

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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 14 показателям.

№ п/п	Вопросы обучающимся	Ответы/Оценка критерия, балл
1.	Открыта и доступна для Вас информация об образовательной организации, в том числе размещенная на официальном сайте организации?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
2.	Насколько доступна для Вас информация о педагогических работниках образовательной организации, в том числе размещенная на официальном сайте организации?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
3.	Доступно ли Вам взаимодействие с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
4.	Насколько учебный процесс обеспечен учебниками, учебными и методическими пособиями, научной литературой (в печатной и электронной формах)?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
5.	Удовлетворены ли Вы обеспеченными в образовательной организации условиями охраны, поддержания здоровья и соблюдения санитарно-гигиенических требований?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
6.	Считаете ли Вы, что административные работники организации доброжелательны и вежливы?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)

7.	Удовлетворяет ли Вас качество аудиторий, помещений кафедр, читального зала, учебных лабораторий и оборудования?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
8.	Насколько удовлетворяет Вашим потребностям вся информация, касающаяся учебного процесса, внеучебных мероприятий?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
9.	Оцените оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы (на кафедру, в деканат, к руководству вуза)?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
10.	Насколько Вы удовлетворены тем, что обучаетесь в данной обучающей организации и на данном направлении подготовки (специальности)?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
11.	Удовлетворяет ли Вас материально-техническое обеспечение образовательного процесса?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
12.	Удовлетворяет ли Вас компетентность работников образовательной организации?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
13.	Удовлетворяет ли Вас качество образовательных услуг, предоставляемых организацией?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)
14.	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам, друзьям и знакомым?	- в полной мере (5 баллов) - частично (4 балла) - затрудняюсь ответить (3 балла) - скорее нет (2 балла) - нет (1 балл)

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 14 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).