

## АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

по итогам мониторинга удовлетворённости обучающихся ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России качеством условий осуществления образовательной деятельности в осеннем семестре 2021-2022 уч.г.

Во исполнение п.1 перечня поручений ректора по итогам анализа презентации отдела мониторинга эффективности образовательной деятельности управления образовательных программ – № 19 от 22.04.2021, п. 8 поручения ректора по итогам заседания ученого совета 12.05.2021 – № 20 от 24.05.2021, и поручения № 004-УОП от 24.02.2022 проведен мониторинг удовлетворённости обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности в осеннем семестре 2021-2022 уч.года.

### Описание исследования

Оценка удовлетворенности студентов условиями осуществления образовательной деятельности в ВолгГМУ производилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования (утверждены Минобрнауки России, приказ № 30н от 15.04.2019):

1. показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (11 показателей);

2. показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников» (13 показателей);

3. показатели, характеризующие общий критерий «Условия ведения образовательной деятельности организации» (11 показателей).

Всего в количественном эквиваленте оценивались 35 показателей, подробный перечень оцениваемых показателей представлен в Приложении.

Каждый показатель оценивался студентами по следующей шкале ответов:

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен, чем нет
3. Скорее не удовлетворен, чем да
4. Полностью не удовлетворен

Для выяснения мнения обучающихся относительно динамики изменений по показателям каждого из трех общих критериев, по сравнению с результатами мониторинга, проведенного в сентябре 2021 г., студентам предлагалось ответить на вопросы о том, наблюдаются ли, по их мнению, за последние полгода улучшения комфортности условий образовательной деятельности в ВолгГМУ, повысилась ли доброжелательность и вежливость работников, наблюдается ли улучшение условий образовательной деятельности в ВолгГМУ. По окончании анкеты студентам предлагалось высказать свои комментарии и пожелания в виде открытого вопроса, предполагающего свободный развернутый ответ.

В начале анкетирования студентам предлагалась инструкция, которая содержала информацию о цели опроса, конфиденциальности его результатов и правила заполнения анкеты.

Опрос студентов производился с помощью сервиса «docs.google.com» по ссылке: <https://docs.google.com/forms/d/1lcShlSVInZtJE5Gprh0BNBiTQPIONOGji8w1rwza3S0/edit>

Обработка и анализ результатов анкетирования осуществлялись в программе «Microsoft Excel» с применением подсчета распределения ответов в процентах, а также баланса положительных и отрицательных ответов. Качественный анализ данных проводился с помощью контент-анализа развернутых ответов студентов на открытый вопрос анкеты. Количественная оценка степени удовлетворённости обучающихся осуществлялась в соответствии с оценочной шкалой по долям в процентном эквиваленте, табл. 1.

Табл. 1. Оценочная шкала результатов анкетирования  
(средние значения в баллах и доли в %)

Степень удовлетворенности	Оценка	Мероприятия
4,1-5,0 81-100%	Полная удовлетворенность показателем	Коррекционные мероприятия не требуются
3,4-4,0 66-80%	Частичная удовлетворенность показателем	Требуются коррекционные мероприятия
2,6-3,3 51-65%	Частичная неудовлетворенность показателем	
< 2,5 < 50%	Полная неудовлетворенность показателем	

В анкетировании приняли участие 3553 студента, что составило 73% от общего количества обучающихся по всем направлениям подготовки и специальностям ВолгГМУ I-VI курсов обучения. Количество студентов по каждому направлению подготовки/специальности, принявших участие в опросе, от общего количества обучающихся по каждому направлению подготовки/специальности составило от 29% до 100% и соответствует распределению обучающихся по реализуемым в ВолгГМУ направлениям подготовки/специальностям в генеральной совокупности, что позволяет сделать вывод о репрезентативности выборки.

#### **Анализ результатов исследования**

В результате анкетирования выявлено, что обучающиеся ВолгГМУ в целом удовлетворены качеством условий осуществления образовательной деятельности, большинство оцениваемых показателей оказались в диапазонах удовлетворенности: полной – 77% (27 из 35 показателей) и частичной – 20% (7 из 35).

Частичная неудовлетворенность студентов наблюдается по одному показателю (3%) – «Зоны отдыха (ожидания)». В диапазоне полной неудовлетворенности не оказалось ни одного показателя.

Сравнение полученного распределения всех показателей по диапазонам оценочной шкалы с результатами предыдущего мониторинга показало, что повысилась удовлетворенность обучающихся такими показателями, как «Медицинское обслуживание» и «Питьевая вода (наличие и доступность)», оказавшись в диапазонах полной и частичной удовлетворенности соответственно. А такой показатель как «Пункты общественного питания вуза (наличие, доступность, санитарное состояние)», наоборот, из диапазона полной удовлетворенности сместился в диапазон частичной.

Доля получателей услуг, удовлетворённых показателями общего критерия комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составила 86%. По мнению 79% респондентов за последние полгода наблюдается улучшение комфортности условий образовательной деятельности в ВолгГМУ, это на 3% меньше, чем в результатах предыдущего мониторинга.

