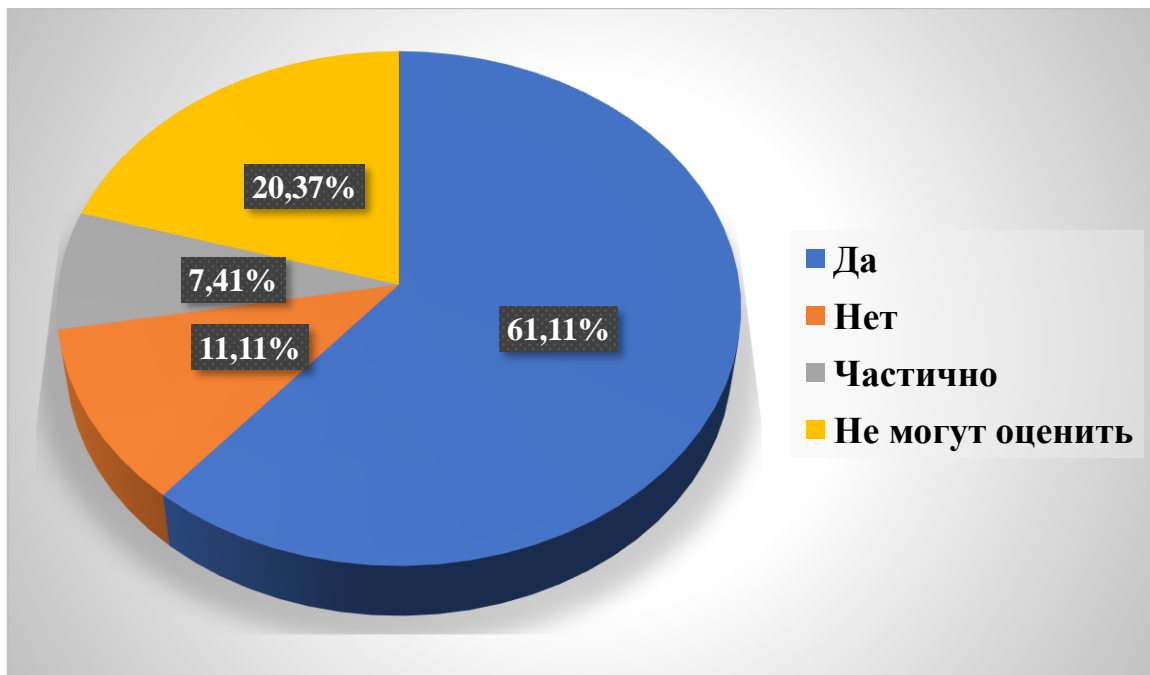


6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? \*

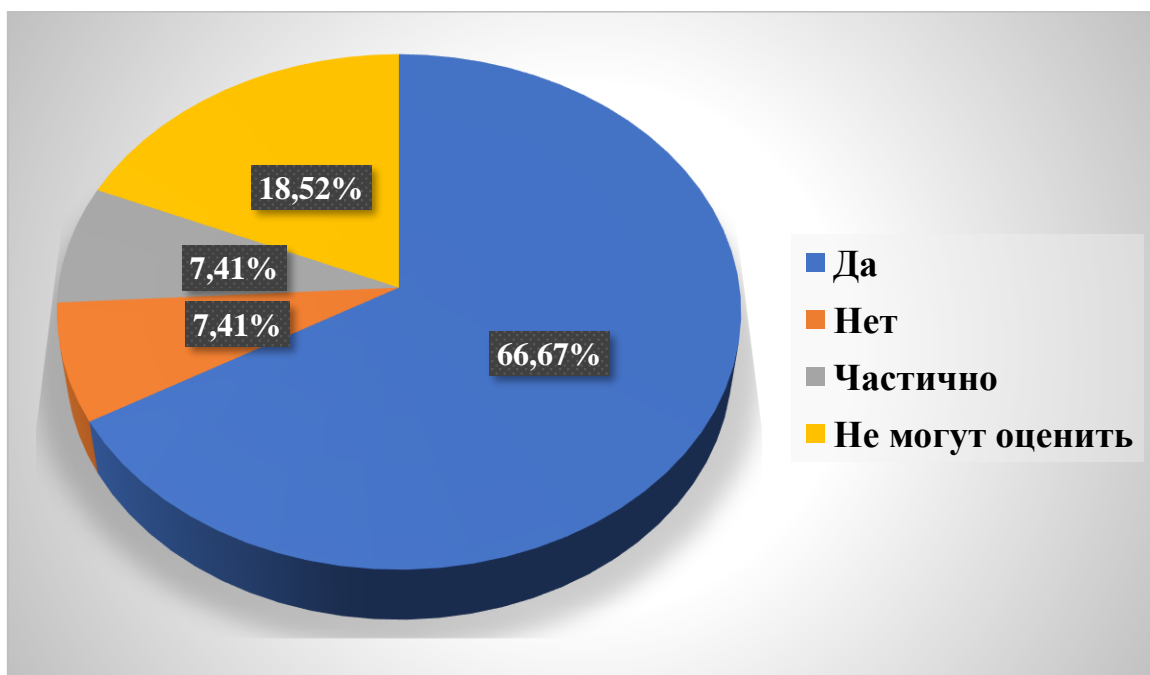


7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в ИнГГУ?:

