Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Нестерова Людмила Викторовна
Должность: Директор филиала ИндИ (филиал) ФГБОУ ВО "ЮГУ"
Дата подписания: 13.10.2023 11:31:42
Уникальный программный ключ:
381fbe5f0c4ccc6e900e8bc981c25b0218288e85

Результаты опроса обучающихся по вопросам оценки качества условий оказания услуг в Индустриальном институте

Опрос проводился в рамках анализа выполнения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по программам среднего профессионального образования утвержденных приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. №114, а также с учетом Методических рекомендаций к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (письмо Министерства просвещения РФ от 18.04.2022 №02-232).

Перечень специальностей, принявших участие в анкетировании:

1. 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий;
2. 09.02.07 Информационные системы и программирование;
3. 21.02.01 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений;
4. 21.02.02 Бурение нефтяных и газовых скважин;
5. 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

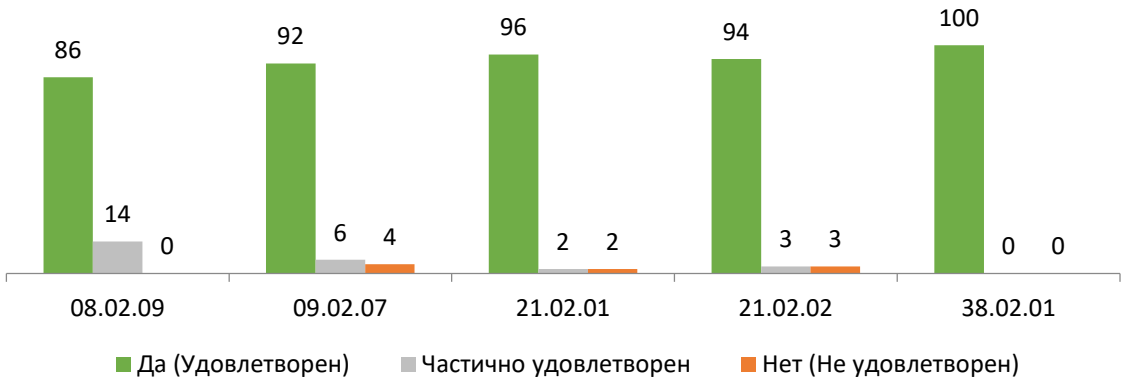
В рамках опроса обучающимся было предложено ответить на 18 вопросов, где основными вариантами ответа являлись: Да (Удовлетворен), Частично удовлетворен, Нет (не удовлетворён), а также давалась возможность высказаться по каждому вопросу в отрытой форме.

Основные результаты

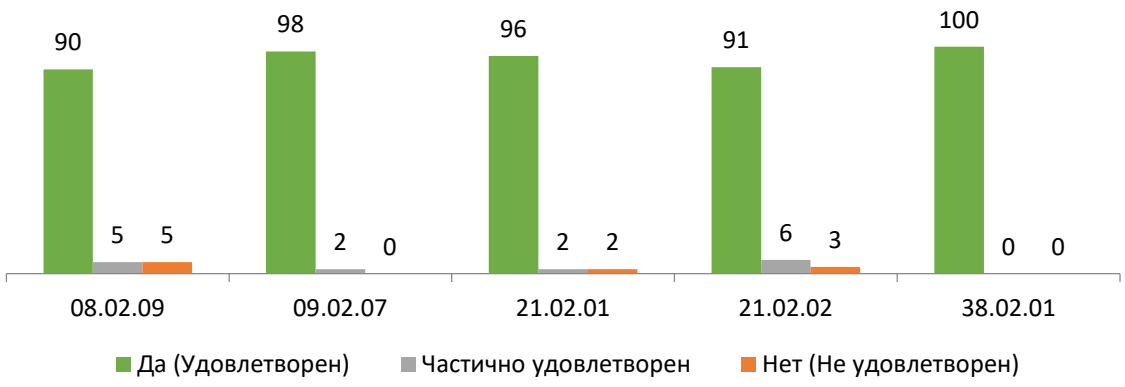
Общее число опрошенных – 290 человек очной формы обучения с 1 по 4 курс, что составляет 27% от общего числа обучающихся в Индустриальном институте.

Средний возраст опрошенных – 17 лет.

