

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
« Институт социальных наук »**

Утверждаю
Ректор АНОВО ИСН
Бианкина А.О.
20 ноября 2023 г.



**Аналитическая справка
о результатах анкетирования обучающихся, осваивающих
основные образовательные программы высшего
образования**

(Магистратура)

1 Результаты анкетирования обучающихся по вопросам удовлетворенности качеством работы научно – педагогических (педагогических) работников

В рамках реализации системы внутренней независимой оценки качества образовательной деятельности в АНОВО ИСН – «Институт социальных наук»), в 2023 году проведено анкетирование обучающихся направления Экономика 38.04.01 по вопросам удовлетворенности качеством работы научно – педагогических (педагогических) работников «Научно-педагогический работник глазами обучающегося».

Анкетирование обучающихся проводилось с целью для мониторинга их мнения о качестве работы научно-педагогических (педагогических) работников, что является одной из форм контроля по соблюдению требований действующего законодательства в части реализации государственной политики в области профессионального образования.

Обучающийся является активным участником совместной с профессорско-преподавательским коллективом деятельности по получению образования и имеет право участвовать в оценке образовательной деятельности. Мнение обучающихся имеет существенное значение при оценке качества педагогической деятельности преподавателей, так как именно студенты испытывают на себе ее воздействие и являются партнерами преподавателя в образовательном процессе.

Целью исследования является получение информации о состоянии учебного процесса и качестве педагогической деятельности преподавателей, в том числе о профессиональных навыках и личностных качествах, для дальнейшего повышения эффективности работы.

Задачи анкетирования:

1. Расширение участия обучающихся в управлении АНОВО «Институт социальных наук»), активизация их гражданской позиции путем осуществления «обратные связи» в педагогическом процессе.
2. Обеспечение научно-педагогических работников необходимой информацией, позволяющей целенаправленно совершенствовать отдельные стороны своей педагогической деятельности, повышать ее эффективность и улучшать качество образовательных услуг.

Обеспечение руководства Института информацией о различных аспектах педагогической деятельности научно-педагогических работников.

В анкетировании принимали участие обучающиеся всех курсов, которые высказали свое мнение о преподавателях, реализующие их образовательные программы в 2023 учебном году.

Всего в анкетировании приняли участие 2 обучающихся, осваивающих программу Экономика 38.04.01.

Методика анкетирования

Обучающимся была предоставлена возможность согласно утвержденного расписания самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, при проведении анкетирования по вопросам удовлетворенности качеством работы научно – педагогических (педагогических) работников, преподаватели не могли повлиять на мнение последующих респондентов. Обучающийся оценивал работу научно-педагогических (педагогических) работников по показателям, объединенным в три блока (рис. 1.1.)

Обучающиеся оценивали качества преподавателей, проводивших у них лекционные и практические занятия в последнем учебном году, по пятибалльной шкале по каждому показателю исследования (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.)

Методика обработки результатов анкетирования обучающихся

После завершения анкетирования была произведена обработка полученных. При обработке результатов анкетирования для всех преподавателей получены средние (среднеарифметические) оценки каждого из 12 изучаемых показателей, по 3 укрупненным группам и выведена общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг.

Этапы исследования отражены на рисунке 1.1 Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос. В итоге, всего были оценены обучающимися 18 преподавателей и сформированы протоколы по каждому НПП.



Рисунок 1.1 – Алгоритм оценки показателей, характеризующих работу научно-педагогических работников академии обучающимися, осваивающих основные профессиональные программы высшего образования

Таблица 1.1 – Шкала оценивания

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%

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

- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений обучающихся, аспект деятельности конкретного преподавателя);
- персональная оценка (показывает средний балл каждого НПП и определяет его место в общем рейтинге);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину о качестве деятельности НПП в реализуемой ООП / в реализации конкретной образовательной программы / по академии в целом).

Таблица 1.2- Обобщенные результаты анкетирования обучающихся по вопросам удовлетворенности качеством работы научно – педагогических (педагогических) работников «Научно-педагогический работник глазами обучающегося»

Результаты анкетирования обучающихся			
Вопросы обучающимся		Средний балл	Результаты анкетирования, %
1	Излагает материал ясно, доступно	4,74	85%
2	Разъясняет сложные места	4,70	84%
3	Выделяет основные моменты	4,72	84%
4	Соблюдает логическую последовательность в изложении	4,71	84%
<i>Удовлетворенность методикой преподавания</i>		18,87	84%
5	Владеет актуальными данными по преподаваемой дисциплине и применяет их в практической деятельности	4,72	84%
6	Использует современные интерактивные методы обучения	4,54	81%
7	Привлекает обучающихся к научной деятельности (написание статей, научных работ, участие в научных конференциях, олимпиадах и т.д.)	4,44	80%
8	Предъявляет четкие требования к изучению предмета	4,71	84%
<i>Удовлетворенность качеством преподавания</i>		18,40	82%
9	Увлеченность предметом педагога вызывает интерес к дисциплине	4,63	83%
10	Побуждает к анализу излагаемого материала	4,62	82%
11	Снимает напряжение и усталость аудиторных занятий	4,49	80%
12	Ориентирует на использование изучаемого материала в будущей профессиональной деятельности	4,62	82%
<i>Удовлетворенность активизацией познавательной деятельности обучающегося</i>		18,37	82%
<i>Общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг по программе</i>		55,64	83%

Выводы:

1. Удовлетворенность методикой преподавания (вопросы 1, 2, 3, 4) полная удовлетворенность.