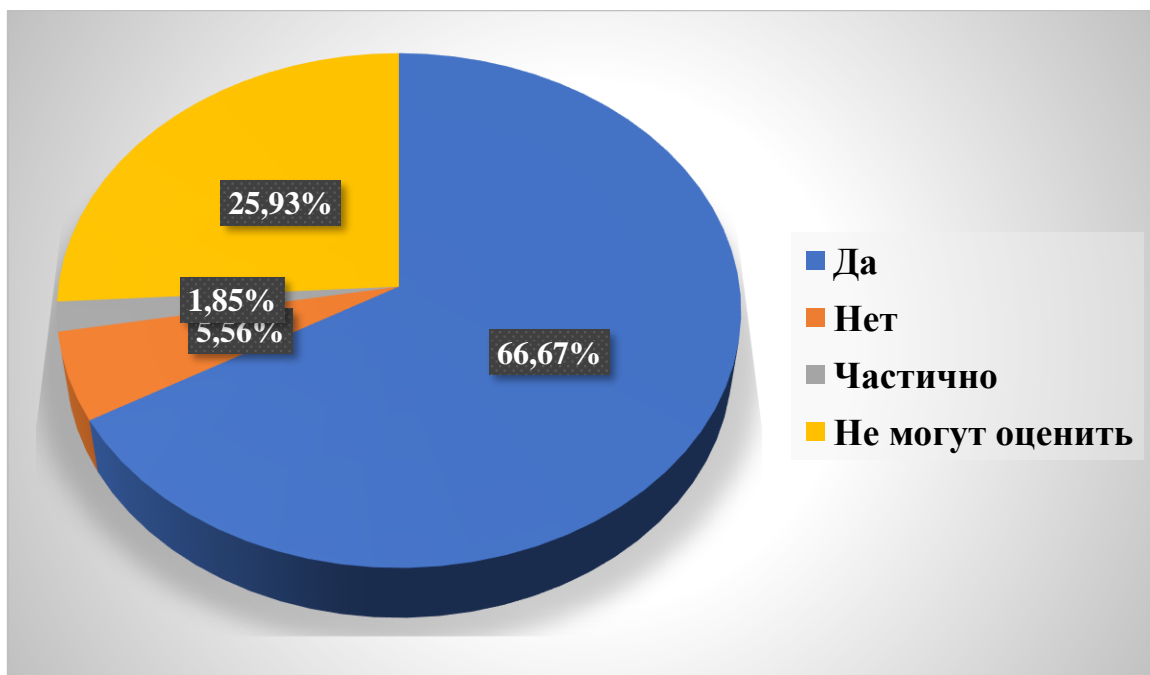
7.1. Удовлетворены ли Вы дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации?



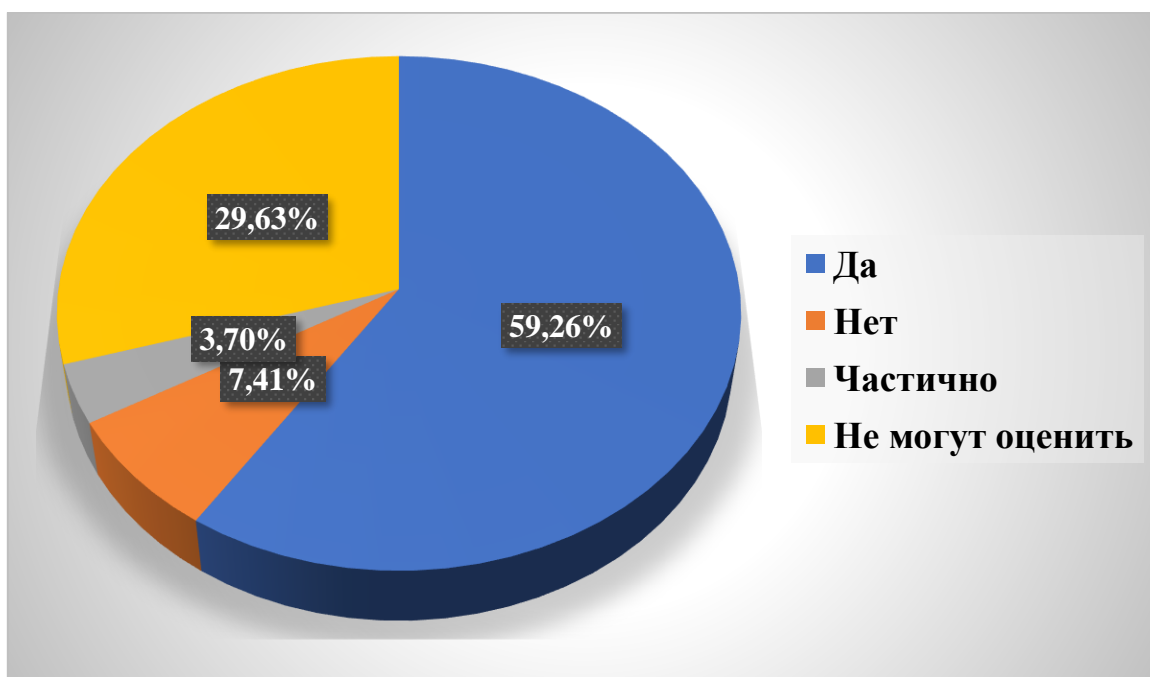
**7.2. Удовлетворены ли Вы дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля?**



