

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный педагогический университет»

ПРИНЯТЫ

Решением Ученого совета
ФГБОУ ВО «Чеченский
государственный
педагогический университет»

«27» 10 2020 г.

протокол № 2

УТВЕРЖДАЮ

Врио ректора ФГБОУ ВО
«Чеченский государственный
педагогический университет»


И.Б. Байханов

«28» 10 2020 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ОЦЕНКУ
КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Грозный-2020

I. Общие положения

1. Настоящие методические рекомендации представляют процесс оценки удовлетворенности стейкхолдеров с целью выработки предложений по совершенствованию образовательного процесса в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Чеченский государственный педагогический университет» (далее – Университет).

2. В соответствии с Положением о мониторинге удовлетворенности стейкхолдеров качеством образовательного процесса к стейкхолдерам относятся:

- а) работодатели;
- б) обучающиеся Университета;
- в) выпускники Университета;
- г) работники Университета (научно-педагогические работники, административно-управленческий и учебно-вспомогательный персонал).

3. В рамках мониторинга качества образовательного процесса проводится:

- а) оценивание удовлетворенности стейкхолдеров методом анкетирования;
- б) статистическая обработка информации об удовлетворенности стейкхолдеров;
- в) анализ полученных результатов и составление отчетов с предложением корректирующих мероприятий, нацеленных на совершенствование деятельности Университета и образовательного процесса;
- г) своевременное доведение результатов исследования удовлетворенности стейкхолдеров до руководства Университета и заинтересованных подразделений с целью корректирующих мероприятий.

4. Согласно настоящим методическим рекомендациям оценка удовлетворенности стейкхолдеров качеством образовательного процесса в Университете проводится ежегодно в отношении работодателей, обучающихся, выпускников, работников Университета.

5. Настоящие методические рекомендации распространяются на все структурные подразделения Университета.

II. Термины и определения

6. В настоящих методических рекомендациях применяются следующие термины и определения:

- а) анкета – опросный лист, самостоятельно заполняемый опрашиваемым по указанным в нем правилам;
- б) анкетирование (опрос) – разновидность метода опроса, при котором в качестве средства для сбора сведений от респондента, являющегося источником желательной информации, используется анкета;
- в) выпускник – лицо, получившее образование в учреждении образования;
- г) корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;
- д) обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

е) работодатель – физическое или юридическое лицо, использующее наемный труд;

ж) репрезентативная (достоверная) выборка – выборка, имеющая такое же распределение относительных характеристик, что и генеральная совокупность;

з) респондент – участник конкретного исследования, являющийся источником информации;

и) систематические ошибки – ошибки, которые сохраняются при повторных испытаниях и не зависят от величины выборки;

к) случайные ошибки – ошибки, которые при повторных изменениях изменяются по вероятностным законам;

л) типическая выборка – выборка, которая формируется путем разделения генеральной совокупности на типически «однородные» группы (подгруппы) по тому или иному признаку (признакам) с последующим случайным выбором представителей каждой группы в количестве, пропорциональном объему группы;

м) учебные структурные подразделения Университета – институты, факультеты, кафедры и колледж Университета.

III. Этапы проведения мониторинга

Последовательность этапов проведения мониторинга качества образовательного процесса в Университете представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Этапы проведения мониторинга

IV. Правила разработки анкет

7. Для достижения цели исследования, анкетирование должно предоставлять возможность не только получить данные об уровне удовлетворенности стейкхолдеров наиболее значимыми характеристиками качества образовательного процесса, но и данные о факторах, повлиявших на мнение респондентов. В связи с этим, анкеты должны удовлетворять следующим требованиям:

Возможно наличие нескольких типов вопросов в анкете:

а) вопросы на оценку уровня удовлетворенности установленными характеристиками качества образовательного процесса («Оцените, насколько Вы удовлетворены...»);

б) вопросы на выявление предложений по повышению удовлетворенности этими характеристиками («Что нужно изменить...»);

в) вопросы на установление степени значимости характеристик образовательного процесса («Оцените указанные параметры по важности...»);

г) вопросы на определение осведомленности об уровне характеристик качества образовательного процесса («Укажите, из каких источников Вы получаете информацию о...»).

8. Вопросы на оценку уровня удовлетворенности и выявление степени значимости должны иметь шкалу с готовым перечнем возможных вариантов ответа. Для максимизации надежности ответов респондентам должна предлагаться возможность ответа «не было возможности оценить» для тех областей, в которых у них нет достаточного опыта или знаний.

9. Для получения объективной оценки качества образовательного процесса перечень вопросов анкеты должен включать вопросы на оценку уровня удовлетворенности всеми установленными характеристиками качества образовательного процесса.