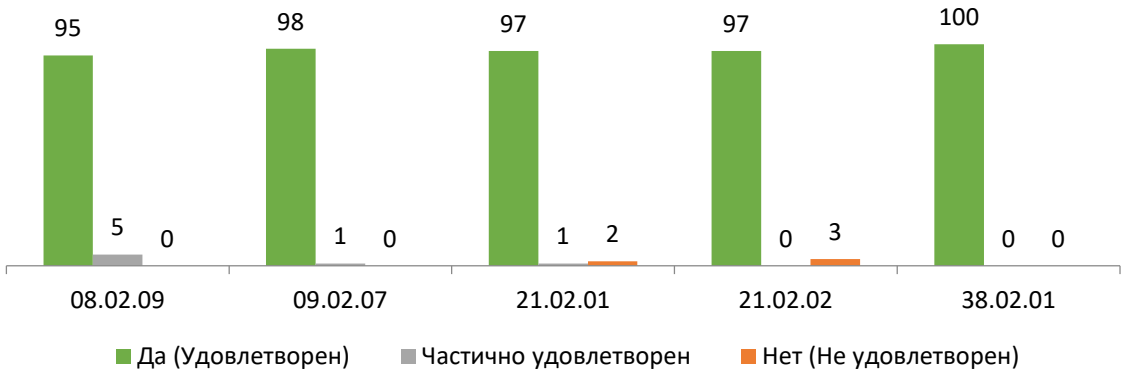
1. Удовлетворены ли Вы открытостью/доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации? (%)



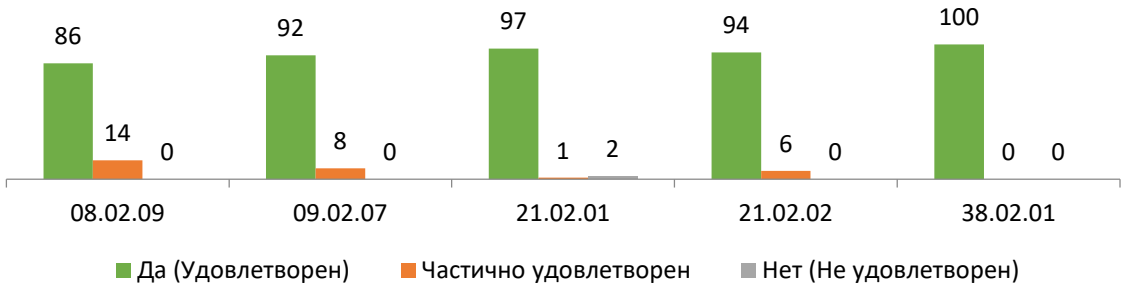
2. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации? (%)



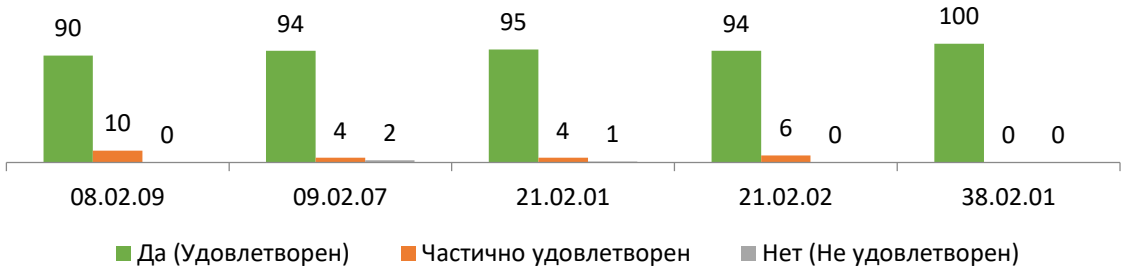
3. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации? (%)