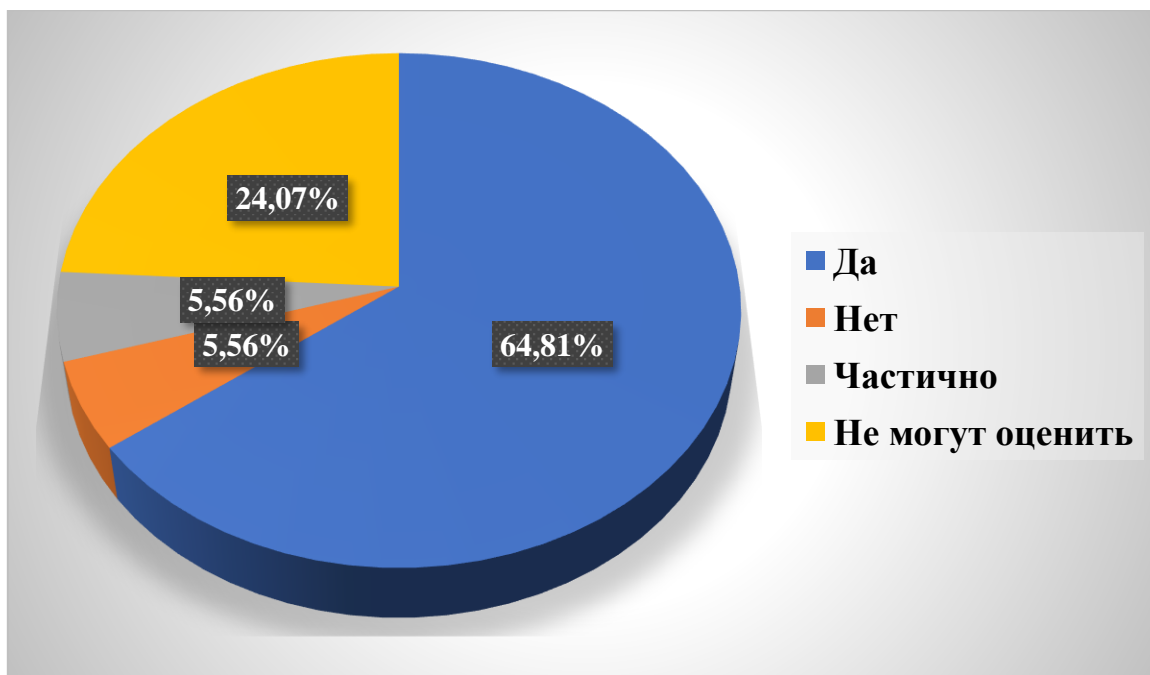
**7.3. Удовлетворены ли Вы возможностью и качеством предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)?**



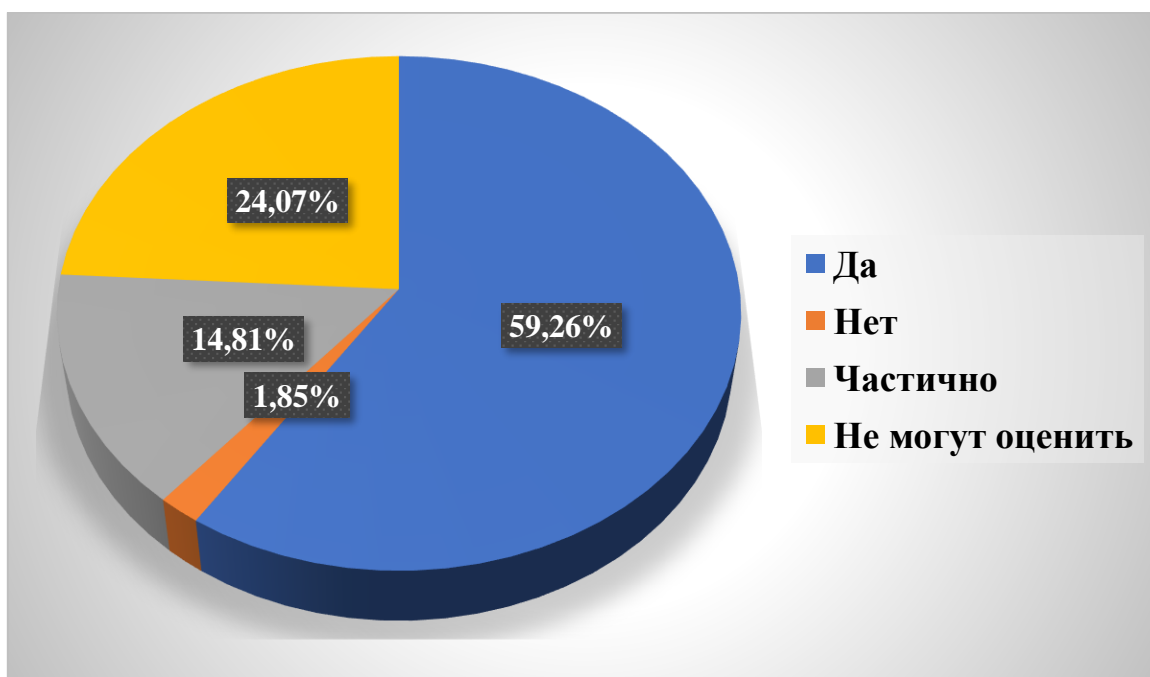
**7.4. Удовлетворены ли Вы наличием и качеством альтернативной версии сайта ИнГГУ для инвалидов по зрению?**



