

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 можно отнести социологические опросы среди общественности в виде анонимного анкетирования.

Мы уверены, что социологический опрос один из основных инструментов независимой оценки качества образования. И его результаты являются своеобразным барометром удовлетворенности образовательным процессом, они должны доводиться до самих исполнителей образовательных услуг, обсуждаться на педагогических советах, дать возможность наметить дальнейшую корректировку в развитии образовательного процесса.

Для определения степени удовлетворенности потребителей качеством 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 проводился в городе Кызыле. Всего приняли участие в анкетировании 129 человек (приложение 1).

В ходе социологического опроса объектами своего оценивания респонденты назвали 56 образовательных 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 респондентов образовательными услугами **дошкольного** образования, т.е. 54% (из 29 чел.) опрошенных считают, что дошкольное образование республики на должном уровне (блок приложений 3).

Оценивая по 3-балльной системе 38% (из 61 чел.) респондентов считают, что они довольны уровнем образовательной деятельности **школ** республики.

Тем не менее, при выборке вопросов анкет 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 приложений 4).

42% (из 14 чел.) респондентов считают, что дети в образовательных организациях **дополнительного** образования получают достаточные знания о

будущей профессии. Также 71% опрошенных считают, что ребенок на занятия дополнительного образования ходит с удовольствием (блок приложений 5).

Оценивая систему **профессионального** образования республики, респонденты утверждают, что качество профессиональных 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 выпускников у Кызылского транспортного техникума, у Кызылского колледжа искусств и у Республиканского медицинского колледжа – по 3 балла.

Наибольшую высокую оценку по качеству преподавания общественность предпочтению отдаёт снова Кызылскому транспортному техникуму – 3 балла, аналогично оценивают качество преподавания в Кызылском колледже искусств и в Республиканском медицинском колледже.

Из упомянутых респондентами образовательных организаций профессионального образования республики наименьший балл (1балл) по качеству преподавания у педагогов Тувинского агропромышленного техникума с. Балгазын, Тувинского техникума агротехнологий 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 (блок приложений б).

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 прозрачной 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 администраций кожуунов.

• Для самоанализа/самоаудита учебных 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 кожуунов корректной 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 результатами социологических 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

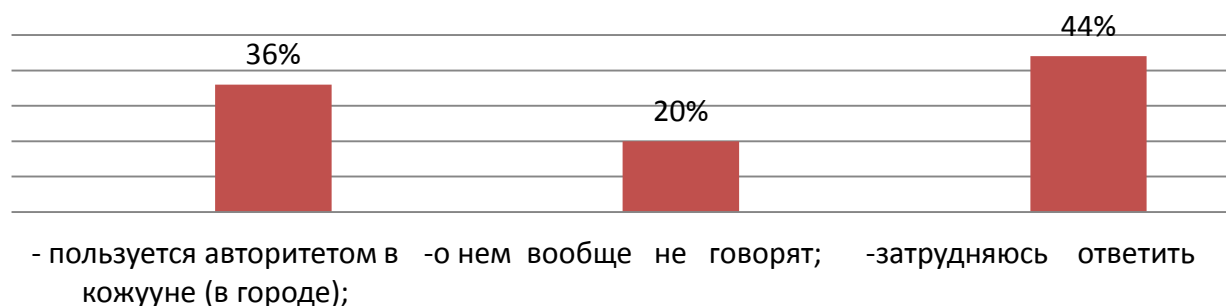
№	Детские сады	Школы	Доп. образование	Профобразование
1	МБДОУ №5 города Кызыла	МБОУ гимназия №5 г.Кызыла	ОО доп. образования г.Кызыла	Кызылский трансп. Техникум
2	МБДОУ №7 города Кызыла	МБОУ СОШ №2 г.Шагонара	Детская школа искусств с.Целинное	Тувинский сельхозтехникум
3	МБДОУ №4 города Кызыла	МБОУ СОШ №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 №15 г.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 «Геремок» 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			