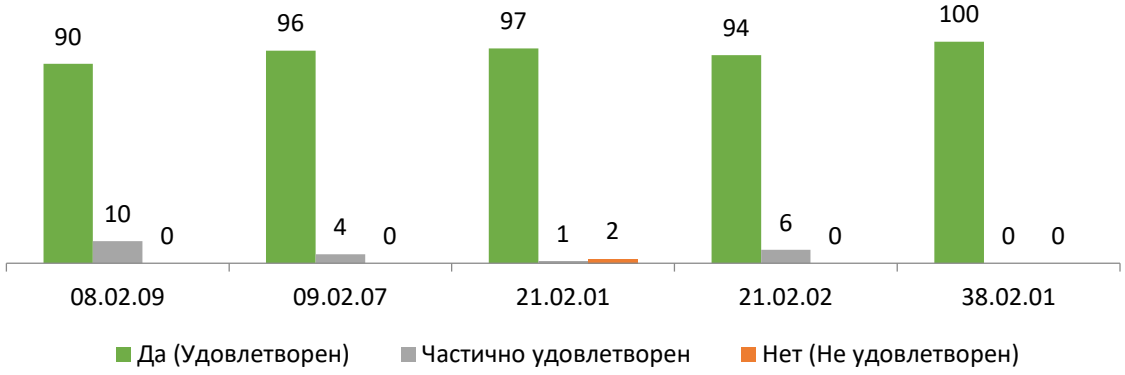
4. Удовлетворены ли Вы открытостью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (%)



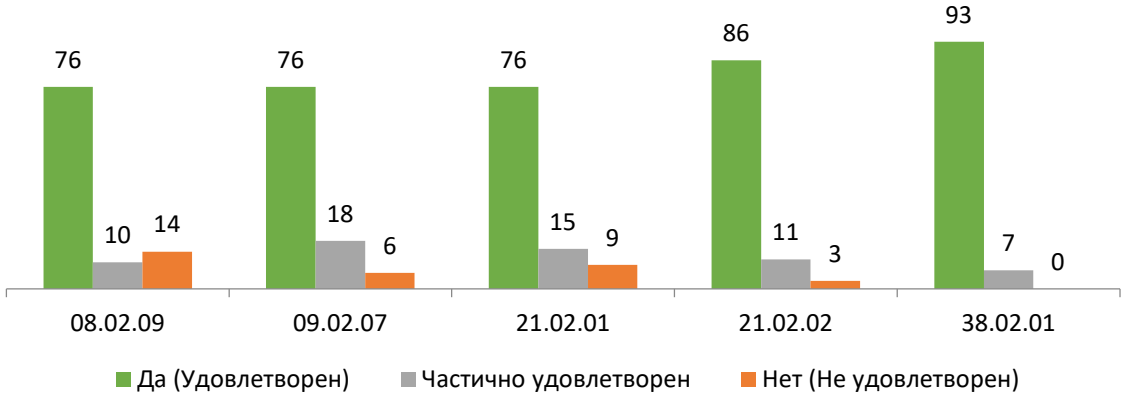
5. Удовлетворены ли Вы полнотой информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (%)



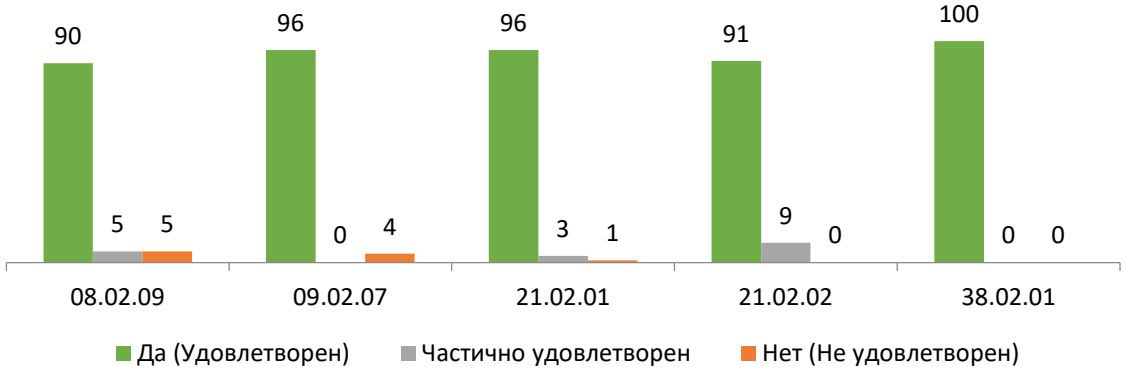
6. Удовлетворены ли Вы доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (%)



