

**Областное государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Ульяновский социально-педагогический колледж»**

**Отчёт  
по результатам изучения степени удовлетворенности  
потребителей услугами колледжа  
за 2016-2017 учебный год**

В 2016-2017 учебном году с целью изучения и выявления степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми Колледжем услугами был проведён ряд маркетинговых исследований, а именно:

1. Уровень профессиональной направленности первокурсников.
2. Выявление степени удовлетворенности родителей – первокурсников обучением в колледже.
3. Выявление дальнейших планов у студентов выпускников по окончании колледжа.
4. Выявление степени удовлетворенности первокурсников уровнем организации образовательного процесса в колледже (на этапе адаптации).
5. Выявление степени удовлетворенности внешних потребителей (работодателей) уровнем профессиональной подготовки выпускников колледжа.
6. Выявление степени удовлетворённости студентов 1, 2, 3 курсов организацией образовательного процесса в колледже.
7. Выявление степени удовлетворённости студентов заочного отделения 3,4 курсов организацией образовательного процесса в колледже.
8. Выявление степени удовлетворенности условиями труда и организацией образовательного процесса (преподаватели).

В качестве ведущего метода исследования традиционно было выбрано анкетирование.

Для проведения анкетирования каждой группы потребителей разработаны (откорректированы) соответствующие анкеты. В зависимости от контингента респондентов определён круг вопросов, которые, на наш взгляд, помогли выявить степень удовлетворённости потребителей. В свою очередь, результаты анкетирования и полученные показатели позволят определить корректирующие мероприятия. Все отчеты по результатам проведенных исследований оформлены в соответствии с требованиями к данному виду документации и их результаты доведены до сведения администрации колледжа и ПВРК.

Остановимся на анализе некоторых видов исследования.

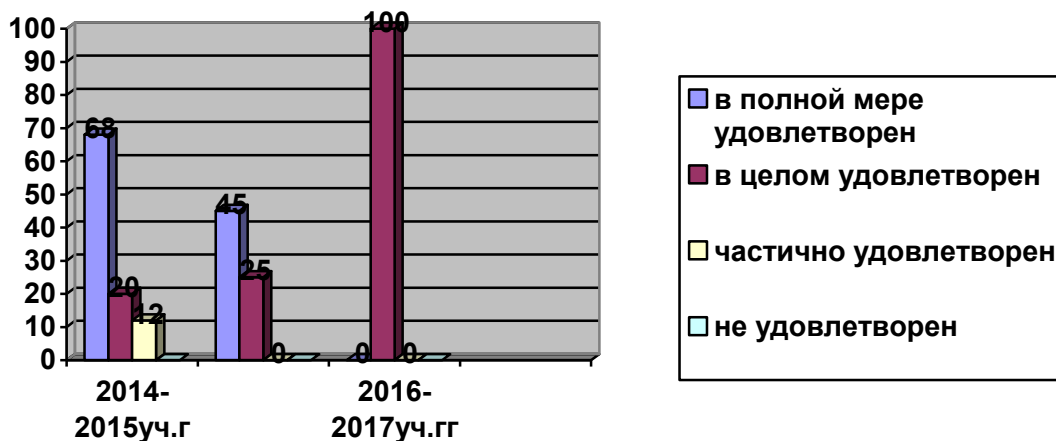
В анкетировании **работодателей** (№ 9 от 22.04.2017 г) приняли участие руководители общеобразовательных школ, дошкольных образовательных учреждений, учителя начальных классов, воспитателей дошкольных образовательных учреждений (всего 18 чел.).

Анализ степени удовлетворенности руководителей и специалистов учреждений уровнем профессиональной подготовки выпускников колледжа следующие результаты:

1. по специальности 040401 Социальная работа из 4 респондентов 4 чел. (100 %) удовлетворены подготовкой студентов в полной мере (диаграмма 1).
2. по специальности 050715 Коррекционная педагогика в начальном образовании 7 чел. (100 %) удовлетворены подготовкой студентов в целом, удовлетворены частично и вариант ответа «не удовлетворен» не выбрал никто из респондентов (диаграмма 2).
3. по специальности 050704 Дошкольное образование из 4 респондентов 4 удовлетворены в целом, удовлетворены частично и вариант ответа «не удовлетворен» не выбрал никто из респондентов (диаграмма 3).

