

Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг

Одним из ожидаемых результатов реализации действующей Государственной программы Кемеровской области «Развитие системы образования Кузбасса» на 2014-2025 годы является повышение удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, что актуализирует необходимость изучения мнений непосредственных участников образовательных отношений о деятельности, проводимой образовательными организациями.

Ежегодно обучающиеся их родители принимают участие в региональных исследованиях по изучению удовлетворенности субъектов образовательного процесса качеством дошкольного, общего и дополнительного образования.

В основе исследования лежит анкетный опрос по 30 показателям в дошкольном образовании, в общем образовании исследуются 32 показателя и в дополнительном образовании таких показателей – 31.

В основе изучения удовлетворенности потребителей образовательных услуг лежит определение их ожиданий, потребностей, запросов к системе образования.

Дошкольное образование

Запросы родителей к системе дошкольного образования

Изучение запросов потребителей осуществлялось через выявление их представлений о том, какое образование можно считать качественным.

Изучение запросов родителей к *условиям*, созданным в дошкольном образовательном учреждении, к характеристикам *процесса* получения дошкольного образования и к его *результатам*.

Все изучаемые условия являются значимыми для получения качественного дошкольного образования (табл)

Показатель , %	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Профессионализм воспитателей	100	100	100
Санитарно-гигиенические условия	100	100	100
Здоровьесберегающая организация жизнедеятельности	97,83	100	100
Сотрудничество с семьей	95,65	98	99,36
Обеспеченность игрушками, игровыми пособиями	98,55	97,33	98,08
Оснащение зданий, игровых площадок современным оборудованием	99,28	98	97,44

Следует отметить рост требований родителей к организации в ДОО сотрудничества с семьей с 95,65% в 2016 году до 99,36% в 2018 году.

Качество процесса получения образования в ДОО, по мнению респондентов, в первую очередь определяется характером взаимоотношений дошкольников с педагогами (100 %) и другими детьми (100%).

Наиболее важными результатами дошкольного образования, по мнению родителей, является подготовка детей к обучению в школе, а также к взаимодействию с окружающим миром (на протяжении последних трех лет данные показатели выбирают 100% опрошенных).

На важность мероприятий, направленных на демонстрацию достижений воспитанников, в текущем году указали 95,51 %.

Информация о запросах потребителей образовательных услуг дополняется результатами изучения представлений родителей о качественном образовании.

Качественное дошкольное образование – это образование, которое	2018 г	2017 г	2016 г
	ранг	ранг	ранг
Сохраняет и укрепляет здоровье ребенка	1	2	1
Позволяет ребенку содержательно и радостно проводить время	2	4	4
Даст необходимые знания и умения для успешного вхождения в школьную среду	3	1	2
Готовит к полноценному взаимодействию с окружающим миром	4	3	3
Основывается на индивидуальном подходе к ребенку	5	5	5
Способствует развитию способностей ребенка	6	6	6
Имеет хорошее материальное оснащение и кадровое обеспечение	7	7	7

Как видно из таблицы, предоставление возможности детям содержательно и радостно проводить время в дошкольной образовательной организации для потребителей является значимой характеристикой качественного образования, переместив такую характеристику как «необходимые знания и умения для успешного вхождения в школьную среду» с 1 позиции в 2017 году на третью в 2018г.

Удовлетворенность родителей условиями в ДОО

К профессионализму воспитателей потребители предъявляют наиболее высокие требования. В Анжеро-Судженском ГО наблюдается рост соответствия уровня **профессионализма воспитателей** ожиданиям потребителей с 81, 54 % в 2013/14 учебном году до 98,8 % в 2017/18 учебном году, однако в сравнении с

прошлым учебным годом на 1,25% возросла доля родителей, которые считают, что профессионализм воспитателей на среднем уровне.

По мнению участников исследования, в первую очередь профессионализм определяет компетентность в вопросах воспитания, развития, укрепления здоровья детей (89,1 %); умение обеспечивать безопасность жизни ребенка, его эмоциональное благополучие (62,18%); поддержка индивидуальности, самостоятельности и инициативы ребенка в игре, общении, рисовании и др. (55,77%).

Благоприятные *санитарно-гигиенические условия* (воздушно-тепловой режим, естественное и искусственное освещение, санитарное состояние и др.), являющиеся основой для сохранения и укрепления здоровья воспитанников, определяются родителями в основном как «Очень хорошие» - 76,28% и «Хорошие» - 23,72%.

Впервые за пять лет проводимых исследований участниками опроса не был выбран варианта «Удовлетворительные».

Система мер по укреплению и сохранению здоровья воспитанников подразумевает не только выполнение требований санитарно-эпидемиологического надзора, но также и создание условий для полноценного физического развития детей, формирования ценностных установок на здоровый образ жизни.

Выражая мнение *о здоровьесберегающей деятельности* дошкольных образовательных организаций, родители в большинстве указывали на то, что созданные условия способствуют укреплению и сохранению здоровья детей. При этом отмечается ежегодный рост доли положительных вариантов в ответах опрошенных; с 81,53% в 2013/14 учебном году до 100 % в 2017/18 учебном году(таблица).

Категория респондентов	Учебный год	<i>Способствуют ли условия жизнедеятельности, созданные в ДОО, укреплению и сохранению здоровья Вашего ребенка</i>						
		да	скорее да, чем нет	и да и нет	скорее нет, чем да	нет	затрудняюсь ответить	не сделали выбор
Родители, %	2017/18 уч.г.	95,51	4,49	0	0	0	0	0
		100						
	2016/17 уч.г.	90	8,67	1,33	0	0	0	0
		98,67						
	2015/16 уч.г.	86,24	13,04	0	0,72	0	0	0
		99,28			0,72			
	2014/15 уч.г.	85	12,14	2,86	0	0	0	0
		97,14			0			
	2013/14 уч.г.	58,45	23,08	14,62	1,54	0	2,31	0
		81,53			1,54			

Наряду с этим улучшается мнение родителей *об организации питания* дошкольников. Удельный вес респондентов, которых питание в детском саду устраивает, вырос с 79,22% в 2013/14 учебном году до 100% в 2017/18 учебном году, данный показатель по области 96,04%.