10. С целью учета специфики потребностей различных категорий респондентов, вопросы анкеты должны быть направлены лишь на выявление удовлетворенности теми характеристиками качества образовательного процесса, которые значимы для данной группы респондентов и поставлены на понятном им языке.

11. С целью предоставления респондентам возможности высказаться о волнующих их проблемах и дать собственные комментарии к высказанному мнению об удовлетворенности характеристиками качества образовательного процесса, все закрытые вопросы должны быть снабжены полями для собственного варианта ответа или комментария, или поставлены открытые вопросы на выявление факторов.

12. С целью обеспечения преемственности результатов исследований основное содержание анкеты должно оставаться преимущественно неизменным. Возможно:

а) уточнение формулировок «некорректных» вопросов, т.е. вопросов, которые осмысливались респондентами неоднозначно;

б) однократная замена (дополнение) не более 5% вопросов анкеты (для получения выводов с вероятностью ошибки $p \leq 0,05$) вопросами, отнесенными к другим характеристикам качества для учета новых требований стейкхолдеров, признанных приоритетными.

14. При разработке анкет целесообразно пользоваться следующим алгоритмом:

- а) выбрать категорию стейкхолдеров качества образовательного процесса;
- б) сформулировать цель и задачи проведения анкетирования;
- в) сформулировать вопросы и разбить их на тематические блоки;
- г) основная часть анкеты, состоящая из полученных тематических блоков вопросов, дополняется вводной и заключительной частью. В вводной части указывается название анкеты, ее назначение, обращение к респонденту, а также необходимые для обработки данных персональные вопросы о респонденте. В заключительной части – выражение благодарности за участие в опросе.

V. Требования к формированию выборочной совокупности

15. Исследование уровня удовлетворенности стейкхолдеров проводится как методом их сплошного обследования, т.е. анкетирования всех стейкхолдеров выбранной категории (называемой генеральной совокупностью), так и с использованием выборочного метода. Для обеспечения объективной картины полученных результатов должно участвовать не менее 51% от общего количества стейкхолдеров выбранной категории. При невозможности соблюдения этого условия, организаторы анкетирования подводят итоги по имеющимся данным только в обобщенном виде.

16. Выборочный метод целесообразно применять в том случае, если генеральная совокупность имеет большой объем (т.е. выбранная категория состоит из большого числа человек). Применение выборочного метода позволяет экономить рабочее время (как работников обследуемой категории, так и самих исследований) и материально – технические средства, затрачиваемые на проведение исследований, а также он приводит к сокращению ошибок регистрации (возникающих из-за большого объема работ).

17. При применении выборочного метода важно формировать выборку так, чтобы она удовлетворяла требованию репрезентативности. Репрезентативность выборки означает, что вероятность ошибки (ρ) при получении выводов о среднем уровне удовлетворенности изучаемой категории стейкхолдеров на основе обследования выборочной совокупности не должна превышать 0,05.

18. Ошибка репрезентативности является следствием различий исследуемых характеристик генеральной и выборочной совокупности. Она бывает двух видов: систематическая и случайная.

19. Способ снижения систематической ошибки репрезентативности при использовании выборочного метода:

20. Поскольку состав генеральной совокупности каждой категории стейкхолдеров достаточно хорошо известен, и он не является однородным, то для уменьшения систематической ошибки репрезентативности может быть использован квотный или типический способ формирования выборки.

21. В основу разбиения генеральной совокупности на типически «однородные» группы должны быть положены признаки, оказывающие существенное влияние на удовлетворенность стейкхолдеров различных категорий качеством образовательного процесса. Чаще всего это половозрастной, социально – профессиональной состав обследуемых, их пространственная локализация. В рамках данного исследования

рекомендуется использовать указанные в таблице 1 признаки группировки респондентов.

Таблица 1 – Возможные признаки группировки респондентов

Категория стейкхолдеров	Признаки группировки
Работодатели	Тип организации
Выпускники	Подразделение Университета
Обучающиеся	Уровень подготовки, форма обучения, курс, подразделение Университета
Работники	Вид занятости, должность, звание, возраст

При обработке результатов анкетирования данные о принадлежности респондента к той или иной типической группе имеют существенное значение. В связи с этим во вводной части анкеты должно быть предусмотрено место для указания персональные данных, положенных в основу группировки респондентов.

22. После подразделения генеральной совокупности на типически однородные группы необходимо обеспечить случайность выбора респондентов из каждой группы.

