

# Cabrillo College

## wyzwanie

Misją Cabrillo College jest pomoc studentom starającym się o miejsce na Uniwersytecie, wsparcie w zakresie planowania kariery, przekwalifikowania, samorealizacji, awansu zawodowego. Aby lepiej realizować swoje zadania Cabrillo chce dysponować aktualną wiedzą na temat studentów. Obiektem szczególnego zainteresowania są te osoby, które z dużym prawdopodobieństwem zrezygnują z nauki w trakcie jej trwania. Identyfikując ich Cabrillo College może zapobiegać rezygnacjom, oferując różnego rodzaju udogodnienia np. bardziej elastyczny rozkład zajęć.

## rozwiązanie

Z pomocą Clementine, narzędzia do drążenia danych firmy SPSS, Cabrillo College zyskuje pogłębioną wiedzę na temat wzorów zachowań i tendencji wśród studentów zapisujących się do szkoły. Przewidując którzy studenci z dużym prawdopodobieństwem zrezygnują, poszczególne wydziały i zarząd college'u może bezpośrednio bądź pośrednio wpływać na ich decyzje poprzez stosowanie doradztwa akademickiego, pakietów pomocy finansowej i rozwój oferty programowej.

## korzyści

- zmniejszenie kosztów ponoszonych w związku z działaniami marketingowymi oraz udoskonalenie oferty programowej;
- zwiększenie przychodów szkoły związanych z mniejszym odsetkiem studentów rezygnujących z uczelni.

*Dzięki informacjom  
uzyskanym przy pomocy  
Clementine, jesteśmy  
w stanie precyzyjnie  
dostosować rozkład zajęć  
do preferencji studentów,  
zamiast drukować  
i dystrybuować wśród nich  
setki katalogów kursów*

”

*dr Jing Luan**Kierownik Biura Planowania i Badań  
Cabrillo College*

Publiczny Cabrillo College w Aptos w Kalifornii został założony w 1959 roku. College posiada około 14,5 tys. studentów i cieszy się dobrą reputacją zarówno w społeczności lokalnej, jak i na szczeblu krajowym. Zajmuje trzecie miejsce pod względem odsetka studentów kontynuujących naukę w dziesięciu kampusach Uniwersytetu Kalifornijskiego.

Wskaźnikiem skuteczności działań władz college'u jest odsetek studentów, którzy nie rezygnują i korzystają z ofert szkoły przez cały okres trwania nauki na tym etapie swojej edukacji. Uczelnie, którym udaje się zatrzymać studentów, mogą pochwalić się rosnącymi przychodami i poprawą programu akademickiego. Aby tego dokonać Cabrillo musiał zidentyfikować studentów, którzy z dużym prawdopodobieństwem przerywają naukę oraz odpowiednio do tego dopasować strategię marketingową i działania służące zatrzymywaniu studentów. W tym

celu Cabrillo zdecydował się zainwestować w aplikację Clementine, cenione narzędzie drążenia danych. „Lubimy korzystać z Clementine ponieważ jest łatwa w zastosowaniu i wyposażona w główne techniki drążenia danych” przyznaje dr Jing Luan, kierownik biura planowania i badań Cabrillo College

## Zredukowane koszty marketingu i poprawa oferty programowej

Dwa najważniejsze czynniki decydujące o rezygnacji studentów z usług szkoły to problemy finansowe oraz brak aspiracji edukacyjnych. Clementine umożliwia Cabrillo rozpoznanie zakresu istotnych zmiennych, a następnie oszacowanie dla każdego studenta prawdopodobieństwa ukończenia danego poziomu nauczania, zmiany klasy lub zrezygnowania ze szkoły. „Przewidując, którzy studenci mogą wymagać naszej uwagi, możemy stworzyć bazy danych zawierające

istotne informacje i zastanowić się nad tym, jak możemy pomóc studentowi w usunięciu przeszkód uniemożliwiających kontynuację nauki” mówi dr Luan.

Cabrillo do swoich potrzeb używa modelowania predykcyjnego, technik segmentacji i analizy skupień dostępnych w Clementine. Dociera w ten sposób do informacji o tym, kim są studenci, którzy są bardziej skłonni korzystać z większej ilości zajęć czy które zajęcia będą przyciągać nowych studentów. „Możemy dostosować nasz program, wzbogacać go lub rezygnować z zajęć, które nic nie wnoszą do rozwoju naszych studentów” mówi dr Luan. „Ponadto możemy określić, które zajęcia powinny być w ofercie i w jakim czasie. Na przykład ustaliliśmy, że studenci na szczególnych specjalnościach częściej decydują się na zajęcia wieczorne”.

„Dzięki informacjom uzyskanym przy pomocy Clementine jesteśmy w stanie precyzyjnie dostosować rozkład zajęć do preferencji studentów zamiast drukować i dystrybuować wśród nich setki katalogów kursów” dodaje dr Luan. „To pozwala zredukować koszty marketingu oraz zwiększyć naszą skuteczność”

### **Zwiększanie przychodów dzięki zatrzymaniu obecnych studentów**

Dr Luan korzyści jakie daje drążenie danych nazywa „doktryną jednego procenta”. „Dla publicznego collegu mającego zarejestrowanych 15 tys. uczniów, gdzie każdy uczeń, który kształci się w pełnym wymiarze godzin, wnosi do budżetu stanowego 5 tys. \$ całkowity przychód sięga 75 mln \$ „Jeżeli dzięki drążeniu danych można zwiększyć o 1% liczbę studentów korzystających z edukacji w pełnym wymiarze godzin przychody z nauczania wzrosną o kolejne 750 tys. \$. Ta sama zasada sprawdza się w innych obszarach, które generują nam zyski i koszty, takie jak uroczystości przyrzeczenia studenckiego czy zakończenia studiów.”

Dr Luan zdaje sobie sprawę, że Cabrillo College wykorzystuje jedynie skrawek możliwości drążenia danych. „Poza usprawnieniami w zakresie zarządzania studentami drążenie danych znajduje inne zastosowania w szkolnictwie wyższym w obszarach takich jak: marketing, pozyskiwanie funduszy, analizy przeżycia i śledzenie częstości odwiedzin strony internetowej.”

Dlatego Cabrillo postrzega SPSS jako strategicznego partnera w prowadzeniu pogłębionych badań na studentach i analizie wzorów rejestracji do szkoły.