
РЕСПУБЛИКА БУРЯТИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МУЙСКИЙ РАЙОН»
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РАЙОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ»

О Т Ч Е Т

**«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
КАЧЕСТВОМ ДОШКОЛЬНОГО, ОБЩЕГО И
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

п. Таксимо

2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Методика исследования

- 1.1. Цель исследования
- 1.2. Объект исследования
- 1.3. Определение выборочной совокупности
- 1.4. Методическая основа исследования.
- 1.5. Система индикаторов

2. О формировании понятия качества образовательных услуг у населения Муйского района

- 2.1. Некоторые данные об участниках социологического исследования.....
- 2.2. Понятие качества образования, обозначенное респондентами.....
- 2.3. Наиболее используемые способы получения информации потребителями образовательных услуг.....

3. Удовлетворенность населения образованием

- 3.1. Общие оценки удовлетворенности образованием
- 3.2. Группировка вопросов удовлетворенности образованием по направлениям.....
- 3.3. Блок уточняющих вопросов, раскрывающих частные аспекты удовлетворенности качеством образования потребителями услуг.....
- 3.4. Интегрированный показатель удовлетворенности образованием

4. Предложения по улучшению работы учреждений образования

Общие выводы

1. Методика исследования

1.1. Цель исследования: сбор эмпирических данных, характеризующих степень удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг в системе образования Муйского района.

В соответствии с Положением об Общественном совете при муниципальном казенном учреждении «Районное управление образования» по независимой системе оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере образования, физической культуры и спорта; на основании приказа Муниципального казенного учреждения «Районное управление образования» МО «Муйский район» № 217 от 23.06.2015 г. «О проведении августовского совещания педагогов Муйского района»;

согласно плану работы МКУ «Районное управление образования» на 2015 год назначены ответственными лицами за организацию социологического исследования о степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством образовательных услуг в сфере образования:

- за подготовку анкеты для потребителей образовательных услуг, анализ социологического исследования - заведующий РДМЦ РУО (Кравчукова С.И.), руководитель сектора общего образования и перспективного развития (Лиценко Е.Ю.);

- проведение социологического исследования организовано специалистом по молодежной политике Таныгиной О.В. с привлечением волонтеров по независимой оценке качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования.

1.2. Объектом исследования является население - потребители образовательных услуг в возрасте от 18 лет, проживающее в Муйском районе.

1.3. Определение выборочной совокупности

Отбор респондентов в населенных пунктах осуществлялся методом стихийного отбора в соответствии с квотным заданием, которое выдавалось интервьюерам перед опросом. Данные по объемам выборочных совокупностей приведены в таблице № 1.

Таблица 1. Список населенных пунктов района с объемом выборочных совокупностей для опроса (чел).

Название. Населенного пункта	Число респондентов
1. Таксимо	92
2. Северомуйск	19
3. Усть-Муя	20
4. Иракинда	15
Итого по району:	146

1.4. Методическая основа исследования.

Методами сбора информации был социологический метод анонимного анкетного опроса и «уличный» опрос (интервью).

Методика изучения удовлетворенности родителей образовательными услугами, оказываемыми общеобразовательным учреждением А.А. Андреева является принципиальной основой исследования. Респонденты обозначают степень своей удовлетворенности по показателям в соответствии со шкалой от 0 до 4.

Цифры означают следующие ответы:

4 – совершенно согласен;

3 – согласен;

2 – трудно сказать;

1 – не согласен;

0 – совершенно не согласен.

Удовлетворенность потребителей качеством образовательных услуг в системе образования Муйского района (У) определяется как частное от деления общей суммы баллов по па-

раметру (блоку) всех ответов респондентов на общее количество ответов по направлениям и району в целом.

Если коэффициент У равен 3 или больше этого числа, то это свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности; если он равен или больше 2, но меньше 3, то можно констатировать средний уровень удовлетворенности; если же коэффициент У меньше 2, то это является показателем низкого уровня удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

Блок уточняющих вопросов, раскрывающих частные аспекты удовлетворенности качеством образования, потребителями услуг анализируется в процентном отношении. Затем, среднеарифметические данные вносятся в сводную таблицу по району.

1.5. Система индикаторов.

При проведении исследования в Муйском районе были использованы наиболее общие показатели, которые при переводе их в вопросы инструментария задавались всем респондентам. Кроме того, вопросы были адаптированы с учетом существующих возможностей сбора данных и подготовленностью потребителей к их восприятию. Ниже приведены используемые в 2015 году показатели. Так, в исследовании в систему показателей вошли показатели, характеризующие:

- 1) степень удовлетворенности деятельностью общеобразовательных учреждений (СОШ);
- 2) степень удовлетворенности деятельностью дошкольных образовательных учреждений (ДОУ);
- 3) степень удовлетворенности системой дополнительного образования (УДО);
- 4) пожелания, высказанные всеми респондентами в адрес районной системы образования.