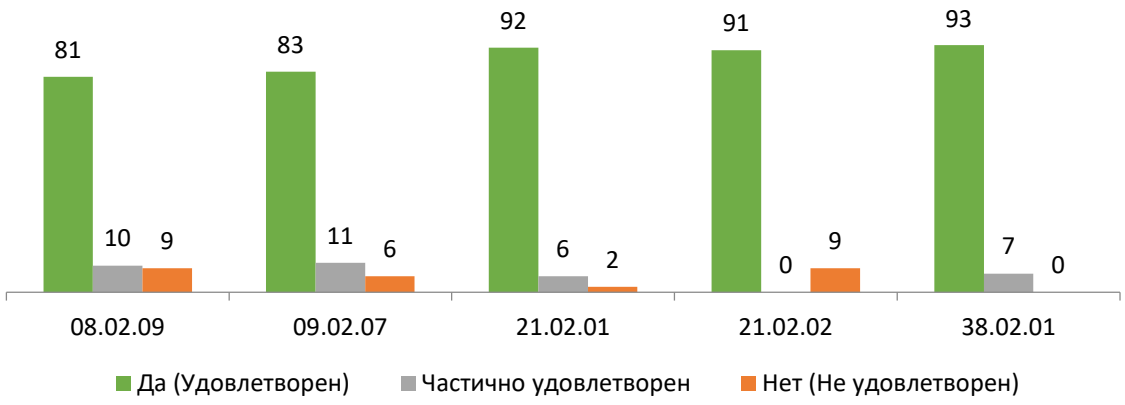
7. Удовлетворены ли Вы зоной отдыха (ожидания)? (%)



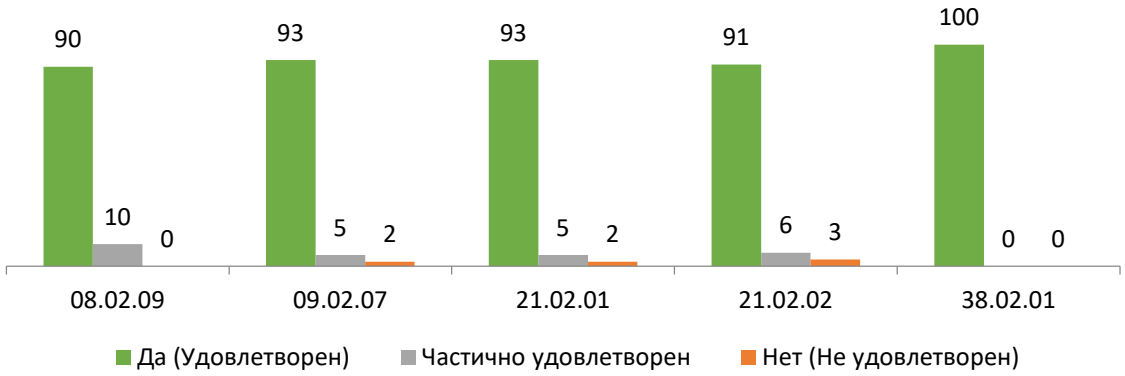
8. Удовлетворены ли Вы наличием и понятностью навигации внутри образовательной организации? (%)



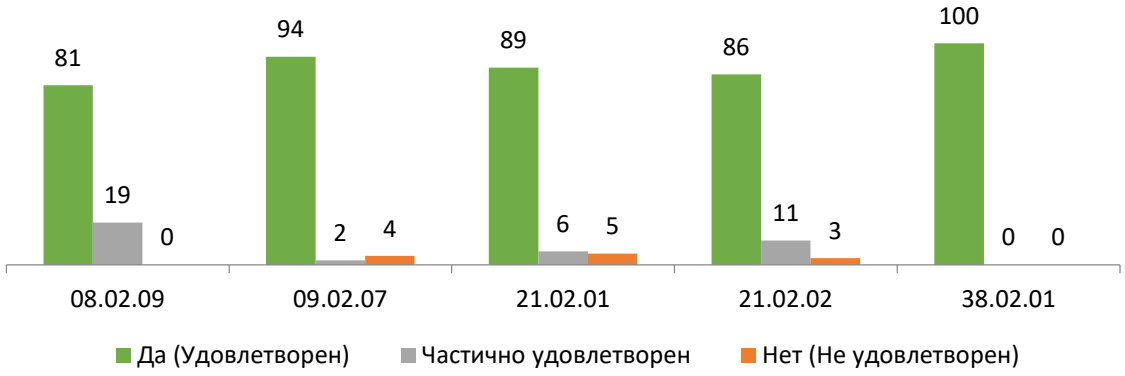
9. Удовлетворены ли Вы наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений? (%)



