Анализ
социологического опроса
«Удовлетворённость потребителей услуг качеством образования»

Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования недостаточно показателей мониторинговых исследований, даже очень подробных и достоверных.Необходимы субъективные оценки этих параметров для соответствия потребностям. К одной из таких оценок можноотнести социологические опросысреди общественности в виде анонимного анкетирования.

Мы уверены, что социологический опрос один из основных инструментов независимой оценки качества образования.Иего результаты являются своеобразным барометром удовлетворенности образовательным процессом, они должны доводиться до самихисполнителей образовательных услуг, обсуждаться на педагогических советах, дать возможность наметить дальнейшуюкорректировкув развитииобразовательного процесса.

Для определения степени удовлетворенности потребителейкачеством образовательных услуг по плану ГБУ «Институт оценки качества образования Республики Тыва» отделом независимой оценки качества образования с декабря 2014 года по январь 2015 года был проведен ежегодный социологический опрос среди общественности.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Социологический опрос общественности проводилсяв городе Кызыле. Всего приняли участие в анкетировании 129 человек (приложение 1).

В ходе социологического опроса объектами своегооценивания респонденты назвали56образовательных организаций республики. Из них общеобразовательных школ 20, детских садов – 21, образовательных организаций дополнительного образования – 3, техникумы и училища – 12 (приложение 2).

По результатам анкетирования можно сделать вывод о достаточной степени удовлетворенности респондентовобразовательными услугами***дошкольного*** образования, т.е. 54%(из 29 чел.)опрошенных считают, чтодошкольное образованиереспубликина должном уровне (блокприложений3).

Оценивая по 3-балльной системе 38%(из 61 чел.) респондентовсчитают, что они довольны уровнемобразовательной деятельности***школ***республики.

Тем не менее, привыборке вопросованкет есть позиции, которые требуют более внимательного отношения и дополнительного изучения.Например, на вопрос «Часто ли обучающиеся(название образовательной организации)участвуют в республиканских, общероссийских олимпиадах и конкурсах?»,положительно ответили только 7% опрошенных. 25% респондентов считают, что обучающиеся редко участвуют на олимпиадах и конкурсах.Остальная часть респондентов затруднилась ответить на данный вопрос (блок приложений4).

42% (из 14 чел.) респондентовсчитают, что дети в образовательных организациях***дополнительного*** образованияполучают достаточные знания о

будущей профессии. Также 71% опрошенных считают, что ребенок на занятия дополнительного образованияходит с удовольствием (блок приложений5).

Оценивая систему***профессионального*** образования республики, респонденты утверждают, что качествопрофессиональных навыков выпускников наших техникумов и училищ «отвечает запросам рынка труда» на 16%, «скорее отвечает» на 44% и «скорее не отвечает» на 40% (из 25 чел.).

По сравнению с другими техникумами высокие показатели по трудоустройству выпускникову Кызылского транспортного техникума, у Кызылского колледжа искусств и у Республиканского медицинского колледжа – по 3 балла.

Наибольшую высокую оценку по качеству преподаванияобщественность предпочтение отдаёт снова Кызылскому транспортному техникуму – 3 балла,аналогично оценивают качество преподаванияв Кызылском колледже искусств ив Республиканскоммедицинскомколледже.

Изупомянутых респондентами образовательных организаций профессионального образования республики наименьшийбалл(1балл) по качеству преподавания у педагогов Тувинского агропромышленного техникума с. Балгазын, Тувинского техникумаагротехнологий с. Сарыг-Сеп, ПУ №-9 с.Хову-Аксы. Другие техникумы и училища не отмечены респондентами.

Как видно из ранжирования опрошенные респонденты особо выделяют в основном 3-4 образовательных организаций среднего профессионального образования республики. Не получившим баллы техникумам и училищам рекомендуется принять объективные управленческие решения по повышению имиджа учреждения на рынке образовательных услуг, по привлечению внимания работодателей к подготовке квалифицированных рабочих кадров и служащих для приоритетных отраслей республики (блокприложений6).

Дальше приведены в качестве рекомендаций примеры, необходимость которых была озвучена **самими** респондентами в настоящем исследовании:

1. Повышение имиджа образовательной организации по всем направлениям: знаменитые педагоги, выпускники, традиции, моральный и внешний облик образовательной организации. Решение кадровых проблем: увеличение штата учителей, преподавателей (грамотных, опытных специалистов, знающих свой предмет). Улучшение качества профессиональной подготовки педагогов.
2. Материальное и моральное поощрения для педагогов, у которых результаты показательные, эффективные. Например, доска почета на видном месте города/кожууна (буквально со слов респондента «рядом со зданием Министерства образования и науки РТ…»), которая будет обновляться ежегодно.
3. Часто проводить индивидуально-групповые занятия для ликвидации пробелов знаний. Возродить группы продленного дня в школах, дополнительные занятия для студентов без требования материального возмещения.
4. Особое внимание обратить на воспитательную деятельность в школах, техникумах, училищах. Главное,самим педагогам быть примером для воспитанников. Улучшить связь с родителями, часто проводить индивидуальные консультации для родителей. На эту же проблему указывают опрошенные респонденты по оцениванию профессионального образования республики.

Педагогам не подчеркивать социальную и национальную разницу между воспитанниками.