Перед респондентом стояла задача выбора показателя (одного или нескольких), по которому он желал бы принять участие в исследовании. Наибольший выбор фиксируется по дошкольному образованию – 39,7%.

Таблица 2. Выбор респондентом показателя (одного или несколько), по которому он желал бы принять участие в исследовании.

Муйский район	Дошкольное образование	Общее образование	Дополнительное образование	Интегрированный показатель удовлетворенности
Количество респондентов, чел.	58	42	46	146
Выбор показателя, %	39,7	28,8	31,5	100

2. О формировании понятия качества образовательных услуг у населения Муйского района

2.1. Некоторые данные об участниках социологического исследования.

Участниками социологического исследования в 2015 году в большей степени стали женщины (71%) и в целом молодые люди: от 30 до 35 лет – 31%; от 25 до 30 – 20%; от 18 до 25 – 6%. Образование у большинства опрошиваемых средне специальное – 47%; высшее образование имеют 33% респондентов. Социальное положение анкетируемых: рабочие - 64%; служащие – 15%; индивидуальные предприниматели – 10%; домохозяйки – 7%.

Таблица 3. Некоторые данные об участниках социологического исследования

Пожалуйста, укажите данные о себе	ДОУ	СОШ	УДО	Средняя У удовлетвор. по району	
<i>Ваш возраст:</i>					
18-25	%	5	0	13	6
25-30	%	39	10	11	20
30-35	%	28	21	44	31

35-45	%	16	38	28	27,333
45 и старше	%	12	31	4	15,667
<i>Ваш пол:</i>	%				
Мужской	%	21	19	46	28,667
Женский	%	79	81	54	71,333
<i>Ваше образование:</i>	%				
Основное	%		2		0,667
Среднее	%	12	19	17	16
Начальное профессиональное	%	4		4	2,667
Среднее специальное	%	41	50	50	47
Высшее	%	43	29	29	33,667
Другое					
<i>Ваше социальное положение:</i>					
Рабочий	%	65	50	77	64
Служащий	%	14	28	5	15,667
Домохозяйка	%	9	5	7	7
Военнослужащий	%				0
Индивидуальный предприниматель	%	12	7	11	10
Другое (пенсионер)	%		10		3,333

2.2. Понятие качества образования, обозначенное респондентами

Таблица 4. Ответы на вопрос «**Что Вы понимаете под качеством образования**»: 67% респондентов выбирают хорошие (отличные) знания и 47% - гармоничное развитие личности.

1. Качество образования		ДОУ	СОШ	УДО	Средняя удовлетворенность по району
Хорошие (отличные) знания	%	62	76	63	67
Хорошие (отличные) оценки	%	3	7		5
Гарантированное поступление в ВУЗ	%	-	17	13	15
Гармоничное развитие личности	%	57	40	43	47
Другое	%	-	-	4	1,3

2.3. Наиболее используемые способы получения информации потребителями образовательных услуг

Таблица 5. Ответы на вопрос «... наиболее используемые Вами способы получения информации (выберите не более трех)»: 61% респондентов выбирает личные встречи с педагогами; 53% - родительские собрания; 49% - из общения со своим ребенком, т. е. преобладает личное общение педагога-родителя и ребенка! Менее используемые источники информации – сайт учреждения и ежегодный публичный доклад о деятельности образовательного учреждения.

2. Наиболее используемые способы получения информации		ДОУ	СОШ	УДО	Средняя удовлетворенность по району
Личные встречи с педагогами	%	64	55	64	61
Родительские собрания	%	72	62	26	53
Информационные стенды и информационные доски в учреждениях	%	21	5	33	20

Информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.)	%	10	38	5	18
Ежегодный публичный доклад о деятельности образовательного учреждения	%	9	10	3	7,3
Общение с другими родителями	%	21	17	48	29
Из общения со своим ребенком	%	50	60	38	49,3
Из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка	%	3	2		1,7
Сайт учреждения	%	2	2	13	5,7
Другой (указать)	%			4	1,3

3. Удовлетворенность населения образованием

3.1. Общие оценки удовлетворенности образованием

В результате обработки материалов исследования выявлен высокий уровень удовлетворенности минимального значения - 3,057, близкого к среднему уровню удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в системе образования Муйского района.

