

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
ФГБОУ ВО ВолгГМУ
Минздрава России
Тихонова Е.Н.Тихонова
«27» *марта* 2024

ОТЧЁТ

по итогам мониторинга удовлетворённости обучающихся колледжа
ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России качеством условий осуществления
образовательной деятельности в 2023-2024 уч.г.

В рамках внутренней системы оценки качества образования ФГБОУ ВолгГМУ Минздрава России в соответствии с Регламентом мониторинга удовлетворенности участников отношений в сфере образования качеством и условиями образовательной деятельности ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России отделом методической работы колледжа проведен мониторинг удовлетворённости обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности в 2023-2024 уч.году.

Совместно с руководителями специальностей организован опрос студентов I-III курсов обучения всех специальностей колледжа ВолгГМУ (05.02.24-12.02.24);

проведена первичная обработка и представление результатов, в части количества обучающихся, принявших участие в анкетировании (20.02.24);

проведена первичная обработка полученных результатов, их анализ и интерпретация в динамике, по сравнению с результатами опроса студентов в марте 2023 г.

представлены и обсуждены результаты анкетирования обучающихся на ректорате (27.03.24).

Описание исследования

Оценка удовлетворенности студентов условиями осуществления образовательной деятельности в колледже ВолгГМУ производилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования (утверждены Министерством просвещения Российской Федерации, приказ № 114 от 13.03.2019):

1. показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (16 показателей);

2. показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников» (11 показателей);

3. показатели, характеризующие общий критерий «Условия ведения образовательной деятельности организации» (10 показателей).

Всего в количественном эквиваленте оценивались 37 показателей, подробный перечень оцениваемых показателей представлен в Приложении.

По каждому показателю студентами проставлялась оценка по 5-ти балльной шкале, где 1 – полное неудовлетворение, 5 – полное удовлетворение. В виде открытых вопросов студентам предлагалось указать причины недостаточной удовлетворенности комфортностью условий или что именно, по их мнению, необходимо улучшить по ее показателям; причины недостаточной удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью сотрудников колледжа ВолгГМУ и причины недостаточной удовлетворенности условиями образовательной деятельности в колледже

ВолгГМУ. Также студентам предлагалось сравнить критерии в виде закрытых вопросов относительно прошлого года.

Опрос обучающихся производился с помощью сервиса Yandex Forms по ссылке: <https://forms.yandex.ru/cloud/65c094cc2530c2151de32b67/>

Обработка и анализ результатов анкетирования осуществлялись в программе «Microsoft Excel» с применением процедуры расчета среднего значения полученных данных. Качественный анализ данных проводился с помощью контент-анализа развернутых ответов студентов на открытые вопросы анкеты.

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

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

В связи с тем, что опрос был направлен на выявление удовлетворенности студентов качеством условий образовательного процесса он проводился среди студентов I-III курсов обучения.

В анкетировании приняли участие 613 студентов, что составило 87,3% от общего количества обучающихся по всем специальностям колледжа ВолгГМУ I-III курсов обучения. Количество студентов по каждой специальности, принявших участие в опросе, от общего количества обучающихся по каждой специальности составило от 82% до 100% (табл. 2) и соответствует распределению обучающихся по реализуемым в колледже ВолгГМУ специальностям в генеральной совокупности, что позволяет сделать вывод о репрезентативности выборки.



Количество обучающихся колледжа ВолгГМУ, принявших участие в анкетировании

| Специальность | Количество обучающихся | Приняли участие в анкетировании (фактическое значение) | Приняли участие в анкетировании (процент) |
|-------------------------------|------------------------|--|---|
| Стоматология ортопедическая | 276 | 226 | 82 % |
| Фармация | 191 | 191 | 100 % |
| Сестринское дело | 157 | 121 | 79 % |
| Лечебное дело | 34 | 31 | 91,2 % |
| Стоматология профилактическая | 44 | 44 | 100 % |
| Итого | 702 | 613 | 87,3 % |

Табл. 2. Количество студентов, принявших участие в опросе (от кол-ва обучающихся по каждой специальности, в %).

