

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АНО ПО «Колледж КЭСИ»

О.В. Приходько

«27» марта 2024 год



МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
«Анализ удовлетворенности студентов»

ВВЕДЕНИЕ

В процессе самообследования АНО ПО «Колледж КЭСИ» (далее Колледж) проведена оценка образовательной деятельности, системы управления Колледжем, содержания и качества подготовки обучающихся, организации учебного процесса, востребованности выпускников, качества кадрового, учебно-методического, библиотечно-информационного обеспечения, материально-технической базы, функционирования внутренней системы оценки качества образования, анализ показателей деятельности Колледжа за 2023 год.

Основания для проведения самообследования:

Приказ Минобрнауки РФ от 14.06.2013 г. № 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организации»;

Приказ Минобрнауки РФ от 14.12.2017 г. № 1218 «О внесении изменений в Порядок проведения самообследования образовательной организации, утвержденный приказом Минобрнауки РФ от 14.06.2013 г.»;

Приказ Минобрнауки России от 10.12.2013 г. № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию»;

Приказ Минобрнауки РФ от 15.02.2017 г. № 136 «О внесении изменений в показатели деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию, утвержденные приказом Минобрнауки РФ от 10.12.2013 г. № 1324»;

Положение о проведении самообследования АНО ПО «Колледж КЭСИ».

Целями проведения самообследования являются обеспечение доступности и открытости информации о деятельности Колледжа, выявление уровня удовлетворенности студентов очного отделения качеством предоставляемых образовательных услуг.

Задачами самообследования является:

- установление степени проявления измеряемых качеств у объектов анализа и оценивания;
- выявления наличия динамики образовательной системы Колледжа в целом;
- создание целостной системы оценочных характеристик образовательных процессов.

В процессе самообследования были оценены:

- образовательная деятельность,
- система управления,
- содержание и качество подготовки обучающихся,
- востребованность выпускников,
- качество кадрового,
- учебно-методического,
- библиотечно-информационного обеспечения,
- материально-технической базы,

а также произведен анализ показателей деятельности Колледжа.

Процедура самообследования включает в себя следующие этапы:

- планирование и подготовка работ по самообследованию Колледжа (Приказ от 29.01.2024 г. № 05-об «О проведении самообследования Колледжа за 2023 календарный год»);
- организация и проведение процедуры самообследования;
- обобщение полученных результатов и на их основе формирование Отчёта и Приложений;
- рассмотрение и утверждение отчёта на Педагогическом совете отчета (до 01.04.2024 г.);
- размещение отчёта на сайте АНО ПО «Колледж КЭСИ» (до 20.04.2024 г.).

Для проведения самообследования деятельности АНО ПО «Колледж КЭСИ» за 2023 год образована комиссия в составе, председателем которой является директор Колледжа (Приказ от 29.01.2024 г. № 05-об).

Объектом самообследования явилась деятельность всех учебных отделений и функциональных служб Колледжа в период с 01 января по 31 декабря 2023 года.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Определить степень удовлетворенности студентов обучением в Колледже по установленным характеристикам;
2. Определить степень удовлетворенности первокурсников внеучебными мероприятиями Колледжа.
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: 633 студентов Колледжа очной формы обучения.
5. Размер выборки: 329 человек, что составляет 52% от общего контингента студентов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В январе 2024 года было проведено маркетинговое исследование студентов 1, 2 и 3 курса очного отделения (в дальнейшем респондентов) с целью определения удовлетворенности качеством обучения в колледже.

В исследовании приняли участие 329 студентов.

