

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ
ГРУППА ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ, МАРКЕТИНГУ И РЕКЛАМЕ

Социологическое исследование

на тему:

«Финансовый сервис студентов НГТУ»

Дата проведения опроса: 15.03.18 — 23.03.18

Начальник Управления информационной политики:



к. соц. н. доц. Сергеева З.Н.

Новосибирск 2018

«Финансовый сервис студентов НГТУ»

Для определения уровня осведомленности о имеющихся функциях личного кабинета студента НГТУ, а также о финансовых сервисах, возможной нехватки дополнительных опций, был проведен анкетный опрос с 15.03.18 по 23.03.18. Для информирования студентов о проходящем опросе была сделана рассылка на личную почту обучающихся с приглашением принять участие в опросе и с указанием ссылки на Google-форму, также данную новость разместили в социальных сетях университета.

Общее количество ответов — 543.

Для получения точных данных в опрос были включены как закрытые вопросы (с возможностью выбора ответа из перечисленных) с выбором как одного так и нескольких ответов, так и открытые вопросы (где респондент мог предложить свой вариант ответа).

Вопрос №1. Вы получаете стипендию в НГТУ?

Исходя из диаграммы, изображенной на Рис.1, большинство студентов, а именно 50,6% (275 человек), получают стипендию в НГТУ. Всего на данный вопрос ответило 543 респондента. Из них 49,4% (268 человек) не получают стипендию. Разница в ответах составила лишь 1,2% (7 человек).

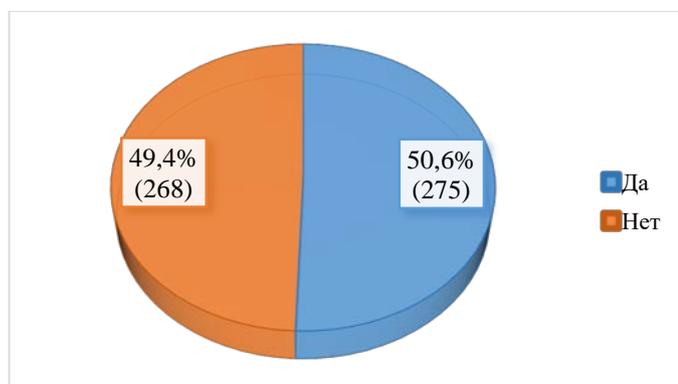


Рис. 1. Получение стипендии в НГТУ

Если реципиент в качестве ответа выбирал вариант «Да», то ему открывалось дополнительных два вопроса (Вопрос №1.1 и Вопрос №1.2). При выборе ответа «Нет», указанные выше вопросы автоматически пропускались и опрос продолжался с вопроса №2.

Вопрос №1.1 На карту какого банка вы получаете стипендию?

Общее количество ответов на данный вопрос составило 275. Более половины опрошиваемых, а именно 158 человек (57,5%) получают стипендию на карту Сбербанка. Чуть меньше людей, а именно 80 (21,1%) получают стипендию на Газпромбанк. На карту ВТБ приходит стипендия у 23 людей (8,4%). Картой Левобережного банка, для получения стипендии, пользуются 8 человек (2,9%). 5 проголосовавших людей (1,8%) получают стипендию на карту банка ВТФ. И только у 1 человека (0,4%) стипендия приходит на карту Бинбанка. Общую сводку можно посмотреть на графике (Рис.2). Таким образом, мы видим, что большинство студентов предпочитают пользоваться картами Сбербанка и Газпромбанк, для получения стипендии.