5. Обновление материально-технической и учебно-методической базы ОО: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами; ремонт учреждения за счёт учредителя.

6. Улучшить информирование потребителей образовательных услуг, сделать прозрачным деятельность образовательной организации.

Рекомендации:

•Результаты социологического опроса рекомендовать руководствам городских/муниципальных образований для принятия мер по устранению недостатков, удовлетворению пожеланий потребителей образовательных услуг, высказанных в ходе опроса.

•Для соответствия требованиям независимой оценки качества образования улучшить работу Общественных Советов при Управлениях образования администрацийкожуунов.

•Для самоанализа/самоаудитаучебных достижений образовательным организациям особо **рекомендуется** процедура Интернет–тестирования (Интернет-экзаменов), независимость которой достигается за счёт использования единого закрытого банка тестовых заданий, скомплектованного независимой общественно–профессиональной структурой (краудсорсинг), формирования индивидуального теста автоматическим способом для каждого тестируемого. И что немаловажно, исключение из процесса оценивания результата выполнения теста для заинтересованных лиц. Данный инструмент позволяет образовательным организациям оперативно выполнить независимую диагностику учебных достижений своих обучающихся по единым критериям и предъявить её результаты организациям, осуществляющим независимую оценку качества образования. Поскольку оценивание результатов осуществляется автоматизированной системой по единым критериям, эти организации совместно с органами Управления образования смогут выполнить сопоставительный анализ достигнутых результатов и использовать их для дальнейшей конкретной корректировки образовательной деятельности.

В плане деятельности Министерства образования и науки РФ на 2013–2018 г.г. одним из показателей качества российского образования определена «Доля организаций, реализующих образовательные программы, охваченных инструментами независимой системы оценки качества образования». Этот показатель от 2% в 2013 году должен вырасти к 2018 году до 95%.

Заключение

Настоящие исследования:

- обеспечат ***потребителей образовательных услуг*** достоверной информацией по ключевым вопросам качества образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями, и поможет им с выбором и оценкой той или иной образовательной организации;

- предоставят ***руководителям образовательных организаций*** возможность сравнения качества образования «своей образовательной организации» с другими, для выявления сильных и слабых сторон в деятельности, анализа причин отставания и выбора приоритетных направлений по обеспечению высокого качества образования;
- обеспечат ***руководителей и специалистов органов Управления образования***администраций кожууновкорректной сравнительной оценкой деятельности подведомственных организаций в области обеспечения качества образования для анализа и принятия эффективных управленческих решений.

Также не стоит забывать, что наши результаты не определяют позицию образовательной организации раз и навсегда, данные будут обновляться результатамисоциологических опросов, входящих в мероприятия по независимой оценке качества образования, проводимыми по плану Института.