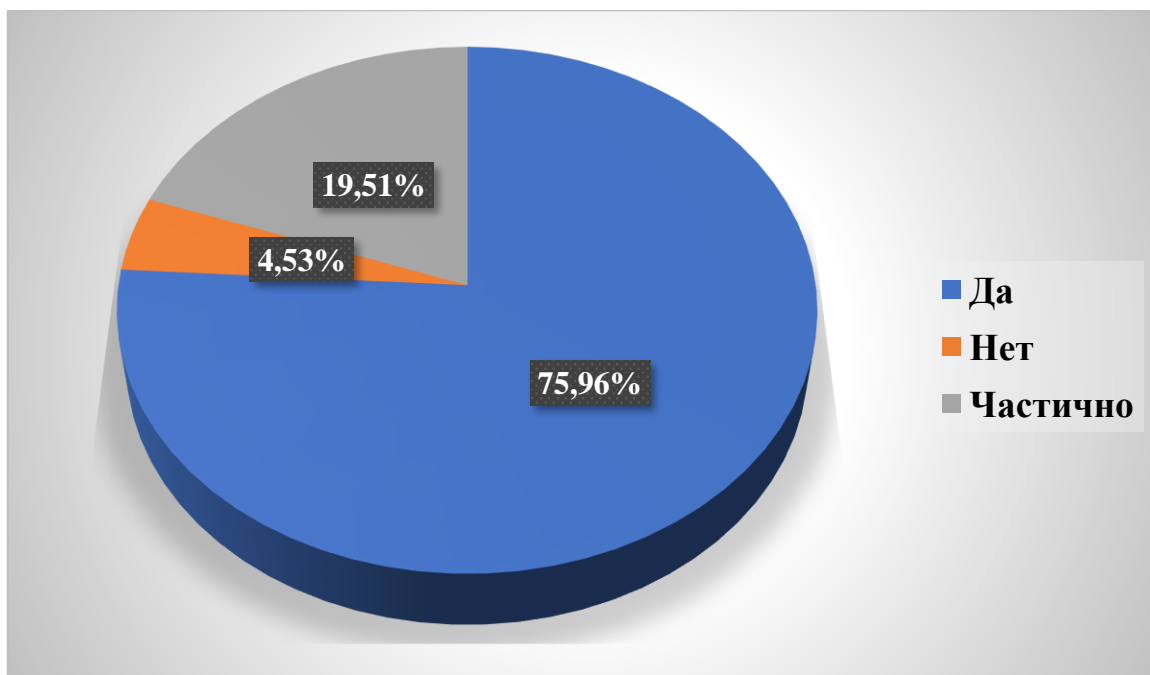
**7.5. Удовлетворены ли Вы помощью, оказываемой работниками ИнГГУ, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении университета?**



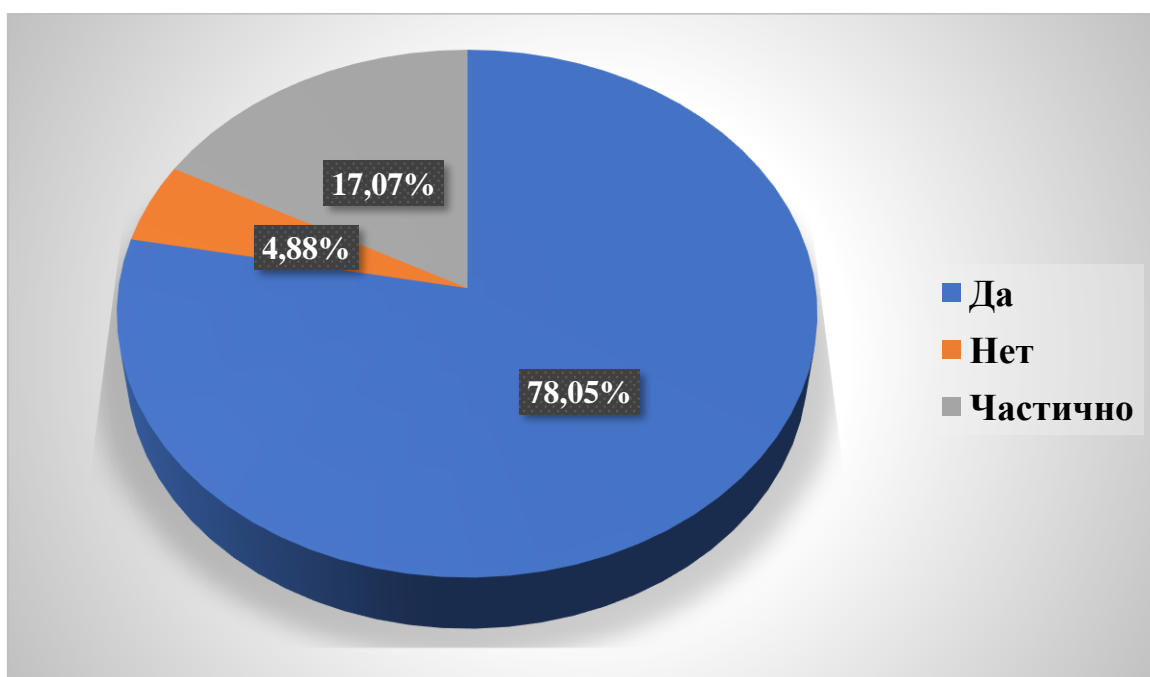
**7.6. Удовлетворены ли Вы возможностью и качеством предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому?**