Код	Специальность	Количество респондентов
40.02.01	Право и организация социального обеспечения	61
38.02.07	Банковское дело	28
09.02.05	Прикладная информатика (по отраслям)	45
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	69
10.02.05	Обеспечение информационной безопасности	11
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 7,67** (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
Оцените информационную поддержку на сайте КЭСИ (актуальность, доступность, полнота информации)	4
Оцените, пожалуйста, работу преподавателей КЭСИ (профессионализм, доступность изложения материала, использование современных технологий в обучении)	4
Ваша оценка организации учебного процесса (расписание, учебная нагрузка, работа деканата)	4
Оцените, пожалуйста, работу куратора	5
Ваша оценка внеучебной работе в колледже (конкурсы, праздники и т.п.)	5
Практичность обучения (закрепление учебного материала на практике, мастер-классы от работодателей)	4
Работа сотрудников колледжа (бухгалтерия, приемная комиссия, отдел маркетинга (информационный отдел),	5

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:
- Улучшение интерфейса (упрощение в использовании);
 - На сайте не отображаются все мои курсы, а добавить не могу;
 - Было бы удобней сделать вход на уроки СДО через личный кабинет, а не по ссылкам;
 - Особых замечаний и пожеланий нет, мне нравится, как все устроено в СДО;
 - Внедрить удобный журнал с оценками/посещаемостью/отметка о выполнении каких-либо заданий при переходе на какой-то предмет. Убрать возможность видеть слишком много лишней предметов, которых у нас и так нет;
 - Более продвинутое визуальное оформление сайта Колледжа смотрелось бы красиво, нынешний вид сайта считаю устаревшим, и в нём не очень удобно ориентироваться.

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



Свой ответ:

- 1 ответ – Telegram group;
 - 2 ответ - Создать отдельную группу/чат для всех студентов с информацией о Колледже;
 - 3 ответ - в Телеграмм или ВК хотя бы.
6. Перечень проблем, которые респонденты указали относительно организации учебного процесса:
- Проблем нет – 144 ответов;
 - Проблемы с расписанием (частые замены, «окна», несвоевременное предупреждение об изменениях) – 143 ответов;
 - Неудовлетворительное преподавание по некоторым дисциплинам – 75 ответов;
 - Перегруженность аудиторными занятиями – 33 ответов;
 - Недостаточное количество практических занятий – 36 ответов;
 - Устаревшие методы преподавания – 33 ответов;
 - Недостаточное количество выделяемых часов для наиболее значимых предметов – 39 ответов;
 - Несоответствие изучаемых дисциплин и получаемой специальности (профессии) – 22 ответов.