Средняя степень удовлетворенности (КУ=2,883) по показателю общеобразовательные учреждения (за исключением вопроса организации и качество питания, которой имеет высокий уровень удовлетворенности). Такие показатели как степень удовлетворенности деятельностью дошкольных образовательных учреждений и системой дополнительного образования респонденты оценивают высоко – высокий уровень удовлетворённости. Низкий уровень удовлетворенности состоянием дел в сфере образования в районе по частным вопросам и показателям в целом отсутствует.

3.2. Группировка вопросов удовлетворенности образованием по направления

Таблица 6. По вопросу, «**В какой степени Вы удовлетворены психологическим климатом в образовательном учреждении**» степень удовлетворенности психологическим климатом по району в целом высокая; в учреждениях дошкольного образования и системы дополнительного образования составляет соответственно 3,28 и 3,42, что соответствует высокому уровню. Степень удовлетворенности психологическим климатом общеобразовательных учреждений средняя- 2,88. Однако, по двум отдельным параметрам: «Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка» и «Педагоги прислушиваются к родительскому мнению и его учитывают» - средняя степень удовлетворенности по району.

3. В какой степени Вы удовлетворены психологическим климатом в образовательном учреждении		ДОУ	СОШ	УДО	Средний КУ по району	Степень удовлетворенности по району
У моего ребенка складываются в основном нормальные взаимоотношения с педагогами	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,48	3,12	3,5	3,367	Высокая
У моего ребенка складываются в основном нормальные взаимоотношения со сверстниками	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,6	3,36	3,6	3,52	Высокая
Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,02	2,55	3,1	2,89	Средняя

Педагоги прислушиваются к родительскому мнению и его учитывают	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,03	2,5	2,9	2,81	Средняя
Средний коэффициент степени удовлетворенности по показателю	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,283	2,883	3,275	3,147	Высокая
Общая степень удовлетворенности по показателю	Степени удовлетворенности	Высокая	Средняя	Высокая	Высокая	

Таблица 7. Основной блок анкетирования «В какой степени Вы удовлетворены... (по отдельным вопросам)»: имеет высокую степень удовлетворенности по району в целом. В учреждениях дошкольного образования и системы дополнительного образования степень удовлетворенности составляет соответственно 3,19 и 3,22, что соответствует высокому уровню. Степень удовлетворенности организацией и качеством питания имеет наиболее высокий уровень – 3,250. Степень удовлетворенности по направлению общеобразовательные учреждения средняя- 2,726. Однако, по четырем отдельным параметрам: «Материально-техническим обеспечением учреждения», «Уровень знаний по основным предметам», «Организация внеурочной деятельности», «Укомплектованность учебниками и дополнительной литературой школьной библиотеки» - средняя степень удовлетворенности по району.

4. В какой степени Вы удовлетворены:		ДОУ	СОШ	УДО	Средний КУ по району	Степень удовлетворенности по району
Материально-техническим обеспечением учреждения	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,03	2,5	2,85	2,793	средняя
Работой образовательного учреждения по обеспечению безопасности детей, здоровью и сохранению	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,2	2,7	3,15	3,017	высокая
Профессиональным уровнем педагогов	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,4	2,86	3,34	3,200	высокая
Уровнем знаний по основным предметам	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	0	2,9	2,9	2,900	средняя
Результатами государственной итоговой аттестации ЕГЭ и ГИА	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	0	3	3,2	3,100	высокая
Организацией воспитательной работы в учреждении	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,05	2,6	3,37	3,007	высокая
Организацией внеурочной деятельности	Коэффициент степени удо-	0	2,5	3,37	2,935	средняя

	влетворенности (КУ)					
Взаимоотношениями между участниками образовательного процесса: родитель-педагог-ребенок	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,05	2,9	3,5	3,150	высокая
Организацией и качеством питания	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,4	3,1	0	3,250	высокая
Укомплектованием учебниками и дополнительной литературой школьной библиотеки	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	0	2,2	0	2,200	средняя
Качеством дошкольного образования детей	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,2	0	0	3,200	высокая
Качеством дополнительного образования детей	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	0	0	3,3	3,300	высокая
Общая удовлетворенность психологическим климатом в учреждении	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,283	2,883	3,275	3,147	высокая
Средний коэффициент степени удовлетворенности по показателю	Коэффициент степени удовлетворенности (КУ)	3,202	2,740	3,228	3,057	высокая
Общая степень удовлетворенности по показателю	Степени удовлетворенности	высокая	средняя	высокая	высокая	

Таким образом, анализ данных показывает, что:

менее высоко оценивается респондентами такой уровень системы образования как общее, т.е. работа общеобразовательных учреждений (СОШ). Выявлены значимые корреляционные связи между показателями удовлетворенности респондентов работой школ и показателями удовлетворенности системой образования в целом.