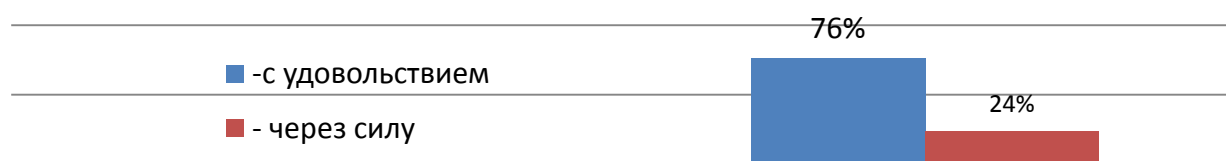
Блок приложений 3 по детским садам:

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%

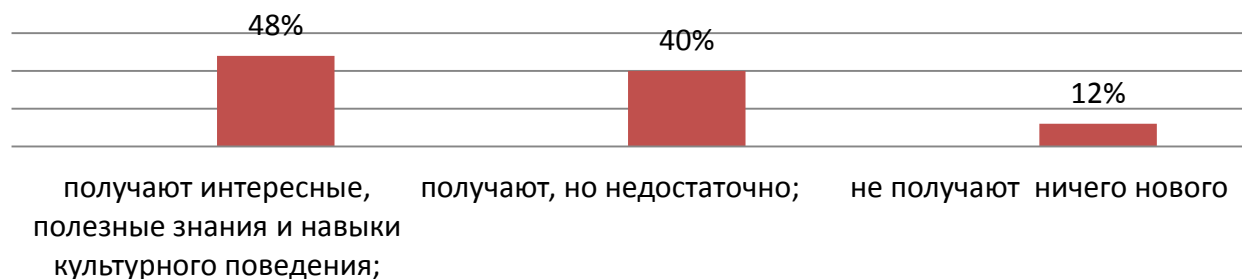
Как считаете, Ваш д/сад ...



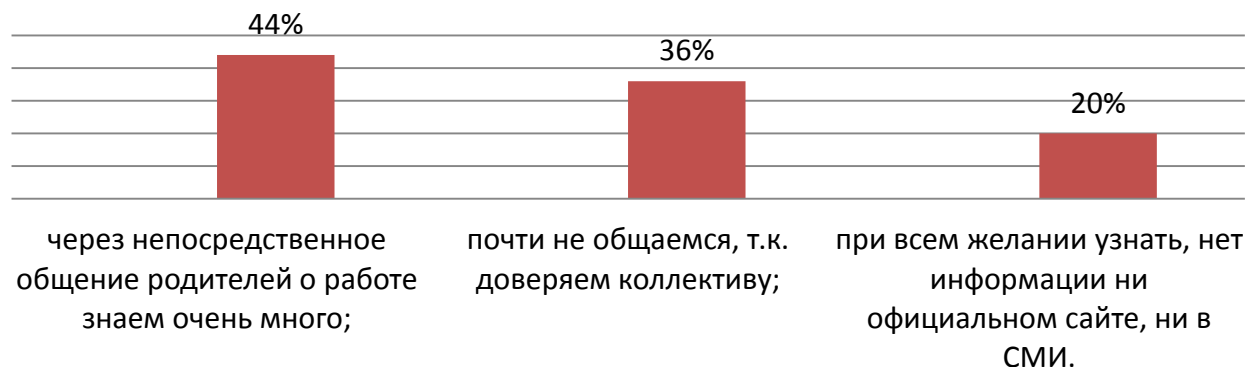
Ваш ребенок ходит в д/сад ...



Ваш ребенок в д/саду ...



Ваша осведомленность о д/саде ...

