



УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО АЮ «Колледж КЭСИ»

О.В. Приходько

» декабря 2022 год

МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
«Анализ удовлетворенности студентов»

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Выявить уровень удовлетворенности студентов очного отделения качеством предоставляемых образовательных услуг.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Определить степень удовлетворенности студентов обучением в колледже по установленным характеристикам;
2. Определить степень удовлетворенности первокурсников внеучебными мероприятиями колледжа, а также выявить наиболее востребованные направления для работы ЦВР;
3. Выявить наиболее удобные для студентов источники получения информации о колледже;
4. Определить степень удовлетворенности студентов при переходе на дистанционное обучение, а также сформировать перечень замечаний и предложений по работе в СДО;
5. Определить перечень программ дополнительного обучения, наиболее интересных для студентов;
6. Определить перечень положительных и отрицательных отзывов студентов о колледже:
 - организация учебного процесса;
 - организация питания в колледже;
 - организация внеучебной работы.
7. Выявить предложения студентов по улучшению процесса обучения в колледже;
8. Определить общий настрой студентов относительно рекомендаций колледжа как учебного заведения своим друзьям и знакомым.

МЕТОДИКА АНКЕТИРОВАНИЯ

1. Форма анкетирования: опрос с использованием электронной анкеты в утвержденной форме.
2. Метод проведения анкетирования: безличное интервью в форме заполнения формализованной анкеты в системе <https://simpoll.ru/>.
3. Выборка: сплошная.
4. Объект исследования: 609 студентов колледжа очной формы обучения.
5. Размер выборки: 327 человек, что составляет 54% от общего контингента студентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В декабре 2022 года было проведено маркетинговое исследование студентов 1 курса очного отделения (в дальнейшем респондентов) с целью определения удовлетворенности качеством обучения в колледже.

В исследовании приняли участие 327 студентов.

Код	Специальность	Количество респондентов
40.02.01	Право и организация социального обеспечения	59
38.02.07	Банковское дело	28
09.02.05	Прикладная информатика (по отраслям)	44
38.02.04	Коммерция (по отраслям)	36
38.02.06	Финансы	47
38.02.03	Операционная деятельность в логистике	19
09.02.07	Информационные системы и программирование	72
10.02.05	Обеспечение информационной безопасности	9
54.01.20	Графический дизайнер	13

В процессе исследования были получены следующие результаты.

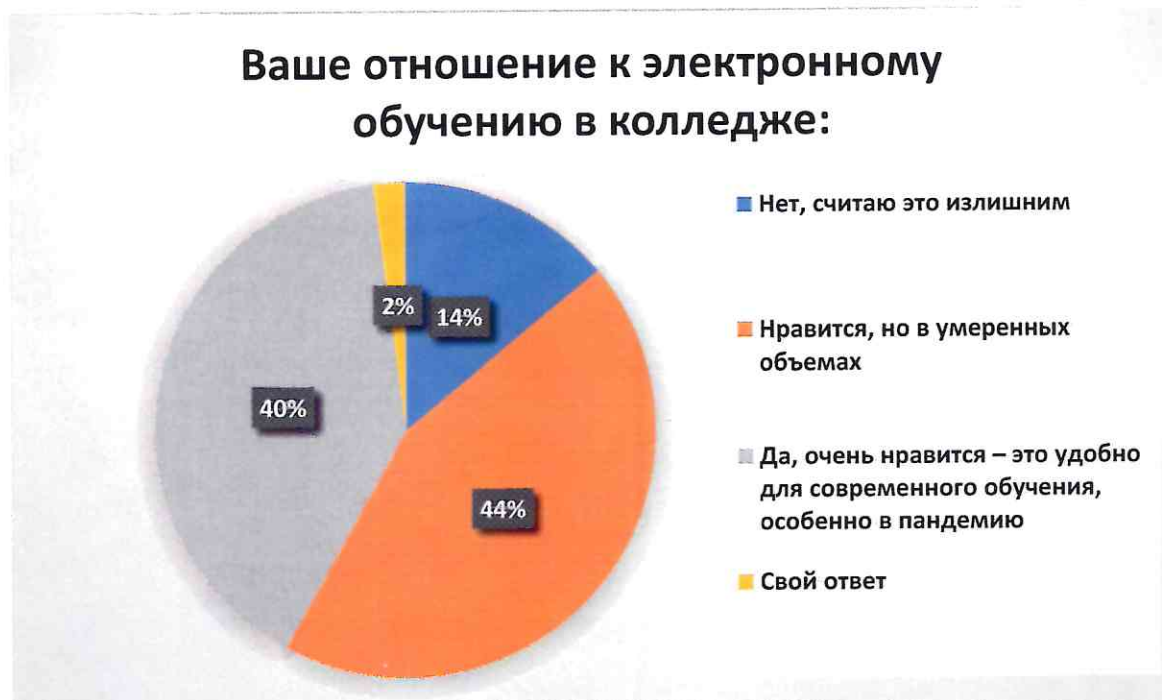
1. Для того чтобы выявить насколько у студентов оправдались ожидания от обучения в колледже, респондентам было предложено проголосовать по 10 балльной шкале. При анализе ответов было выявлено, что **средний балл удовлетворенности составляет 7,86** (по 10 балльной шкале).
2. Оценить удовлетворенность обучением по определенным критериям респонденты могли по 5 – балльной шкале.

