

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Целью анкетирования является получения регулярной и максимально объективной информации об оценке качества образовательной деятельности и планирования мероприятий по повышению эффективности, качества и доступности образовательных услуг.

Задачи анкетирования:

- выявление факторов, влияющих на качество образования;
- предоставление всем участникам образовательных отношений и заинтересованным сторонам достоверной информации о качестве образования;
- совершенствование системы управления образовательной деятельностью на основе мониторинга качества образования.

### МЕТОДИКА ОПРОСА

Обучающимся предоставляется возможность в разделе «Оценка качества образования» самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Оценки качеств условий осуществления образовательной деятельности, проанкетированного обучающегося, не могут повлиять на мнение последующих респондентов. Респондент оценивал качество условий осуществления образовательной деятельности по 9 показателям.

№ п/п	Вопросы обучающимся	Ответы/Оценка критерия, балл
1.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	<ul style="list-style-type: none"><li>- в полной мере (5 баллов)</li><li>- частично (4 балла)</li><li>- затрудняюсь ответить (3 балла)</li><li>- скорее нет (2 балла)</li><li>- нет (1 балл)</li></ul>
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте (сведения о контактных телефонах, об адресах электронной почты, электронных сервисах, получение консультаций по оказываемым услугам)?	<ul style="list-style-type: none"><li>- в полной мере (5 баллов)</li><li>- частично (4 балла)</li><li>- затрудняюсь ответить (3 балла)</li><li>- скорее нет (2 балла)</li><li>- нет (1 балл)</li></ul>
3.	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации: <ul style="list-style-type: none"><li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li><li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li><li>- наличие и доступность питьевой воды;</li><li>- санитарно-гигиенических помещений;</li><li>- транспортная доступность организации (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- в полной мере (5 баллов)</li><li>- частично (4 балла)</li><li>- затрудняюсь ответить (3 балла)</li><li>- скорее нет (2 балла)</li><li>- нет (1 балл)</li></ul>
4.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации (наличие пандусов, стоянок для автотранспортных средств инвалидов, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений)?	<ul style="list-style-type: none"><li>- в полной мере (5 баллов)</li><li>- частично (4 балла)</li><li>- затрудняюсь ответить (3 балла)</li><li>- скорее нет (2 балла)</li><li>- нет (1 балл)</li></ul>
5.	Удовлетворены ли Вы обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими? <ul style="list-style-type: none"><li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li><li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- в полной мере (5 баллов)</li><li>- частично (4 балла)</li><li>- затрудняюсь ответить (3 балла)</li><li>- скорее нет (2 балла)</li><li>- нет (1 балл)</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика),</li> <li>- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, оказание помощи работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории,</li> <li>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	
6.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в полной мере (5 баллов)</li> <li>- частично (4 балла)</li> <li>- затрудняюсь ответить (3 балла)</li> <li>- скорее нет (2 балла)</li> <li>- нет (1 балл)</li> </ul>
7.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (проректоры, деканы, заведующие кафедрами, преподаватели, библиотекари и др.)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в полной мере (5 баллов)</li> <li>- частично (4 балла)</li> <li>- затрудняюсь ответить (3 балла)</li> <li>- скорее нет (2 балла)</li> <li>- нет (1 балл)</li> </ul>
8.	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в полной мере (5 баллов)</li> <li>- частично (4 балла)</li> <li>- затрудняюсь ответить (3 балла)</li> <li>- скорее нет (2 балла)</li> <li>- нет (1 балл)</li> </ul>
9.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в полной мере (5 баллов)</li> <li>- частично (4 балла)</li> <li>- затрудняюсь ответить (3 балла)</li> <li>- скорее нет (2 балла)</li> <li>- нет (1 балл)</li> </ul>

Обучающиеся оценивают каждый показатель по 5-ти бальной системе (5 - максимальный балл, 1 - минимальный балл).

Все результаты попадают в общий массив данных по уровням образования, направлениям подготовки / специальностям и полученные баллы переводятся в процент удовлетворенности по следующей шкале.

#### Оценочная шкала результатов анкетирования

Степень удовлетворенности	Процентный интервал удовлетворенности
Неудовлетворенность	До 50 %
Частичная неудовлетворенность	От 50 % до 65 %
Частичная удовлетворенность	От 65 % до 80 %
Полная удовлетворенность	От 80 % до 100 %

#### МЕТОДИКА РАСЧЕТОВ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

При обработке результатов анкетирования получены средние (среднеарифметические) оценки каждого из 9 изучаемых показателей выведена общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг по уровням образования, направлениям подготовки / специальностям, образовательным программам.

Все средние оценки определяются только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос. В итоге формируются протоколы по каждой образовательной программе

№ п/п	ЭТАПЫ ИССЛЕДОВАНИЯ
1.	По каждой студенческой анкете рассчитывается средний балл
2.	Рассчитывается сумма средних баллов по каждому критерию (округление до десятых долей)
3.	Результат расчета удовлетворенности заносится в протокол
4.	В соответствии с оценочной шкалой результатов анкетирования начальник управления ВНОКО делает вывод о степени удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности

Обработка результатов проведенного исследования позволяет также представить данные в виде различных типов оценок:

- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений обучающихся, аспект деятельности структурных подразделений);
- индивидуальная оценка (показывает средний балл по каждой образовательной программе);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину о качестве условий осуществления образовательной деятельности по вузу в целом).