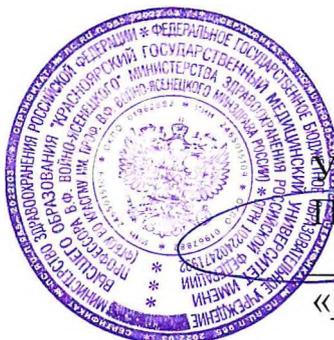


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ПРОФЕССОРА В.Ф. ВОЙНО-ЯСЕНЕЦКОГО»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ТВЕРЖДАЮ
Проректор по УВРиМП
И.А. Соловьева
« 31 » мая 2023 г.

ОТЧЕТ ОБ ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ВНУТРЕННИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗА 2023 ГОД

Обсужден
на заседании Совета по качеству
протокол № 1
« 31 » мая 2023 г.

Начальник ОЛАСС,
менеджер по качеству
[Signature] /И.О. Логинова

Специалист по СМК
[Signature] /М.В. Соколовская

Красноярск
2023 год

Содержание

| | | |
|---|--|----|
| | Введение..... | 3 |
| 1 | Результаты исследования уровня удовлетворенности подготовкой в вузе по образовательным программам..... | 5 |
| 2 | Результаты исследования уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности врача..... | 8 |
| 3 | Результаты исследования уровня удовлетворенности научно-педагогических работников университета..... | 12 |
| 4 | Результаты исследования уровня удовлетворенности сотрудников университета..... | 15 |
| 5 | Результаты исследования уровня удовлетворенности студентов..... | 18 |
| 7 | Направления для улучшения..... | 22 |

ВВЕДЕНИЕ

Исследование удовлетворенности внутренних потребителей различными аспектами образовательной деятельности вуза позволяет своевременно выявлять слабые стороны в работе вуза и более целенаправленно осуществлять меры по их усовершенствованию. Определение уровня удовлетворенности различных аспектов позволяет, таким образом, наряду с диагностической функцией обеспечить органы управления вуза информацией для принятия эффективных управленческих решений по развитию образовательной организации.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 базируется на восьми принципах менеджмента качества, первым из которых является принцип «Ориентация на потребителя». Для реализации этого принципа в Университете разработана система потребительского мониторинга (постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений).

Определены этапы потребительского мониторинга:

- 1) определение потребностей и ожиданий потребителей;
- 2) оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг Университета. Для каждого исследования вырабатываются критерии оценки, составляются анкета и правила ее обработки;
- 3) сопоставление ожиданий и фактической удовлетворенности потребителей. Результаты исследования доводятся до сведения руководства;
- 4) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

Цель потребительского мониторинга - непрерывное измерение удовлетворенности потребителей для управления качеством образовательного процесса.

Основными задачами исследований в данном году явились:

- расширение участия студентов в управлении образовательной организацией, активизирование их гражданской позиции;
- обеспечение преподавателей необходимой информацией, позволяющей целенаправленно совершенствовать отдельные стороны своей педагогической деятельности, улучшать ее качество;
- обеспечение руководства Университета информацией о различных аспектах педагогической деятельности преподавателей;
- выявление фактической удовлетворенности потребителей;
- проведение сравнительного анализа полученных результатов;
- разработка мероприятий, направленных на улучшение работы Университета, повышение эффективности педагогического труда, формирование мотивации профессорско-преподавательского состава.

Маркетинговые исследования в Университете проводятся ежегодно. В марте-апреле 2023 года Отделом лицензирования, аккредитации, сертификации и стандартизации (далее – ОЛАСС) на основании Приказов № 115-осн. от 06.03.2023 г., № 116-осн. от 06.03.2023 г. проведен опрос среди выпускников, обучающихся и персонала Университета по 5 анкетам.

1) *Анкета «Удовлетворенность подготовкой в вузе по образовательной программе»* (приняли участие 898 респондентов).

2) *Анкета личностной оценки уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности врача»* (приняли участие 192 респондентов).

3) *Анкета «Оценка уровня удовлетворенности научно-педагогических работников»* (приняли участие 219 респондентов).

4) *Анкета «Оценка уровня удовлетворенности сотрудников»* (приняли участие 198 респондентов).

5) *Анкета «Оценка уровня удовлетворенности студентов»* (приняли участие 1298 респондентов).

По всем анкетам опрос проводился на сайте в электронном формате. Анкеты размещены в Google формах.

В качестве объектов исследования выступили две группы внутренних потребителей Университета: обучающиеся (первокурсники, студенты старших курсов, выпускники ВО и СПО) и персонал (научно-педагогические работники, вспомогательный персонал). Количество респондентов составило 2805 человек (обучающиеся: студенты – 1298 человек (+ анкета по удовлетворенности ОПОП (898), выпускники - 192 человека и научно-педагогические работники (НПР) – 219 человек, обслуживающий и вспомогательный персонал – 198 респондентов (рисунок 1).

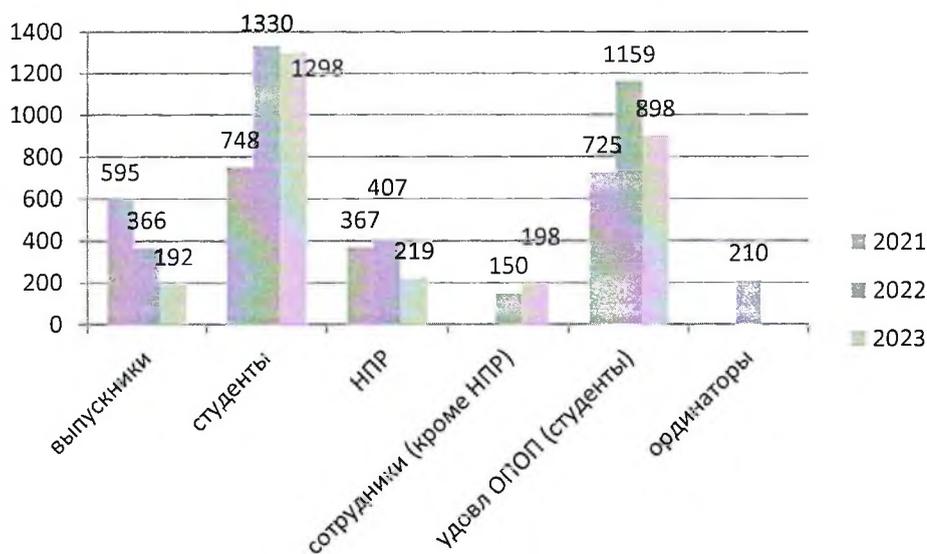


Рисунок 1 – Количество опрошенных респондентов по 5 анкетам

По сравнению с прошлым годом наблюдается отрицательная динамика (количество опрошенных респондентов ниже на 817 человек (рисунок 2).