Доля получателей услуг, удовлетворённых показателями общего критерия доброжелательности и вежливости работников вуза, составила 90%. Около 66% респондентов отмечают, что за последние полгода доброжелательность и вежливость работников ВолгГМУ повысилась, это на 2% больше, чем в результатах предыдущего мониторинга.

Доля получателей услуг, удовлетворённых показателями общего критерия условий ведения образовательной деятельности организации, составила 84%. По мнению 76% респондентов за последние полгода наблюдается улучшение

комфортности условий образовательной деятельности в ВолгГМУ, это на 2% меньше, чем в результатах предыдущего мониторинга.

В табл. 2 представлено полученное распределение всех показателей по диапазонам оценочной шкалы, на рис. 1. – количественное распределение показателей по диапазонам оценочной шкалы в сравнении с результатами предыдущего мониторинга.

Табл. 2. Распределение показателей по диапазонам оценочной шкалы

Степень удовлетворенности	Показатели
<p>Полная удовлетворённость</p> <p>4,1-5,0 балла</p> <p>81-100%</p>	<p>1.3. Навигация внутри вуза</p> <p>1.5. Санитарно-гигиенические помещения вуза (наличие, доступность, санитарное состояние)</p> <p>1.8. Медицинское обслуживание в вузе <b>+1<sup>1</sup></b></p> <p>1.9. Санитарное состояние учебных помещений вуза (аудиторий, залов и пр.)</p> <p>1.10. Удовлетворенность комфортностью условий в целом, в которых осуществляется Ваша образовательная деятельность</p> <p>2.1. Работники ВолгГМУ при Вашем первом обращении (работники приемной комиссии, секретариата и пр.)</p> <p>2.2. Работники учебной части</p> <p>2.3. Работники бухгалтерии</p> <p>2.4. Работники библиотеки</p> <p>2.5. Работники деканата/института</p> <p>2.6. Преподаватели кафедр</p> <p>2.7. Учебно-вспомогательный персонал (лаборанты, делопроизводители, вахтёры, уборщицы, работники пунктов питания и охраны)</p> <p>2.8. Представители студсовета</p> <p>2.9. Представители профкома</p> <p>2.10. Представители студенческого научного общества (Совета НОМУС ВолгГМУ)</p> <p>2.11. Работники деканата/института при использовании дистанционных форм взаимодействия</p> <p>2.12. Работники кафедр при использовании дистанционных форм взаимодействия</p> <p>2.13. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников ВолгГМУ в целом</p> <p>3.2. Уровень доступности в ВолгГМУ современных информационных технологий (возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет)</p> <p>3.4. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности вуза, размещенной на информационных стендах в помещениях вуза</p> <p>3.5. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности вуза, размещенной на сайте вуза (в том числе сведения о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг)</p> <p>3.6. Электронный информационно-образовательный портал</p>

<sup>1</sup> Здесь и далее –обозначает изменение позиции показателя в диапазонах оценочной шкалы в сравнении с результатами предыдущего мониторинга.

Степень удовлетворенности	Показатели
	вуза (ЭИОП): удобство использования 3.7. Электронный информационно-образовательный портал вуза (ЭИОП): информационное наполнение 3.8. Электронный информационно-образовательный портал вуза (ЭИОП): полезность 3.9. Доступность образовательной деятельности ВолгГМУ для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 3.10. Удовлетворенность условиями образовательной деятельности в целом 3.11. Лояльность к ВолгГМУ (Вы бы порекомендовали ВолгГМУ своим родственникам и знакомым, желающим обучаться в медицинском вузе?)
Итого:	27 показателей (77%)
Частичная удовлетворённость  3,4-4,0 балла  66-80%	1.1. Транспортная доступность вуза 1.4. Питьевая вода (наличие и доступность) <b>+1</b> 1.6. Пункты общественного питания вуза (наличие, доступность, санитарное состояние) <b>-1</b> 1.7. Организация питания в вузе (стоимость, ассортимент и качество блюд, быстрота обслуживания) 1.11. Условия проживания в общежитии 3.1. Обеспечение дисциплин учебным и лабораторным оборудованием (муляжи, фантомы, тренажеры и т.п.) 3.3. Удобство студенческого расписания занятий
Итого:	7 показателей (20%)
Частичная неудовлетворённость  2,6-3,3 балла  51-65%	1.2. Зоны отдыха (ожидания)
Итого:	1 показатель (3%)
Полная неудовлетворённость  < 2,5 баллов  < 50%	-
Итого:	0 показателей (0%)