В последнее время растет понимание родителями важности наполнения *предметно-пространственной среды* дошкольной образовательной организации современным оборудованием и инвентарем, разнообразными материалами, игровыми пособиями и игрушками для обеспечения полноценного развития дошкольника.

Мнение родителей об оснащении ДОО необходимым оборудованием, отвечающим возрастным особенностям и потребностям детей улучшилось: доля положительных вариантов, в ответах опрошенных, возросла с 51,54 до 95,51%.

Вместе с тем, по данным 2015/16 учебного года 3,85 % потребителей лишь частично соглашались с тем, что оборудование в ДОО отвечает необходимым требованиям, что на 9,48% ниже значения данного показателя прошлого учебного года.

Начиная с 2015/16 учебного года, в рамках исследования, изучается мнение родителей об организации в ДОО сотрудничества с семьей, являющейся, согласно ФГОС, одним из принципов дошкольного образования.

Согласно полученным данным, отвечая на вопрос «Считаете ли Вы достаточным сотрудничество ДОО с Вашей семьей?», родители Анжеро-Судженского ГО в 92,31% случаев выражали положительное мнение, что на 2,98% выше прошлогоднего показателя и на 5,92% выше областного показателя.

В качестве приоритетных направлений сотрудничества родители определяют:

- просвещение родителей, оказании помощи в воспитании, развитии, укреплении здоровья ребенка – 89,74%;
- организация совместных мероприятий детей, родителей и педагогов – 87,18%;
- привлечение родителей к планированию и организации деятельности ДОО – 51,92%;
- привлечение родителей к контролю за деятельностью ДОО – 25%.

Результаты исследования свидетельствуют о том, что удовлетворенность родителей условиями получения дошкольного образования повышается в течение пяти лет с 80,65 до 95,01%.

Удовлетворенность родителей процессом получения дошкольного образования

Процесс получения дошкольного образования характеризуют такие составляющие, как:

- взаимоотношения детей с педагогами и сверстниками;
- формы и методы воспитания, применяемые педагогами;
- содержание и формы работы ДОО;
- инновационная деятельность.

Взаимоотношения, складывающиеся у дошкольников с воспитателями и сверстниками, по мнению родителей, играют значительную роль в получении качественного дошкольного образования.

Успешность социализации дошкольников во многом зависит от того, в какой мере проявляется уважение к человеческому достоинству детей со стороны педагогов, поддерживают ли они уверенность детей в собственных возможностях и способностях.

Как показали результаты исследования, родители в подавляющем большинстве (94,87%) соглашались с тем, что отношения между их детьми и воспитателями оказывают влияние на повышение качества получаемого образования.

Согласно ФГОС ДОО, приоритетной задачей, стоящей перед дошкольной образовательной организацией, является учет возрастных и индивидуальных особенностей детей в процессе деятельности по их воспитанию и развитию.

Удельный вес родителей, выразивших полное согласие с тем, что формы и методы работы, применяемые воспитателями, отвечают возрастным и индивидуальным особенностям в нашей территории возрос на 0,93% в сравнении с прошлым годом и составляет 93,59%

Отвечая на вопрос о том, обеспечивают ли дошкольные образовательные организации разнообразие содержания и форм работы с учетом интересов, потребностей и состояния здоровья воспитанников, респонденты в большинстве случаев выражали положительное мнение - 94,23% (2016/17 учеб.год – 88,67%).

Таким образом, на основании вышеуказанных результатов, удовлетворенность родителей Анжеро-Судженского ГО процессом получения дошкольного образования составляет 96,17%, что выше значения данного показателя в сравнении с прошлым учебным годом на 0,61% и среднеобластного показателя на 1,36% .

Удовлетворенность родителей результатами дошкольного образования

В качестве образовательных результатов в исследовании рассматриваются:

- подготовка детей к обучению в школе;
- взаимодействие детей с окружающим миром;
- демонстрация достижений школьников.

Для родителей наиболее важными направления подготовки детей к школе являются:

- развитие мышления, памяти, речи и др. – 76,28% (70,67% в 2016/17 уч.г.);
- развитие любознательности, стремления учиться в школе – 71,79% (47,33% в 2016/17 уч.г.);
- развитие инициативы и самостоятельности в различных видах деятельности – 67,95% (50% в 2016/17 уч.г.);
- развитие умения общаться – 60,9% (34,06% в 2016/17 уч.г.);
- обучению чтению, письму и счету – 46,79% (44,93% в 2016/17 уч.г.);
- воспитание культуры поведения – 44,23 (38,41% в 2016/17 уч.г.);

Согласно ФГОС, предполагается, что на выходе из детского сада ребенок должен уметь взаимодействовать со сверстниками и взрослыми, договариваться, стараться разрешать конфликты. За последние три года для родителей значимость развития умений дошкольников общаться с шестой позиции поднялась на четвертую, что свидетельствует о положительных результатах работы дошкольных образовательных организаций по информированию родителей о ведущих составляющих успешной подготовки детей к школе.

Необходимо отметить, что такая важная задача дошкольного образования, как развитие творческого потенциала детей, большинством потребителей недооценивается

- развитие творческих способностей – 41,03% (последняя позиция в рейтинге).

В нормативных документах подчеркивается необходимость формирования в дошкольных образовательных организациях системы условий для успешной социализации воспитанников. Подготовка дошкольников к взаимодействию с окружающим миром, оказывающая возможности для их позитивной социализации, является для родителей важным результатом дошкольного образования.

В подавляющем большинстве родители утвердительно отвечают на вопрос «Согласны ли Вы с тем, что ДОО готовит ребенка к взаимодействию с окружающим миром?» (99,11%).

