**Отчет**

**об удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности среди студентов,** **обучающихся по программе «МАРКЕТИНГ» (очная форма)**

Исследование по анализу качества условий осуществления образовательной деятельности АНОО ВО Сибирский институт бизнеса и информационных технологий среди студентов, обучающихся по программе «МАРКЕТИНГ» (очная форма) проводилось с января по март 2023 года. В исследовании приняли участие 18 респондента из 20 обучающихся, что составляет 90% от общего числа обучающихся.

Подготовка отчета выполнялась Центром маркетинговых исследований и репутационных технологий (ЦМИиРТ) при участии студентов первого и второго курса. Самообследование проводилось на основе полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий образовательной деятельности, полученной в результате сбора данных и оценки удовлетворенности получателей услуг.

Исследование проводилось в форме анкетирования в сети Интернет, анкета была размещена на сайте Сибирского института бизнеса и информационных технологий 26 декабря 2022г. Анкетирование закончилось 28 марта 2023 года.

Самообследование приводит к следующим выводам:

1. В целом условиями осуществления образовательной деятельности довольны большинство респондентов (92,0% опрошенных).
2. Респонденты выразили удовлетворенность и по обеспечению информационными ресурсами как в помещении института, так и в сети Интернет (см. Приложение).
3. Интересны предложения респондентов по качеству условий предоставления образовательных услуг.

Двадцать процентов опрошенных полностью не только удовлетворены комфортностью условий обучения, но и не имеют замечаний и предложений.

Респонденты отметили следующие недостатки:

* Холодно в аудиториях (1)
* Отсутствие чистоты в туалетах (3):
* Туалеты не оборудованы туалетной бумагой и сушилками (1)
* Нет разделения туалетных комнат на кабинки (1)
* Грязные унитазы (1)
* Неприятный запахи и грязь (1).
* Приходится добираться до института с пересадками (2)
* Грубость работников столовой (1)
* Некачественная посуда в столовой (1).
* Много ограничений при от администратора сети: невозможно установить нужную программу для занятий.
* Проблемы с преподавателями (5):
* Несвоевременно проверяют работы (1)
* Не пишут комментарии при снижении баллов (1)
* Нет номеров телефонов преподавателей (1)
* Не все лояльны к студентам (1)
* Есть преподаватели, которые не смотрят работу, а оценки ставят (1)
* Преподаватель математики нелояльна к поступившим после колледжа (1)
* Нанять нормальных преподавателей, а не таких, как…(ФИО конкретного преподавателя).
* Отношение деканата к студентам (1)
* Отсутствие медика (1)
* Нехватка зон для отдыха (1)
* Часто приходится участвовать в анкетировании (1)

Также 12 респондентов из 18 опрошенных высказали ряд предложений по улучшению качества условий.

Большинство предложений относятся к температурным и санитарно-техническим условиям среды, обеспечением питьевой водой, беспересадочными поездками к месту учёбы.

* 3 человека предлагают доработать отопление.
* 3 человека предлагают поставить кулеры с водой.
* 2 человека предлагают чаще убирать туалеты.
* Нужен капитальный ремонт в туалетах
* Двое предлагают обеспечить наличие туалетной бумаги и дезодоранта в туалетах.
* Двое предлагают в качестве улучшения транспортной доступности ходатайствовать об изменении городских маршрутов для беспересадочных поездок.
* Повысить баллы в системе MOODLE, так как по некоторым предметам невозможно набрать 50 баллов.
* Поставить больше красных диванов.
* Разработать более легкую локальную сеть без множества ограничений.
* Оборудовать лестницы резиновыми вставками антискольжения.
* Упростить дистанционное общение с преподавателями.
* Продлить работу гардероба, согласуя ее с расписанием занятий.
* Демонстрировать мотивационные мультфильмы на большой перемене.
* Организовать видеотрансляции занятий.
* Преподавателю чаще общаться по видео со студентами (видеозвонки).
* Сменить систему образования.
* Оборудовать место для курения.

Детализированный отчет представлен в виде следующих таблиц.

**Глава 1. Удовлетворенность информацией**

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении института?

Рис. 1

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности института, размещенной на его официальном сайте?

Рис. 2

3.  Удовлетворены ли вы наличием на сайте информации для обратной связи: сведениями о контактных телефонах?

Рис. 3

4.  Удовлетворены ли вы наличием на сайте информации для обратной связи: сведениями об адресах электронной почты?

Рис. 4

5. Удовлетворены ли вы наличием на сайте информации для обратной связи: сведениями об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения: жалобы, предложения)?

Рис. 5

6. Удовлетворены ли вы наличием на сайте информации для обратной связи: наличием раздела «Часто задаваемые вопросы»?

Рис. 6

7. Удовлетворены ли вы наличием на сайте информации для обратной связи: наличием технической возможности выражения мнениями о качестве услуг института (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)?

Рис. 7

8. Удовлетворены ли Вы в целом открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности института, размещенной на информационных стендах в помещении института и на сайте (в % от общего числа опрошенных)

Рис. 8

**Глава 2. Удовлетворение комфортными условиями**

9. Удовлетворены ли Вы обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличием зоны отдыха?

Рис. 9

10. Удовлетворены ли Вы обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: понятностью навигации внутри института?

Рис. 10

11. Удовлетворены ли Вы обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличием и доступностью питьевой воды?

Рис. 11

12. Удовлетворены ли Вы обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в институте?

Рис. 12

13. Удовлетворены ли Вы обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: санитарным состоянием помещений в институте?

Рис. 13

14. Удовлетворены ли Вы обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: транспортной доступностью?

Рис. 14

15. Удовлетворены ли вы в целом комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность?

Рис. 15

**Глава 3. Удовлетворенность взаимодействиями с персоналом**

16. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?

Рис. 16

17. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников института, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, консультации по оказываемым услугам)?

Рис. 17

18. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников института в целом, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в институт (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочее) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)?

Рис. 18

19. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников института в целом, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)?

Рис. 19

**Глава 4. Удовлетворенность образовательными услугами в целом и готовность рекомендовать СИБИТ**

20. Готовы ли Вы рекомендовать наш институт родственникам и знакомым?

Рис. 20

21. Удовлетворены ли Вы в целом состоянием оказания образовательных услуг в институте?

Рис. 21