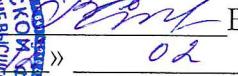


	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государствене бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский индустриальный университет» Управление по качеству
---	--



СТВЕРЖДАЮ

ректора

 B.V. Ефремова

02 2018 г.

Порядок проведения анкетирования

Зарегистрировано

13.02.2018 МЧСК-5/298

	Должность	И.О. Фамилия	Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела мониторинга качества образования управления по качеству	И. А. Пичуева		02.02.2018
Проверил	Начальник управления по качеству	О. М. Старовойтова		02.02.2018
	Проректор по образовательной деятельности	Л.К. Габышева		12.02.18
Согласовал	Начальник правового управления	Р.А. Сулычев		06.02.2018
	Начальник управления по работе с персоналом	Е.Ю. Деева		07.02.2018
Версия 1				Стр.1 из 13

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок проведения анкетирования (далее – Порядок) определяет организацию деятельности по планированию, реализации, подготовки отчета и использовании результатов анкетирования потребителей образовательных, научных и иных услуг Тюменского индустриального университета (далее – университет, ТИУ).

1.2. Порядок является составной частью системы качества университета (далее – СМК) и может быть использован всеми лицами, ответственными за качество деятельности университета в целом; отдельных его подразделений, которые включены в область распространения СМК; отдельных работников этих подразделений.

1.3. Цель анкетирования – получение необходимой информации от потребителей (обучающихся, родителей обучающихся, работников университета, выпускников, работодателей и других категорий) для организации и непосредственного осуществления диагностики качества, управления качеством образовательных, научных и иных услуг ТИУ.

2. ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ, АББРЕВИАТУРА

2.1. Анкетирование - наиболее распространенный вид опроса, в котором общение исследователя и респондента опосредовано текстом анкеты.

2.2. Анкета – это документ, в котором содержится объединенная одним исследовательским замыслом система вопросов, направленных на получение необходимой информацией.

2.3. Респондент – участник анкетирования, выступающий в роли опрашиваемого.

2.4. Интервьюер – участник анкетирования, выступающий в роли опрашивающего.

2.5. Генеральная совокупность - все множество людей, объединенных некоторым признаком (признаками), мнение которых представляет интерес.

2.6. Объем генеральной совокупности – количество человек, входящих в генеральную совокупность рееспондентов.

2.7. Состав генеральной совокупности – характеристики людей генеральной совокупности, представляющие интерес для исследования.

2.8. Выборочная совокупность (выборка) - часть генеральной совокупности, подлежащая изучению и призванная олицетворять собой совокупность в целом.

2.9. Состав выборки - характеристики людей выборочной совокупности, представляющие интерес для исследования (пол, возраст, группа и т.п.).

2.10. Объем выборки - количество людей из состава генеральной совокупности, входящих в выборочную совокупность.

2.11. Репрезентативность выборки - соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом.

2.12. Заказчик анкетирования (далее – заказчик) – должностное лицо, подающее заявку на проведение анкетирования.

2.13. Исполнитель анкетирования – должностное лицо (руководитель структурного подразделения), организующее проведение анкетирования и составление отчета об анкетировании.

3. ПЛАНИРОВАНИЕ АНКЕТИРОВАНИЯ

3.1. Проведение анкетирования осуществляется в соответствии с Программой анкетирования (далее – Программа) (Приложение 1).

3.2. Программа составляется в единственном экземпляре и хранится в структурном подразделении, проводящем анкетирование.

3.3. Программа разрабатывается руководителем структурного подразделения (исполнителем анкетирования); проверяется начальником управления по качеству; согласовывается с руководителями структурных подразделений, по направлению деятельности которых проводится анкетирование, и заказчиком; утверждается проректором, в подчинении которого находится структурное подразделение, проводящее анкетирование.

3.4. Программа должна включать:

3.4.1. Название, которое отражается на титульном листе и формируется исходя из категории опрашиваемых респондентов и цели анкетирования.

