

Информация об итогах анкетирования в образовательных учреждениях с целью изучения уровня удовлетворенности качеством муниципальных услуг учреждениями, подведомственными Комитету образования и науки.

Комитетом образования и науки в течение ноября 2012 года проводился опрос среди учащихся, родителей, педагогов на предмет удовлетворенности качеством дошкольного, общего и дополнительного образования, качеством организации питания в общеобразовательных учреждениях и повышения квалификации на базе муниципального методического центра. Опрос проводился сотрудниками образовательных учреждений самостоятельно по анкетам, предполагающим анонимность. Анализ проведенного исследования удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными Комитету образования и науки, позволил выявить следующие моменты.

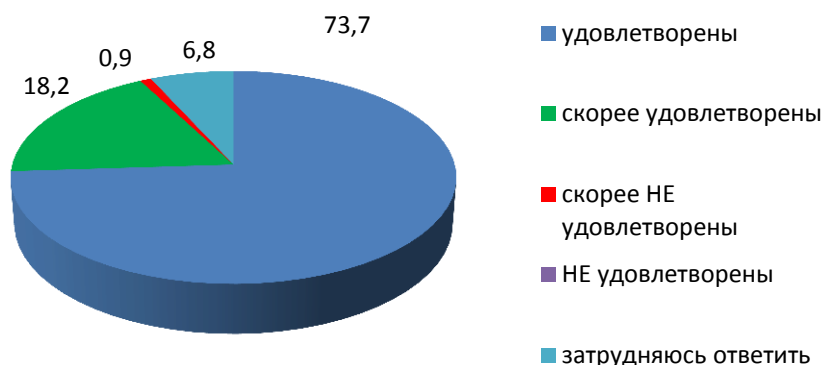
1. Изучение удовлетворенности качеством дошкольного образования.

Опрос проведен среди родителей, дети которых посещают детские сады города. Участие в анкетировании приняли 676 родителей (26%).

В анкете предлагалось оценить работу детского сада, который посещает ребенок, по нескольким направлениям, оценить работу каждого специалиста в ДООУ, в том числе обозначить степень собственной удовлетворенности качеством дошкольного образования в учреждении.

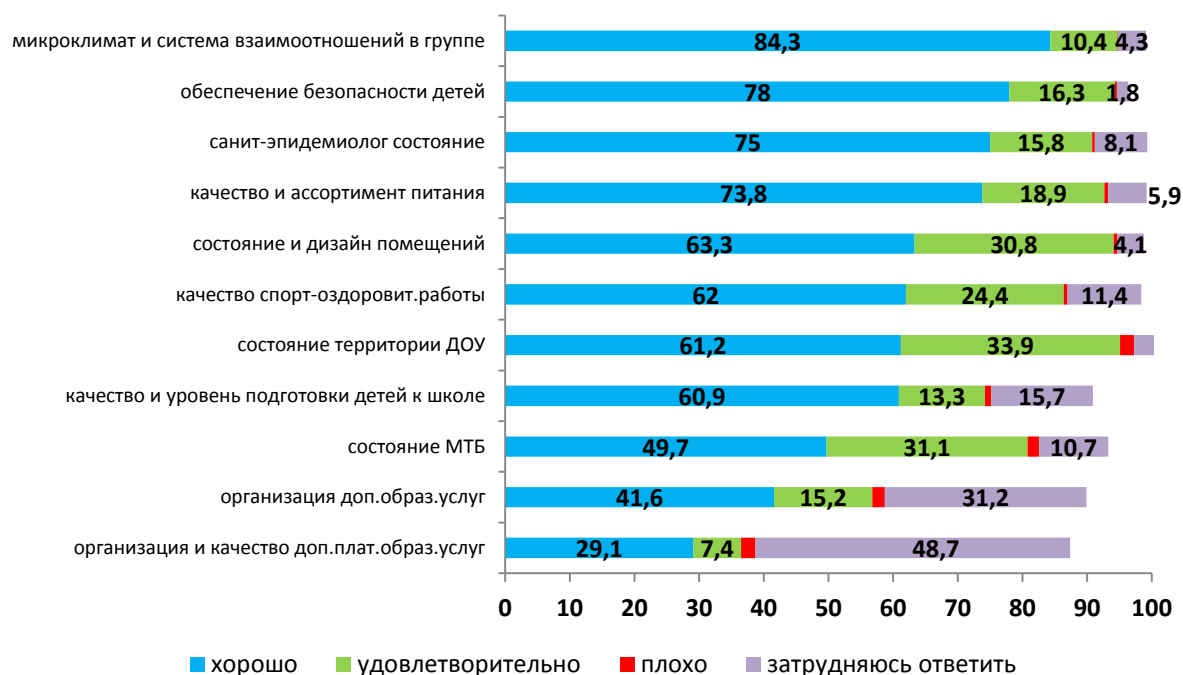
Итоги анкетирования в ДООУ.

Родители, чьи дети посещают ДООУ, дали детским садам высокую оценку - 94,5% опрошенных родителей считают, что детские сады работают хорошо.

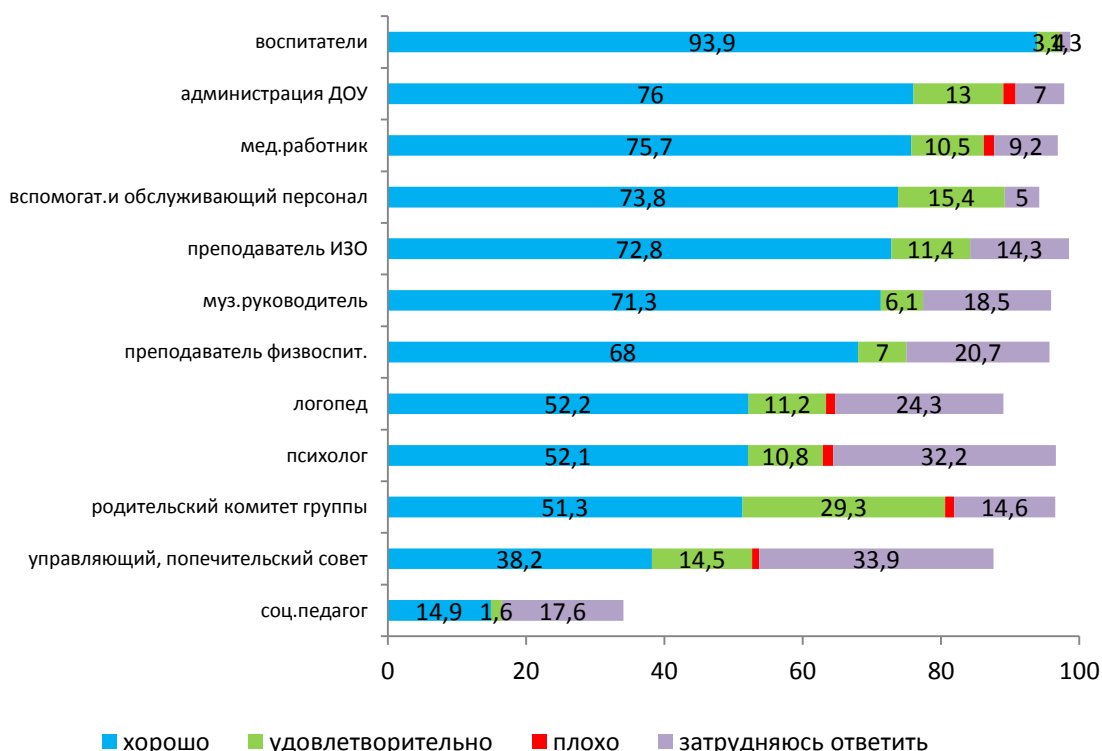


В анкете родителям предлагалось оценить различные направления работы дошкольных образовательных учреждений по школе «Хорошо», «Удовлетворительно», «Плохо», «Затрудняюсь ответить».

Результаты оценки направлений работы детских садов представлены на следующих диаграммах:



Видим, что родители довольны микроклиматом и взаимоотношениями в группе, обеспечением безопасности детей, их устраивает санитарно-эпидемиологическое состояние в детском саду, качество и ассортимент питания. Далее представлена оценка работы специалистов ДОУ.



Родители высоко оценивают работу воспитателей и администрации детского сада. Высоко оценивается родителями и работа медика, хотя оценка качества медицинского обслуживания, представленная в следующей диаграмме, не слишком высока. Высокую оценку родителей получили преподаватели ИЗО и музыки, а также обслуживающий персонал.

Родители считают, что в ДОУ (%)



Таким образом, родителям в работе детских садов больше всего нравится: работа педагогического персонала, хорошая организация мероприятий, оформление групп, обеспечение безопасности, менее устраивает: материальная оснащённость детских садов, состояние детских площадок, спортивное оборудование и состояние спортивных залов, спектр дополнительных образовательных услуг.