Отдел независимой оценки
качества образования ГБУ «ИОКО РТ»
от 23.01.2015

Приложения

Приложение 1

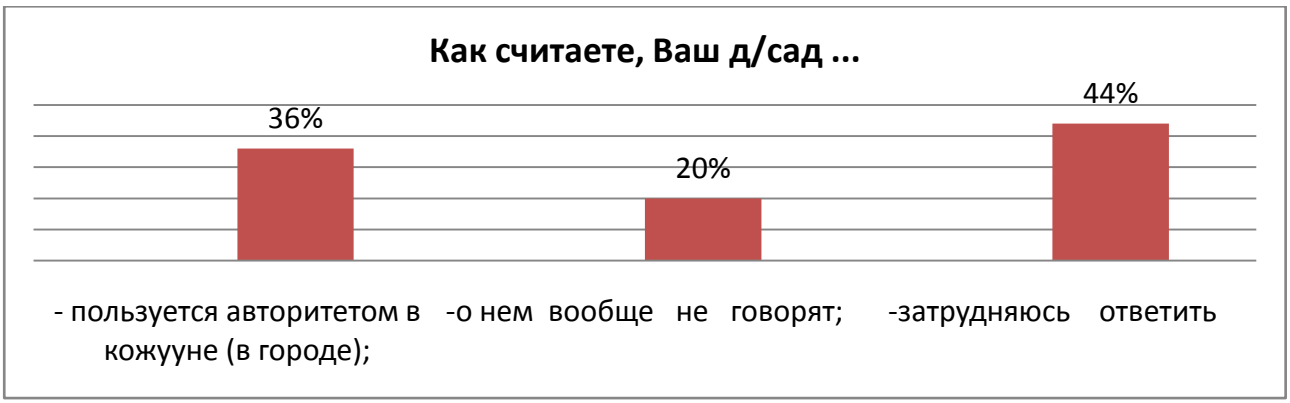
Приложение 2

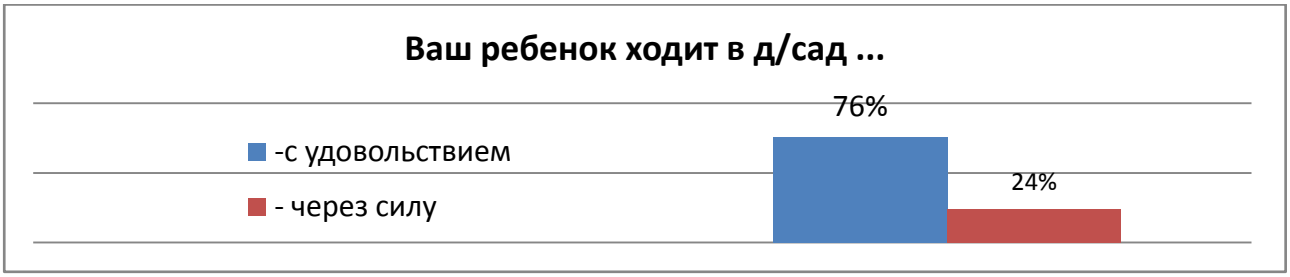
№	Детские сады	Школы	Доп.образование	Профобразование
1	МБДОУ №5 города Кызыла	МБОУ гимназия №5 г.Кызыла	ОО доп. образования г.Кызыла	Кызылский трансп. Техникум
2	МБДОУ №7 города Кызыла	МБОУ СОШ №2 г.Шагонара	Детская школа искусств с.Целинное	Тувинский сельхозтехникум
3	МБДОУ №4 города Кызыла	МБОУ СОШ №11 г.Кызыла	ОО доп. образования с.Сарыг-Сеп	Тувинский полит.техникум (ПУ-1)
4	МБДОУ №34 города Кызыла	МБОУ СОШ №14 г.Кызыла		Тувинский техн.предприн.(ПУ-10)
5	МБДОУ №28 города Кызыла	МБОУ СОШ №3 г.Кызыла		Тувинский строит.техникум (ПУ-4)
6	МБДОУ №11 города Кызыла	МБОУ СОШ №2 г.Кызыла		Ак-Довуракский горн.техникум (ПУ-3)
7	МБДОУ №19 города Кызыла	МБОУ СОШ №4 г.Кызыла		Тувинский агропром. Техникум(ПУ-2)
8	МБДОУ №24 города Кызыла	МБОУ СОШ №1 г.Кызыла		Тувинский техникум агротехнол. (ПУ-7)
9	МБДОУ №21 города Кызыла	МБОУ гимназия №9 г.Кызыла		Кызылский колледж искусств
10	МБДОУ №33 города Кызыла	МБОУ гимназия №15г.Кызыла		Республиканский медколледж
11	МБДОУ №8 города Кызыла	МБОУ СОШ №7 г.Кызыла		Кызылский техникум экономики и права
12	МБДОУ №37 города Кызыла	МБОУ СОШ с.Тарлаг		ПУ-9 с.Хову-Аксы
13	МБДОУ №2 города Кызыла	МБОУ СОШ с.Ак-Тал		
14	МБДОУ №3 города Кызыла	МБОУ СОШ с.Солчур		
15	МБДОУ №1 города Кызыла	МБОУ СОШ №2 с.Сарыг-Сеп		
16	МБДОУ г.Ак-Довурака (название не указано)	МБОУ СОШ №2 пгт. Каа-Хем		

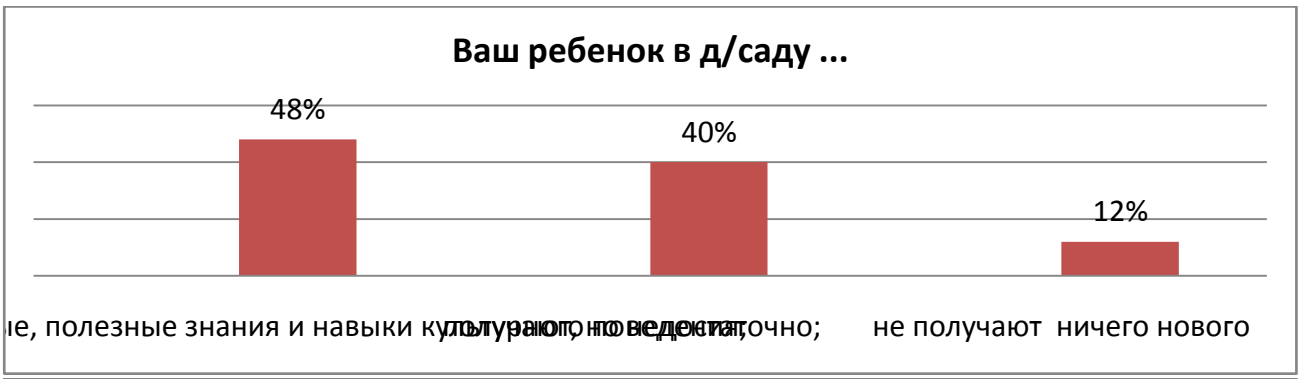
17	МБДОУ «Солнышко» с.Целинное	МБОУ СОШ с.Целинное		
18	МБДОУ «Теремок» с.Сарыг-Сеп	МБОУ СОШ с.Нарын		
19	МБДОУ «Хунчугеш» с.Кызыл-Даг	МБОУ СОШ №1 с.Сарыг-Сеп		
20	МБДОУ с.Хут	МБОУ СОШ №2 г.Турана		
21	МБДОУ «Аян» с. Самагалтай			