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

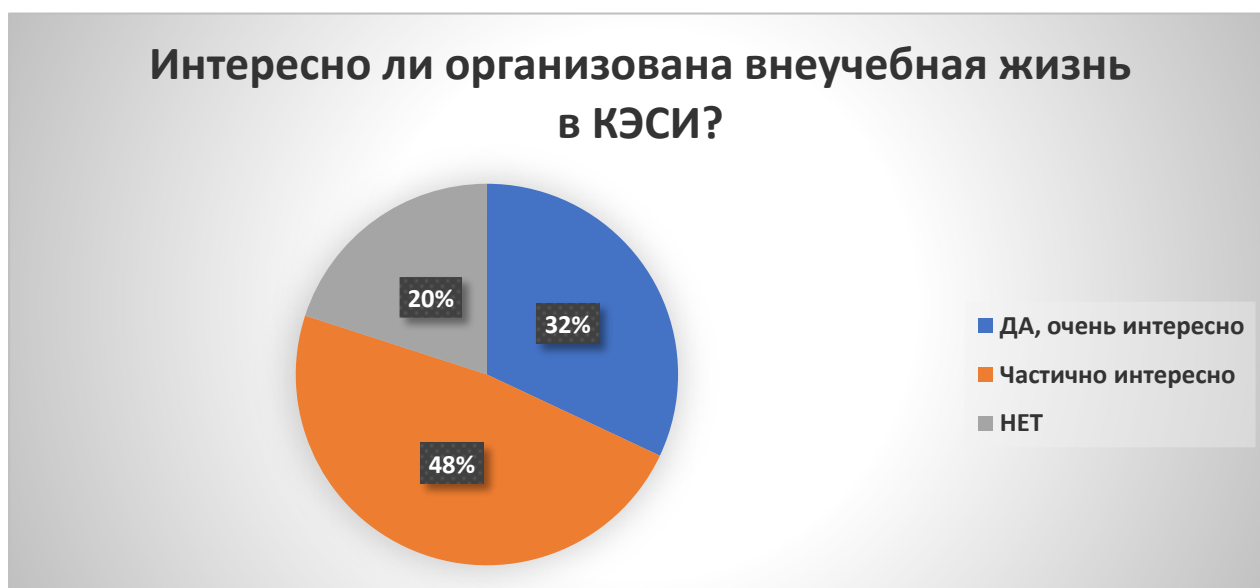


8. Относительно психологического климата в группе, ответы респондентов выглядят так:

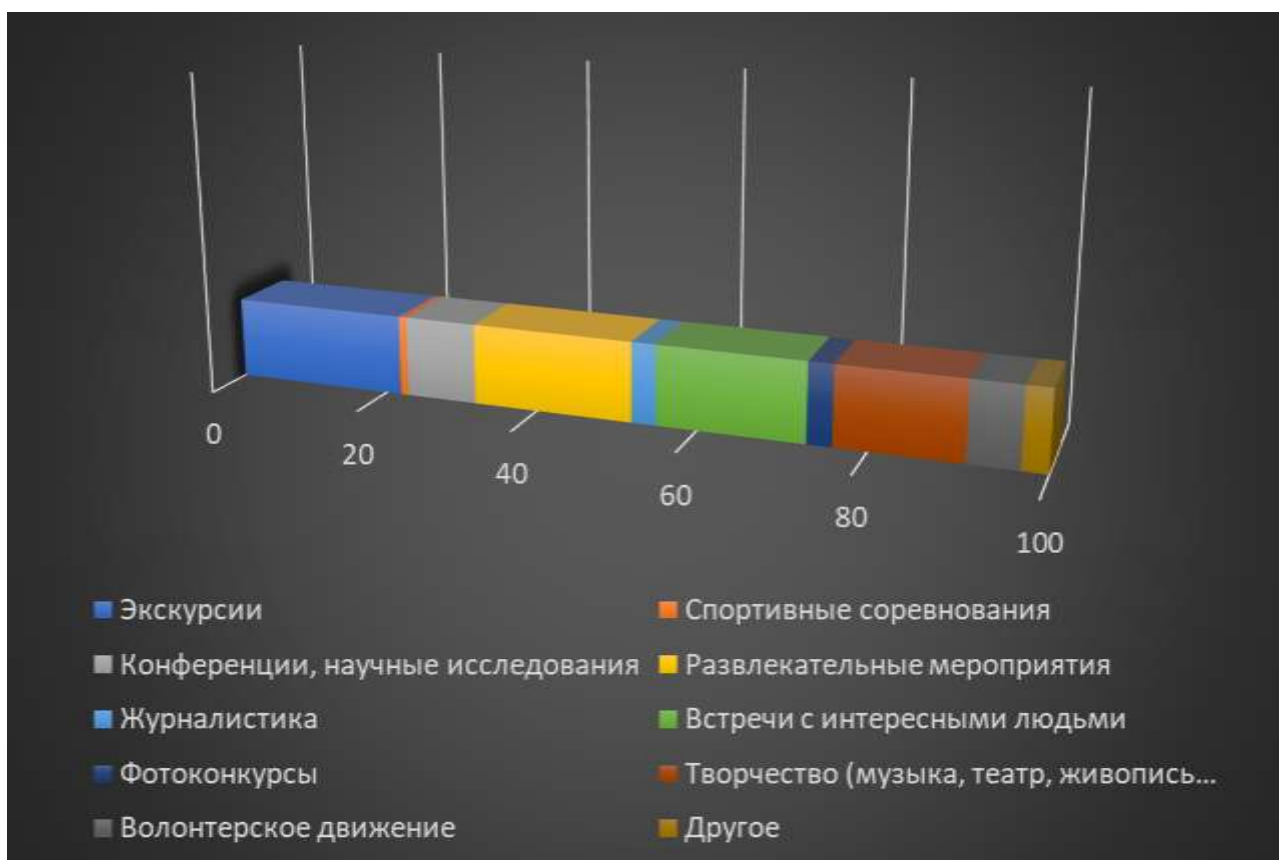


Наиболее проблемные группы: ДГД-103, ДР-101, ДК-101.

