

**RAPORT Z BADANIA EWALUACYJNEGO SŁUCHACZY \_ CENTRUM EUROPY \_ JESIEŃ 2013/2014**

Opracowanie raportu:

## Zawartość

WPROWADZENIE DO RAPORTU.....	3
IA OCENA OFERTY KURSU I NARZĘDZI MERYTORYCZNYCH <sup>4</sup>	
Wykres 1. Ocena oferty kursów. ....	4
Polecenie kursów.....	4
Wykres 2. Kontynuacja. ....	5
IB OCENA KOMPETENCJI LEKTORA.....	5
Wykres 3. Kompetencje lektora.....	5
II PODSUMOWANIE I WNIOSKI .....	7

## WPROWADZENIE DO RAPORTU

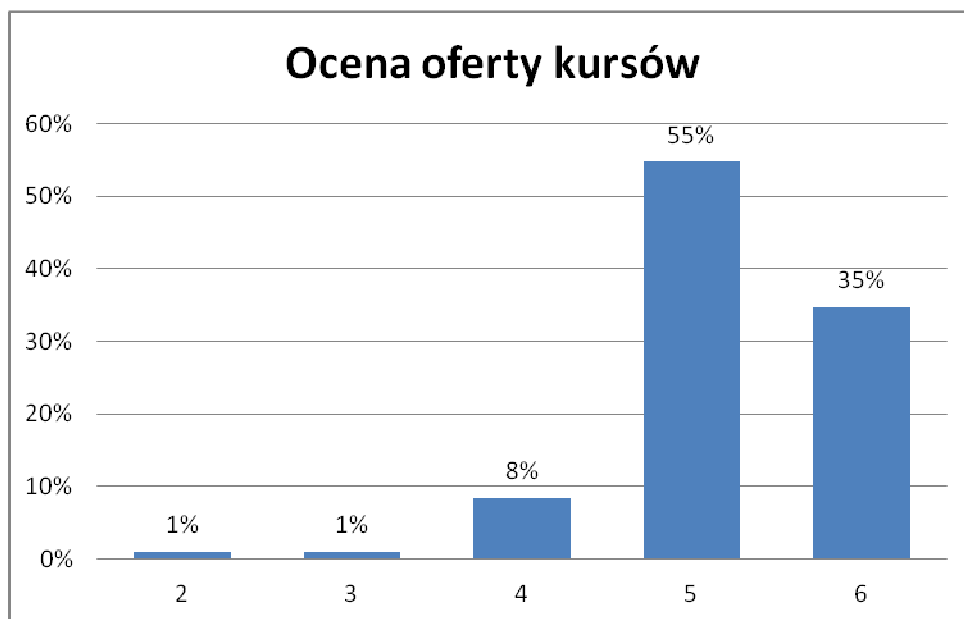
Na koniec semestru JESIEŃ 2013 w szkole językowej Centrum Europy została przeprowadzona ankieta ewaluacyjna w celu zweryfikowania jakości kursów językowych i zbadania poziomu zadowolenia słuchaczy z nauki z Centrum Europy.

**Ankieta ewaluacyjna** składała się z dwóch części. Pierwsza część, tzw. metryczka, pozwala na zakwalifikowanie słuchaczy do odpowiedniej grupy docelowej, poznanie ich motywacji i źródeł, z jakich korzystają przy wyborze kursów językowych. Druga część pytań pozwala na zbadanie stopnia satysfakcji, ocenę merytoryczną kursów, poznanie czynników decydujących o wyborze oferty szkoły Centrum Europy, jak również planów słuchaczy dotyczących kontynuacji nauki języka w strukturach szkoły.

Badanie zostało przeprowadzone wśród słuchaczy korzystających z oferty kursów grupowych. Na wynik badania złożyło się 95 wypełnionych ankiet.

## IA OCENA OFERTY KURSU I NARZĘDZI MERYTORYCZNYCH

Wykres 1. Ocena oferty kursów.



Z analizy powyższych danych wynika, że ogółem zadowolonych jest **90% słuchaczy szkoły**, z czego aż **35%** ocenia ofertę celująco, a **55%** bardzo dobrze. Wskaźnik w stosunku do ubiegłego semestru **obniżył się o 4%**.

Dobrze ofertę kursów na koniec semestru oceniło 8% respondentów.

### Polecenie kursów

**97%** osób poleciłoby kursy znajomym. Innego zdania było 3% respondentów. W stosunku do semestru wiosna 2013 r. wskaźnik polecenia utrzymuje się na tym samym poziomie.