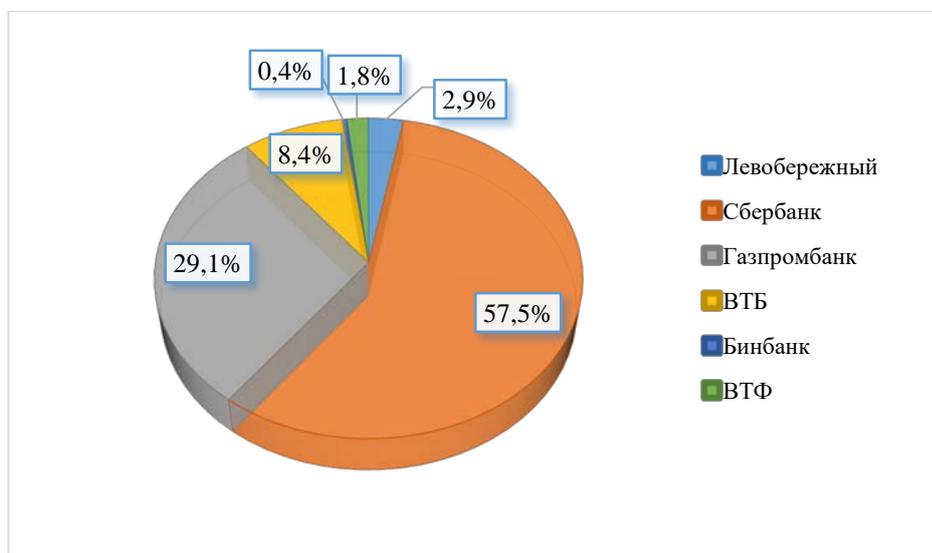


Рис.2. Статистика стипендиальных карт банков

Вопрос №1.2 Довольны ли вы качеством обслуживания банка, в котором имеете стипендиальный счет?

В данном вопросе общее количество ответов составило 275.

Как можно увидеть на Рис.3. большинство студентов 60,7% (167 человек) устраивает качество обслуживания банка, в котором они имеют стипендиальный счет. Недовольны качеством обслуживания банка, в котором они имеют стипендиальный счет 16% (44 человека). И 23,3% (64 человека) совершенно все равно на обслуживание банка, они пользуются лишь банкоматами.

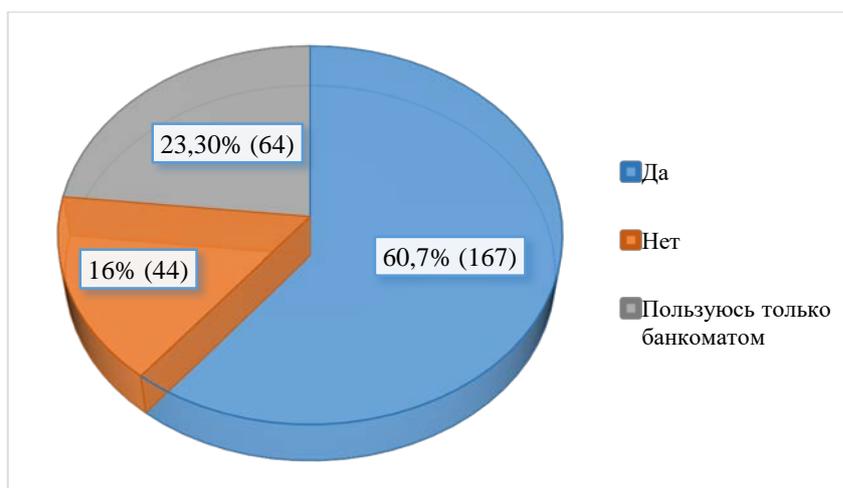


Рис.3. Важность качества обслуживания банков

Вопрос №2. Картами какого банка (кроме стипендиальной карты) Вы пользуетесь?

В вопросе «Картами какого банка (кроме стипендиальной карты) вы пользуетесь?» имелся вариант «Другое», где респонденты могли дать свой вариант ответа на вопрос. Общее количество ответов составило 543.

468 людей (86,2%) пользуются картой Сбербанка. ВТБ банком пользуются 37 человек (6,8%). Банк Открытие используют 33 студента (6,1%). 14 студентов (2,6%) отдают предпочтение Альфа-Банк. Картой Газпромбанк пользуются лишь 11 людей (2%) Статистику можно посмотреть на Рис.4.