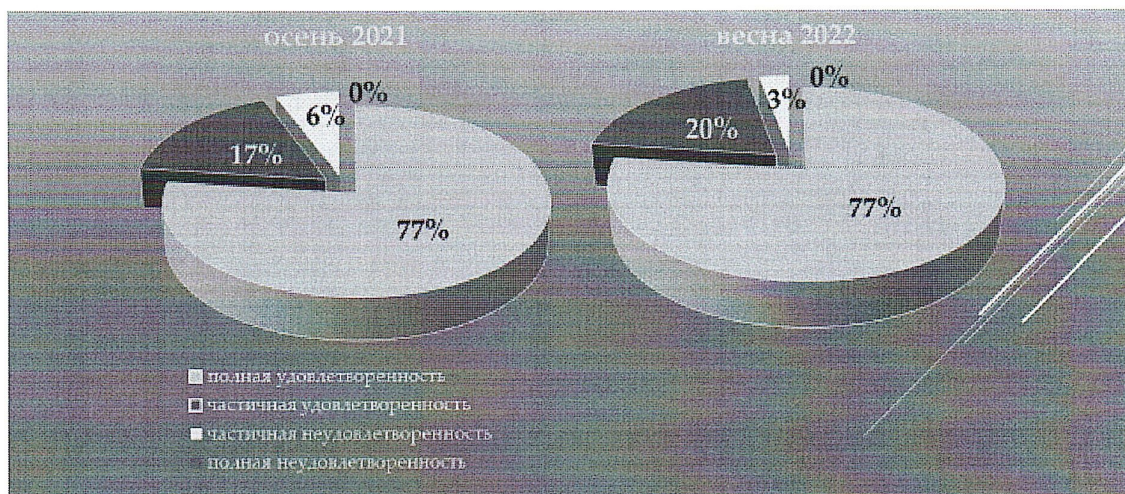


Рис. 1. Распределение показателей по диапазонам оценочной шкалы осенью 2021 г. и весной 2022 г. %.

### Заключение

Результаты данного опроса рассмотрены на совещании деканов и руководителей ОП ВолгГМУ 01.04.2022. Для обеспечения и улучшения *комфортности условий осуществления образовательной деятельности*, для обеспечения *доброжелательности и вежливости работников вуза*, удобства графика работы организации и *других условий ведения образовательной деятельности* были рекомендованы мероприятия, направленные на улучшение, срок реализации которых – в течение 2022-2023 уч. года.

Приложение:

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования, примененные в анкетировании на 2 л. в 1 экз.

Начальник  
отдела мониторинга эффективности  
образовательной деятельности  
управления образовательных программ

В.В.Болучевская

## ПРИЛОЖЕНИЕ

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования, примененные в анкетировании**

*Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»:*

- 1.1. Транспортная доступность вуза
- 1.2. Зоны отдыха (ожидания)
- 1.3. Навигация внутри вуза
- 1.4. Питьевая вода (наличие и доступность)
- 1.5. Санитарно-гигиенические помещения вуза (наличие, доступность, санитарное состояние)
- 1.6. Пункты общественного питания вуза (наличие, доступность, санитарное состояние)
- 1.7. Организация питания в вузе (стоимость, ассортимент и качество блюд, быстрота обслуживания)
- 1.8. Медицинское обслуживание в вузе
- 1.9. Санитарное состояние учебных помещений вуза (аудиторий, залов и пр.)
- 1.10. Удовлетворенность комфортностью условий в целом, в которых осуществляется Ваша образовательная деятельность
- 1.11. Условия проживания в общежитии<sup>2</sup>

*Показатели, характеризующие общий критерий  
«Доброжелательность, вежливость работников»:*

- 2.1. Работники ВолгГМУ при Вашем первом обращении (работники приемной комиссии, секретариата и пр.)
- 2.2. Работники учебной части
- 2.3. Работники бухгалтерии
- 2.4. Работники библиотеки
- 2.5. Работники деканата/института
- 2.6. Преподаватели кафедр
- 2.7. Учебно-вспомогательный персонал (лаборанты, делопроизводители, вахтеры, уборщицы, работники пунктов питания и охраны)
- 2.8. Представители студсовета
- 2.9. Представители профкома
- 2.10. Представители студенческого научного общества (Совета НОМУС ВолгГМУ)
- 2.11. Работники деканата/института при использовании дистанционных форм взаимодействия
- 2.12. Работники кафедр при использовании дистанционных форм взаимодействия
- 2.13. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников ВолгГМУ в целом

---

<sup>2</sup> Данный показатель оценивали только студенты, проживающие в общежитии  
Отдел мониторинга эффективности образовательной деятельности  
управления образовательных программ ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России

*Показатели, характеризующие общий критерий «Условия ведения образовательной деятельности организации»:*

- 3.1. Обеспечение дисциплин учебным и лабораторным оборудованием (муляжи, фантомы, тренажеры и т.п.)
- 3.2. Уровень доступности в ВолгГМУ современных информационных технологий (возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет)
- 3.3. Удобство студенческого расписания занятий
- 3.4. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности вуза, размещенной на информационных стендах в помещениях вуза
- 3.5. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности вуза, размещенной на сайте вуза (в том числе сведения о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг)
- 3.6. Электронный информационно-образовательный портал вуза (ЭИОП): удобство использования
- 3.7. Электронный информационно-образовательный портал вуза (ЭИОП): информационное наполнение
- 3.8. Электронный информационно-образовательный портал вуза (ЭИОП): полезность
- 3.9. Доступность образовательной деятельности ВолгГМУ для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 3.10. Удовлетворенность условиями образовательной деятельности в целом
- 3.11. Лояльность к ВолгГМУ (Вы бы порекомендовали ВолгГМУ своим родственникам и знакомым, желающим обучаться в медицинском вузе?)