2. Удовлетворенность качеством преподавания (вопросы 5, 6, 7, 8) полная удовлетворенность.

3. Удовлетворенность активизацией познавательной деятельности обучающегося (вопросы 9, 10, 11, 12) полная удовлетворенность.

4. Общая удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг преподавателем полная удовлетворенность.

Полученные данные свидетельствуют о положительном восприятии обучающимися учебного процесса, который находится на высоком уровне (93% и 96%), что это свидетельствует о достаточно стабильной системе взаимодействий обучающихся и НПР в учебном процессе.

Проведение регулярных мониторинговых исследований «Научно-педагогический работник глазами обучающегося» служит инструментом, мотивирующим преподавателей совершенствовать методику и методологию преподавания, налаживать необходимый для академической среды контакт между научно-педагогическими (педагогическими) работниками и обучающимися.

В соответствии с данными выводами можно рекомендовать преподавателям освоение последних достижений теоретического и практического знания и включение их в курсы лекций и семинаров, овладение новыми методическими приемами и активными формами проведения занятий, проявление интереса к преподаваемому предмету, стремление помогать обучающимся в развитии их личностных качеств и способностей.

2 Результаты анкетирования обучающихся по вопросам удовлетворенности качеством условий предоставления образовательных услуг

В рамках реализации системы внутренней независимой оценки качества образовательной деятельности в АНОВО «Институт социальных наук», в 2023 году проведено анкетирование обучающихся по вопросам удовлетворенности качеством условий предоставления образовательных услуг.

Мнение обучающихся имеет существенное значение при оценке качества условий предоставления образовательных услуг. Анкетирование обучающихся проводилось с целью для мониторинга их мнения о качестве предоставляемых образовательных услуг, что является одной из форм контроля в части выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области профессионального образования.

Целью исследования является получение информации о состоянии материально-технической базы Института, в том числе удобстве и комфорте оказания образовательной деятельности Института.

Задачи анкетирования:

1. Расширение участия обучающихся в управлении АНОВО «ИСН» активизация их гражданской позиции путем осуществления «обратные связи» в образовательном процессе.
2. Обеспечение руководства Института информацией об условиях осуществления образовательной деятельности.

В анкетировании принимали участие обучающиеся очной, 1-2 курсов, которые высказали свое мнение об условиях преподавателей, реализующие их образовательные программы в 2023 учебном году.

Всего в анкетировании приняли участие 2 обучающихся, осваивающих программы магистратуры.

Методика анкетирования

Обучающимся была предоставлена возможность в личном кабинете ЭИОС Института самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, при проведении оценки удовлетворенности обучающихся условиями образовательной деятельности сотрудники Института не могли повлиять на мнение последующих респондентов. Обучающийся оценивал удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг по показателям, объединенным в три блока (рис. 1.2.)

Обучающиеся оценивали удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг, по пятибалльной шкале по каждому показателю исследования (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.)

Методика обработки результатов анкетирования обучающихся

После завершения анкетирования была произведена обработка полученных данных. Этапы исследования отражены на рисунке 1.2 Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос.



Рисунок 1.2. – Алгоритм оценки показателей, характеризующих удовлетворенность обучающихся условиями оказания образовательных услуг

Таблица 1.3 – Шкала оценивания

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%

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

- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений обучающихся, аспект условий оказания образовательных услуг);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину об удовлетворенности обучающихся условиями оказания образовательных услуг по реализуемой ООП / в реализации конкретной образовательной программы

Таблица 1.4– Результаты оценки показателей, характеризующих удовлетворенность обучающихся качеством условий предоставления образовательных услуг по программам высшего образования

Показатель	полностью соответствует	частично соответствует	не всегда соответствует	не соответствует
Соответствие и доступность информации, размещенной на официальном сайте, существующему положению дел?	62,92	30,21	6,04	0
Наличие на сайте информации об обратной связи и способах взаимодействия с получателями образовательных услуг?	64,58	27,29	6,68	0,83
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)?	42,08	36,04	16,67	5,21
Наличие и понятность навигации внутри института?	56,88	34,79	5,83	2,29
Наличие и доступность питьевой воды?	44,58	28,33	14,38	12,50
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений?	54,79	31,46	10,42	3,33
Санитарное состояние помещений	57,50	31,25	8,96	2,08