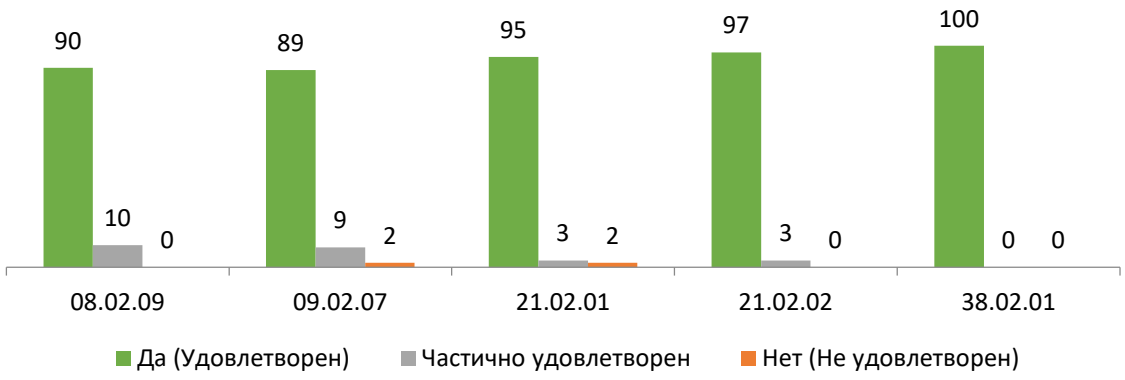
10. Удовлетворены ли Вы санитарным состоянием помещений образовательной организации? (%)



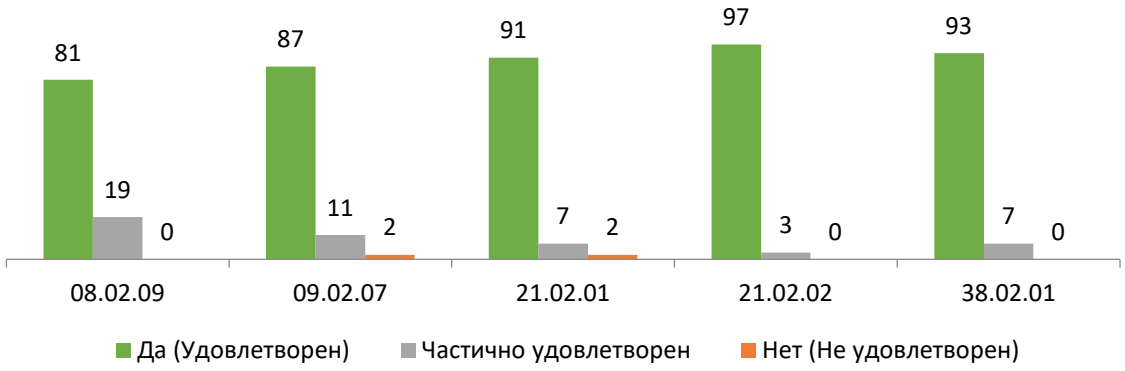
11. Удовлетворены ли Вы транспортной доступностью (возможностью доехать до образовательной организации на общественном транспорте, наличие парковки)? (%)



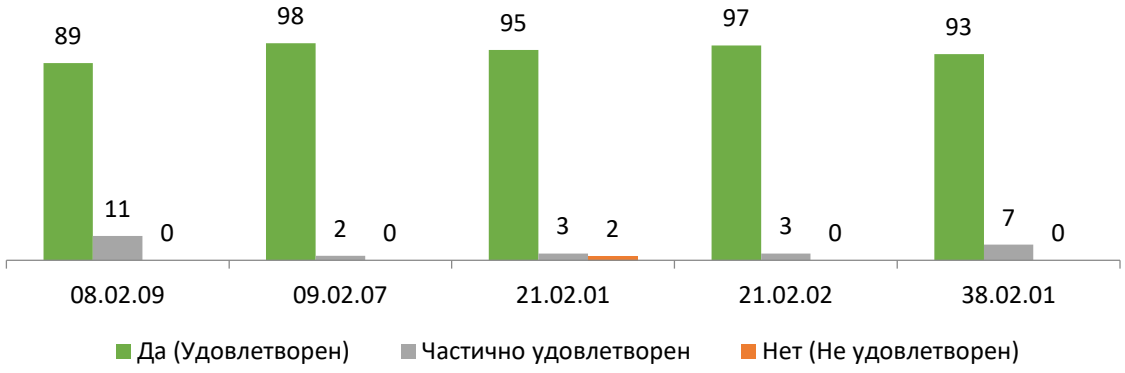
12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в образовательную организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части/отделения)? (%)



