

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Проректор по связям с общественностью



О.М. Карпова

2013 г.

## **СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

### **ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ «АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТРОН-2013»**

В соответствии с целями ФГБОУ ВПО «Ивановский государственный университет» в области качества в 2013 году было проведено 5 маркетинговых исследований, направленных на выявление требований заинтересованных сторон. В качестве внутренних потребителей выступали студенты и преподаватели различных факультетов ИвГУ и аспиранты. Внешними потребителями выступали абитуриенты и их родители. Выявлялись требования заинтересованных сторон в отношении:

- 1) образовательного процесса (ОП 05);
- 2) воспитательной работы (ОП 07);
- 3) работы Приемной комиссии (ОП 04);
- 4) библиотечного обеспечения (ПП 05);
- 5) редакционно-издательской деятельности (ПП 06).

В марте 2013 г. прошло анкетирование студентов 3 курса всех факультетов ИвГУ с целью выявления требований к качеству предоставления образовательных услуг. В исследование приняли участие в общей сложности 264 человека.

Рассматривая научно-исследовательскую деятельность как толчок к самостоятельной работе и развитию, респонденты призывают создать условия для участия студентов в научных конференциях и форумах всероссийского и международного уровня (в том числе с оплатой командировочных расходов).

Существующей системой поощрения за достижения в учебной, научной и общественной деятельности полностью удовлетворены лишь 30% третьекурсников, что явно свидетельствует о необходимости ее пересмотра.

Серьезную проблему, по мнению респондентов, представляет организация производственной практики. Неудовлетворенность ею выражают 42% студентов, отмечая часто формальный характер прохождения практики, несоответствие выполняемых заданий получаемой специальности. Обучающиеся рекомендуют усилить контроль процесса со стороны университета.

Оценивая работу профессорско-преподавательского состава, студенты высказали мнение, что для преподавателей крайне важно наличие практического опыта работы и готовность к обратной связи. Респонденты также придают большое значение актуальности предоставляемой педагогами информации и использованию на занятиях новых образовательных технологий.

В целом положительно характеризуя многоплановую работу деканатов, студенты высказали нарекание, касающееся системы информационного обеспечения в университете, в первую очередь, о внеаудиторной деятельности. Стоит отметить, что данная проблема уже неоднократно отмечалась разными группами внутренних потребителей.

По мнению студентов, для успешного осуществления учебного процесса необходимо значительно усовершенствовать его материально-техническую составляющую:

- приобрести интерактивные доски и мультимедийные проекторы для лекционных аудиторий,
- оборудовать лингафонные кабинеты для студентов языковых специальностей,
- закупить современную фото- и видеотехнику для студентов направления «Журналистика»,
- установить новейшее программное обеспечение для студентов направлений «Математика. Компьютерные науки», «Прикладная информатика» и «Реклама»,
- модернизировать лабораторное оборудование для студентов естественнонаучного профиля (физического и биолого-химического факультетов),
- обеспечить комплексное оснащение специализированных лабораторий для студентов направления «Психология»,
- провести Wi-Fi в учебных корпусах и общежитиях,
- организовать центры оперативной печати во всех учебных корпусах.

Многие студенты ратуют за введение контрольно-пропускного режима в учебных корпусах, а также за оборудование специальных зон отдыха в холлах/коридорах учебных корпусов.

Среди методов совершенствования учебного процесса отмечены развитие академической мобильности, совершенствование образовательных программ в соответствии

с требованиями современного работодателя, обеспечение современными учебно-методическими пособиями, расширение практики дистанционного обучения.

В качестве рекомендаций предложено усилить практическую составляющую преподаваемых дисциплин, осуществлять контроль за прохождением производственной и иных видов практик, вовлекать студентов в разработку образовательных программ, предоставить студентам возможность обучения по индивидуальным планам и свободного выбора дисциплин и спецкурсов.

В мае 2013 года был проанкетирован 291 студент «средней ступени» (3 курс) на предмет их требований к реализации воспитательной работой в вузе. 76% респондентов выразили свое одобрение, хотя отмечают во многом формализованный характер подобной деятельности.