### Na pozytywną ocenę wpłynęły takie czynniki, jak:

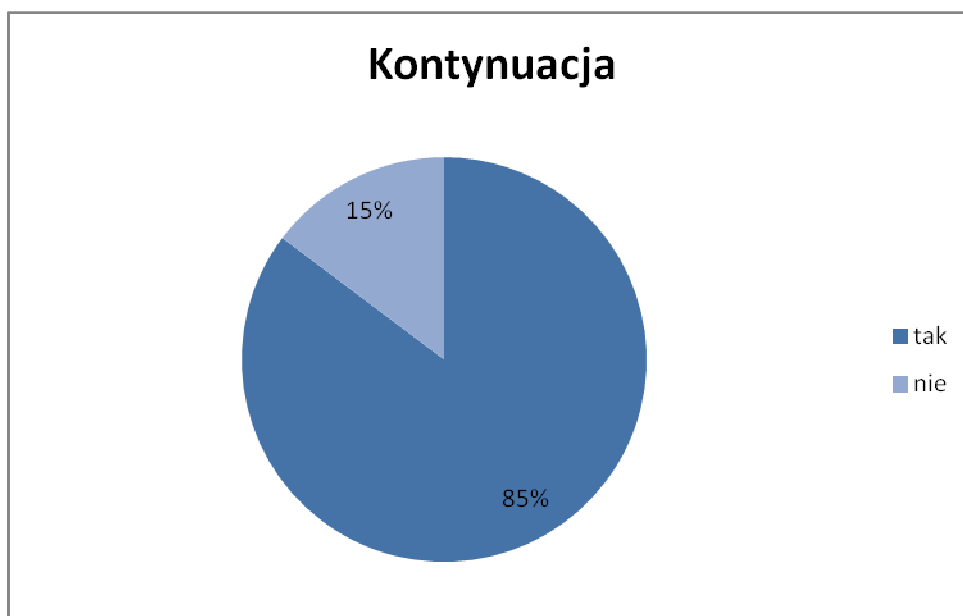
- kompetencje lektora
- wysoki poziom merytoryczny prowadzonych kursów
- kompleksowość oferty

## Wykres 2. Kontynuacja.

Z analizy poniższych danych wynika, że **na kontynuację nauki zdecydowanych jest 85% słuchaczy szkoły**, o 14% mniej w stosunku do semestru wiosna 2013.

**Na wciąż stosunkowo wysoki wskaźnik kontynuacji składają się takie czynniki, jak:**

- elastyczni i kompetentni lektorzy
- efektywny i urozmaicony sposób prowadzenia zajęć
- chęć podniesienia kwalifikacji w obszarze języków obcych
- chęć wyjazdu za granicę.



## IB OCENA KOMPETENCJI LEKTORA

Wykres 3. Kompetencje lektora

Kompetencje lektorów, współpracujących z CE, **bardzo dobrze i świetnie ocenia 100% słuchaczy**. W stosunku do semestru wiosna 2013 wskaźnik **poprawił się o 2%**.

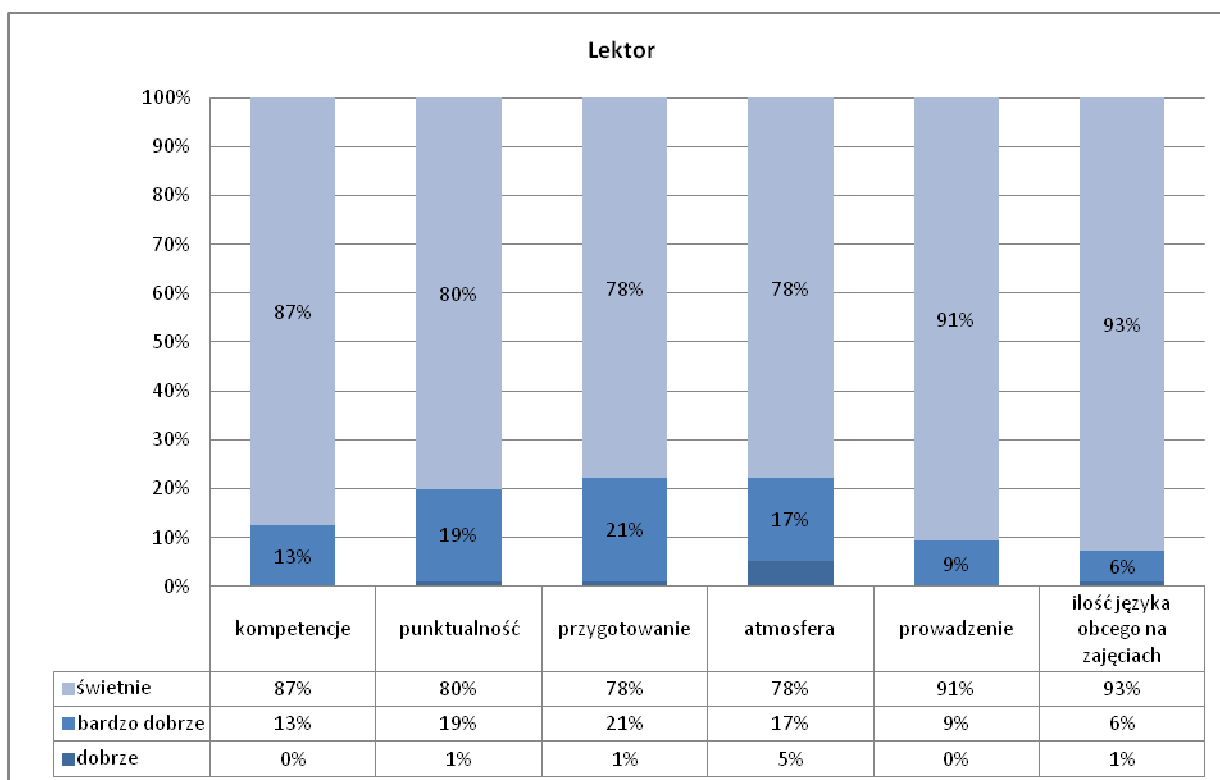
W ocenie **99%**, wydanej na **koniec semestru jesiennego**, **Lektorzy są punktualni**. Wskaźnik oceny punktualności w stosunku do semestru wiosna 2013 **poprawił się o 4%**.

