

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

**УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРЕННЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

**«Оценка качества условий осуществления образовательной
деятельности»**

Самара, 2022-23 уч. г.

Содержание

Введение	3
Методика опроса	5
Методика расчетов результатов исследования	6
Результаты исследования и выводы	7

ВВЕДЕНИЕ

Управление внутренней независимой оценки качества образования в декабре 2021 г. провело анкетирование обучающихся с использованием возможностей электронной информационной образовательной среды (далее - ЭИСО) на тему «Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности».

Анкетирование обучающихся для мониторинга их мнения о качестве предоставляемых образовательных услуг является одной из форм контроля:

- выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области образования;
- выполнения требований федеральных государственных образовательных стандартов;
- потребностей физических или юридических лиц;
- комплексной системой наблюдения за динамикой и состоянием качества образования в университете.

Обучающийся является активным участником образовательной деятельности и имеет право участвовать в оценке ее осуществления. Мнение обучающихся имеет существенное значение при оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, так как именно обучающиеся испытывают на себе ее воздействие и являются партнерами преподавателя в образовательном процессе.

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.

В анкетировании принимали участие обучающиеся всех направлений подготовки / специальностей, всех уровней образования, всех курсов и форм обучения.

К анкетированию также были привлечены обучающиеся Сызранского филиала ФГАОУ ВО «СГЭУ» - 308 человек. Всего в анкетировании приняли участие 1547 обучающихся. Объем выборки составляет 51 направления подготовки / специальности, в разрезе уровне образования:

- 3 программы СПО – 155 обучающихся;
- 40 программ бакалавриата – 1219 обучающихся;
- 4 программы специалитета – 98 обучающихся;
- 20 программ магистратуры – 75 обучающихся.

В исследовании приняли участие четыре института:

- институт экономики предприятий;
- институт права;
- институт менеджмента;
- институт национальной и мировой экономики.

А также факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования и Сызранский филиал ФГАОУ ВО «СГЭУ».

МЕТОДИКА ОПРОСА

Обучающимся была предоставлена возможность в личном кабинете в Системе управления обучением ФГАОУ ВО «СГЭУ» самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, оценки качеств условий осуществления образовательной деятельности, проанкетированного обучающегося, не могли повлиять на мнение последующих респондентов. Респондент оценивал качество условий осуществления образовательной деятельности по 16 показателям, объединенным в пять блоков.

Показатели качества условий осуществления образовательной деятельности
1. Открытость и доступность информации
1. Соответствие и доступность информации, размещенной на официальном сайте, существующему положению дел
2. Наличие на сайте информации об обратной связи и способах взаимодействия с получателями образовательных услуг
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
3. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
4. Наличие и понятность навигации внутри университета
5. Наличие и доступность питьевой воды
6. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
7. Санитарное состояние помещений университета
8. Транспортная доступность (возможность доехать до университета на общественном транспорте, наличие парковки)
3. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ОВЗ
9. Доступность территории, зданий и помещений с учетом доступности для инвалидов
10. Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими
4. Доброжелательность, вежливость работников
11. Доброжелательность, вежливость работников университета, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг
12. Доброжелательность, вежливость работников университета, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги
13. Доброжелательность, вежливость работников университета при использовании дистанционных форм взаимодействия
5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
14. Готовы ли Вы рекомендовать университет родственникам и знакомым
15. Удовлетворены ли Вы удобством графика работы университета
16. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в университете

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

Шкала оценок была содержательно интерпретирована, соответствующая памятка для респондента сопровождала текст на экране, респондент вводил в компьютер оценку цифрой. Оценки интерпретировались следующим образом:

- 5 баллов - проявляется практически всегда;
- 4 балла - проявляется часто;
- 3 балла - проявляется не всегда;
- 2 балла - проявляется редко;
- 1 балл - практически отсутствует.

В результате все данные попадали в общий массив данных по уровням образования, направлениям подготовки / специальностям и полученные баллы переводились 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

После завершения опроса управлением ВНОКО была произведена обработка полученных данных. При обработке результатов анкетирования получены средние (среднеарифметические) оценки каждого из 16 изучаемых показателей, по 5 укрупненным группам и выведена общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг по уровням образования, направлениям подготовки / специальностям, образовательным программам.

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

ЭТАПЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	
1	По каждой студенческой анкете рассчитывается средний балл
2	Рассчитывается сумма средних баллов по каждому критерию (округление до десятых долей)
3	Рассчитывается удовлетворенность по каждому критерию как доля максимально возможного балла
4	Результат расчета удовлетворенности заносится в протокол
5	В соответствии с оценочной шкалой результатов анкетирования начальник управления ВНОКО делает вывод о степени удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности

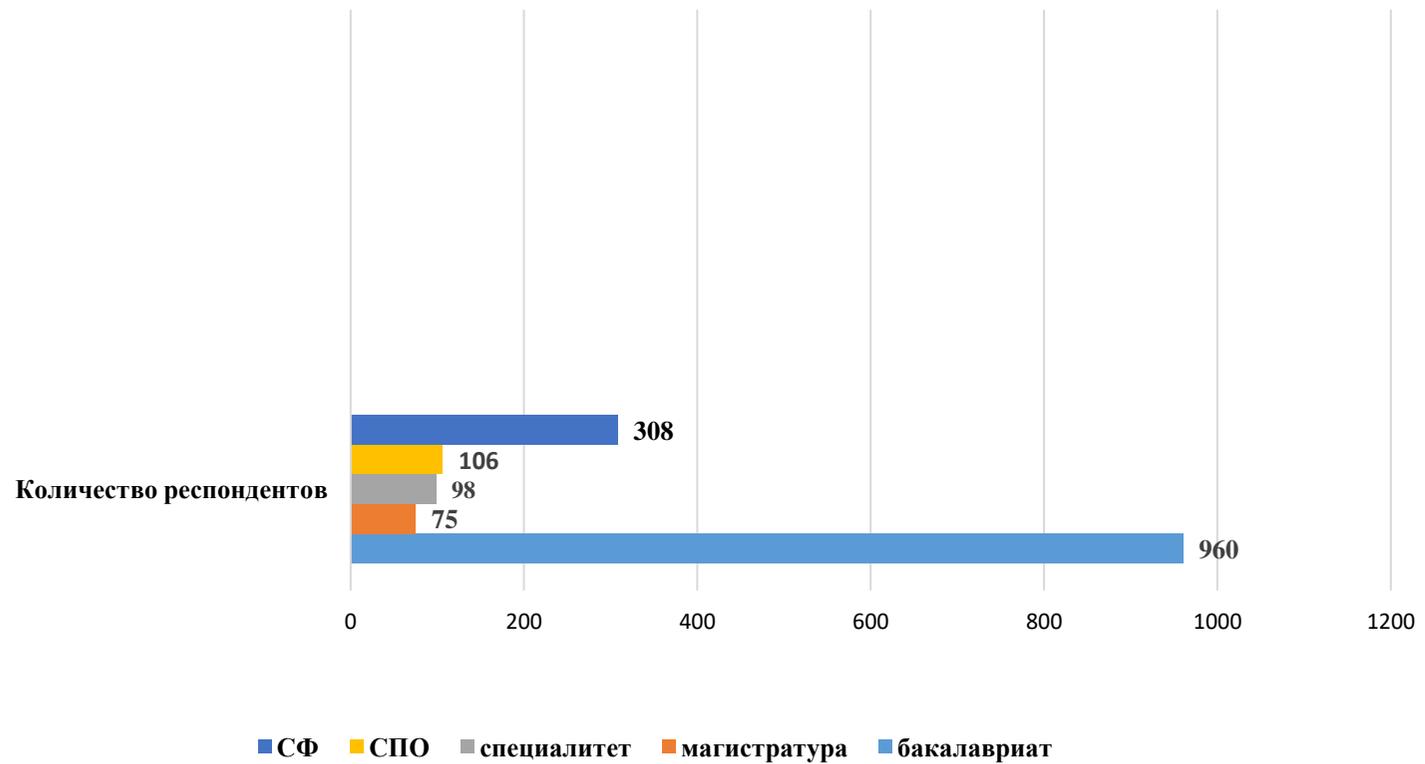
Обработка результатов проведенного исследования позволяет также представить данные в виде различных типов оценок:

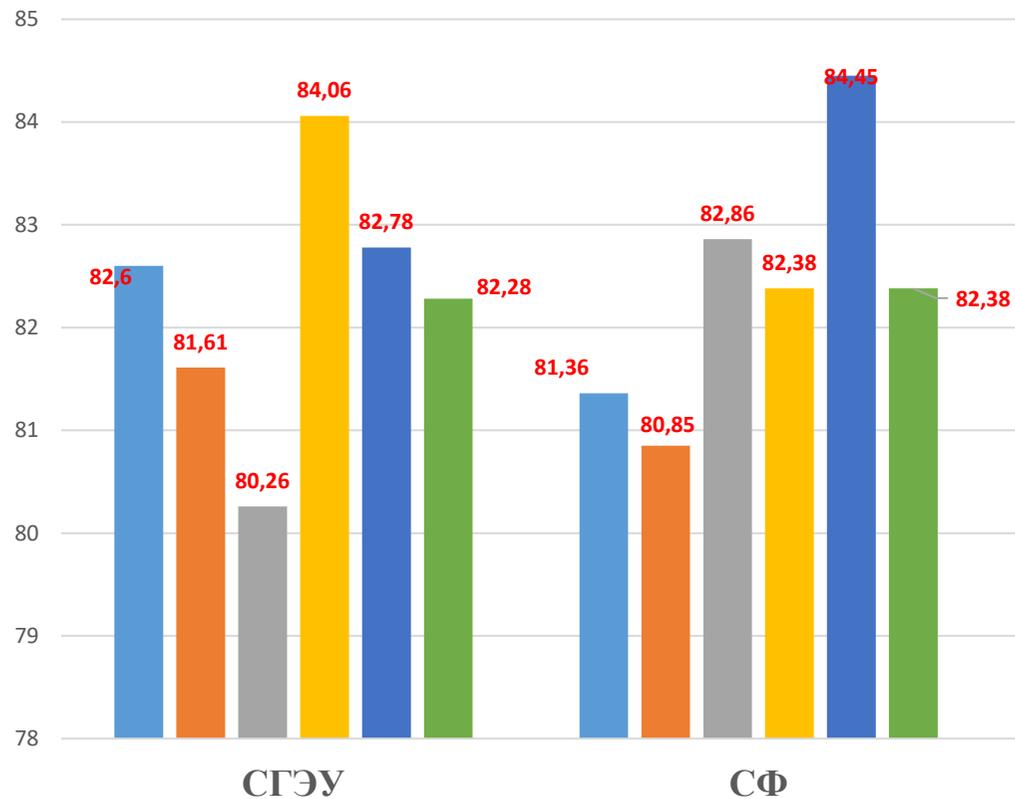
- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений обучающихся, аспект деятельности структурных подразделений);
- индивидуальная оценка (показывает средний балл по каждой образовательной программе);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину о качестве условий осуществления образовательной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

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ВЫВОДЫ

Количество респондентов по ФГАУО ВО «СГЭУ» - 1239 чел.

Количество респондентов по Сызранскому филиалу
ФГАУО ВО «СГЭУ» - 308 чел.

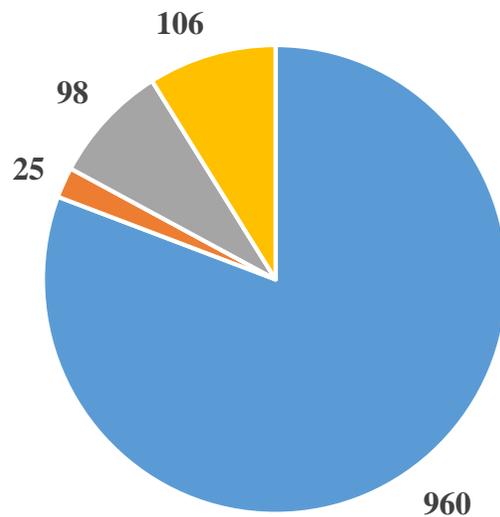




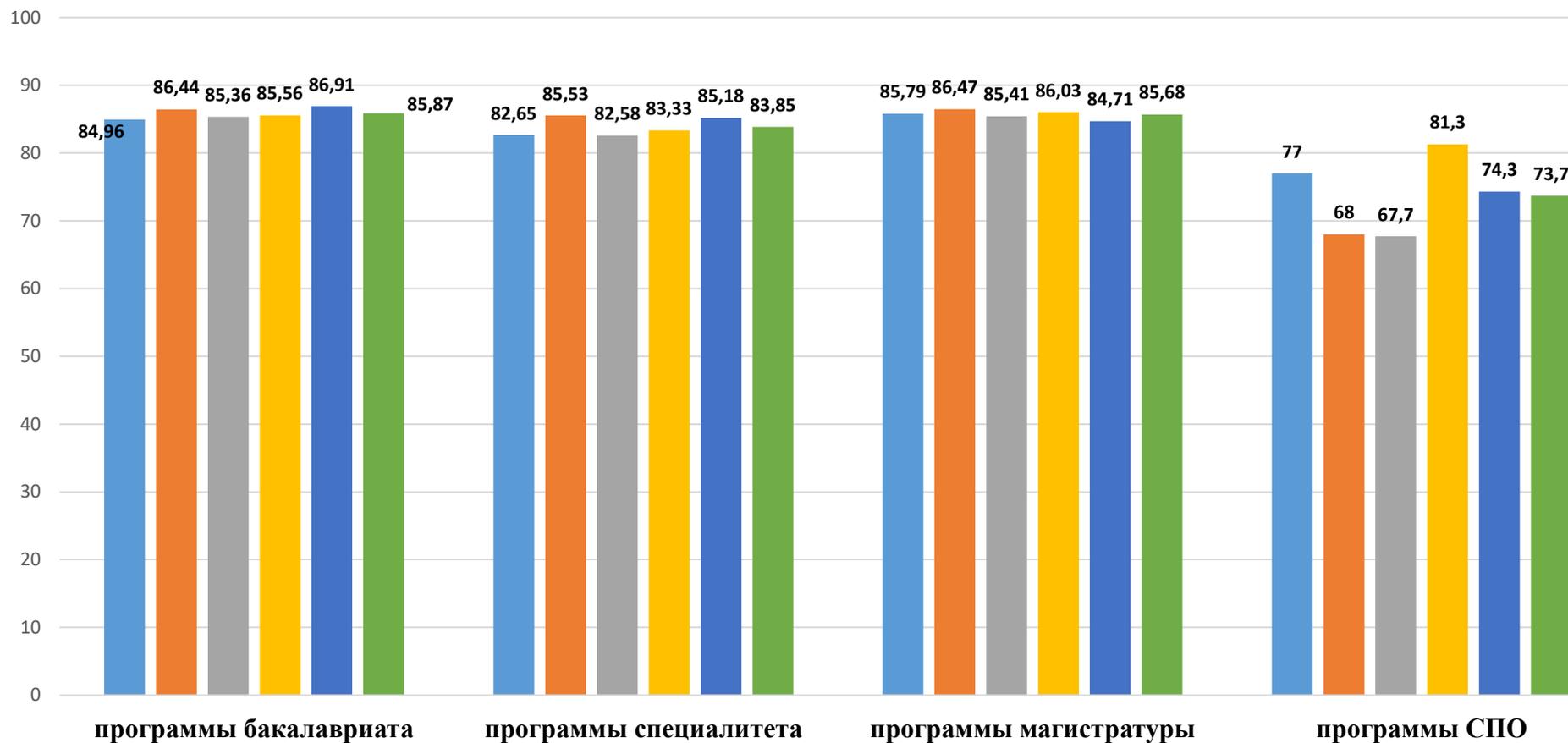
- Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете
- Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом
- Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов
- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников
- Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности

ОБОБЩЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ФГАОУ ВО «СГЭУ»

Количество респондентов по уровням образования

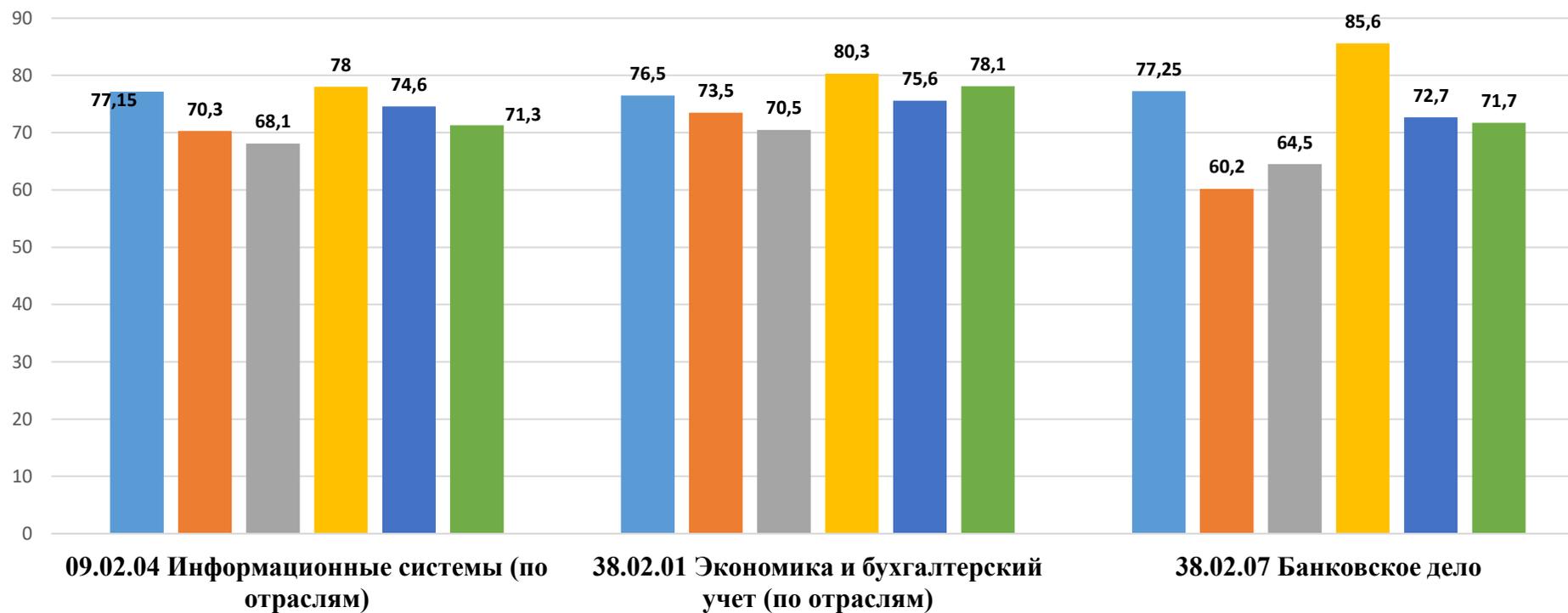


■ программы бакалавриата ■ программы магистратуры ■ программы специалитета ■ программы СПО



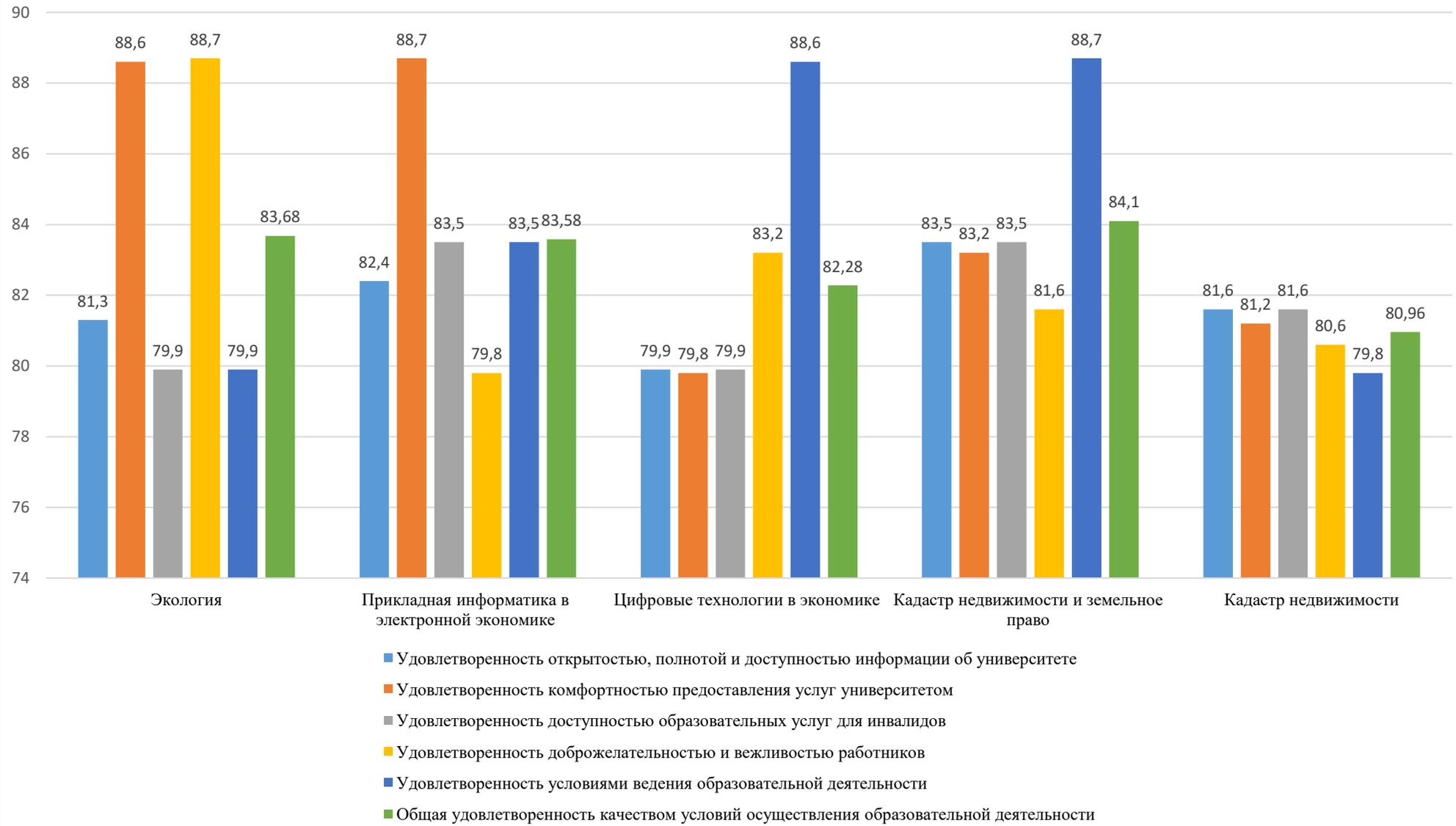
- Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете
- Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом
- Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов
- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников
- Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
- Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности

программы СПО

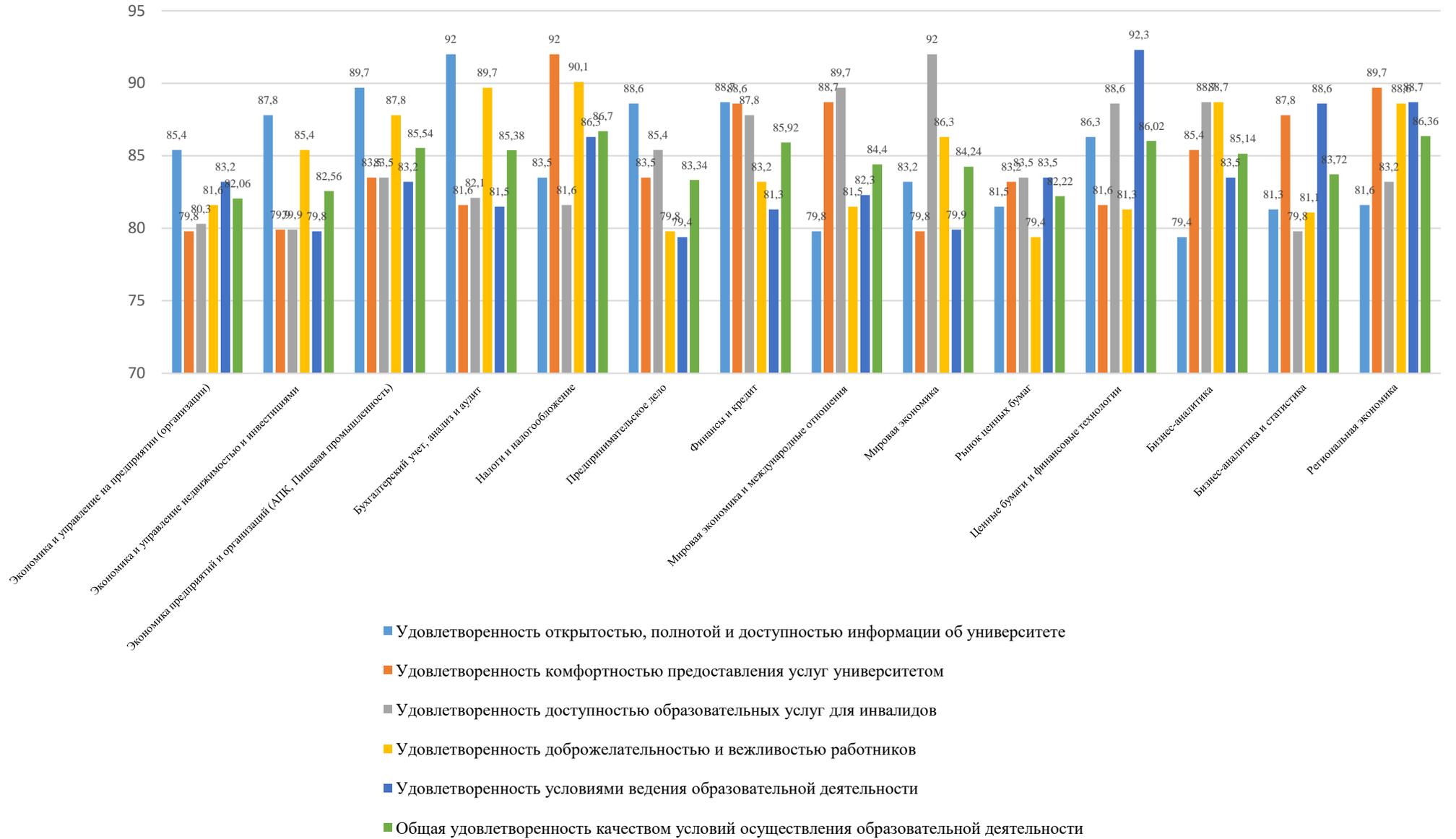


- Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете
- Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом
- Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов
- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников
- Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
- Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности

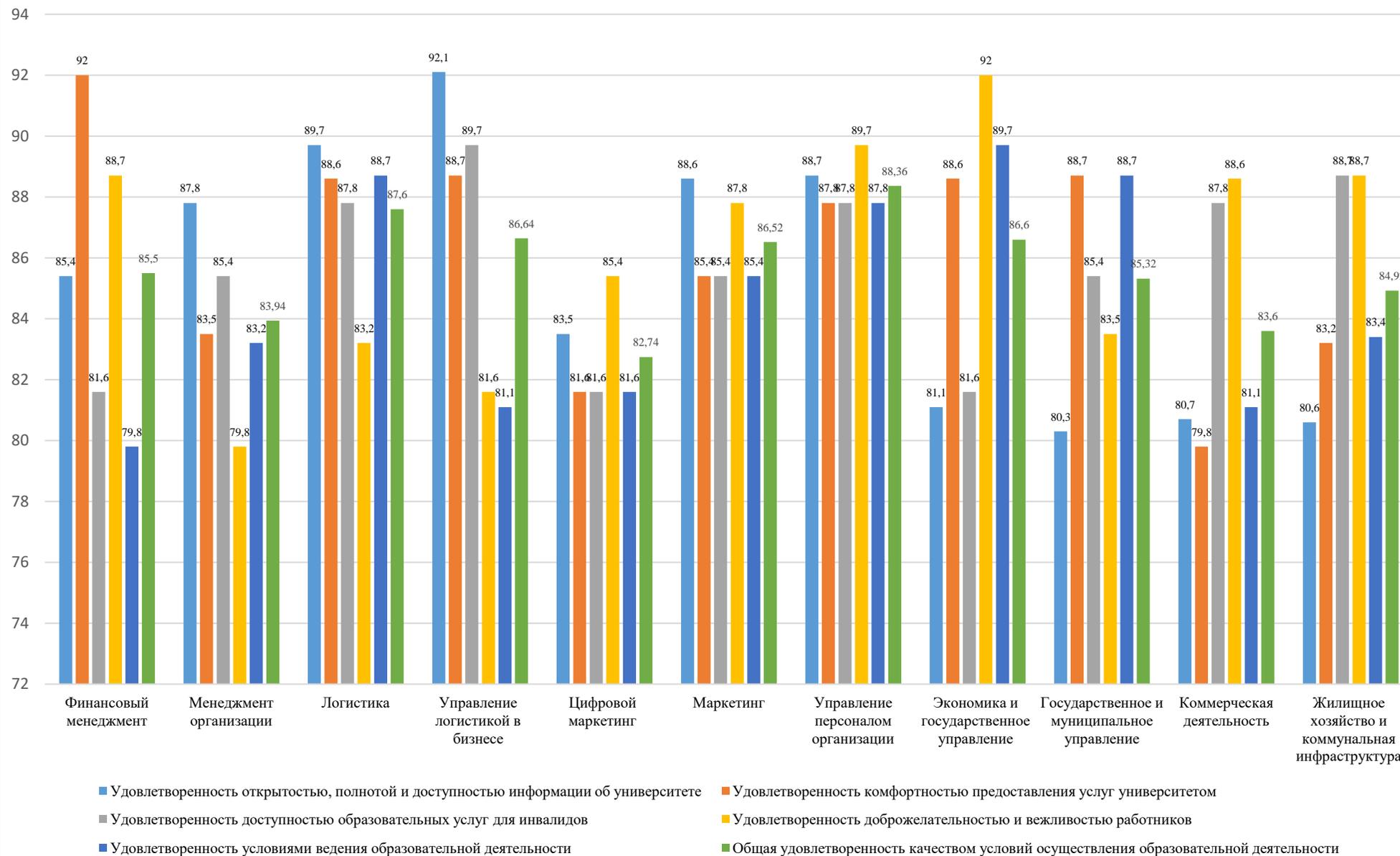
программы бакалавриата



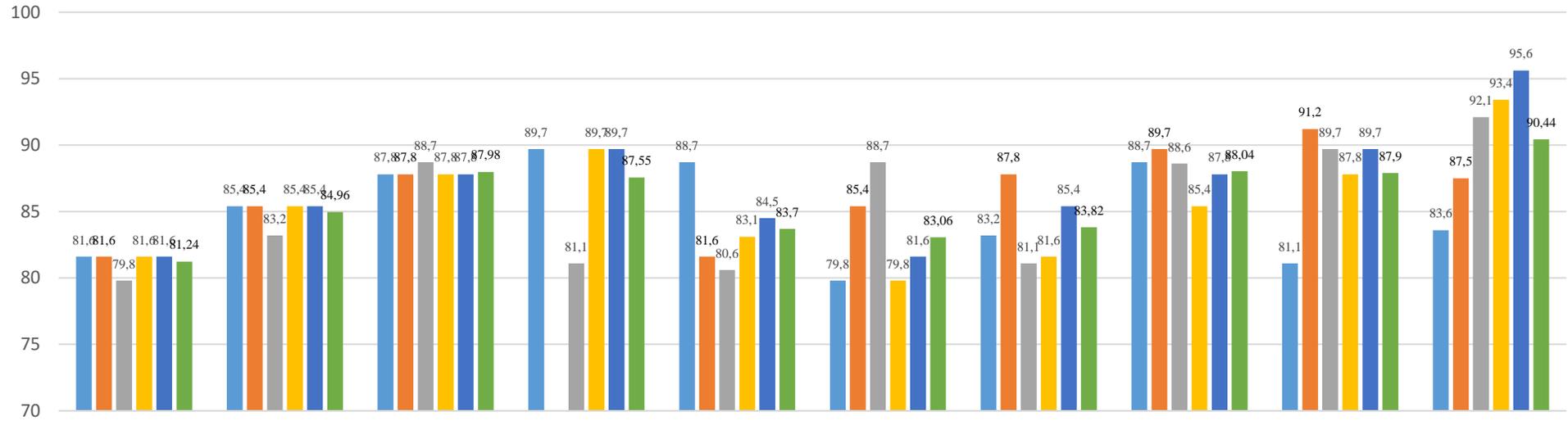
программы бакалавриата



программы бакалавриата

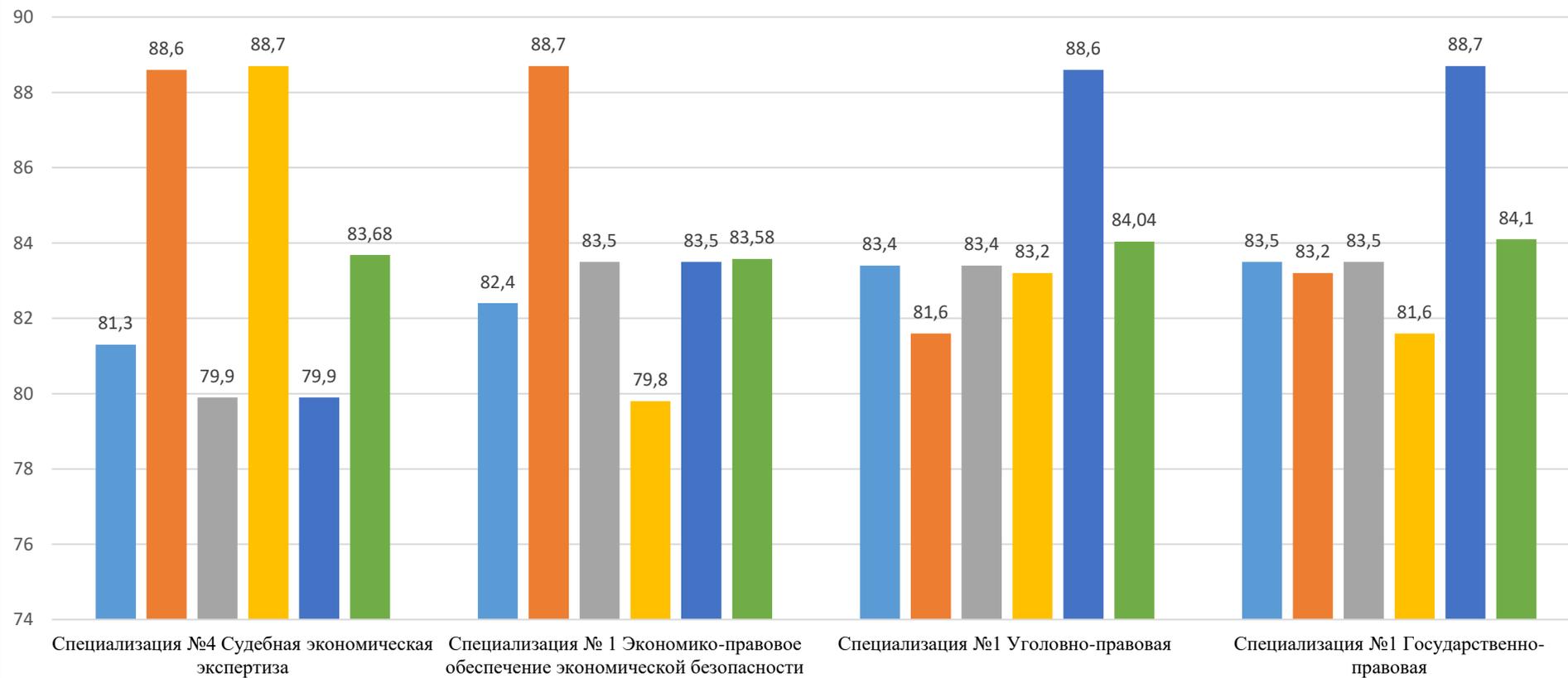


программы бакалавриата



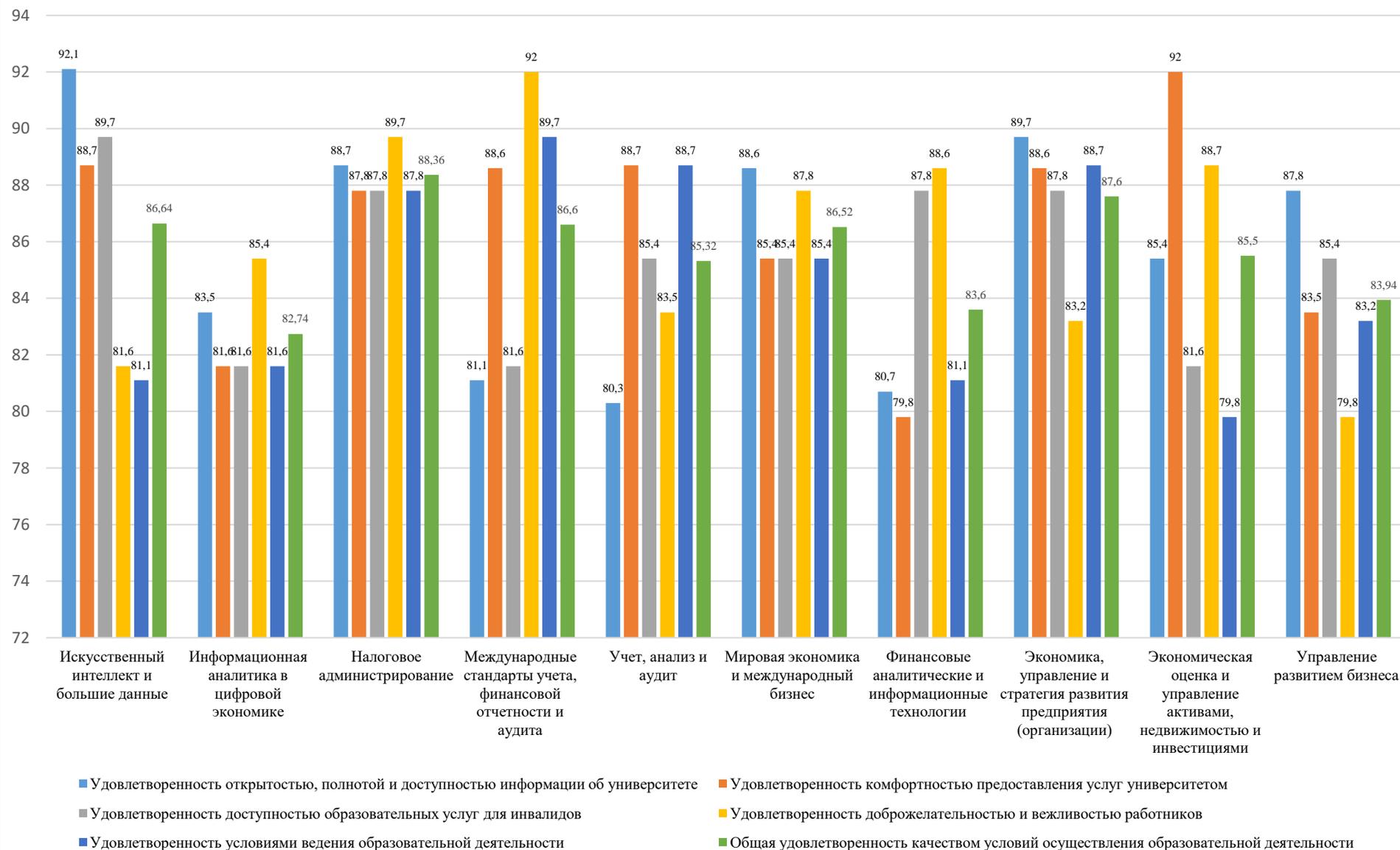
- Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете
- Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом
- Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов
- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников
- Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
- Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности

программы специалитета

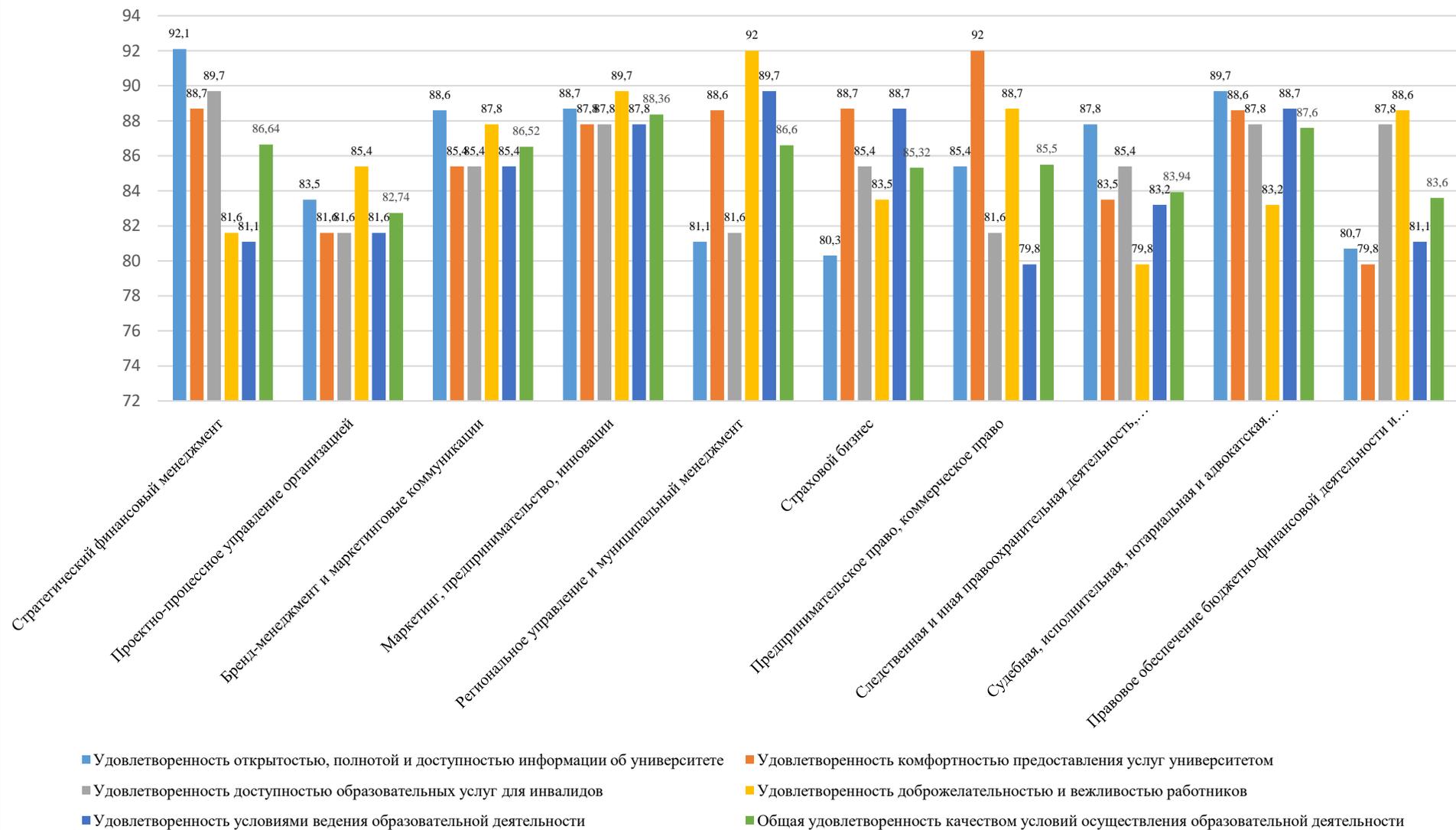


- Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете
- Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом
- Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов
- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников
- Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
- Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности

программы магистратуры



программы магистратуры



Выводы по ФГАОУ ВО «СГЭУ»:

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете (вопросы 1, 2) 82,6% - **полная удовлетворенность.**

2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом (вопросы 3, 4, 5, 6, 7, 8) 81,61% - **полная удовлетворенность.**

3. Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов (вопросы 9, 10) 80,26 % - **полная удовлетворенность.**

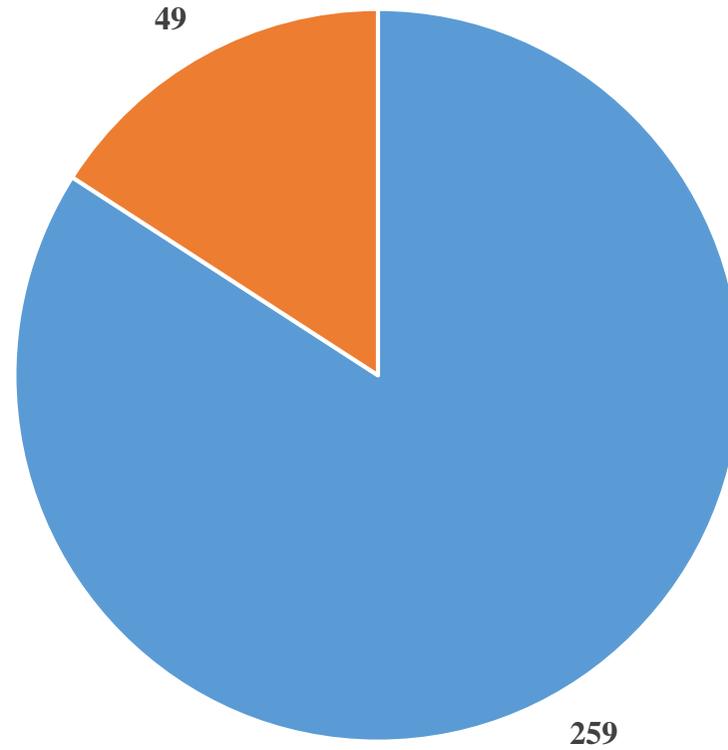
4. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников (вопросы 11, 12, 13) 84,06 % - **полная удовлетворенность.**

5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности (вопросы 14, 15 ,16) 82,78 % - **полная удовлетворенность.**

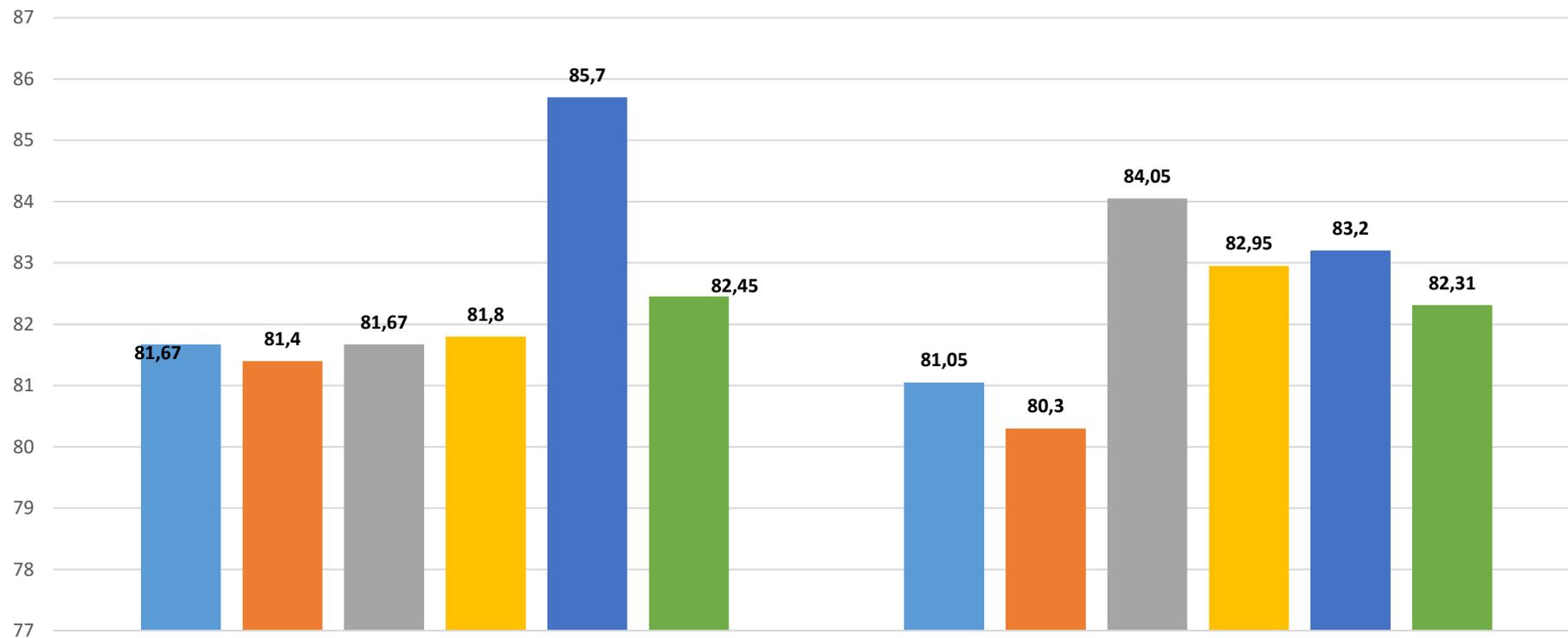
Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности 82,28 % - полная удовлетворенность.