**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)? \***

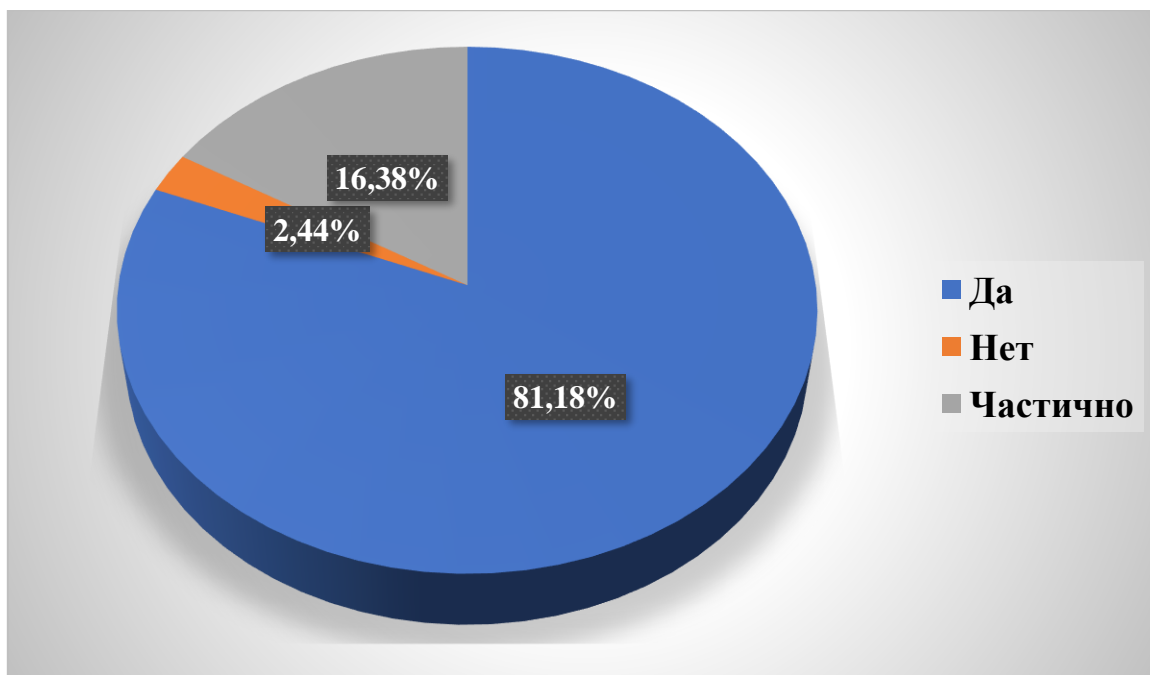


9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников ИнГГУ, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в университет (преподаватели, кураторы, тренеры, инструкторы)? \*

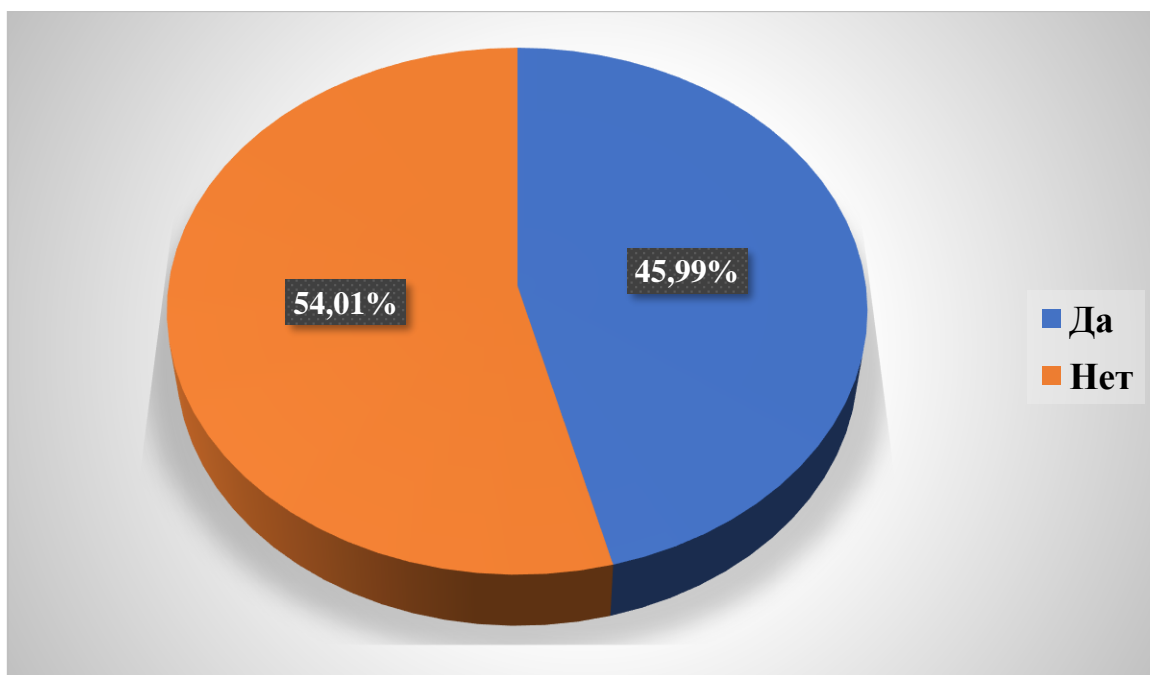


10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью следующих работников ИнГГУ? (работники библиотеки, сотрудники бухгалтерии, методисты деканата, работники столовой (буфетов), охранники)

