

## АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

по итогам мониторинга удовлетворённости обучающихся ФГБОУ ВО ВолгГМУ  
Минздрава России качеством условий осуществления образовательной деятельности  
в 2022-2023 уч.г.

Во исполнение перечня поручений проректора по образовательной деятельности от 30.03.2023 №14 отделом мониторинга эффективности образовательной деятельности проведен мониторинг удовлетворённости обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности в 2022-2023 уч.году.

### Описание исследования

Оценка удовлетворённости обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности 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 10-балльной шкале оценивания, где 1 – полностью не удовлетворён(а), 10 – полностью удовлетворён(а) показателем.

Для выяснения мнения обучающихся относительно динамики изменений по показателям каждого из трех критериев, по сравнению с результатами мониторинга, проведенного в 2021-2022 уч.году, студентам задавались вопросы о том, наблюдаются ли, по их мнению, за последний год улучшения комфортности условий образовательной деятельности в ВолгГМУ, повысилась ли доброжелательность и вежливость работников, наблюдается ли улучшение условий образовательной деятельности в ВолгГМУ. По окончании анкеты обучающимся предлагалось высказать свои комментарии и пожелания в виде открытого вопроса, предполагающего свободный развернутый ответ.

В начале анкеты была представлена инструкция, которая содержала информацию о цели опроса, конфиденциальности его результатов и правила заполнения анкеты.

Опрос обучающихся производился с помощью сервиса Yandex Forms по ссылке:  
<https://forms.yandex.ru/u/6425425b73cee701f5f6c14a/>

Обработка и анализ результатов анкетирования осуществлялись в программе «Microsoft Excel» с применением подсчета средних значений, а также распределения ответов в процентах. Качественный анализ данных проводился с помощью контент-анализа развернутых ответов обучающихся на открытый вопрос анкеты.

Количественная оценка степени удовлетворённости обучающихся осуществлялась в соответствии с оценочной шкалой по 10-балльной шкале, табл. 1.

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

Степень удовлетворённости			Оценка	Мероприятия
10-балльная шкала	5-балльная шкала	Доли		
8,1-10,0	4,1-5,0	81-100%	Полная удовлетворённость (ПУ)	Коррекционные мероприятия и мероприятия, направленные на улучшение, не требуются
6,6-8,0	3,4-4,0	66-80%	Частичная удовлетворённость (ЧУ)	Требуются мероприятия, направленные на улучшение
5,1-6,5	2,6-3,3	51-65%	Частичная неудовлетворённость (ЧН)	Требуются коррекционные мероприятия
≤ 5,0	≤ 2,5	≤ 50%	Полная неудовлетворённость (ПН)	

В анкетировании приняли участие 4299 студентов, что составило 84% 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 53% 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 в целом удовлетворены качеством условий образовательной деятельности, все показатели оказались в диапазонах удовлетворенности 69% (24 из 35 показателей) – в диапазоне полной, 31% (11 из 35) – частичной. В диапазонах частичной и полной неудовлетворенности нет ни одного показателя.

При этом, в сравнении с результатами предыдущего мониторинга, изменились позиции 8 показателей, по 3 из них удовлетворенность студентов повысилась (зоны отдыха, обеспечение дисциплин учебным и лабораторным оборудованием, удобство студенческого расписания занятий) по 5 наблюдается тенденция к снижению (санитарно-гигиенические помещения вуза (наличие, доступность, санитарное состояние), медицинское обслуживание в вузе, удовлетворённость комфортностью условий в целом, в которых осуществляется образовательная деятельность, полезность ЭИПП и удовлетворённость условиями образовательной деятельности в целом).

Доля получателей услуг, удовлетворённых показателями общего критерия комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составила 77%. По мнению 80% респондентов за последний год наблюдается улучшение комфортности условий образовательной деятельности в ВолгГМУ, это на 4% больше, чем в результатах предыдущего мониторинга.

Доля получателей услуг, удовлетворённых показателями общего критерия доброжелательности и вежливости работников вуза, составила 85%. Около 68% респондентов отмечают, что за последний год 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 81%. По мнению 80% респондентов за последний год наблюдается улучшение комфортности

условий образовательной деятельности в ВолгГМУ, это на 9% меньше, чем в результатах предыдущего мониторинга.

На рис. 1 представлено полученное распределение всех показателей по диапазонам оценочной шкалы, на рис.2 – количественное распределение всех показателей по диапазонам оценочной шкалы в динамике, сравнении с результатами мониторинга, проведенного в 2022 г.