Результаты исследования

Полученные результаты по каждому показателю каждого из трех оцениваемых критериев, проиллюстрированы гистограммами и диаграммами: по критерию комфортности условий – на рис. 1-2, по критерию доброжелательности и вежливости – на рис. 3, по критерию условий ведения образовательной деятельности – на рис. 4.

Для удобства восприятия, столбцы в гистограммах, иллюстрирующие степень удовлетворенности студентов, окрашены в соответствующий цвет, согласно шкале оценивания.

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

1.1. Транспортная доступность; санитарно-гигиенические помещения (наличие, доступность, санитарное состояние); питьевая вода (наличие и доступность); наличие зон отдыха



Рис. 1. Удовлетворенность получателей услуг характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» Транспортная доступность; санитарно-гигиенические помещения(наличие, доступность, санитарное состояние);питьевая вода (наличие и доступность);наличие зон отдыха.

1.2. Пункты общественного питания (наличие, доступность, санитарно-гигиеническое состояние), медицинское обслуживание (наличие, доступность, качество), санитарное состояние учебных помещений организации (аудиторий, залов), условия проживания в общежитии (для студентов, проживающих в общежитии), комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в целом.

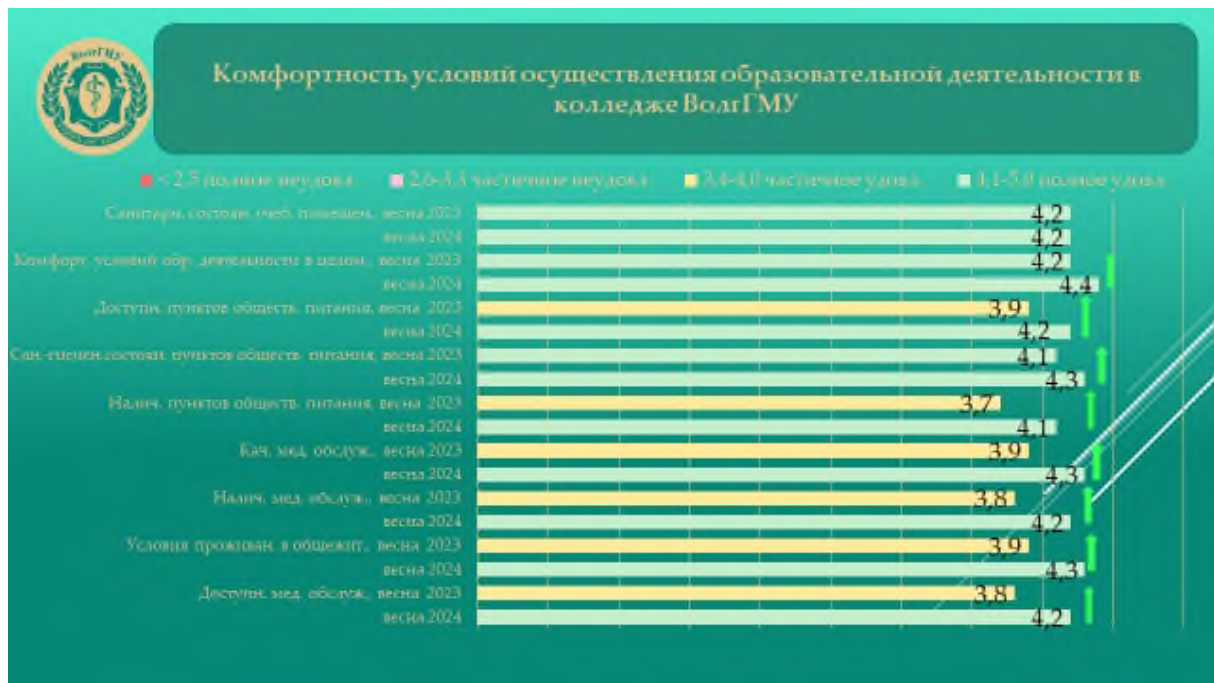


Рис. 2. Удовлетворенность получателей услуг показателями: пункты общественного питания (наличие, доступность, санитарно-гигиеническое состояние), медицинское обслуживание (наличие, доступность, качество), санитарное состояние учебных помещений организации (аудиторий, залов), условия проживания в общежитии (для студентов, проживающих в общежитии), комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в целом.

