

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ХГУ им. Н.Ф. Катанова



Т.Г. Краснова

2020 г.

**СИСТЕМА КАЧЕСТВА
СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Мониторинг удовлетворенности потребителей
деятельностью университета**

СТО СК ХГУ 8.1.1-01-2020

Версия № 3

Абакан

Предисловие

РАЗРАБОТАН

Центром обеспечения качества

ДАТА ВВЕДЕНИЯ

«24» сентября 2020г.

ВЗАМЕН

СТО СК ХГУ 8.1.1-01-2012 «Мониторинг
удовлетворенности потребителей деятельностью
университета» от 14.05.2012 г.

Содержание

| | |
|---|----|
| 1. Область применения | 4 |
| 2. Определения..... | 4 |
| 3. Общие положения | 4 |
| 4. Требования | 5 |
| 4.1 Подготовка инструментария мониторинга | 5 |
| 4.2 Подготовка исполнителей в структурных подразделениях | 6 |
| 4.3 Сбор данных в структурном подразделении | 6 |
| 4.4 Обработка данных анкетирования..... | 7 |
| 4.5 Анализ данных и составление отчета..... | 8 |
| 4.6 Публикация отчета | 8 |
| 4.7 Принятие решений | 9 |
| 5. Согласование..... | 10 |
| Приложение А (обязательное) Планирование процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей деятельностью университета»..... | 11 |
| Приложение Б Форма памятки анкетёра..... | 12 |
| Приложение В Форма инструкции анкетёра | 14 |
| Приложение Г Форма методического отчета анкетера | 16 |
| Приложение Д Форма бланка выдачи анкет..... | 17 |
| Приложение Е Форма методического отчета уполномоченного по качеству о проведении социологического опроса | 18 |
| Лист регистрации изменений | 19 |

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к процессу мониторинга удовлетворенности потребителей деятельностью университета и применяется всеми структурными подразделениями, участвующими в нем.

2. Определения

В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Анкета – тиражированный документ, содержащий совокупность вопросов, сформулированных и связанных между собой по определенным правилам.

Анкетёр – участник социологического опроса, обеспечивающий работу респондента с анкетой в соответствии с требованиями инструкции, разработанной организаторами исследования.

Анкетирование – письменный опрос, разновидность метода опроса, при которой общение между исследователем и респондентом, являющимся источником необходимой информации, опосредуется анкетой.

Внешние потребители – учащиеся школ, абитуриенты, их родители, выпускники университета, а также организации-работодатели как потребители профессиональных кадров.

Внутренние потребители – студенты, аспиранты/ординаторы как потребители образовательных услуг и сотрудники университета как потребители условий труда.

Под **мониторингом** понимается систематическое стандартизированное наблюдение за фактическим положением дел или процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату.

3. Общие положения

Мониторинг качества образования рассматривается как инструмент политики в области качества образования и как основа внедрения в образовательных учреждениях системы управления качеством.

Социологический мониторинг дает информацию о мнениях, оценках, отношении потребителей к различным сторонам деятельности университета, прежде всего – к качеству обучения и подготовки специалистов.

Объектами социологического мониторинга удовлетворенности потребителей деятельностью университета выступают группы внутренних и внешних потребителей.

Предмет мониторинга – состояние удовлетворенности групп потребителей деятельностью вуза в целом, различными сторонами этой деятельности, а также факторы обеспечения удовлетворенности.

Цель мониторинга – отслеживание динамики уровня удовлетворенности потребителей для повышения эффективности управления качеством образования в университете.

Задачи мониторинга:

1) непрерывное наблюдение за состоянием уровня удовлетворенности потребителей и получение оперативной информации о нем;

2) своевременное выявление изменений уровня удовлетворенности и факторов, вызывающих их;

3) предупреждение негативных тенденций в оценке потребителями деятельности вуза;

4) осуществление краткосрочного прогнозирования развития уровня удовлетворенности потребителей.

Методы сбора информации – социологические опросы групп внутренних и внешних потребителей в форме группового или индивидуального анкетирования по месту работы или учебы.

Каждый этап мониторинга продолжается в течение одного года и включает в себя проведение опросов всех групп внешних и внутренних потребителей.