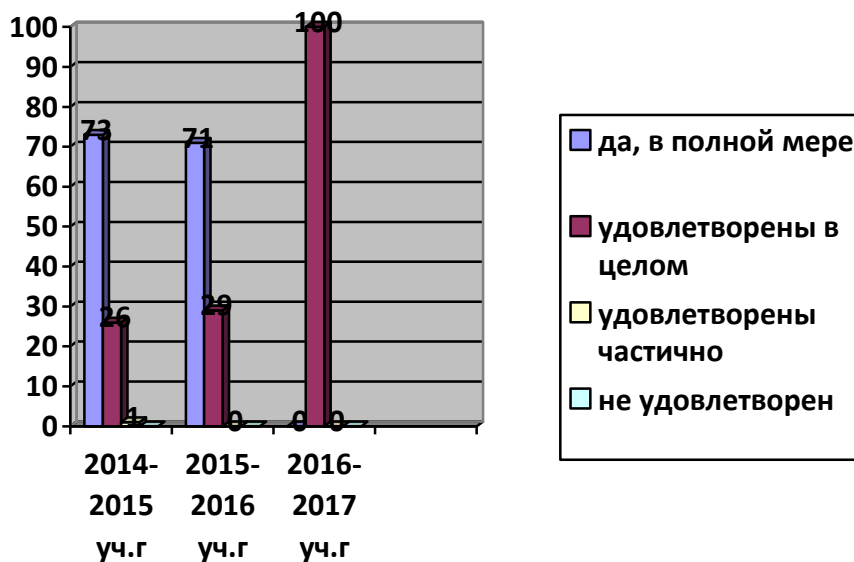
*Анализ степени удовлетворенности специалистов и руководителей учреждений профессиональной подготовкой выпускников колледжа в целом за 2014 -2015, 2015-2016, 2016-2017 уч. гг. Социальная работа.*

*Диаграмма 1*



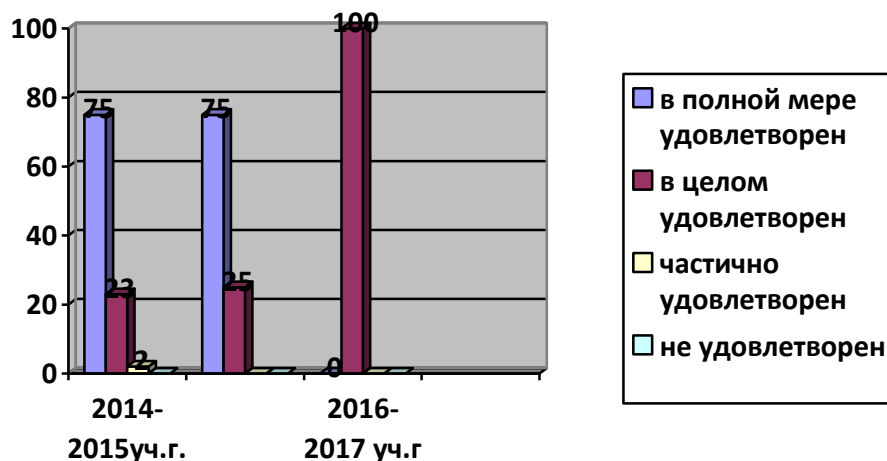
*Анализ степени удовлетворенности специалистов и руководителей учреждений профессиональной подготовкой выпускников колледжа в целом за 2014 -2015, 2015-2016 и 2016-2017 уч. гг. Коррекционная педагогика в начальном образовании.*

*Диаграмма 2.*



*Анализ степени удовлетворенности специалистов и руководителей учреждений профессиональной подготовкой выпускников колледжа в целом за 2014 -2015, 2015-201 и 2016-2017 уч. гг. Дошкольная работа.*

*Диаграмма 3.*



В анкетировании **родителей** (отчет № 4 от 28.10.2016 ) приняли участие 32 респондента. В анкетировании участвовали родители студентов 1 курса. В анкету вошли вопросы, направленные на выявление степени удовлетворенности организацией образовательного процесса в колледже, качеством обучения, качеством внеучебной и внеклассной деятельности со студентами, психологическим климатом в колледже и ряд других.