Примеры ответов в отношении показателя «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности в колледже ВолГМУ»*

Все отлично.

...в высшей степени удовлетворен и доволен.

Все устраивает.

Я удовлетворен комфортностью условий.

Удовлетворен в полной степени.

...удовлетворена в полной мере.

Все очень хорошо, отличный ремонт.

Хотелось бы решить проблему, куда девать сменную обувь.

Отсутствие зоны отдыха как таковой, железные стулья как на вокзале трудно назвать комфортной зоной отдыха и ожидания

Не хватает места ожидания между парами....мало места, где можно посидеть.

*В туалетах не очень чисто, особенно вечером....нет бумаги!
К концу дня в туалете грязно....
Вернуть горячие обеды в буфет вместо булок.*

* Здесь и далее – ответы респондентов приводятся в авторской редакции

Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников»

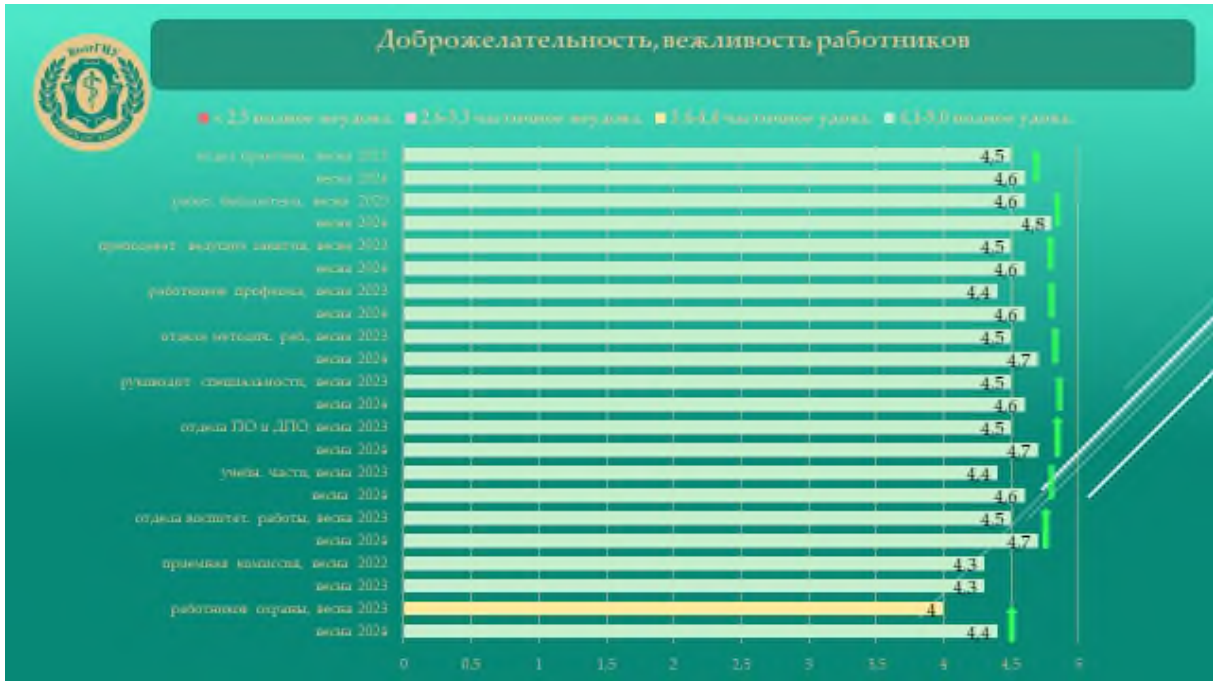


Рис. 3. Удовлетворенность критерием «Доброжелательность и вежливость работников»

