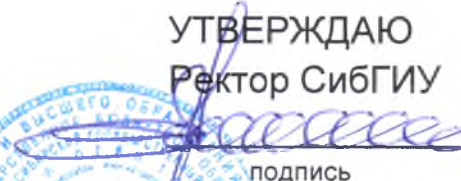


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

ОТЧЕТ
о результатах проведения анкетирования, направленного
на выявление причин неудовлетворенности получателей
образовательных услуг условиями ведения образовательной
деятельности по образовательным программам
среднего профессионального и высшего образования

Новокузнецк
2022

УТВЕРЖДАЮ
Ректор СибГИУ

А.Б. Юрьев
подпись
« 10 » октября 2022 г.



ОТЧЕТ

о результатах проведения анкетирования, направленного на выявление причин неудовлетворенности получателей образовательных услуг условиями ведения образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования

В целях выявления причин неудовлетворенности получателей образовательных услуг условиями ведения образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в СибГИУ с 12 сентября 2022 г. по 26 сентября 2022 г. было проведено анкетирование обучающихся.

Цель анкетирования: выявление причин неудовлетворенности получателей образовательных услуг условиями ведения образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования.

Объект анкетирования: обучающиеся СибГИУ по основным образовательным программам среднего профессионального и высшего образования по очной, очно-заочной и заочной формам обучения.

Предмет анкетирования: образовательная деятельность СибГИУ.

Для проведения анкетирования отделом качества образования СибГИУ была разработана анкета, направленная на выявление причин неудовлетворенности получателей образовательных услуг условиями ведения образовательной деятельности по образовательным

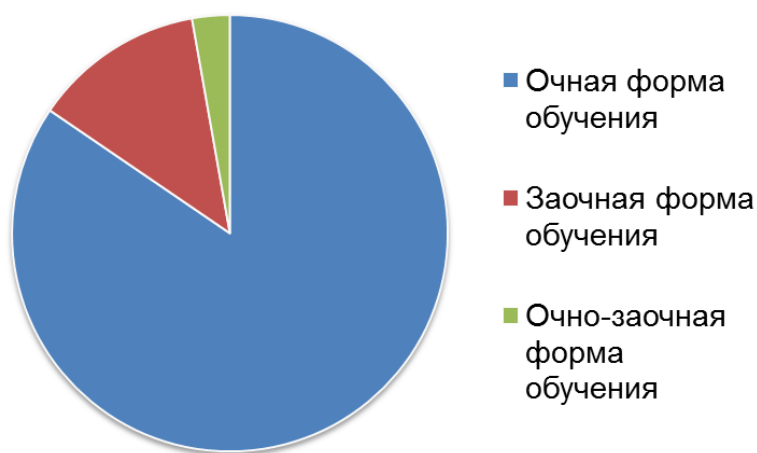
программам среднего профессионального и высшего образования (приложение А).

Анкета включает в себя 16 вопросов: 10 обязательных закрытых вопросов, 5 необязательных открытых вопросов и один обязательный открытый вопрос, позволяющий обучающимся внести предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в СибГИУ.

В анкетировании принимали участие обучающиеся 2-6 курсов по основным образовательным программам среднего профессионального и высшего образования по очной, очно-заочной и заочной формам обучения.

Анкетирование проводилось в Системе управления обучением «Moodle» СибГИУ (СУО «Moodle»).

В анкетировании приняло участие **1001** из **5694** обучающихся, что составило **18 %** от общего количества обучающихся по основным образовательным программам среднего профессионального и высшего образования по очной, очно-заочной и заочной формам обучения, из них – **85 %** обучающихся по **очной форме** обучения, **12 %** обучающихся – по **заочной форме** обучения и **3 %** обучающихся – по **очно-заочной форме** обучения.



Ниже представлены подробные данные по количеству обучающихся по основным образовательным программам среднего

профессионального и высшего образования по очной, очно-заочной и заочной формам обучения, прошедших анкетирование.

