

**Результаты мониторинга удовлетворенности обучающихся
качеством условий осуществления образовательной деятельности**

1 Общие положения

1.1 В соответствии с частью 5 статьи 95.2 ФЗ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», приказом МИНОБРНАУКИ РФ от 31 июля 2020 г. № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования» в рамках внутренней системы оценки качества образования ежегодно проводится мониторинг удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности (основание: СТО.БГТУ.СМК-П-05-16 Положение об организации и проведении оценки обучающимися и научно-педагогическими работниками содержания, организации и качества образовательного процесса, утвержденного ректором от 9 сентября 2016 г.)

1.2 Проведение мониторинга базируется на следующих основных принципах:

- системности организации процедуры и единства ее нормативного, организационного и методологического обеспечения;
- независимости и правовой защищенности участников сбора данных;
- гласности результатов оценки при условии сохранения конфиденциальной информации в соответствии с действующим законодательством;
- полноты, достоверности и своевременности собираемой информации, достаточной для объективного расчета показателей внутренней системы оценки качества образования и принятия обоснованных и своевременных управленческих решений по результатам процедуры оценки.

1.3 Сбор данных осуществляется с применением технологии анкетирования получателей образовательных услуг – обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры. Анкетирование проводится с применением электронной информационно-образовательной среды Moodle.voenmeh.ru. Анкета представлена в Приложении А. Ссылка на электронную анкету участникам опроса рассылается по корпоративной почте voenmeh.ru.

1.4 Генеральная совокупность - обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры всех форм обучения.

1.5 Для обеспечения репрезентативности полученных результатов в опросе должно принять участие не менее 20% объема генеральной совокупности.

1.6 Состав и объем данных, получаемых в рамках сбора, последующего анализа и оценки, согласованы с требованиями «Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

1.7 В качестве показателей для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по программам высшего образования, используются показатели, утвержденные приказом МИНОБРНАУКИ России от 31 июля 2020 г. № 860. (таблица 1).

Таблица 1

№ п/п	Показатель	Дескрипторы	Значение показателя оценки качества	Формула для расчета показателя
1	Открытость и доступность информации об университете	Полнота и доступность информации о деятельности Университета, размещенной на информационных стендах в помещениях Университета	Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности Университета, размещенной на информационных стендах в помещениях Университета	$П_1^{\text{откр.}} = \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \cdot Ч_{\text{общ}}}, \%$
		Полнота, открытость и доступность информации о деятельности Университета, размещенной на официальном сайте Университета	Доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой, открытостью и доступностью информации о деятельности Университета, размещенной на официальном сайте Университета	
2	Организационные условия осуществления образовательной деятельности	Наличие и понятность навигации внутри Университета и на сайте Университета	Доля получателей услуг, удовлетворенных наличием и понятностью навигации внутри Университета и на сайте Университета	$П_2^{\text{орг.усл.}} = \frac{Y_{\text{навиг}}}{Ч_{\text{общ}}}, \%$
3	Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Доля получателей услуг, удовлетворенных наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений	$П_3^{\text{комф.}} = \frac{Y_{\text{СГ}} + Y_{\text{отдых}} + Y_{\text{помещ.}} + Y_{\text{вода}}}{4 \cdot Ч_{\text{общ}}}, \%$
		Наличие зон отдыха (ожидания), читальных залов библиотеки	Доля получателей услуг, удовлетворенных наличием зон отдыха (ожидания), читальных залов библиотеки	
		Санитарное состояние помещений Университета	Доля получателей услуг, удовлетворенных санитарным состоянием помещений Университета	
		Наличие и доступность питьевой воды	Доля получателей услуг, удовлетворенных наличием и доступностью питьевой воды	
4	Доброжелательность, вежливость работников университета	Доброжелательность и вежливость работников Университета	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников Университета	$П_4^{\text{доброж.}} = \frac{Y_{\text{доброж.}}}{Ч_{\text{общ}}}, \%$

1.8 Поскольку реализация образовательных программ сопряжена с рисками, то для оценки удовлетворенности применяется качественная шкала оценки рисков. Степень удовлетворенности определяется по шкале Р. Лайкерта (таблица 2).

Таблица 2

Доля обучающихся, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности, от общего числа участвующих в опросе	Степень удовлетворенности	Оценка рисков
от 80% и более	полностью удовлетворены	норма
от 70% до 80%	частично удовлетворены	зона приемлемого риска
от 60% до 70%	скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	зона умеренного риска
от 50% до 60%	частично не удовлетворены	зона высокого риска
менее 50%	не удовлетворены	зона критического риска

Зона приемлемого риска допускает, но не требует, улучшения условий осуществления образовательной деятельности в краткосрочной перспективе. Меры по улучшению условий могут быть включены в план развития университета для осуществления изменений в долгосрочной перспективе.

