

Система получения обратной связи “KSU Feedback”

О проекте.

Система “KSU Feedback” - это *эффективный инструмент для менеджмента организаций, желающих ввести обратную связь в цикл принятия решений*. Сервис позволяет в удобной форме собирать, агрегировать и анализировать информацию об обратной связи.

“KSU Feedback” в течении 2 лет успешно используется на базе Херсонского государственного университета. За это время при помощи сервиса были определены проблемные моменты в организации управления вуза, что помогло значительно улучшить некоторые важные аспекты процесса обучения. Применение “KSU Feedback” при проведении семинаров и конференций помогло сделать эти мероприятия более открытыми и интерактивными.

Несмотря на широкий набор функциональности, система весьма эффективна в смысле стоимости владения - абсолютное большинство процессов происходит автоматически.

На данный момент существует стабильная версия системы(<http://feedback.ksu.ks.ua/>), которая удовлетворяет всем текущим требованиям, также ведется активная разработка других версий для расширения сферы применения.

Преимущества по сравнению с другими системами проведения опросов

- “KSU Feedback” позволяет проводить анонимный опрос, и при этом гарантировать что ответы принадлежат исключительно целевой группе. Таким образом обеспечивается идеальное таргетирование и хороший коэффициент получения ответов.
- Способ предоставления услуг системой - API или SAAS. То есть, и опрос и анализ происходит либо на веб-сайте KSU Feedback либо может интегрироваться в веб-ресурсы клиентов. Например, на сайте университета ХГУ можно разместить форму для ввода анкеты.
- Процедура проведения опроса гарантирует как анонимность респондента так и его принадлежность к целевой группе.
- Система “KSU Feedback” представляет из себя модульную платформу. Возможно легко адаптировать систему под нужды клиентов.
- Система разрабатывалась ведущими специалистами лабораторий информационных технологий ХГУ с использованием новейших методологий веб-разработки.
- Распределённая система прав позволяет разграничивать собранные данные отдельных структурных единиц организаций с одной стороны и проводить сквозные выборки по всему массиву данных с другой.

Применение

Сейчас успешно применяется для следующих целей:

1. **Преподаватели, кафедры:** получение обратной связи от студентов и актуализация программ и методики проведения учебных курсов
2. **Органы студенческого самоуправления:** анализ мнения студентов о проведенных мероприятиях
3. **Ученые советы:** оценка качества, эффективности и актуальности докладов

4. **Отдел статистики:** получение консолидированных отчетов (в т.ч. и в динамике) по уровню адаптации студентов младших курсов и профориентации старшеклассников
5. **(Научно-практические) конференции:** сбор общественного мнения по поводу конференции, включая организационные вопросы и вопросы, касающиеся смыслового наполнения.
6. **Технологическое сообщество г. Херсона (IT Talk Kherson):** сбор статистики и уровня удовлетворенности посетителями.
7. В данный момент идет пробная эксплуатация системы в сфере **розничной торговли (супермаркеты)** с целью анализа удовлетворенности посетителей торговой сети по разным показателям.
8. **Группа разработки системы “KSU Feedback”:** использование системы для сбора обратной связи по качеству системы и возможным улучшениям.

Приложение 1

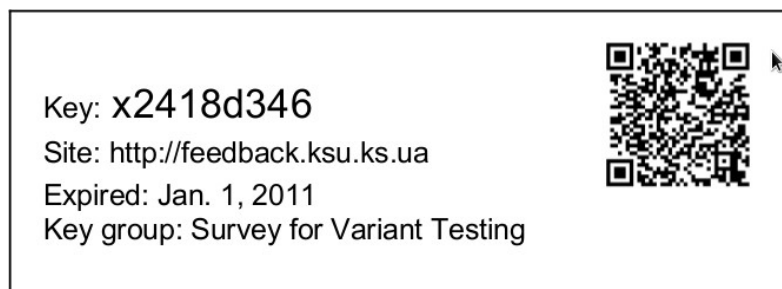
Описание использования

Процедура сбора данных

Процедура сбора данных выглядит так:

1. Организатор опроса, используя свою учетную запись, создает новый опрос в системе (пока что неактивный)
2. Наполняет опрос интересующими метриками (вопросами), используя разные типы метрик:
 - a. выбор из нескольких вариантов
 - b. множественный выбор из нескольких вариантов
 - c. шкала
3. Дает системе команду на генерацию заданного количества одноразовых ключей. В результате получит печатный документ с заданным количеством уникальных ключей.
4. Опрос становится активным
5. После, ключи раздаются -- каждый ключ предоставляется одному респонденту лично, что гарантирует соответствие принадлежности целевой группе. В качестве хорошего примера для раздачи ключей можно привести окончание конференции или проведение кураторского часа со студенческой группой.
6. Каждый респондент а) используя интернет адрес уникальный для этого опроса и респондента (в ключе) или б) считывая QR-код с помощью мобильного устройства, планшета или смартфона -- переходит на сайт KSU Feedback и потом дает один за одним ответы на вопросы анкеты.