Показатель	полностью соответствует	частично соответствует	не всегда соответствует	не соответствует
Транспортная доступность (возможность доехать академии на общественном транспорте, наличие парковки)?	72,71	19,38	5,83	1,88
Доступность территории, зданий и помещений с учетом доступности для инвалидов?	52,50	30,21	10,42	6,04
Условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими?	57,29	30,00	8,13	3,75
Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательных услуг?	61,46	25,63	10,21	2,50
Доброжелательность, вежливость работников академии, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги?	56,25	32,08	9,38	1,88
Доброжелательность, вежливость работников академии при использовании дистанционных форм взаимодействия?	61,67	27,29	8,33	2,71
Готовы ли Вы рекомендовать академию родственникам и знакомым?	53,13	36,67	7,92	2,29
Удовлетворены ли Вы удобством графика работы Института?	51,25	33,13	11,25	4,38
Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в институте?	53,13	36,67	7,92	2,29

Показатель	полностью соответствует	частично соответствует	не всегда соответствует	не соответствует
<i>Общая удовлетворенность обучающихся качеством условий предоставления образовательных услуг по программам высшего образования</i>		87 %		

Выводы:

Рекомендуется проводить обучающие семинары по возможностям и функционированию ЭИОС и ЭБС на 1 курсе, с приглашением представителей старших курсов. Обучающиеся по программам магистратуры высказали частичную удовлетворенность комфортностью условий.

3 Результаты анкетирования обучающихся по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг

В рамках реализации системы внутренней независимой оценки качества образовательной деятельности в АНОВО ИСН маркетинга и социально-информационных технологий, в 2023 учебном году проведено анкетирование обучающихся по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг. Мнение обучающихся имеет существенное значение при оценке качества условий предоставления образовательных услуг. Анкетирование обучающихся проводилось с целью для мониторинга их мнения по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг, что является одной из форм контроля в части выполнения требований действующего законодательства по реализации государственной политики в области профессионального образования.

Целью исследования является получение информации по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг.

Задачи анкетирования:

1. Расширение участия обучающихся в управлении АНОВО ИСН), активизация их гражданской позиции путем осуществления «обратные связи» в образовательном процессе.
2. Обеспечение руководства академии информацией по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг.

В анкетировании принимали участие обучающиеся очной формы обучения по направлению Экономика 38.04.01, 1-2 курсов, которые высказали свое мнение об условиях преподавателях, реализующие их образовательные программы в 2023 учебном году.

Всего в анкетировании приняли участие 2 обучающихся, по программе магистратура.

Методика анкетирования

Обучающимся была предоставлена возможность в личном кабинете ЭИОС Института самостоятельно ответить на вопросы анкеты. Таким образом, при проведении оценки удовлетворенности обучающихся условиями образовательной деятельности сотрудники Института не могли повлиять на мнение последующих респондентов. Обучающийся оценивал удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг по показателям, объединенным в три блока (рис. 1.2.)



Рисунок 1.4. – Алгоритм оценки показателей, по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг

Обучающиеся оценивали удовлетворённость по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг, по шкале по каждому показателю исследования (5 - максимальный балл, 1 - минимальный балл).

Таблица 1.5 – Шкала оценивания

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%

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

Методика обработки результатов анкетирования обучающихся

После завершения анкетирования была произведена обработка полученных данных. Этапы исследования отражены на рисунке 1.2 Все средние оценки определялись только с учетом мнения респондентов, ответивших на вопрос.

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

- аспектная оценка (показывает на основании анализа мнений обучающихся, аспект по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг);
- статистическая оценка (показывает обобщенную картину об удовлетворенности обучающихся условиями оказания образовательных услуг по реализуемой ООП / в реализации конкретной образовательной программы

Таблица 1.6 - Результаты оценки показателей по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг

Вопросы	Да (полностью удовлетворен)	Частично (удовлетворен, но есть замечания, например, к оборудованию зоны отдыха (ожидания))	Нет (не удовлетворен)
При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	77%	23%	0%
Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания)?	56%	32%	12%
Удовлетворены ли Вы наличием и понятностью навигации внутри организации?	81%	17%	2%
Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью питьевой воды?	45%	22%	33%
Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений?	58%	26%	16%
Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений организации?	71%	21%	8%

Вопросы	Да (полностью удовлетворен)	Частично (удовлетворен, но есть замечания, например, к оборудованию зоны отдыха (ожидания))	Нет (не удовлетворен)
Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)?	84%	12%	4%
Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	95%	0%	0%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию	83%	15%	0%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?	79%	21%	0%
Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам)?	88%	12%	0%
Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)?	60%	41%	0%
Удовлетворены ли Вы в целом	71%	29%	0%

Вопросы	Да (полностью удовлетворен)	Частично (удовлетворен, но есть замечания, например, к оборудованию зоны отдыха (ожидания))	Нет (не удовлетворен)
условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации?			
Пользовались ли Вы в образовательной организации какими-либо образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий?	91%	9%	0%
<i>Общая удовлетворенность обучающихся качеством условий предоставления образовательных услуг по программам высшего образования</i>	99%		

Выводы:

Полученные данные свидетельствуют о полной удовлетворенности обучающихся по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг.

Проведение регулярных мониторинговых исследований удовлетворенности обучающихся по вопросам, касающимся доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенности условиями оказания услуг служит инструментом, мотивирующим администрацию условия оказания образовательных услуг с целью повышения качества образовательной деятельности, налаживать необходимый для академической среды контакт между администрацией и обучающимися.