Зона умеренного риска предполагает планирование улучшений условий осуществления образовательной деятельности и внесение изменений в план развития университета для осуществления изменений в среднесрочной перспективе.

Зона высокого риска требует внесения изменений в план развития университета в план развития университета для осуществления изменений в среднесрочной или краткосрочной перспективе.

Зона критического риска требует действий по улучшению условий осуществления образовательной деятельности в краткосрочной перспективе и внесения изменений в план развития университета для предотвращения подобных событий в будущем.

Общая удовлетворенность определялась по формуле средней арифметической простой.

2 Результаты удовлетворенности обучающихся качеством условий осуществления образовательной деятельности

2.1 В опросе приняло участие 1842 обучающихся, среди которых, что составляет 24,48% генеральной совокупности, из которых:

- 67,70% обучающихся мужского пола и 32,30% обучающихся женского пола;
- 58,79% обучающихся по программам бакалавриата, 35,29% обучающихся по программам специалитета, 5,92% обучающихся по программам магистратуры;

2.2 Результаты удовлетворенности обучающихся по укрупненным группам направлений и специальностей

Общие показатели удовлетворенности по показателям качества условий осуществления образовательной деятельности представлены на рисунке 1.

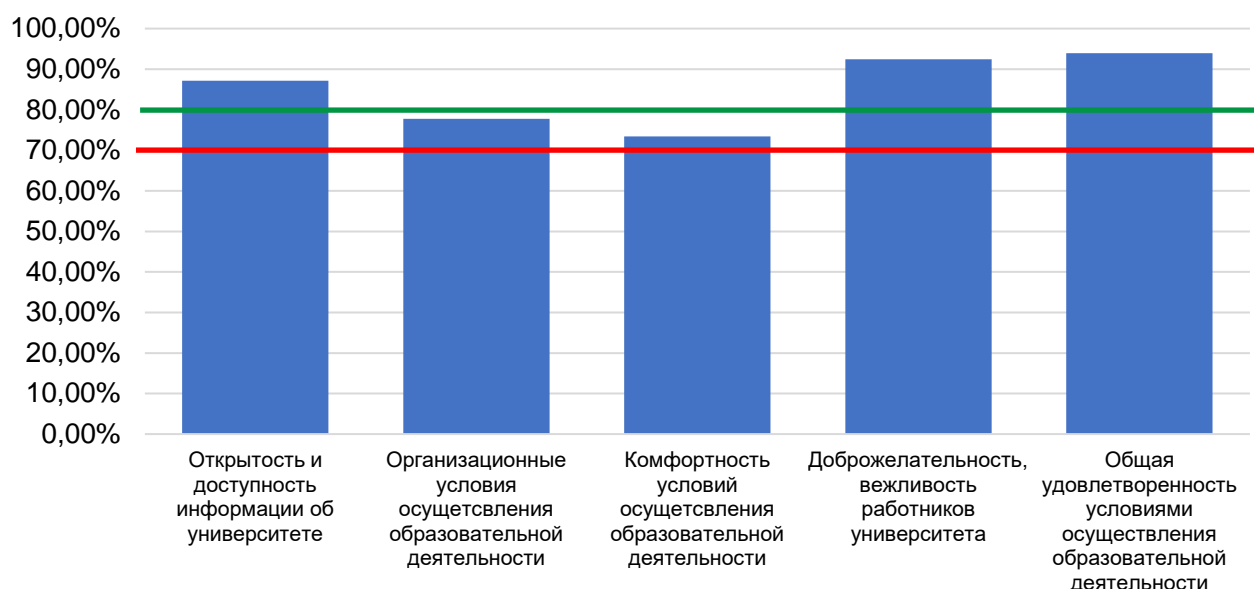


Рисунок 1 – Результаты удовлетворенности обучающихся условиями осуществления образовательной деятельности

Полученные результаты свидетельствуют о полной удовлетворенности открытостью и доступностью информации об университете; комфортности условиями предоставления услуг; доброжелательностью, вежливостью работников университета. Частично удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг.

Общая удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности составляет 93,93%.

2.3 Декомпозиция результатов Результаты удовлетворенности обучающихся по укрупненным группам направлений и специальностей представлена на рисунках 2, 3, 4, 5, 6.