Форма обучения	Общее количество обучающихся	Количество обучающихся, прошедших анкетирование	Процент обучающихся, прошедших анкетирование
Очная форма обучения	3362	846	25 %
Заочная форма обучения	2208	127	6 %
Очно-заочная форма обучения	124	28	23 %

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

БЛОК 1. Информация о деятельности университета, размещенная на информационных стендах в его помещениях

Данный блок состоит из 3 вопросов, касающихся оценки удовлетворенности получателей образовательных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях.

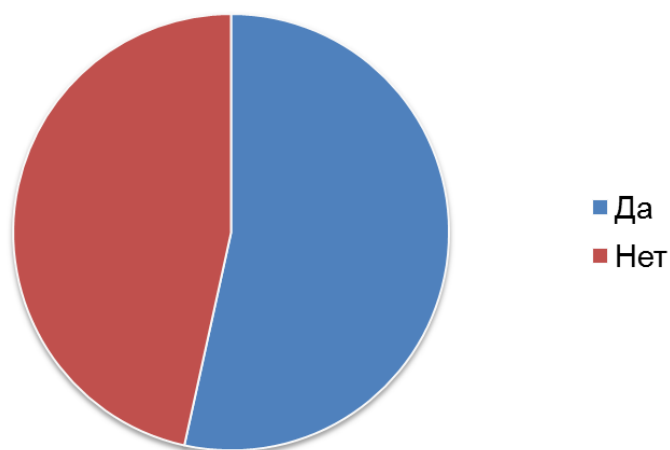
Анкетирование показало, что **53 %** анкетирруемых получателей образовательных услуг при посещении СибГИУ обращались к информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях, из них **71 % полностью удовлетворен** открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях, **26 % – частично удовлетворены** и **3 % – не удовлетворены**.

Анкетирруемые отмечают такие причины неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях, как: *размещение на стендах неактуальной, устаревшей информации; отсутствие необходимой информации на стендах и др.*

Ниже представлены подробные результаты по первому блоку анкетирования.

1 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
1	При посещении СибГИУ обращались ли Вы к информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях?	Вариант 1: Да Вариант 2: Нет	535 (53,45 %) 466 (46,55 %)



2 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)	413 (71,10 %) 153 (26,32 %) 15 (2,58 %)



3 ВОПРОС:

№	Вопрос	Ответы
3	Если Вы не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях, то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>

БЛОК 2. Официальный сайт СибГИУ

Данный блок состоит из 3 вопросов, касающихся оценки удовлетворенности получателей образовательных услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на официальном сайте СибГИУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

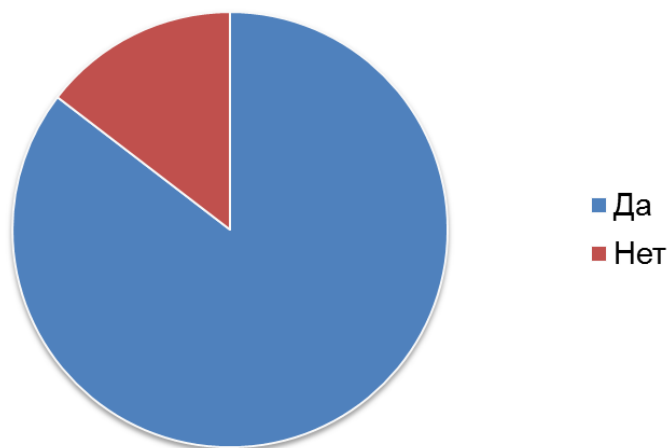
Анкетирование показало, что **85 %** анкетирруемых получателей образовательных услуг пользовались официальным сайтом СибГИУ для получения информации о деятельности университета, из них **73 % полностью удовлетворены** открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на официальном сайте СибГИУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», **25 % – частично удовлетворены** и **2 % – не удовлетворены**.