Обобщенные результаты по Сызранскому филиалу ФГАОУ ВО «СГЭУ»

Количество респондентов по уровням образования



■ программы бакалавриата ■ программы СПО

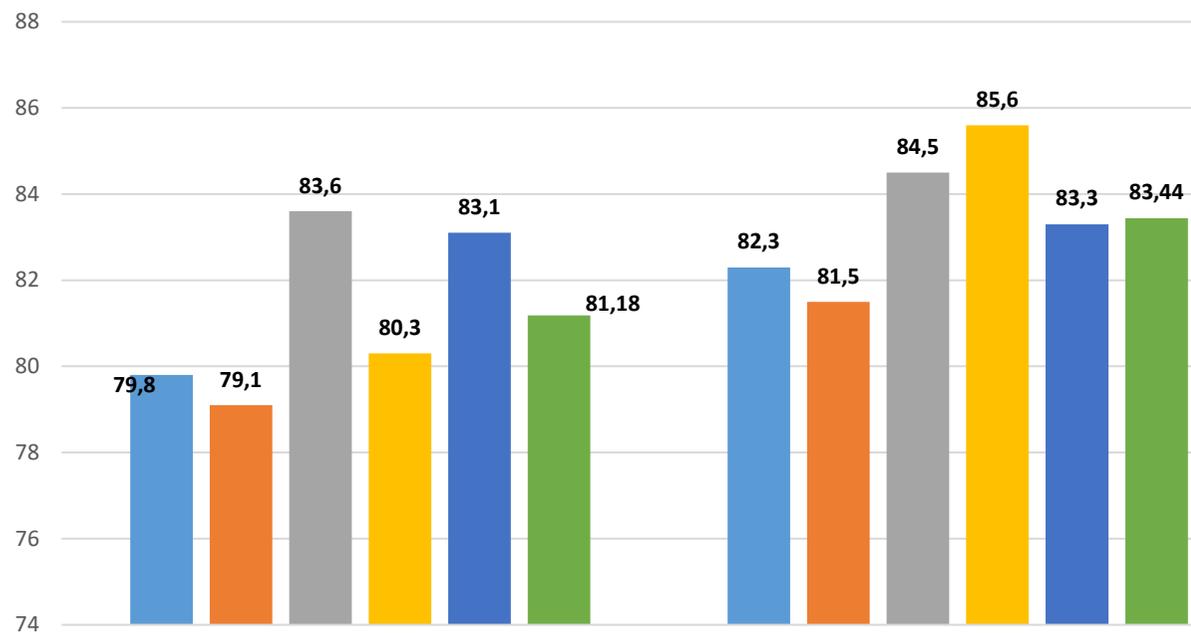


программы бакалавриата

программы СПО

- Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете
- Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом
- Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов
- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников
- Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
- Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности

Программы СПО

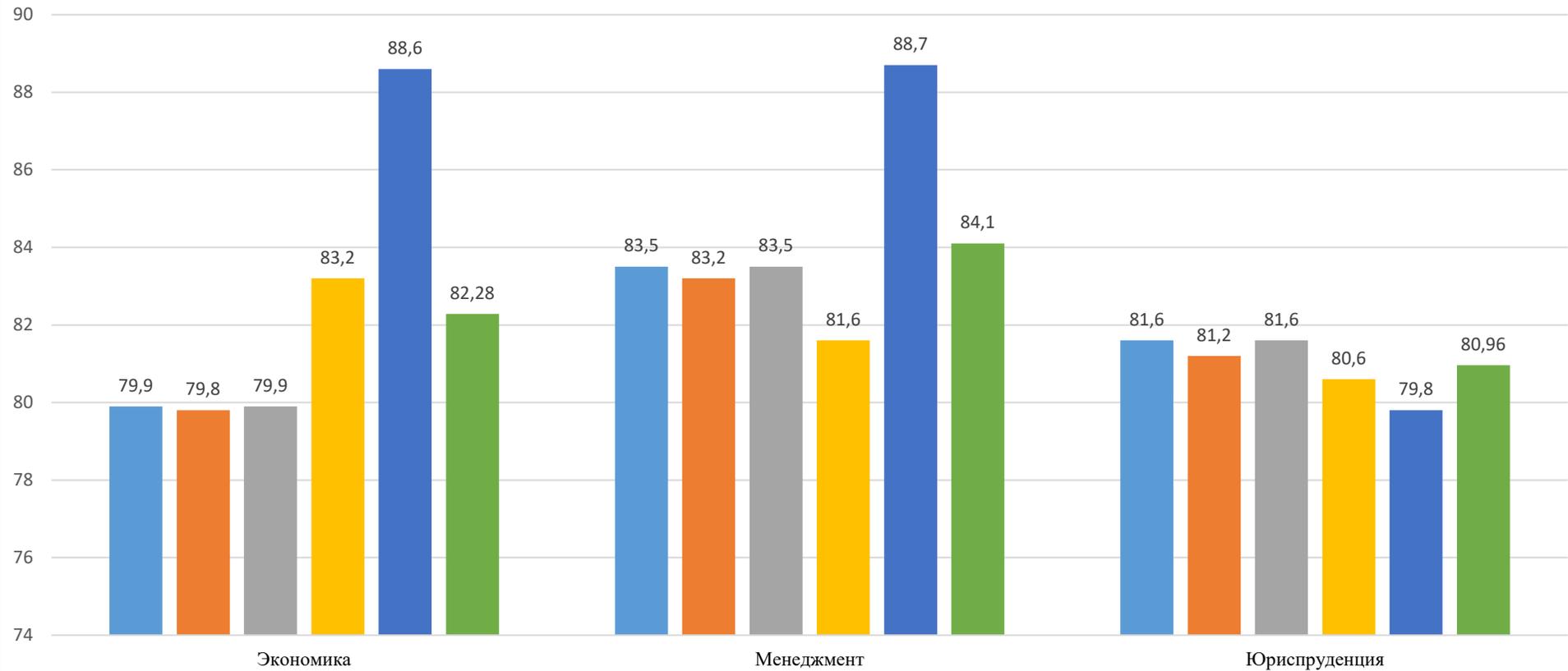


38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

38.02.07 Банковское дело

- Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете
- Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом
- Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов
- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников
- Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
- Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности

программы бакалавриата



- Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете
- Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом
- Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов
- Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников
- Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности
- Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности

Выводы по Сызранскому филиалу ФГАОУ ВО «СГЭУ»:

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об университете (вопросы 1, 2) 81,36% - **полная удовлетворенность.**

2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг университетом (вопросы 3, 4, 5, 6, 7, 8) 80,85 % - **полная удовлетворенность.**

3. Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов (вопросы 9, 10) 82,86% - **полная удовлетворенность.**

4. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников (вопросы 11, 12, 13) 82,38 % - **полная удовлетворенность.**

5. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности (вопросы 14, 15 ,16) 84,45 % - **полная удовлетворенность.**

Общая удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности 82,38% полная удовлетворенность.