Оценки респондентов (таблица 1):

Характеристика	Средний балл
Материально-техническая база колледжа (оснащение кабинетов, медицинский кабинет, программное обеспечение, столовая)	4
Обеспеченности студентов методической литературой (электронная библиотека, учебные пособия)	4.2
Оцените информационную поддержку на сайте КЭСИ (актуальность, доступность, полнота информации)	4.4
Оцените, пожалуйста, работу преподавателей КЭСИ (профессионализм, доступность изложения материала, использование современных технологий в обучении)	4.4

Ваша оценка организации учебного процесса (расписание, учебная нагрузка, работа деканата)	4.3
Оцените, пожалуйста, работу куратора	4.6
Ваша оценка внеучебной работе в колледже (конкурсы, праздники и т.п.)	4.3

3. Применение технологий электронного обучения в учебном процессе студенты воспринимают положительно:

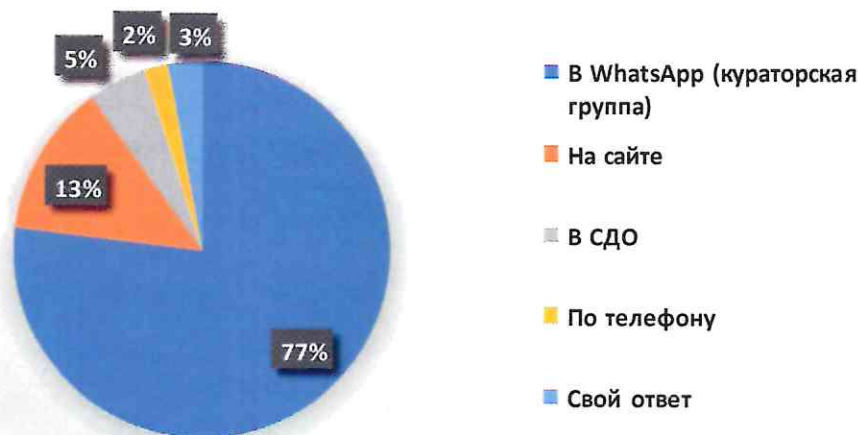


4. Для улучшения работы СДО респондентом было предложено написать свои замечания/пожелания. Ответы распределились следующим образом:

- Убрать лишние вкладки, сделать более удобное разделение на курсы;
- Создать мобильное приложение;
- Было бы хорошо, если бы в разделе "Сводка по курсам" у всех предметов были бы аватарки/заглавные картинки;
- Сделать более интересный интерфейс;
- Не всегда работает в конференциях звук;
- Иногда бывают проблемы со входом в вебинар.

5. Относительно выбора наиболее предпочтительного источника получения информации о колледже, голоса респондентов распределились следующим образом:

Как удобнее получать информацию?



Свой ответ:

1 ответ – Telegram group

2 ответ - Со всех источников

3 ответ - чаты ВК

6. Перечень проблем, которые респонденты указали относительно организации учебного процесса:

Проблем нет – 150 ответов;

Проблемы с расписанием (частые замены, «окна», несвоевременное предупреждение об изменениях) – 50 ответов;

Неудовлетворительное преподавание по некоторым дисциплинам – 31 ответов;

Перегруженность аудиторными занятиями – 25 ответов;

Недостаточное количество практических занятий – 21 ответов;

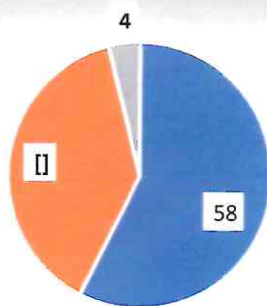
Устаревшие методы преподавания – 20 ответов;

Недостаточное количество выделяемых часов для наиболее значимых предметов – 20 ответов;

Несоответствие изучаемых дисциплин и получаемой специальности (профессии) – 10 ответов.