Остановимся на наиболее значимых.

Вопрос «Удовлетворены ли Вы выбранной специальностью, по которой обучается в колледже ваш ребенок?»: в полной мере удовлетворены 21 чел. (65%), в целом удовлетворены - 11 чел. (35 %). Варианты «частично удовлетворен» и «не удовлетворен» не выбрал никто из респондентов.

В 2015-2016 в полной мере удовлетворены 39 чел. (75,8 %), в целом удовлетворены - 12 чел. (23%). Варианты «частично удовлетворен» 1 чел (1,2 %) и «не удовлетворен» не выбрал никто из респондентов.

В 2014-2015 уч. году в полной мере удовлетворены 26 чел. (79 %), в целом удовлетворены - 6 чел. (18%). Варианты «частично удовлетворен» 1 чел (3%) и «не удовлетворен» не выбрал никто из респондентов.

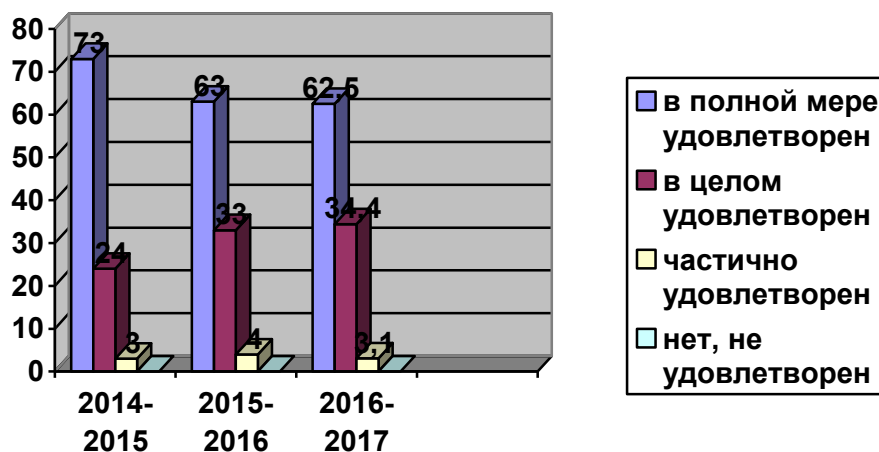
Вопрос «Удовлетворены ли Вы организацией образовательного процесса в колледже?»: в полной мере удовлетворены 20 чел. (62,5%), в целом удовлетворены - 10 чел. (34,4 %). Варианты «частично удовлетворен» -1 чел (3,1%) и «не удовлетворен» не выбрал никто из респондентов.

В 2015-2016 в полной мере удовлетворены 33 чел. (63 %), в целом удовлетворены - 17 чел. (33 %). Варианты «частично удовлетворен» 2 чел (4 %) и «не удовлетворен» не выбрал никто из респондентов.

В 2014-2015 уч. году в полной мере удовлетворены 24 чел. (73 %), в целом удовлетворены - 8 чел. (24%). Варианты «частично удовлетворен» 1 чел (3%) и «не удовлетворен» не выбрал никто из респондентов. (диаграмма 4).