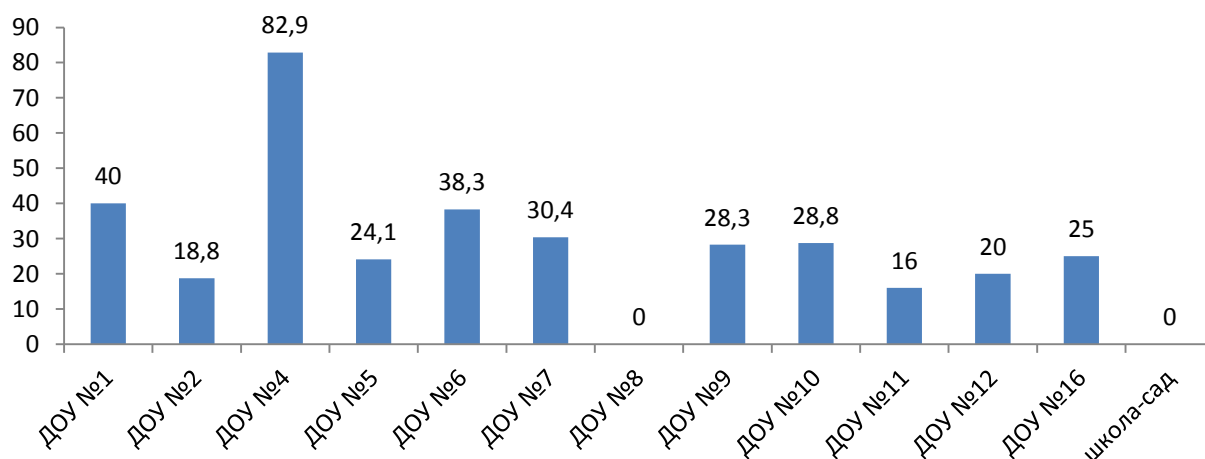


Из представленных диаграмм определились направления работы ДОУ, которые получили невысокую оценку родителей воспитанников:

- Спектр дополнительных образовательных услуг, в т.ч. на платной основе.
- Разнообразие игрушек, настольных игр в ДОУ.
- Спортзалы, спортивное оборудование.
- Медицинское обслуживание.
- Состояние детских площадок и зданий детских садов.
- Работа квалифицированных специалистов.
- Работа органов государственно-общественного управления в ДОУ.

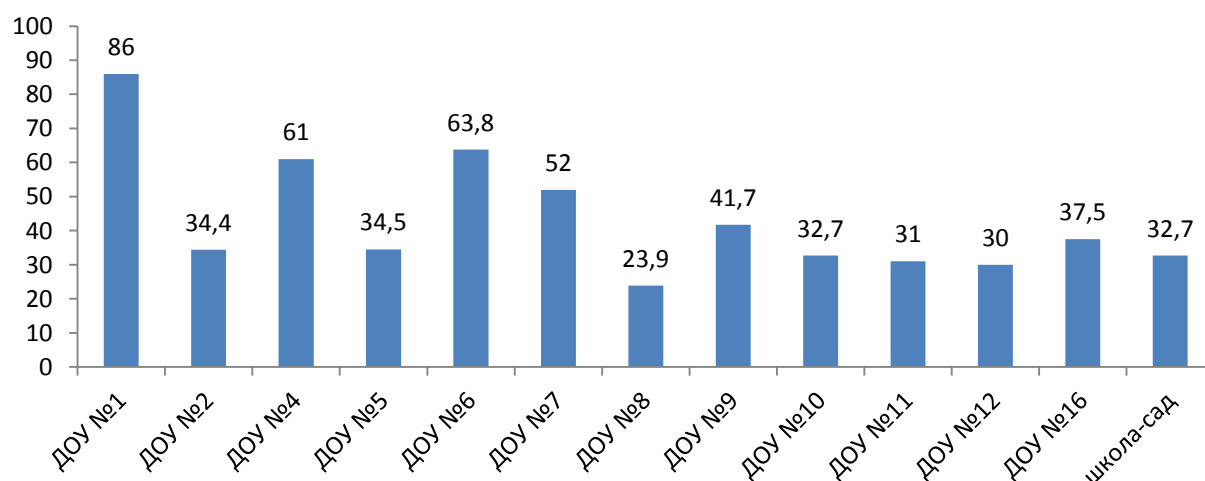
Результаты по «проблемным» направлениям в разрезе детских садов следующие:

Считают верным, что в ДОУ широкий спектр дополнительных образовательных услуг, (%)



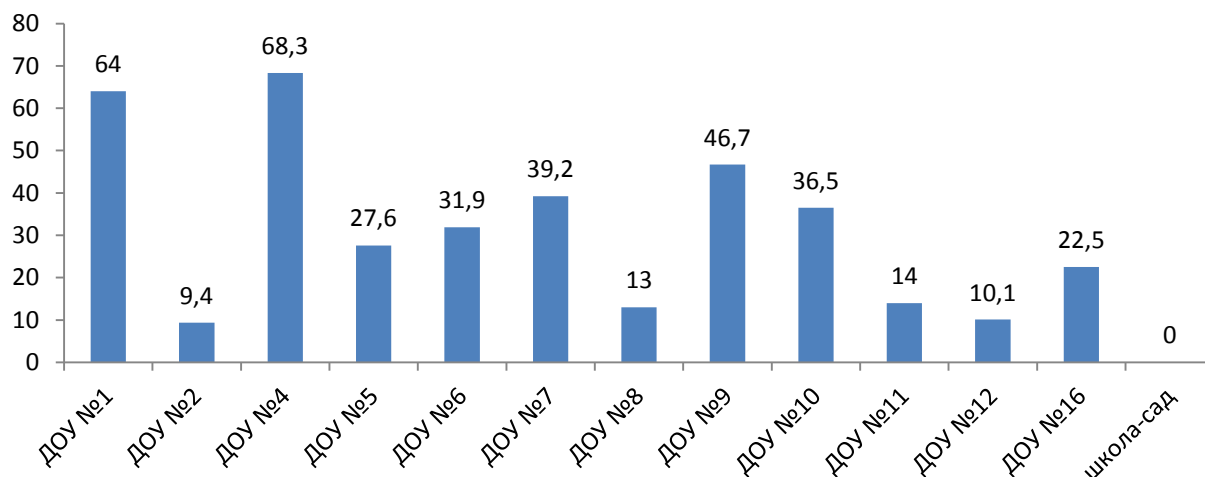
Низкие значения в ДОУ №8, ДОУ №11, ДОУ №2, ДОУ №12, ДОУ №5, ДОУ №16. В этих детских садах менее четверти родителей удовлетворены спектром дополнительных образовательных услуг.

Считают верным, что в ДОУ много разнообразных и ярких игрушек, настольных игр, (%)



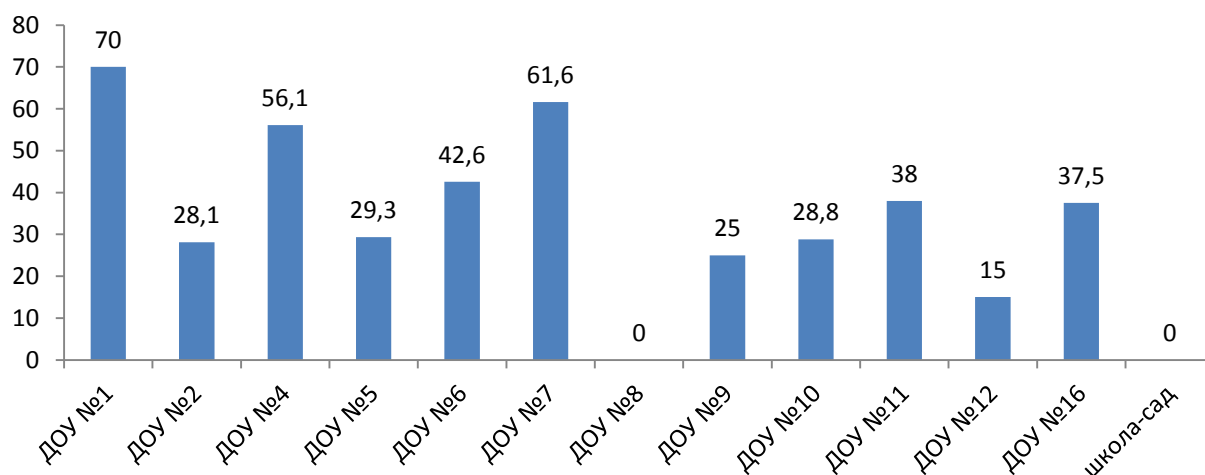
Родители не очень высоко оценивают разнообразие игрушек в ДОУ №8, ДОУ №12, ДОУ №11, ДОУ №10 и школе-сад.