7. Общая удовлетворенность респондентов преподавательским составом колледжа отражается в следующей таблице:

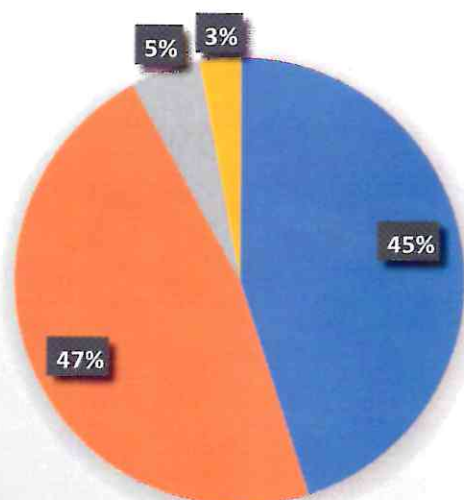
Как бы Вы в целом оценили уровень профессионализма педагогов колледжа: %



■ Высокий ■ Средний ■ Низкий

8. Относительно психологического климата в группе, ответы респондентов выглядят так:

Психологический климат в группе:

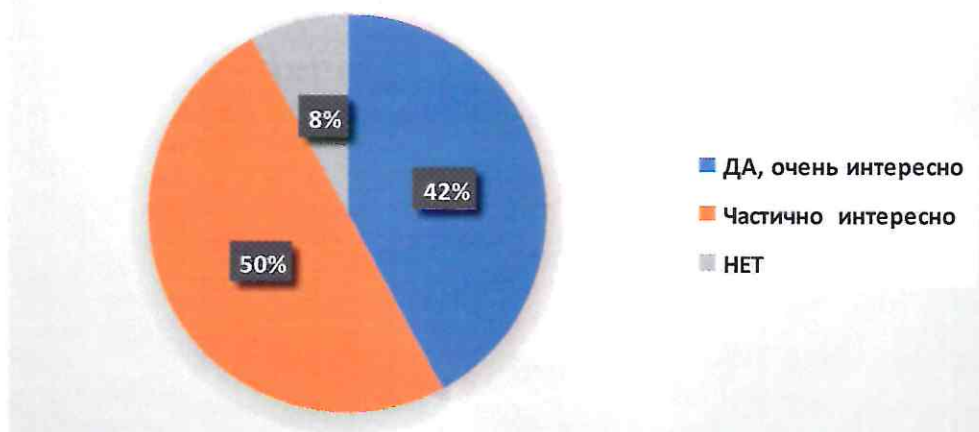


■ Все студенты нашей группы очень дружны
■ В общем, у нас дружный коллектив, но чувствуется разделение по группам
■ Наблюдается некоторая вражда между студентами (группами студентов)
■ У нас каждый сам по себе

Наиболее проблемные группы: ДБ-101, ДИ-101, ДК-101.

9. Степень удовлетворенности от организации внеучебными мероприятиями можно проследить на следующей диаграмме:

Интересно ли организована внеучебная жизнь в КЭСИ?



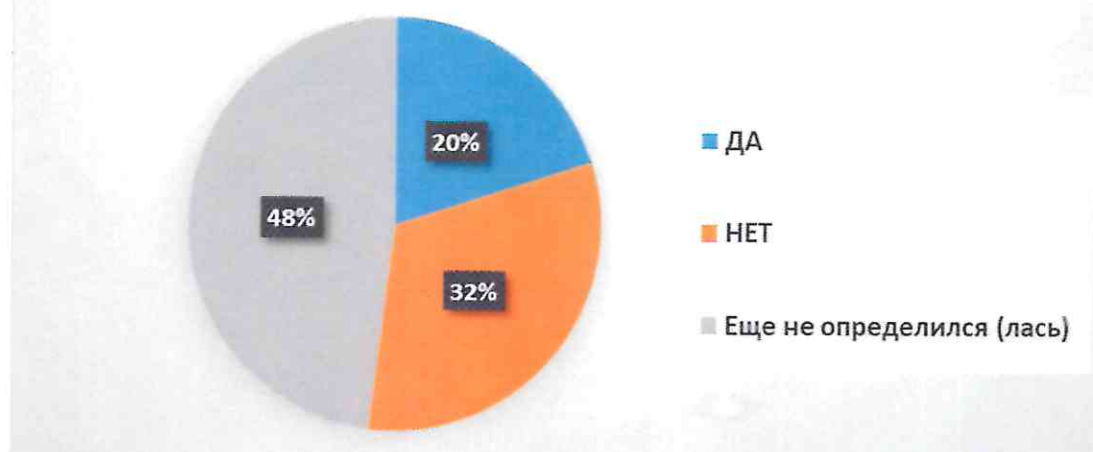
10. Какие внеучебные мероприятия наиболее интересны респондентам можно увидеть из следующего графика:



Вариант - Свой ответ: «Хотелось бы языковых курсов или курсов по международным отношениям мы как дети 21 века, должны знать все о политике и дипломатии»

11. На вопрос о возможности получения второй специальности параллельно респонденты ответили так:

Интересует ли вас возможность получение второй специальности параллельно?



12. Относительно предложений по организации ДПО (какие программы интересны), ответы можно сгруппировать следующим образом:

Отсутствие пожеланий – 62 %	
Вариант ответа	Количество респондентов (чел)
Ничего	28
Не знаю	28
«-»	9
Конкретные пожелания – 38 %	
Предпринимательство, менеджмент	3
Психология	4
Реклама, интернет-маркетинг, коммерция	4
Языковые курсы: ➤ Хочу 2 - ой иностранный язык на выбор (немецкий , французский, турецкий , арабский) ➤ Изучение второго языка ➤ английский язык	6
Музыка, вокал	4
IT-курсы	2
Рисование, искусство, дизайн одежды	4
Спортивные секции (баскетбол)	3
Юриспруденция	3

Кулинарные курсы	2
Бизнес-семинары с успешными людьми	1

13. Удовлетворенность организацией питания в колледже отражена в следующей диаграмме:



14. Относительно пожеланий к меню, ответы респондентов выглядят так:

Нет необходимости в столовой вообще – 16 ответов:

- Не люблю столовые в учебных заведениях;
- Не ем в столовой;
- Не знаю, не заходил в столовую;
- Не кушаю там;
- Не питаюсь в столовой колледжа;
- Лично я ничего не пробовала там. Приношу из дома.

По стоимости – 7 ответов:

- Сделать цены ниже;
- Сделать доступным по цене, завтрак и обед;
- Ценники поменьше.

Конкретные предложения:

- Добавьте в меню кофе:(бедным студентам трудно без него);
- Я хочу чтоб там был пирожок с картошкой;
- побольше напитков, салаты;
- Добавьте беляши, я вас прошу;
- Пиццу бы по вкуснее;
- БАНАНЫ ПОЖАЛУЙСТА;

- Верните хот-доги!;
- Побольше напитков;
- Картошка фри;
- НУЖНА ПИЦЦА.

15. Ответы на «Что вам больше всего нравится в КЭСИ»:

Вариант ответа	Количество респондентов (чел)
Преподаватели	128
Коллектив, люди, администрация	49
Атмосфера	43
Внеучебные мероприятия	37
Рядом с домом	6
Свобода	5
Друзья, одноклассники	51
Расписание	8

Наиболее яркие (развернутые/эмоциональные ответы) для использования в социальных сетях:

- ✓ Доступность, возможность дистанционного обучения;
- ✓ В этом году все совсем не так как было предыдущие два года(может не обращала внимания) Очень нравится сплочённость ребят в перерывы. Также радует в этом году расписание, которое не меняется каждый день! Ну и расположение заведения достаточно удобное (за исключением спортзала));
- ✓ Дружность студентов, в других колледжах студенты токсичные, пытаются друг другу сунуть палки в колёса. А в нашем наоборот, помогают друг другу, у нас не издеваются над (особенными детьми), у наших студентов есть уважение друг к другу;
- ✓ Преподаватели и удобство в выставлении оценок;
- ✓ Мероприятия, которые проводятся в колледже;
- ✓ Учителя, программы, дружный коллектив;
- ✓ Атмосфера, преподаватели, учёба, внеучебная деятельность;
- ✓ Учителя и то, что можно выходить на улицу на переменке;
- ✓ Нравится большая часть преподавателей, их подход к ученикам. Нравится хорошее отношение всего персонала, администрации к студентам. Также нравится удобное расписание пар;
- ✓ Колледж в центре удобно ездить, учителя, которые реально преподают, а не создают видимость;

