

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

о результатах оценки удовлетворенности обучающихся по специальностям высшего образования-программам ординатуры условиями осуществления образовательной деятельности в 2020/2021 уч. году

В соответствии с вх. письмом от Минобрнауки России №756 от 16.03.2021 "О предоставлении результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК)" ВолгГМУ были получены замечания и рекомендации предусмотреть в плане организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности.

Замечания ООО «Верконт Сервис»	Рекомендуется предусмотреть в плане организации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности
п. 2. Потребители образовательных услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2. Выявление причин неудовлетворенности и обеспечение в организации комфортных условий для осуществления образовательной деятельности.
п. 3. Потребители образовательных услуг недостаточно удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.	3. Выявление причин неудовлетворенности и усиление контроля за обеспечением доброжелательности и вежливости работников организации.
п. 4. Потребители образовательных услуг недостаточно удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности организации.	4. Выявление причин неудовлетворенности и обеспечение удобства графика работы организации и других условий осуществления образовательной деятельности.

Во исполнение перечня поручений № 012-УОП от 16.03.2021 управлением учебно-методического, правового сопровождения и производственной практики в период с 16.03.2021 по 16.04.2021 проведены следующие мероприятия:

разработана и согласована анкета для выявления удовлетворенности ординаторов ВолгГМУ условиями осуществления образовательной деятельности и размещена на сервисе; совместно с руководителем образовательной программы по специальности организован опрос ординаторов ; проведена первичная обработка и представление результатов, в части количества обучающихся, принявших участие в анкетировании, проведена первичная обработка полученных результатов, их анализ и интерпретация в динамике, по сравнению с результатами предыдущего опроса ординаторов; представлены и обсуждены результаты анкетирования обучающихся на заседании Ученого Совета Института НМФО ВолгГМУ.

Описание исследования

Оценка удовлетворенности ординаторов качеством условий 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 15.04.20219):

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 ординаторами 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 предыдущего мониторинга, ординаторам 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 ординаторам предлагалось высказать свои комментарии и пожелания в виде открытого вопроса, предполагающего свободный развернутый ответ. В начале анкетирования ординаторам предлагалась инструкция, которая содержала информацию о цели опроса, конфиденциальность его результатов и правила заполнения анкеты.

Опрос ординаторов производился с помощью сервиса «docs.google.com» по ссылке: <https://forms.gle/nUdV8cN7V4KHуAd8>

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 ординаторов 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	

Результаты исследования

По каждому показателю каждого из трех общих критериев производился подсчет баланса положительных («полностью удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем нет») и отрицательных («полностью не удовлетворен» и «скорее не удовлетворен, чем да») ответов студентов.

Полученные результаты в целом по выборке и в разрезе курса обучения проиллюстрированы гистограммами:

по общему критерию комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность – на рис. 2-13;

по общему критерию доброжелательности и вежливости работников – на рис. 14-27;

по общему критерию условий ведения образовательной деятельности организации – на рис. 28-39.

Анализ полученных результатов

В результате анкетирования выявлено, что обучающиеся удовлетворены качеством условий образовательной деятельности, все показатели распределились по диапазонам удовлетворенности, большинство из них (80%; 28 из 35 показателей) оказались в диапазоне полной, 20% (7 из 35) – частичной.

При этом, в сравнении с результатами предыдущего мониторинга, изменились позиции 11 показателей, по которым удовлетворенность ординаторов повысилась: транспортная доступность, зоны отдыха (ожидания), навигация внутри вуза, санитарно-гигиенические помещения, медицинское обслуживание в вузе, санитарное состояние учебных помещений, представители студенческого научного общества (Совета НОМУС ВолгГМУ), учебно-вспомогательный персонал (лаборанты, делопроизводители, вахтеры, уборщицы, работники пунктов питания и охраны), работники ВолгГМУ при Вашем первом обращении (работники приемной комиссии, секретариата и пр.), электронный информационно-образовательный портал вуза (ЭИОП): удобство использования, уровень доступности в ВолгГМУ современных информационных технологий (возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет).

Подробное распределение показателей по диапазонам оценочной шкалы удовлетворенности представлено в таблице 2.

Табл. 2. Распределение показателей по диапазонам оценочной шкалы

Степень удовлетворенности	Показатели
Полная удовлетворённость 4,1-5,0 балла 81-100%	1.1 Транспортная доступность вуза 1.3. Навигация внутри вуза 1.5. Санитарно-гигиенические помещения вуза (наличие, доступность, санитарное состояние) 1.9 Санитарное состояние учебных помещений вуза (аудиторий, залов и пр.) 1.10 Удовлетворенность комфортностью условий в целом, в которых осуществляется образовательная деятельность 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. Доброжелательность и вежливость работников деканата/института 2.6. Преподаватели кафедр

	<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>3.3. Удобство студенческого расписания занятий</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 вуза (ЭИОП): удобство использования</p> <p>3.7. Электронный информационно-образовательный портал вуза (ЭИОП): информационное наполнение</p> <p>3.8. Электронный информационно-образовательный портал вуза (ЭИОП): полезность</p> <p>3.9. Доступность образовательной деятельности ВолгГМУ для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>3.10. Удовлетворенность условиями образовательной деятельности в целом</p> <p>3.11. Лояльность к ВолгГМУ (Вы бы порекомендовали ВолгГМУ своим родственникам и знакомым, желающим обучаться в медицинском вузе?)</p>
Итого:	28 показателей (80%)
<p>Частичная удовлетворённость</p> <p>3,4-4,0 балла</p> <p>66-80%</p>	<p>1.2 Зоны отдыха (ожидания)</p> <p>1.4. Питьевая вода (наличие и доступность)</p> <p>1.6 Пункты общественного питания вуза (наличие, доступность, санитарное состояние)</p> <p>1.7. Организация питания в вузе (стоимость, ассортимент и качество блюд, быстрота обслуживания)</p> <p>1.8 Медицинское обслуживание в вузе</p> <p>1.11. Условия проживания в общежитии</p> <p>3.1. Обеспечение дисциплин учебным и лабораторным оборудованием (муляжи, фантомы, тренажёры и т.п.)</p>
Итого:	7 показателей (20%)

Частичная неудовлетворённость 2,6-3,3 балла 51-65%	-
Итого:	0 показателей (0%)
Полная неудовлетворённость < 2,5 баллов < 50%	-
Итого:	0 показателей (0%)

Заключение

Результаты данного опроса рассмотрены на заседании Совета Института НМФО. Для показателей, показавших частичную удовлетворенность, были рекомендованы мероприятия, направленные на улучшение, срок реализации которых-до декабря 2021 года.

Приложение

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

Начальник управления учебно-методического,
правового сопровождения и производственной
практики



О.Ю.Афанасьева

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 общежитии⁴

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

⁴ Данный показатель оценивали только ординаторы, проживающие в общежитии

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 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?)