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



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



Вариант - Свой ответ: походы с группой.

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

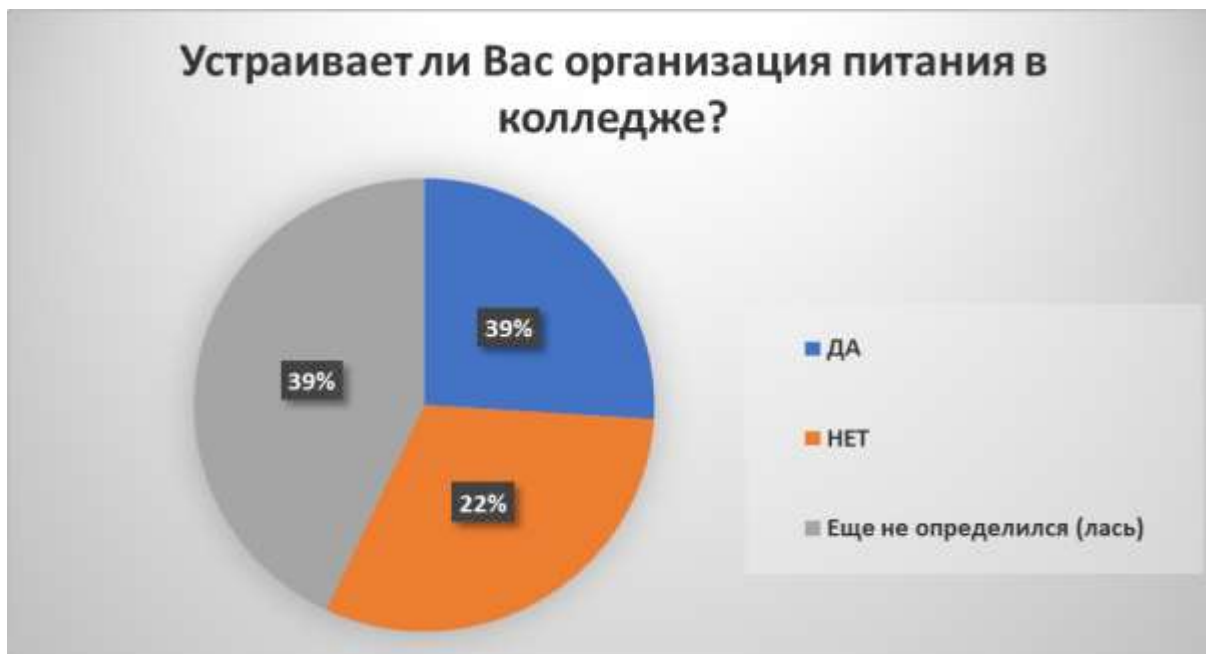


11. Относительно предложений по организации ДПО (какие программы интересны), ответы можно сгруппировать следующим образом:

Отсутствие пожеланий	
Вариант ответа	Количество респондентов (чел)
Ничего	62
Не знаю	76
«-»	48
Конкретные пожелания	
Киберспорт/разработка игр	4
Театральное/Ораторское искусство/Дебаты	4
Реклама, интернет-маркетинг, коммерция	3
Языковые курсы: ➤ Хочу 2 - ой иностранный язык на выбор (немецкий, французский, испанский, турецкий, арабский) ➤ Изучение второго языка ➤ английский язык (углубленный)	7
Психология, Журналистика	9
IT-курсы, программирование	6
Рисование, искусство, дизайн одежды	3

Графический дизайн	4
Юриспруденция	6
Спортивные	2
Строительство	2

12. Удовлетворенность организацией питания в Колледже отражена в следующей диаграмме:



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

- Добавить полноценные обеды;
- Не ем в буфете Колледжа;
- Побольше правильного питания;
- Больше выбора и ценник поменьше;
- Разнообразить выбор блюд;
- Поставить микроволновку в общий доступ студентов;
- Добавить веганские позиции.