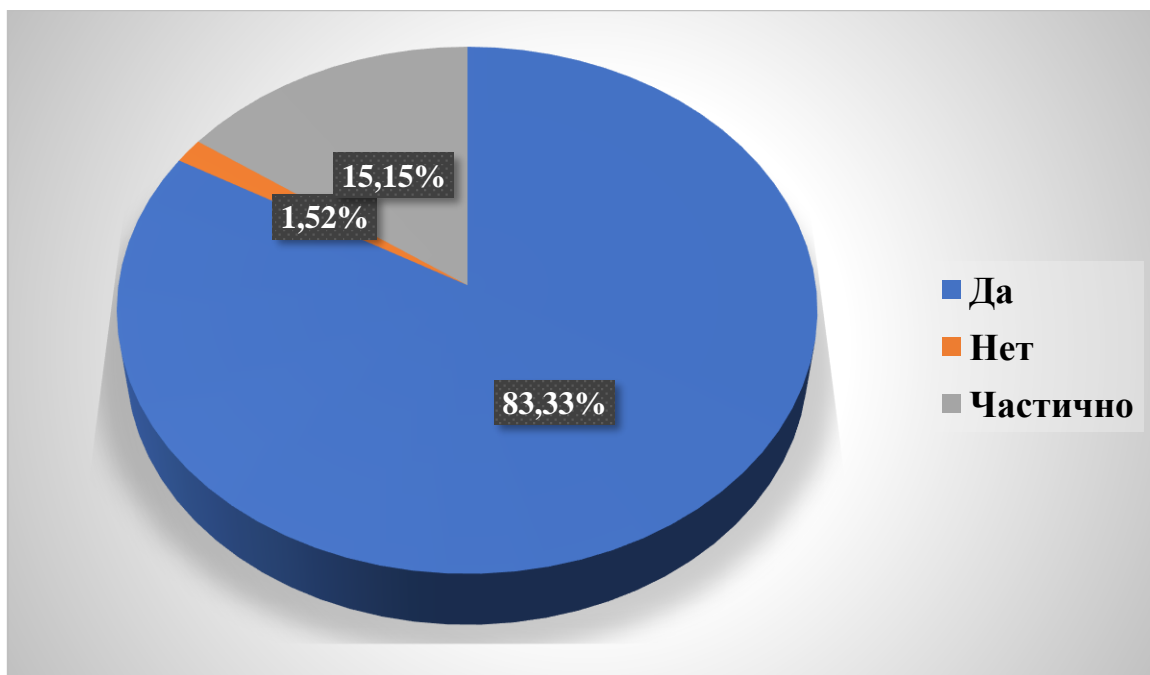




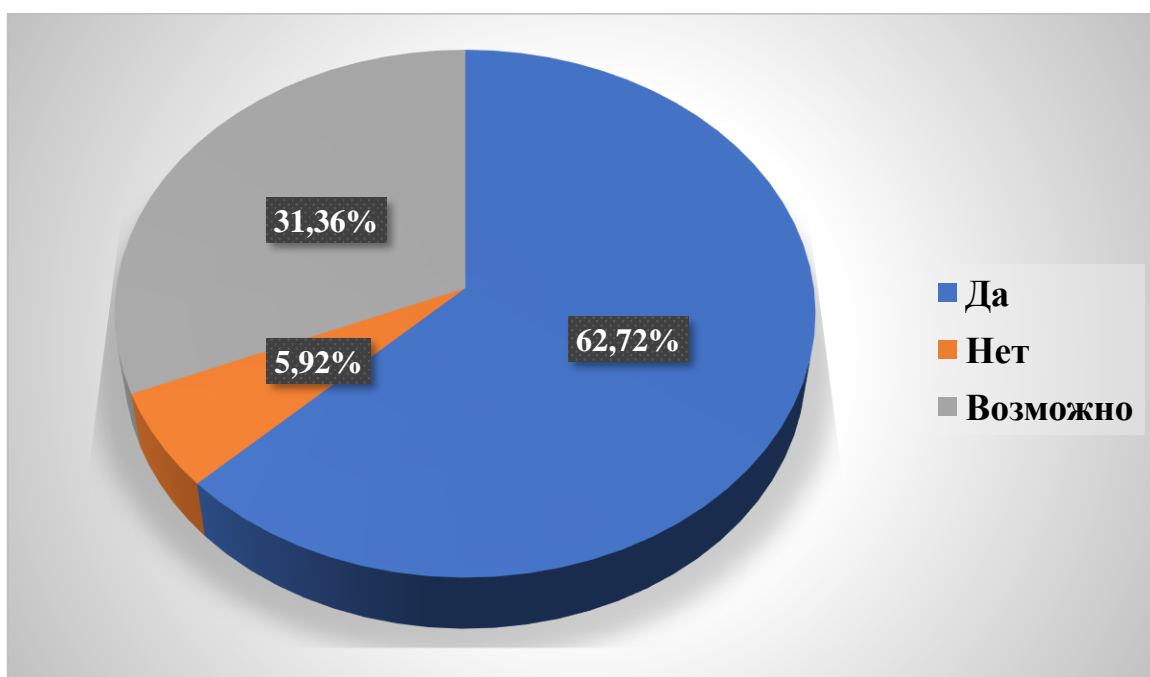
**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с университетом (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы»,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