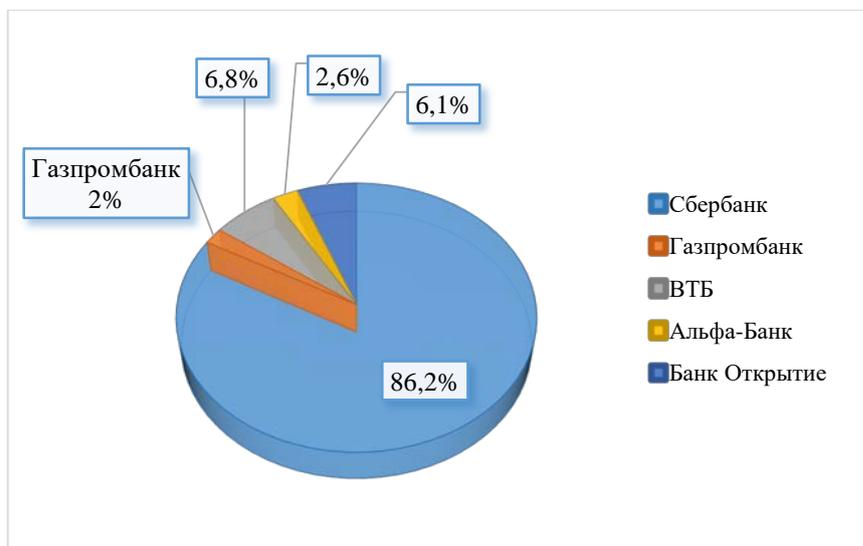


Рис.4. Распределение результатов вопроса «Картами какого банка вы пользуетесь?»

По данной диаграмме мы видим, что большинство студентов предпочитают пользоваться картой Сбербанка.