Демонстрация достижений воспитанников дает возможность оценить работу ДОО по формированию знаний, умений и навыков детей в различных видах деятельности.

С 2015/16 учебном года наблюдается снижение удельного веса родителей, поддерживающих проведение мероприятий по демонстрации достижений дошкольников на 20,14%. На 12,05% (!) снизился выбор родителями варианта ответа, что рассматриваемые мероприятия дают возможность родителям увидеть достижение своего ребенка, так же на 14,47% снизился выбор варианта, что мероприятия , проводимые в ДОО повышают интерес к знаниям. В итоге 20,32% родителей не поддерживают мероприятия в ДОО как мероприятия направленные

на демонстрацию достижений ребенка. На протяжении трех лет это значение данного показателя возрос на 20,08%.

По итогам опроса родителей рассчитана их *удовлетворенность качеством результатов* дошкольного образования (табл.).

Территориальная принадлежность	Родители %				
	2017/18 уч.г.	2016/17 уч.г.	2015/16 уч.г.	2014/15 уч.г.	2013/14 уч.г.
Кемеровская область	95,08	92,72	93,65	91,84	89,27
Городские округа	94,55	92,72	93,35	91,46	89,05
Анжеро – Судженский ГО	97,81	96,36	94,17	94,97	84,79

Как видно из табличных данных, удовлетворенность качеством результатов дошкольного образования родителями Анжеро-Судженского ГО в 2017/18 учебном году выше как среднеобластных показателей, так и аналогичного показателя прошлого года.

Удовлетворенность родителей качеством дошкольного образования

С помощью математических расчетов определена удовлетворенность потребителей образовательных услуг как соответствие системы дошкольного образования потребностям и ожиданиям потребителей.

Согласно полученным данным, показатель удовлетворенности качеством дошкольного образования ежегодно увеличивается: с 82,89% в 2013/14 учебном году до 96,11% в 2017/18 учебном году. Областной показатель – 94,34%.

Вывод

Впервые за последние пять лет санитарно-гигиенические условия в ДОО полностью соответствуют ожиданиям родителей.

В ходе исследования выявлены проблемные области деятельности ДОО, не в полной мере удовлетворяющие потребностям родителей. Наряду с улучшением мнений об уровне профессионализма воспитателей, 1,92% респондентов считают его на среднем уровне.

За пять лет исследования значительно улучшилось мнение родителей о материально-техническом состоянии ДОО. Однако при этом родители по-прежнему не вполне удовлетворены оснащением зданий, помещений и игровых площадок оборудованием: в 2017/18 учебном году 3,85% из них указали на его недостаточность.

Не в полной мере отвечает запросам родителей обеспеченность ДОО игрушками и игровыми пособиями. Наряду с тем, что с каждым годом мнение респондентов по данному вопросу улучшается, 5,13% опрошенных считают, что работу по обеспечению ДОО игрушками и игровыми пособиями можно считать лишь удовлетворительной.

Выявленные в ходе исследования расхождения между важностью и исполненностью по отдельным характеристикам дошкольного образования определили направления совершенствования работы дошкольных образовательных организаций:

- повышение профессиональной компетентности педагогов через совершенствование системы методической поддержки воспитателей, содействие успешному овладению современными методиками и технологиями обучения и воспитания детей дошкольного возраста, информационными технологиями, формирование мотивации к участию в конкурсном движении; вовлечение в инновационную деятельность;

- развитие и укрепление материально-технической базы ДОО в соответствии с требованиями к развивающей предметно-пространственной среде (оснащение образовательного пространства современным оборудованием; своевременное обновление методических материалов, игровых пособий и игрушек, обеспечение их разнообразия);

- поддержание оптимальных санитарно-гигиенических условий в дошкольных образовательных организациях, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья воспитанников, безопасность и надежность всех элементов развивающей предметно-пространственной среды, в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, правилами пожарной безопасности;

- создание условий для развития у дошкольников коммуникативных навыков и социальной активности (проведение групповых занятий для воспитанников с применением игровых приемов по развитию общения; организация педагогического просвещения родителей в вопросах конструктивного взаимодействия с детьми);

- усиление внимания к организации продуктивного взаимодействия и сотрудничества с семьей (создание атмосферы взаимопонимания и эмоциональной поддержки, повышение уровня включенности родителей в образовательный процесс, своевременное информирование о деятельности ДОО, планируемых мероприятиях и совместный анализ их проведения).

Дополнительное образование

На современном этапе развития общества признается исключительная роль дополнительного образования, являющегося основой непрерывного процесса саморазвития и самосовершенствования детей и подростков. В Концепции развития дополнительного образования детей закрепляется статус дополнительного образования как конкурентоспособной социальной практики.

В рамках мониторингового исследования «Удовлетворенность качеством дополнительного образования» проводится анкетирование учащихся 15-18 лет, посещающих организации ДО, и их родителей (законных представителей).

Цель данного исследования: изучение динамики удовлетворенности субъектов образовательного процесса качеством дополнительного образования.

На протяжении всего периода исследования как учащиеся, так и родители считают, что качественное дополнительное образование главным образом должно предоставлять возможность получения новых знаний, умений и навыков (1-я позиция); для проявления своих творческих способностей и талантов (2 позиция); помогает найти интересное увлечение, хобби (3 позиция). Со помогает найти друзей по интересам

Варианту ответа «Подготовить к выбору будущей профессиональной деятельности» на протяжении всех лет исследования респондентами стабильно присваиваются 6-й и 7-й ранги.

Итак, анализ результатов исследования показал, что представления родителей о качественном дополнительном образовании на протяжении последних трех лет остаются неизменными: в первую очередь они ждут от ОДО помощи в формировании новых знаний, умений, навыков; проявления творческих способностей и талантов детей, а также найти им друзей по интересам. Роль организаций дополнительного образования в подготовке учащихся к профессиональному самоопределению потребителями недооценивается.