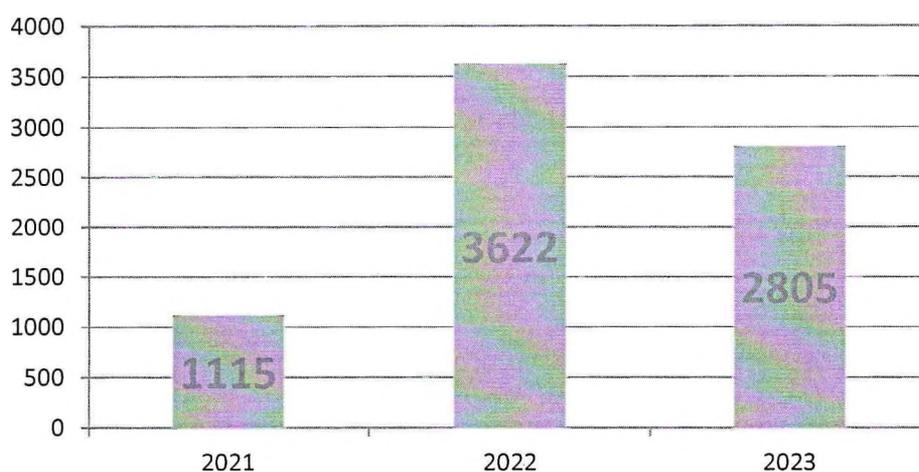


Рисунок 2 – Количество опрошенных респондентов за 3 года

1 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОДГОТОВКОЙ В ВУЗЕ ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ

В целях обеспечения обратной связи со студентами и улучшения организации образовательного процесса второй год используется анкета «Удовлетворенность подготовкой в вузе по образовательной программе».

Целью исследования явилось изучение мнения потребителей на предмет удовлетворенности качеством образовательных программ в КрасГМУ.

В анкету были включены такие блоки по качеству образовательной программы как: условия и организация обучения, качество образовательного процесса, разработка программно-методического обеспечения, педагогический контроль и оценка освоения учебно-производственной деятельности обучающихся, проведение практико-ориентированных профориентационных мероприятий, информирование и консультирование, социально-педагогическая поддержка.

В исследовании приняли участие 898 респондентов (кроме ординаторов и аспирантов), что на 261 респондента меньше, чем в прошлом году.

В таблице 1 показаны результаты уровня удовлетворенности подготовкой в вузе по образовательной программе согласно заданным 11 критериям.

Таблица 1 - Результаты уровня удовлетворенности подготовкой в вузе по образовательной программе

| Наименование критерия/ответ | Удовлетворен, совершенно удовлетворен (2021) | Удовлетворен, совершенно удовлетворен (2022) | Удовлетворен, совершенно удовлетворен (2023) |
|---|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Удовлетворенность уровнем теоретической подготовки в вузе | 45% | 67,8% | 61% |
| Удовлетворенность уровнем практической подготовки | 35,7% | 49,2% | 52,2% |
| Организация учебной деятельности обучающихся по освоению учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), программ | 43,1% | 63,3% | 57,9% |
| Педагогический контроль и оценка освоения ОП в процессе промежуточной и итоговой аттестации | 55,8% | 63,3% | 62,9% |
| Разработка программно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин(модулей), программ | 52,1% | 67,1% | 61,1% |
| Организация учебно-производственной деятельности обучающихся по освоению программ | 45,7% | 63% | 59,9% |
| Педагогический контроль и оценка освоения учебно-производственной деятельности обучающихся | 48,6% | 67,9% | 62,7% |
| Создание педагогических условий для развития группы (курса) обучающихся по программам | 44,4% | 64% | 59,2% |
| Социально-педагогическая поддержка обучающихся в образоват. деятельности и проф.-личностном развитии | 43,1% | 56,1% | 51,4% |
| Информирование и консультирование по вопросам проф. самоопределения и проф. выбора | 42% | 55% | 51,9% |
| Проведение практико-ориентированных профориентационных мероприятий | 37,5% | 53,1% | 51,9% |
| ИТОГО: | 44,5% | 55,8% | 57,4% |

Согласно данным таблицы 1 самые высокие показатели (свыше 55% полное удовлетворение) наблюдаются по большинству критериев, кроме:
 - удовлетворенность уровнем практической подготовки;

- проведение практико-ориентированных профориентационных мероприятий;
- информирование и консультирование по вопросам проф. самоопределения и проф. выбора;
- социально-педагогическая поддержка обучающихся в образоват. деятельности и проф.-личностном развитии.

По сравнению с прошлым учебным годом наблюдались самые низкие показатели по 2 критериям (удовлетворенность уровнем практической подготовки; проведение практико-ориентированных профориентационных мероприятий). В этом отчетном периоде по 5 критериям. По критерию «удовлетворенность уровнем практической подготовки» наблюдается повышение уровня удовлетворенности (+ 3%).

В целом по вузу наблюдается полное удовлетворение у обучающихся подготовкой по образовательным программам – 57,4%. Выражают свою неудовлетворенность, либо частичную неудовлетворенность – 42,6% респондентов. По сравнению с прошлым годом показатель полной удовлетворенности повысился на +1,6% (рисунок 3).