По стоимости – 9 ответов:

- Больше выбора и ценник поменьше;
- Все хорошо, но цены кусачие;
- Ценники поменьше.

Конкретные предложения:

- Добавление десертов, т.к. они хорошо сочетаются с кофе;
- Все круто, пельмени давайте;
- Зелёный чай, картошка фри, какао, горячий шоколад;
- Хот-доги;
- Больше напитков, больше разнообразий свежих выпечек;
- Лобстеры в устричном соусе и пельмени;
- Картошечку с котлеткой;
- Рис с грудкой(куриной);
- Пирожки с картошкой (желательно подешевле), Пироженки шоколадные, медовик еще можно, и чтобы была оплата по карте;
- Снеки;
- Больше супов и салатов (желательно не очень вредных).

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

Вариант ответа	Количество респондентов (чел)
Преподаватели	157
Коллектив, кураторы, администрация	61
Атмосфера	53
Процесс обучения	41
Рядом с домом	6
Буфет	5
Друзья, одногруппники	58
1 этаж после ремонта	7

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

- ✓ 1) Преподаватели 2) Расстояние от дома до колледжа 3) Район, в котором находится колледж 4) Руководство (Директор) 5) Куратор;
- ✓ Компьютерные классы крутые;
- ✓ Лучший преподавательский состав, все нравится;
- ✓ Больше всего мне нравятся преподаватели, персонал, все очень дружелюбные и светлые люди;
- ✓ 1) Преподаватели, связанные напрямую с той специальностью, которую преподают (имеют практический опыт работы с различными технологиями); 2) Оснащение Колледжа (техника, удобство интерьера);

- ✓ Колледж близко к дому, хороший преподавательский состав и техническое оснащение;
- ✓ Отношение людей к своей работе;
- ✓ Преподавательский состав и внешний вид колледжа;
- ✓ 1. Преподавательский состав; 2. Предмет: Шахматы; 3. Дружный Коллектив; 4. Больше всего нравится, как преподают предметы, на базе 10-11 класса (так как я сейчас не данный момент на 1-ом курсе);
- ✓ Этот колледж учит меня ответственности и учит уважать личные границы, когда только познакомишься с людьми и вы ничего друг о друге не знаете;
- ✓ Преподавательский состав, подход к обучению, интересные мероприятия, умение преподавателей интересно доносить материал предмета;
- ✓ Есть несколько отличных вышеперечисленных преподавателей. Новые компьютеры достойные, хоть их и не хватает на всю группу;
- ✓ Абсолютно все нравится, дружный коллектив и команда;
- ✓ Внеучебная жизнь и атмосфера;
- ✓ Хороший куратор, интересные пары, уютный дизайн колледжа;
- ✓ Подход к обучению, учителя всегда рады помочь и никогда не отказывают в объяснение материала повторно, дружный коллектив;
- ✓ Понимание со стороны преподавателей, когда что-то идёт не так;
- ✓ Дружелюбность студентов и преподавателей;
- ✓ Коллективная работа и со стороны преподавателей, и со стороны студентов;
- ✓ Атмосфера будущего колледжа;
- ✓ Неплохой преподавательский состав и довольно-таки хорошее оборудование;
- ✓ Внешний и внутренний вид колледжа, одногруппники, некоторые преподаватели;
- ✓ Коллектив в группе, интересные занятия, еда, внеурочная деятельность!
- ✓ Лояльность, всё сделано для людей. Педагогический коллектив;
- ✓ Сплоченность и дружелюбность учеников, преподаватели так же тянутся к ученикам;
- ✓ Визуальное и техническое оформление, преподаватели;
- ✓ Мне нравится семейная атмосфера, нет какого-то буллинга и негативного отношения, негативных взглядов, все очень комфортно.