4. Требования

4.1 Подготовка инструментария мониторинга

4.1.1 Разработка инструментария

На основании решения Ученого Совета университета и приказа ректора университета о проведении очередного этапа мониторинга удовлетворенности потребителей деятельностью университета с учетом корректировки инструментария по итогам прошлого этапа ведущим специалистом центра обеспечения качества (ЦОК) производится разработка программы, включающей план проведения опросов и план обучения исполнителей, и комплекса инструментария для проведения нового этапа мониторинга. Результатом является программа мониторинга и инструментарий опросов: анкеты для опроса всех групп внешних и внутренних потребителей; памятка, инструкция, бланк методического отчета анкетёра; бланк отчета уполномоченного по качеству структурного подразделения; расчет выборочной совокупности для каждой группы потребителей в соответствии с требованиями социологии и статистики. Ответственным за подготовку программы и инструментария является ведущий специалист ЦОК. Программа мониторинга утверждается проректором по учебной работе.

4.1.2 Обсуждение анкет

Подготовленные анкеты предоставляются проректорам университета: по учебной работе; науке и инновациям; непрерывному образованию; экономике; руководителям учебно-методического управления, управления кадрами, управления научных исследований, инноваций и подготовке научно-педагогических кадров на обсуждение, внесение дополнений, исправлений, замечаний. К обсуждению могут быть привлечены руководители и уполномоченные по качеству отдельных учебных структурных подразделений. Результатом является перечень дополнений и замечаний к каждой анкете, оформленный письменно в произвольной форме. Если замечаний нет, то результатом являются утвержденные анкеты. Ответственными за подготовку дополнений и замечаний являются поименованные руководители.

4.1.3 Корректировка анкет

В случае наличия перечня дополнений и замечаний производится корректировка анкет. В соответствии с перечнем дополнений и замечаний ведущий специалист ЦОК корректируют анкеты с учетом правил к составлению анкеты, выработанных теорией и практикой социологической науки. Ответственным за корректировку инструментария является ведущий специалист ЦОК. Затем следует обсуждение откорректированных анкет с директором центра обеспечения качества, после чего анкеты утверждаются проректором по учебной работе. Результатом являются анкеты для проведения опросов текущего этапа мониторинга.

4.1.4 Тиражирование анкет

Утвержденные проректором по учебной работе анкеты тиражируются в соответствии с размером выборочной совокупности в типографии издательства ХГУ им. Н.Ф. Катанова. Ответственными за тиражирование анкет является ведущий специалист ЦОК и главный редактор издательства. Результатом является тираж анкет в количестве, определенном расчетом выборочной совокупности.

4.2 Подготовка исполнителей в структурных подразделениях

4.2.1 Подготовка уполномоченных по качеству

После подготовки инструментария мониторинга ответственным за проведение мониторинга (далее – уполномоченным по качеству) передаются комплекты анкет в количестве, определенном расчетом выборки, памятка анкетера (Приложение Б «Памятка анкетера»), инструкция анкетера (Приложение В «Инструкция анкетера»), бланки отчетов (Приложение Г «Методический отчет анкетера», Приложение Е «Методический отчет уполномоченного по качеству»). Ведущий специалист ЦОК заполняет бланк выдачи анкет уполномоченным по качеству (Приложение Д «Бланк выдачи анкет»). Результатом является расписка уполномоченных в получении инструментария для опросов. Ответственным за подготовку уполномоченных является ведущий специалист ЦОК.

4.2.2 Назначение анкетеров

В структурном подразделении уполномоченные по качеству проводят беседы с сотрудниками для подбора кандидатур анкетеров в соответствии с требованиями к личностным и деловым качествам, выработанными практикой проведения социологических исследований и изложенным в Памятке анкетера (Приложение Б «Памятка анкетера»). На основании приказа ректора университета руководители учебных структурных подразделений издают распоряжения о назначении анкетеров данного структурного подразделения на период прохождения очередного этапа мониторинга в соответствии с рекомендациями уполномоченных по качеству. Результатом является список анкетеров учебного структурного подразделения в количестве, достаточном для оперативного проведения анкетирования во всех подструктурах. Ответственными являются уполномоченные по качеству и руководители структурных подразделений – директора институтов, начальники управлений, отделов, центров.