Na koniec semestru jesiennego **99% słuchaczy stwierdziło, że** uczący ich **Lektorzy są świetnie** bądź **bardzo dobrze przygotowani do zajęć**. Wskaźnik w stosunku do semestru wiosennego **poprawił się o 4%**.

W ocenie **95%** respondentów atmosfera na zajęciach sprzyja nauce. W stosunku do semestru wiosna 2013 wskaźnik utrzymuje się na podobnym poziomie.

Ze sposobu prowadzenia zajęć przez Lektorów współpracujących z CE **na koniec semestru jesiennego zadowolonych jest 100% respondentów**, o **6% więcej** w stosunku do ubiegłego semestru.

Ilość języka obcego na zajęciach **bardzo dobrze-świetnie na koniec semestru ocenia 99% słuchaczy CE**. Wskaźnik w stosunku do poprzedniego semestru **poprawił się o 8%**.



### III PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Analizując powyższe dane, możemy stwierdzić, że szkoła językowa Centrum Europy jest rozpoznawalna i ceniona na rynku dzięki konkurencyjnej i kompleksowej ofercie języków mniej popularnych, kompetentnej kadrze i wysokiej jakości nauczania. O wysokiej wartości merytorycznej usług świadczą takie czynniki, jak: wysoka ocena oferty kursów oferowanych przez CE w ocenie **90%** ankietowanych: kurs, w którym wzięli udział, **spełnił ich oczekiwania** poprzez wysoki poziom merytoryczny prowadzonych zajęć i widoczne postępy w nauce. Słuchacze doceniają kompetencje i doświadczenie lektorów, konkurencyjną ofertę oraz jakość świadczonych usług, co przekłada się na wysokie wskaźniki:

- **polecenia** Centrum Europy; na chwilę obecną w opinii **97% respondentów** kursy oferowane przez szkołę są godne polecenia
- **deklarowanej chęci kontynuacji nauki**, który na koniec semestru jesiennego wyniósł **87%**, wskaźnik w stosunku do semestru wiosna 2013 **obniżył się o 12%**.

Największą popularnością cieszą się języki z grupy północnogermańskiej, w tym głównie: **szwedzki**, na którego naukę zdecydowało się w badanym okresie **32%** ankietowanych, **norweski – 29%, niderlandzki – 12%**. Kursy z języków skandynawskich są najsilniejszym atutem szkoły, gdyż stanowią obecnie **75%** wszystkich kursów, prowadzonych w CE. Należy podkreślić, że mimo wysokiej konkurencji w Warszawie, w CE w stosunku do ubiegłego roku wzrosło zainteresowanie **językiem angielskim** na którego naukę zdecydowało się **15% wszystkich słuchaczy**.

Słuchacze z semestru na semestr coraz bardziej doceniają **kompetencje lektorów**, co jest niewątpliwie pochodną właściwego doboru kadry o wysokich kompetencjach oraz oferowanych im możliwości rozwoju. W poszczególnych aspektach oceny lektorów według:

- **100%** badanych **kompetencje** lektorów są na najwyższym poziomie,
- **99%** respondentów lektorzy są świetnie **przygotowani** do zajęć,
- **99% atmosfera** podczas zajęć jest przyjazna i sprzyja nauce,
- **99%** jest zadowolonych z **ilości języka obcego** podczas zajęć
- **100%** ankietowanych bardzo wysoko ocenia **efektywny sposób prowadzenia zajęć**

Wymienione parametry poziomu satysfakcji, dotyczące oceny: kompetencji, przygotowania, atmosfery, sposobu prowadzenia zajęć w stosunku do semestru wiosna 2013 **wzrosły o 4%**.

**Wysoki poziom opisywanych parametrów świadczy o wysokiej motywacji lektorów do pracy, co wpływa na jakość prowadzonych zajęć. Konsekwentne wysokie oceny od słuchaczy świadczą o satysfakcjonującym poziomie jakości oferty szkoły, co jest jej istotnym wyróżnikiem.**

Reasumując, słuchacze bardzo wysoko oceniają ofertę kursów oferowanych przez Centrum Europy, są usatysfakcjonowani z poziomu prowadzonych zajęć i kompetencji lektorów. Należy zaznaczyć, że w dalszym ciągu szkoła jest kojarzona z ofertą języków mniej popularnych, przede wszystkim języków z grupy północnogermańskiej co niewątpliwie wpływa na postrzeganie marki Centrum Europy jako eksperta w nauczaniu języków skandynawskich.