

## Результаты опроса родителей студентов Губернаторского колледжа социально-культурных технологий и инноваций

Опрос родителей студентов проходил во время собрания 28 сентября 2018 года, цель которого - получение обратной связи.

Опрос проводился анонимно. Всего в опросе приняли участие 74 человека.

Среди опрошенных большинство (62%) родителей считают, что процесс адаптации ребенка к студенческой жизни в колледже организован хорошо, студент получает всю необходимую информацию, помощь и поддержку. Замечает отдельные недостатки пятая часть опрошенных (19%). Меньше всего респондентов считают, что процесс адаптации организован плохо - 4%. Затруднились ответить на вопрос 15% респондентов. Данные представлены в диаграмме 1.

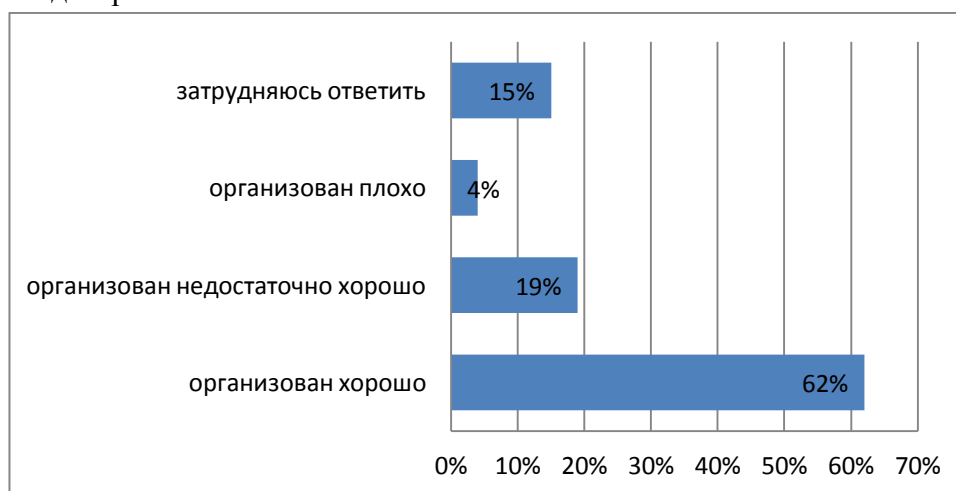


Рисунок 1. Результаты ответа на вопрос «Как организован процесс адаптации ребенка к студенческой жизни в колледже?»

Подавляющее большинство родителей (76%) положительно оценивают качество преподавания и уровень профессионализма преподавателей: половина родителей (47%) полностью удовлетворены качеством преподавания и профессионализмом преподавателей, менее трети (29%) скорее удовлетворены. Затруднились с ответом на данный вопрос – 17% респондентов, только 7% опрошенных скорее недовольны качеством преподавания. Полностью недовольных нет. Это свидетельствует о том, что родители достаточно высоко оценивают качество преподавания и уровень профессионализма преподавателей.

Подавляющее большинство родителей (70%) довольны имеющимися в колледже возможностями участия ребенка в культурных и профессиональных мероприятиях: при этом почти половина родителей (51%) полностью довольны, каждый пятый (19%) – скорее удовлетворены. Скорее не удовлетворены возможностями 6% опрошенных. Меньше всего оказалось полностью недовольных – это 1% респондентов. Затруднились с ответом 23% опрошенных родителей. Данные представлены на Рисунке 2.

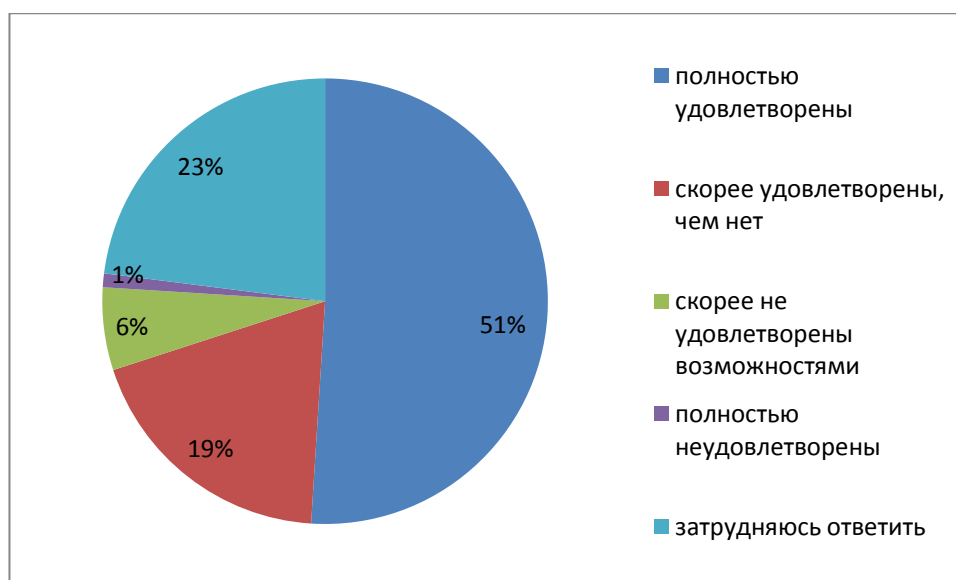


Рисунок 2. Результаты ответа на вопрос «Возможности участия Вашего ребенка в культурных и профессиональных мероприятиях колледжа»