4.2.3 Инструктаж анкетеров

Назначенные анкетеры проходят один раз в начале очередного этапа мониторинга общий инструктаж, на котором знакомятся с правилами проведения социологических опросов. Перед каждым отдельным опросом, включенным в данный этап мониторинга, проводится специальный инструктаж по проведению анкетирования конкретной группы потребителей, срокам, отчетности и др. Результатом является расписка анкетеров в прохождении инструктажа. Общий инструктаж и специальный инструктаж проводит уполномоченный по качеству. Ответственным за проведение инструктажа является уполномоченный по качеству.

4.3 Сбор данных в структурном подразделении

4.3.1 Подготовка (создание условий) для анкетирования

В соответствии с правилами и инструкциями уполномоченные по качеству организуют работу анкетеров (распределяют анкеты, назначают сроки анкетирования), контролируют их деятельность, осуществляют связь с руководителями опроса и администрацией подразделения по всем вопросам организации и проведения анкетирования. Результатом

являются графики проведения анкетирования в структурном подразделении, расписки анкетеров в получении анкет. Ответственными в структурных подразделениях за оперативную деятельность по организации сбора данных являются уполномоченные по качеству.

4.3.2 Анкетирование групп потребителей

Анкетеры структурных подразделений получают от уполномоченных графики проведения анкетирования, анкеты, бланки отчетов. В соответствии с графиками и инструкциями проводят анкетирование групп потребителей. Групповое анкетирование учащихся школ, абитуриентов, студентов проводят анкетеры, назначенные распоряжением директора института. Учащиеся школ опрашиваются на встречах с представителями ХГУ в школах и Днях открытых дверей. Абитуриенты опрашиваются при подаче документов. Студенты опрашиваются по месту учебы на кураторских часах, собраниях. Индивидуальное анкетирование сотрудников структурных подразделений университета проводят анкетеры структурного подразделения по месту работы сотрудников (на кафедрах, в отделах, центрах и т.п.). Индивидуальное анкетирование специалистов-выпускников университета и их непосредственных руководителей в организациях-работодателях проводят анкетеры того учебного структурного подразделения университета, в котором учился выпускник, используя данные о трудоустройстве, имеющиеся в учебном структурном подразделении. Результатом являются заполненные анкеты, отчеты анкетера, переданные уполномоченному по качеству. Ответственными за проведение анкетирования конкретной группы потребителей являются анкетеры структурного подразделения.

4.3.3 Контроль и отчетность по анкетированию

После проведения анкетирования конкретной группы потребителей анкетеры заполняют бланк методического отчета анкетера (Приложение Г «Методический отчет анкетера»). Уполномоченные по качеству структурных подразделений собирают и проверяют заполнение отчетов анкетеров, соответствие анкетирования инструкции. В случае выявленных нарушений принимают меры по их устранению в соответствии с инструкциями, полученными на совещании. После этого уполномоченные составляют отчет по опросу в структурном подразделении (Приложение Е «Методический отчет уполномоченного по качеству») и передают его и заполненные анкеты в ЦОК. Результатом являются заполненные анкеты и отчет уполномоченного. Ответственным является уполномоченный по качеству структурного подразделения.

4.4 Обработка данных анкетирования

4.4.1 Прием и контроль заполненных анкет

Заполненные анкеты уполномоченные по качеству передают в ЦОК в установленные сроки. Ведущий специалист ЦОК принимает от уполномоченных анкеты, отчеты и проверяет их соответствие выданным инструкциям. В случае выявленных нарушений принимаются меры по их устранению в соответствии с инструкциями. Результатом являются графики устранения нарушений и расписка уполномоченных. Ответственным является ведущий специалист ЦОК.

4.4.2 Подготовка анкет для ввода в компьютер

Полученные анкеты просматриваются ведущим специалистом ЦОК, к ним применяется кодировка открытых вопросов, выбраковка и другие процедуры. При необходимости применяется «ремонт» выборки (уполномоченным по качеству передается задание по

дополнительному анкетированию в структурном подразделении). Результатом является массив анкет, подготовленных к вводу. Ответственным является ведущий специалист ЦОК.

4.4.3 Ввод данных в компьютер

Подготовленный массив анкет вводится в компьютер ведущим специалистом ЦОК в определенные, установленные графиком проведения анкетирования, сроки в соответствии с требованиями, выработанными в социологии и статистике. Результатом является статистическое распределение ответов респондентов на вопросы анкеты. Ответственным является ведущий специалист ЦОК.