Рассмотрим открытые ответы на Рис.5

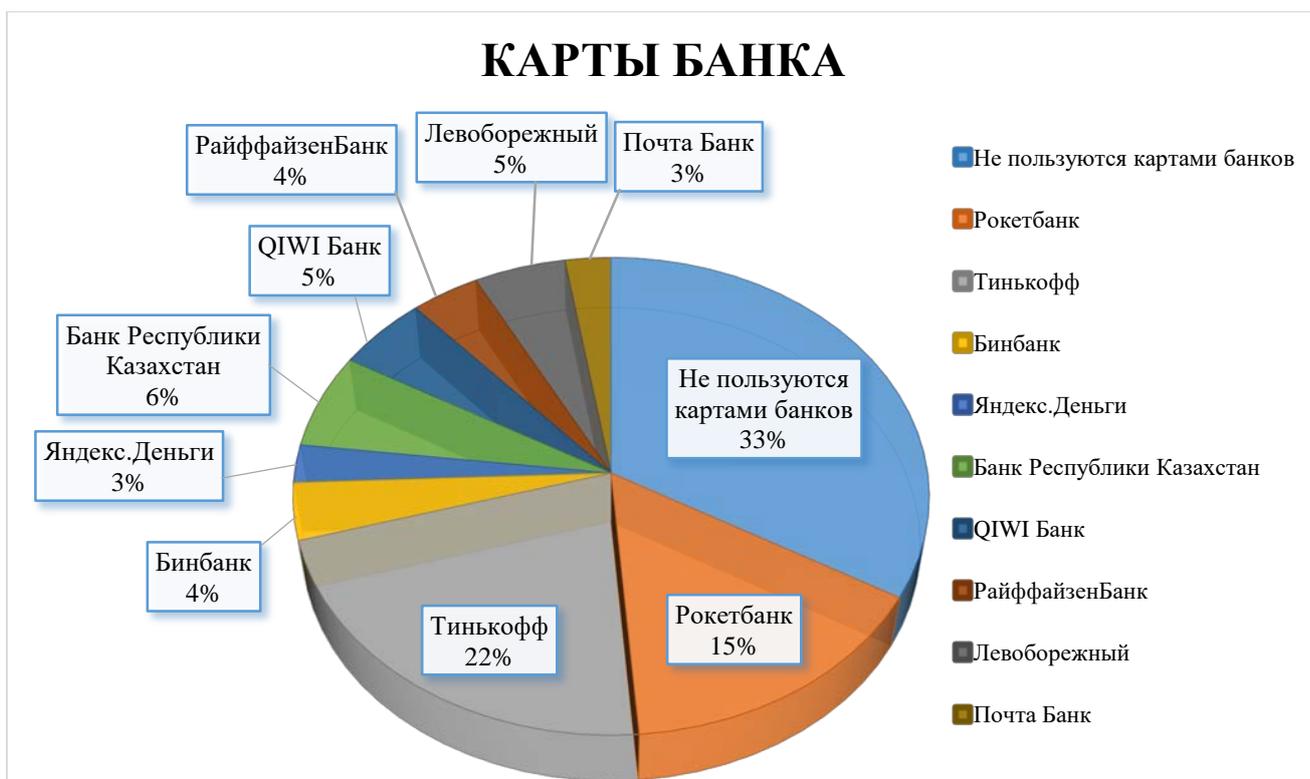


Рис.5. Распределение результатов вопроса «Картами какого банка вы пользуетесь?»

- 26 опрошенных не пользуются картами банков;
- 17 пользуются картами банка Тинькофф;

- 12 пользуются картой Рокетбанк;
- 5 иностранных граждан пользуются картой банка Республики Казахстан;
- 4 опрошенных пользуются картой Левобережного банка;
- 4 опрошенных пользуются QIWI Банк;
- 3 пользуются картами Бинбанка;
- 3 пользуются картами Райффайзен банк;
- 2 опрошенных пользуются Яндекс.Деньги;
- 2 опрошенных пользуются Почта Банк.

Всего по одному человеку пользуются следующими банками (Рис.6):
ЮниКредит Банк, Кредит Европа Банк, Мир, ОТП банк, МДМ банк,
УРАЛСИБ, МТС банк, Россельхозбанк и Глобэкс.

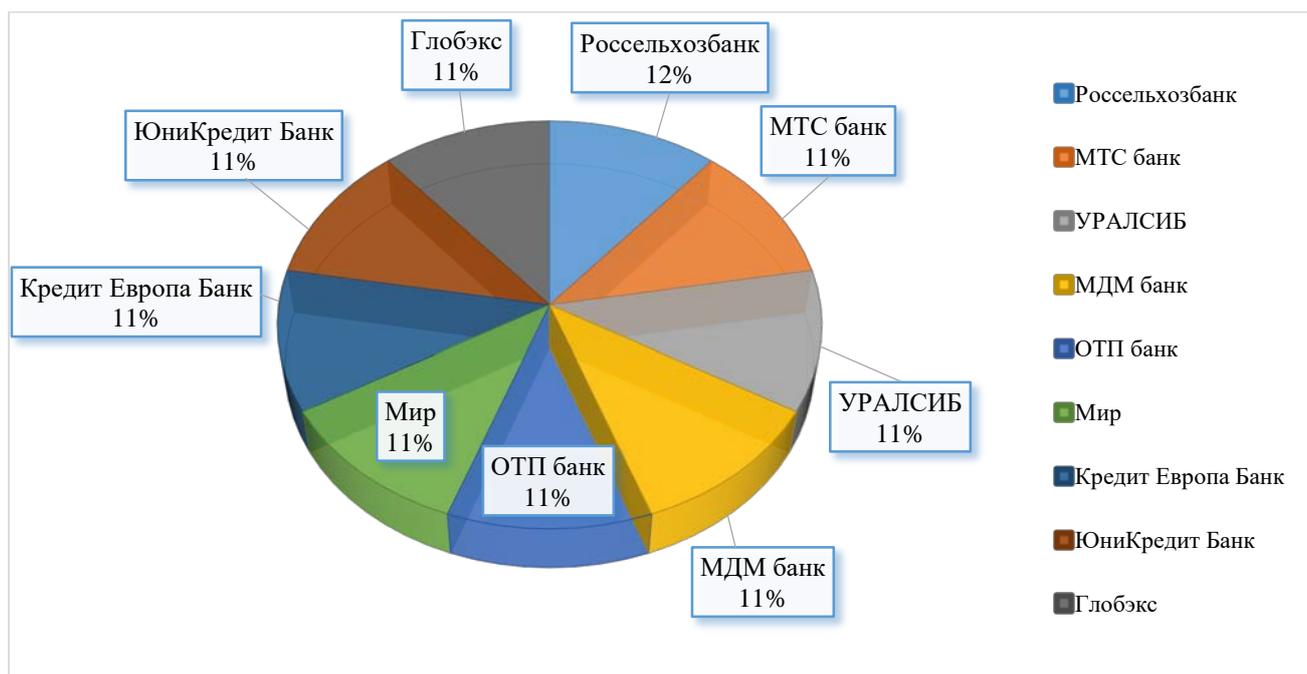


Рис.6. Распределение результатов вопроса «Картами какого банка вы пользуетесь?»