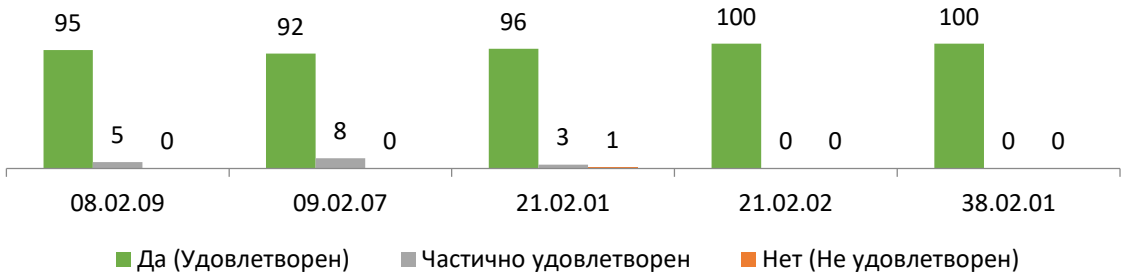
13. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)? (%)



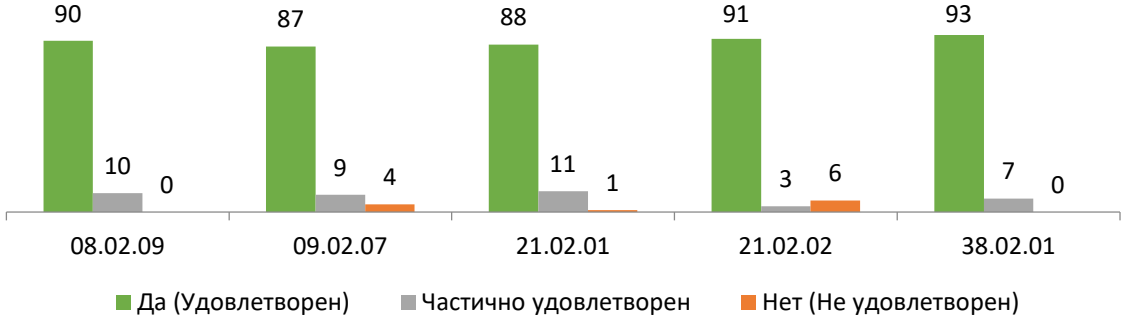
14. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)? (%)



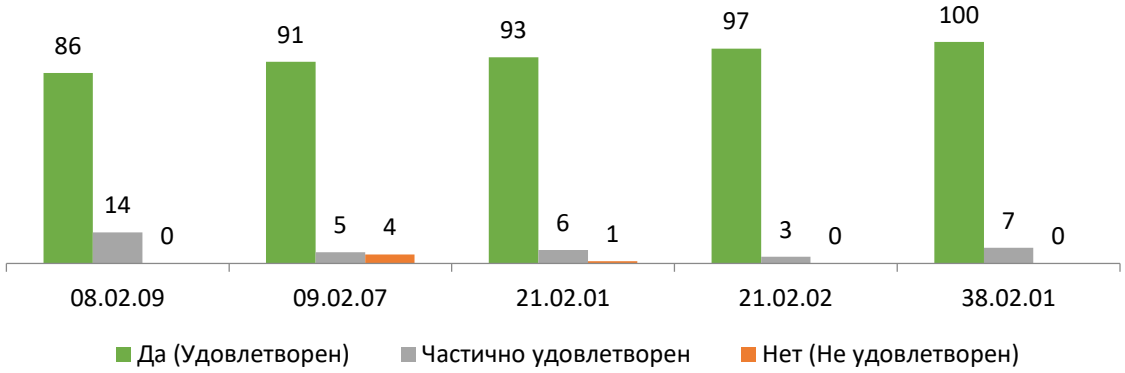
15. Удовлетворены ли Вы образовательными услугами с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий? (%)