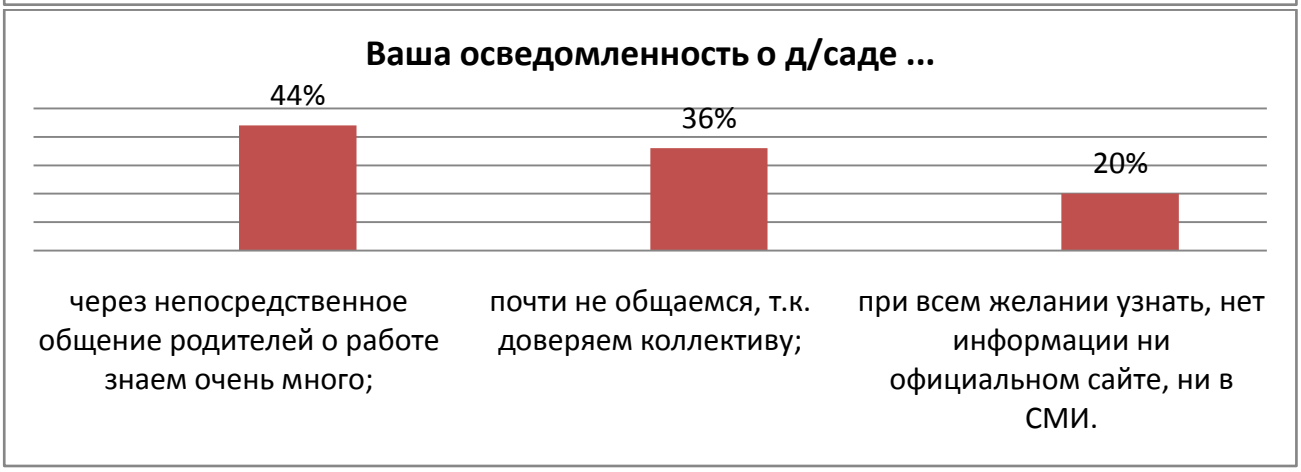
Блок приложений 3 по детскимсадам:

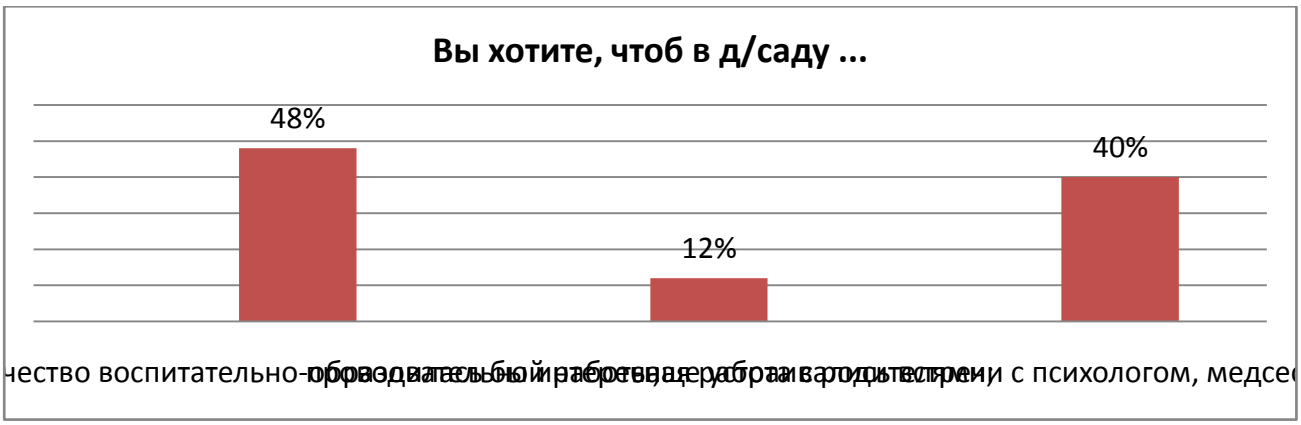
Удовлетворенность потребителей услуг качеством дошкольного образования (всего респондентов 29 чел.)		
1.	Как Вы считаете, Ваш детский сад:	
	- пользуется авторитетом в кожууне (в городе);	36%
	-о нем вообще не говорят	20%
	-затрудняюсь ответить	44%
2.	Ваш ребенок ходит в детский сад:	
	-с удовольствием	76%
	- через силу	24%
3.	Уверены ли Вы за безопасность Вашего ребенка в данном саду:	
	-да	68%
	-не совсем	32%
4.	Как Вы считаете, дети в детском саду:	
	получают интересные, полезные знания и навыки культурного поведения;	48%
	получают, но недостаточно	40%
	не получают ничего нового	12%
5.	Ваша осведомленность о работе детского сада	
	через непосредственное общение родителей о работе знаем очень много	44%
	почти не общаемся, т.к. доверяем коллективу	36%
	при всем желании узнать, нет информации ни официальном сайте, ни в СМИ	20%
6.	Хотели бы Вы, чтобы в детском саду:	
	повысилось качество воспитательно-образовательной работы;	48%
	проводилась бы интересная работа с родителями;	12%
	чаще устраивались встречи с психологом, медсестрой, врачом.	40%
7.	Как Вы оцениваете степень <u>своего</u> участия в работе группы, которую посещает Ваш ребенок:	
	высоко	36%
	низко	16%
	удовлетворительно	48%
8.	Какие формы работы детского сада с родителями Вы считаете наиболее эффективными:	
	родительские собрания	28%
	посещение родителями занятий в детском саду с их последующим обсуждением	44%
	индивидуальные беседы и консультации	24%


Как считаете, Ваш д/сад ...
36%
20%
44%
- пользуется авторитетом в кожууне (в городе);
-о нем вообще не говорят;
-затрудняюсь ответить