Вопрос №3. У какого из перечисленных банков самое высокое качество обслуживания, по Вашему мнению?

В вопросе «У какого из перечисленных банков самое высокое качество обслуживания, по Вашему мнению?» разработчиками анкеты были даны на выбор следующие варианты:

- Левобережный;
- Сбербанк;
- Газпромбанк;
- ВТБ;
- Бинбанк;
- Тинькофф Банк.

Также имелась возможность дать собственный вариант ответа в графе «Свой вариант». Результаты вопроса отражены на Рис.7. Общее количество ответов составило 543.

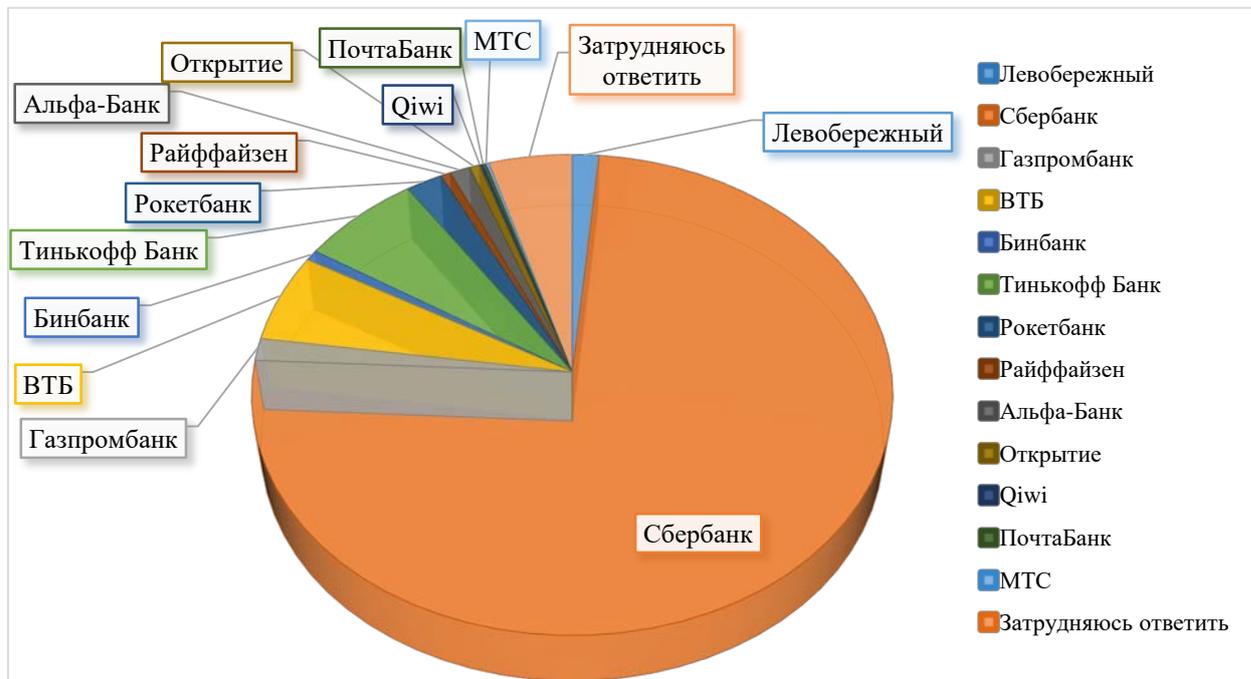


Рис.7. Распределение результатов вопроса «У какого из перечисленных банков самое высокое качество обслуживания, по Вашему мнению?»

Исходя из графика делаем следующий вывод: банком, с самым высоким качеством обслуживания, 74% ответивших (402 человека) выбрали Сбербанк.