Считают верным, что в ДООУ хороший спортзал, спортивное оборудование, (%)



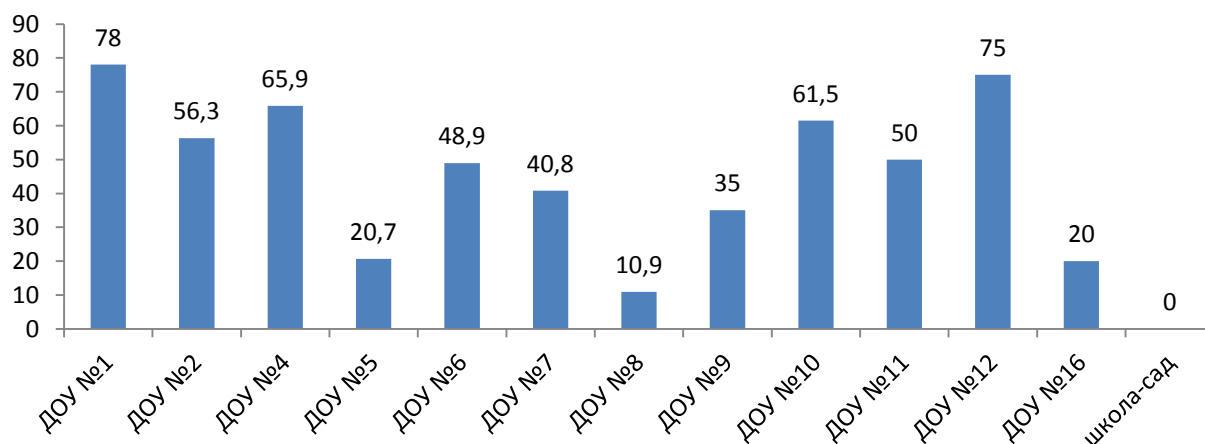
Незначительный процент родителей в школе-сад, ДООУ №2, ДООУ №12, ДООУ №8 и ДООУ №11 считают, что в учреждении хороший спортивный зал и спортивное оборудование.

Считают верным, что в ДООУ хорошее состояние детских площадок, (%)



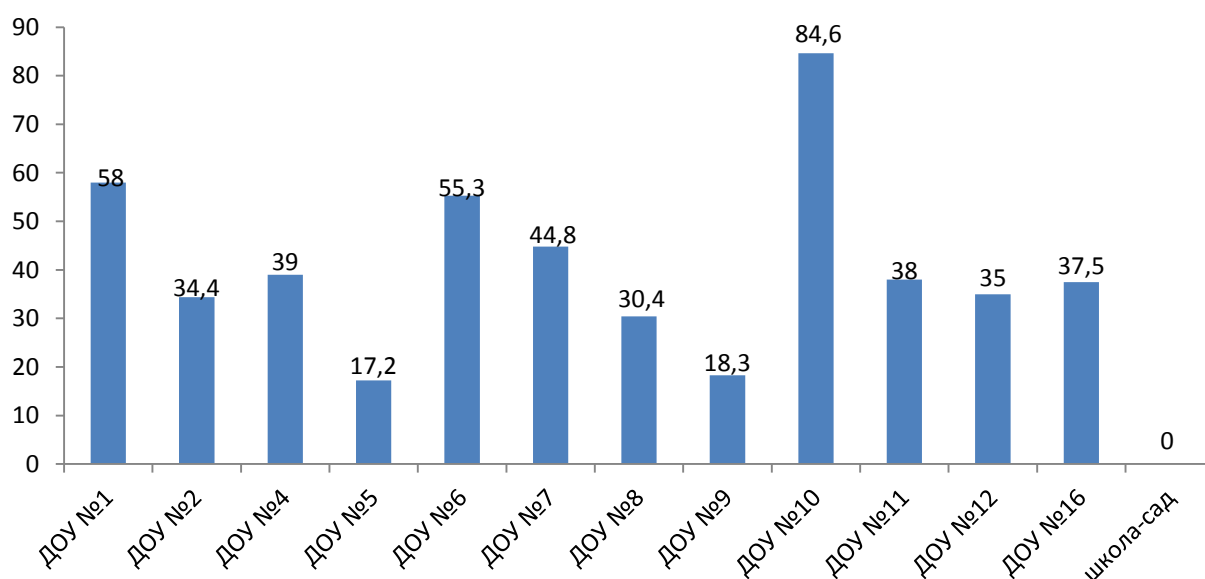
В ДООУ №8 и школе-сад никто из родителей не указал на хорошее состояние детских площадок, в ДООУ №12 и ДООУ №9 около четверти родителей считают состояние детской площадки хорошим.

Считают верным, что в ДООУ работают квалифицированные кадры, (%)



Небольшой процент опрошенных родителей в школе-сад, ДООУ №8, ДООУ №16 и ДООУ №5 считают, что в детском саду работают квалифицированные кадры.

Оценка родителями работы органов государственно-общественного управления в ДОУ (%)



Низкий процент опрошенных в школе-сад, ДОУ №5 и ДОУ №9 считают хорошей работу органов ГОУ.

2. Изучение удовлетворенности качеством общего образования.

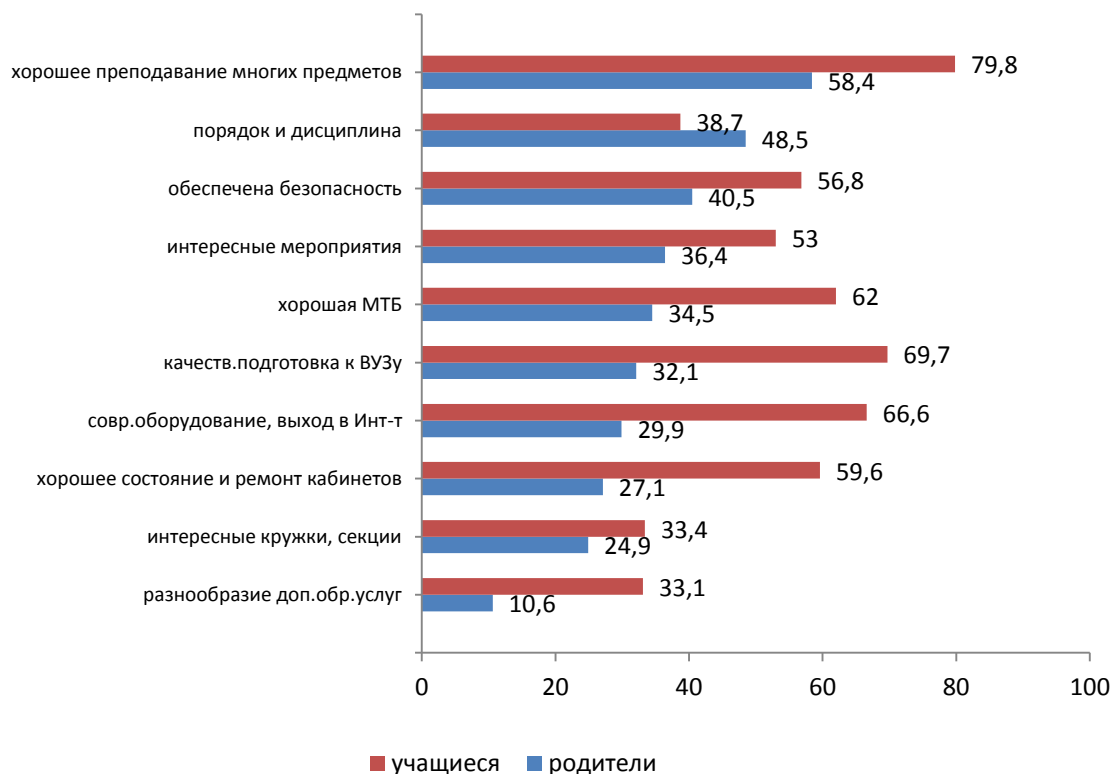
Приняли участие в анкетировании 1364 родителя учащихся школ (20%), из них 44% - родители мальчиков, 56% - родители девочек. У 49% опрошенных дети учатся только на четыре и пять, у 38% - дети имеют несколько троек.

Родителям предлагалось оценить работу образовательного учреждения по различным направлениям деятельности школы, условия, в которых обучаются их дети, в анкету были включены вопросы, касающиеся взаимоотношений родителей и учителей, и основной вопрос – обозначение собственного уровня удовлетворенности качеством общего образования, которое получает их ребенок в данном образовательном учреждении.

Также опрос был проведен среди учащихся 9-11 классов. Опрошено 287 (22%) человек, из них 37% юноши, 63% девушки. 53% опрошенных учатся только на четыре и пять, 40% - имеют несколько троек.

Ученикам задавались те же самые вопросы, что и их родителям: предлагалось оценить направления работы образовательного учреждения и условия, в которых они обучаются, обозначить уровень собственной удовлетворенности качеством общего образования в школе, оценить уровень преподавания различных предметов. Также была изучена удовлетворенность учеников взаимоотношениями с другими участниками образовательного процесса: администрацией школы, учителями, классными руководителями и одноклассниками.

Мнение учеников и родителей о положительных аспектах работы школы, (%)



Среди положительных моментов в работе родителями выделено хорошее преподавание многих предметов, такое же мнение и у обучающихся. Из диаграммы видно, что дети в школе чувствуют себя безопасно, хотя родители более обеспокоены обеспечением безопасности в школе, причем как показывает исследование, чем больше школа, тем больше родители обеспокоены о безопасности своего ребенка. Мероприятия, проводимые в школе, по мнению детей, более интересны, чем по мнению родителей.