3.3. Блок уточняющих вопросов, раскрывающих частные аспекты удовлетворенности качеством образования потребителями услуг.

Таблица 8. 57% респондентов совершенно согласны с утверждением «Получаемое дополнительное образование способствует дальнейшему продолжению образования», скорее согласны - 23%; затрудняются ответить - 5% опрошенных и совершенно не согласные отсутствуют.

5. Получаемое дополнительное образование способствует дальнейшему продолжению образования		По району
Совершенно согласен	%	57
Скорее согласен	%	23
Трудно сказать	%	5
Скорее не согласен	%	15
Совершенно не согласен	%	0

Таблица 9. По вопросу «**Какое Вы принимаете участие в мероприятиях Вашего учреждения?**» исследование показало: наиболее высокое участие в мероприятиях показывают потребители услуг дошкольного образования – 74%; потребители услуг дополнительного образования – 52%; общеобразовательных учреждений – 40%. Редко бывают на мероприятиях – 10% опрошенных, в качестве зрителя присутствуют – 35%. С удовольствием участвуют и оказывают помощь, по мере возможности, в организации и проведении мероприятий 55% респондентов.

6. Какое Вы принимаете участие в мероприятиях Вашего учреждения?		ДОУ	СОШ	УДО	По району
Я на них редко бываю	%	0	12	18	10
В качестве зрителя	%	26	48	30	34,667
С удовольствием участвую и оказываю помощь, по мере возможности, в организации и проведении	%	74	40	52	55,333

Таблица 10. С утверждением «**Образовательный процесс в учреждении ориентирован на развитие личности моего ребенка**» совершенно согласны – 41% опрошиваемого населения; скорее согласны – 36%, совершенно не согласны – 3%. Удовлетворены ориентированием образовательного процесса на развитие личности ребенка потребители услуг дошкольного образования на 78%; потребители услуг дополнительного образования на 83%; общеобразовательных учреждений – на 71%.

7. Образовательный процесс в учреждении ориентирован на развитие личности моего ребенка		ДОУ	СОШ	УДО	По району
Совершенно согласен	%	50	38	36	41,333
Скорее согласен	%	28	33	47	36
Трудно сказать	%	21	16	15	17,333
Скорее не согласен	%	0	4	2	2
Совершенно не согласен	%	1	9	0	3,333

Таблица 11. С утверждением «**Вы имеете возможность участвовать в управлении образовательным учреждением, вносить предложения по улучшению образовательного процесса**»: совершенно согласны – 27% опрошиваемого населения; скорее согласны – 29%, совершенно не согласны – 10%. Удовлетворены возможностью участия в управлении дошкольным образовательным учреждением 67% респондентов; учреждением дополнительного образования – 52%; общеобразовательным учреждением – 48%.

8. Вы имеете возможность участвовать в управлении образовательным учреждением, вносить предложения по улучшению образовательного процесса		ДОУ	СОШ	УДО	По району
Совершенно согласен	%	38	36	6,6	26,867
Скорее согласен	%	29	12	45	28,667
Трудно сказать	%	21	17	19	19
Скорее не согласен	%	10	14	23	15,667
Совершенно не согласен	%	2	21	6,4	9,8

Таким образом, по блоку уточняющих вопросов, раскрывающих частные аспекты удовлетворенности качеством образования, потребителями услуг наблюдается в целом положительная динамика.

3.4. Интегрированный показатель удовлетворенности образованием.

В 2015 году для получения интегральной характеристики сферы образования был использован не один общий вопрос, а три отдельных показателя (в анкете это вопросы об оцен-

ке работы школ, детских садов и учреждений дополнительного образования) (внеурочная деятельность в том числе), которые дети посещают.

Таблица 12. Данные общей удовлетворенности образованием (общим, дошкольным и дополнительным) по Муйскому району за 2015 год (интегрированный показатель удовлетворенности образованием вычислялся по положительным вариантам ответов).

Муйский район	Дошкольное образование	Общее образование	Дополнительное образование	Интегрированный показатель удовлетворенности
Средняя У по району	3,202	2,740	3,228	3,057
Удовлетворенность качеством образовательных услуг	Высокая	Средняя	Высокая	Высокая

По сравнению с прошлым годом в целом не наблюдается значительных изменений среднерайонных показателей удовлетворенности качеством образования.