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

Вариант ответа	Количество респондентов (чел)
Такого нет, все хорошо, все устраивает	157
Не знаю	76

Помещение, мало пространства	9
Преподаватели	15
Узкая лестница, кабинеты не в одном стиле	10
Расписание	12
Межнациональное различие	3
Wi-fi на 1 этаже	3
Расположение	3

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

Расположение:

- Расположение Колледжа;
- Далеко ездить;
- Местоположение.

Преподаватели (дисциплины):

- Некоторые преподаватели;
- Некоторые преподаватели вообще НЕ УМЕЮТ учить детей и делают это очень скучно;
- Преподаватели, которые не знают предмет, который они ведут;
- Некоторые преподаватели сильно опаздывают на пары. Ставят пары, а преподаватель не приходит и не уведомляют нас;
- Преподавание по некоторым дисциплинам (ИТ дисциплины);
- Подход к ученикам со стороны преподавателей;
- Грубые и своенравные учителя, но это терпимо;
- Порой неорганизованность куратора, расписание;
- Не вовремя донесённая информация по расписанию, одногруппница которая в открытых соц. сетях оскорбляет преподавателей и учеников группы;
- Преподаватель математики;
- Принуждение к участию во вне учебной деятельности;
- Преподаватели, система обучения.

Помещение, мало пространства:

- Ремонт;
- Узкая лестница, кабинеты не в одном стиле;
- Помещение довольно-таки неудобное, а именно коридоры колледжа и лестница;
- Довольно маленькое пространство;
- Стулья иногда цепляют колготки.

Расписание:

- Расписание, которое меняется на неделю раз по 15, либо его скидывают очень поздно;
- Часто меняющееся расписание;
- Плавающее расписание и вечернее обучение, после которого утреннее, оно сбивает день;
- Непрофильные предметы;
- как было указано ранее, разброс расписания, нет занятий с отстающими учениками и из-за этого нет возможности подтянуть свои знания, и успеваемость;
- ТО, ЧТО ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ НЕ СООБЩАЮТ СРАЗУ;
- Оповещение студентов об изменениях в расписании.

Межнациональное различие:

- Гости с Кавказа;
- Межнациональное различие, а точнее, некоторые национальности в нашем колледже слишком наглеют (ведут себя вызывающе).

Wi-fi на 1 этаже:

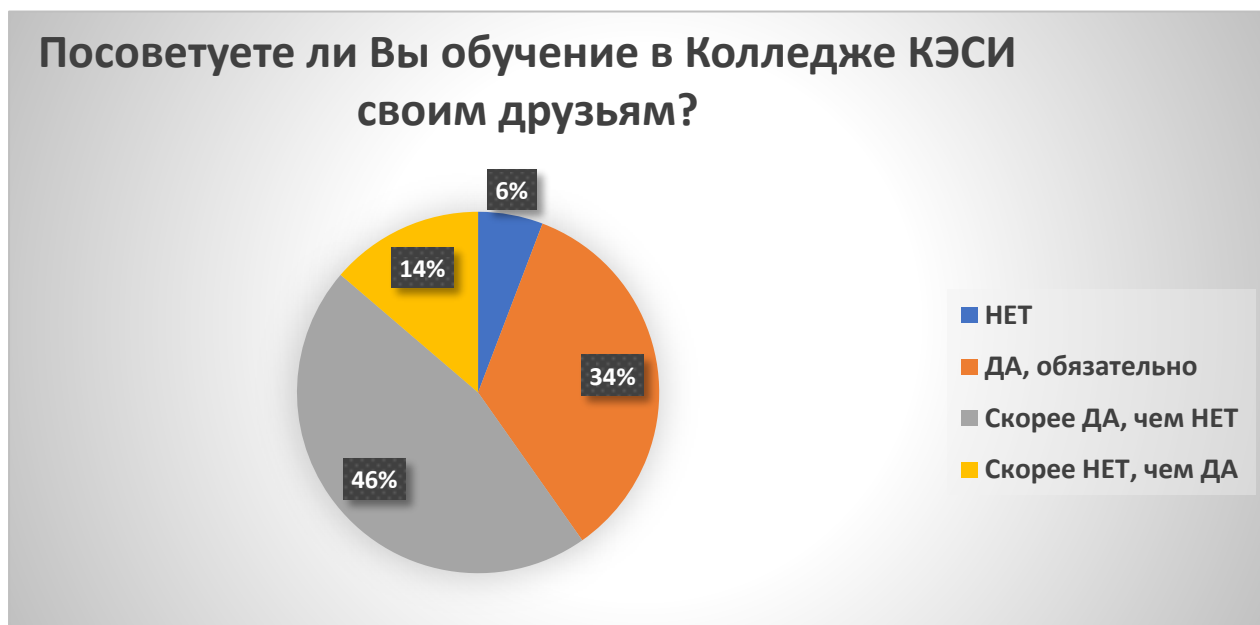
- Что на первом этаже не работает интернет;
- Плохой интернет;
- На первом этаже плохо ловит вай-фай;
- Плохо ловит интернет.