Рисунок 2 – Удовлетворенность открытостью и доступностью информации об университете

Организационные условия предоставления услуг

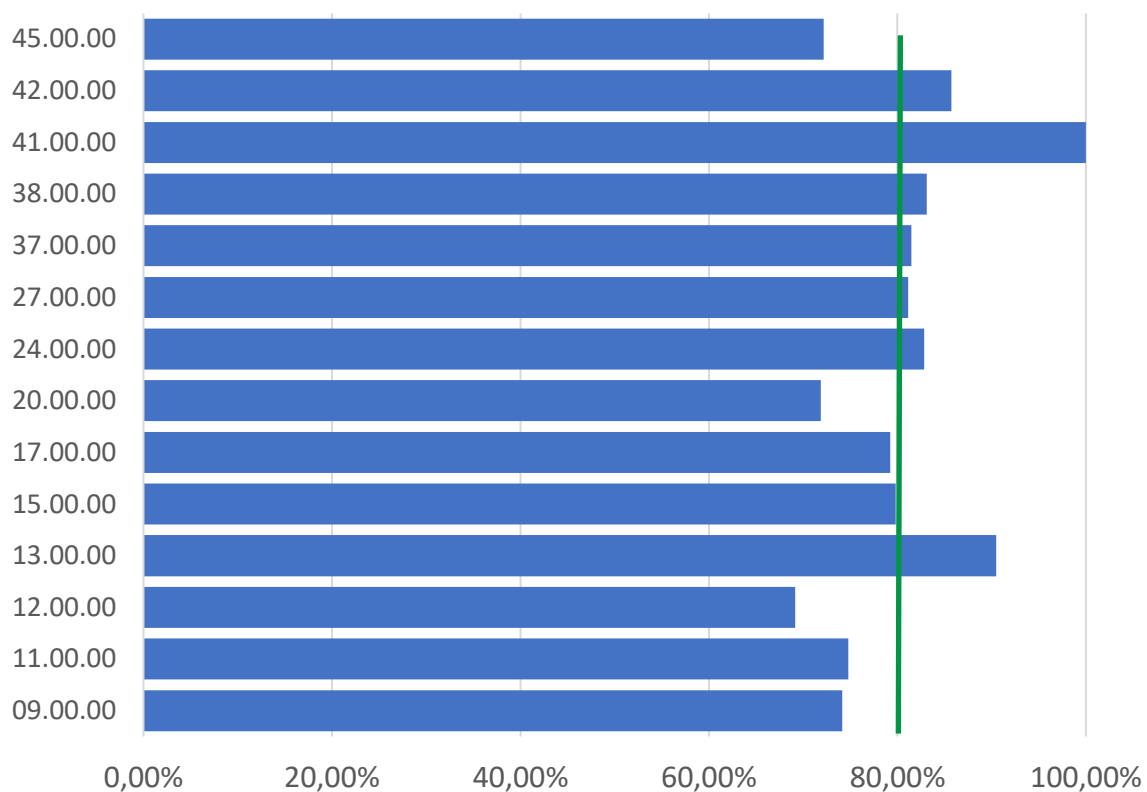


Рисунок 3 – Удовлетворенность организационными условиями осуществления образовательной деятельности