Ниже предоставлен пример ключа:



Анализ полученных данных

После проведения опроса возможен анализ данных по различным метрикам:

1. Построение графиков по интересующим аспектам
2. Построение ретроспективных графиков (показывающих динамику определенного опроса)
3. Создание выборок по данным -- фильтрация

4. Построение графиков по пересекающимся параметрам
Пример: опрос проводится для студентов всех курсов. Первый вопрос в анкете - к какому курсу принадлежит респондент. Система позволяет продемонстрировать на графике наглядно, насколько отличны ответы по последующим вопросам для студентов разных курсов.

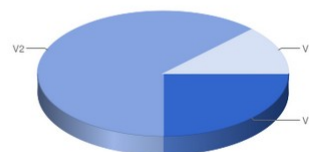
В таблице ниже показаны некоторые примеры срезов группового мнения, полученных с помощью системы KSU Feedback.

На примере справа показан набор диаграмм соответствующих различным связанным срезам одного и того же опроса.

Адаптационная 1й курс

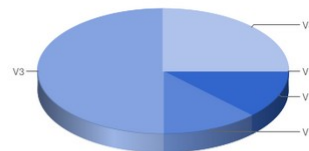
З метою удосконалення діяльності університету та ефективності підготовки фахівців, просимо Вас прийняти участь у дослідженні та відповідати на наші запитання. Ми зацікавлені в отриманні об'єктивних відповідей, які допоможуть нам проаналізувати основні аспекти адаптації першокурсників до навчального процесу. Інформація після комп'ютерної обробки буде використовуватися в узагальненому вигляді. Організатори опитування гарантують Вам конфіденційність відповідей.

В яких ВНЗ Ви ще були рекомендовані до зарахування на 1 курс?



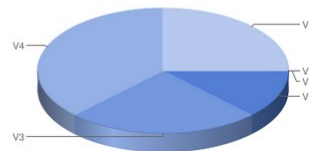
Votes: 8(8)

Коли відбулося Ваше професійне самовизначення (Ви остаточно вирішили якою професійною діяльністю хотіли би займатися в майбутньому)?



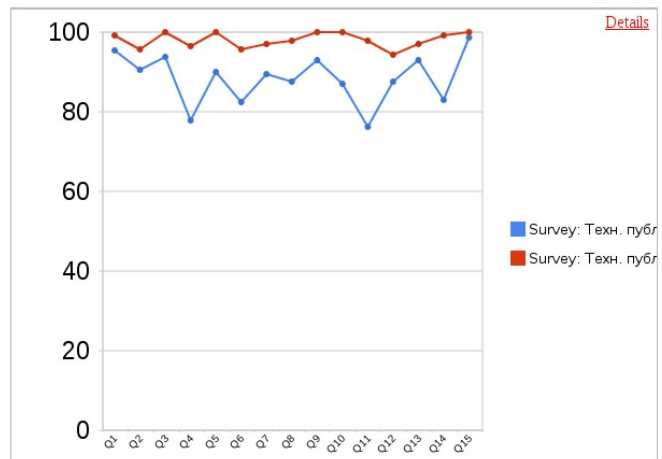
Votes: 8(8)

Згадайте, будь ласка, за чиєю рекомендацією Ви обрали даний напрям в університеті?



Votes: 8(8)

Пример графика, показывающего изменение одних и тех же метрик с течением времени



Пример простого опроса, показывающего распределение ответов по разным вопросам использующим одну и ту же шкалу



Приложение 2

Возможности коммерциализации сервиса

Возможны следующие пути развития:

1. В случае использования системы большим количеством людей (например, при внедрении системы в ВУЗы на общегосударственном уровне) возможна **продажа этого траффика рекламодателям.**

В такой модели услуги сбора анкет/анализа предоставляются бесплатно, однако пользователю демонстрируется рекламная информация. Переход по рекламной ссылке либо ее показ оплачивается рекламодателем.

Подобный траффик имеет большую ценность на рынке, поскольку идеально таргетирован по:

- a. социальной группе (студенты, сотрудники университета и т.д.),
- b. возрастной группе
- c. местоположению

2. Предоставление пользования системы по подписке, как организациям так и частным лицам.

Подобный сервис может быть полезен большому количеству организаций, особенно связанных с обслуживанием населения, поскольку значительно сокращает стоимость получения обратной связи.

Стоимость подписки может варьироваться от количества опрошенных, статуса клиента или количества опросов.

Особый интерес может предоставлять для распределенных организаций имеющих значительное количество географически удаленных филиалов

3. Подрядные услуги по получению метрик. Компания-клиент может заказать исследование в готовом виде, включая сбор данных, анализ и подготовку отчета.
4. Продажа копий сервиса KSU Feedback. Возможно ограниченное лицензирование исходного кода либо предоставление собранного сервиса для больших организаций, желающих хранить данные исключительно внутри корпоративной сети организации.