Удовлетворенность потребителей образовательных услуг условиями в организациях дополнительного образования

Удовлетворенность изучается в исследовании через определение соответствия условий, созданных в ОДО, ожиданиям и потребностям респондентов, выявляющимся на основе изучения мнений учащихся и родителей о важности рассматриваемых характеристик.

Как показали данные исследования, респонденты в подавляющем большинстве отмечают важность всех рассматриваемых условий получения дополнительного образования.

Наиболее значимым участники считают профессионализм педагогов (100% учащихся и родителей). Следующей по важности характеристикой в представлении учащихся и родителей является материально-техническая база организаций: в 2017/18 учебном году варианты «Очень важно» и «Важно» при ее оценке отметили 99,33 и 100% соответственно.

За последние три года заметно увеличился удельный вес учащихся (с 45,52 до 100 %) и родителей (с 43,57 до 98,38 %), отмечающих значимость создания в ОДО возможностей для укрепления здоровья, восстановления сил.

Наряду с вышеперечисленной оценкой важности условий получения дополнительного образования респонденты выражали свое мнение о качестве реализации данных характеристик в деятельности ОДО.

От профессионализма педагога дополнительного образования зависит то, насколько у учащегося будут сформированы познавательная мотивация, умения решать образовательные задачи, что позволит им в будущем применять полученные знания и навыки в практических ситуациях.

Как показали результаты исследования, потребители дают высокую оценку профессионализму педагогов (100% учащиеся и 97,6% родителей).

Варианты ответа «Довольно низкий» и «Низкий» респонденты отмечали достаточно редко: по данным 2015/16 учебного года - в 0,66 % случаев выбора лишь родителями, в 2017/18 учебном году – 0%. Однако возросло количество родителей, которые оценивают профессионализм педагогов на среднем уровне с 0,66 % в 2015/16 уч.году до 1,6% в 2017/18 уч.году.

Наиболее высок удельный вес учащихся и родителей, отмечающих, что профессионализм педагогов определяется, прежде всего, компетентностью в вопросах воспитания, развития, укрепления здоровья детей (80 и 88,8 % соответственно); высоким уровнем достижений учащихся (50 и 36,8).

В ответах учащихся чаще, чем в ответах родителей, встречаются варианты «Поддержка индивидуальности, самостоятельности и инициативы учащихся в различных видах деятельности» (12 % против 4 %). Совпадают мнения учащихся и родителей о том, что профессионализм педагогов проявляется в умении взаимодействовать с детьми, поддерживать в коллективе деловую, доброжелательную атмосферу (18 % и 16 %). Родители чаще указывали на наличие профессиональных достижений педагога (в 16 % случаев против 7,33% выбора учащимися).

В течение пяти лет сохраняется тенденция увеличения удельного веса учащихся (с 80,65 до 98,66 %), считающих, что в ОДО создана хорошая

материально-техническая база. Доля родителей, выражающих данное мнение, также растет: с 84,29 % в 2015/16 учебном году до 98,4% в 2017/18 учебном году. Однако 0,67% учащихся указывают на неудовлетворенность МТБ ОДО.

Концепция развития дополнительного образования детей особое значение уделяет росту физической подготовленности, снижению заболеваемости детей и молодежи, формированию их мотивации к здоровому образу жизни.

На протяжении исследования большинство участников опроса отмечали, что в организациях дополнительного образования АС ГО созданы возможности для укрепления здоровья, восстановления сил. Кроме того, следует отметить ежегодный рост доли выбора положительных вариантов: в ответах учащихся - с 91,95 % 2015/16 учебном году до 99,33 % в 2017/18 учебном году, родителей - с 95,36 до 99,2 %.

Одним из механизмов развития дополнительного образования в соответствии с современными нормативными документами является обеспечение информационной открытости, доступа граждан к полной и объективной информации о качестве дополнительных общеобразовательных программ, об организациях, образовательных результатах.

Анализируя данные исследования, можно отметить, что большинство респондентов дают высокую оценку своей информированности относительно различных сторон жизни организаций дополнительного образования. При этом следует отметить, что если у родителей оценка среднего уровня информированности снизилась в сравнении с прошлым учебным годом на 9,47% и стала 3,2 %, то 1,33% учащихся оценивают свою информированность о различных сторонах жизни своей организации на среднем уровне, что на 0,66% выше значения этого показателя в прошлом учебном году.

По результатам исследования удовлетворенность потребителей образовательных услуг условиями в ОДО составляет 96,53 % (учащиеся), что выше среднеобластного показателя по городским округам на 1,68% и 97,66% составляет удовлетворенность родителей, что на 1,01% выше среднеобластного показателя. Анжеро-Судженский ГО в рейтинге городских округов с 12 позиции из 16 в 2015/16 году поднялся на 8 по оценке учащихся и на 6 по оценке родителей. Стоит отметить, что наблюдается незначительное снижение удовлетворенности учащихся (на 0,15%) сравнительно с предыдущим годом.

Учащиеся		Родители	
2016/17 уч.г.	2017/18 уч.г.	2016/17 уч.г.	2017/18 уч.г.
96,71%	96,53%	95,54%	97,66%

***Удовлетворенность потребителей образовательных услуг
процессом получения образования в организациях
дополнительного образования***

В современных условиях возрастают требования к уровню преподавания в ОДО, обновляется содержание образовательных программ в соответствии с интересами детей, потребностями семьи и общества.

Как показали результаты исследования, большинство потребителей считают, что применяемые педагогами современные образовательные технологии, методы обучения и воспитания способствуют повышению качества дополнительного образования. Согласие выражают 100% учащихся и 98,4% родителей.

Инновационная педагогическая деятельность, являющаяся одним из существенных компонентов образовательной деятельности организации, создает основу для ее конкурентоспособности, определяет направления профессионального роста педагога, способствует личностному росту учащихся.

Положительное отношение к нововведениям в текущем учебном году выразили 62,09% (2015/16 уч.г. - 60 %) учащихся и 69,59% (2015/16 уч.г. - 67,85%) родителей. В большинстве случаев опрошиваемые аргументировали это тем, что инновации способствуют повышению уровня знаний, необходимых в современной жизни.