Примеры комментариев и пожеланий студентов относительно критерия «Доброжелательность и вежливость работников»:

- *Всё очень хорошо, очень отзывчивые люди всегда помогут если что-то непонятно.*
- *Все очень хорошо.*
- *....все вежливые и доброжелательные.*
- *Это индивидуально, но в целом всё хорошо, претензий нет.*
- *Все преподаватели вежливые.*
- *Все нравятся.*
- *Не все преподаватели готовы помочь в той или иной ситуации.*
- *Хочется чтоб все были людьми, чтоб были человечные....*
- *Охранники выгоняют из зоны ожидания.*

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

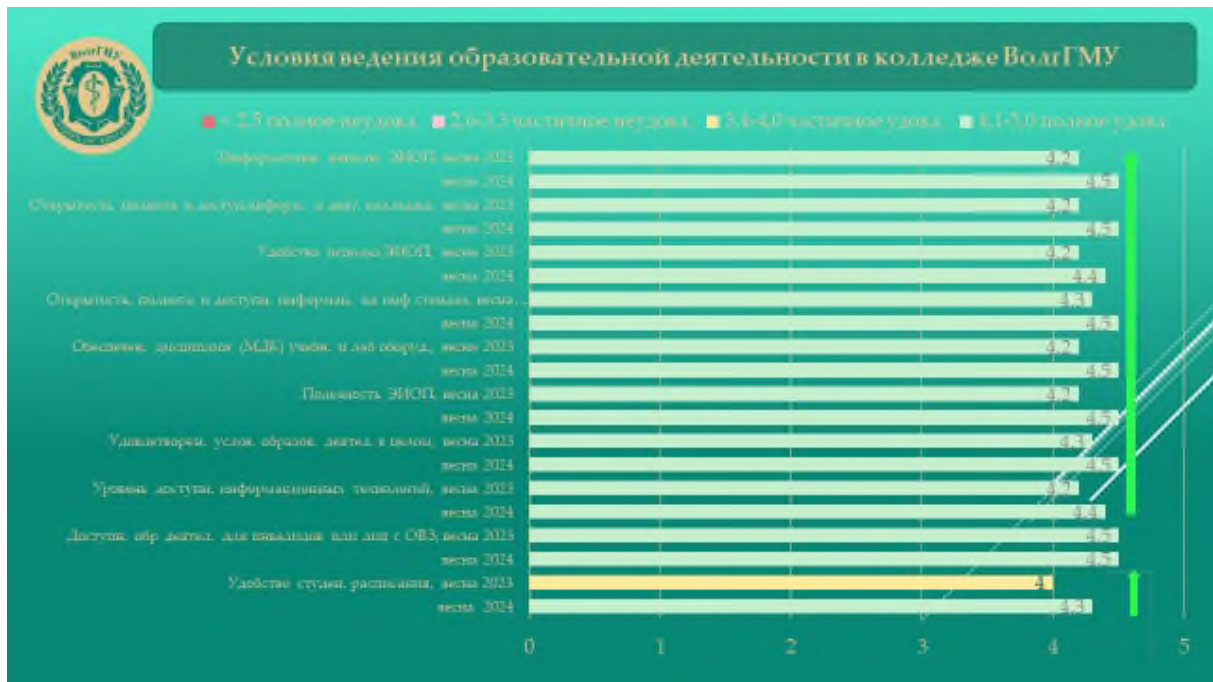


Рис. 4. Удовлетворенность показателями, характеризующими общий критерий «Условия ведения образовательной деятельности организации»

Примеры комментариев и пожеланий студентов относительно критерия «Условия ведения образовательной деятельности организации»

- *Все нравится.*
- *Тоже всё отлично, на очень высоком уровне!*
- *Полностью удовлетворена.*
- *Все отлично.*
- *Нет недостатков.*
- *Сайта 2 (общий ВолгГМУ и образовательный). Не всегда понятно куда выкладываются те или иные документы.*

Анализ полученных результатов

В результате анкетирования выявлено, что обучающиеся колледжа ВолгГМУ в целом удовлетворены качеством условий осуществления образовательной деятельности, большинство оцениваемых показателей оказались в диапазоне полной удовлетворенности. В диапазоне частичной удовлетворенности остался показатель «Наличие зон отдыха (ожидания)». В диапазонах частичной и полной неудовлетворенности нет ни одного показателя.

