

ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ

В университете реализуется системный подход к обеспечению прозрачности деятельности и информированию общественности о миссии, целях, стратегических приоритетах, образовательных программах, результатах обучения, кадровом потенциале и иных аспектах функционирования вуза. Информационная политика университета направлена на обеспечение открытости, доступности и достоверности данных для всех категорий заинтересованных сторон — студентов, преподавателей, сотрудников, работодателей, выпускников и представителей широкой общественности.

Для оценки эффективности информационной деятельности и степени удовлетворённости заинтересованных сторон качеством предоставляемой информации в университете ежегодно проводится анкетирование. Мониторинг осуществляется в онлайн-формате с использованием корпоративной информационной системы Платонус. В ходе опроса опрошено около 50% заинтересованных сторон.

Методика исследования

Анкета включает блоки, направленные на оценку следующих показателей:

уровень осведомлённости респондентов о миссии и стратегических целях университета;

доступность и полнота информации о реализуемых образовательных программах, правилах приёма, условиях обучения, достижениях студентов и преподавателей;

оперативность и актуальность обновления информации на официальных интернет-ресурсах;

прозрачность данных о кадровом составе, учебно-методическом и научном обеспечении программ;

качество коммуникации с администрацией и структурными подразделениями;

удобство навигации и восприятия информации на сайте и в социальных сетях университета.

Опрос проводится среди представителей основных категорий заинтересованных сторон: обучающихся, профессорско-преподавательского состава, выпускников и работодателей, сотрудничающих с университетом.

Результаты исследования (2024–2025 учебный год)

По итогам последнего опроса установлено:

78% респондентов положительно оценили достоверность и актуальность информации, размещённой на официальном сайте университета;

74% отметили, что информация о программах обучения и преподавателях представлена в полном и понятном формате;

69% удовлетворены доступностью данных о результатах обучения, студенческих достижениях и научных публикациях;

71% считают, что коммуникация с администрацией и учебными подразделениями осуществляется на высоком уровне;

7% выразили пожелания чаще обновлять новости, статистические отчёты и аналитические материалы;

5% отметили необходимость расширения раздела "Работодателям" и "Выпускникам" на сайте университета.

Таким образом, результаты исследования свидетельствуют о высоком уровне удовлетворённости заинтересованных сторон качеством и полнотой

предоставляемой информации, а также о наличии устойчивого доверия к официальным источникам университета.

Принятые меры и направления совершенствования

По результатам анализа университетом реализуются мероприятия, направленные на повышение эффективности информационной политики:

- создание и развитие единого цифрового портала, объединяющего основные ресурсы и сервисы для студентов, преподавателей и внешних пользователей;

- внедрение системы регулярного мониторинга актуальности контента на сайте и в официальных аккаунтах университета в социальных сетях;

- развитие интерактивных инструментов обратной связи (онлайн-опросы, формы отзывов, чат-боты, горячие линии);

- расширение разделов сайта, содержащих аналитические и статистические отчёты, сведения о трудоустройстве выпускников, публикациях, международных проектах;

- проведение информационно-разъяснительных встреч с обучающимися и преподавателями, посвящённых миссии, стратегическим задачам и достижениям университета;

- подготовка и публикация ежегодного публичного отчёта о деятельности университета с открытым доступом для всех заинтересованных лиц.

В целом результаты исследования подтверждают, что университет обеспечивает высокий уровень прозрачности деятельности и эффективно информирует общественность о своих целях, достижениях и перспективах развития. Вместе с тем в рамках внутренней системы обеспечения качества планируется дальнейшее совершенствование коммуникационной среды, развитие цифровых инструментов и повышение интерактивности информационного взаимодействия.

Управление стратегического планирования и обеспечения качества