4.5 Анализ данных и составление отчета

4.5.1 Анализ информации

Полученные результаты компьютерной обработки анкет анализируются с точки зрения целей, задач, гипотез, заявленных в программе данного этапа мониторинга. Результатом являются выводы по отдельным содержательным блокам мониторинга, группам потребителей, структурным подразделениям и т.д., а также сравнительная оценка результатов разных этапов мониторинга. Ответственным является ведущий специалист ЦОК.

4.5.2 Подготовка отчета по результатам опроса группы потребителей

Полученные выводы обобщаются и оформляются в виде текста с использованием графиков, таблиц и других наглядных форм представления результатов с приложениями (инструментарий). Результатом является текст отчета. Ответственным является ведущий специалист ЦОК.

4.5.3 Подготовка отчета по результатам очередного этапа мониторинга

После завершения всех опросов данного этапа составляется общий отчет и готовится презентация основных итогов и выводов мониторинга. Результатом является текст отчета и электронная презентация. Ответственным является ведущий специалист ЦОК.

4.6 Публикация отчета

4.6.1 Представление отчета руководству университета

Текст отчета и электронная презентация передается проректору по учебной работе. После ознакомления отчет направляется ректору, проректорам университета; руководителям учебного управления, управления кадрами, управления научных исследований, инноваций и подготовки научно-педагогических кадров для ознакомления и обсуждения. Результатом являются перечни замечаний и дополнений. Ответственным является директор Центра обеспечения качества.

4.6.2 Подготовка доклада для Ученого Совета

По результатам обсуждения составляется доклад и презентация результатов для Ученого Совета университета. Результатом является текст и электронная презентация доклада. Ответственным является ведущий специалист ЦОК.

4.6.3 Представление результатов Ученому Совету университета

На заседании Ученого Совета ведущим специалистом ЦОК представляется доклад и электронная презентация по итогам очередного этапа мониторинга удовлетворенности потребителей деятельностью университета. Результатом является решение Ученого Совета о принятии доклада, представлении результатов в структурных подразделениях, проведении

корректирующих мероприятий, а также о проведении очередного этапа мониторинга. Ответственными являются ведущий специалист ЦОК и Ученый секретарь Ученого Совета университета.

4.6.4 Представление результатов в структурных подразделениях

По решению Ученого Совета ведущим специалистом ЦОК готовятся секторальные данные по итогам опросов в каждом структурном подразделении, которые передаются уполномоченным по качеству структурных подразделений. Результатом являются секторальные данные в электронном виде. Ответственным является ведущий специалист ЦОК.

4.7 Принятие решений

4.7.1 Принятие решений в структурных подразделениях

Секторальные данные передаются уполномоченными по качеству руководителям структурных подразделений, которые проводят производственные собрания, на которых доводят результаты мониторинга до сведения всех сотрудников структурного подразделения. По итогам обсуждения собранием принимается решение о проведении корректирующих мероприятий в структурном подразделении. Результатом является решение о проведении корректирующих мероприятий. Ответственными являются руководители структурных подразделений.

4.7.2 Принятие решений руководством университета

По итогам мониторинга принимаются решения для проведения корректирующих мероприятий по повышению качества образовательных услуг, предоставляемых университетом всем категориям потребителей и повышению уровня удовлетворенности потребителей деятельностью университета. Результатом является план корректирующих мероприятий по итогам мониторинга, составленный в соответствии с СТО СК ХГУ 8.4.2-01-2012 «Управление корректирующими и предупреждающими действиями». Ректор университета издает приказ о порядке проведения следующего этапа мониторинга. Ответственным является проректор по учебной работе университета. Процесс подготовки следующего этапа мониторинга начинается с составления программы мониторинга и корректировки анкет. Этот процесс описан в п. 4.1, п.п. 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3.

5. Согласование

Разработал:
Ведущий специалист Центра обеспечения качества
Дата «_____» _____ 2020 г.



Л.Н. Лебедева

Проверил:
Директор Центра обеспечения качества
Дата «_____» _____ 2020 г.



Н.В. Гельд

Согласовано:
Проректор по учебной работе
Дата «_____» _____ 2020 г.



Н.А. Пропой

Приложение А
(обязательное)

Планирование процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей деятельностью университета»

Период планирования:

начало – 01.01.2020 г.