***Сравнительный анализ степени удовлетворенности потребителей (родителей первокурсников) организацией образовательного процесса в колледже***

*Диаграмма 4*

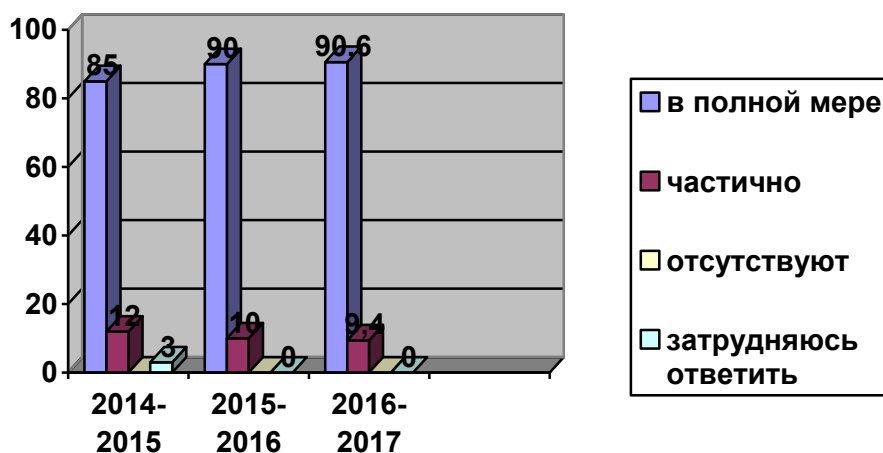


Вопрос «Как Вы считаете, нравится ли вашему ребенку учиться в колледже?»: выбрали вариант ответа «да» - 30 чел. (93,75 %), вариант «нет» - 0 чел., вариант «затрудняюсь ответить» -2 чел. (6,25 %)

Вопрос «Как вы считаете, имеются ли в УСПК № 1 хорошие условия для проведения учебных занятий?»: в полной мере – 27 чел. (90,6 %), частично - 3 чел. (9,4 %), затрудняюсь ответить - 0 чел. (диаграмма 5).

*Сравнительный анализ степени удовлетворенности потребителей  
(родителей первокурсников)  
условиями для организации образовательного процесса и в колледже*

*Диаграмма 5*



Вопрос «Как вы оцениваете морально-нравственную атмосферу в колледже?»: позитивная -29 чел. (90,65%), негативная – 1 чел(3,1%), нейтральная - 2 чел. (6,25 %).

Таким образом, результаты анкетирования позволяют судить о высокой степени удовлетворенности родителей выбором учебного заведения для своего ребенка и уровнем организации образовательного процесса.

В анкетировании **студентов 1, 2, 3 курсов** на предмет выявления степени удовлетворенности уровнем организации образовательного процесса в колледже приняли участие в целом чел.

Остановимся на анализе анкет **студентов 1 курса** (отчет № 10 от 22.05.2016 г). В анкетировании участвовало 61 чел. (11 (39.02.01), 13 (44.02.01), 14 (44.02.04) группы). В анкету входило 7 вопросов, содержание которых было направлено на выявление разных сторон организации образовательного процесса в колледже.

Результаты по некоторым, наиболее значимым, вопросам представляем в данном отчете.

Вопрос «Удовлетворены ли Вы своим выбором специальности?» (диаграмма б):

-да, в полной мере удовлетворён -26 чел (43%). В 2015-2016 уч. году - 43 чел (51,1 %). В 2014-2015 уч. году - 26 чел. (32,5%).

- в целом удовлетворён – 28 чел (46%). В 2015-2016 учебном году 34 чел. (40,4 %). В 2014-2015 уч. году - 41 чел. (51,3%).

-частично удовлетворен – 6 чел. (9%). В 2015-2016 уч. году -6 чел. (7,3 %). В 2014-2015 уч. году - 10 чел. (12%).

-не удовлетворен – 1 чел (2%). В 2015-2016 уч.году -1 чел. (1,2 %). В 2014-2015 уч. году - 1 чел. (4,2%).

