**Аналитическая записка**

**Качество условий осуществления образовательной деятельности среди студентов бакалавриата по направлению подготовки** **Государственное муниципАльное управление**

**(очная форма обучения)**

Самообследование.

Исследование по анализу качества условий осуществления образовательной деятельности АНОО ВО Сибирский институт бизнеса и информационных технологий проводилось с января по март 2025 года. В исследовании приняли участие 41,9% (13 человек из 31 обучающихся по направлению подготовки ГОСУДАРСТВЕННОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ). Всего в исследовании приняли участие 168 респондентов.

Подготовка аналитической записки выполнялась Центром маркетинговых исследований и репутационных технологий (ЦМИиРТ). 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 20 января 2025 г. Анкетирование закончилось 28 марта 2025 года. В анкетировании приняло участие 168 человек.

Характеристики выборочной совокупности представлены в Таблице 1 и Таблице 2.

Таблица 1

Распределение студентов по учебным программам

Магистратура

Данные на 26.03.2025

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Образовательная программа | Очная форма | Доля  (%) | К-во  отв.  (чел) | Очно-заочная форма | Доля  (%) | К-во  Отв.  (чел) | Заочная  форма | Доля  (%) | К-во  (Чел) |
| 38.04.02 Менеджмент (Управление бизнесом) | 14 | 85,7 | 12 | 3 | 66 | 2 | 12 | - | - |
| 38.04.02 Менеджмент (Государственное управление и муниципальный менеджмент | - | - | - | 5 | 100 | 5 | 27 | - | - |
| 38.04.01 Экономика (Экономика и управление фирмой) | - | - | - | 4 | 50 | 2 | 18 | - | - |
| 38.04.04 Государственное и муниципальное управление (ГМУ) | - | - | - | - | - | - | 2 | - | - |

Таблица 2.

Распределение студентов по учебным программам

Бакалавриат

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Образовательная программа | Очная форма  (чел.) | К-во  Отв.(чел) | Доля (%) |
| 09.03.03 Прикладная информатика в экономике | 26 | 18 | 69,2 |
| 38.03.02 Менеджмент (Управление бизнесом) | 0 | - | - |
| 38.03.02 Менеджмент (Маркетинг) | 40 | 26 | 65 |
| 38.03.01 Экономика (Финансы и кредит) | 0 | - | - |
| 38.03.01 Экономика (Экономика организации) | 27 | 18 | 66,6 |
| 38.03.01 Экономика (Бухгалтерский учет, анализ и аудит) | 4 | 4 | 100 |
| 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (ГМУ) | 31 | 13 | 41,9 |
| 38.03.04 Управление персоналом | 31 | 12 | 38,7 |
| 40.03.01 Юриспруденция (гражданское право) | 51 | 22 | 43,13 |
| 40.03.01 Юриспруденция (уголовное право) | 41 | 34 | 82,9 |

Самообследование приводит к следующим выводам:

1. В целом условиями осуществления образовательной деятельности довольны подавляющее большинство респондентов (160 человек, что составляет 95% опрошенных). Это наивысший показатель удовлетворенности за последние три года исследований.

2. Респонденты выразили удовлетворенность и по обеспечению информационными ресурсами как в помещении института, так и в сети Интернет.

3. Интересны предложения респондентов по качеству условий предоставления образовательных услуг.

Рис.1

При посещении института обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении института?

- Да 65%  
- Нет 35 %

Больше половины опрошенных (65%) действительно обращались к информации на стендах, что говорит о востребованности данного канала коммуникации. Однако значительная доля (35%) не использует информационные стенды. Это может быть связано с тем, что часть информации устарела, недостаточно заметна или неактуальна. Возможно стоит провести дополнительное исследование и пересмотреть дизайн и размещение стендов, а также регулярно обновлять информацию.

Рис.2

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

95% опрошенных удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о его деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении института. Не удовлетворенных открытостью информации нет, не удовлетворенных 5%.

Рис.3

Подавляющее большинство (88%) пользовались официальным сайтом института для получения информации, не пользовались 12% опрошенных

Рис.4

96% опрошенных удовлетворены открытостью, доступностью и полнотой информации о деятельности института, размещенной на его официальном сайте. Не удовлетворены - 4%.