При оценке материально-технической базы данные фиксируют положительный настрой большинства родителей (58%): 31% опрошенных ответили, что она их полностью удовлетворяет, скорее удовлетворены, чем нет 27%. Есть и те, кто выказал недовольство: 13% скорее не удовлетворяет, чем удовлетворяет имеющаяся материальная база и лишь 3% полностью не удовлетворены. Затруднились ответить на вопрос 25%. Можно сделать вывод, что материально-техническая база обучения в целом удовлетворяет родителей.

Респонденты также оценили качество обратной связи между родителями студентов и администрацией колледжа. Чуть больше трети (35%) родителей отметили средний уровень качества связи, треть (33%) – указали на высокое качество обратной связи, наименьшая часть ответивших (7%) отметили, что качество связи низкое, 25% затруднились ответить. В среднем, можно сказать, что качество обратной связи между родителями и администрацией находится на среднем уровне.

Удовлетворенность опрошенных условиями проживания в общежитии распределяется таким образом: преобладают оценки «полностью удовлетворяют» и «скорее удовлетворяют» (по 3% ответивших), варианты «скорее не удовлетворяют» и «полностью не удовлетворяют» (по 1%). Тем не менее, невозможно сделать качественные выводы по этому вопросу, поскольку в подавляющем большинстве случаев он оставался без ответа либо респонденты затруднялись дать точный ответ (91,9% опрошенных).

Это связано с тем, что дети основной части опрошенных (75%) проживают дома с родителями. Значительно реже встречаются ситуации, в которых ученики живут у друзей или в общежитии (по 10%), и реже всего родители снимают для проживания детей квартиры (5%).

На вопрос «Насколько вероятно, что Вы будете рекомендовать обучение в колледже другим людям?» необходимо было дать оценку по шкале от 0 до 10. Согласно полученным данным, большинство ответивших (56%) оценивают такую возможность максимально высоко в 10 баллов. Следует отметить, что ни один из опрошенных не

выбрал значение ниже 4. Среди всех опрошенных относительно немногие не дали ответа на этот вопрос (15%). Подробные данные по ответам респондентов представлены в таблице 1.

Таблица 1. Вероятность рекомендации родителями обучения в колледже другим людям (где 0 - никогда не буду, а 10 – обязательно буду)

Оценка	Количество ответивших, в %
4	2
5	13
6	10
7	5
8	8
9	8
10	56

Данный вопрос измеряет **индекс лояльности клиентов** (методика измерения индекса лояльности **NPS** (Net Promoter Score)). Методика состоит в том, что потребителям предлагается ответить на вопрос «Какова вероятность того, что Вы порекомендуете сервис/услугу/клуб своим друзьям/знакомым/коллегам?» по 10-балльной шкале, где 0 соответствует ответу «Ни в коем случае не буду рекомендовать», а 10 — «Обязательно порекомендую». Далее, в соответствии с методикой, на основе полученных оценок все ответы делятся на 3 группы: 9-10 баллов — сторонники (promoters) услуги, 7-8 баллов — нейтральные, 0-6 баллов — критики (detractors).

Таблица 2. Группировка вероятности рекомендации родителями обучения в колледже другим людям

Категория сотрудников	Доля в процентах
Сторонники	63
Нейтральные	13
Критики	24

Индекс лояльности родителей студентов колледжа равен 39%  $(=63-24\%)^1$ . Достаточно высокий положительный индекс NPS говорит о том, что доля «промоутеров» превышает долю «критиков», и, следовательно, есть потенциал роста за счет только лояльности (формула «клиент приводит клиента»).

Следующий вопрос связан с оценкой качества питания в колледже. В отличие от всех остальных вопросов, касающихся разных аспектов жизни колледжа, в данном случае число недовольных родители больше тех, у кого претензий нет. О том, что качество питания на низком уровне говорят 44% (каждый пятый (21%) полностью и каждый четвертый – скорее неудовлетворен). Противоположного мнения придерживается чуть

---

<sup>1</sup> Подсчет индекса NPS вычисляется как разность долей сторонников и критиков. Итоговое значение индекса может изменяться от -100% до +100%.

больше четверти (15% скорее и 14% полностью удовлетворены). Затруднились с ответом на этот вопрос это 27 %.

На вопрос «Хотели бы Вы войти в родительский комитет в колледже?» среди ответивших респондентов большинство (54%) предпочли бы не участвовать в деятельности родительского комитета. Также многие ответили, что не могут определиться с решением (35%). Совсем небольшое количество ответивших изъявили желание войти в родительский комитет (6%). А также 5% респондентов не ответили на данный вопрос.