Анкетирруемые отмечают такие причины неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на официальном сайте СибГИУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как: *неудобный интерфейс; сложный поиск необходимой информации и др.*

Ниже представлены подробные результаты по второму блоку анкетирования.

4 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
4	Пользовались ли вы официальным сайтом СибГИУ для получения информации о деятельности университета?	Вариант 1: Да Вариант 2: Нет	855 (85,41 %) 146 (14,59 %)



5 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
5	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на официальном сайте СибГИУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)	611 (73,17 %) 208 (24,90 %) 16 (1,93 %)



6 ВОПРОС:

№	Вопрос	Ответы
6	Если Вы не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на официальном сайте СибГИУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>

БЛОК 3. Комфортность условий предоставления образовательных услуг в СибГИУ

Данный блок состоит из 2 вопросов, касающихся оценки удовлетворенности получателей образовательных услуг комфортностью условий предоставления образовательных услуг в СибГИУ (обеспечение в университете комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри университета; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений университета).

Анкетирование показало, что **62 %** анкетирруемых получателей образовательных услуг **полностью удовлетворены** комфортностью условий предоставления образовательных услуг в СибГИУ, **35 % – частично удовлетворены** и **3 % – не удовлетворены**.

Анкетирруемые отмечают такие причины неудовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на официальном сайте СибГИУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как: *недостаточное количество зон отдыха; отсутствие системы навигации в университете; плохое состояние санитарно-гигиенических помещений и др.*

Ниже представлены подробные результаты по третьему блоку анкетирования.

7 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
7	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в СибГИУ (обеспечение в университете комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность)?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)	621 (62,04 %) 348 (34,77 %) 32 (3,20 %)



8 ВОПРОС:

№	Вопрос	Ответы
8	Если Вы не удовлетворены комфортностью условий предоставления образовательных услуг в СибГИУ (обеспечение в университете комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри университета; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений университета), то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>

БЛОК 4. Дистанционные способы взаимодействия с университетом

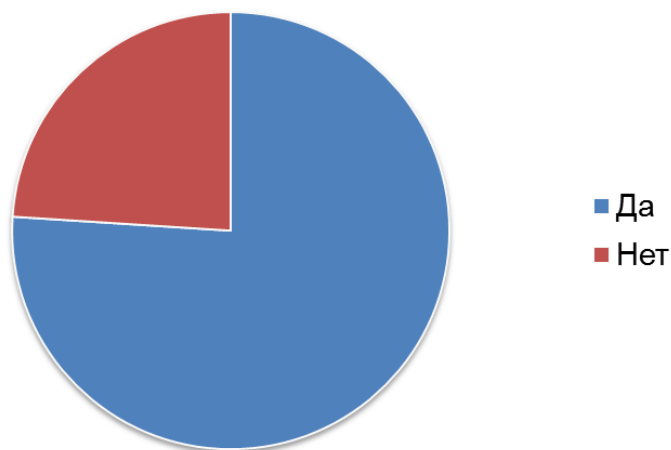
Данный блок состоит из 3 вопросов, касающихся оценки удовлетворенности получателей образовательных услуг дистанционными способами взаимодействия с университетом (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие).

Анкетирование показало, что **76%** анketируемых получателей образовательных услуг пользовались дистанционными способами взаимодействия с университетом, из них **73 % полностью удовлетворены** данными способами, **26 % – частично удовлетворены** и **1 % – не удовлетворен**.

Ниже представлены подробные результаты по четвертому блоку анкетирования.