Ваш ребенок ходит в д/сад ...
-с удовольствием
- через силу
76%
24%


Ваш ребенок в д/саду ...
48%
40%
12%
ые, полезные знания и навыки культурного поведения;
получают, но недостаточно;
не получают ничего нового

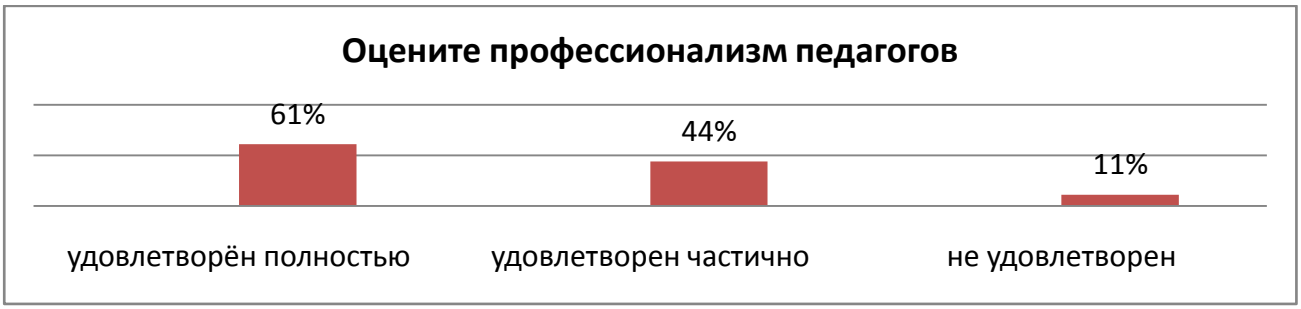

Ваша осведомленность о д/саде ...
44%
36%
20%
через непосредственное общение родителей о работе знаем очень много;
почти не общаемся, т.к. доверяем коллективу;
при всем желании узнать, нет информации ни официальном сайте, ни в СМИ.

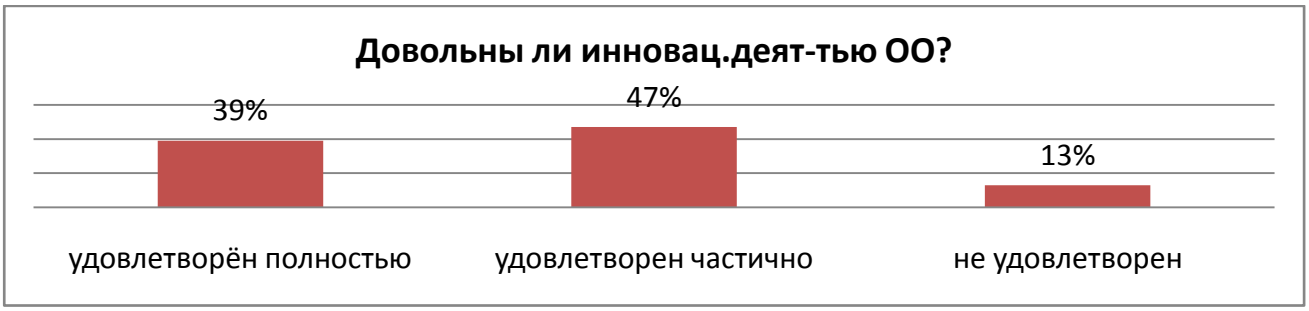


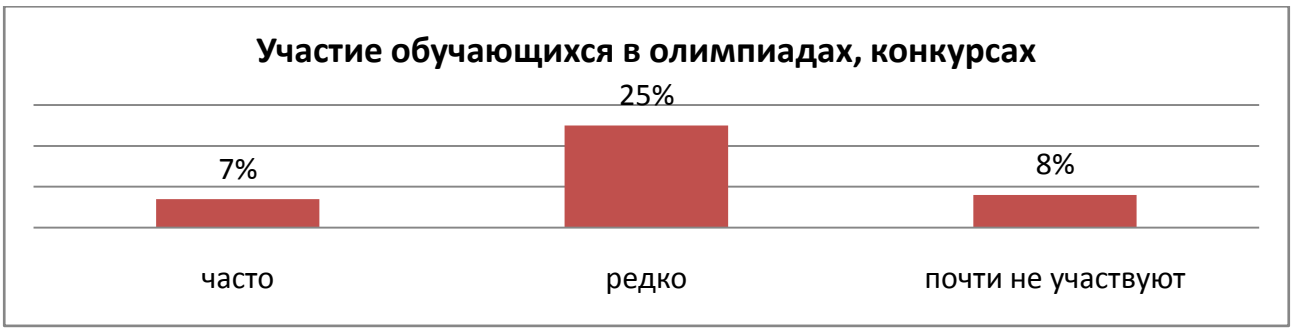
Блок приложений 4по школам:

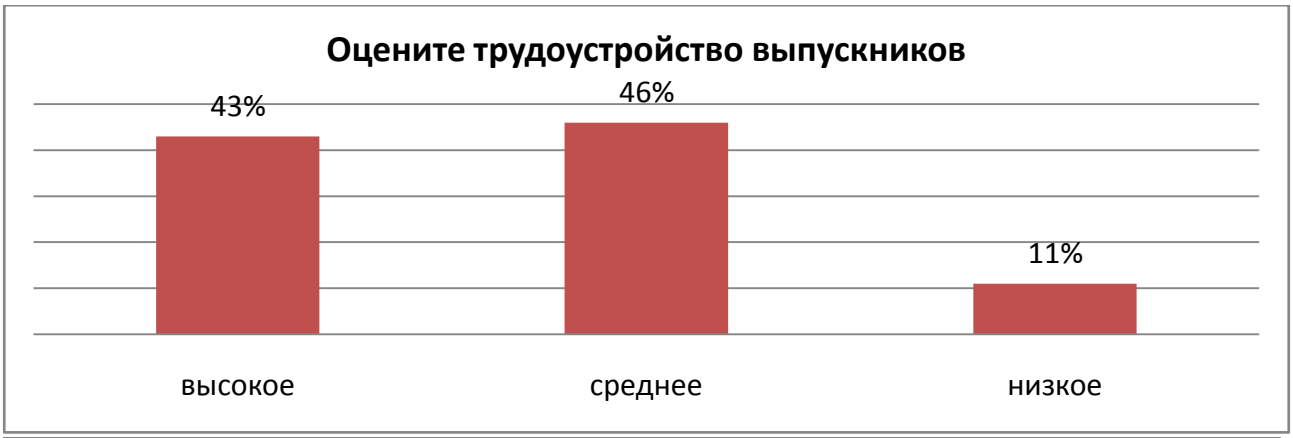
Удовлетворенность потребителей услуг качеством общего образования (всего респондентов 61 чел.)	
Оцените Вашу удовлетворенность уровнем материально-технического оснащения ОО:	
ОО свою деятельность осуществляет эффективно	62%
деятельность ОО нуждается в совершенствовании	43%
деятельность ОО не устраивает	7%
Вы спокойны за безопасность Вашего ребенка в данном учреждении:	
да, полностью	54%
частично	38%
не уверен (а)	8%
Оцените свою удовлетворенность профессионализмом педагогов этого учреждения:	
удовлетворён полностью	61%
удовлетворен частично	44%
не удовлетворен	11%

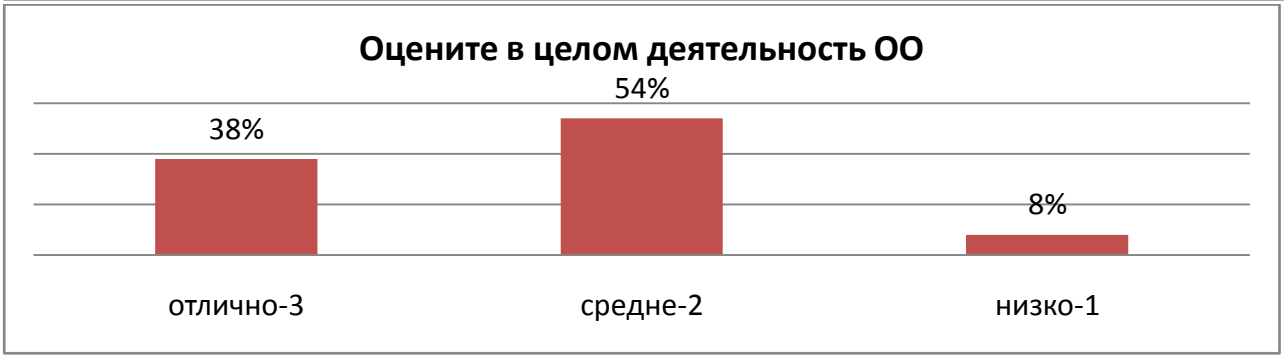
Довольны ли Вы инновационной деятельностью образовательного учреждения:	
удовлетворён полностью	39%
удовлетворен частично	47%
не удовлетворен	13%
Часто ли обучающиеся участвуют в республиканских, общероссийских олимпиадах и конкурсах?	
часто	7%
редко	25%
почти не участвуют	8%
Оцените трудоустройство выпускников этого учреждения:	
высокое	43%
среднее	
низкое	46%
Оцените в целом работу ОО по 3-балльной системе:	
отлично-3	38%
средне-2	54%
низко-1	8%