23. Случайность выбора может быть обеспечена выбором лотерейным способом испытуемых из списочного состава типической группы генеральной совокупности или механическим способом, т.е. заданием интервала, через который будут отбираться элементы списка.

24. Способ снижения случайной ошибки репрезентативности при использовании выборочного метода.

25. Случайная ошибка подчиняется вероятностным законам, а, следовательно, поддается оценке, т.е. выбрав достаточную для исследователя доверительную вероятность (β), зная объем выборки (n) и объем генеральной совокупности (N) можно рассчитать величину случайной ошибки репрезентативности выборки (Δ).

26. При планировании исследования необходимо решать обратную задачу – определение объема выборки, достаточно для получения с выбранной доверительной вероятностью β ошибки репрезентативности, не превышающей Δ . Для этого пользуются формулой (1):

$$n = \frac{1}{\frac{\Delta^2}{[t(\beta)]^2 \cdot v(1-v)} + \frac{1}{N}},$$

где $t(\beta)$ – коэффициент доверия, значения которого приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Наиболее распространенные значения $t(\beta)$, соответствующие доверительной вероятности

β	0,683	0,950	0,954	0,990	0,997
t	1,0	1,96	2,0	2,58	3,0

В формулу (1), кроме указанных переменных входит v – доля исследуемого признака в генеральной совокупности, которую можно определить, только если известен объем выборки. Т.к. объем выборки неизвестен, полагают $v = 0,5$, тогда

значение n в формуле (1) принимает свое наибольшее значение эту формулу можно заменить более простой:

$$n = \frac{1}{4 * \Delta^2 [t(\beta)]^2 + \frac{1}{N}} \quad (2)$$

Из формулы (1) следует, что требуемые Δ и β могут быть достигнуты и при объеме выборки, меньшем верхнего предела, указанного в формуле (2). Все зависит от степени выраженности исследуемого признака в генеральной совокупности.

Доверительную вероятность для социологических, психологических и педагогических исследований обычно принимают $\beta = 95,4\%$, а допустимую величину случайной ошибки репрезентативности выборки рекомендуется устанавливать на уровне $\Delta = 5\%$.

Квота выбора респондентов из каждой типической группы устанавливается пропорционально ее объему.

VI. Обработка данных, полученных в результате анкетирования

27. Так как шкала, используемая при определении степени удовлетворенности, является порядковый по своей функции (т.е. дает порядок от удовлетворенности до неудовлетворенности, без определения количественной меры), то такие ответы должны анализироваться с использованием частотного распределения, при котором просто подсчитывается, сколько процентов респондентов отметили каждый квадрат. Статистически не приемлемо использовать средние значения и стандартные отклонения. Результаты полученных данных округляют до первого знака после запятой.

28. При установлении степени значимости среднее значение важности j -го критерия определяется по формуле:

$$B_j = \frac{\sum_{i=1}^m OB_{ij}}{m}$$

где $\sum_{i=1}^m OB_{ij}$ – сумма индивидуальных оценок важности по j -му критерию, анкеты, баллы;

m – количество респондентов, принявших участие в анкетировании, чел.

Результаты полученных данных округляют до второго знака после запятой.

29. По вопросам с множественным выбором ответа необходимо подсчитать, какой процент респондентов отметил каждый вариант. Результаты полученных данных округляют до первого знака запятой.

30. После обработки данных строят диаграммы, наглядно отображающие полученные результаты.

31. При обработке открытых вопросов подсчитывается количество и/или процент эквивалентности друг другу по смыслу ответов, которые могут отличаться по формулировке.

VII. Правила составления отчета об исследовании

32. Результаты оценки удовлетворенности стейкхолдеров Университета оформляются в виде отчета. Отчет должен быть структурированным, конкретным, содержать выводы, цели исследования, входные и выходные данные. Результаты представляются в виде текста, таблиц, графиков.

33. Основные разделы отчета:

34. Введение содержит описание, цели проведенного исследования, время проведения исследования, его назначение, краткое описание методики исследования.

35. Основная часть содержит характеристику выборочной совокупности, требований, предъявленных к точности результатов исследования, описание результатов обработки данных.

36. Заключительная часть – сведения об исполнителях и консультантах, сведения об использованных для проведения исследования методологических и методических документах, общие выводы и рекомендации руководителя.

37. Отчет по оценке удовлетворенности стейкхолдеров качеством образовательного процесса в Университете утверждается ректором Университета.

38. Подлинник отчета по оценке удовлетворенности стейкхолдеров хранится в отделе качества профессионального образования (далее – Отдел) в течение пяти лет. Отдел обеспечивает надлежащее хранение анкет, исключая несанкционированный доступ к нему посторонних лиц, их потерю и порчу.