В качестве основного довода против инновационной деятельности выдвигалось опасение, что нововведения «...только мешают, отвлекают педагога от прямой его обязанности - работы с детьми».

Согласно полученным результатам, отмечается тенденция снижения удельного веса учащихся, отмечающих взаимосвязь дополнительного образования с профильным обучением в школе: с 67,12 % в 2015/16 учебном году до 73,33% в 2017/18 учебном году. Родители в 2017/18 учебном году выражают данное мнение в 65,6 % случаев, что на 19,25% выше в сравнении с 2015/16 уч.г.

Однако, увеличение по сравнению с прошлым учебным годом удельного веса респондентов, считающих, что образование, получаемое в организациях дополнительного образования, не связано с профильным обучением: в категории «Учащиеся» он составил 14 % против 3,36 % в 2015/16 учебном году, в категории «Родители» - 14,4 % против 2,65 % соответственно.

Таким образом, необходимо дальнейшее взаимодействие общего и дополнительного образования направить в сторону реализации профильного обучения.

В течение последних трех лет растет удельный вес респондентов, из числа родителей отмечающих, что дополнительное образование обеспечивает углубленное изучение отдельных предметов программы школьного образования: в категории «Учащиеся» - с 43,88 % до 56%, в категории «Родители» - с 42,38% до 70,4%.

Мнение о том, что образование, получаемое в организациях дополнительного образования, обеспечивает подготовку учащихся к дальнейшему обучению, выразалось участниками исследования реже всего: в текущем учебном году в категории «Учащиеся» - в 4,67% случаев, в категории «Родители» - в 8 %. Кроме того, наблюдается тенденция снижения доли выбора, как учащимися, так и родителями данного положения.

Поясняя мнение об отсутствии необходимости взаимосвязи между общим и дополнительным образованием, 41,33% учащихся и 49,6% родителей отмечали, что профиль связан с выбором профессии, а в ОДО учащиеся раскрывают творческие способности, а также реализуют потребности в общении.

Результаты исследования свидетельствуют, что удовлетворенность учащихся процессом получения дополнительного образования в учреждениях города значительно уменьшилась в сравнении с прошлым годом и составила 91,76% (2016/17уч.г. – 95,34%), что на 1,59% ниже значения данного показателя городских округов КО. При этом показатель удовлетворенности в категории «Родитель» возросла в сравнении с прошлым учебным годом на 7,13% и составила 91,61%, однако в рейтинге городских округов из 16 позиций мы на протяжении последних трех лет занимаем 14 по удовлетворенности процессом получения дополнительного образования.

Ухудшение значений в сравнении с прошлым годом по показателям представлено в таблице

Таблица

*Удовлетворенность потребителей образовательных услуг процессом получения образования в организациях дополнительного образования
(в разрезе ухудшения значений показателя)*

Удовлетворенность процессом	Учащиеся		Родители	
	2016/17 уч.год	2017/18 уч.год	2016/17 уч.год	2017/18 уч.год
На Ваш взгляд, отношения между учащимися в Вашей ОДО чаще всего				
Безразличные, каждый сам по себе	0	1,33		
На Ваш взгляд, отношения между учащимися и педагогами в Вашей ОДО чаще всего				
Характеризуются равнодушием: педагоги не интересуют меня, а я не интересую педагогов	0	2,67		

Способствуют ли, по Вашему мнению, применяемые педагогами Вашей ОДО современные образовательные технологии, методы и обучения и воспитания повышению качества дополнительного образования?				
Частично согласен			0,67	0,8
Согласны ли Вы с тем, что получаемое Вами дополнительное образование связано с профильным обучением в школе?				
Полностью не согласен	6	14	12	14,4

Удовлетворенность потребителей образовательных услуг результатами дополнительного образования

Дополнительное образование имеет особенное значение для личностного развития, позитивной социализации и профессионального самоопределения детей и подростков. Поэтому результаты дополнительного образования представлены в исследовании следующими характеристиками: возможности для самореализации учащихся (участие и победы в соревнованиях, конкурсах, фестивалях, смотрах), развития талантов и способностей, подготовки к успешному взаимодействию с социальной средой, а также выбору будущей профессиональной деятельности.

Мнения респондентов о результатах дополнительного образования рассматриваются в зависимости от их значимости для опрошенных.

Потребители образовательных услуг считают наиболее важным результатом образования подготовка к успешному взаимодействию с социальной средой. За период с 2011/12 по 2015/16 учебный год увеличился удельный вес учащихся с 92,62% до 99,33% считающих, что занятия в ОДО создают возможности для более успешного вхождения в социальную среду, однако у родителей наблюдаем снижение с 98% до 96,8%.

Важность демонстрации достижений учащихся в конкурсах, олимпиадах, спортивных соревнованиях, позволяющей выявить их способности, способствующей самоопределению и самореализации, отмечают более 90 % потребителей образовательных услуг. Снизилось на 2% по сравнению с прошлым учебным годом количество учащихся считающих, что ОДО, которые они посещают, дают достаточно возможностей для самореализации и также на 1,33% снизилось количество респондентов в категории «Учащиеся» согласных с тем, что занятия в ОДО позволяют им развить свои таланты и возможности. Несмотря на это, удовлетворенность респондентов результатами дополнительного образования за последние три года выросла с 87,59% до 93,07% у учащихся и с 89,51% до 93,8% у родителей. В разрезе городских округов рейтинг ОДО АС ГО с 13 позиции поднялся на 11-ую.

Вывод

Результаты проведенного исследования позволяют констатировать ежегодный рост удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством образования, получаемого в организациях дополнительного образования города.

Результаты исследования также дают возможность прогнозировать сохранение удовлетворенности потребителей образовательных услуг в будущем. На это указывает высокий удельный вес учащихся и родителей (более 97 %), выражающих готовность порекомендовать свою образовательную организацию знакомым, а также выбрать ее повторно.

