

Информация об итогах проведения социологического исследования в образовательных учреждениях с целью изучения уровня удовлетворенности граждан качеством образовательных услуг

Комитетом образования и науки Администрации города Нягани на основании приказов Комитета: от 31.12.2010 № 589 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций), предоставляемых Комитетом образования и науки Администрации города Нягани и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани» (с изменениями от 31.12.2012); от 13.09.2013 № 327 «Об организации и проведении социологического исследования», в течение мая 2014 года проводился опрос среди учащихся, родителей, педагогов на предмет удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых в дошкольных образовательных, общеобразовательных учреждениях, учреждениях дополнительного образования детей, качеством услуг по организации питания в образовательных учреждениях и услуг по повышению квалификации педагогических работников на базе муниципального бюджетного учреждения муниципального образования город Нягань «Муниципальный методический центр».

Социологическое исследование проводилось методом интерактивного анкетного опроса на сайте Администрации города Нягани. Оценка производилась по 5-ти бальной системе.

Результаты проведенного опроса позволили выявить следующие моменты.

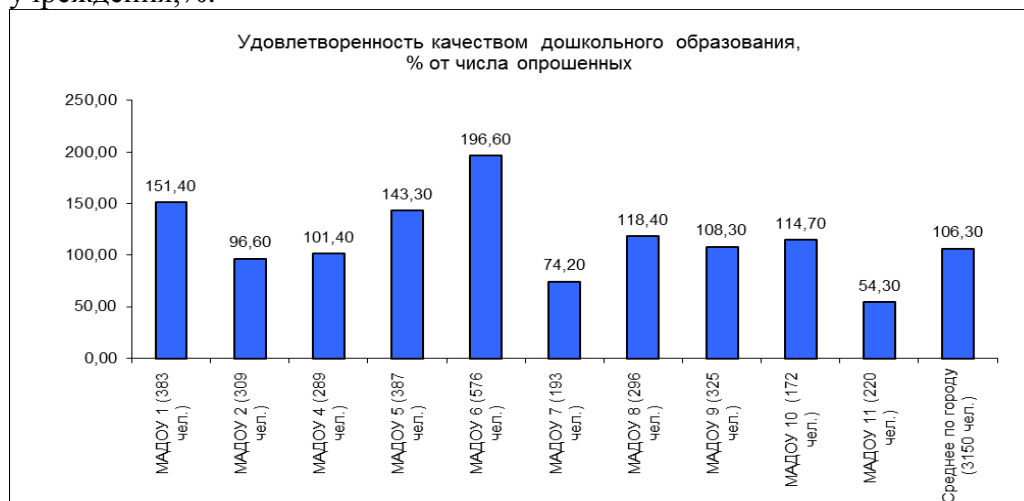
1. Изучение удовлетворенности родителей качеством дошкольного образования.

Опрос проводился среди родителей, дети которых посещают детские сады города. В анкете предлагалось родителям оценить степень собственной удовлетворенности качеством образования, которое ребенок получает в дошкольном образовательном учреждении.

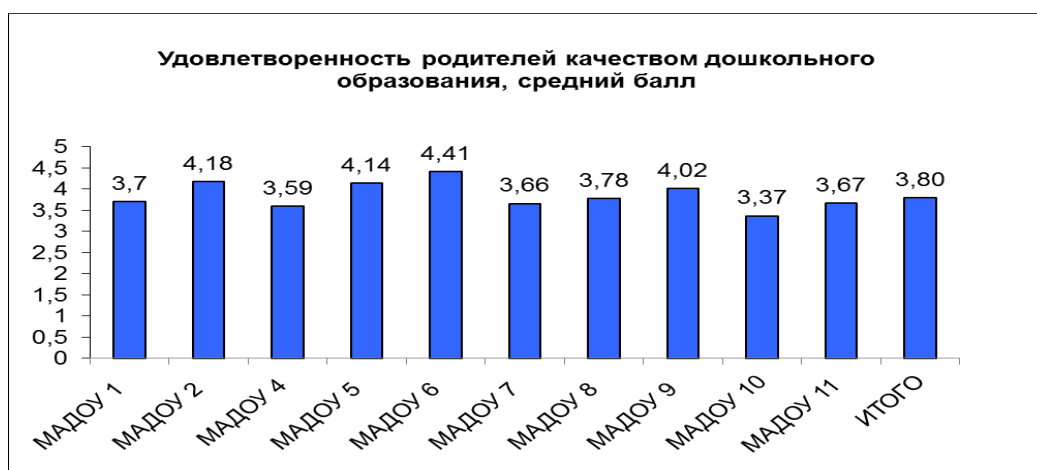
Участие в анкетировании приняли 3150 родителей, что составило 106,30% от числа опрошенных.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Доля респондентов в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения, %:

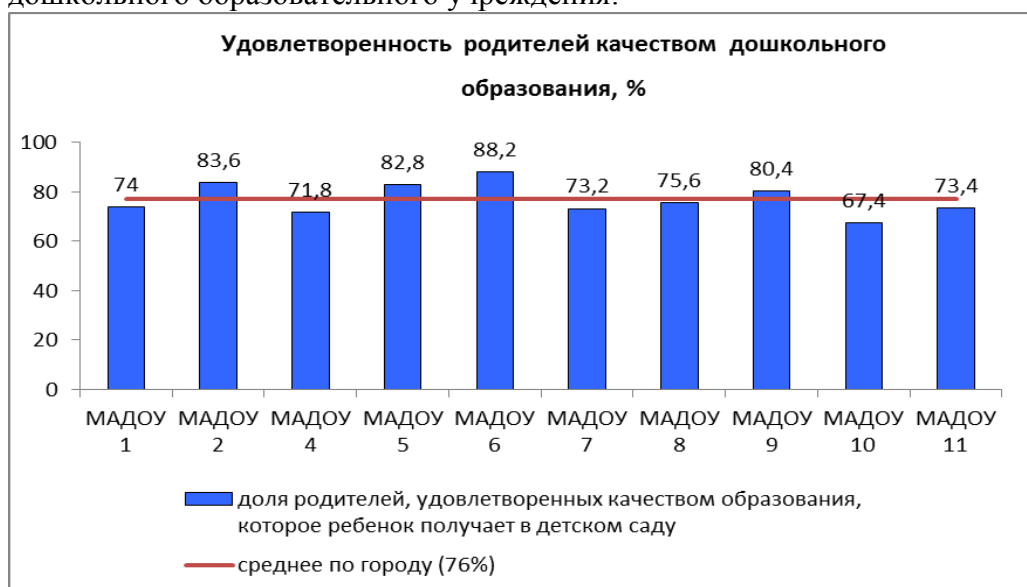


Средний балл уровня удовлетворенности качеством дошкольного образования в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл по всем дошкольным образовательным учреждениям составил 3,80.

Удовлетворенность качеством дошкольного образования в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:



В целом, удовлетворенность родителей качеством дошкольного образования составила 76,0%.

Выше среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений: №№ 2,5,6,9.

Ниже среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений: №№ 1,4,7,8,10,11.

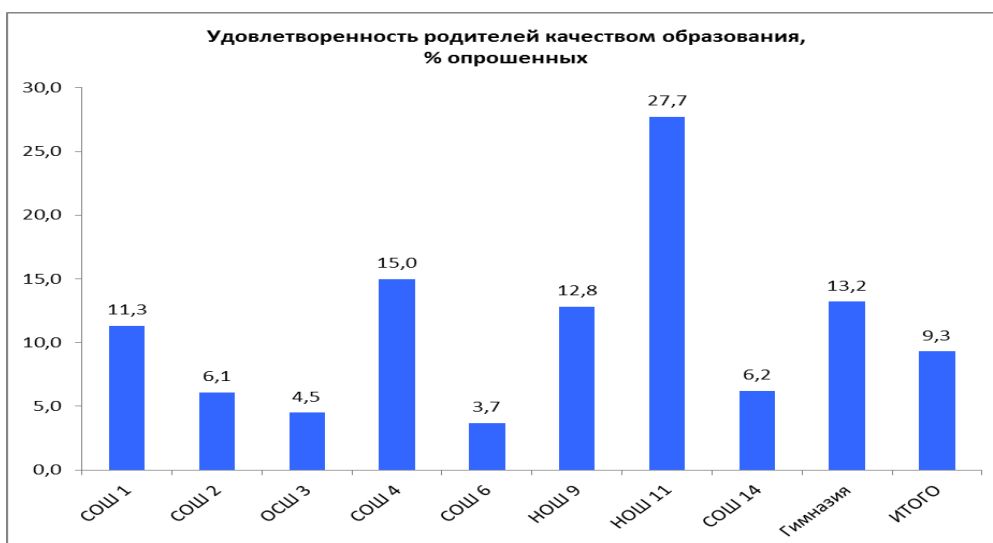
2. Изучение уровня удовлетворенности родителей качеством общего образования.