Респонденты указывают следующие причины выбора вариантов «Г»:

- хотела получить другую профессию, чтобы работать в правоохранительных органах;

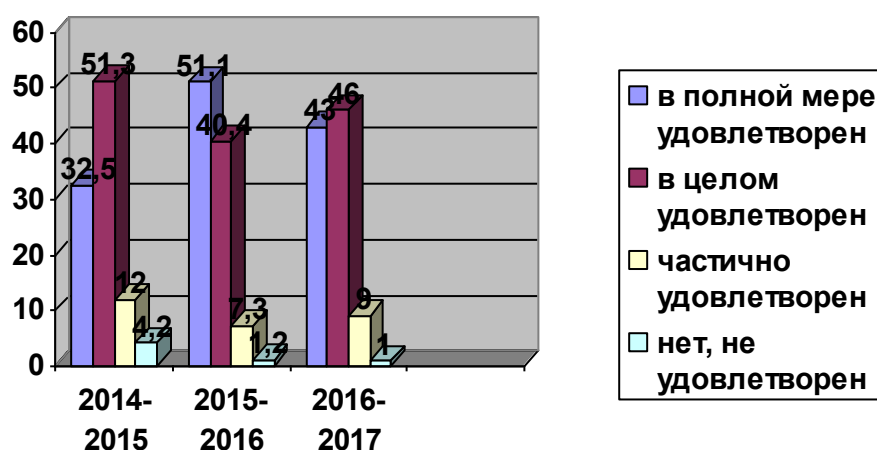
-контингент, с которым придется работать;

- мне не хочется быть воспитателем;

Отказались пояснять вариант ответа «Г» -1 чел

***Сравнительный анализ степени удовлетворенности первокурсников выбором специальности за 2014-2015, 2015-2016 и 2016 – 2017 уч. годы.***

*Диаграмма б*

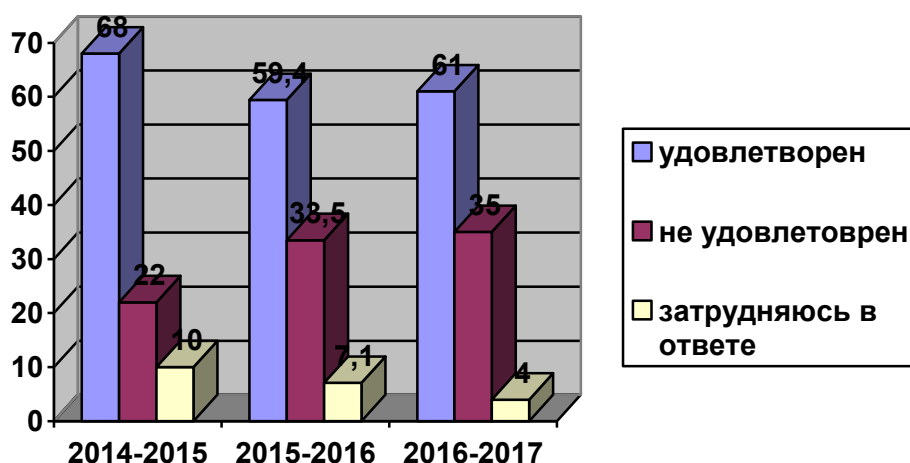


Также студентам предлагалось оценить разные аспекты организации образовательного процесса в колледже (всего 13 показателей, среди которых удовлетворенность расписанием занятий, общей организацией учебного процесса, конкретной помощью классного руководителя, конкретной помощью зав. отделением, наличием и качеством раздаточного или методического материала на занятиях, работой библиотеки и читального зала, работой компьютерных классов, сочетанием лекционных и практических занятий, качеством проведения консультаций, содержанием внеклассных мероприятий в группе, возможностью участвовать во внеучебной студенческой жизни в колледже, условиями для занятий физкультурой и спортом (наличие спортивных секций, кружков, удобный график их работы, разнообразие), возможностью участия во внеучебной деятельности по дисциплинам (предметные недели, олимпиады, конкурсы и т.д.), возможностью заниматься в кружках и факультативах, клубных объединениях).