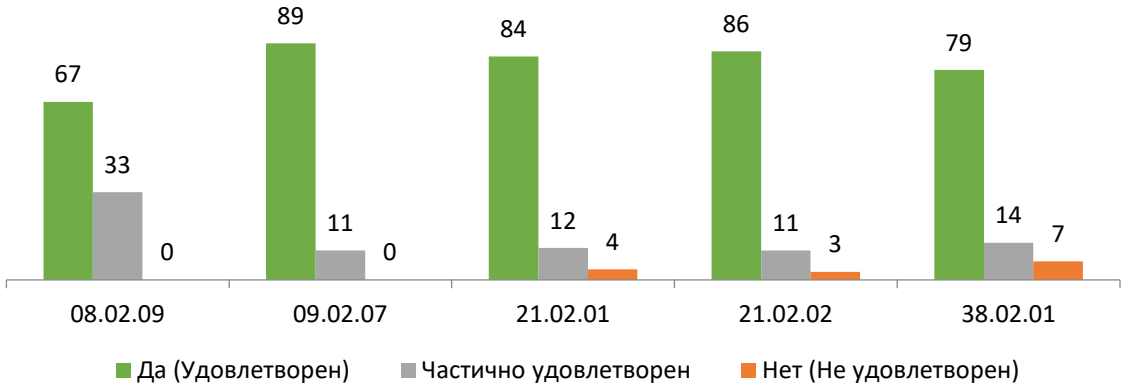
16. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора образовательной организации)? (%)



17. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации? (%)



18. Удовлетворены ли Вы графиком работы образовательной организации? (%)



Выводы

Общий уровень удовлетворенности обучающихся информацией, размещенной на стендах и на официальном сайте организации составили 94,4%, а также 3% опрошенных удовлетворены информацией лишь частично, не удовлетворены примерно 1% из числа опрошенных.

Однако обучающиеся дополнительно отменили следующие проблемы и недостатки.

По информации, размещенной на стендах в помещении организации:

- Устаревшая информация на стендах;
- Несоответствие информации на разных стендах.

По информации, размещенной на официальном сайте организации:

- Непонятность навигации на сайте филиала;
- Затруднение с поиском необходимой информации.

Общий уровень удовлетворенности комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, составил в среднем 89,2%, а также 6,8% опрошенных удовлетворены условиями лишь частично, не удовлетворены примерно 4% из числа опрошенных.

По итогам опроса были озвучены следующие проблемы:

Зоны отдыха (ожидания):

- Малое количество оборудованных зон отдыха (ожидания);
- Отсутствие мягкой мебели в зонах ожидания (диваны, пуфы);
- Оборудование зон отдыха розетками для зарядки телефонов.

Часть опрошенных обучающихся высказалось о том, что зоны отдыха в принципе отсутствуют, что свидетельствует об их недостаточном оснащении.

Наличие и понятность навигации внутри организации в целом удовлетворила всех участников опроса, лишь часть отметила, что возникли трудности при первом посещении филиала.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:

- Отсутствие туалетной бумаги, мыла, салфеток (сушилок для рук);
- Частые проблемы с работой сантехнического оборудования и мебели (неработающие сливы, краны и неработающие замки на дверях кабинок);
- Недостаточный уровень уборки помещения.

При ответе на вопрос о санитарном состоянии помещений в филиале опрошенные отметили проблемы указанные в предыдущем пункте.

Наличие и доступность питьевой воды:

- Отсутствие кулеров;
- Неудобные фонтанчики с питьевой водой и их малое количество.

Общий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, составил в среднем 94%, а также 5% опрошенных удовлетворены лишь частично, не удовлетворены примерно 1% из числа опрошенных.

По итогам опросы выявлены следующие проблемные зоны:

- Некорректное поведение в отношении обучающихся со стороны сотрудников охраны и гардероба
- Некорректное поведение сотрудников приемной кампании;
- Замечания к уровню доброжелательности и вежливости со стороны сотрудников и преподавателей;
- Проблемы с навигацией и скоростью работы сайта eluniver при осуществлении дистанционных способов взаимодействия.

Готовы рекомендовать филиал родственникам и знакомым 89% опрошенных, удовлетворены графиком работы 83%, а в целом удовлетворённость условиями оказания услуг в Индустриальном институте составила в среднем 93%.