В анкетировании приняли участие 640 родителей учащихся общеобразовательных учреждений.

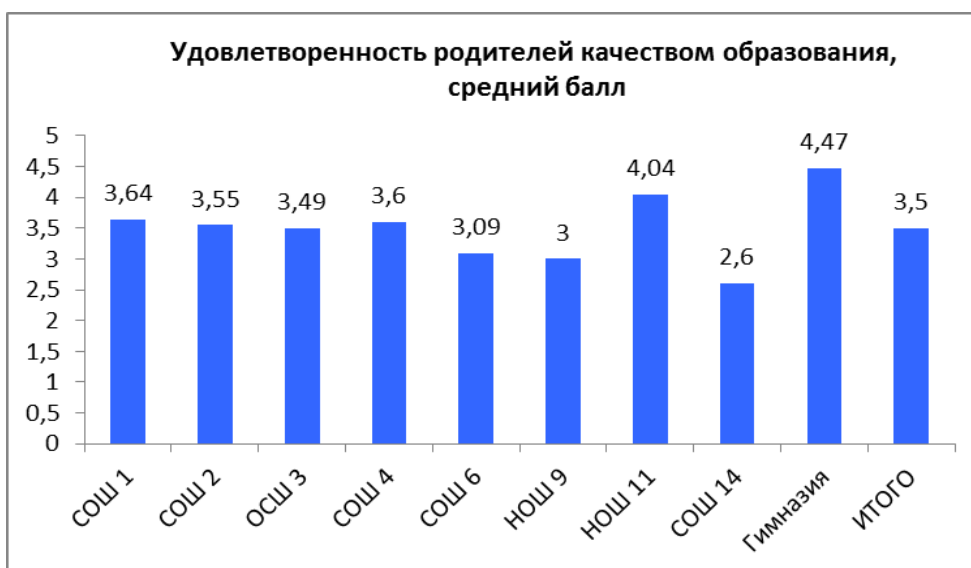
Родителям предлагалось оценить степень собственной удовлетворенности качеством образования, которое получает их ребенок в данном образовательном учреждении.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Доля респондентов в разрезе каждого общеобразовательного учреждения, %:

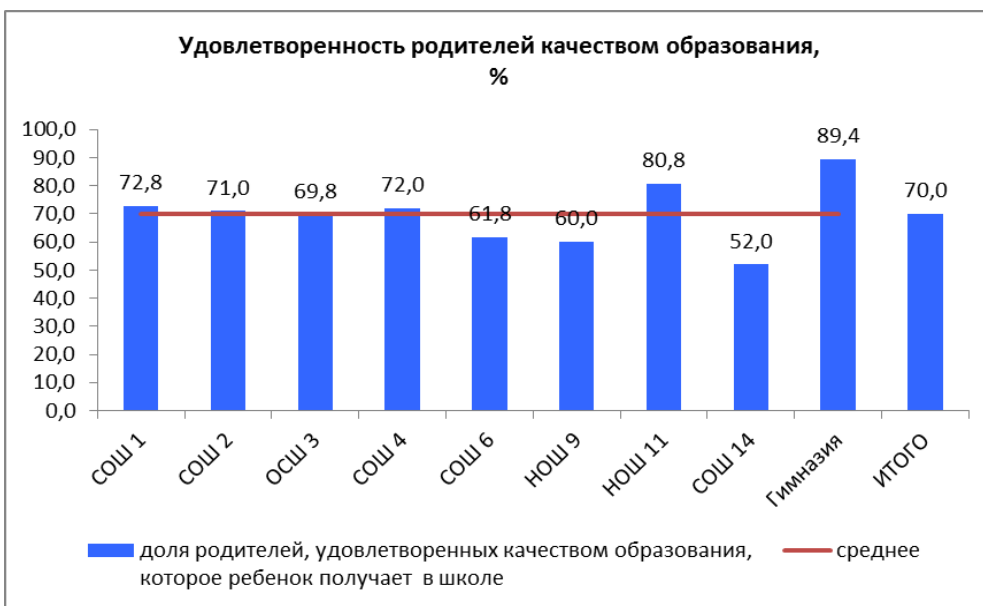


Средний балл уровня удовлетворенности качеством образования в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл по всем общеобразовательным учреждениям составил 3,5.

Удовлетворенность качеством образования в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



В целом, удовлетворенность родителей качеством общего образования составила 70,0%.

Выше среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 1,2,4,11, гимназия.

Ниже среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 3,6,9,14.