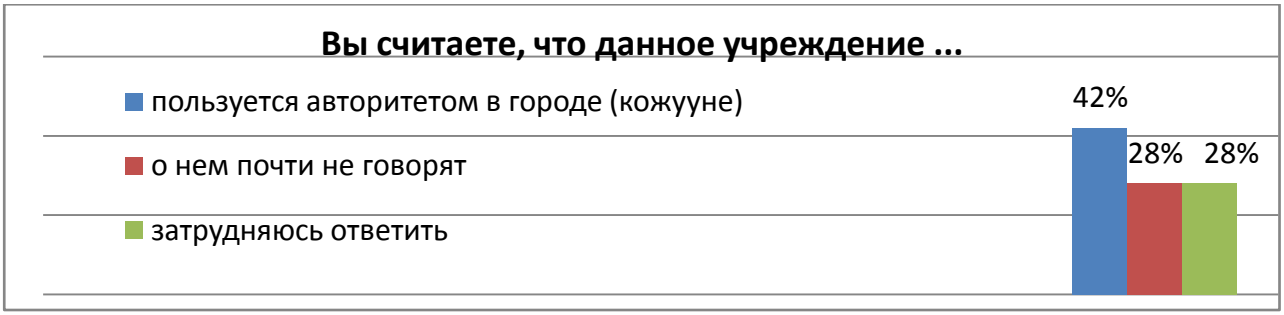


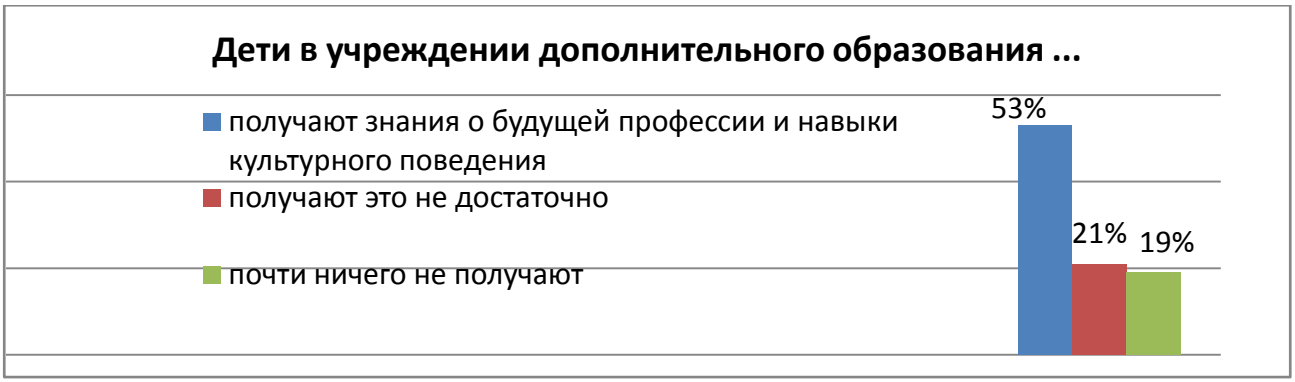


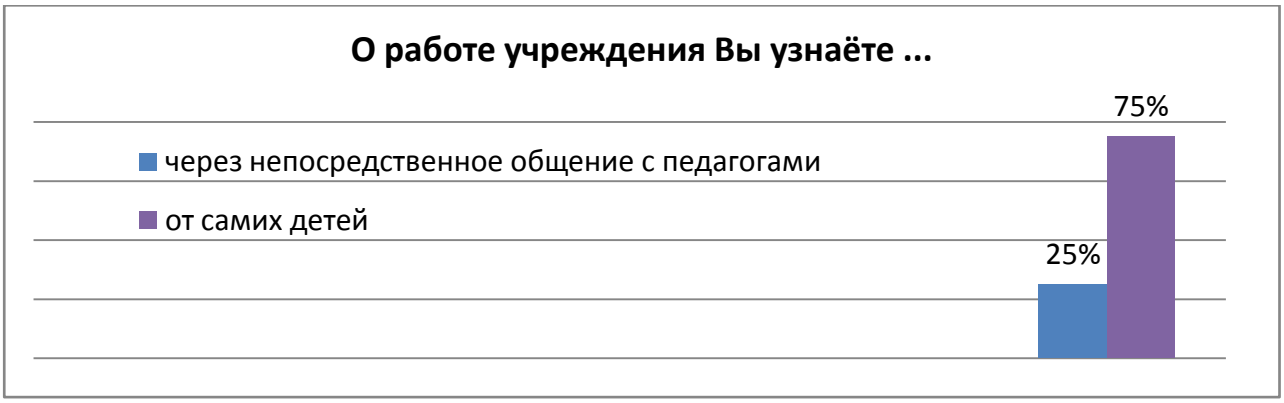
Блок приложение 5 по ОО дополнительного образования:

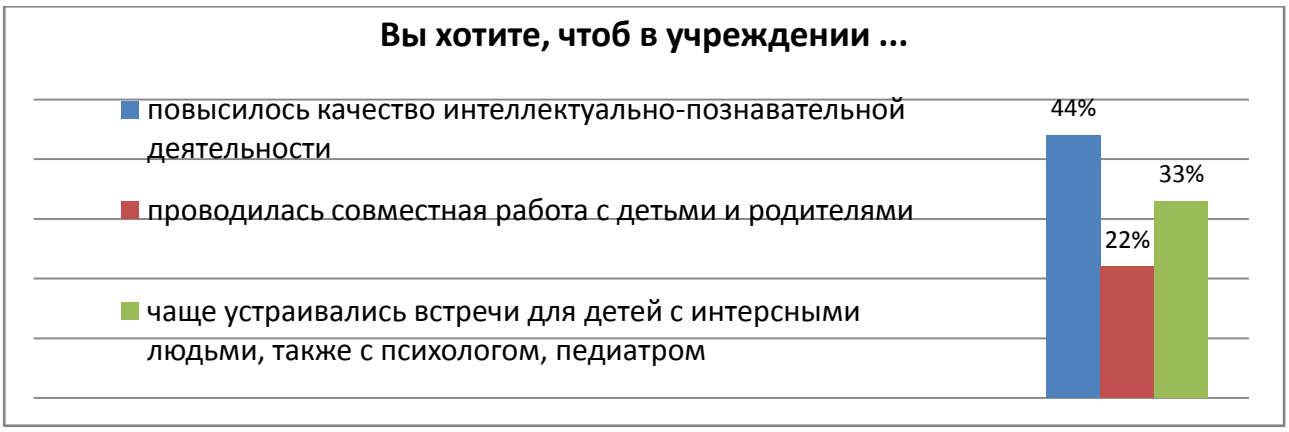
Удовлетворенность потребителей услуг качеством дополнительного образования (всего респондентов 7 чел.)	
Как Вы считаете, Ваше учреждение:	
пользуется авторитетом в городе (кожууне)	42%
о нем почти не говорят	28%
затрудняюсь ответить	28%
Ваш ребенок ходит в учреждение:	
с удовольствием	71%
через силу	28%
Как Вы считаете, дети в учреждении:	
получают знания о будущей профессии и навыки культурного поведения	42%
получают это не достаточно	28%
почти ничего не получают	28%
О работе учреждения узнаете:	
через непосредственное общение с педагогами	25%
через СМИ	-
через официальный сайт	-
от самих детей	75%