Подробное распределение показателей по диапазонам оценочной шкалы представлено на рис. 5-10.

**Распределение показателей, характеризующих общий критерий
«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная
деятельность в колледже ВолгГМУ»**

| Распределение показателей общего критерия «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в колледже ВолгГМУ» (весна 2024 г.) | |
|---|---|
| Степень удовлетворенности | Показатели |
| Полная удовлетворенность | Транспортная доступность Наличие питьевой воды Доступность питьевой воды Наличие пунктов общественного питания Доступность пунктов общественного питания Наличие медицинского обслуживания Доступность медицинского обслуживания Качество медицинского обслуживания Условия проживания в общежитии (для студентов, проживающих в общежитии) Наличие санитарно-гигиенических помещений Доступность санитарно-гигиенических помещений Санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений Санитарно-гигиеническое состояние пунктов общественного питания Санитарное состояние учебных помещений организации (аудитории, залы) Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в целом |
| Частичная удовлетворенность | Наличие зон отдыха (ожидания) |
| Частичная неудовлетворенность | - |
| Полная неудовлетворенность | - |

Рис. 5. Распределение показателей критерия «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в колледже ВолгГМУ» по диапазонам оценочной шкалы

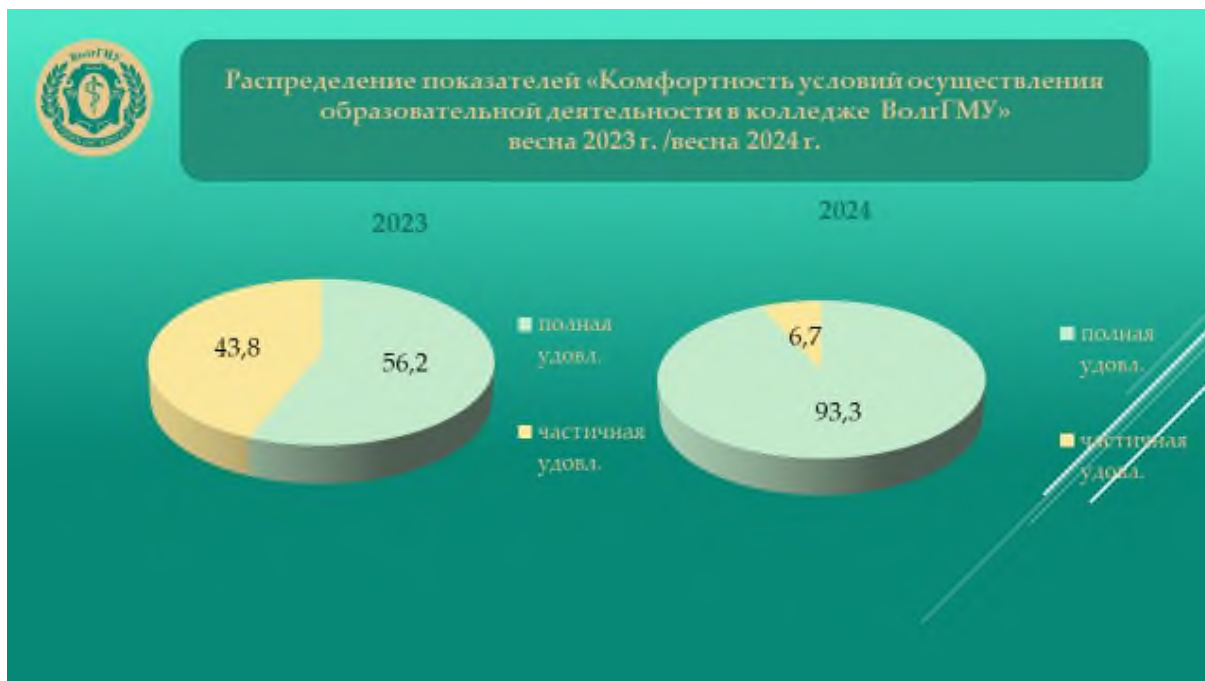


Рис. 6. Распределение показателей по диапазонам оценочной шкалы в динамике, сравнении с результатами мониторинга, проведенного в 2023 г.