Распределение показателей по оценочной шкале			
Степень удовлетворенности	Комфортность условий ОД	Доброжелательность, вежливость работников	Условия ведения ОД
Полная удовлетворенность	Навигация внутри вуза Санитарно-гигиенические помещения	при первом обращении (работники приемной комиссии, секретариата и пр.) учебной части бухгалтерии библиотеки деканата/института преподавателей кафедр учебно-аспозомогательного персонала студсовета профкома студенческого научного общества деканата/института и преподаватели кафедр при использовании дистанционных форм взаимодействия Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников ВолгГМУ в целом	Обеспечение дисциплины учебным и лабораторным оборудованием (мудрецы, фантомы, тренажеры и т.п.) Уровень доступности в ВолгГМУ современных информационных технологий Удобство студенческого расписания занятий Открытость, полнота и доступность информации о деятельности вуза, размещенной на информационных стендах и на сайте вуза ЭИОП: информативность наполнения ЭИОП; удобство использования Доступность образовательной деятельности ВолгГМУ для инвалидов и лиц с ОВЗ Лояльность к ВолгГМУ
Частичная удовлетворенность	Транспортная доступность Зоны отдыха (ожидания) Питьевая вода Санитарное состояние учебных помещений Пункты общественного питания Организация питания Медицинское обслуживание Условия проживания в общежитии Комфортность условий в целом	–	ЭИОП: полезность Удовлетворенность условиями ОД в целом
Частичная неудовлетворенность	–	–	–
Полная неудовлетворенность	–	–	–

Рисунок 1

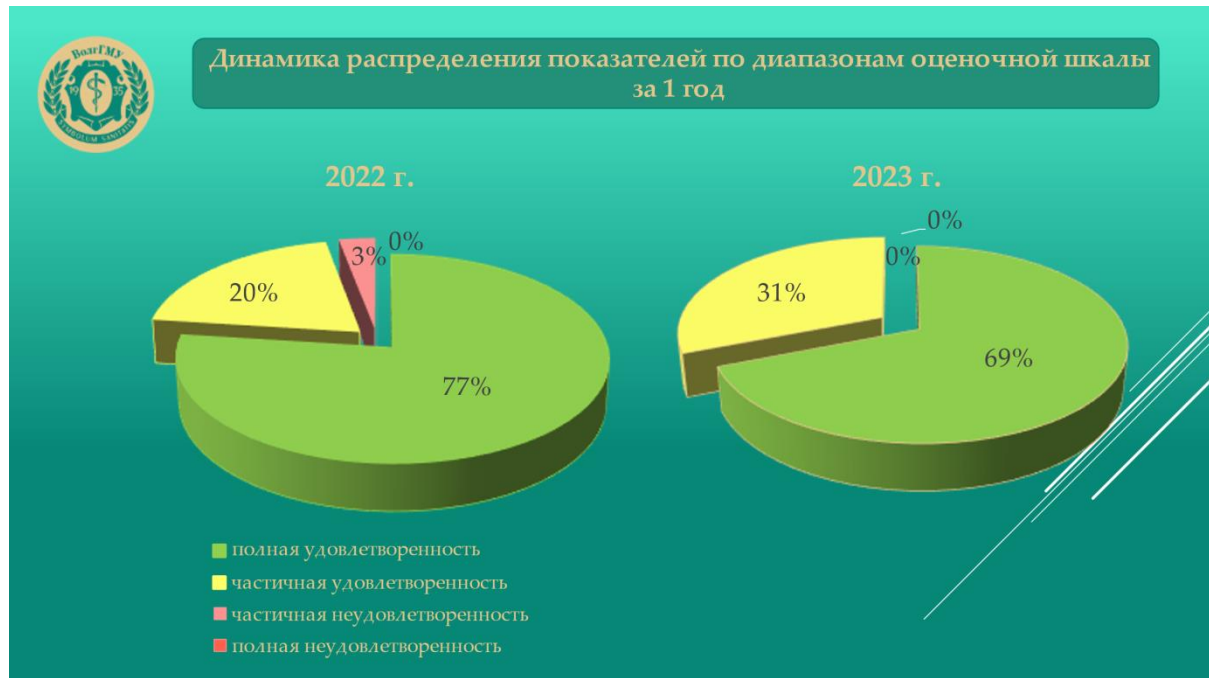


Рисунок 2

**Заключение**

Результаты данного опроса рассмотрены на заседании ректората вуза 15.05.2023. 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 2023-2024 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 образовательная деятельность
- 1.11. Условия проживания в общежитии<sup>1</sup>

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

- 2.1. Работники ВолгГМУ при 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

*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?)

<sup>1</sup> Данный показатель оценивали только студенты, проживающие в общежитии  
 Отдел мониторинга эффективности образовательной деятельности  
 управления образовательных программ ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России