Менее всего родителей устраивает разнообразие дополнительных образовательных услуг, кружков и секций. Мнение учеников совпало с мнением родителей.

Мнение учеников и родителей о недостатках в работе школы, (%)



Среди недостатков дети выделяют отсутствие свободного доступа к сети Интернет, чрезмерный объем домашних заданий, факт занятий с репетитором, взаимоотношения с учителями и недостаточный объем факультативов и спецкурсов.

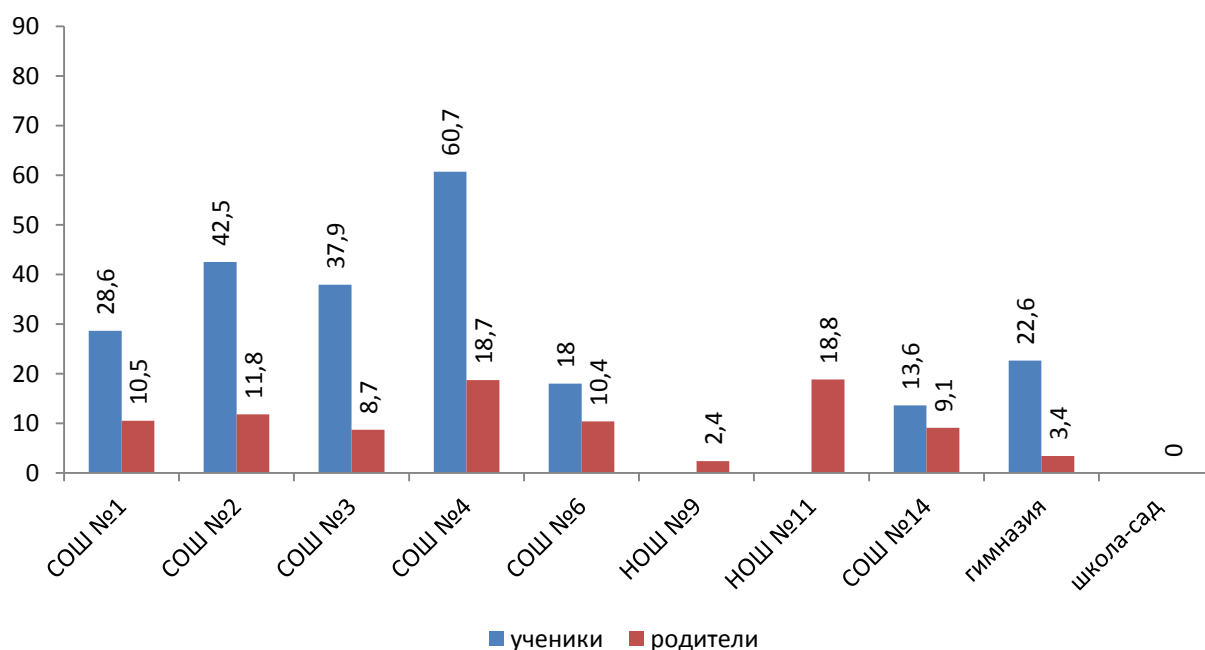
Мнение родителей о недостатках в работе школы по некоторым направлениям совпадает с мнением учеников. Родители также среди недостатков отметили факт занятий с репетитором, недостаточный объем факультативов и спецкурсов, напряженность взаимоотношений педагогов с учениками.

Таким образом, направления работы, которые получили невысокую оценку родителей и/или учеников:

- Спектр дополнительных образовательных услуг, в том числе на платной основе, в том числе по основным предметам.
- Безопасность учеников в ОУ, дисциплина и порядок.
- Организация внеклассных мероприятий.
- Современное оборудование и хорошая МТБ.
- Взаимоотношения учителей с детьми и родителями.
- Свободный доступ учащихся к школьным компьютерам.
- Уровень преподавания физики, иностранного языка, истории и обществознания.

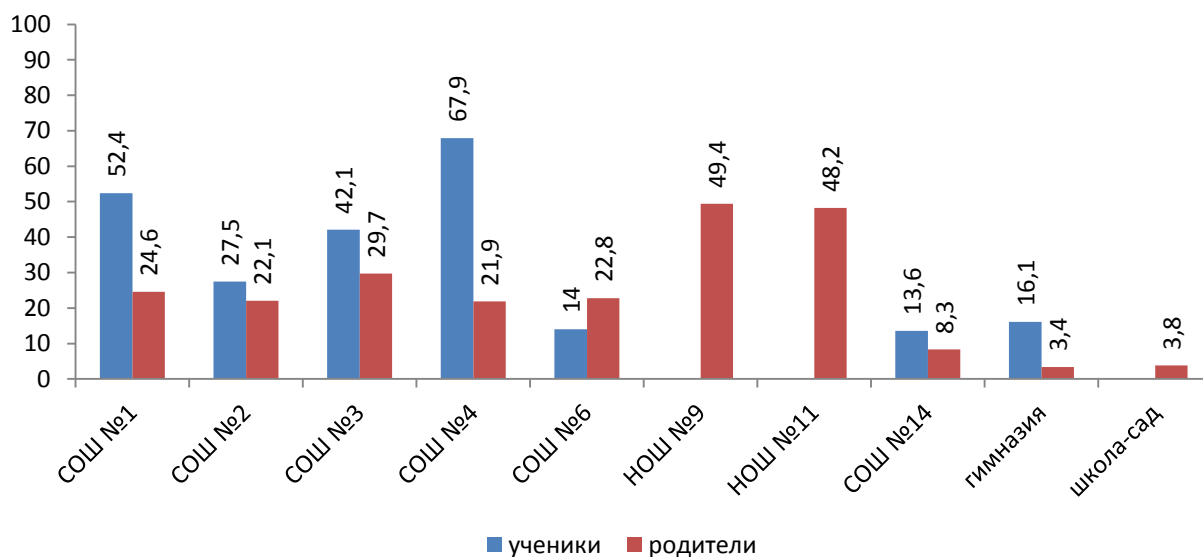
Результаты по «проблемным» направлениям в разрезе общеобразовательных учреждений следующие:

Доля опрошенных, считающих, что в школе разнообразие и качество дополнительных образовательных услуг, (%)



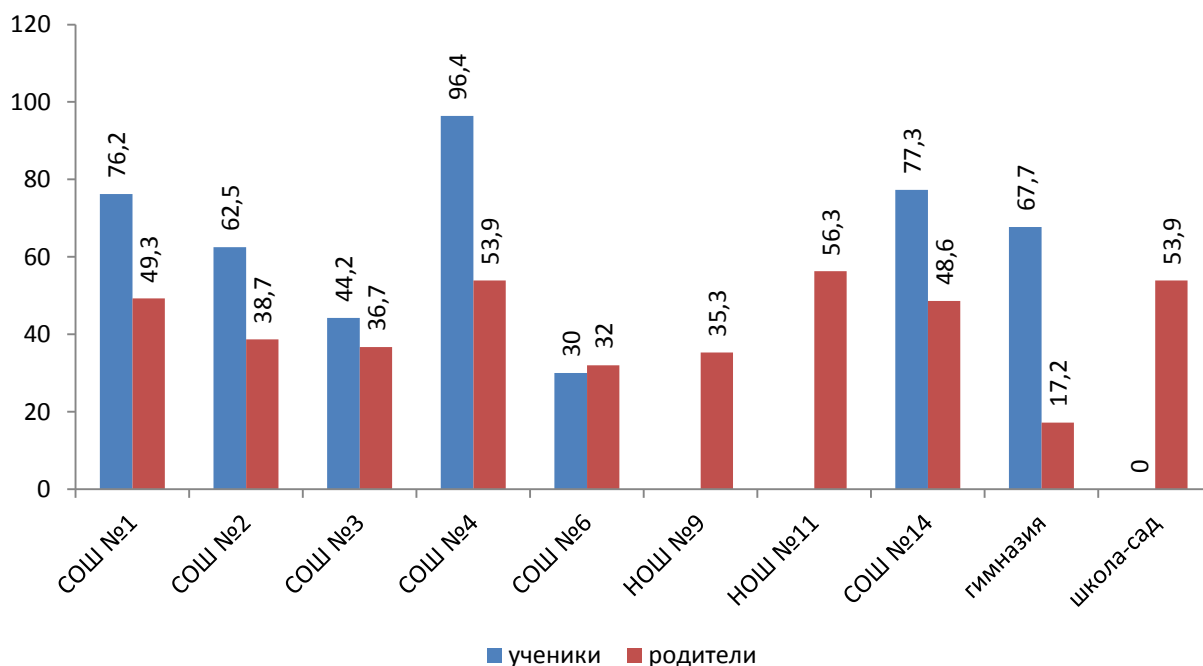
Меньше пятой части всех опрошенных родителей указывают на разнообразие и качество дополнительных образовательных услуг, представленных в общеобразовательных учреждениях. Достаточно низкий процент у НОШ №9, гимназии, СОШ №3, СОШ №14. Большой разброс между мнением учеников и родителей СОШ №2, СОШ №3, СОШ №4 может свидетельствовать о низкой информированности родителей о предоставлении дополнительных образовательных услуг в указанных учреждениях.