36 человек (6,6%) указали что у Тинькофф Банк обслуживание клиентов находится на высоком уровне. Банк ВТБ был отмечен 5,8% ответивших (32 человека).

Ответы по остальным банкам распределились следующим образом:

- Левобережный — 1,5% (8 человек)
- Газпромбанк — 1,5% (8 человек)
- Бинбанк — 0,7% (4 человека)
- Рокетбанк — 2% (11 человек)
- Райффайзен — 0,5% (3 человека)
- Альфа-Банк — 1,1% (6 человек)
- Открытие — 0,9% (5 человек)
- Qiwi — 0,1% (1 человек)
- ПочтаБанк — 0,1% (1 человек)
- МТС — 0,1% (1 человек)

Вопрос №4. Какими функциями личного кабинета студента НГТУ Вы пользуетесь?

В вопросе был возможен множественный выбор, поэтому общее количество ответов составило — 1227.

Многие студенты отмечали неудобность интерфейса личного кабинета — 27 человек (2,2%), а также 18 человек (1,4%) из опрошенных вообще не пользуются данным ресурсом. Исходя из ответов, можно сказать, что учащиеся пользуются личным кабинетом по учебным вопросам: просмотр расписания (432 человека — 35,2%) и успеваемости (439 человек — 35,7%). Некоторые студенты пользуются личным кабинетом для перехода на библиотечные ресурсы и скачивания с них необходимых для учебы файлов (методические пособия, книги и др.), либо на портал DiSpace (186 человек — 15%).

Разработчиками анкеты был дан вариант ответа «Для проведения оплаты за платные услуги НГТУ», однако на него не было дано не одного ответа. Проработав варианты в графе «Другое» было выявлено, что только 0,65% (8 человек) из опрошенных, пользуются личным кабинетом для оплаты услуг за общежитие. Подробнее о результатах вопросах на Рис.8.



Рис.8. Распределение результатов вопроса «Какими функциями личного кабинета студента НГТУ Вы пользуетесь?»

Вопрос №5. Какие платные услуги, оказываемые в НГТУ, Вы бы хотели оплачивать через Личный кабинет с помощью банковской карты?

Вопрос №5 носил открытый характер. Здесь респонденты должны были вписать свой ответ на поставленный вопрос. Результаты ответов на Рис.9.



Рис.9. Распределение результатов вопроса «Какие платные услуги, оказываемые в НГТУ, Вы бы хотели оплачивать через личный кабинет с помощью банковской карты?»

Большое количество студентов говорят о том, что необходимо добавить функцию оплаты за проживание в общежитии (142 человека — 26,1%), однако она уже имеется в личном кабинете. Также были ответы, в которых респонденты откровенно говорят, что не знали о наличии подобной функции (5 человек — 1%). Некоторые студенты (117 человек — 21,5%) считают, что функция оплаты в личном кабинете лишняя, поэтому ничего добавлять и развивать в этом направлении не нужно.

Поступило несколько предложений следующего плана: ввести возможность оплаты за обучение (48 человек — 8,8%), за занятия спортом (172 человека — 31,6%), за услуги сети Интернет (6 человек — 1,1%), за лагерь и профилакторий (3 человека — 0,5%). Также, в качестве основного предложения выступало объединение всех финансовых операций в личном кабинете студента и оплаты всех платных услуг, которые оказываются университетом (41 человек — 7,5%). Это сократило бы время на пребывание в очереди в кассы НГТУ, сбор необходимых бумаг и квитанций на оплату и т.д.

Вопрос №6. Готовы ли Вы оплачивать услуги, оказываемые в НГТУ, через личный кабинет с взиманием комиссии (примерно 2% от стоимости платной услуги)?

Всего на данный вопрос ответило 543 респондента. Исходя из диаграммы, изображенной на Рис.10, большинство студентов, а именно 53,8% (292 человека), говорят о том, что комиссия в 2% очень большая. 30,4% (165 человек) согласны оплачивать услуги через личный кабинет на данных условиях. 12,2% (66 человек) не собираются оплачивать через личный кабинет, т.к. им более привычной/удобнее оплачивать через кассы НГТУ. 3,7% (20 человек) высказались о том, что не доверяют системе электронных платежей.