окончание – 31.12.2020 г.

| Цель процесса, направленная на достижение установленных результатов | Результат | Показатель результата процесса | Измеряемое(ые) значение для показателя цели процесса | Фактическое значение показателя начало планирования | Целевые значения показателя на конец планирования | Способ измерения | Метод анализа |
|---|---|--|--|---|---|--|---|
| Обеспечение достоверной информации | Отчет о мониторинге удовлетворенности потребителей деятельностью вуза | Удовлетворенности студентов, абитуриентов, сотрудников работой | Доля удовлетворенных в % | 50 % | Не < 60 % | Социологические опросы в форме анкетирования | Распределение ответов на вопросы анкеты |

Приложение Б
Форма памятки анкетёра

ПАМЯТКА АНКЕТЁРА

Социологическая анкета – разновидность вопросника, используемого для сбора данных при письменном опросе (анкетировании).

Анкета представляет собой тиражированный документ, содержащий совокупность вопросов, сформулированных и связанных между собой по определенным правилам. Анкета рассчитана либо на самостоятельное чтение и заполнение респондентом (при заочном анкетировании), либо на заполнение респондентом после вводного инструктажа, проводимого анкетёром (очное групповое или индивидуальное анкетирование).

Любая анкета имеет вводную часть, обращенную к респонденту. Её задачи – создание у респондента интереса к опросу, формирование установки на активное сотрудничество с исследователем, знакомство с техникой заполнения.

В начале анкеты помещают более простые вопросы, стимулирующие интерес респондента к опросу, к середине анкеты сложность вопросов нарастает и затем снижается к концу, так как учитывается утомляемость респондента в процессе заполнения анкеты.

Социально-демографический блок вопросов, выясняющий личностные характеристики респондента, помещается обычно в конце анкеты.

Анкетёр – участник социологического опроса, обеспечивающий работу респондента с анкетой в соответствии с требованиями инструкции, разработанной организаторами исследования.

Работа анкетёра – одно из важнейших звеньев, обеспечивающих надёжность результатов социологического опроса. Если анкета – это инструмент, предназначенный для обнаружения, измерения и регистрации изучаемых характеристик, то анкетёр – это оператор, обеспечивающий успешное использование инструмента.

В обязанности анкетёра входит добросовестное изучение содержания анкеты и инструктаж по её заполнению; отбор респондентов и установление стандартной ситуации, предусмотренной инструкцией, для заполнения анкеты всеми респондентами (объяснение правил заполнения анкеты, устранение негативных явлений: присутствие посторонних, телефонных звонков, разговоры и т.д.); обеспечение возврата анкет; обеспечение анонимности ответов респондента и неразглашение личной информации, содержащейся в анкетах. От выполнения анкетёром своих обязанностей зависит его положительное или отрицательное влияние на качество результатов опроса.

Требования к кандидату в анкетёры – располагающая внешность, добросовестность, психологическая устойчивость, восприимчивость, общительность, аккуратность, сообразительность, интеллектуальное развитие, непредвзятость, объективность. Анкетёр должен обладать хорошими манерами, уметь держаться непринуждённо, выглядеть бодрым, опрятным.

Анкетирование – письменный опрос, разновидность метода опроса, при которой общение между социологом-исследователем и респондентом, являющимся источником необходимой информации, опосредуется анкетой.

Разновидности анкетирования выделяются по различным основаниям: по численности опрашиваемых (индивидуальное и групповое), по месту проведения (по месту жительства, по месту работы, учебы, в целевых аудиториях), по способу доставки анкеты к респонденту (курьерское, почтовое, прессовое). По степени участия анкетёра выделяют анкетирование в присутствии анкетёра, когда он инструктирует респондента перед началом опроса и помогает ему в случае надобности непосредственно в процессе опроса. При курьерском

анкетировании контакт анкетёра с респондентом ограничивается вводным инструктажем о правилах заполнения анкеты при вручении её респонденту, а также контрольным просмотром заполненной анкеты и выяснением возникших у респондента вопросов при возвращении анкеты. В отсутствие анкетёра проходят также заочные формы опроса.

Анкетирование позволяет в короткий срок опрашивать значительные совокупности людей.

Анкетирование групповое – методическая и организационная разновидность письменного опроса (анкетирования), состоящая в одновременном заполнении анкет группой людей, собранных в одном помещении (аудитории) в соответствии с правилами выборочной процедуры.