Доля опрошенных, считающих, что в школе организованы интересные кружки и секции, (%)



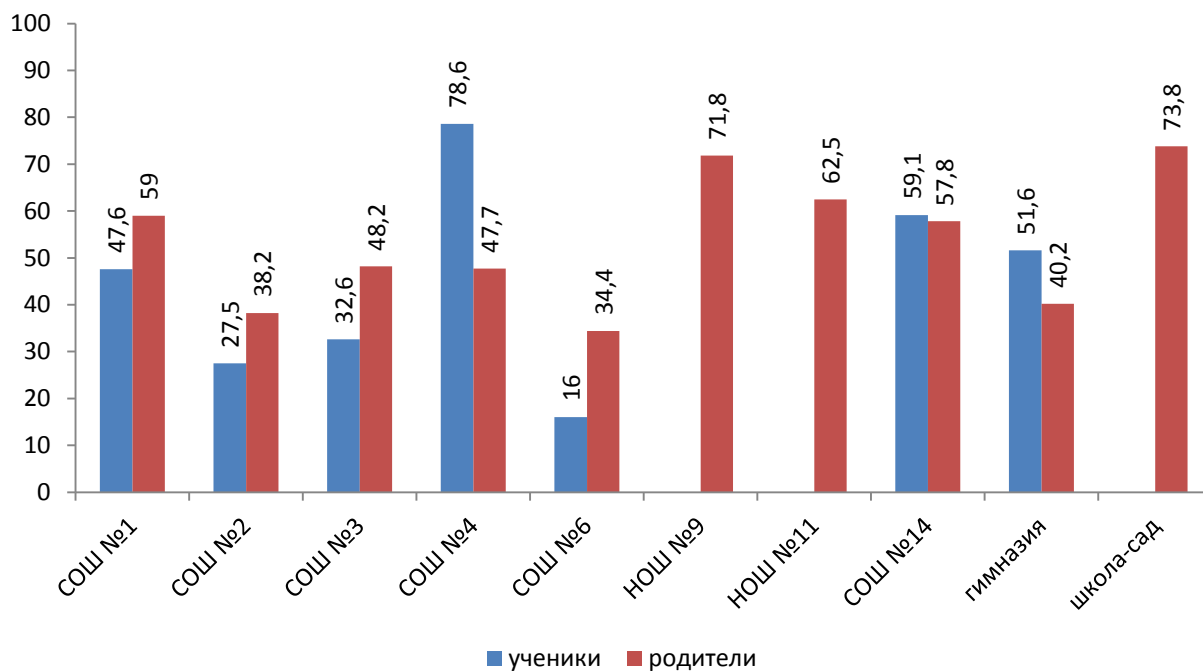
Следует обратить особое внимание на организацию кружков и секций в школе руководителям гимназии, школы-сад, СОШ №14, именно в этих учреждениях самый низкий процент родителей, считающих, что в школе организованы интересные кружки и секции.

Считают, что в школе обеспечена безопасность учеников, (%)



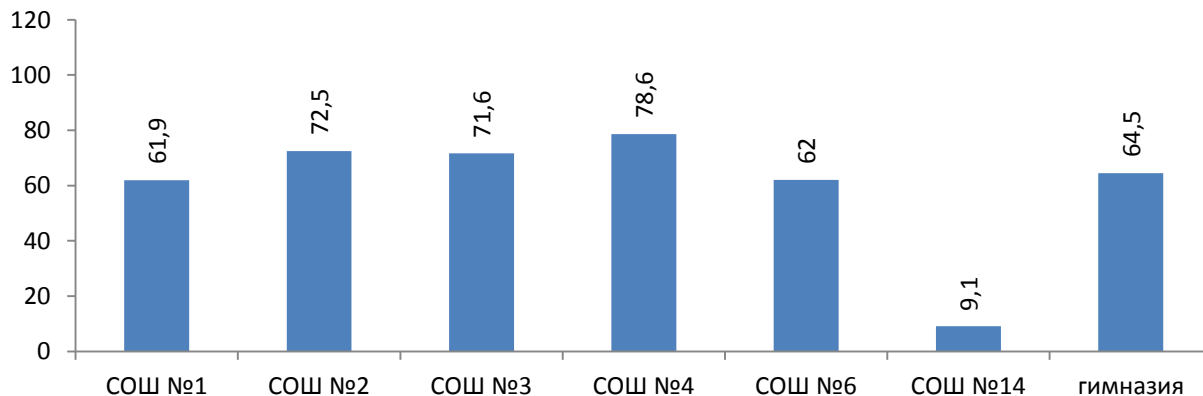
Меньше пятой части родителей гимназии считают, что для их детей в учреждении обеспечена безопасность. Мнение родителей гимназии расходится с мнением самих учеников, почти 70% которых считают, что безопасность в учреждении обеспечена. В СОШ №6, НОШ №9 и СОШ №3 около трети опрошенных родителей подтвердили достаточное обеспечение безопасности их детей в школе.

Считают, что в школе всегда порядок и дисциплина, (%)



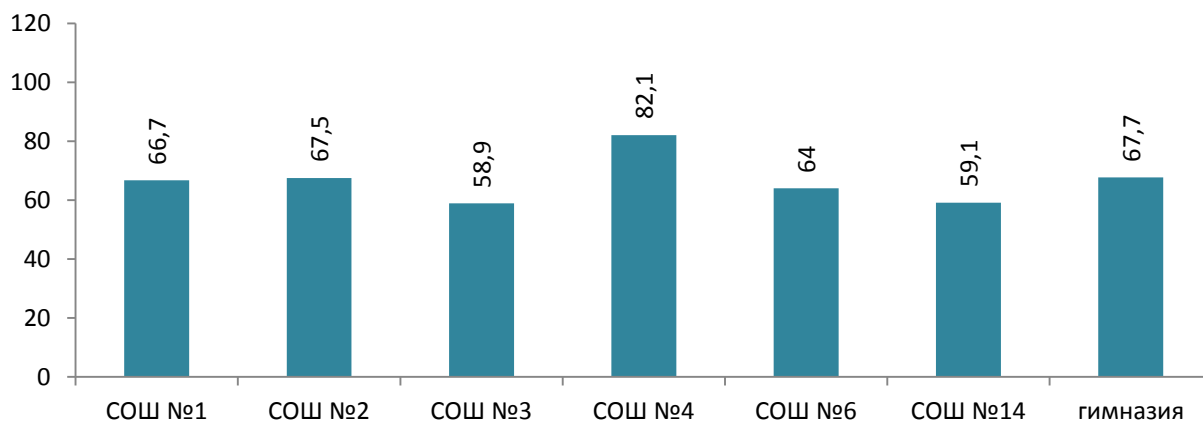
В СОШ №1, СОШ №2, СОШ №3 и СОШ №6 родителей, считающих, что в школе всегда порядок и дисциплина гораздо больше, чем учеников. В СОШ №4, СОШ №14 и гимназии – наоборот, учеников с мнением о порядке и дисциплине в школе больше, чем родителей.

Доля учеников, которые оценивают уровень преподавания физики как хороший, (%)



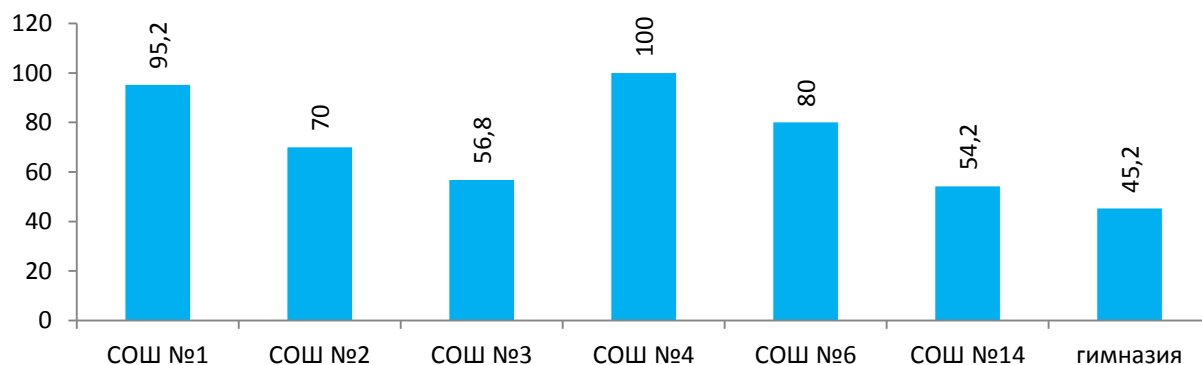
9% учеников СОШ №14 оценивают уровень преподавания физики как хороший.