Рисунок 3 – Показатель удовлетворенности ОПОП за 3 года

Данные цифры свидетельствуют о том, что образовательные программы в КрасГМУ гарантируют стабильность качества образования, соответствуют потребностям рынка труда и, как следствие, способствуют дальнейшему успешному трудоустройству.

Область для улучшения:

1. Добавить в анкету критерии опроса: «Ваши предложения»;
2. Провести локальное анкетирование по вопросам, показавшим самый низкий уровень удовлетворенности.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ ГОТОВНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Актуальность проблемы социальной и трудовой мобильности молодежи как социально-экономического явления инициируют развитие исследований в области профессиональной готовности.

С целью развития профессиональной готовности выпускников, а именно: упрочения профессионального ориентирования; профессионализации интересов студентов; повышения уровня притязаний; дальнейшего развития коммуникативных и организаторских способностей; повышения эмоционально-волевой устойчивости и психологической надежности впервые было проведено анкетирование личностной оценки уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности.

В данном исследовании приняло участие 192 респондента, что на 174 респондента меньше, чем в прошлом году. На рисунке 4,5 показано количество опрошенных выпускников по специальностям и годам.

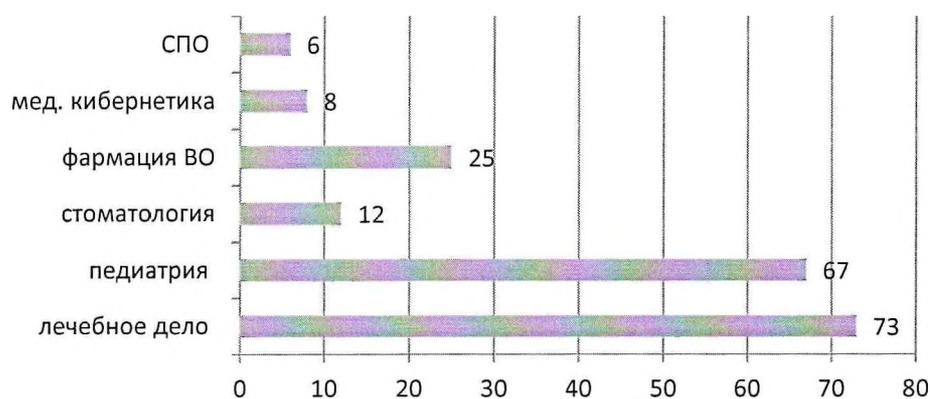


Рисунок 4 – Количество опрошенных выпускников по специальностям

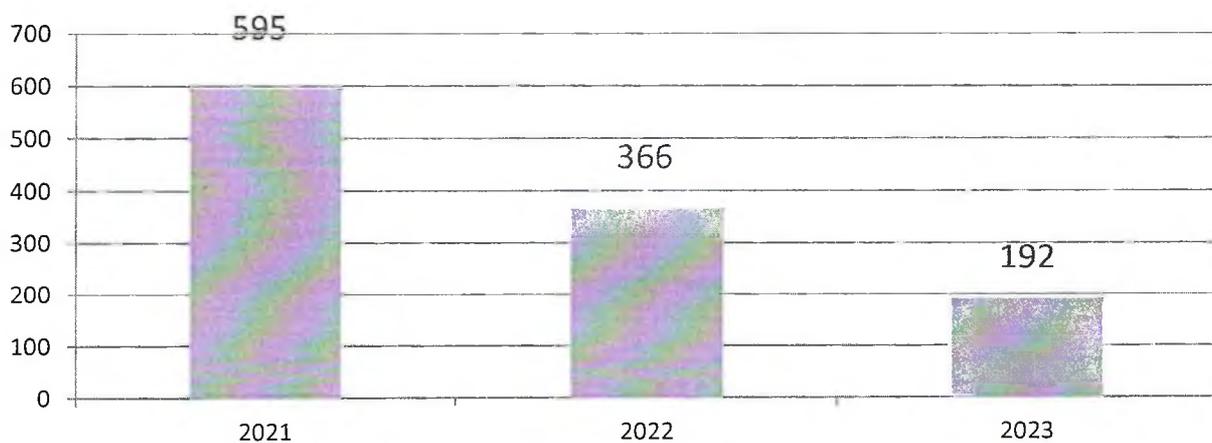


Рисунок 5 – Количество опрошенных выпускников по годам

Согласно данным рисунков 4,5 наблюдается отрицательная динамика по количеству опрошенных респондентов и специальностей.

Анкета предполагает три уровня готовности:

1 уровень – 7-10 баллов (годен полностью);

2 уровень – 3,1-6,9 баллов (ситуативно годен к отдельным видам деятельности);

3 уровень – 1-3 балла (совсем не годен).

В анкете заявлено 11 критериев по профессиональной пригодности и 3 дополнительных вопроса.

В таблице 2 показаны результаты уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности согласно заданным критериям.

Таблица 2 - Результаты уровня готовности выпускников к профессиональной деятельности

| Критерии/оценка | Годен полностью (2021) | Годен полностью (2022) | Годен полностью (2023) |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | |
| Профпригодность | 83,7% | 92,9% | 91,5% |
| Профподготовленность | 66,3% | 76,5% | 61,6% |
| Компетентность | 66,3% | 76,5% | 65,6% |
| Мотивация | 73,2% | 79,3% | 77,5% |
| Демотивация | 59,5% | 73,2% | 63,8% |
| Призвание | 68,8% | 81,1% | 74% |
| Важно-необходимые качества | 74,7% | 87,1% | 85% |
| Профессиональная направленность | 73,2% | 83,9% | 80,7% |
| Операциональная сфера | 63,8% | 77,2% | 66,8% |
| Психо-конструктивный компонент в составе операциональной сферы | 69,3% | 83,6% | 74,5% |
| Личная амбициозность в составе мотивационного компонента | 71,9% | 85,8% | 75% |
| ИТОГО: | 70,06% | 81,5% | 74,1% |

Согласно данным таблицы 2 процент выпускников полностью годных к профессиональной деятельности составляет 74,1%. Данный показатель ниже на – 7,4% по сравнению с прошлым годом (рисунок 6).