16. Конкретные рекомендации, которые респонденты оставили для администрации:

- Минусов в принципе нет, только присутствует один минус- этот минус связан с расписанием. На протяжении полгода, как здесь учусь, расписание меняли много раз. И приходилось каждый раз привыкать к нему, хотя с каким-то трудом, но почти терпимо. Так что этот минус нужно как-то убрать =);
- Интернет на первом хочу;
- Хотелось бы избавиться от СДО. Учёба в дистанционном формате намного менее эффективна. При этом при поступлении на ОЧНЫЙ формат обучения, нигде не упоминалось, что частично будет учёба в заочном формате СДО
- На первом этаже подключить вай-фай, на третьем сделать ремонт в туалете и в 316-м включить батареи там холодно;
- Преподавателям найти время на дополнительные занятия с отстающими учениками, урегулировать и составить постоянное расписание занятий, быть строже к ученикам срывающим уроки криками и разговорами;
- Кабинеты, учителей (желательно с опытом работы и молодых, так как молодые лучше и краше рассказывают материал), Система образования, чилл зону (зона отдыха);

- Хотелось бы либо второй иностранный язык, либо дополнительные занятия с английским;
- Микроволновую печь для подогрева пищи, кондиционеры добавить;
- Небольшой косметический ремонт в пару кабинетах;
- Особо ничего такого нет, наверное, только почаще оставлять стаканы у кулеров с водой, так как они не всегда есть;
- Хотел бы ремонт на этажах, особенно в туалете на 3-м этаже;
- Нет спорт зала внутри колледжа и нет спортивных кружков, добавить секцию по баскетболу;
- Сделать отдельную стену с творчеством студентов;
- Упростить практику для первых курсов, т.к. задания не соответствует уровню знаний, полученных за полгода, организация практики;
- Отсутствие картин с В.В. Путиными на каждом этаже;
- Особо ничего такого нет, наверное, только почаще оставлять стаканы у кулеров с водой, так как они не всегда есть;
- Не нравится, что курилка возле входа.

17. 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 **77%**.
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 – 4.1.
3. Использование в обучении элементов дистанционных технологий студенты воспринимают положительно – свыше 80% респондентов считают это удобным, но в умеренных объемах.
4. Относительно пожеланий к СДО, чаще всего были озвучены проблемы с переходом по ссылкам, со звуком и скоростью загрузки, сделать вход через личный кабинет, отсутствие отдельной вкладки «Электронный дневник» (место, где собраны все домашние задания, посещаемость и оценки), сделать более удобным интерфейс (упрощение в использовании), у некоторых студентов возникали проблемы со входом в СДО и введением логина и пароля и пожелания добавить интерактивности в занятия (некоторым преподавателям).