Доля учеников, которые оценивают уровень преподавания иностранного языка как хороший, (%)



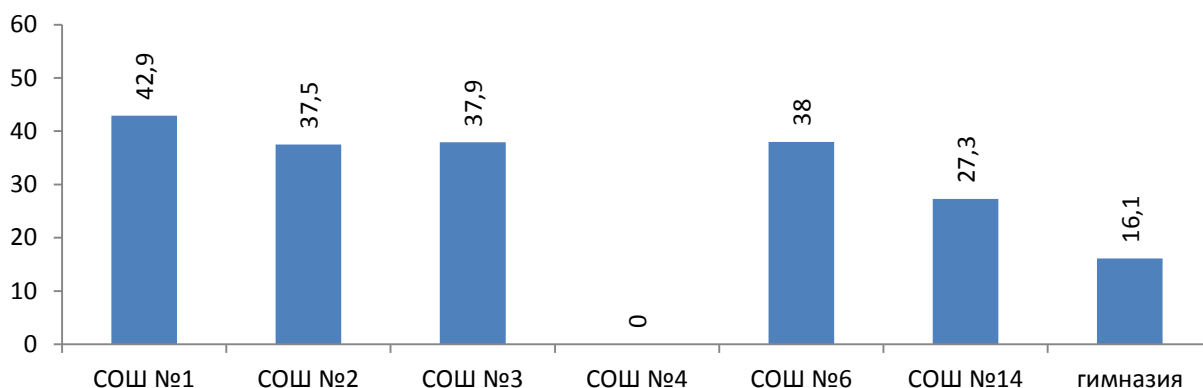
СОШ №14 и СОШ №3 небольшое количество учеников оценивают уровень преподавания иностранного языка как хороший.

Доля учеников, которые оценивают уровень преподавания истории и обществознания как хороший, (%)



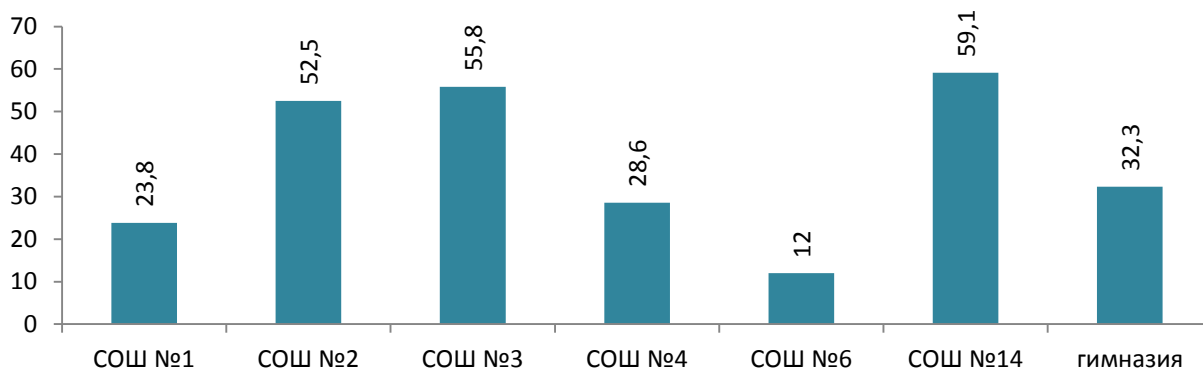
Ученики гимназии, СОШ №14 и СОШ №3 считают недостаточным уровень преподавания истории и обществознания в школе.

Доля учеников, считающих, что у многих педагогов не складываются отношения с учениками, (%)



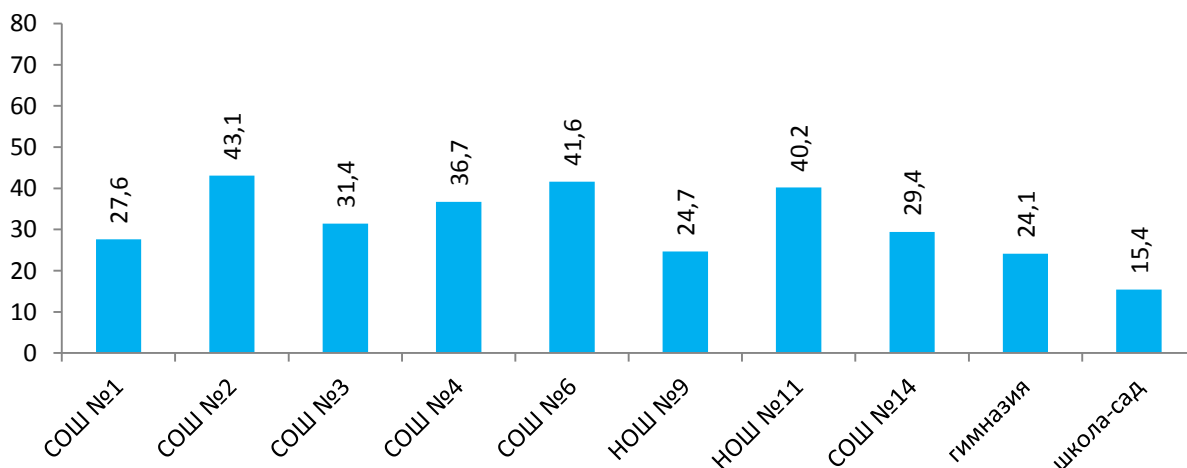
Большая доля опрошенных учеников СОШ №1 считают, что у многих педагогов в школе не складываются отношения с учениками. Также считают более трети опрошенных учеников в СОШ №2, СОШ №3 и СОШ №6.

Доля учеников, считающих, что в школе нет свободного доступа к школьным компьютерам, (%)



Почти 60% опрошенных учеников СОШ №14 указали, что в школе нет свободного доступа к школьным компьютерам, такое же мнение у учеников СОШ №3 и СОШ №2.

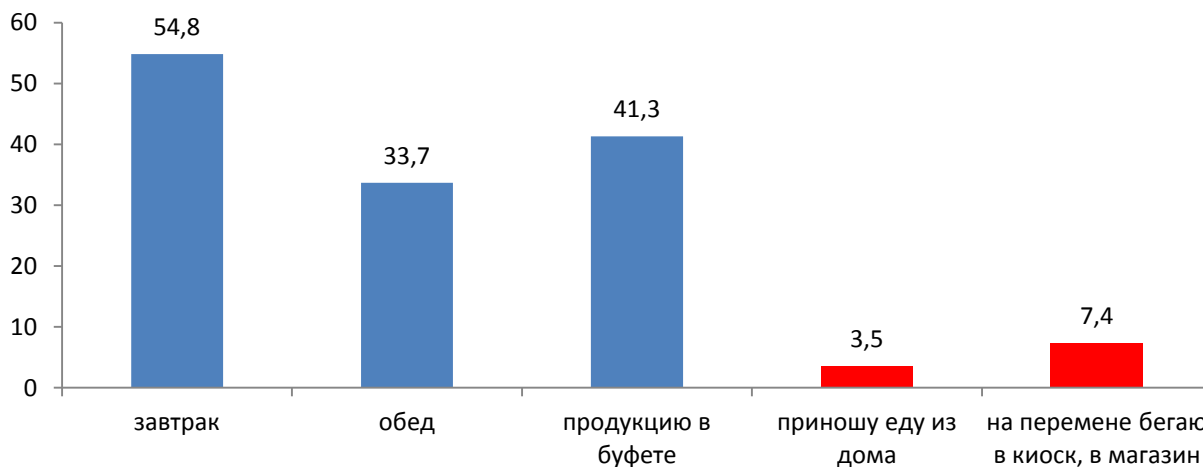
Доля родителей, считающих, что в школе хорошая материально-техническая база (оборудование кабинетов, техническое оснащение, спортивный инвентарь), (%)



3. Изучение уровня удовлетворенности организацией и качеством питания в школе.

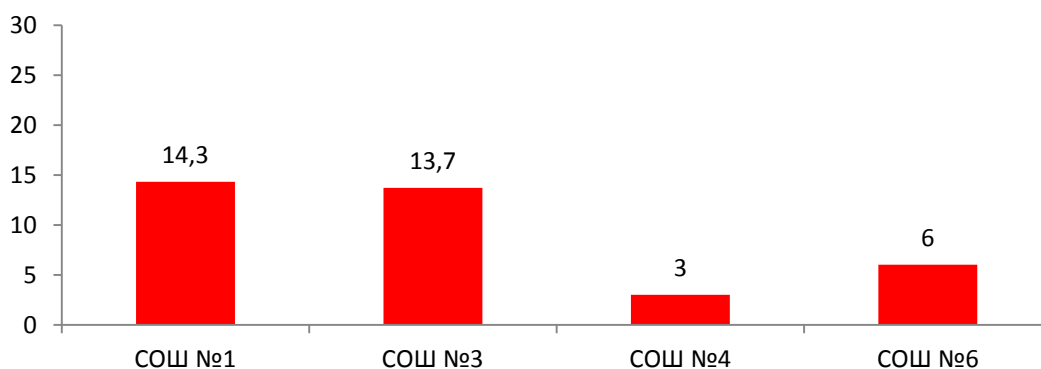
В исследовании приняли участие 312 (24%) учащихся 9-11 классов, из них 48% юноши, 52% девушки. 55,1% опрошенных питаются в школе 1 раз, 28,5% - два раза, 8,3% - более 2-х раз, 6,4% - не питаются в школе.