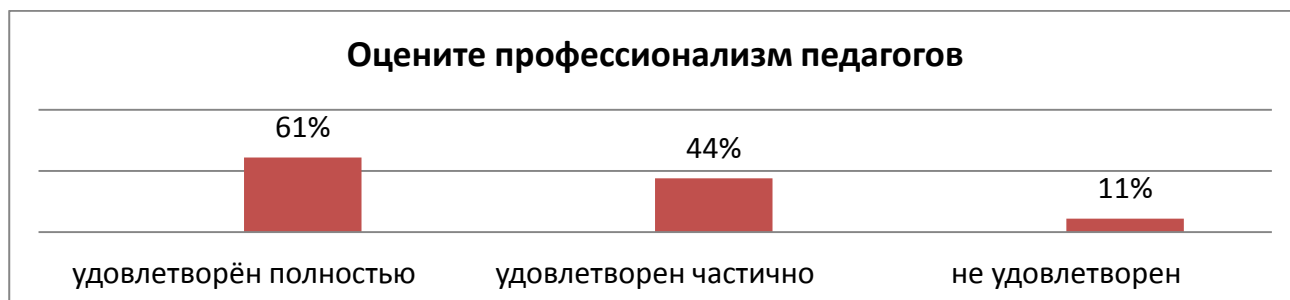
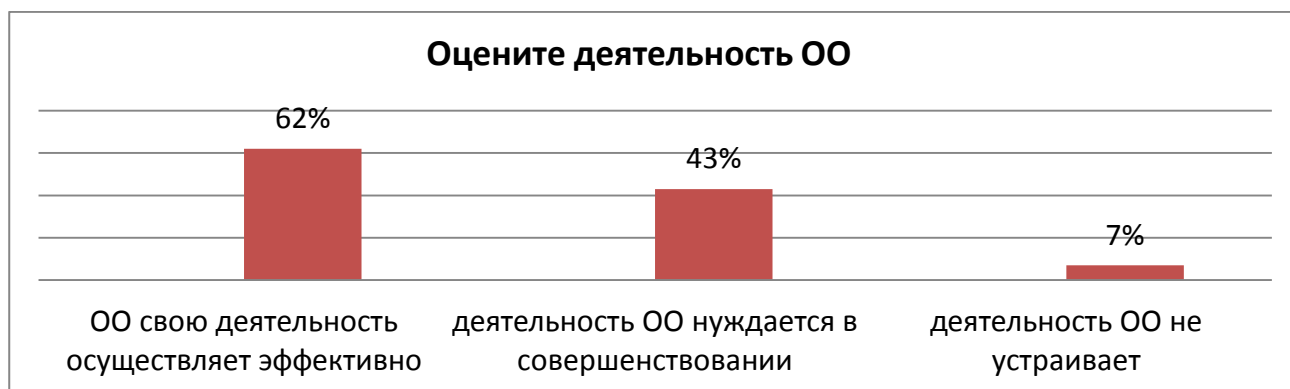




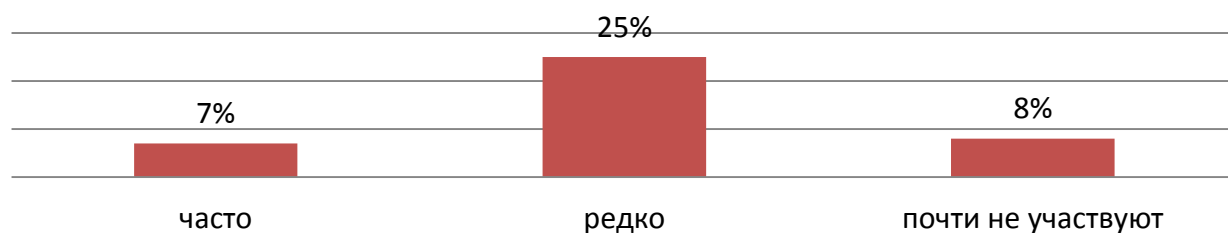
Блок приложений 4 по школам:

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

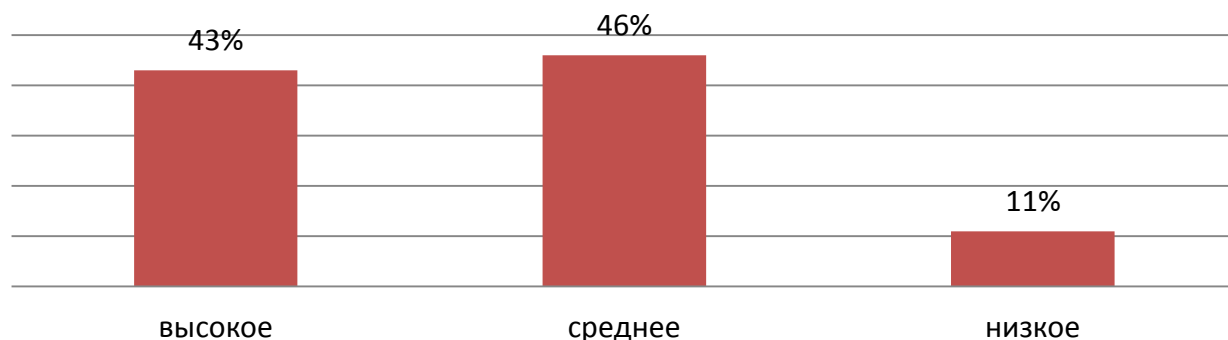
Довольны ли Вы инновационной деятельностью образовательного учреждения:	
<i>удовлетворён полностью</i>	39%
<i>удовлетворен частично</i>	47%
<i>не удовлетворен</i>	13%
Часто ли обучающиеся участвуют в республиканских, общероссийских олимпиадах и конкурсах?	
<i>часто</i>	7%
<i>редко</i>	25%
<i>почти не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