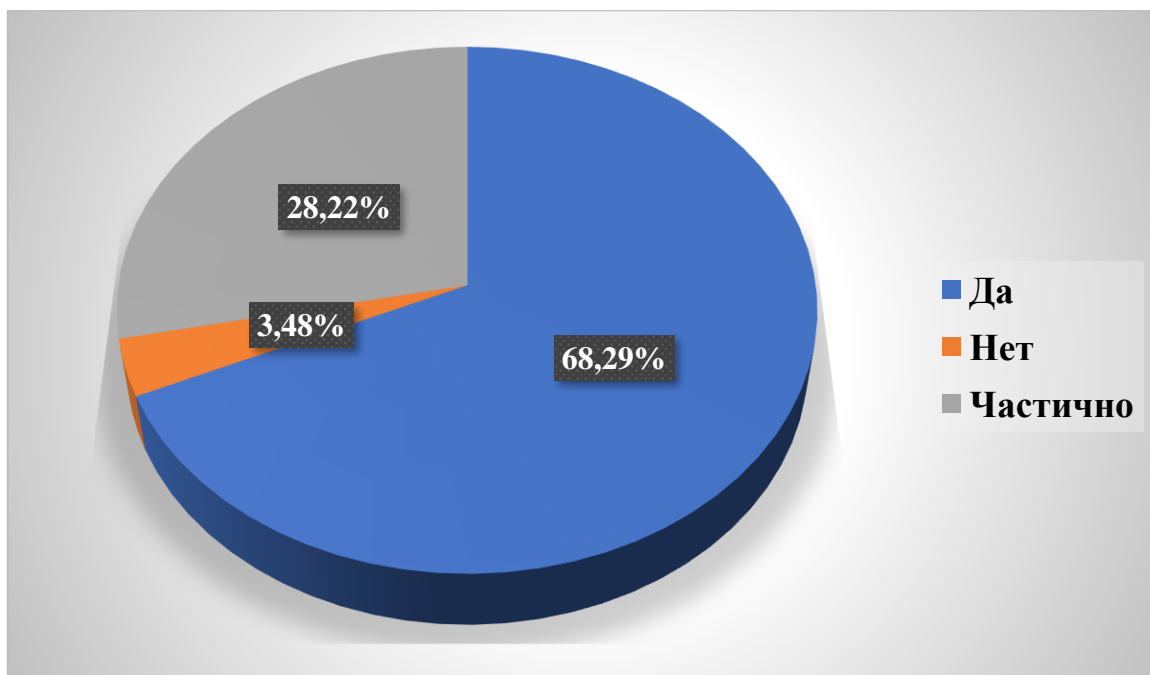
**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников университета, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым образовательным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



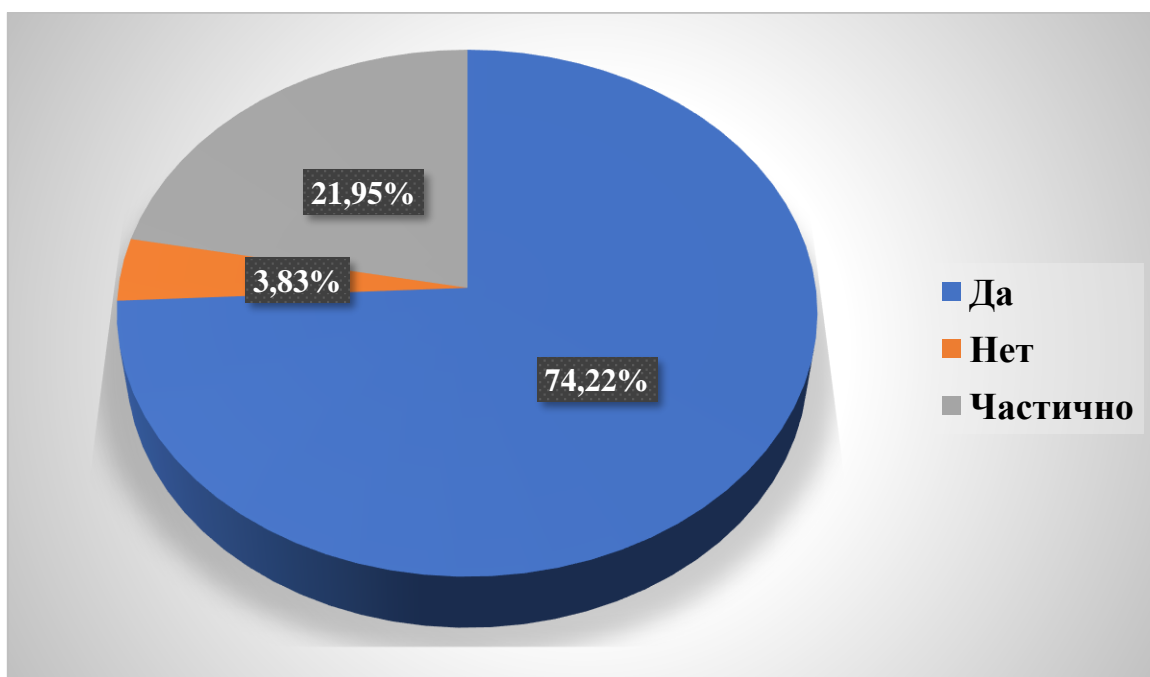
13. Готовы ли Вы рекомендовать ИнгГУ родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)? \*