Необходимо отметить улучшение мнений потребителей о качестве реализации практически всех составляющих дополнительного образования, рассматриваемых в исследовании. При этом выявлены следующие положительные тенденции, сохраняющиеся на протяжении пяти лет в категориях «Учащиеся» и «Родители»:

- рост удельного веса респондентов, отмечающих, хорошую материально-техническую базу учреждений;
- рост профессионализма педагогов;
- улучшение мнений участников опроса о занятиях в ОДО, которые способствуют более успешному вхождению в социальную среду;
- увеличение доли респондентов согласных с тем, что в ОДО имеются возможности для формирования культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепления здоровья.

Мониторинговое исследование позволило изучить запросы потребителей образовательных услуг города, что особенно важно в системе дополнительного образования, характеризующегося вариативностью содержания и форм организации образовательного процесса, предоставлением возможностей для обеспечения свободного выбора деятельности, удовлетворения изменяющихся социокультурных и образовательных потребностей личности.

Концепции развития дополнительного образования подчеркивается значимость деятельности организаций дополнительного образования по профессиональному самоопределению учащихся. Однако, согласно данным исследования, около 17,6 % учащихся и родителей выражают мнение, что организации дополнительного образования не обеспечивают такую подготовку. Следует отметить, что сравнительно с предыдущим годом несколько увеличился удельный вес учащихся, указавших на отсутствие материально-технических условий для знакомства с миром профессий (с 1,33% до 2%), недостаточность уровня профессионализма педагогов для подготовки учащихся

к выбору будущей профессиональной деятельности в ответах родителей увеличилась с 0,67% до 5,6%.

Проблемным аспектом исследования также является недостаточное взаимодействие дополнительного и общего образования в реализации профильного обучения, отмечаемое респондентами. Кроме того, более 46 % участников опроса отметили ненужность такого взаимодействия, аргументируя свое мнение тем, что учащиеся, получая дополнительное образование, в первую очередь раскрывают свои творческие способности, реализуют потребности в общении, не ориентируясь на выбор профессии.

Согласно полученным данным, более 30% опрошенных не поддерживают инновационную деятельность, проводимую в организациях дополнительного образования. Это может свидетельствовать как о недостаточной информированности респондентов, так и о стихийной реализации инноваций в ряде организаций дополнительного образования, характеризующейся недостаточным осознанием системы условий, средств и путей осуществления инновационного процесса. В качестве доводов в пользу того, что инновации нецелесообразны, респонденты приводили следующие: «Негативно влияют на состояние здоровья» (не менее чем в 37,33% случаев), «Способствуют повышению требований со стороны педагогов» (не менее 22 %), «Вызывают перегрузку» (не менее 6 %).

Следует отметить, что в организациях дополнительного образования складывается особый тип взаимоотношений между учащимися и педагогом: педагог дополнительного образования является не просто источником информации, он стимулирует развитие личности, творческую активность, создает ситуацию успеха для каждого учащегося. Однако 8% учащихся и 5,6% родителей указали на то, что отношения с педагогами ограничиваются только учебными вопросами. Кроме того, встречаются мнения о равнодушии (2,67 % учащихся) и даже конфликтном характере (1,6 % родителей) данных взаимоотношений.

Обращает на себя внимание также то, что наряду с уменьшением удельного веса респондентов, отмечающих наличие трудностей в процессе получения дополнительного образования, на затруднения указали 9,33% учащихся. Большинство из них считают, что трудности обучения главным образом связаны с высокой нагрузкой (6,67%), а также с высокими требованиями со стороны педагогов (2%).

Проблемы, выявленные в процессе исследования, позволили разработать следующие рекомендации:

- совершенствование работы ОДО по подготовке учащихся к выбору профессии через использование профориентационных возможностей занятий избранным видом деятельности,

- расширение опыта социально-профессиональных проб, развитие практики диагностики профессиональной направленности, проведение тематических профориентационных мероприятий, взаимодействие с организациями профессионального образования и др.;

- расширение взаимодействия организаций дополнительного образования и общеобразовательных организаций через разработку программ сотрудничества, создание единого образовательного пространства, реализацию совместных образовательных проектов, мероприятий и т. д.;

- повышение информационной открытости организаций, развитие сотрудничества семьей через расширение привлечения родителей к управлению организацией, реализацию совместных образовательных проектов, повышение психолого-педагогической компетентности родителей, создание общественных площадок для обсуждения целей, задач, проблем дополнительного образования и др.;

- привлечение внимания к улучшению взаимоотношений между педагогами и учащимися: повышение коммуникативной компетентности педагогов, создание комфортной творческой среды на занятиях, использование различных средств психологической поддержки учащихся;

- совершенствование инновационной деятельности в ОДО с учетом запросов участников образовательных отношений.

Общее образование

Рост удовлетворенности потребителей образовательных услуг определяется как эффект процессов модернизации, происходящих в сфере образования, результат мероприятий по повышению качества общего образования.

В регионе ежегодно проводится исследование, направленное на определение удовлетворенности учащихся и родителей качеством получаемого образования.

Удовлетворенность потребителей образовательных услуг АС ГО условиями осуществления образовательного процесса в общеобразовательных организациях

на протяжении всего периода исследования наиболее значимым условием получения качественного общего образования, по мнению опрошенных, является профессионализма педагогов. Как показывают данные исследования, учащиеся и родители АС ГО считают профессионализм учителей школ самой значимой характеристикой, определяющей качество образования.

Анализ полученных результатов дает возможность увидеть, что запросы потребителей в отношении профессионализма педагогов на протяжении всех лет исследования удовлетворены. 90,76% учащихся и 97,37% родителей считают, что профессионализм педагогов на высоком и достаточно высоком уровне, однако, нельзя не учитывать тот факт, что значения данного показателя за последние три года снизился на 4,25% в категории «Учащиеся» и на 0,94% в категории «Родители», а также 7,26%% учащихся отмечают, что профессионализм педагогов на среднем уровне, 1,97% родителей поддерживают их в этом мнении.