Питание учащихся в школе, (%)

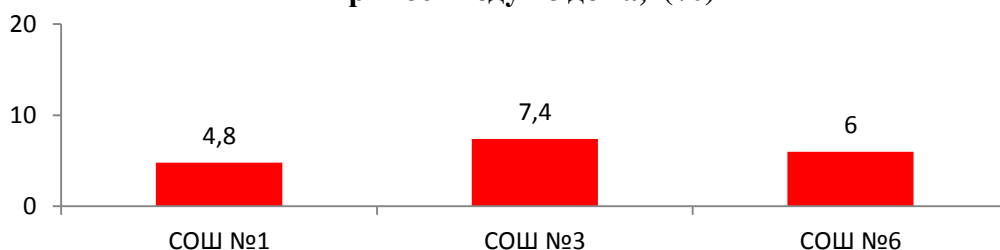


По итогам опроса большинство учеников едят в школе либо завтрак, либо продукцию из буфета. Выявлены дети, которые приносят еду из дома.

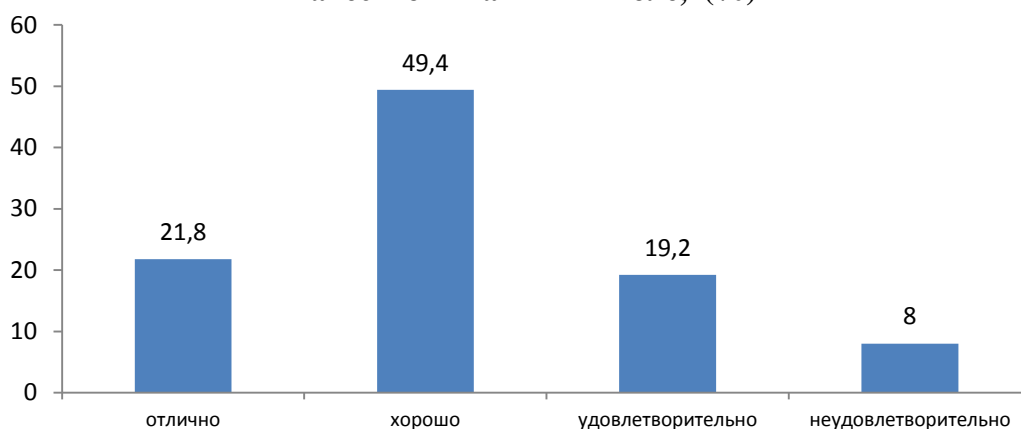
Не питаются в школе, (% от числа опрошенных)



Приносят еду из дома, (%)



Качество питания в школе, (%)



Половина опрошенных учеников считает качество питания в школе хорошим. Почти 10% опрошенных учеников считают неудовлетворительным качество питания в школе.

Выбор учащимися блюд в школьной столовой, (%)



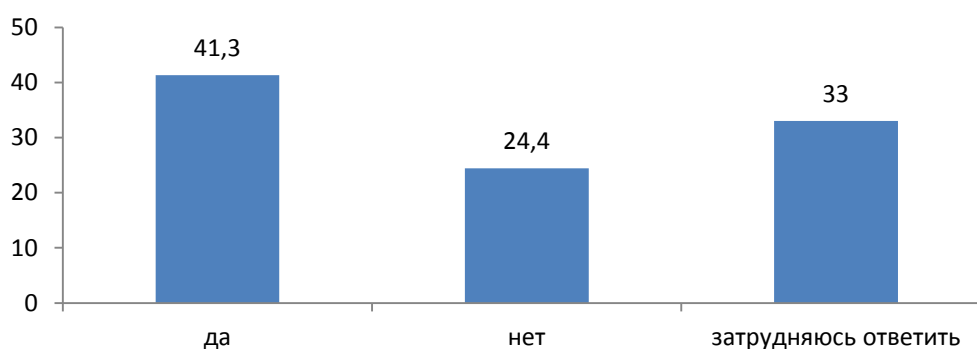
Основная часть опрошенных учеников выбирает каши, картофель, макароны в школьной столовой. Популярностью среди учеников пользуются выпечка, пирожки, булочки и соки.

Доля учеников, которым не нравится в организации школьного питания, (%)



Учащимся не нравится в организации питания

Считают, что в школе здоровое и полноценное питание, (%)

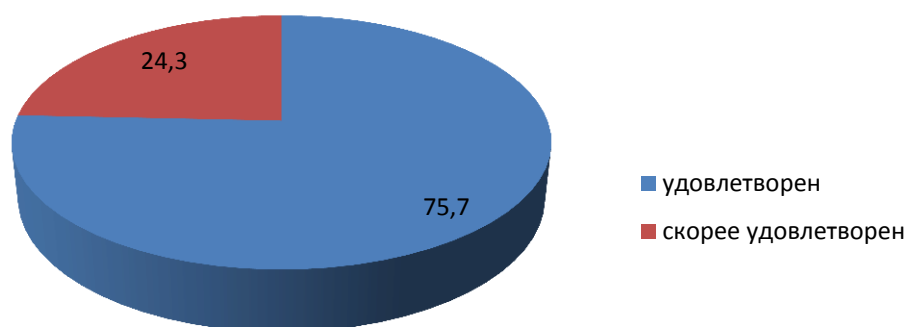


4. Изучение уровня удовлетворенности качеством дополнительного образования детей.

Оценка удовлетворенности качеством дополнительного образования детей проводилась посредством изучения мнения родителей, чьи дети посещают кружки и секции, организованные на базе МАУДОД «Центр детского творчества» и мнения детей 9-11 классов, посещающих МАУДОД «Центр детского творчества». Среди детей получены результаты опроса только от 18 человек, поэтому Комитетом образования и науки ввиду низкого охвата детей анкетированием было принято решение об аннулировании результатов опроса среди учеников.

В анкетировании приняли участие 185 родителей воспитанников, это всего 10% от общей численности родителей, чьи дети получают услугу дополнительного образования на базе Центра. Охваченных анкетированием родителей недостаточно, Родителям предлагалось оценить различные направления деятельности Центра, а также определить собственный уровень удовлетворенности качеством дополнительного образования детей.

Итоги анкетирования среди родителей.



Среди родителей все удовлетворены качеством дополнительного образования, которое их ребенок получает в Центре детского творчества.

Оценка родителями положительных аспектов работы Центра детского творчества, (%)



По итогам опроса, родителям не нравится неудобное расписание занятий (1,1%) и устаревшее оборудование (3,8%).

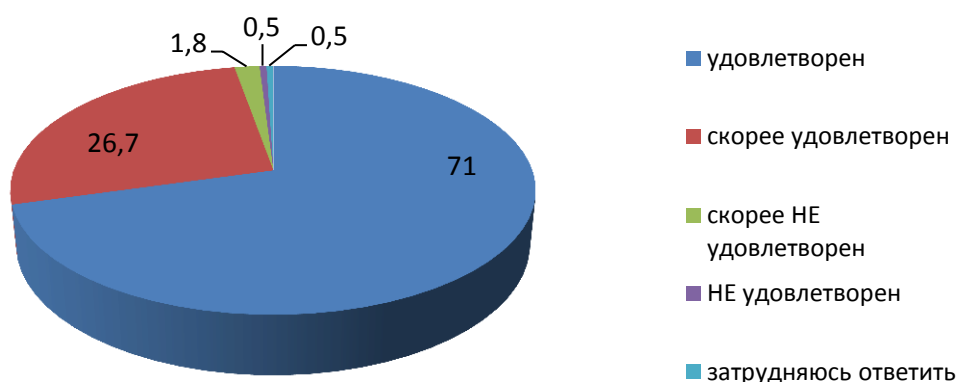
6. Изучение уровня удовлетворенности качеством услуг по организации курсов повышения квалификации на базе МБУ «Муниципальный методический центр».

Опрос по изучению уровнем удовлетворенности качеством услуг по организации курсов повышения квалификации проводился среди педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации в прошлом учебном году.

Участие в анкетировании приняли 217 педагогов образовательных учреждений (23%), из них 85 педагогов школ (39%), 126 педагогов детских садов (58%), 6 педагогов дополнительного образования (3%).

Результаты анкетирования.