Подавляющее большинство студентов (81%) считают необходимым участвовать в самоуправлении вуза через развитие различных студенческих объединений.

Только чуть более половины респондентов считают эффективной работу заместителей деканов по воспитательной работе. Это заставляет задуматься о внедрении новых механизмов взаимодействия администрации вуза и студенчества.

Результаты данного исследования вновь поднимают проблему эффективности информирования студентов. К сожалению, 74% опрошенных не знают о существовании в ИвГУ бесплатных спортивных секций, 96% не слышали о Центре психологической помощи, 78% - о «телефоне доверия», 41% - о Центре «Карьера»; 72% респондентов никогда не проходили лечение в санатории-профилактории, 67% не бывали в с/о лагере «Рубское озеро». Студенты предлагают использовать социальные сети в качестве источников информации, а также старост академических групп и преподавателей.

90% респондентов считают необходимым создание молодежного кадрового резерва для потенциальных работодателей.

С целью анализа требований потребителей к библиотечно-информационному обеспечению сотрудниками университетской библиотеки совместно с Кафедрой общей социологии и феминологии было проведено анкетирование студентов 2-го и 3-го курсов дневного отделения, аспирантов и преподавателей всех факультетов. Общая численность респондентов составила 1155 человек.

Большинство читателей пользуются библиотечными изданиями, находящимися на абонементах, в читальных залах и кабинетных библиотеках факультетов. Интенсивность использования книжных и журнальных фондов (54,5%) доказывает заинтересованность в комплектовании библиотеки ИвГУ печатными изданиями.

Исследование выявило достаточно высокую потребность в электронных ресурсах. Респонденты констатировали необходимость наполнения Электронной библиотеки вуза полнотекстовыми изданиями. Отдельно подчеркивалось, что пользователи нуждаются в специализированном обучении методам работы с электронными базами данных. Обязательное рекламирование электронных ресурсов вузовской библиотеки в очередной раз заостряет внимание на проблеме своеобразного «информационного вакуума».

Скорейшее проведение Wi-Fi считают необходимым более 74% опрошенных.

В рамках процесса ПП 06 «Редакционно-издательская деятельность» предусмотрен анализ требований заинтересованных сторон. В процедуре планирования выпуска научной и учебной литературы заложен анализ потребностей кафедр и других структурных подразделений. В соответствии со сроками, определенными распоряжением ректора, издательством проводится сбор заявок, анализируется их содержание и количество. Формируется портфель заявок, а на их основании план изданий, который утверждается на редакционно-издательском совете.

В апреле-июне в издательский план на 2013 год было представлено 35 заявок, из них выявлена потребность в выпуске 13 монографий, 9 учебных пособий, 12 сборников научных статей. По условиям формирования издательского плана, вслед за заявками в сентябре-ноябре были собраны рукописи, которые в итоге определили потребность в выпуске научных публикаций и изданий для организации учебного процесса. В план были включены 6 наименований учебных пособий, 15 монографий, 16 сборников научных трудов.

Исследование, направленное на выявление требований к работе Приёмной комиссии, проводилось в форме электронного анкетирования на официальном сайте ИвГУ в июле-августе 2013 года, телефонных опросов и личных бесед в рамках консультаций абитуриентов в центре «Карьера» и информационных встреч со старшеклассниками.

Поскольку одним из наиболее эффективных способов информирования абитуриенты считают консультации Приемной комиссии (29%), необходимость ее круглогодичного

функционирования и введения в штат работников университета постоянной ставки ответственного секретаря Приемной комиссии не вызывает сомнений.

Дни абитуриента, по мнению респондентов, не потеряли своей актуальности.

Основные требования к функционированию и контентному наполнению страницы Приемной комиссии на официальном сайте университета сводимы к следующему:

- предоставить более полную информацию о направлениях подготовки и возможном трудоустройстве выпускников,
- согласовывать информацию, представленную на сайте и предоставляемую в ходе консультаций с членами Приемной комиссии, на Днях абитуриентов, в деканатах факультетов,
- устраниТЬ технические неполадки.

Исследования подобного рода необходимо проводить на системной основе для отслеживания динамики происходящих изменений.

Начальник центра «Карьера»



Е.А. Шилова