Групповое анкетирование проводится анкетёрами в соответствии с требованиями, предусмотренными «Инструкцией анкетёра». Наиболее распространённой формой является групповое анкетирование по месту работы и учёбы.

Общие условия для всех видов группового анкетирования: помещение должно быть изолировано от шума и других отвлекающих факторов (телефонные звонки, посторонние разговоры, появление посторонних лиц, представителей администрации и т.д.); аудитория должна быть достаточно просторной, чтобы респонденты имели возможность обдумывать ответы и регистрировать их в анкете строго индивидуально, без ощущения, что рядом сидящий «заглядывает через плечо». Следует позаботиться, чтобы все были обеспечены ручками и карандашами. Заполненные анкеты рекомендуется собирать в урну или на отдельный стол, что служит наглядной гарантией анонимности.

Требования к психологической ситуации анкетирования обеспечиваются подготовкой анкетёра, качеством анкеты и состоянием респондента в момент опроса.

Анкетёр готовит помещение для опроса, проводит вводную беседу о теме, целях, значимости опроса, формируя у респондентов мотивацию на участие в опросе, рассказывает о правилах заполнения анкеты. Основой для вступительной беседы анкетёра являются «Инструкция анкетёра» и вводная часть в анкете, которую респондентам предстоит заполнить.

После вводной беседы респонденты приступают к заполнению анкеты, причём анкетёр предупреждает о важности строго индивидуальных ответов на вопросы и недопустимости взаимных советов и обсуждений. В случае затруднений в процессе заполнения анкеты анкетёр консультирует респондентов индивидуально. Все случаи затруднений, потребовавшие индивидуальных консультаций, учитываются анкетёром, чтобы в инструктаже для следующих групп опрашиваемых включить необходимые разъяснения во вводную беседу.

Величина группы опрашиваемых не должна превышать 10-20 человек, чтобы группа была обозрима и доступна для индивидуальных консультаций. Продолжительность заполнения анкеты не должна превышать 45 мин. или 1 час.

Для контроля качества заполнения вопросника применяется процедура просмотра анкеты перед тем, как респондент опускает её в урну или кладёт на отдельный стол.

Приложение В
Форма инструкции анкетёра

ИНСТРУКЦИЯ АНКЕТЁРА

1. Перед проведением опроса анкетёр должен пройти инструктаж, изучить инструментарий опроса.

2. Анкетёр производит отбор респондентов для опроса в соответствии с правилами выборочной процедуры.

3. Место проведения анкетирования должно быть удобным, исключая шум, присутствие посторонних людей.

4. Заполнение анкет респондентами производится в присутствии анкетёра, нельзя передавать анкету для заполнения ее респондентом дома, в коридоре, в другой аудитории и т.д.

5. Анкетируемые должны разместиться так, чтобы исключить вмешательство соседей в заполнение анкеты (лучше – по одному за столом, но не более, чем по двое). Всего в помещении должно быть не более 20-25 человек одновременно.

6. При анкетировании студентов, учащихся в помещении может присутствовать преподаватель, предупрежденный о том, что он не должен вмешиваться в ход анкетирования.

7. После раздачи анкет каждому респонденту, анкетёр произносит вступительную речь, в которой сообщает правила заполнения анкеты:

1) Внимательно читать каждый вопрос и все варианты ответов.

2) Выбрать вариант, отражающий мнение респондента по данному вопросу.

3) Обвести кружком (никак иначе) цифру рядом с тем вариантом ответа, который выбран.

4) Если ни один вариант не подходит, нужно вписать свой в том месте, где указано: *напишите*.

5) Если вариант *другое* не предусмотрен, то нужно выбрать из имеющихся.

6) В анкете есть открытые вопросы, т.е. такие, где не даны варианты ответов. Ответ на такие вопросы нужно написать словами в свободной форме.

7) Нельзя пропускать вопросы. Ответ должен быть дан на каждый вопрос.

8) Если количество ответов ограничено (*только один, не более трех и т.д.*), то нужно строго соблюдать это ограничение.

9) При заполнении анкеты нельзя советоваться с окружающими, т.к. опрос имеет целью выявление только личного мнения каждого респондента.

10) Анкета анонимна, т.е. нигде не указывается фамилия респондента, поэтому проверить, кто именно заполнял конкретную анкету, невозможно.

11) Заполнять анкету нужно аккуратно, не допуская помарок. Исправления нужно делать так, чтобы их можно было истолковать однозначно.