Комфортность условий предоставления услуг

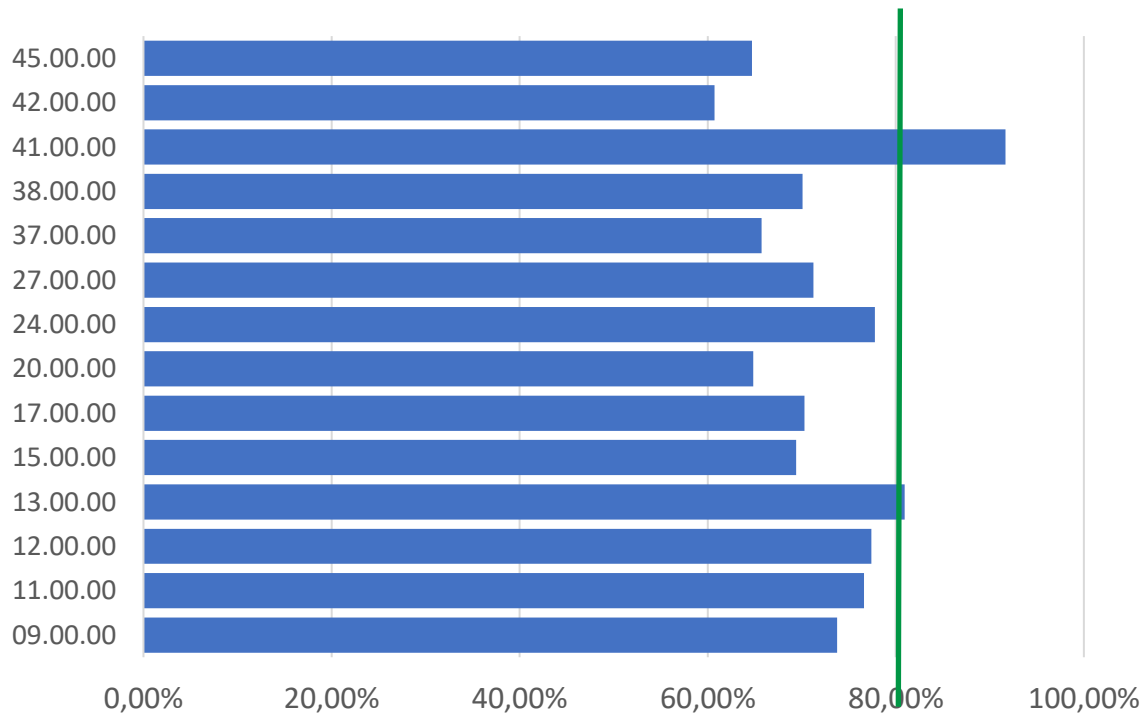


Рисунок 4 – Удовлетворенность комфортностью условий осуществления образовательной деятельности

Доброжелательность, вежливость работников университета

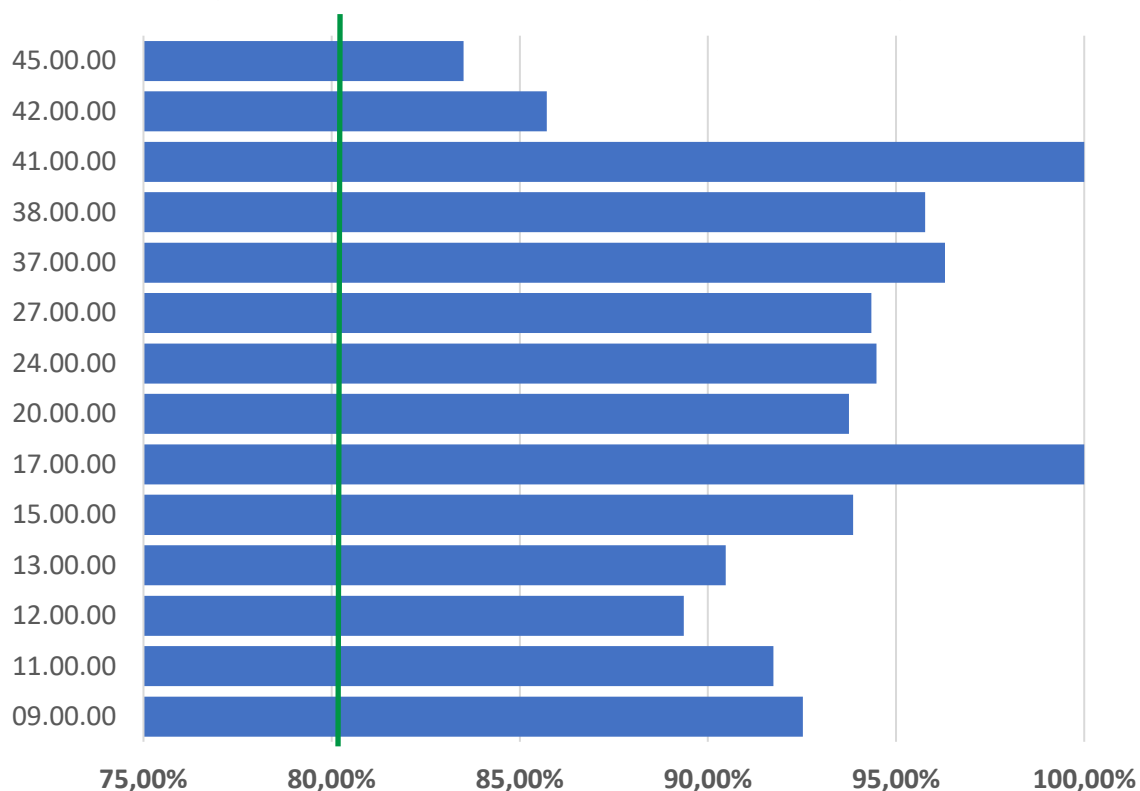


Рисунок 5 – Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников университета