3.4.2. Цели и задачи анкетирования;

3.4.3. Основные характеристики анкетирования:

- вид анкетирования (сплошное, выборочное);
- тип анкетирования (очное, заочное);
- способ проведения анкетирования (интервью, самозаполнение, on-line анкетирование);
- сайт, на базе которого проводится анкетирование (только для on-line анкетирования);
- объем и состав генеральной и выборочной совокупностей;
- процент выборки (п. 3.4.1) и вид выборки (Приложение 4);
- место размещения программы (определяется в зависимости от целей программы и конфиденциальности получаемой информации (локальная сеть университета, 1С:Документооборот, папка обмена, почтовый сервер, официальный сайт университета с указанием страницы и т. д.).

3.4.4. Анкету;

3.4.5. Инструкцию по проведению анкетирования (для проведения анкетирования в форме интервью);

3.4.6. Материально-техническое обеспечение программы;

3.4.7. План проведения анкетирования.

3.5. Объем выборки, может определяться исходя из данных таблицы 1. Минимальный процент выборки определен посредством on-line калькулятора выборки (<http://marketolog.biz/index.php?pid=75>) при значении доверительной вероятности 95% и доверительного интервала 5%.

3.6. Структура выборочной совокупности должна соответствовать структуре генеральной совокупности.

Таблица 1 – Процент выборки

Объем генеральной совокупности, чел.	Минимальный процент выборки, %
до 100	80
от 101 до 250	60
от 251 до 500	43
от 501 до 1000	28
от 1001 до 5000	7
от 5001 до 20000	2
От 20001 до 35000	1,1
Свыше 35000	1

3.7. Содержание анкеты должно соответствовать целям и задачам анкетирования. Анкета должна содержать следующие части:

3.7.1. Вводная часть (отсутствует при использовании такого типа анкетирования как интервью), которая отражает всю необходимую для заполнения анкеты респондентом информацию, например:

- приветствие;
- субъект (структурное подразделение и/или должностное лицо, ответственное за проведение анкетирования);
- цель и задачи анкетирования;
- подчеркивание анонимности опроса;
- убеждение респондента принять участие в опросе;
- указание количества времени, которое потребуется респонденту для ответа на анкету;
- инструкцию по заполнению анкеты (возможное количество вариантов ответов, способ их маркировки);
- инструкцию по возврату анкеты (при необходимости).

3.7.2. Основная часть, включающая в себя вопросы, ответы на которые позволяют достичь поставленных перед анкетированием целей. При составлении основной части анкеты необходимо обратить внимание на следующие моменты:

- последовательность вопросов должна быть «от простых к более сложным»;
- количество вопросов должно быть минимальным;
- большее количество вопросов должно быть закрытого типа (вопросы с готовыми вариантами ответов).

3.7.3. Заключительная часть, которая включает вопросы о характеристиках респондентов (пол, возраст, группа и т. д.).

3.8. Инструкция по проведению анкетирования должна включать в себя:

- цель анкетирования;
- направления использования результатов анкетирования;
- географические места проведения анкетирования, например, при анкетировании абитуриентов и их родителей опрос респондентов проводится около зданий приемных комиссий вузов города;

- правила проведения интервью (описание внешнего вида интервьюера, способа (ов) трансфера до мест проведения анкетирования, необходимого материально-технического обеспечения, правил поведения с респондентами).
- пояснения.

4. ПРОВЕДЕНИЕ АНКЕТИРОВАНИЯ И ОБРАБОТКА АНКЕТ

4.1. В ходе проведения анкетирования необходимо осуществлять контроль за тем, чтобы респонденты дали ответы на все вопросы анкеты.

4.2. Анкеты хранятся в течение одного года в структурном подразделении, проводящем анкетирование в соответствии с номенклатурой дел. Каждая анкета имеет свой порядковый номер (в правом верхнем углу).

4.3. Для обработки (внесения данных) анкет может быть использована программа MS Office Excel (Приложение 2).