**Распределение показателей, характеризующих общий критерий
«Доброжелательность, вежливость работников»**

| Распределение показателей общего критерия «Доброжелательность, вежливость работников» (весна 2023 г.) | |
|---|---|
| Степень удовлетворенности | Показатели |
| Полная удовлетворенность | Доброжелательность и вежливость работников при Вашем первом обращении (работники приемной комиссии) Доброжелательность и вежливость руководителя специальности Доброжелательность и вежливость работников учебной части колледжа Доброжелательность и вежливость работников библиотеки Доброжелательность и вежливость работников отдела воспитательной работы колледжа Доброжелательность и вежливость работников отдела ПО и ДПО колледжа Доброжелательность и вежливость работников отдела методической работы колледжа Доброжелательность и вежливость работников отдела практики Доброжелательность и вежливость работников профкома Доброжелательность и вежливость преподавателей, ведущих занятия Доброжелательность и вежливость работников охраны |
| Частичная удовлетворенность | - |
| Частичная неудовлетворенность | - |
| Полная неудовлетворенность | - |

Рис. 7. Распределение показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников» по диапазонам оценочной шкалы

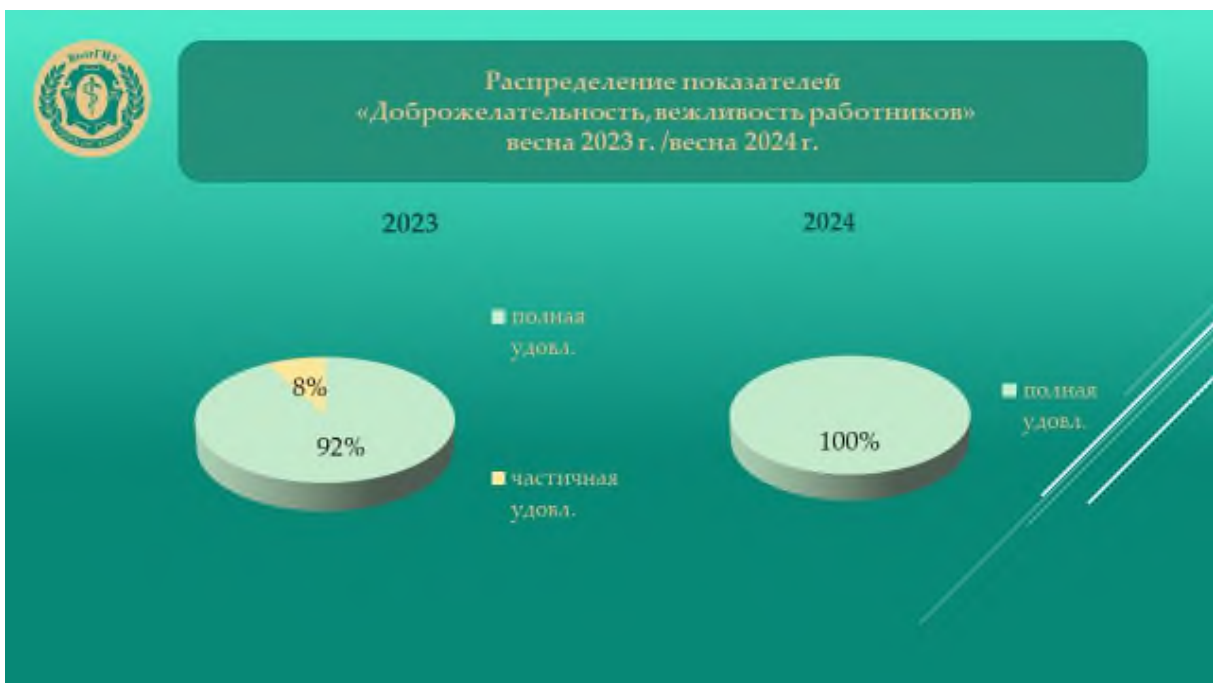


Рис. 8. Распределение показателей по диапазонам оценочной шкалы в динамике, сравнении с результатами мониторинга, проведенного в 2023 г.