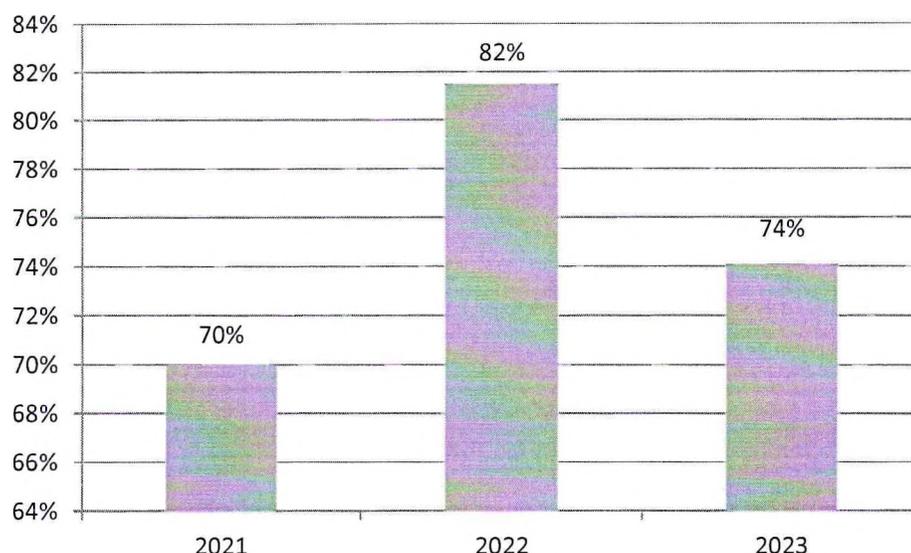


Рисунок 6 – Процент выпускников полностью годных к проф. деятельности за 3 года

Самые высокие показатели (выше 70%) наблюдаются у таких критериев: профпригодность, мотивация, призвание, важно-необходимые качества, профессиональная направленность, психо-конструктивный компонент в составе операциональной сферы, личная амбициозность в составе мотивационного компонента.

Выпускники на протяжении 3 лет высоко оценивают такие критерии как (выше 80%): **профпригодность, важно-необходимые качества, профессиональная направленность.**

На вопрос выпускникам: «Как вы оцениваете Ваши профессиональные перспективы в будущем?» получены ответы с высокой оценкой от 7 до 10 баллов, что составляет 85,3% от общего числа опрошенных респондентов (рисунок 7). Данный показатель также выше на - 1,9% по сравнению с прошлым годом. Такие данные говорят о правильном выборе профессии и высокой оценке своих компетенций.

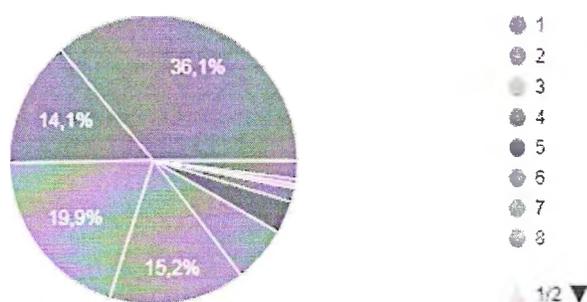


Рисунок 7 – Оценка профессиональных перспектив в будущем

На вопрос о выборе специальности и образовательной организации выпускники в 43,8% случаев ответили, что остановились бы на том же

выборе. Данный показатель ниже на – 4,6% по сравнению с прошлым годом. Такой процент говорит об осознанности специальности в целом и оказании более качественной образовательной услуги.

В 8,9 случаев выпускники указывают на тот же вуз, но другую специальность (- 6,1% по сравнению с прошлым годом). Соответственно 52,7% (- 10,7% по сравнению с прошлым годом) респондентов указали на выбор того же вуза, что говорит об осознанности выбора образовательной организации. Выбрали ту же специальность, но другую ОО 18,7% (-0,7% по сравнению с прошлым годом) респондентов. Соответственно 62,5% выбрали бы ту же специальность (на 3,9% ниже по сравнению с прошлым годом). Выбрали бы другую специальность и другую ОО – 12,5% респондентов (рисунок 8).



Рисунок 8 – Выбор специальности и образовательной организации

Согласно данным рисунка 9 респонденты считают, что образование в вузе в 74,2% случаев соответствует требованиям работодателя (на 5,8% ниже по сравнению с прошлым годом). В 21,6% случаев выпускники отметили, что образование не в полной мере соответствует заявленным требованиям.



Рисунок 9 – Соответствие образования требованиям работодателя

Исходя из представленных данных, можно сделать вывод, что выпускники Университета соответствуют первому уровню готовности к профессиональной деятельности, в 62,5% случаев выбрали ту же специальность и в 52,7% случаев тот же вуз. В 85,3% случаев оценивают достаточно высоко свои профессиональные перспективы и в 74,2% случаев

указывают на то, что образование в вузе соответствует требованиям работодателя.

Область для улучшения:

1. Добавить в анкету критерии опроса: «Ваши предложения».

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАУЧНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ УНИВЕРСИТЕТА

С целью систематического обеспечения руководства Университета полным объемом необходимой информации о различных аспектах жизни и проблемных ситуациях, возникающих у ППС в ходе профессиональной деятельности, а также с целью мониторинга степени их удовлетворенности в Университете ежегодно проводится анкетирование.

Анкета состоит из 24 вопросов. Вопросы оценивались по шкале от 1 до 5, где

- 1 - не удовлетворен
- 2 - частично не удовлетворен
- 3 - удовлетворен
- 4 - в полной мере удовлетворен
- 5 - высокая степень удовлетворения.

Опрос проводится по таким важным блокам как: общая информация, качество условий труда, качество организации обеспечения и осуществления учебного процесса.

В данном исследовании приняло участие 270 респондентов, что на 137 респондентов больше, чем в прошлом году.