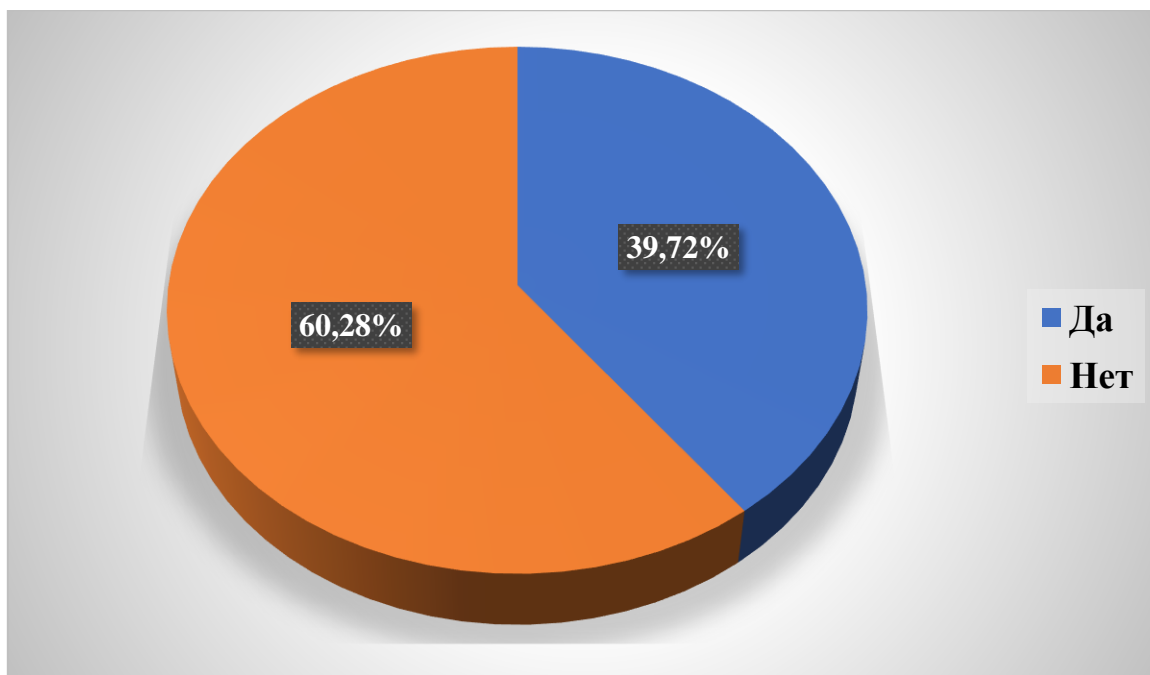
14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы ИнгГУ, навигацией внутри университета (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочие))? \*



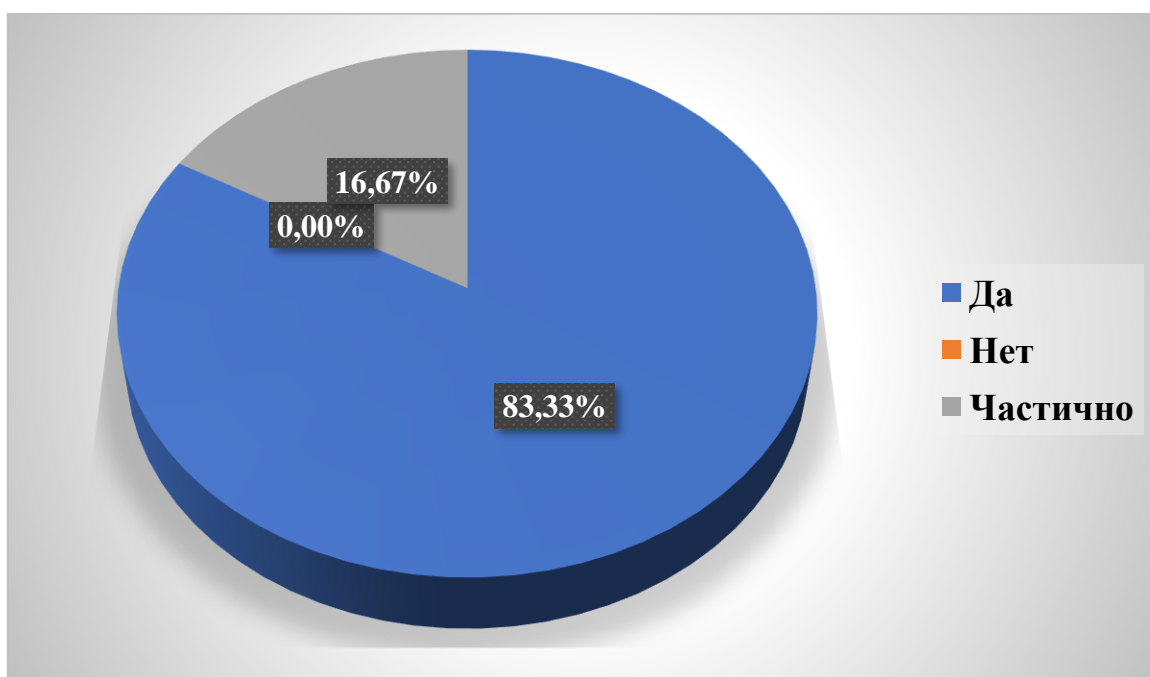
15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации? \*



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 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 студентов 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.

Большинство опрошенных студентов удовлетворены своей студенческой жизнью, и считают, что колледжи ИнГГУ предлагают 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 колледжах ИнГГУ. Информация о деятельности колледжей открыта, доступна и размещена на официальном сайте, информационных стендах в помещениях колледжей.

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 колледжах ИнГГУ.

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