Для более подробного изучения профессионализма педагогов в ходе опроса выявлялось мнение респондентов о том, какое содержание они вкладывают в данное понятие. Потребителям образовательных услуг предлагалось выбрать не более трех вариантов из семи предложенных. Характеристики профессионализма сформулированы на основе положений Профессионального стандарта педагога.

Согласно данным опроса, основным показателем профессионализма педагогов является компетентность в соответствующих предметных областях и методах обучения: на это указали 62,71 % учащихся и 83,88 % родителей. Мнение о том, что профессионализм учителей характеризуется умением общаться с детьми, поддерживать в ученическом коллективе деловую, доброжелательную атмосферу, выразили 40,26 % учащихся и 36,51% родителей.

На индивидуальный подход в обучении, воспитании, развитии детей, оказание адресной помощи как определяющую характеристику профессионализма учителя указали 35,31 % учащихся и 35,53 % родителей. Респонденты в качестве значимой составляющей профессионализма педагога отметили владение ИКТ и другими современными образовательными технологиями: 24,75% учащиеся и 23,03% родители.

Умениям педагогов выстраивать партнерское взаимодействие с родителями участники исследования придают хоть и меньшее значение, однако значение данного показателя у учащихся с каждым годом растет. Так за три года значимость данного показателя выросла на 4,07%. Родители придают этому показателю большее значение - 14,8 %, что меньше на 5,6% чем три года назад. Необходимость общей культуры учителей отметили 9,9 % учащихся и 17,43 % родителей.

Выражая индивидуальное мнение, в графе «Другое» опрашиваемые отмечали, что учитель-профессионал должен уметь заинтересовать учащихся в своем предмете, всегда объективно оценивать знания школьников.

Особое значение потребители образовательных услуг придают организации питания школьников, являющегося важнейшим условием поддержания здоровья, выносливости и работоспособности.

Как показали данные исследования, прослеживается тенденция спада удельного веса респондентов, положительно оценивающих качество питания в общеобразовательных организациях. Так, доля выбора вариантов «Отличное» и «Хорошее» в ответах учащихся снизилась с 92,54 % в 2015/16 учебном году до 84,16% в 2017/18 учебном году. Понимая значимость здорового питания родители в большей степени оценивают его как «отличное» и «хорошее», так в ответах родителей значение показателя росло - с 93,99 % до 96,05% соответственно.

Кроме того, за пять лет исследования снизился удельный вес потребителей, считающих качество питания школьников удовлетворительным: в категории «Учащиеся» - с 18,37% до 10,89 %, в категории «Родители» - с 18,67% до 2,96 %.

С каждым годом респонденты также реже указывают на неудовлетворительное и недопустимое питание в школьных столовых: в 2017/18 учебном году их удельный вес в категории «Учащиеся» составил 2,97 %, в категории «Родители» - 0,66 %.

Санитарно-гигиеническое благополучие внутришкольной среды является важным фактором охраны и укрепления здоровья учащихся.

Удельный вес учащихся, считающих рассматриваемые условия неудовлетворительными и недопустимыми, в течение последних трех лет ежегодно

растет: с 1,02 % до 6,93%. Родители не поддерживают мнение учащихся, на данный показатель указывает лишь 0,33% опрошенных, что ниже значения данного показателя в 2015/16 году на 1,01 %.

Ключевой задачей современной образовательной политики является развитие инфраструктуры общеобразовательных организаций в соответствии с современными требованиями к образовательному процессу. Во ФГОС общего образования определены требования к материально-техническим условиям реализации основной образовательной программы, среди которых - оснащение учебных кабинетов современным оборудованием, обеспечение учебниками и дополнительной литературой.

Согласно полученным данным, потребители образовательных услуг все чаще соглашались с тем, что учебные кабинеты в общеобразовательных организациях региона хорошо оборудованы. В течение последних трех лет удельный вес респондентов, положительно оценивающих качество оборудования кабинетов, ежегодно увеличивается: с 45,08% до 50,83 % в категории «Учащиеся», с 42,47 до 52,3 % в категории «Родители».

Однако растет доля участников опроса, выражающих несогласие с тем, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах, за период исследования заметно возросла: с 1,02 % в 2015/16 учебном году до 4,62% в категории «Учащиеся», с 0,33 % до 0,99% - в категории «Родители».

Ухудшилось мнение потребителей образовательных услуг об обеспеченности общеобразовательных организаций учебной и дополнительной литературой. Так, доля выбора учащимися вариантов «Отличная» и «Хорошая» снизилась с 97,29 % в 2015/16 учебном году до 86,8%, родителями - с 93,65% до 91,12% соответственно.

Кроме того, в ответах респондентов увеличилась доля вариантов «Неудовлетворительная» и «Недопустимая» у учащихся: с 0,68 до 1,32 % случаев, выбор родителями на протяжении трех лет стабилен и составляет 0,33%.

Как показали данные исследования, в сравнении с прошлым учебным годом увеличивается удельный вес респондентов, отмечающих такие направления деятельности по сохранению и укреплению здоровья школьников, как использование на уроках здоровьесберегающих технологий, организация лечебно-профилактических мероприятий по укреплению здоровья, диагностика здоровья учащихся. Данные результаты свидетельствуют о повышении информационной открытости организаций, внимании родителей к проблеме сохранения и укрепления здоровья детей.

В силу описанных выше тенденций у снижению доли респондентов, выбирающих положительное отношение к созданным в ОО условиям осуществления образовательного процесса удовлетворенность потребителей

образовательных услуг АС ГО составила 83,74% , что на 1,94% ниже чем год назад (учащиеся) и 87,59% , что на 1,98% ниже прошлогоднего значения (родители). Таким образом, АС ГО с 6 позицию в рейтинге ГО из 16 в 2015/16 году переместился на 9 позицию.