Результаты анкетирования показали, что большинство первокурсников удовлетворены в полной мере всеми аспектами организации образовательного процесса в колледже -61%. В 2015-2016 уч. году- 59,4%. В 2014-2015 уч. году - 61,3%. (диаграмма 7).

***Сравнительный анализ степени удовлетворенности первокурсников организацией образовательного процесса в колледже за 2013-2014, 2014-2015 и 2016-2017 уч. годы.***

*Диаграмма 7*





Кроме того, студентам-первокурсникам предлагалось оценить хозяйственное обслуживание и сервис (по 8-ми показателям). Наибольший процент удовлетворенности студенты показали по показателям «Удовлетворены ли Вы конкретной помощью зав. отделением?» - 59 чел. (97 %) из 61 чел., «Удовлетворены ли Вы работой библиотеки и читального зала?» - 49 чел. (80%), «Удовлетворены ли вы качеством проведения консультаций?» - 60 чел. (98%), «Удовлетворены ли Вы работой компьютерных классов?» - 20 чел. (33 %).

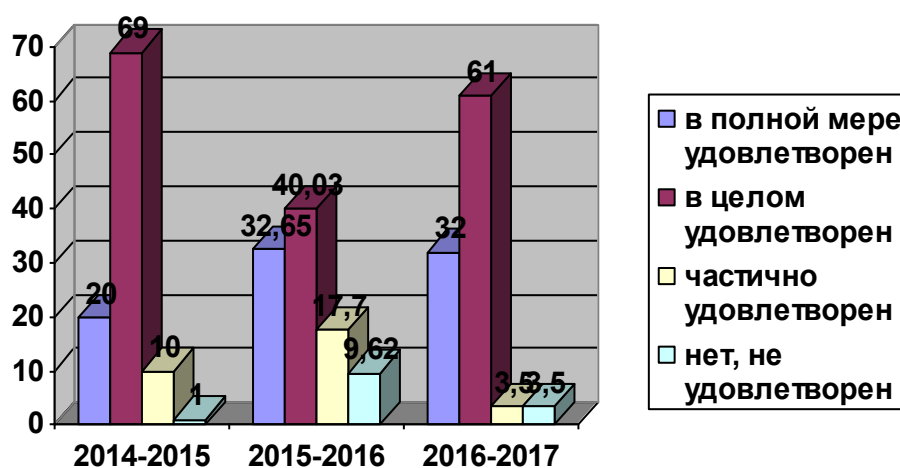
Таким образом, степень удовлетворенности первокурсников разными аспектами образовательного процесса по многим показателям сильно не изменилась по сравнению с 2015-2016, 2014 – 2015 учебными годами («кроме показателя удовлетворенность работы компьютерных классов» снижение на 20 % от 2015-2016 уч. года) Не значительно увеличилось кол-во студентов, не удовлетворенных организацией образовательным процессом в целом. Необходимо спланировать корректирующие мероприятия, направленные на повышение степени удовлетворенности первокурсников.

В анкетировании **студентов 2-3 курсов** приняли участие 84 чел. (студенты 21 (44.02.04), 22 (44.02.05), 23 (44.02.01), 24 (44.02.04), 112 гр (44.02.05), 31 (040101), 32 (050715), 33 (050704) групп) (отчет № 5 от 24.02.2017 г. и №7 от 10.03.2017 г.)

Результаты анкетирования показывают, что в полной мере удовлетворены 27 чел (32 %) и в целом удовлетворены организацией образовательного процесса в колледже 51 чел. (61 %). Так же 3 чел. (3,5 %) частично удовлетворены уровнем организации образовательного процесса в целом 3 чел (3,5 %) (диаграмма 8).

***Результаты степени удовлетворенности студентов 2-3 курсов организацией образовательного процесса в колледже.***

*Диаграмма 8*



В основном, студентов не устраивает график учебного процесса (расписание учебных занятий, в частности, большая загруженность в течение учебной недели, график проведения консультаций по дисциплинам и др.).