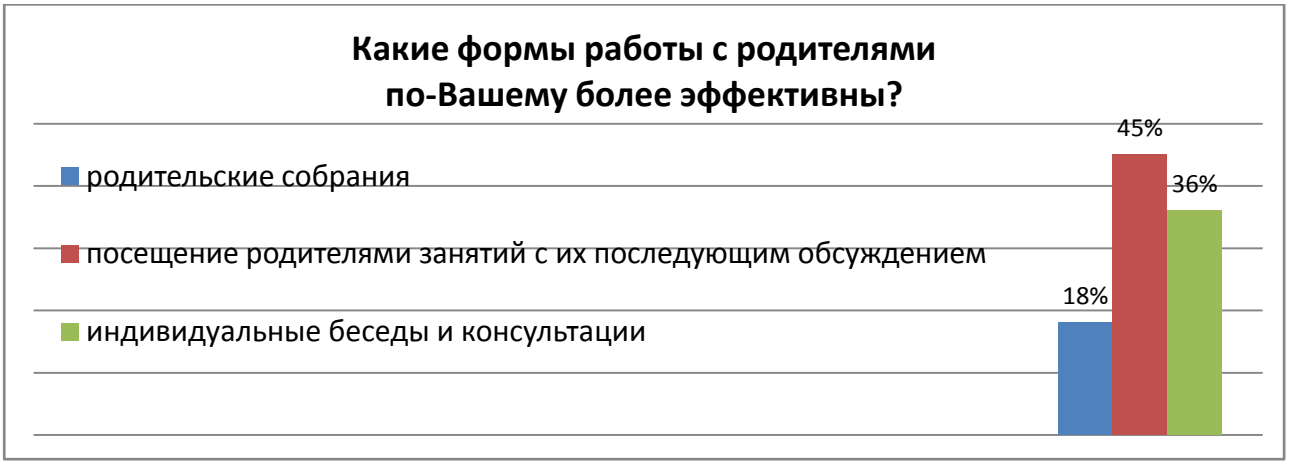
Хотели бы Вы, что в учреждении:	
повысилось качество интеллектуально-познавательной деятельности	44%
проводилась совместная работа с детьми и родителями	22%
чаще устраивались встречи для детей с интересными людьми, также с психологом, педиатром	33%
Какие формы работы в учреждении с родителями Вы считаете наиболее эффективными?	
родительские собрания	18%
посещение родителями занятий с их последующим обсуждением	45%
индивидуальные беседы и консультации	36%











Приложение 6 по ОО профессионального образования:

Рейтинг по трудоустройству выпускников		Рейтинг по качеству преподавания	
Кызылский транспортный техникум	3балла	Кызылский транспортный техникум	3 балла
Республиканский медицинский колледж	3балла	Кызылский колледж искусств	3 балла
Тувинский строительный техникум (бывший ПУ-4 г.Кызыла)	3 балла	Республиканский медицинский колледж	3 балла
Кызылский колледж искусств	3 балла	Тувинский строительный техникум (бывший ПУ-4 г.Кызыла)	3 балла
Тувинский сельхозтехникум	2 балла	Тувинский сельхозтехникум	2 балла
Тувинский техникум предпринимательства (бывший ПУ-10 г.Кызыла)	2 балла	Тувинский техникум предпринимательства (бывший ПУ-10 г.Кызыла)	2 балла
Кызылский техникум экономики и права	2 балла	Кызылский техникум экономики и права	2 балла
Ак-Довуракский горный техникум (бывший ПУ-3)	2 балла	Тувинский политехнический техникум (бывший ПУ-1 г.Кызыла)	2 балла
Тувинский политехнический техникум (бывший ПУ-1 г.Кызыла)	2 балла	Ак-Довуракский горный техникум (бывший ПУ-3)	2 балла
Тувинский техникум агротехнологий (бывший ПУ-7 с.Сарыг-Сеп)	1 балл	Тувинский агропромышленный техникум (бывший ПУ-2 с.Балгазын)	1 балл
ПУ-9 с.Хову-Аксы	1 балл	Тувинский техникум агротехнологий (бывший ПУ-7 с.Сарыг-Сеп)	1 балл
		ПУ-9с.Хову-Аксы	1 балл
Примечание: 1) 3 балла – высокий, 2 балла – средний, 1 балл – низкий. *2) Другие техникумы и училища не отмечены респондентами.*			