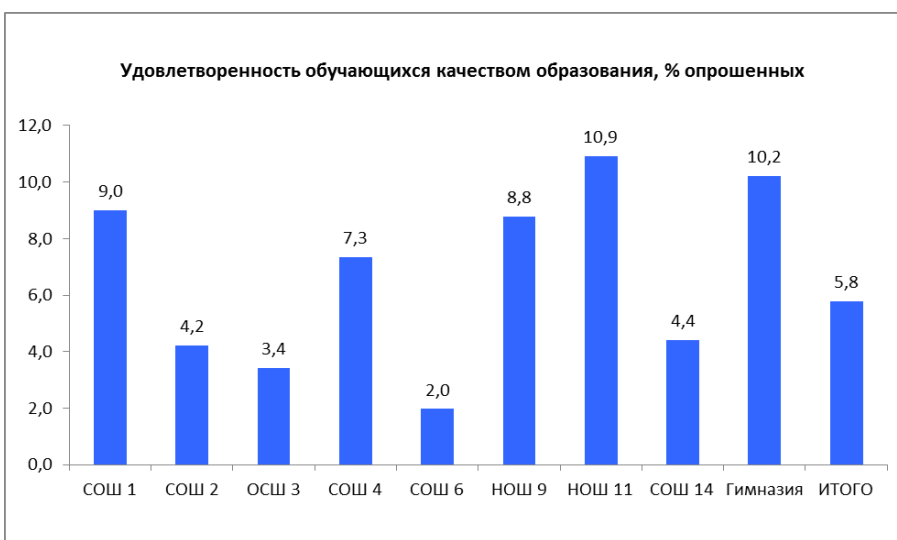
3. Изучение уровня удовлетворенности обучающихся качеством общего образования

Опрос был проведен среди учащихся всех общеобразовательных учреждений. Опрошено 399 человек, что составило 5,8%.

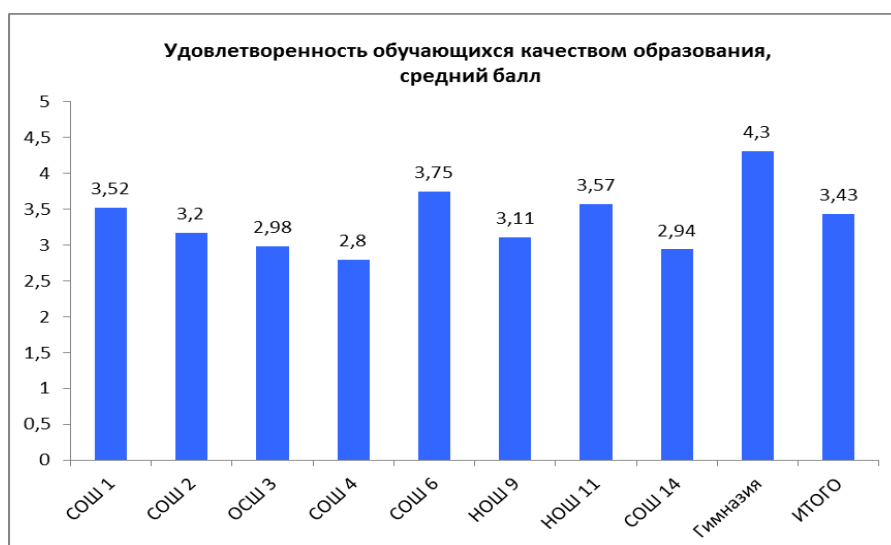
Ученикам задавались те же самые вопросы, что и их родителям: предлагалось оценить степень собственной удовлетворенности качеством образования, которое получает ученик в данном образовательном учреждении. Ученику необходимо было отметить только один вариант ответа из пяти предложенных.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Доля респондентов в разрезе каждого общеобразовательного учреждения (в %):

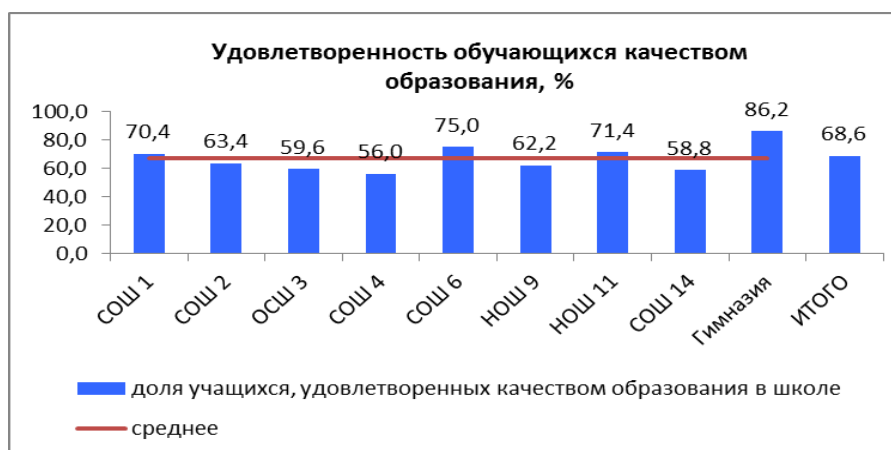


Средний балл уровня удовлетворенности качеством образования в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл по всем общеобразовательным учреждениям составил 3,43.