Степень удовлетворения ожиданий педагогов от обучения, (%)



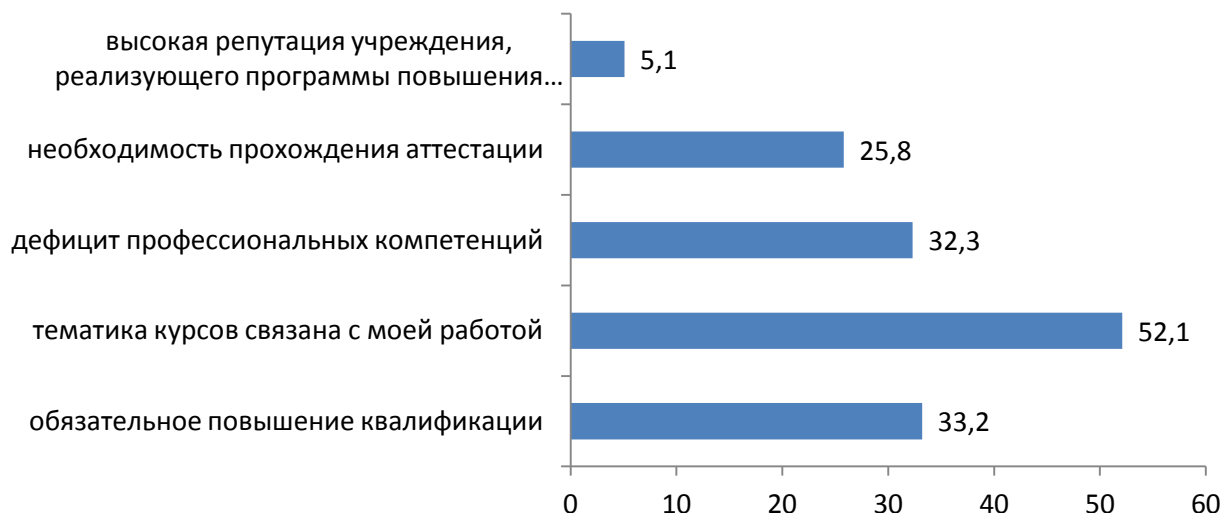
98% педагогов удовлетворены обучением на курсах повышения квалификации.

Оценка педагогами непосредственных результатов от обучения, (%)



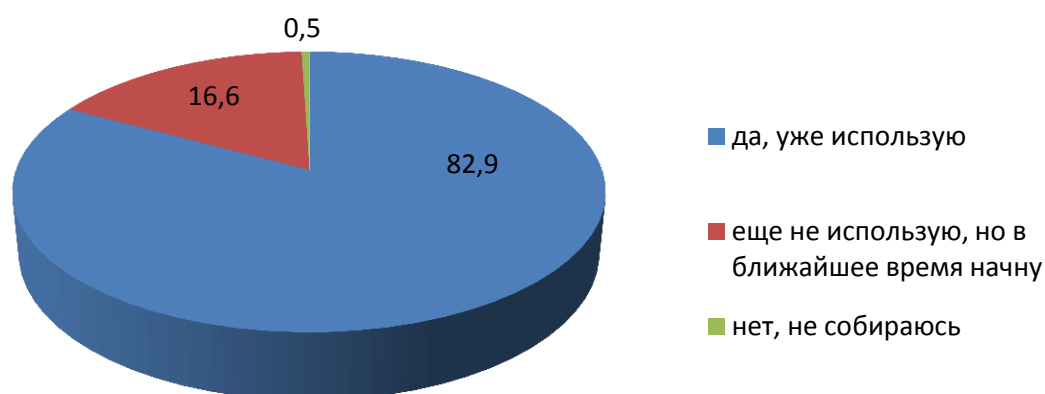
По мнению педагогов, курсы повышения квалификации не только расширили кругозор, но и способствовали систематизации уже имевшихся знаний, а также позволили наладить контакты с коллегами.

Причины, побудившие педагогов начать обучение на курсах повышения квалификации, (%)



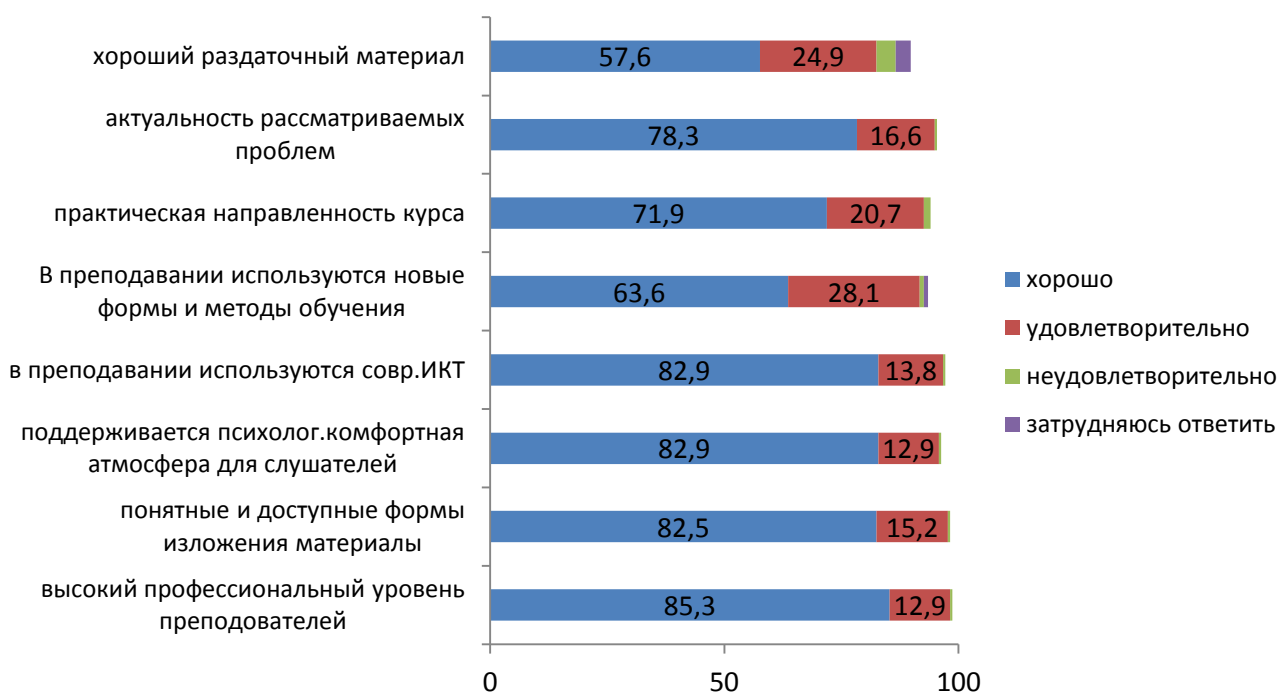
Основной причиной, побудившей педагогов к обучению на курсах повышения квалификации, является их непосредственная взаимосвязь с тематикой работы.

Степень практического применения знаний, полученных на курсах повышения квалификации, (%)



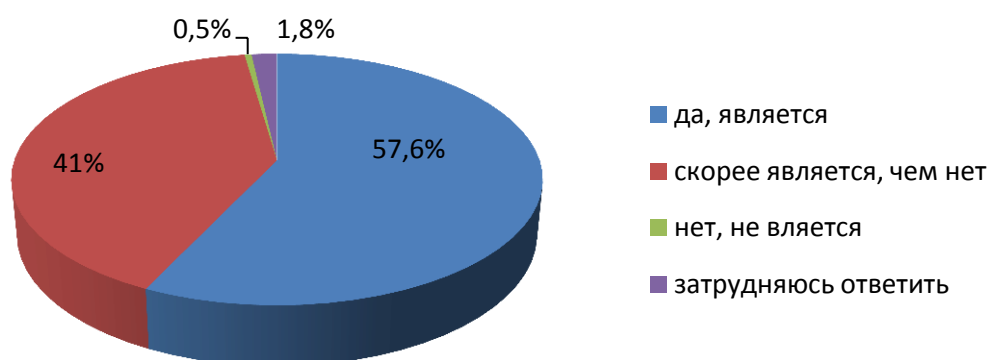
Около 83% педагогов используют в своей деятельности знания, полученные на курсах повышения квалификации, 17% планируют начать применение в ближайшее время.

Оценка педагогами различных направлений организации курсов повышения квалификации, (%)



Самую высокую оценку педагогов получили такие направления, как поддержание психологически комфортной обстановки для слушателей, использование понятных и доступных форм изложения материала и современных информационных технологий.

Доля педагогов, считающих, что система дополнительного профессионального образования города Нягани является импульсом для личностно-профессионального роста педагогов, (%)



В целом, педагогические работники системы образования города указали, что сложившаяся система дополнительного профессионального образования в городе является (58%) и скорее является, чем нет (41%), импульсом для личностно-профессионального роста педагогов.

Потребности педагогов в сферах повышения квалификации, (%)



Более половины опрошенных педагогов (52,5%) указали, что свое предпочтение отдадут курсам, включающим навыки применения современных образовательных технологий активного обучения и навыки использования компьютерных технологий в образовательном процессе.

Выводы:

1. Преимущества проведенного опроса.

Проведенный опрос позволил выявить «проблемные» направления деятельности образовательных учреждений с точки зрения потребителей услуг. Полученные результаты позволят скоординировать деятельность Комитета образования и науки, руководителей образовательных учреждений и иных учреждений, подведомственных Комитету, и направить усилия на повышение удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг.

2. Недостатки опроса.

При организации опроса в последующие годы необходимо запускать так называемый «пилотный» опрос с целью выявления недостатков в анкетах, используемых для изучения мнения потребителей о качестве муниципальных услуг. «Пилотный» опрос позволит отсеять неработающие вопросы в анкетах и скорректировать методику проведения анкетирования на предварительном этапе.