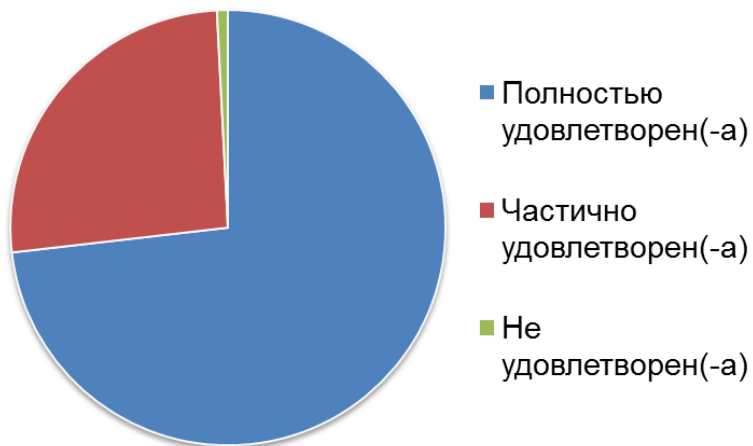
9 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
9	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с университетом?	Вариант 1: Да Вариант 2: Нет	761 (76,02 %) 240 (23,98 %)



10 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
10	Удовлетворены ли Вы дистанционными способами взаимодействия с университетом?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)	543 (73,18 %) 193 (26,01 %) 6 (0,81 %)

**11 ВОПРОС:**

№	Вопрос	Ответы
11	Если Вы не удовлетворены дистанционными способами взаимодействия с университетом (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие), то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>

БЛОК 5. Организационные условия предоставления образовательных услуг

Данный блок состоит из 2 вопросов, касающихся оценки удовлетворенности получателей образовательных услуг организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы университета, навигацией внутри университета (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие).

Анкетирование показало, что **73 %** анкетироваемых получателей образовательных услуг **полностью удовлетворены** организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы университета, навигацией внутри университета (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие), **25 % – частично удовлетворены** и **2 % – не удовлетворены**.

Ниже представлены подробные результаты по пятому блоку анкетирования.

12 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
12	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)	732 (73,13 %) 254 (25,37 %) 15 (1,50 %)



13 ВОПРОС:

№	Вопрос	Ответы
13	Если Вы не удовлетворены организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы университета, навигацией внутри университета (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие), то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>

ВОПРОС «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в СибГИУ?»

Анализ ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в СибГИУ?» показал, что **70 %** получателей образовательных услуг в целом **полностью удовлетворены** условиями оказания образовательных услуг в СибГИУ, **28 %** – **частично удовлетворены** и **2 %** – **не удовлетворены**.

14 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
14	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в СибГИУ?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)	698 (69,73 %) 282 (28,17 %) 21 (2,10 %)

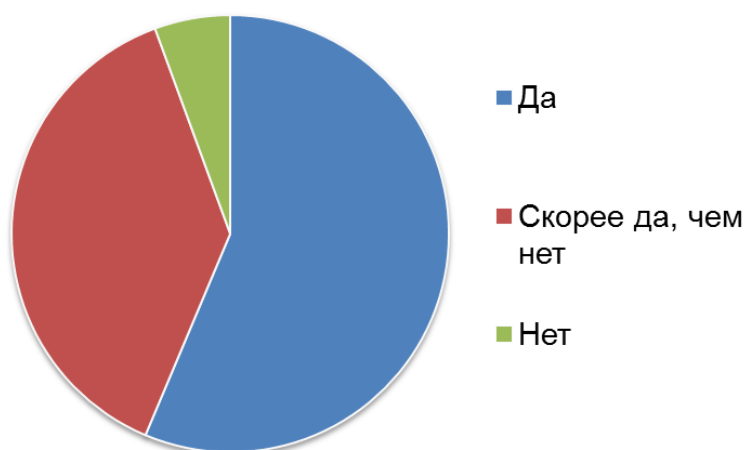


ВОПРОС «Готовы ли Вы рекомендовать СибГИУ родственникам и знакомым?»

Анализ ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в СибГИУ?» показал, что **56 %** получателей образовательных услуг **однозначно готовы рекомендовать** СибГИУ родственникам и знакомым, **38 %** – **скорее готовы рекомендовать** и **6 %** – **не готовы рекомендовать**.