На вопрос наличие квалификационной категории/ученой степени респонденты ответили в 29% случаев, что не имеют ни категории, ни ученой степени (рисунок 10).

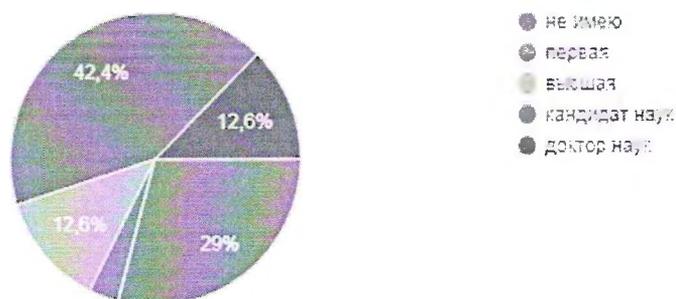


Рисунок 10 – Наличие квалификационной категории/ученой степени

На вопрос чем вас привлекает работа в университете 43,3% респондентов отметили возможность заниматься интересной творческой работой, 35,6% возможностью профессионально расти и самосовершенствоваться, 37% возможностью заниматься научной и учебно-методической деятельностью.

Уровнем заработной платы выражают большую неудовлетворенность (60,6% случаев), в прошлом году в 60,4% случаев. А также выразили свое наибольшее неудовлетворение в мотивировании и стимулировании труда (22,6%).

В 80,3% случаев НПП участвует в различных конференциях, семинарах.

Удовлетворенность в разрезе 2 отчетных периодов представлена в таблице 3 по 20 критериям.

Таблица 3 – Процент уровня удовлетворенности НПП по заданным критериям

| № п/п | Критерии удовлетворенности | 2022 | 2023 |
|-------|--|--------------|--------------|
| 1. | уровень заработной платы | 60,6% | 60,6% |
| 2. | удовлетворенность организацией учебных занятий, информированностью, расписанием | 76,5% | 75,1% |
| 3. | организация научно-исследовательской/учебно-исследовательской работой в Университете удовлетворены порядка | 76,7% | 78,5% |
| 4. | организация учебных, производственных и преддипломных практик | 81,4% | 90,5% |
| 5. | организация и проведением воспитательной и внеучебной работы в Университете | 87,9% | 87,9% |
| 6. | уровень оснащенности в Университете современными компьютерными технологиями (возможностью работать на компьютере, использованием ресурсов интернета и т.д.) | 67,8% | 67,1% |
| 7. | информационная наполненность сайта учебными и методическими материалами, нормативно-правовой документацией | 91,2% | 87% |
| 8. | содержание и структура используемых информационных технологий (электронных учебных пособий, учебно-методических наглядных пособий) | 87,4% | 87% |
| 9. | обеспеченность учебной и методической литературой, которой пользуются респонденты | 86% | 85,9% |
| 10. | удовлетворенность оснащением кабинетов, учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д. | 58,2% | 53% |
| 11. | выполнение заявок по оснащению кабинетов и лабораторий | 57,8% | 55,2% |
| 12. | организация питания в Университете | 58,4% | 54,5% |
| 13. | санитарно-гигиеническое состояние кабинетов, учебных аудиторий, лабораторий Университета | 80,9% | 73,3% |
| 14. | уровень спортивно-материальной базы Университета | 93,1% | 91,8% |
| 15. | возможность получать доплаты и надбавки на основании рейтинговой оценки профессиональных качеств | 62,6% | 67% |
| 16. | мероприятия, проводимые по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности | 94,1% | 94,8% |
| 17. | признание успехов и достижений | 79,3% | 81,9% |
| 18. | доступность информации о жизни Университета, поступающей | 94,6% | 93% |

| | | | |
|-----|--|--------------|------------|
| | от руководства Университета | | |
| 19. | уровень медицинского обслуживания (обязательные медицинские осмотры, диспансеризация и т.д.) | 85,9% | 88,5% |
| 20. | организация повышения квалификации в Университете | 85% | 88,9% |
| | ИТОГ | 78,2% | 78% |

Подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод, что самую высокую удовлетворенность респонденты выражают по таким критериям как (более 80%):

- мероприятиями, проводимыми по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности – 94,8%;
- признанием успехов и достижений – 81,9%;
- доступностью информации о жизни Университета, поступающей от руководства Университета – 93%;
- уровнем медицинского обслуживания (обязательные медицинские осмотры, диспансеризация и т.д.) – 88,5%;
- организацией повышения квалификации в Университете – 88,9%;
- уровнем спортивно-материальной базы Университета – 91,8%;
- информационную наполненность сайта учебными и методическими материалами, нормативно-правовой документацией – 87%;
- содержанием и структурой используемых информационных технологий (электронных учебных пособий, учебно-методических наглядных пособий) – 87%;
- обеспеченностью учебной и методической литературой, которой пользуются респонденты – 85,9%;
- организацией учебных, производственных и преддипломных практик – 90,5%;
- организацией и проведением воспитательной и внеучебной работы в Университете – 87,9%;

Самую низкую удовлетворенность респонденты выразили к таким критериям (менее 70%).

- уровнем оснащенности в Университете современными компьютерными технологиями (возможностью работать на компьютере, использованием ресурсов интернета и т.д.) – 67,1%;
- удовлетворенность оснащением кабинетов, учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д. – 53%;
- выполнением заявок по оснащению кабинетов и лабораторий – 55,2%;
- организацией питания в Университете – 54,5%;
- возможностью получать доплаты и надбавки на основании рейтинговой оценки профессиональных качеств – 67%.

Данные критериальные показатели показывают самый низкий уровень удовлетворенности в течение 2 лет.

В целом уровень удовлетворенности НПР составил за отчетный период – 78% (рисунок 11). В прошлом году – 78,2% (наблюдается стабильная динамика: - 0,2%).