Общая удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности

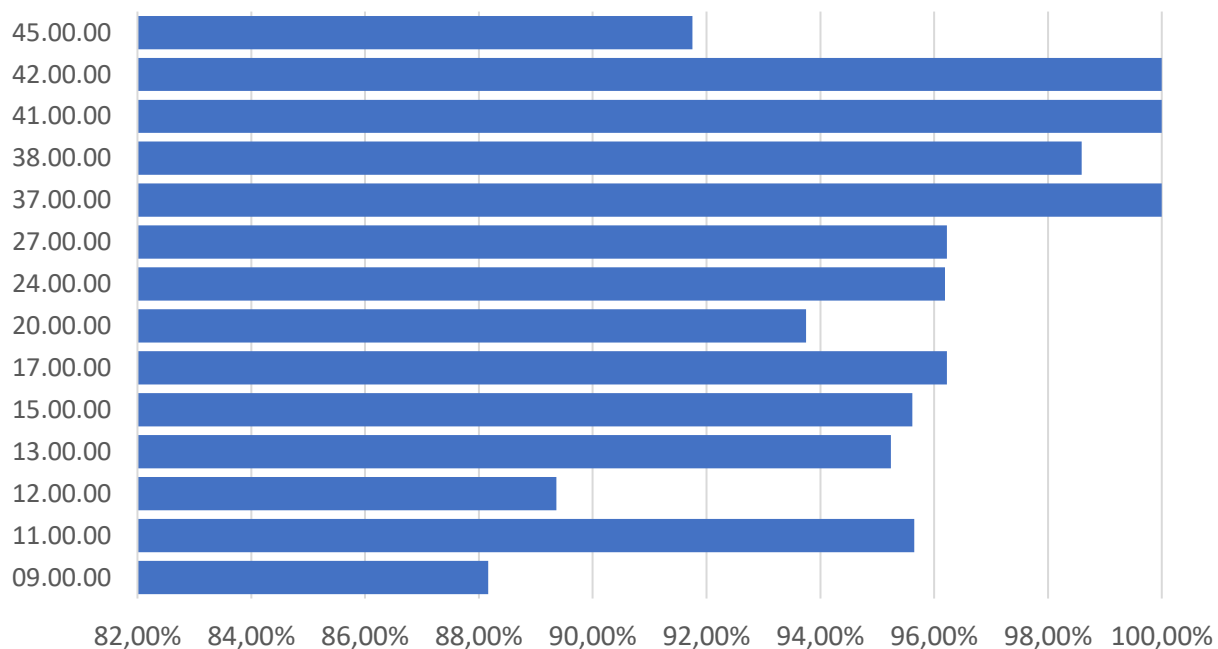


Рисунок 6 – Общая удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности

Уважаемый участник анкетирования!

Анкетирование проводится в целях выявления мнения обучающихся и (или) их родителей (законных представителей несовершеннолетних обучающихся) о качестве условий осуществления образовательной деятельности в Университете.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу Университета и повысить качество условий осуществления образовательной деятельности.

Полученные данные будут анализироваться в виде статистических обобщений

1. Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о деятельности Университета, размещенной на информационных стендах в помещениях Университета? Да, Нет
2. Удовлетворены ли Вы полнотой, открытостью и доступностью информации о деятельности Университета, размещенной на официальном сайте Университета? Да, Нет. Не интересовался(лась) информацией, размещенной на официальном сайте
3. Удовлетворены ли Вы наличием и понятностью навигации внутри Университета и на сайте Университета? Да. Нет. Не приходилось обращаться к навигации, размещенной в помещениях и (или) на сайте Университета
4. Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания), читальными залами библиотеки? Да, Нет. Не пользовался(лась) зоной отдыха (ожидания), читальными залами библиотеки
5. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений? Да. Нет
6. Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений Университета? Да. Нет
7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников Университета? Да. Нет
8. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью питьевой воды? Да. Нет, Не пользовался(лась)
9. Удовлетворены ли Вы в целом условиями осуществления образовательной деятельности в Университете? Да. Нет
10. Ваши предложения по улучшению условий осуществления образовательной деятельности в Университете

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

11. На каком уровне образования Вы обучаетесь? Бакалавриат. Специалитет. Магистратура. Аспирантура
12. Укажите Ваш пол Мужской. Женский
13. Укажите код направления подготовки или специальности, на которой Вы обучаетесь, в следующем формате XX.XX.XX

Спасибо за участие!

Ваше мнение очень важно для Университета!