Уровнем полученных теоретических знаний удовлетворены - 37 чел (44 % - рост на 9,3 %) и в целом удовлетворены - 45 чел. (54 %- рост на 1 %), частично удовлетворены – 2 чел. (2 % - снижение в положительную сторону на 6,7%), нет, не удовлетворены – нет.

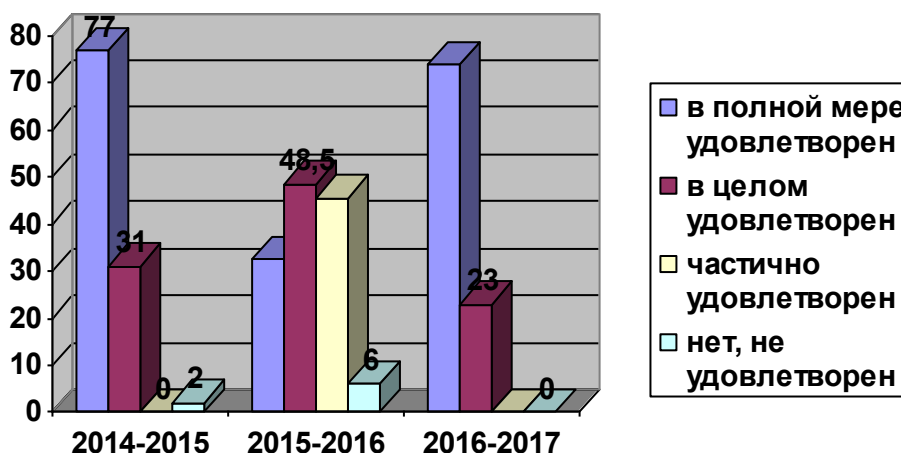
Уровнем практической подготовки, полученной в процессе производственной практики, в полной мере удовлетворены - 39 чел. (46%- рост на 11,3 %), в целом удовлетворены – 44 чел. (54 %- снижение на 1 %), частично удовлетворены – 1 чел. (2%- снижение в положительную сторону на 4,2%). Неудовлетворенных 4 чел. (5,4 %). Неудовлетворенные комментируют о большом объеме и непонятном изложении заданий практики.

В анкетировании студентов **заочного отделения принимали студенты 3-4 курсов** (44.02.01 Дошкольное образование). Участие приняли 88 чел. Группы III 3 Д-1, 3Д-2,3Д-3,3Д-4,4Д-1,4Д-2,4Д-3,4Д-4(отчет № 8 от 24.04.2017 г)

Результаты анкетирования показывают, что в полной мере удовлетворены 65 чел (74 %) и в целом удовлетворены организацией образовательного процесса в колледже 23 чел. (26 %). (диаграмма 9).

***Результаты степени удовлетворенности студентов заочного отделения 3-4 курсов организацией образовательного процесса в колледже.***

*Диаграмма 9*



В анкетировании преподавателей колледжа (отчет № 6 от 27.02.17 ) по выявлению степени их удовлетворенности разными аспектами образовательного процесса в колледже приняли участие 18 чел. Анкета содержала в себе 20 вопросов, к каждому из которых предлагались варианты ответов.

По итогам анкетирования можно сделать следующие выводы (диаграмма 10):

1. 5 преподавателей (28 %) в полной мере удовлетворены организацией образовательного процесса, 13 чел. (72 %) в целом удовлетворены.

2. 5 преподавателей (28 %) в полной мере удовлетворены работой ПЦК, 12 чел. (71 %) в целом удовлетворены; 1 чел. (1%) – частично удовлетворен.

3. 4 чел. (22 %) удовлетворены помощью, которую оказывает ему в работе его ПЦК; 10 чел. (56 %); в целом удовлетворены 4 чел (22%) – частично удовлетворен.

4. 8 чел. (44 %), в полной мере удовлетворены своей нагрузкой; 10 чел. (56%) частично удовлетворены своей нагрузкой.