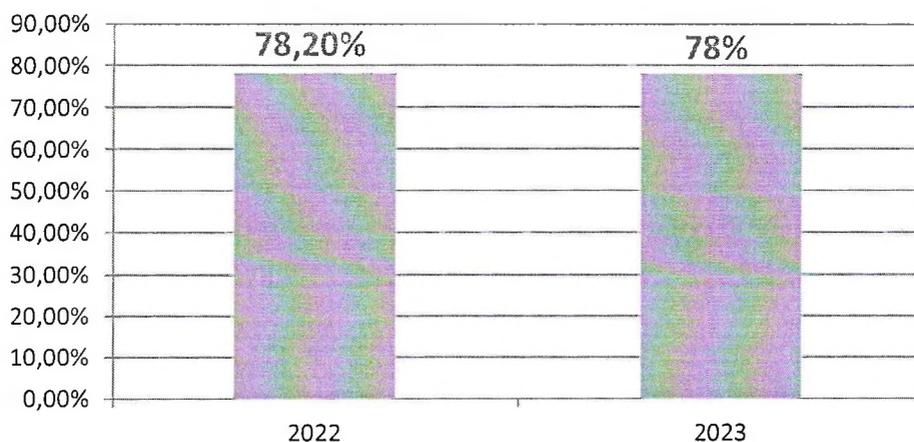


Рисунок 11 – Уровень удовлетворенности НПР за 2 года

Область для улучшения:

1. Провести локальное, более подробное анкетирование по вопросам, показавшим менее 70% уровня удовлетворенности.
2. Мотивировать к получению квалификационной категории преподавателей фармацевтического колледжа, получению ученой степени преподавателей высшей школы.

4 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ УНИВЕРСИТЕТА

С целью систематического обеспечения руководства Университета полным объемом необходимой информации о различных аспектах жизни и проблемных ситуациях, возникающих у обслуживающего и вспомогательного персонала в ходе профессиональной деятельности, а также с целью мониторинга степени их удовлетворенности в Университете впервые проводилось анкетирование у данной категории персонала.

Анкета состоит из 15 вопросов. Вопросы оценивались по шкале от 1 до 5, где

- 1 - не удовлетворен
- 2 - частично не удовлетворен
- 3 - удовлетворен
- 4 - в полной мере удовлетворен
- 5 - высокая степень удовлетворения.

Опрос проводится по таким важным блокам как: общая информация, качество условий труда, повышение квалификации, оплата труда, признание успехов и достижений.

В данном исследовании приняло участие 219 респондентов (на 69 больше, чем в прошлом году).

На вопрос: «Чем Вас привлекает работа в Университете?» самыми популярными ответами были:

- регулярность получения заработной платы (37,9%);
- благоприятный психологический микроклимат в коллективе (32,9%);
- возможностью заниматься интересной и творческой работой (32,9%).

На вопрос: «Что Вас не устраивает в работе?» самыми популярными ответами были:

- размер заработной платы - 51,6% (за прошлый отчетный период - 47,3%);
- мотивация и стимулирование труда – 22,8% (за прошлый отчетный период - 16,7%).

Удовлетворенность в разрезе 2 отчетных периодов представлена в таблице 4 по 13 критериям.

Таблица 4 – Процент уровня удовлетворенности сотрудников (кроме НПП) по заданным критериям

| № п/п | Критерии удовлетворенности | 2022 | 2023 |
|-------|--|-------|-------|
| 1. | уровень заработной платы | 47,3% | 51,6% |
| 2. | уровень оснащенности в Университете современными компьютерными технологиями (возможностью работать на компьютере, использованием ресурсов интернета и т.д.) | 72,7% | 62,1% |
| 3. | информационная наполненность сайта учебными и методическими материалами, нормативно-правовой документацией | 91,3% | 91,3% |
| 4. | удовлетворенность оснащением кабинетов, учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д. | 76% | 70,3% |
| 5. | выполнение заявок по оснащению кабинетов и лабораторий | 68,1% | 64,3% |
| 6. | организация питания в Университете | 60% | 51,5% |
| 7. | санитарно-гигиеническое состояние кабинетов, учебных аудиторий, лабораторий Университета | 81,3% | 72,6% |
| 8. | уровень спортивно-материальной базы Университета | 88% | 92,7% |
| 9. | мероприятия, проводимые по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности | 89,9% | 90,4% |
| 10. | признание успехов и достижений | 82,6% | 81,3% |
| 11. | доступность информации о жизни Университета, поступающей от руководства Университета | 92% | 92,6% |
| 12. | уровень медицинского обслуживания (обязательные медицинские осмотры, диспансеризация и т.д.) | 85,9% | 85,4% |
| 13. | организация повышения квалификации в Университете | 79,3% | 82,6% |

| | | |
|-------------|------------|------------|
| ИТОГ | 80% | 78% |
|-------------|------------|------------|

Подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод, что самую высокую удовлетворенность респонденты выражают в течение двух отчетных периодов по таким критериям как (более 80%):

- информационная наполненность сайта учебными и методическими материалами, нормативно-правовой документацией;
- уровень спортивно-материальной базы Университета;
- мероприятия, проводимые по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности;
- признание успехов и достижений;
- доступность информации о жизни Университета, поступающей от руководства Университета;
- уровень медицинского обслуживания (обязательные медицинские осмотры, диспансеризация и т.д.);
- организация повышения квалификации в Университете.

Самую низкую удовлетворенность в течение двух лет респонденты выражают по таким критериям как:

- уровень заработной платы;
- уровень оснащенности в Университете современными компьютерными технологиями (возможностью работать на компьютере, использованием ресурсов интернета и т.д.);
- выполнение заявок по оснащению кабинетов и лабораторий;
- организация питания в Университете.

В целом, по Университету, уровень удовлетворенности сотрудников составил за отчетный период – 78% (рисунок 12). В прошлом году – 80% (наблюдается отрицательная динамика - 2%).