***Предложения:** продумать, как упростить интерфейс, предметы выстроить в алфавитном порядке, протестировать звук и работу микрофона на разных занятиях, в разных группах и формах обучения (собрать технические ошибки, при их наличии и отправить системному администратору); рассмотреть возможность создания отдельной вкладки «Электронный дневник/зачетка» на главную страницу и автоматическое сохранение логина и пароля, чтобы упростить вход в систему.*

5. В качестве наиболее удобного источника получения информации респонденты указали группу куратора в What's App.
6. Большинство респондентов вполне довольны организацией внеучебной жизни Колледжа, при этом, только 17% респондентов высказали конкретные замечания, предложения и пожелания.
7. Относительно психологического климата в группе, большинство респондентов считают его благополучным – 90% (46% - очень дружная группа, 44% - дружны, но есть небольшое разделение по группам). Группы, где есть некоторые разделения и недопонимания – ДГД 103, ДР 101, ДК 101 (но это единичные случаи).

***Предложение:** проводить со студентами неформальные беседы, в рамках воспитательной работы, выявлять причины недопонимания среди студентов группы,*

помогать налаживать внутренние коммуникации со сверстниками, провести в данных группах командообразующие тренинги с привлечением психолога и куратора.

8. По удовлетворенности организацией питания, было принято решение провести повторное анкетирование позднее (было недостаточно времени на тестирование колледжного буфета у студентов). Относительно основных пожеланий к меню – снизить цены и расширить меню; добавить более полезное питание, в том числе вегетарианские блюда; добавить снеки и ориентироваться на студентов, которые ведут здоровый образ жизни; ввести комплексные обеды: гречку, картошку с котлетами/сосисками, макароны, салаты; установить платежный терминал и микроволновую печь для самостоятельного разогрева пищи студентами.

Предложения: *передать пожелания студентов организаторам питания в буфете и администрации Колледжа.*

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

Киберспорт/разработка игр - 4 человека;

Театральное/Ораторское искусство/Дебаты – 4 человека;

Реклама, интернет-маркетинг, коммерция – 3 человека;

Языковые курсы – 7 человек;

Психология, Журналистика – 9 человек;

IT-курсы, программирование – 6 человек;

Рисование, искусство, дизайн одежды – 3 человека;

Графический дизайн – 4 человека;

Юриспруденция – 6 человек;

Спортивные секции – 2 человека.

10. Более 80% респондентов готовы порекомендовать Колледж своим друзьям и знакомым.
11. Более 70% респондентов отмечают, что им нравится внутренняя дружелюбная атмосфера Колледжа (преподаватели, администрация, одногруппники и отношение к самим студентам со стороны сотрудников Колледжа).
12. В качестве основных претензий студенты высказали – тесные аудитории, лестницу и коридоры; отсутствие ремонта на 2 и 3 этаже Колледжа, что аудитории не в одном стиле; отсутствие ремонта в туалетах на третьем этаже; плохой интернет на 1 этаже, недовольство работой некоторых преподавателей и расписанием занятий.
13. Более 70% респондентов в качестве пожеланий администрации написали, что ничего менять не надо (все отлично, все устраивает, крепких нервов и здоровья, все молодцы, и т.п.).

Предложения: добавить систему кондиционирования в некоторые кабинеты, поставить СВЧ в буфетной зоне для самостоятельного разогрева пищи, разнообразить меню в столовой с правильным питанием и вегетарианскими блюдами; рассмотреть возможность проведения ремонта в санузлах на третьем этаже и некоторых аудиториях; рассмотреть вопрос по приглашению на работу молодых и креативных преподавателей по некоторым дисциплинам; рассмотреть возможность факультативно добавить курсы по юриспруденции и психологии, второй иностранный язык или углубленный английский.

**Руководитель отдела
по качеству образования**



Н.О. Анисимова