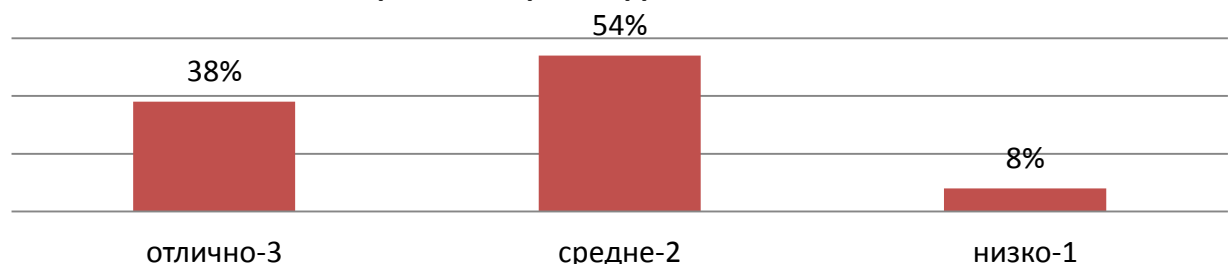
Участие обучающихся в олимпиадах, конкурсах



Оцените трудоустройство выпускников



Оцените в целом деятельность ОО



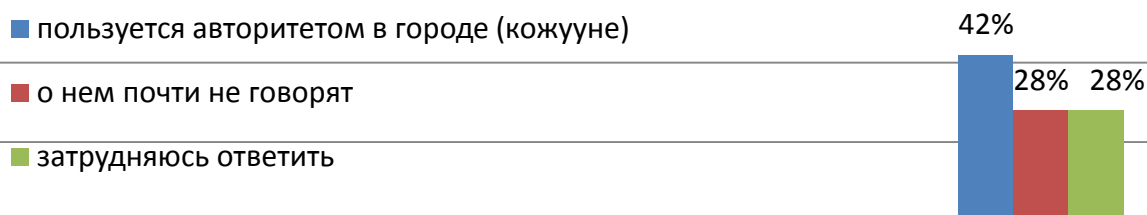
Блок приложение 5 по ОО дополнительного образования:

Удовлетворенность потребителей услуг качеством дополнительного образования
(всего респондентов 7 чел.)

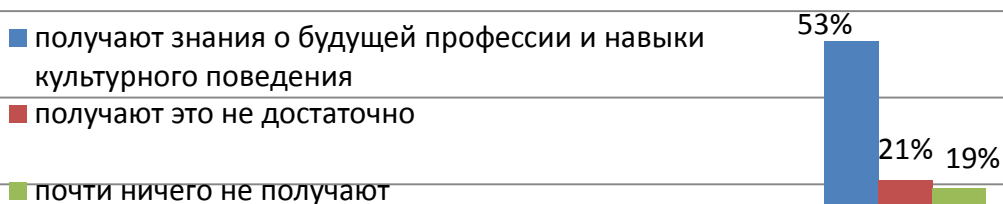
Как Вы считаете, Ваше учреждение:	
<i>пользуется авторитетом в городе (кожууне)</i>	42%
<i>о нем почти не говорят</i>	28%
<i>затрудняюсь ответить</i>	28%
Ваш ребенок ходит в учреждение:	
<i>с удовольствием</i>	71%
<i>через силу</i>	28%
Как Вы считаете, дети в учреждении:	
<i>получают знания о будущей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