Один из кратких выводов по исследуемому вопросу состоит в том, что на уровне массового сознания продолжает доминировать сложившаяся за многие десятилетия установка воспринимать образование как монопольную функцию государства, власти. Именно власть в глазах населения выступает и в качестве выразителя образовательных интересов, и основного менеджера, и возможного «оценщика» результатов системы образования. И пока еще механизмы демократического, коллективного обсуждения проблем образования с опорой на информацию из различных источников складываются слабо.

4. Предложения по улучшению работы учреждений образования

Респонденты внесли свои предложения по повышению качества образования учреждений Муйского района. 24% опрошиваемых видят повышение качества образования по средством решения вопроса строительства школы и детского сада села Усть-Муя. Пожелали улучшения материально-технической базы учреждений – 20% участников исследования. 9% анкетированных видят решение кадрового вопроса образовательных учреждений в выделении жилья специалистам. 8% респондентов готовы к большему взаимодействию семьи с образовательными учреждениями – предлагают повысить уровень работы с родителями, степень внимания и уважения к ребенку.

Таблица 13. Предложения по улучшению работы учреждений образования

Ваши пожелания по повышению качества образования в образовательных учреждениях района		Средний по району
Построить д/сад в с. Усть-Муя или сделать капремонт. Построить новую школу.	%	24
Хорошая финансовая поддержка, лучшее техническое оснащение. Повышение материально - технической базы.	%	20
Социальное жилье специалистам	%	9
Приобретение методической литературы, учебников, стендов.	%	7
Обеспечить специалистами ОУ (логопедом, медицинским персоналом и др.). Повышение профессионального уровня педагогов	%	5
Внимание и уважение к ребенку	%	4
Работа с родителями	%	4
Больше секций разновозрастных	%	1
Вести ежедневную выдачу витаминов	%	0,7
Закаливание детей	%	0,7
Проводить подготовку к школе чаще	%	0,7

Введение английского языка	%	0,7
Образование в школе никакое	%	0,7
Проведение открытых уроков с присутствием работников РУО чаще	%	0,7
Совместная работа с д/с, "Радугой", ДК	%	0,7
Отопление	%	0,7

Общие выводы

1. Сформированность уровня удовлетворенности качеством основного общего, дошкольного, дополнительного образования, системы образования района в целом может быть связана с:

увеличением информированности населения о состоянии дел в образовании (в большинстве районов работа по повышению удовлетворенности качеством образования была направлена на информирование населения, но ни в одном населенном пункте района не заинтересовались, а что бы люди хотели знать. Вполне вероятно, что информация, не соответствующая ожиданиям граждан, могла привести к снижению удовлетворенности.);

осознанием гражданами связи между результатами ЕГЭ и получением или неполучением аттестата о среднем образовании и поступлением в ВУЗ, в связи, с чем постепенно повышается уровень требований к системе образования, причем к результатам работы;

ростом самосознания, ощущения само значимости и внутренней свободы граждан, что могло быть связано в свою очередь с политическими процессами, протекающими в стране;

проблемами материально-технического и финансового характера;

комплексом причин, как то – уровнем притязаний респондентов и субъективными ощущениями респондентов о качестве образования.

2. Данные социологического опроса позволяют проанализировать состояние системы образования с точки зрения *доступности образования и его качества*.

В сельских населенных пунктах возможностей для дополнительного образования детей меньше, чем в городских.

Финансовая доступность дошкольного образования снижена в силу высокой родительской платы для части родителей.

Качество образования характеризуется условиями, в которых осуществляется образовательный процесс, организацией самого образовательного процесса, результатом образования.

Респонденты предъявляют претензии к *качеству условий осуществления образовательного процесса*:

- материально-техническое и финансовое обеспечение: состояние зданий, холод в ОУ, недостаточная обеспеченность учебным оборудованием, наглядными пособиями, учебниками;

- кадровое обеспечение: старение кадров, отсутствие кадров (в большей степени не хватает учителей-предметников), недостаточный уровень квалификации кадров;

- комфортность, физическая и психологическая безопасность образовательной среды.

В меньшей степени были высказаны претензии к *организации самого образовательного процесса*: непонятность объяснений педагогами учебного материала.

Также невысокую удовлетворенность качеством образования респонденты объясняли *результатами образования*: « образование в школе низкое», «проводить подготовку к школе чаще», «больше индивидуальных занятий с детьми».

3. В 2015 году отсутствуют такие проблемы как «низкая зарплата педагогов», «проблемы с подвозом», «нехватка мест в ДОУ».

Выходят на первый план проблемы материально-технического состояния, кадрового обеспечения, несколько в меньшей степени - качества обучения, нехватки кружков, учебников.