5. ПОДГОТОВКА ОТЧЕТА О ПРОВЕДЕНИИ АНКЕТИРОВАНИЯ

5.1. После обработки анкет составляется Отчет о проведении анкетирования (далее – Отчет) (Приложение 3).

5.2. Отчет составляется в единственном экземпляре и хранится в течение пяти лет в структурном подразделении, которое проводит анкетирование.

5.3. Отчет разрабатывается руководителем структурного подразделения (исполнителем), проверяется начальником УК, согласовывается с руководителем структурного подразделения – заказчиком, утверждается проректором, которому подчиняется структурное подразделение, проводящее анкетирование.

5.4. Отчет должен включать:

- название, которое отражается на титульном листе и должно соответствовать названию, указанному в Программе;
- резюме, в котором содержится ссылка на Программу, основные результаты анкетирования (занимает объем – не более одной страницы);
- анализ выполнения Программы;
- анализ результатов исследования, структурированный по задачам анкетирования и/или вопросам анкеты;
- рекомендаций.

6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ АНКЕТИРОВАНИЯ

6.1. Результаты анкетирования анализируются с целью определения возможностей университета по повышению удовлетворенности потребителей. При наличии возможностей руководителями структурных подразделений, по направлению деятельности которых проводилось анкетирование, разрабатываются мероприятия по улучшению деятельности университета.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Порядок действует до принятия нового локального нормативного акта.

7.2. Все изменения и дополнения к настоящему документу вносятся в установленном в университете порядке.

Приложение 1

Форма программы анкетирования

 Tomsk Industrial University	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский индустриальный университет» (наименование структурного подразделения)
--	---

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор (указать)

ФИО
«___» 2016 г.

Программа анкетирования (указать название)

	Должность	И. О. Фамилия	Подпись	Дата
Разработал	Руководитель структурного подразделения (кафедры/отделения, отдела, управления)			
Проверил	Начальник управления по качеству			
Согласовал	Руководитель структурного подразделения (директор учебного структурного подразделения, начальник управления, директор департамента)			
	Руководитель структурного подразделения (указать название)			
Версия ...				Стр. 1 из ..

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель анкетирования:

Задачи анкетирования:

Вид анкетирования	
Тип анкетирования	
Способ распространения анкет	
Способ возврата анкет	
Сайт	
Объем генеральной совокупности	
Состав генеральной совокупности	
Объем выборки	
Состав выборки	
Вид выборки	
Место размещения программы	

2. АНКЕТА

3. ИНСТРУКЦИЯ ПО РЕАЛИЗАЦИИ АНКЕТИРОВАНИЯ¹

4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

5. ПЛАН РЕАЛИЗАЦИИ АНКЕТИРОВАНИЯ

Мероприятие ²	Исполнитель (должность, ФИО)	Дата реализации
Тираж анкет		
Распространение анкет		
Возврат анкет		
Контроль выборки и заполнения анкет		
Обработка анкет		
Составление отчета		

¹ Для on-line анкетирования

² Приведены основные мероприятия, возможна корректировка

Приложение 2

Пример таблицы для обработки анкет в MS Office Excel

Номер анкеты	1	2	3	4	5	6	7	8	...
Вопрос 1									
Ответ 1									
Ответ 2									
Ответ 3									
Вопрос 2									
Ответ 1									
Ответ 2									

Приложение 3

Форма программы анкетирования

 Tomsk Industrial University	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский индустриальный университет» (наименование структурного подразделения)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор (указать)

ФИО
«___» 2016 г.

Отчет о проведении анкетирования (указать название)

	Должность	И. О. Фамилия	Подпись	Дата
Разработал	Руководитель структурного подразделения (кафедры/отделения, отдела, управления)			
Проверил	Начальник управления по качеству			
Согласовал	Начальник структурного подразделения (директор учебного структурного подразделения, начальник управления, директор департамента)			
	Начальник структурного подразделения (указать название)			
Версия ...				Стр. 1 из ..