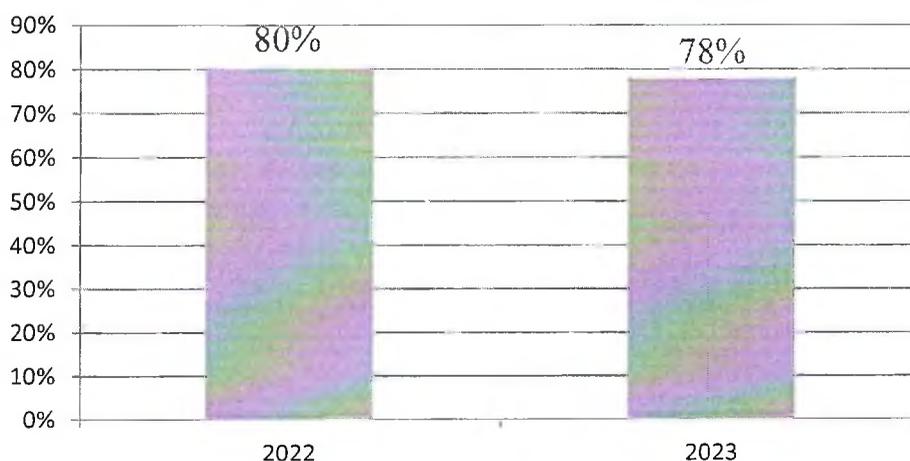


Рисунок 12 – Уровень удовлетворенности сотрудников за 2 года

Область для улучшения:

1. Провести локальное, более подробное анкетирование по вопросам, показавшим самый низкий уровень удовлетворенности.

5 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ

С целью систематического обеспечения руководства Университета полным объемом необходимой информации о различных аспектах жизни и проблемных ситуациях, возникающих у студентов в ходе обучения, а также с целью мониторинга степени их удовлетворенности в Университете впервые проводилось анкетирование у данной категории потребителей.

Анкета состоит из 25 вопросов. Вопросы оценивались по шкале от 1 до 5, где

- 1 - не удовлетворен
- 2 - частично не удовлетворен
- 3 - удовлетворен
- 4 - в полной мере удовлетворен
- 5 - высокая степень удовлетворения.

Опрос проводится по таким важным блокам как: общая информация; качество организации, обеспечения и осуществления учебного процесса; качество условий обучения; качество преподавания профессорско-преподавательского состава.

В данном исследовании приняло участие 1299 (в прошлом году на 31 респондента больше) респондентов (кроме ординаторов и аспирантов) по всем специальностям и направлениям подготовки Университета (рисунок 13).

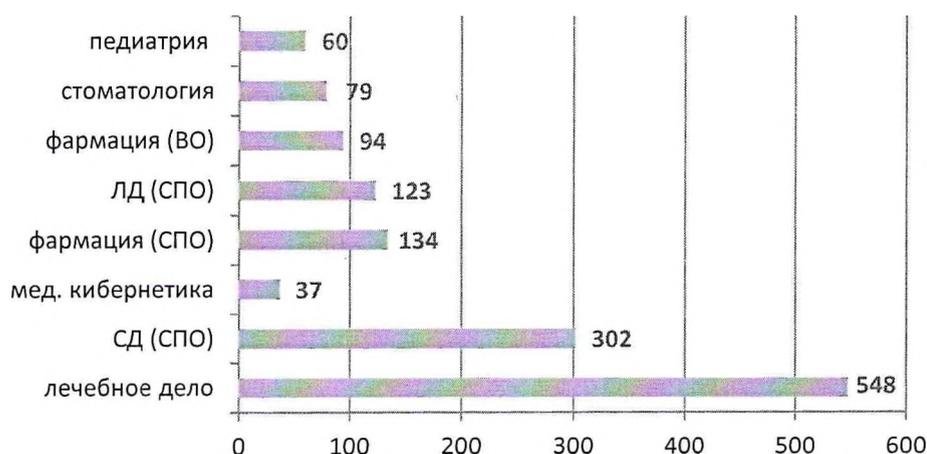


Рисунок 13 – Количество респондентов по специальностям

Удовлетворенность в разрезе 2 отчетных периодов представлена в таблице 5 по 22 критериям.

Таблица 5 – Процент уровня удовлетворенности обучающихся по заданным критериям

| № п/п | Критерии удовлетворенности | 2022 | 2023 |
|-------|---|--------------|--------------|
| 1. | удовлетворенность обучения в данной образовательной организации и на данном направлении подготовки (специальности) | 84,6% | 85,6% |
| 2. | соответствие структуры ОПОП ожиданиям (присутствуют ли все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.д.) | 69,3% | 67,7% |
| 3. | удовлетворенность организацией учебных занятий; открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Университета; расписанием | 66,1% | 61,8% |
| 4. | удовлетворенность уровнем доступности к учебной и методической литературе в библиотеке и на сайте Университета | 86,8% | 87,5% |
| 5. | удовлетворенность уровнем организации самостоятельной работы в колледже/Университете: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и т.д. | 81,5% | 79,9% |
| 6. | удовлетворенность уровнем организации научно-исследовательской/учебно-исследовательской работы в колледже/Университете (рефераты, доклады, курсовые, дипломные работы и т.д.) | 87,9% | 87,3% |
| 7. | удовлетворенность организацией учебных, производственных и преддипломных практик | 79,1% | 82,5% |
| 8. | удовлетворенность уровнем организации и проведения воспитательной и внеучебной работы в колледже/Университете | 82,7% | 82,8% |
| 9. | удовлетворенность используемыми в учебном процессе информационными технологиями (компьютерные программы обучения, интерактивные доски, интернет-ресурсы) | 80,6% | 79,2 |
| 10. | удовлетворенность уровнем доступности в Университете к современным информационным технологиям (возможность работать на компьютере, использование ресурсов интернета и т.д.) | 84,3% | 82,3% |
| 11. | удовлетворенность оснащением учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д. | 74,1% | 69% |
| 12. | удовлетворенность обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой | 85,8% | 85% |
| 13. | удовлетворенность деятельностью студенческого самоуправления Университета | 85,6% | 83,4% |
| 14. | удовлетворенность организацией питания в Университете | 48,5% | 38,1% |
| 15. | удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием буфетов, столовых Университета | 62,5% | 48,9% |
| 16. | удовлетворенность проживанием в общежитии, условиями | 54,6% | 55,7% |

| проживания в нем | | | |
|------------------|--|--------------|--------------|
| 17. | удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием учебных аудиторий, лабораторий колледжа/Университета | 85,9% | 79,6% |
| 18. | удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке | 94,5% | 93% |
| 19. | удовлетворенность уровнем спортивно-материальной базы Университета | 88% | 88% |
| 20. | удовлетворенность использованием инновационных форм и методов обучения (деловых игр, электронных учебников и т.д.) | 80,9% | 79% |
| 21. | удовлетворенность качеством преподавания дисциплин | 72% | 72,7% |
| 22. | удовлетворенность уровнем культуры преподавательского состава колледжа/Университета | 77,7% | 78,4% |
| ИТОГ | | 77,8% | 75,7% |