15 ВОПРОС:

№	Вопрос	Варианты ответов	Ответы
15	Готовы ли Вы рекомендовать СибГИУ родственникам и знакомым?	Вариант 1: Да Вариант 2: Скорее да, чем нет Вариант 3: Нет	564 (56,34 %) 381 (38,06 %) 56 (5,59 %)



ВОПРОС «Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в СибГИУ»

Вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в СибГИУ» предоставил возможность получателям образовательных услуг внести предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в СибГИУ.

Ответы на данный вопрос позволят **выявить существующие проблемы** и впоследствии **определить возможности для улучшения условий оказания образовательных услуг**.

16 ВОПРОС:

№	Вопрос	Ответы
16	Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в СибГИУ:	Свободная форма ответа

ВЫВОД

по результатам анкетирования

Проведенное анкетирование показало, что **70 %** получателей образовательных услуг **полностью удовлетворены** условиями ведения образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования, **28 % – частично удовлетворены, 2 % – не удовлетворены.**

В приложении Б представлена сводная диаграмма по результатам проведения анкетирования, направленного на выявление причин неудовлетворенности получателей образовательных услуг условиями ведения образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования

Подготовлен:

Ведущий инженер по качеству
отдела качества образования

Согласован:

Проректор по развитию основных
образовательных программ

Начальник отдела качества
образования



Д.Д. Пономаренко

О.Г. Приходько

Т.А. Волкова

Приложение А

Анкета, направленная на выявление причин неудовлетворенности получателей образовательных услуг условиями ведения образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
1	При посещении СибГИУ обращались ли Вы к информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях?	Вариант 1: Да Вариант 2: Нет
ЕСЛИ ВЫ ОТВЕТИЛИ «НЕТ» НА ВОПРОС № 1, ПРОСИМ НЕ ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ № 2 И № 3		
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)
3	Если Вы не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на информационных стендах в его помещениях, то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>
4	Пользовались ли вы официальным сайтом СибГИУ для получения информации о деятельности университета?	Вариант 1: Да Вариант 2: Нет
ЕСЛИ ВЫ ОТВЕТИЛИ «НЕТ» НА ВОПРОС № 4, ПРОСИМ НЕ ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ № 5 И № 6		
5	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на официальном сайте СибГИУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)
6	Если Вы не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности университета, размещенной на официальном сайте СибГИУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
7	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления образовательных услуг в СибГИУ (обеспечение в университете комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри университета; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений университета)?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)
8	Если Вы не удовлетворены комфортностью условий предоставления образовательных услуг в СибГИУ (обеспечение в университете комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри университета; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений университета), то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>
9	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с университетом (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?	Вариант 1: Да Вариант 2: Нет
ЕСЛИ ВЫ ОТВЕТИЛИ «НЕТ» НА ВОПРОС № 9, ПРОСИМ НЕ ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ № 10 И № 11		
10	Удовлетворены ли Вы дистанционными способами взаимодействия с университетом (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов
11	Если Вы не удовлетворены дистанционными способами взаимодействия с университетом (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие), то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>
12	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы университета, навигацией внутри университета (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)
13	Если Вы не удовлетворены организационными условиями предоставления образовательных услуг (графиком работы университета, навигацией внутри университета (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие), то по какой причине?	<i>Свободная форма ответа</i>
14	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в СибГИУ?	Вариант 1: Полностью удовлетворен(-а) Вариант 2: Частично удовлетворен(-а) Вариант 3: Не удовлетворен(-а)
15	Готовы ли Вы рекомендовать СибГИУ родственникам и знакомым?	Вариант 1: Да Вариант 2: Скорее да, чем нет Вариант 3: Нет
16	Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в СибГИУ:	<i>Свободная форма ответа</i>