1. РЕЗЮМЕ

Основание для проведения анкетирования – Программа анкетирования (указать название) от (указать дату утверждения).

Период проведения анкетирования (распространения и сбора анкет) – (указать).

Основные аспекты анкетирования:

- объекты – (указать);
- респонденты – (указать);
- объем выборки – (указать) чел.

Основные результаты

2. АНАЛИЗ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Программа исследования выполнена на (указать)% по таким аспектам программы как (указать) и на (указать) % по таким аспектам программы как (указать) (таблица 1).

Таблица 1 – Анализ выполнения программы

Аспект программы	Плановое значение	Фактическое значение	Отклонение значений (фактического от планового) (ед. изм., %)
Вид анкетирования			
Тип анкетирования			
Способ распространения анкет			
Способ возврата анкет			
Сайт ¹			
Объем генеральной совокупности			
Состав генеральной совокупности			
Процент выборки			
Объем выборки			
Состав выборки			
Вид выборки			

Место размещения отчета

3. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

4. РЕКОМЕНДАЦИИ

¹ Только для on-line анкетирования

Приложение 4

Виды выборки

Способ формирования выборки	Вид выборки	Принцип подхода к отбору объектов из генеральной совокупности в выборочную	Условия использования
Вероятностные выборки отбор осуществляется по принципам случайности	Случайная выборка (простой случайный отбор)	<ul style="list-style-type: none"> • объекты генеральной совокупности нумеруются в произвольном порядке; • из номеров объектов составляется таблица; • из таблицы случайным (бесповторным) образом отбирается необходимое количество номеров; • составляется список объектов генеральной совокупности, которым соответствуют отобранные номера. 	однородность генеральной совокупности
	Механическая (систематическая) выборка	<ul style="list-style-type: none"> • объекты генеральной совокупности нумеруются в определенном порядке (алфавитном, по номеру учебной группы и т. д.); • из номеров объектов составляется таблица; • из таблицы случайным образом отбирается первый номер, направление отбора последующих (вниз, вправо и т.д.) и шаг (количество объектов) отбора; • последующие номера отбираются в определенном направлении и через определенный шаг; • составляется список объектов генеральной совокупности, которым соответствуют отобранные номера. 	
	Стратифицированная (районированная) выборка	<ul style="list-style-type: none"> • генеральная совокупность разбивается на группы (страты); • в каждой страте отбор осуществляется случайным или 	неоднородность генеральной совокупности

Способ формирования выборки	Вид выборки	Принцип подхода к отбору объектов из генеральной совокупности в выборочную	Условия использования
		механическим образом	
	Серийная (гнездовая или кластерная) выборка	<ul style="list-style-type: none"> генеральная совокупность разбивается на группы (страты); группы из генеральной совокупности отбираются случайным образом; внутри групп обследуются все объекты. 	
Невероятностные выборки - отбор осуществляется не по принципам случайности, а по субъективным критериям: <ul style="list-style-type: none"> доступности; типичности и т.д. 	Квотная выборка	<ul style="list-style-type: none"> генеральная совокупность разбивается на группы; отбираются группы, которые будут обследоваться (более доступные, наиболее типичные); определяется объем выборки, в каждой группе; выборка осуществляется случайным образом 	неоднородность генеральной совокупности
	Метод снежного кома	<ul style="list-style-type: none"> составляется перечень критериев к объектам исследования (пол, возраст, род деятельности и т. д.) находится (любым способом) первый респондент; у каждого респондента, начиная с первого, запрашиваются контакты его друзей, коллег, знакомых, которые подходили бы под условия отбора и могли бы принять участие в исследовании 	специфичность генеральной совокупности
	Стихийная выборка	опрашиваются наиболее доступные респонденты (те, кто находится в определенной аудитории)	высокая скорость получения результатов исследования

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номер листа			Дата внесения изменения	Дата введения изменения	Всего листов в документе	Подпись ответственного за внесение изменений
	измененного	нового	изъятого				