На вопрос: «Каким образом происходит организация практик в Университете?» 58,2% респондентов ответили, что их распределяет университет, а в 26,7% случаев подбирают место для прохождения практики самостоятельно (рисунок 13).



Рисунок 13 – Организация практик в университете

Подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод, что самую высокую удовлетворенность респонденты выражают по 10 критериям как (более 80%):

- удовлетворенность обучения в данной образовательной организации и на данном направлении подготовки (специальности);
- удовлетворенность уровнем организации самостоятельной работы в колледже/Университете: есть ли для этого помещения, компьютерное обеспечение и т.д.;
- удовлетворенность уровнем организации научно-исследовательской/учебно-исследовательской работы в колледже/Университете (рефераты, доклады, курсовые, дипломные работы и т.д.);
- удовлетворенность организацией учебных, производственных и преддипломных практик;
- удовлетворенность уровнем организации и проведения воспитательной и внеучебной работы в колледже/Университете;

– удовлетворенность уровнем доступности в Университете к современным информационным технологиям (возможность работать на компьютере, использование ресурсов интернета и т.д.);

– удовлетворенность обеспеченностью учебной и учебно-методической литературой;

– удовлетворенность деятельностью студенческого самоуправления Университета;

– удовлетворенность качеством обслуживания в библиотеке;

– удовлетворенность уровнем спортивно-материальной базы Университета.

В прошлом отчетном периоде степень удовлетворенности выше 80% выражали по 13 критериям. Наблюдается отрицательная динамика.

Самую низкую удовлетворенность респонденты выражают по 5 критериям как (менее 70%):

– соответствие структуры ОПОП ожиданиям (присутствуют ли все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.д.);

– удовлетворенность оснащением учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д.;

– удовлетворенность организацией питания в Университете;

– удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием буфетов, столовых Университета;

– удовлетворенность проживанием в общежитии, условиями проживания в нем.

В прошлом отчетном периоде степень удовлетворенности ниже 70% выражали по 4 критериям. Наблюдается отрицательная динамика. Все перечисленные критерии были указаны респондентами и в прошлом году, кроме критерия: удовлетворенность оснащением учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д.

В целом, по Университету, уровень удовлетворенности обучающихся составил за отчетный период – 76% (рисунок 14). В прошлом году – 78% (наблюдается отрицательная динамика - 2%).

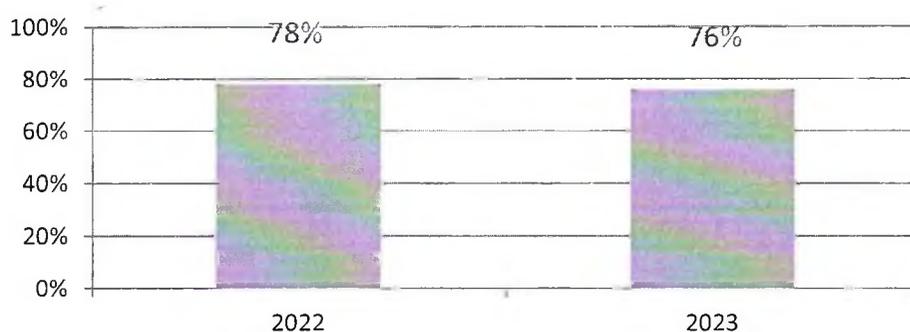


Рисунок 14 – Уровень удовлетворенности обучающихся за 2 года

Область для улучшения:

1. Провести локальное, более подробное анкетирование по вопросам:
 - соответствие структуры ОПОП ожиданиям (присутствуют ли все дисциплины, изучение которых, по Вашему мнению, необходимо для ведения будущей профессиональной деятельности; нет дублирования дисциплин; нет нарушения логики преподавания дисциплин и т.д.);
 - удовлетворенность оснащением учебных кабинетов и лабораторий современным оборудованием, инструментарием, реактивами и т.д.;
 - удовлетворенность организацией питания в Университете;
 - удовлетворенность санитарно-гигиеническим состоянием буфетов, столовых Университета;
 - удовлетворенность проживанием в общежитии, условиями проживания в нем.

7 НАПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ

По результатам анализа маркетинговых исследований за 2023 год получена информация, а также разработаны рекомендации, необходимые для совершенствования различных направлений деятельности Университета:

1. Назначить руководителя процесса «Маркетинг».
2. Отделу ЛАСС разработать план корректирующих и предупреждающих мероприятий по итогам маркетинговых исследований.
3. Отделу ЛАСС рассмотреть разработку анкеты по оценке уровня удовлетворенности для аспирантов (полный охват внутренних потребителей).
4. Внедрить разработанные анкеты для элитного, проектного обучения, анкеты для иностранных граждан в процесс маркетинговых исследований в 2023 году.
5. Актуализировать СТО СМК 9.1.2.01-22 «Маркетинговые исследования уровня удовлетворенности потребителей Университета».
6. Провести локальное, более подробное анкетирование по вопросам, показавшим низкий уровень удовлетворенности.

Рассмотрен на заседании Совета по качеству
Протокол № 2 от 31 мая 2023г.

Специалист по СМК:  М.В. Соколовская