Приложение Б

Сводная диаграмма по результатам анкетирования

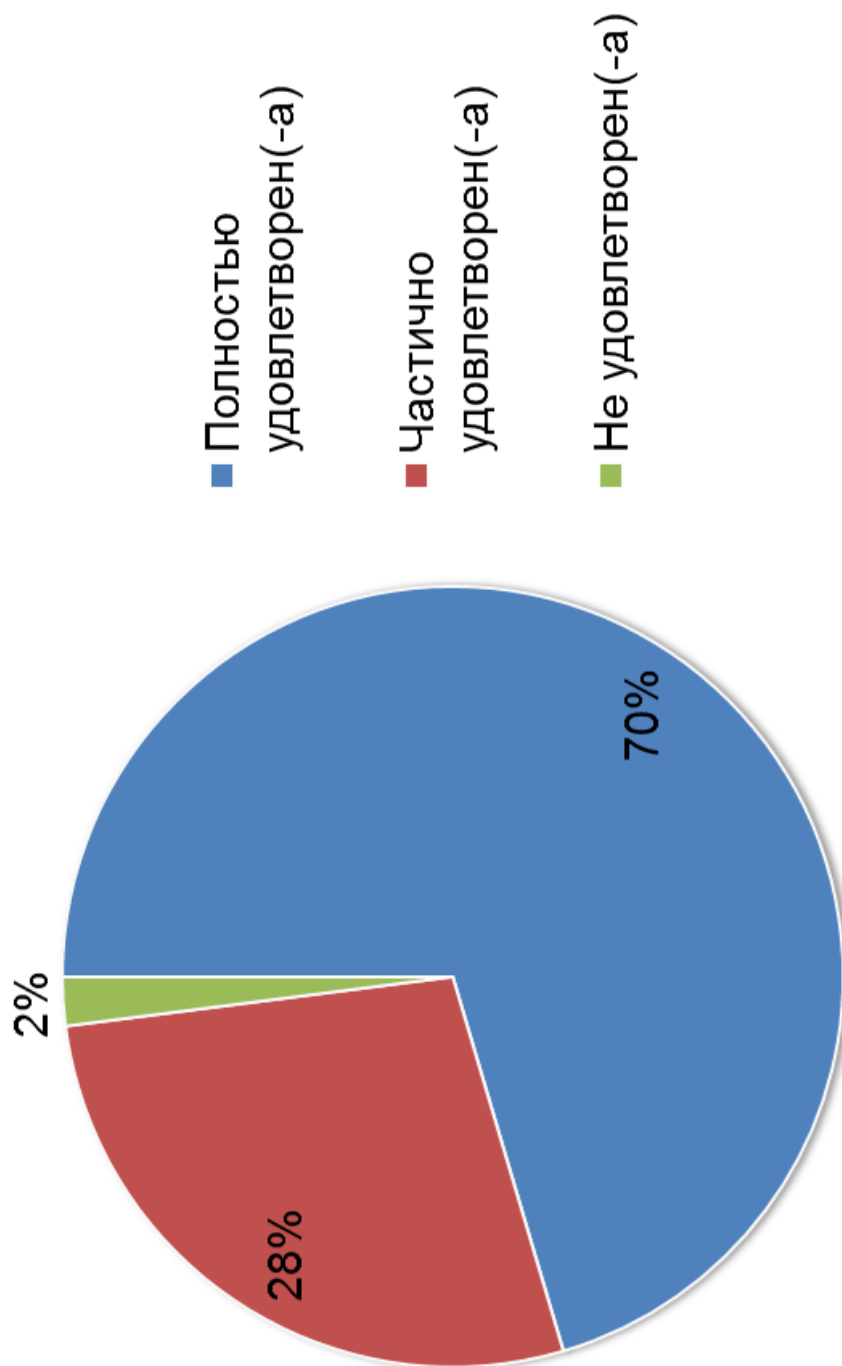


Рисунок Б.1 – Сводная диаграмма по результатам анкетирования