Удовлетворенность качеством образования в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



Таким образом, удовлетворенность обучающихся качеством образования составила 68,6 %.

Выше среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 1,6,11, гимназия.

Ниже среднего показатели у общеобразовательных учреждений № 2,3,4,9,14.

В целом, удовлетворенность родителей и обучающихся качеством образования составила 70,0% и 68,6% соответственно.

3. Изучение уровня удовлетворенности родителей качеством дополнительного образования

В опросе приняли участие 71 родитель, что составило 3,6% опрошенных от общего количества обучающихся (1995 человек).

По итогам опроса, средний балл составил 3,8.

Уровень удовлетворенности родителей качеством дополнительного образования составил 76,0%.

4. Изучение уровня удовлетворенности обучающихся качеством дополнительного образования

Проведен опрос учащихся, получающих услугу в Центре детского творчества. Количество принявших участие в опросе – 52 человека, что составило 2,6% опрошенных от общего количества обучающихся (1995 человек).

По итогам опроса, средний балл составил 3,6.

Уровень удовлетворенности обучающихся качеством дополнительного образования составил 72,0%.

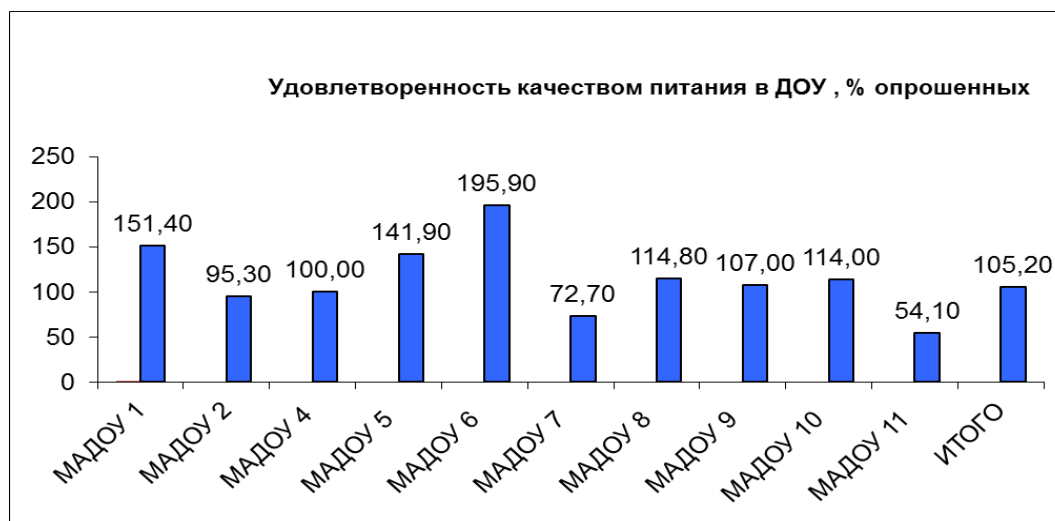
В целом, удовлетворенность родителей и обучающихся качеством дополнительного образования составила 76,0 % и 72,0% соответственно.

5. Изучение уровня удовлетворенности родителей качеством питания в дошкольных образовательных учреждениях

Опрос был проведен среди родителей детей, посещающих дошкольные образовательные учреждения. Родителям предлагалось оценить степень собственной удовлетворенности качеством питания, которое ребенок получает в дошкольном образовательном учреждении.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Доля респондентов в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения, %:

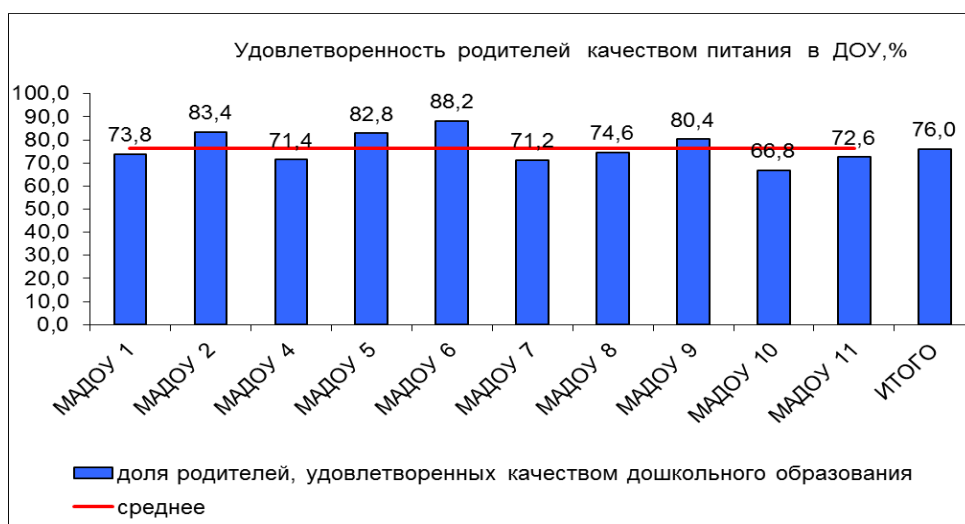


Средний балл уровня удовлетворенности родителей качеством питания в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл удовлетворенности родителей качеством питания в дошкольных образовательных учреждениях составил 3,80.

Удовлетворенность родителей качеством питания в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:



Таким образом, уровень удовлетворенности родителей качеством питания в дошкольных образовательных учреждениях составил 76,0%.

Выше среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений: №№ 2,5,6,9.

Ниже среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений: №№ 1,4,7,8,10,11.

6. Изучение уровня удовлетворенности родителей качеством питания в образовательных учреждениях

Родителям предлагалось оценить степень собственной удовлетворенности качеством питания, которое получает ребенок в школе. Процент опрошенных составил 9,1.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Доля респондентов в разрезе каждого общеобразовательного учреждения, %:

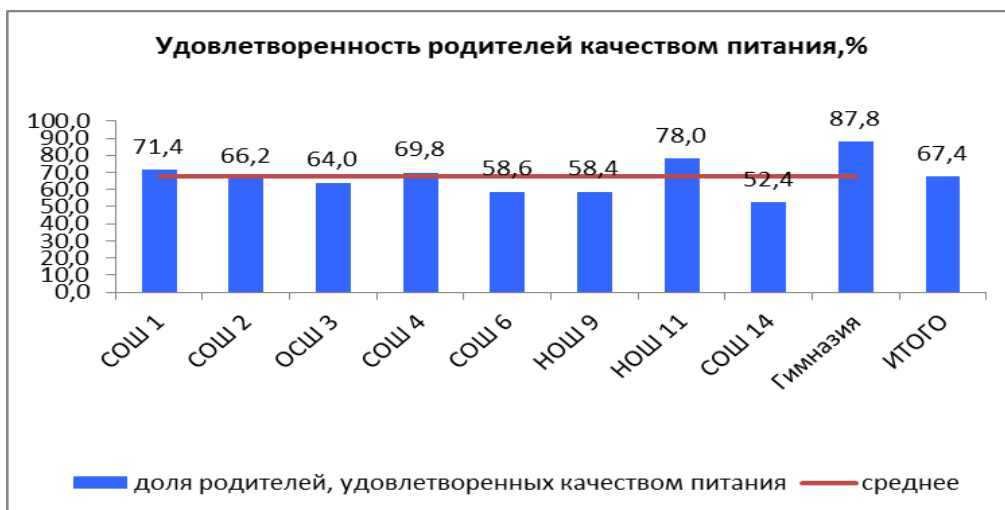


Средний балл уровня удовлетворенности родителей качеством питания в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл удовлетворенности родителей качеством питания в общеобразовательных учреждениях составил 3,4.

Удовлетворенность родителей качеством питания в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



Таким образом, уровень удовлетворенности родителей качеством питания в общеобразовательных учреждениях составил 67,4%.

Выше среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 1,4,11, гимназия.

Ниже среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 2,3,6,9,14.