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

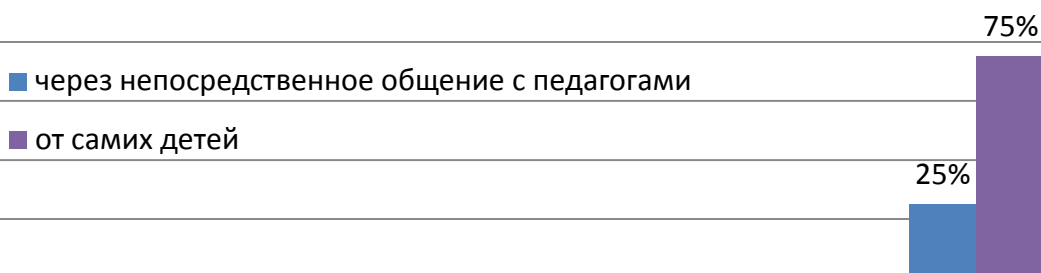
Вы считаете, что данное учреждение ...



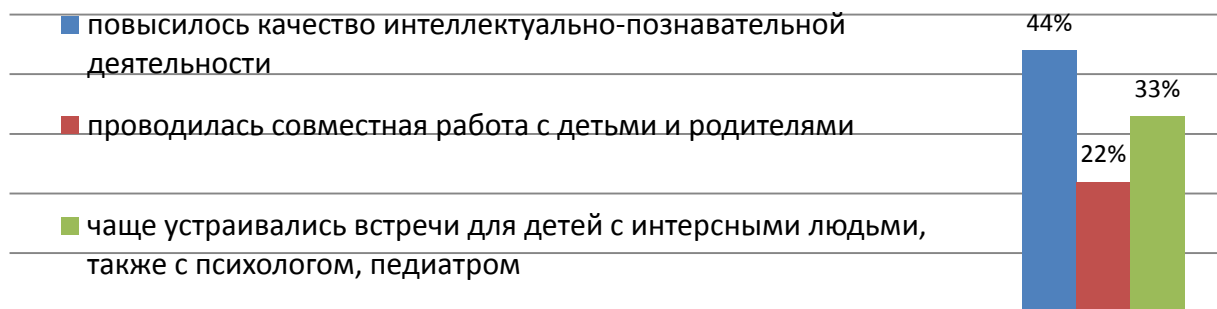
Дети в учреждении дополнительного образования ...



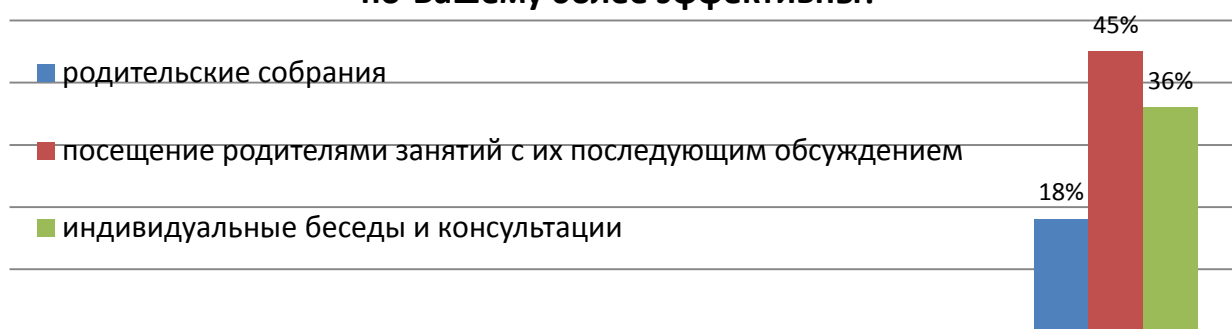
О работе учреждения Вы узнаете ...



Вы хотите, чтоб в учреждении ...



Какие формы работы с родителями по-Вашему более эффективны?



Приложение 6 по ОО профессионального образования:

Рейтинг по трудоустройству выпускников		Рейтинг по качеству преподавания	
Кызылский транспортный техникум	3 балла	Кызылский транспортный техникум	3 балла
Республиканский медицинский колледж	3 балла	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-9 с.Хову-Аксы	1 балл

Примечание: 1) 3 балла – высокий, 2 балла – средний, 1 балл – низкий.

2) Другие техникумы и училища не отмечены респондентами.