**Распределение показателей, характеризующих общий критерий
«Условия ведения образовательной деятельности в колледже ВолгГМУ»**

| Степень удовлетворенности | Показатели |
|-------------------------------|--|
| Полная удовлетворенность | Обеспечение дисциплин учебным и лабораторным оборудованием (муляжи, фантомы, тренажеры и т.п) Открытость, полнота и доступность информации о деятельности вуза, размещенной на информационных стендах в помещениях вуза 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) ЭИОП: полезность электронного ЭИОП: информативность наполнения ЭИОП: удобство использования Доступность образовательной деятельности ВолгГМУ для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Удовлетворенность условиями образовательной деятельности в целом Уровень доступности в ВолгГМУ современных информационных технологий (возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет) Удобство студенческого расписания занятий |
| Частичная удовлетворенность | - |
| Частичная неудовлетворенность | - |
| Полная неудовлетворенность | - |

Рис. 9. Распределение показателей критерия «Условия ведения образовательной деятельности в колледже ВолгГМУ» по диапазонам оценочной шкалы

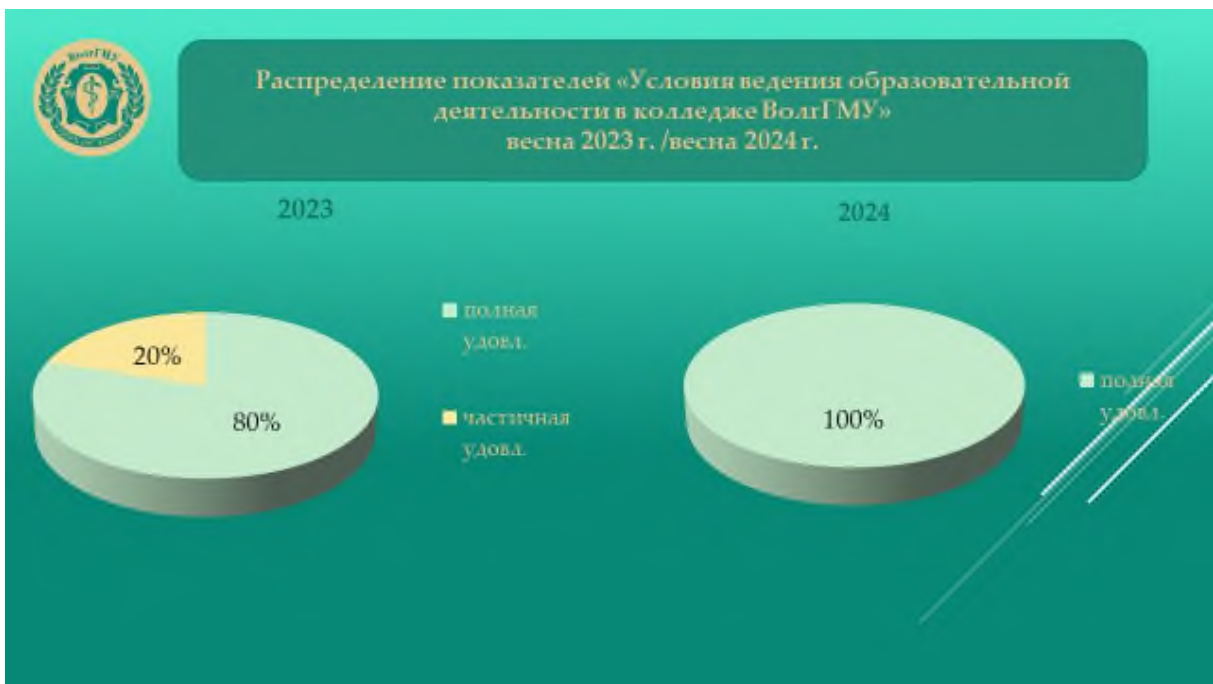


Рис. 10. Распределение показателей по диапазонам оценочной шкалы в динамике, сравнении с результатами мониторинга, проведенного в 2023 г.