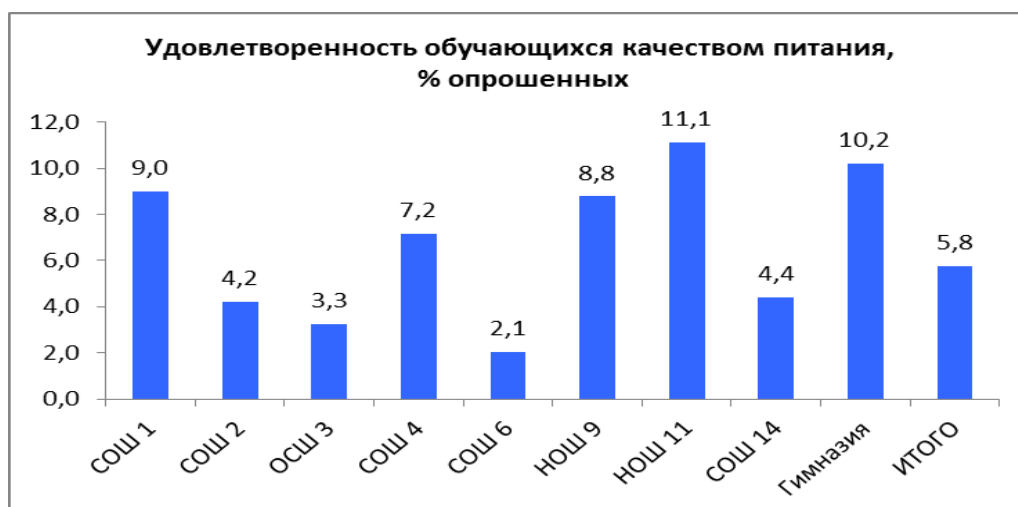
В целом, удовлетворенность родителей качеством питания в дошкольных образовательных учреждениях и в общеобразовательных учреждениях составила 76,0 % и 67,4 % соответственно.

7. Изучение уровня удовлетворенности обучающихся качеством питания в образовательном учреждении

Ученикам задавались те же самые вопросы, что и их родителям: предлагалось оценить степень собственной удовлетворенности качеством питания, которое он получает в общеобразовательном учреждении. Процент опрошенных составил 5,8%.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Доля респондентов в разрезе каждого общеобразовательного учреждения, %:

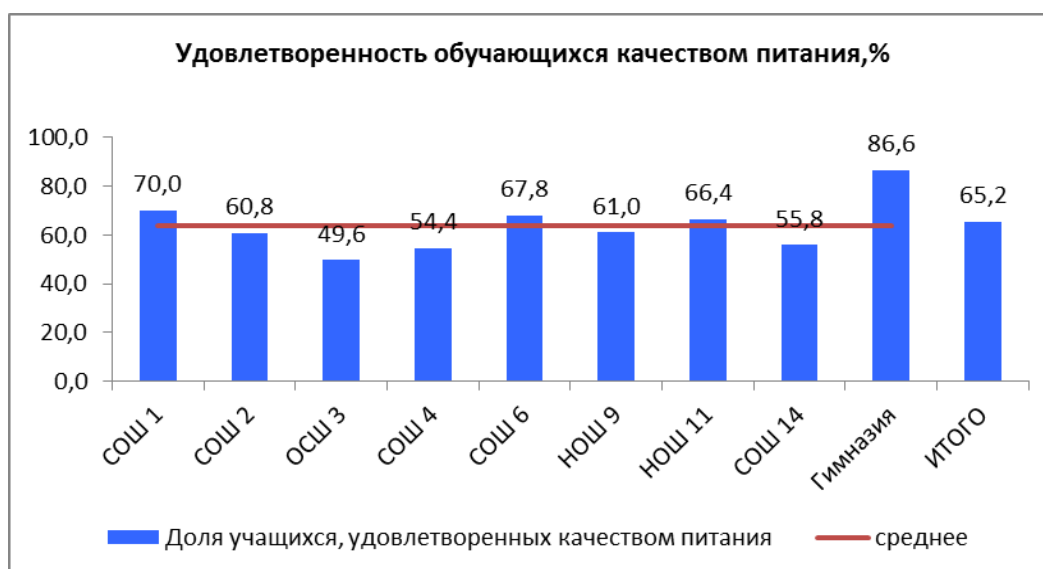


Средний балл уровня удовлетворенности обучающихся качеством питания в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл удовлетворенности обучающихся качеством питания в общеобразовательных учреждениях составил 3,26.

Удовлетворенность обучающихся качеством питания в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



Таким образом, уровень удовлетворенности обучающихся качеством питания в общеобразовательных учреждениях составил 65,2%.

Выше среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 1,6,11, гимназия.

Ниже среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 2,3,4,9,14.

В целом, удовлетворенность родителей и обучающихся качеством питания в общеобразовательных учреждениях составила 67,4 % и 65,2 % соответственно.