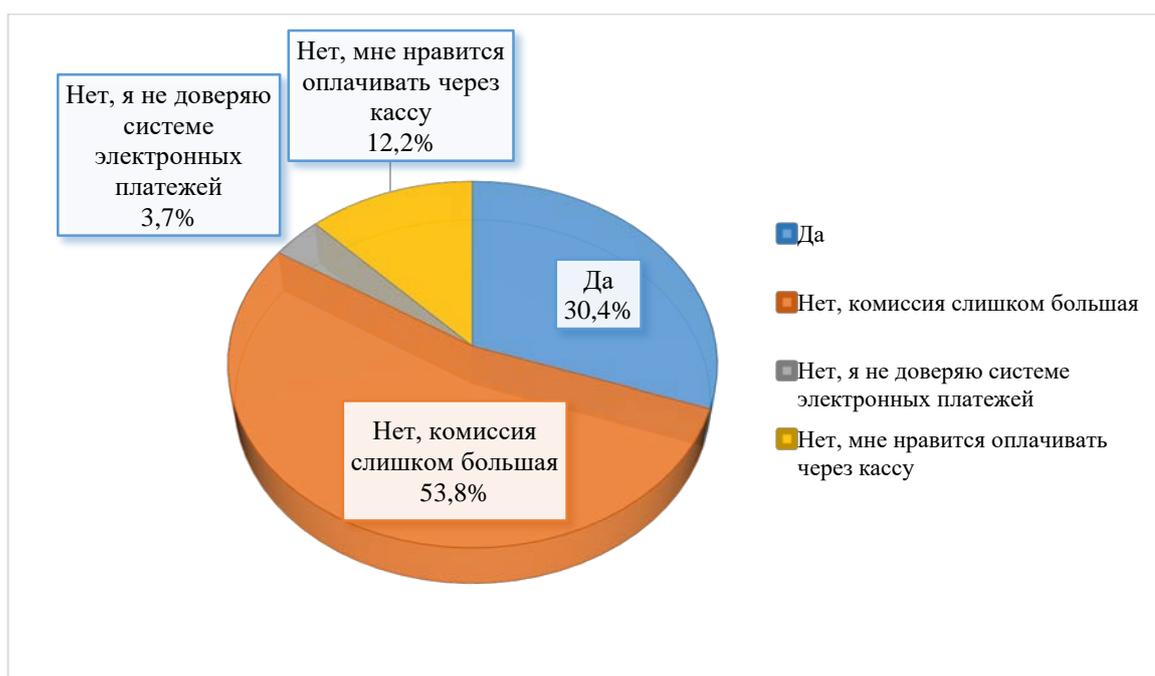


Рис.10. Распределение результатов вопроса «Готовы ли Вы оплачивать услуги, оказываемые в НГТУ, через личный кабинет с взиманием комиссии (примерно 2% от стоимости платной услуги)?»

Вывод

Не смотря на то, что данный опрос проводился с целью выявить необходимость у студентов в дополнительных финансовых услугах, которые могли бы осуществляться через личный кабинет студента, нами было выявлено следующее:

- Студенты считают интерфейс личного кабинета неудобным, из-за чего возможны проблемы с использованием всех его функций;
- Многие студенты просят ввести те функции, которые уже имеются в личном кабинете (например, возможность оплачивать проживание в общежитии).

Это говорит о том, что у студентов полностью не информированы в этом вопросе. Все вышесказанное означает, что необходимо проводить более тщательный опрос, где будут выявляться работающие и неработающие стороны личного кабинета, а также запросы студентов, из которых будет понятно какое наполнение должно быть у личного кабинета и как оно должно выглядеть.

Что касается финансового сервиса — расширение функций и приравнивание возможностей личного кабинета к кассам НГТУ – это логичное пожелание студентов, которые привыкли пользоваться услугами online-банков. Однако для того, чтобы учащиеся начали пользоваться хотя бы имеющимися функциями их необходимо информировать об их наличии и показывать, как ими пользоваться.