После окончания колледжа большинство родителей (55%) полагают необходимым для своего ребенка продолжение обучения в вузе по специальности, а более четверти опрошенных (30%) - работу по специальности. И лишь малая доля респондентов (3%) ответили, что их дети продолжают обучение по другой специальности, также как работать по другой специальности планирует дети 2% опрошенных родителей. Затруднились с ответом 9% респондентов. Таким образом, дети, обучающиеся в колледже, по мнению родителей, должны в дальнейшем связать свою жизнь с получаемой в колледже специальностью. Данные представлены на Рисунке 3.

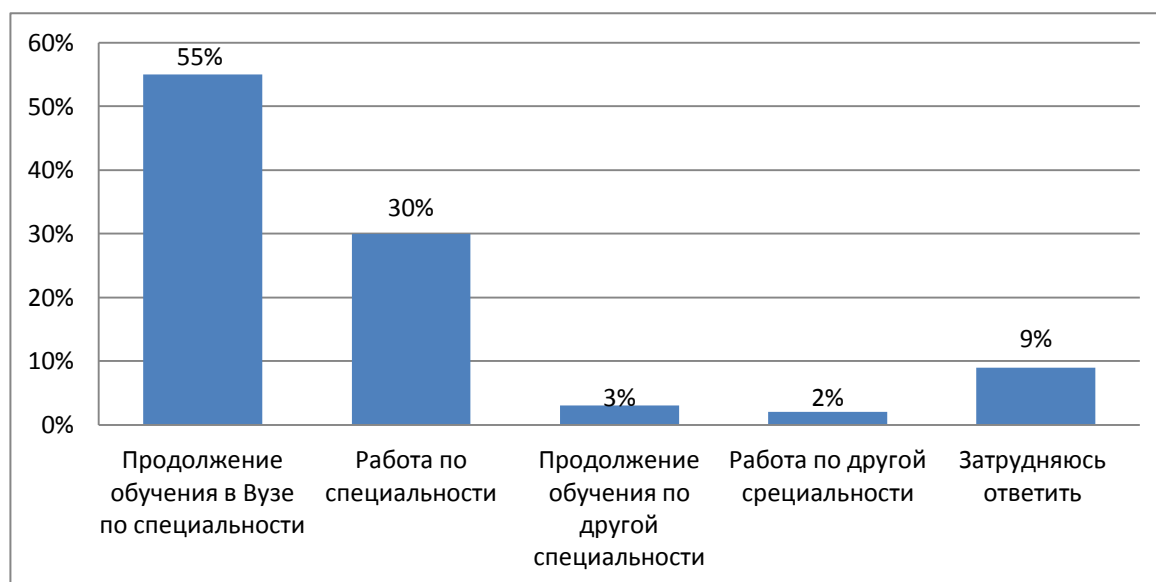


Рисунок 3. Результаты ответа на вопрос «Каким Вы видите ближайшее будущее Вашего ребенка сразу после окончания колледжа?»

Зависит ли процесс адаптации ребенка к студенческой жизни в колледже и оценка качества преподавания, профессионализм преподавателя?

Корреляционный анализ показал, что между процессом адаптации ребенка к студенческой жизни в колледже и качеством преподавания и профессионализмом преподавателя существует значимая связь на среднем уровне. То есть чем выше оценка профессионализма преподавателя, тем выше оценка процесса адаптации ребенка к студенческой жизни в колледже. Данные приведены в таблице 3.

Таблица 3. Зависимость процесса адаптации ребенка к студенческой жизни в колледже от качества преподавания и профессионализма преподавателя.

Корреляции				
			Как организован процесс адаптации Вашего ребенка к студенческой жизни в колледже	Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей
Ро Спирмана	Как организован процесс адаптации Вашего ребенка к студенческой жизни в колледже	Коэффициент корреляции	1,000	,536**
		Знач. (2-х сторонняя)		,000
		N	58	50
	Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей	Коэффициент корреляции	,536**	1,000
		Знач. (2-х сторонняя)	,000	.
		N	50	60

\*\* . Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

#### ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ:

1. Подавляющее большинство родителей довольны качеством преподавания в колледже и возможностями участия ребенка в культурных и профессиональных мероприятиях
2. В целом родители скорее довольны процессом адаптации своих детей к студенческой жизни, материально-технической базой, обратной связью с администрацией.
3. Относительно оценок родителями общежития сделать выводы сложно, в связи с тем, что большинство затруднились с ответом на этот вопрос.
4. Наибольшее число вопросов у родителей вызывает организация питания (буфет). Число родителей недовольных качеством превышает число позитивно настроенных.
5. После окончания колледжа большинство родителей полагают необходимым для своего ребенка продолжение обучения в вузе по специальности, а более четверти опрошенных - работу по специальности.
6. В целом родители лояльно настроены к колледжу, и большинство из них будут рекомендовать своим знакомым и их детям поступать в колледж.