12) Если у респондента возникает вопрос в процессе заполнения анкеты, то он может обратиться к анкетёру. Спрашивать что-либо у соседей нельзя.

8. Анкетёр не должен советовать, подсказывать респонденту ответы, интерпретировать содержание вопросов, вести беседы по теме анкеты.

9. В случае возникновения конфликтных или неясных ситуаций в ходе опроса анкетёр может связаться с организаторами опроса по телефону _____.

10. После заполнения анкеты анкетёр должен попросить респондента еще раз проверить полноту и точность заполнения.

11. Анкетёр просматривает заполненную анкету и, в случае необходимости, возвращает ее респонденту с просьбой ответить на пропущенные вопросы.

12. Для обеспечения анонимности респонденты кладут заполненные анкеты на отдельный стол (или в специальную папку, пакет), не показывая их присутствующим.

13. Анкетёр забирает заполненные анкеты с отдельного стола после того, как все респонденты их сдали.

14. Анкетёр составляет методический отчет, фиксирующий: сколько анкет получено, заполнено, возвращено, испорчено и т.д., который сдает организатору опроса. Анкетёр несет ответственность за сохранность, анонимность и качество заполнения анкеты.

Приложение Г
Форма методического отчета анкетера

МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ АНКЕТЕРА

Тема опроса _____

Дата инструктажа: начало: _____ 20 ____, ____ ч. ____ мин.
конец: _____ 20 ____, ____ ч. ____ мин.

Место проведения: 1. Отдельное помещение без посторонних
2. Отдельное помещение с посторонними людьми
3. Коридор, улица

Дата анкетирования: начало: _____ 20 ____, ____ ч. ____ мин.
конец: _____ 20 ____, ____ ч. ____ мин.

Место проведения: 1. Отдельное помещение без посторонних
2. Отдельное помещение с посторонними людьми
3. Коридор, улица

Количество анкетированных: Всего _____
Из них: мужчин _____
женщин _____

Контроль:

Число анкет, проверенных анкетером визуально _____

Число аннулированных анкет _____

Номера вопросов, вызвавших у анкетированных затруднения:

1. Непонятен смысл вопроса №№ _____
2. Проблемы с оформлением ответа на вопросы №№ _____
3. Затруднения с ответом на вопросы №№ _____

Анкетер (ФИО) _____

Подпись анкетера _____

Дата оформления отчета _____

Приложение Д
Форма бланка выдачи анкет

Бланк выдачи анкет
для опроса _____
« _____ » _____ 20__ г.

| № | Учебное структурное подразделение | Количество анкет | Ф.И.О. получившего анкеты | Подпись |
|-----|-----------------------------------|------------------|---------------------------|---------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |
| 10. | | | | |
| 11. | | | | |
| | ВСЕГО: | | | |

Приложение Е

Форма методического отчета уполномоченного по качеству о проведении социологического опроса

Методический отчет уполномоченного по качеству о проведении социологического опроса

EXCEL

Институт/факультет/колледж _____

Тема опроса _____

| № | Анкетёр (ФИО) | Количество анкетир руемых | Кол-во заполне нных анкет | Кол-во анкет, визуально проверен ных анкетёром | Кол-во выбрако ванных анкет | Место прове дения анкети рования | Дата прове дения | Время начала анкети рования | Время оконча ния анкети рования | Кол-во времени, затрачен ного на анкетиро вание | Вопросы, смысл которых не понятен анкетиру емым | Вопросы, вызвав шие затруд нения при оформле нии | Вопросы, вызвав шие затрудне ния с ответом | Оценка работы анкетёра | Замечания |
|---|------------------|---------------------------------|------------------------------------|---|--------------------------------------|--|------------------------|--------------------------------------|---|--|---|---|---|------------------------------|-----------|
| | | | | | | | | | | | | | | | |

Уполномоченный по качеству _____

(подпись)

И.О.Ф. _____

Дата « _____ » _____ 20 ____ г.

Лист регистрации изменений

| Номер измене- ния | Номер страниц | | | Номер извещения об изменении | Дата введения изменения | Изменение внесено | |
|-------------------------|---------------|-------|--------------------|------------------------------------|-------------------------------|-------------------|---------|
| | Измененных | Новых | Аннулиро ванных | | | Дата | Подпись |
| | | | | | | | |