Рис.5

На вопрос «Удовлетворены ли вы наличием на сайте информации для обратной связи: сведениями о контактных телефонах?» ответы распределились следующим образом:

- Да, удовлетворен 65%  
- Скорее удовлетворен 16%  
- Скорее не удовлетворен 18%  
- Нет, не удовлетворен 1%

Рис.6

На вопрос: «Удовлетворены ли вы наличием на сайте информации для обратной связи: сведениями об адресах электронной почты?» респонденты ответили следующее:

- Да, удовлетворен 75%  
- Скорее удовлетворен 20%  
- Скорее не удовлетворен 2%  
- Нет, не удовлетворен 3%

Рис.7

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

- В целом удовлетворены – 97%

-Не удовлетворены – 3%.

Рис.8

На вопрос «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)?» получены следующие ответы:

- Да, удовлетворен 73%  
- Скорее удовлетворен 22%  
- Скорее не удовлетворен 4%  
- Нет, не удовлетворен 1%

Рис.9

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)

- Да, удовлетворен 71%  
- Скорее удовлетворен 24%  
- Скорее не удовлетворен 4%  
- Нет, не удовлетворен 1%

Рис.10

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

- Да, удовлетворен 75%  
- Скорее удовлетворен 21%  
- Скорее не удовлетворен 3%  
- Нет, не удовлетворен 1%

Рис.11

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

- Да, удовлетворен 74%  
- Скорее удовлетворен 21%  
- Скорее не удовлетворен 3%  
- Нет, не удовлетворен 2%

Рис.12

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

- Да, удовлетворен 70%  
- Скорее удовлетворен 21%  
- Скорее не удовлетворен 7%  
- Нет, не удовлетворен 2%

Рис.13

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

- Да, удовлетворен 55%  
- Скорее удовлетворен 19%  
- Скорее не удовлетворен 12%  
- Нет, не удовлетворен 14%

Рис.14

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

- Да, удовлетворен 65%  
- Скорее удовлетворен 26%  
- Скорее не удовлетворен 4%  
- Нет, не удовлетворен 5%

Рис.15

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

- Да, удовлетворен 68%  
- Скорее удовлетворен 25%  
- Скорее не удовлетворен 4%  
- Нет, не удовлетворен 4%

Рис.16

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

- Да, удовлетворен 65%  
- Скорее удовлетворен 24%  
- Скорее не удовлетворен 6%  
- Нет, не удовлетворен 5%

Рис.17

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

- Да, удовлетворен 70%  
- Скорее удовлетворен 26%  
- Скорее не удовлетворен 3%  
- Нет, не удовлетворен 1%

Рис.18

Удовлетворены ли Вы графиком работы института?

- Да, удовлетворен 70%  
- Скорее удовлетворен 25%  
- Скорее не удовлетворен 4%  
- Нет, не удовлетворен 1%

Рис.19

Рис.20

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.

- Да, удовлетворен 78%  
- Скорее удовлетворен 18%  
- Скорее не удовлетворен 2%  
- Нет, не удовлетворен 2%

Рис.21

Укажите, пожалуйста, Ваши замечания по качеству условий оказания образовательных услуг в институте

- Без замечаний 58%

- Оценивание и комментарии преподавателей 7%

- Преподаватели 4%

- Температура 3%

- Другое 18%

- Вода/Кулер 5%

- Туалеты (санитария) 4%

- Столовая 1%

Рис.22

Укажите, пожалуйста, Ваши предложения по качеству условий оказания образовательных услуг в институте

- Температура 2%

- Доступ к воде 8%

- Учебный процесс 8%

- Расписание 2%

- Посещаемость 2%

- Контакты и информация 6%

- Туалеты 4%

- Обратная связь 2%

- Столовая 2%

- Без замечаний 58%

- Гардероб 2%

- Навигация 2%

- Внеучебная деятельность 2%

- Загрузка работ 2%

Рис.23

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

- Да, удовлетворен 75%

- Скорее удовлетворен 21%

- Скорее не удовлетворен 2%

- Нет, не удовлетворен 2%

Рис.24

Удовлетворены ли Вы в целом организационными условиями оказания образовательных услуг в институте?

- Да, удовлетворен 72%

- Скорее удовлетворен 25%

- Скорее не удовлетворен 2%

- Нет, не удовлетворен 1%

Рис.25

Готовы ли Вы рекомендовать наш институт родственникам и знакомым?