- ✓ Современный подход преподавателей к обучению, удобное расписание, дружелюбная атмосфера;
- ✓ Некоторые преподаватели, которые могут донести информацию до студента;
- ✓ Уважение как со стороны учеников, так и со стороны преподавателей;
- ✓ Своя атмосфера маленького колледжа, где каждый друг друга знает;
- ✓ Люди работающие в данном учебном заведении;
- ✓ Внеучебная деятельность, возможность попробовать себя в чём-то кроме специальности;
- ✓ Учебная атмосфера и качество учебы;
- ✓ Отношение преподавателей, уют;
- ✓ Люди, которые находятся в нём;
- ✓ Свобода самовыражения;
- ✓ Абсолютно ВСЕ!

16. Ответы на «Что вам больше всего НЕ нравится в КЭСИ» (таблица 5):

Вариант ответа	Количество респондентов (чел)
Такого нет, все хорошо, все устраивает	197
Не знаю	86
Переход в СДО	11
Преподаватели	9
Здание, интерьер	12
Расписание	5
Сотрудники (отношение)	3
Бытовые моменты	3
Отсутствие учебников	1

Далее по категориям представлены наиболее яркие/содержательные/эмоциональные ответы:

Переход в СДО:

- То, что учёба частично проходит дистанционно;
- Проведение некоторых лекций в сдо.

Преподаватели (дисциплины):

- Консервативность взглядов учителей и сотрудников;
- Малое количество молодых преподавателей, особенно в IT отрасли;
- Преподавательский состав по важным предметам специальности (предпринимательство, экономика) Некоторые предметы не соответствуют специальности (БЖ, История, Товароведение);

- Преподаватель математики, слишком строгая;
- Некоторые методы обучения преподавателей;
- Расположение, некоторые методы преподавания и организация студентов

Здание, интерьер:

- Узкие коридоры, лестницы...;
- Некоторые кабинеты;
- Цвет стен;
- Размер колледжа.

Расписание:

- Занятия рано начинаются, следовательно нужно рано вставать;
- Часто меняющееся расписание;
- Короткие перемены.

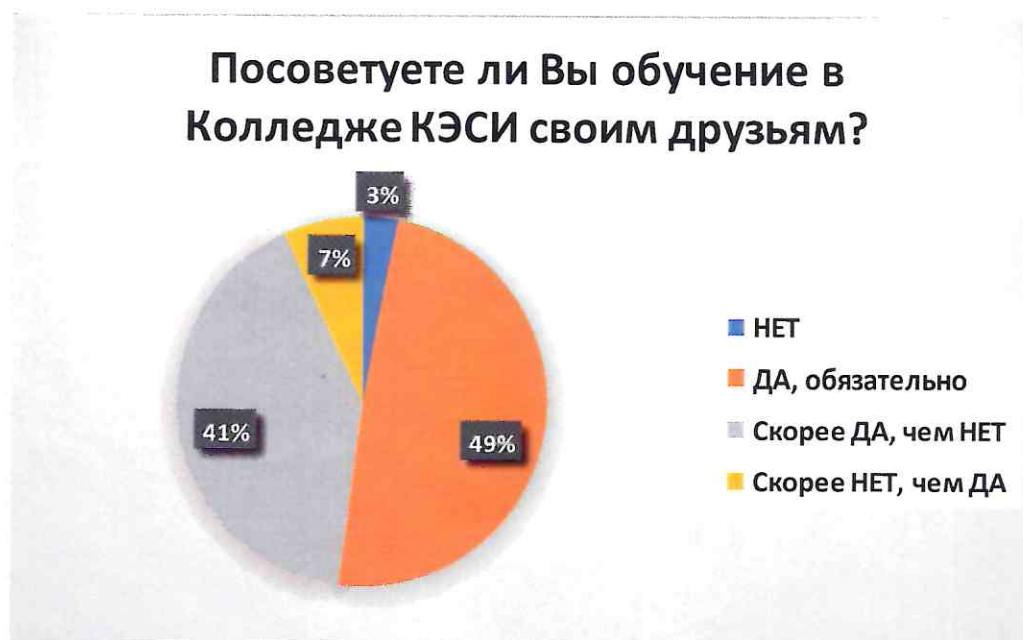
Бытовые моменты:

- Нет стаканчиков, когда хочешь попить из кулера;
- Отсутствие кофе в столовой;
- Температура воздуха.