5. 1 чел. (5 %) частично удовлетворены материальными и информационными ресурсами, обеспечивающими преподавание дисциплин. Респонденты отмечают недостаточно свободный доступ в интернет, недостаток инвентаря, компьютеров. 14 чел. (80 %) - частично удовлетворены; 2 чел. (10 %) частично удовлетворены. 1 чел. (5%) – не удовлетворен.

6. 10 преподавателей (56%) в полной мере удовлетворены, 8 чел. (44 %) в целом удовлетворены оценкой профессиональной компетенции, которую дает администрация учреждения, неудовлетворенных нет.

7. 16 преподавателей (88 %) в полной мере удовлетворены, 2 чел. (12 %) в целом удовлетворены возможностью проявления своих творческих способностей в рамках колледжа, которую дает администрация учреждения; неудовлетворенных нет.

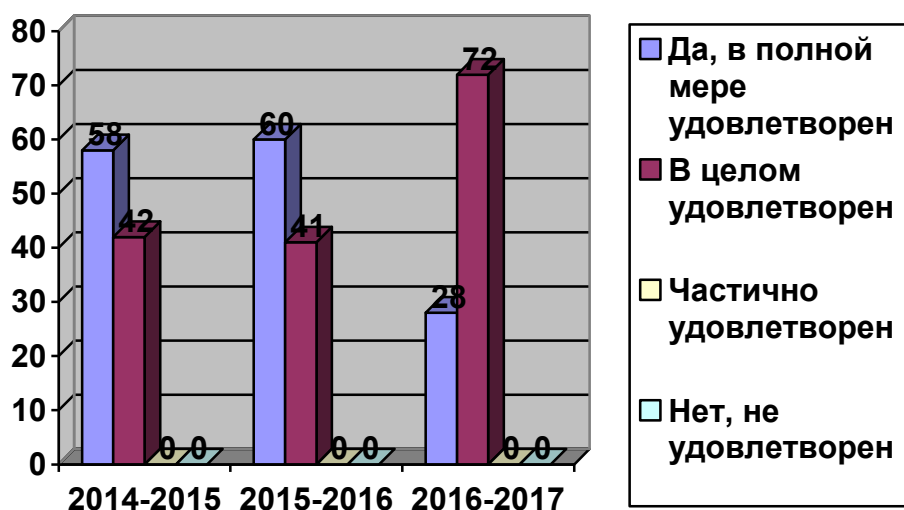
8. Ощущение личного комфорта на рабочем месте  
на «3»- 5 чел (17%). В 2015-2016 уч.г.- нет  
на «4»- 13 чел.(73%). В 2015-2016 уч.г. - 16 чел. (73 %)  
на «5».- 2 чел (10 %). В 2015-2016 уч.г. - 6 чел. (27 %) – снижение показателя на 17 %.

***Сравнительный анализ степени удовлетворенности преподавателей***

***организацией образовательного процесса в колледже в целом***

***за 2014 -2015, 2015 - 2016 и 2016-2017 уч.гг.***

*Диаграмма 10*



Результаты анкетирования выпускников на предмет выявления дальнейших планов по окончании колледжа (отчет № 2 от 22.09.16). Участие принимали 82 человек.

После окончания колледжа обучение продолжают в:

- Продолжат обучение в ВУЗЕ- 8 чел. (9,7 %)
- Буду работать – 12 чел. (14,6 %)
- Буду работать, и учиться – 55 чел. (67%)
- еще не определился - 7 чел. (8,7 %)

Причем специальность, по которой обучался в колледже –61 чел. (71,8%), другую специальность – 21 чел. (28,2 %). Форму обучения в ВУЗЕ очную форму -13 чел. (16 %), заочную - 54 чел. (66 %), очно – заочную – 10 чел (12%), вечернюю- 4чел (4,9%), дистанционно -1 чел. 1,1%

Таким образом, в целом, показатели степени удовлетворенности потребителей оптимальны для учебного заведения. Однако службе качества необходимо определить ряд мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности потребителей с учетом представленных отчетов.

Маркетолог

/Т.А. Улейкина /