Удовлетворенность потребителей образовательных услуг АС ГО процессом получения общего образования

Процесс получения общего образования характеризуется в исследовании такими составляющими, как взаимоотношения, складывающиеся у старшеклассников с учителями и сверстниками; методики и технологии обучения, применяемые педагогами; содержание и преподавание дисциплин; применение инноваций в образовательном процессе.

Уровень усвоения знаний школьников во многом зависит от того, какой психологический климат создан на уроках, как складываются взаимоотношения между учащимися и педагогами.

Отвечая на вопрос «Согласны ли Вы с тем, что отношения между учащимися и учителями в Вашей ОО влияют на качество получаемого образования?», школьники в течение последних двух лет не менее чем в 79 % случаев выбирали положительные варианты ответа.

Удельный вес родителей, выражающих по данному вопросу положительное мнение, в течение последних трех лет исследования стабильно и составляет не менее 81%.

Характеризуя отношения, складывающиеся у старшеклассников с учителями, респонденты на протяжении исследования чаще всего утверждали, что они строятся на основе уважения и сотрудничества.

Кроме того, родители все реже указывают на равнодушие в отношениях школьников и педагогов: доля выбора данного варианта снизилась с 2,33 % в 2016/17 учебном году до 0,66% в 2017/18 учебном году, учащиеся также стали реже выбирать данный вариант 5,02% и 4,95% соответственно.

На протяжении трех лет исследования и учащиеся, и родители выражают мнение о том, что отношения старшеклассников с учителями носят конфликтный характер. В ответах учащихся (с 0,34% до 3,3%), так и в ответах родителей (с 0,33 % до 1,32%) доля данного варианта повышается в течение последних трех лет.

В графе «Другое» респонденты отмечали, что учителя демонстрируют доброжелательность к школьникам, проявляют интерес к их успехам. Вместе с тем участники исследования давали и негативные оценки рассматриваемым

отношениям (например, «Учителя выбирают себе «любимчиков» и уделяют им больше времени и внимания»).

На доброжелательные и дружеские отношения, складывающиеся у старшеклассников со сверстниками, участники опроса на протяжении всего периода исследования указывали наиболее часто. Вместе с тем в сравнении с прошлым годом прослеживается тенденция снижения данного варианта в ответах учащихся (с 60,2 % до 56,77%) и родителей (с 58,47 до 56,25 %).

Удельный вес варианта «Безразличные» в ответах опрошенных снижается: в текущем учебном году в категории «Учащиеся» он составил 2,94 %, в категории «Родители» - 1,31 % (в 2015/16 уч. г. – 2,71 и 2,68 % соответственно).

На наличие конфликтов в классных коллективах респонденты указывают редко: в текущем учебном году учащимися данное мнение выражалось в 1,32 % случаев, родителями - в 0,66 %, однако эти значения незначительно, но превышают прошлогодние.

Использование педагогами современных методик и технологий обучения является важным условием достижения выпускниками ОО образовательных результатов, представленных во ФГОС.

Согласно полученным данным, потребители с каждым годом чаще соглашались с тем, что методики и технологии, применяемые учителями, способствуют повышению качества знаний учащихся. Однако, удельный вес учащихся, выбравших варианты ответа «Да» и «Скорее да, чем нет», снизился с 96,61 % в 2015/16 учебном году до 89,11% в 2017/18 учебном году, у родителей - с 96,65 % до 86,19% соответственно.

Модернизационные процессы, происходящие в системе образования, предполагают, в том числе, обновление содержания образовательных программ, реализуемых общеобразовательными организациями. В ходе исследования изучалось мнение потребителей относительно соответствия содержания и преподавания дисциплин современным требованиям.

Наблюдается ежегодное улучшение мнений потребителей о содержании и преподавании дисциплин: в категории «Учащиеся» - в течение трех лет (с 44,75 до 49,51 %), в категории «Родители» - с 50,84 до 51,65 %).

В ходе исследования также изучалось отношение потребителей образовательных услуг к инновациям, внедряемым в образовательный процесс. Согласно полученным данным, учащиеся и родители в большинстве поддерживают инновации: в 2017/18 учебном году их удельный вес превысил 79%.

Около 40% потребителей, что на 10% чем три года назад не поддерживают инновационную деятельность, проводимую общеобразовательными организациями, обосновывая это чаще всего тем, что

инновации способствуют перегрузке школьников. Кроме того, с каждым годом становится все более распространенным мнение о негативном влиянии внедрения инноваций в образовательный процесс на состояние здоровья детей: доля выбора данного варианта в ответах учащихся выросла с 18,31 % в 2015/16 до 25,74% в 2017/18 учебном году, родителей - с 17,39 % до 32,24% соответственно.

Таким образом, на основе полученных результатов исследования удовлетворенность потребителей образовательных услуг процессом получения общего образования в Анжеро-Судженском городском округе составила – 83,9% в категории «Учащиеся» и 85,26% в категории «Родители». АС ГО занимает 11 позицию из 16 в рейтинге городских округов (в 2015/16 году занимали 5 позицию, в 2016/17 учебном году – 12)

Вывод

На основе выявленных проблем в системе общего образования АС ГО разработаны следующие рекомендации:

- усиление внимания к развитию профессиональной компетентности учителей через создание условий для их непрерывного образования и самообразования, совершенствования навыков использования информационно-коммуникационных технологий, инновационных методик обучения и др.;

- принятие мер по обеспечению оптимальных санитарно-гигиенических условий в общеобразовательных организациях, приведению их в соответствие с необходимыми требованиями и нормами;

- создание системы мер по повышению качества школьного питания: проведение мероприятий, направленных на формирование у учащихся навыков соблюдения правил здорового образа жизни, культуры питания;

- привлечение внимания педагогов к созданию благоприятного социально-психологического климата на уроках, развитию у учащихся навыков сотрудничества, конструктивного разрешения конфликтов.