17. Конкретные рекомендации, которые респонденты оставили для администрации:

- Было бы очень круто сделать пропуски через телефон - по QR кодам/nfc, если такое возможно развернуть А так - все хорошо, колледж идёт в ногу со временем, все хорошо;
- Добавьте второй иностранный язык, думаю всем будет интересно особенно нам, юристам , да и айтишники будут рады;
- Хотел бы чтобы физкультурный зал был в колледже, по одному адресу;
- Первую перемену увеличить на 10 минут;
- Поставить в холле столы с настольными играми – шахматы, нарды;
- Сделать электронный дневник похожий на МЭШ;
- Больше пар по специальностям, с 1 курса ввести практику, а также убрать малозначимые пары;
- Более обширное меню в столовой.

18. На вопрос «Порекомендуете ли Вы обучение в нашем колледже своим друзьям?», ответы респондентов распределились так:



ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

1. В среднем ожидания студентов от обучения в Колледже КЭСИ оправдались на **79%**.
2. Для понимания того, насколько студенты удовлетворены организацией образовательного процесса, респонденты были опрошены по наиболее значимым характеристикам. Исследование показало, что, средняя оценка колледжа по мнению респондентов – 4.3.
3. Использование в обучении элементов дистанционных технологий студенты воспринимают положительно – свыше 80% респондентов считают это удобным.
4. Относительно пожеланий к СДО, чаще всего были озвучены проблемы со звуком и скоростью загрузки, отсутствие отдельной вкладки «Электронный дневник» (место, где собраны все д/з и оценки), проблемы захода с некоторых браузеров и пожелания добавить интерактивности в занятия (некоторым преподавателям).

Предложения: протестировать звук на разных занятиях (собрать тех. ошибки и отправить программисту); рассмотреть возможность добавить отдельную вкладку «Электронный дневник/зачетка» на главную страницу.

5. В качестве наиболее удобного источника получения информации респонденты указали группу куратора в Whats App.
6. Большинство респондентов вполне довольны организацией внеучебной жизни колледжа, при этом, только 14% респондентов высказали конкретные замечания и пожелания.
7. Относительно психологического климата в группе, большинство респондентов считают его благополучным – 92% (45% - очень дружная группа, 47% - дружны, но есть небольшое разделение по группам). Группы, где есть некоторая вражда – ДБ 101, ДИ 101, ДК 101 (но это разовые случаи).

Предложение: как вариант, провести в данных группах командообразующий тренинг с привлечением психолога и куратора.

8. По удовлетворенности организацией питания, было принято решение провести анкетирование позднее (мало времени было на тестирование столовой у студентов). Относительно основных пожеланий к меню – снизить цены; добавить напитки, салаты, пирожки, пиццу, бананы; вернуть хот-доги.

Предложения: передать пожелания студентов организаторам столовой.

9. Относительно программ дополнительного образования только 38% респондентов высказали конкретные пожелания:

Языковые курсы – 6 человек;

Психологические тренинги – 4 человека;

Реклама, интернет-маркетинг, предпринимательство, менеджмент – 7;

Художественное направление (вокал, рисование, музыка, дизайн) – 8;

IT-курсы – 4;

Юридические курсы – 3;

Спортивные секции – 3.

10. 90% респондентов готовы порекомендовать колледж своим друзьям и знакомым.
11. 68% респондентов (71 человек) отмечают, что им нравится атмосфера колледжа (преподаватели, сотрудники, отношение).
12. В качестве основных претензий студенты высказали – тесные аудитории и коридоры; недовольство работой некоторых преподавателей (возможно личностные конфликты).
13. 60% респондентов в качестве пожеланий администрации написали, что ничего менять не надо (все отлично, вы-классные, мне все нравится и т.п.).

Предложения: дополнить зоны отдыха в коридорах колледжа, разнообразить меню в столовой, рассмотреть возможность заменить студентам обычные пропуска на электронные,

рассмотреть возможность электронного дневника (зачетки), рассмотреть возможность факультативно добавить второй иностранный язык.

Начальник отдела маркетинга

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned between the text on the left and the name on the right.

О.В. Базанова