- Да 64%  
- Скорее да, чем нет 31%  
- Скорее нет, чем да 4%  
- Нет 1%

Рис.26

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

- Да, удовлетворен 71%  
- Скорее удовлетворен 24%  
- Скорее не удовлетворен 4%  
- Нет, не удовлетворен 1%

Рис.27

Укажите Ваш пол

- Мужской 37%

- Женский 63%

Рис.28

Укажите Вашу принадлежность к институту

- Студент 1-2 курса 63%  
- Студент 3-4 курса 19%  
- Студент магистратуры 17%  
- Студент 5 курса 0%  
- Представитель обучающегося 1%

Рис.29

Укажите Вашу форму обучения

- Очная 85%  
- Заочная 15%

**Общие выводы по исследованию качества условий осуществления образовательной деятельности в АНОО «СИБИТ»**

Самообследование приводит к следующим выводам:

1. В целом условиями осуществления образовательной деятельности довольны подавляющее большинство респондентов (160 человек, что составляет 95% опрошенных).
2. Респонденты выразили удовлетворенность и по обеспечению информационными ресурсами как в помещении института, так и в сети Интернет.
3. Интересны предложения респондентов по качеству условий предоставления образовательных услуг.

Первый раздел «Открытость и доступность информации СИБИТ»

Большинство опрошенных удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности института, размещенной на информационных стендах в помещении института и на его официальном сайте. Ответы на конкретные вопросы о наличии информации для обратной связи на сайте также показали, что большинство опрошенных удовлетворены. Общее число удовлетворенных составляет 94% от общего числа опрошенных, в то время как скорее или совсем не удовлетворенных - 5%.

Второй раздел: «Удовлетворенность средой обучения и наличием комфортных условий в СИБИТ»

Из данных опроса можно сделать вывод, что большинство респондентов удовлетворены обеспечением комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. В частности, наиболее высокий уровень удовлетворенности отмечен в категориях "наличие зоны отдыха" и "понятность навигации внутри института", в то время как уровень удовлетворенности наличием и доступностью питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений в институте ниже. Также было выявлено, что транспортная доступность вызывает наибольшие проблемы у 4% респондентов. В целом же, 96% опрошенных удовлетворены комфортностью условий в институте, в котором осуществляется образовательная деятельность.

Третий раздел: «Доброжелательность и вежливость сотрудников в СИБИТ».

Из результатов опроса можно сделать вывод, что большинство опрошенных получателей услуг института довольны доброжелательностью и вежливостью работников при общении в дистанционной форме. Кроме того, большинство опрошенных также довольны доброжелательностью и вежливостью работников при непосредственном обращении в институт. Тем не менее, есть некоторое количество опрошенных, которые неудовлетворены данной характеристикой работы сотрудников. Необходимо обратить внимание на эти результаты и принять меры для улучшения качества условий осуществления образовательной деятельности в институте для удобства студентов.

Четвертый раздел: «Общие показатели удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности».

Из опроса, проведенного в институте, можно сделать следующие выводы:

1. Большинство опрошенных (97%) считают, что качество образования в институте находится на достаточно высоком уровне.

2. Большинство опрошенных (более 96%) положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников института, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме и непосредственно обращаясь в институт.

3. Большинство опрошенных (95%) готовы рекомендовать институт родственникам и знакомым.

4. Большинство опрошенных (95%) удовлетворены в целом состоянием оказания образовательных услуг в институте.

5. Однако небольшая часть опрошенных выразили недовольство по некоторым аспектам, таким как информирование о контактах преподавателей (личные номера телефонов), температурный режим в зимний период, уровень цен в столовой.

6. В целом, результаты опроса свидетельствуют о том, что большинство опрошенных довольны качеством образования и уровнем сервиса в институте. Однако, следует обратить внимание на высказанные опрошенными замечания и улучшить работу в этих направлениях.

7. Респонденты отметили следующие недостатки:

Большая половина (58%) не имеют замечаний по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности. 42% респондентов из 168 опрошенных высказали ряд предложений по улучшению качества условий.

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

Основные замечания респондентов (процентное распределение) касаются:

- Температурного режима 2%

- Доступа к воде 8%

- Учебного процесса 8%

- Расписания 2%

- Посещаемости 2%

- Контактов преподавателей 6%

- Санитарного состояния туалетов 4%

- Обратной связи 2%

- Организации работы столовой и цен 2%

- Гардероба 2%

- Навигации 2%

- Внеучебной деятельности 2%

- Проблем с загрузкой работ 2%

И хотя в целом результаты самообследования свидетельствуют о высокой степени удовлетворённости студентов условиями, в которых осуществляется образовательная деятельность в институте, анкетирование все же выявило ряд точек роста для степени удовлетворенности потребителей условиями осуществления образовательной деятельности.