Заключение

Результаты данного опроса рассмотрены на заседании ректората вуза 27.03.2024. 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 2024-2025 уч. года.

Мероприятия, направленные на улучшение показателей, отмеченных в комментариях студентов:

по показателю «Зоны отдыха (ожидания)» продолжить оснащение коридоров учебных корпусов колледжа скамейками;

по показателю «Доброжелательность и вежливость» продолжить контроль за обеспечением доброжелательности и вежливости работников подразделений;

по показателю «Удобство использования электронного информационно - образовательного портала ВолгГМУ» продолжить проведения собраний с первокурсниками по знакомству с сайтом и внести в планы работы кураторов классный час «Работа с сайтом ВолгГМУ»;

по показателю «Санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений» продолжить работу по проверке состояния санитарно-гигиенических помещений, обеспечить уборку санитарно-гигиенических помещений по графику в течении дня, обеспечить контроль наличия туалетной бумаги в санитарно-гигиенических помещениях колледжа;

по показателю «Комфортность условий осуществления образовательной деятельности в колледже ВолгГМУ» обеспечить гардероб ячейками для сменной обуви.

Приложение:

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

Начальник отдела
методической работы колледжа

Т.В.Бармина

ПРИЛОЖЕНИЕ

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

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

- 1.1. Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
- 1.2. Наличие зон отдыха (ожидания)
- 1.3. Наличие питьевой воды
- 1.4. Доступность питьевой воды
- 1.5. Наличие санитарно-гигиенических помещений
- 1.6. Доступность санитарно-гигиенических помещений
- 1.7. Санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений
- 1.8. Наличие пунктов общественного питания
- 1.9. Доступность пунктов общественного питания
- 1.10. Санитарно-гигиеническое состояние пунктов общественного питания
- 1.11. Наличие медицинского обслуживания
- 1.12. Доступность медицинского обслуживания
- 1.13. Качество медицинского обслуживания
- 1.14. Санитарное состояние учебных помещений организации (аудиторий, залов)
- 1.15. Условия проживания в общежитии (для студентов, проживающих в общежитии)
- 1.16. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в целом

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

- 2.1. Доброжелательность и вежливость работников при Вашем первом обращении (работники приемной комиссии)
- 2.2. Доброжелательность и вежливость руководителя специальности
- 2.3. Доброжелательность и вежливость работников учебной части колледжа
- 2.4. Доброжелательность и вежливость работников библиотеки
- 2.5. Доброжелательность и вежливость работников отдела воспитательной работы колледжа
- 2.6. Доброжелательность и вежливость работников отдела ПО и ДПО колледжа
- 2.7. Доброжелательность и вежливость работников отдела методической работы колледжа
- 2.8. Доброжелательность и вежливость работников отдела практики
- 2.9. Доброжелательность и вежливость работников профкома
- 2.10. Доброжелательность и вежливость преподавателей, ведущих занятия
- 2.11. Доброжелательность и вежливость работников охраны

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 колледже ВолгГМУ современных информационных технологий (возможность работать на компьютере, использовать ресурсы Интернет)
- 3.3. Доступность образовательной деятельности ВолгГМУ для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 3.4. Удовлетворенность условиями образовательной деятельности в целом
- 3.5. Удобство студенческого расписания
- 3.6. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности колледжа, размещенной на информационных стендах в помещениях колледжа
- 3.7. Информативность наполнения электронного информационно-образовательного портала ВолгГМУ
- 3.8. Удобство использования электронного информационно-образовательного портала ВолгГМУ
- 3.9. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности колледжа, размещенной на страничке колледжа (в том числе сведения о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг)
- 3.10. Полезность электронного информационно-образовательного портала ВолгГМУ