8. Изучение уровня удовлетворенности родителей качеством питания (Муниципальное автономное учреждение муниципального образования город Нягань «Комбинат социального питания»)

Опрос уровня удовлетворенности качеством питания проводился среди родителей детей, обучающихся в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях, и среди детей, обучающихся в общеобразовательных учреждениях.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:



Таким образом, удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых Комбинатом социального питания составила 72,0%.

9. Изучение уровня удовлетворенности педагогов организацией курсов повышения квалификации на базе МБУ МО город Нягань «Муниципальный методический центр»

Опрос проводился среди педагогических работников образовательных учреждений с целью изучения уровня удовлетворенности качеством услуг по повышению квалификации педагогических работников. В опросе приняли участие педагогические работники дошкольных образовательных учреждений, общеобразовательных учреждений и учреждений дополнительного образования. Предлагалось выбрать только один вариант ответа.

Результаты анкетирования представлены ниже:

1) Является ли, по Вашему мнению, действующая в Нягани система повышения квалификации существенным импульсом для личностно-профессионального роста педагогов?

Затрудняюсь ответить	3 чел. (2.5%)
Нет, не является	15 чел. (12.4%)
Скорее не является	18 чел. (14.9%)
Скорее является, чем нет	28 чел. (23.1%)
Да, в значительной степени, является	57 чел. (47.1%)
Всего голосов:	121

70,2% респондентов считают, что сложившаяся система повышения квалификации является для них существенным импульсом для личностно-профессионального роста.

27,3 % респондентов не считают сложившуюся систему повышения квалификации существенным импульсом для личностно-профессионального роста.

2) Назовите причины, побудившие Вас прийти на курсы повышения квалификации (профессиональной переподготовки):

Обязательное повышение квалификации (один раз в 3 года)	21 чел. (23.6%)
Тематика образовательной программы связана с моей работой	21 чел. (23.6%)
Явный дефицит профессиональных компетенций, желание получить новые знания, повысить свою квалификацию по данной теме	12 чел. (13.5%)
Необходимость прохождения аттестации	15 чел. (16.9%)
Высокая репутация образовательного учреждения, реализующего программы повышения квалификации (профессиональной переподготовки) или приглашаемых преподавателей для проведения курсов	20 чел. (22.5%)
Всего голосов:	89

22,5% респондентов считают причиной прохождения курсов повышения квалификации высокую репутацию образовательного учреждения, реализующего программы повышения квалификации (профессиональной переподготовки).

40,5% респондентов связывают причину прохождения курсов повышения квалификации с обязательностью ее процедуры и с необходимостью прохождения аттестации.

3) Оцените в целом степень удовлетворения Ваших ожиданий от обучения по образовательной программе повышения квалификации:

Затрудняюсь ответить	5 чел. (3.9%)
Нет, не удовлетворен	37 чел. (28.9%)
Скорее не удовлетворен	22 чел. (17.2%)
Скорее удовлетворен	31 чел. (24.2%)
Да, удовлетворен	33 чел. (25.8%)
Всего голосов:	128

50% респондентов удовлетворены обучением по образовательной программе повышения квалификации.

46,1% респондентов испытывают неудовлетворенность ожиданиями от обучения по образовательной программе повышения квалификации.

Выводы:

1. Уровень удовлетворенности родителей:

качеством образования (ДОУ) – 76,0 %;

качеством образования (ОУ) – 70,0 %;

качеством образования (УДО) – 76,0 %;
качеством питания (ДОУ) – 76,0 %
качеством питания (ОУ) – 67,4%.

2. Уровень удовлетворенности обучающихся:

качеством образования (ОУ) – 68,6 %;
качеством образования (УДО) – 72,0 %;
качеством питания (ОУ) – 65,2%.

3. Уровень удовлетворенности педагогов:

от обучения по образовательной программе повышения квалификации на базе ММЦ – 50%.

Недостатки:

Низкий процент участников интерактивного опроса (родителей, учащихся).

Предложения:

Комитету образования и науки Администрации города Нягани:

1. Учесть результаты социологического опроса при установлении регулярных выплат руководителям муниципальных учреждений муниципального образования город Нягань.
2. Руководителям подведомственных учреждений, имеющих по результатам опроса удовлетворенность качеством оказываемых услуг ниже среднего значения, проанализировать возможные причины и принять меры для повышения качества оказываемых услуг.
3. Руководителям подведомственных учреждений, имеющих низкий процент участников опроса, принять меры по своевременному информированию потребителей услуг о проводимом опросе и активизации их участия в нем.