

Изучение удовлетворённости населения качеством предоставления дошкольного, общего и дополнительного образования детей

(динамика показателей за 2009-2013 гг.)

Возможность получения качественного образования продолжает оставаться одной из наиболее важных жизненных ценностей граждан, решающим фактором социальной справедливости и политической стабильности. Удовлетворённость образованием основных субъектов образовательного процесса стала объектом внимания управления образованием всех уровней и является одним из показателей оценки эффективности деятельности как отдельных общеобразовательных учреждений, так и муниципальной системы образования в целом.

В целях повышения уровня качества оказания муниципальных услуг по предоставлению дошкольного, общего (школьного) и дополнительного образования в нашем городе введены стандарты муниципальных услуг по предоставлению дошкольного, общего (школьного) и дополнительного образования.

В течение пяти лет сотрудниками информационно-аналитического центра (в настоящее время МКОУ ДОВ «ГИМЦ») проводится ежеквартальный экспресс-опрос «Удовлетворённость населения качеством дошкольного, общего и дополнительного образования детей». Ежеквартальные опросы родителей в дошкольных образовательных учреждениях, общеобразовательных учреждениях и учреждениях дополнительного образования детей позволяют выявить общественное мнение по вопросам качества образования, оценить функционирование системы образования в целом.

В 2013 году в опросе приняли участие 76 образовательных учреждений города (34 ДОУ, 33 ООУ, 9 УДОД). Всего было опрошено 2068 человек.

Анализ ответов респондентов позволил сделать вывод, что большинство родителей удовлетворено качеством предоставления образовательных услуг. Однако есть моменты, по которым можно судить и об определённых проблемах в системе муниципального образования.

1. Удовлетворённость населения качеством предоставления дошкольного образования, соответствие его качества стандарту муниципальной услуги «Предоставление дошкольного образования, воспитания, развития и содержания ребёнка в дошкольном образовательном учреждении».

Стандарт предоставления дошкольного образования и воспитания устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности этой муниципальной услуги в целом. Качественное предоставление характеризует, в первую очередь, доступность, безопасность и эффективность дошкольного образования, создание условий для развития личности воспитанников, удовлетворённость детей и их родителей (законных представителей) качеством работы ДОО.

Для оценки удовлетворённости родителей качеством услуг, предоставляемых в дошкольном образовательном учреждении, использовались следующие позиции: удовлетворённость уровнем образовательной работы, отношением педагогов к детям, осуществлением контроля за здоровьем детей, проведением лечебно-профилактических и закаливающих мероприятий, питанием детей, материально-техническим оснащением помещений и территории ДОО. В анкете также использовались и другие вопросы для получения более полной и точной оценки удовлетворённости родителей организацией дошкольного образования, соответствия его качества стандарту муниципальной услуги «Предоставление дошкольного образования, воспитания, развития и содержания ребёнка в дошкольном образовательном учреждении».

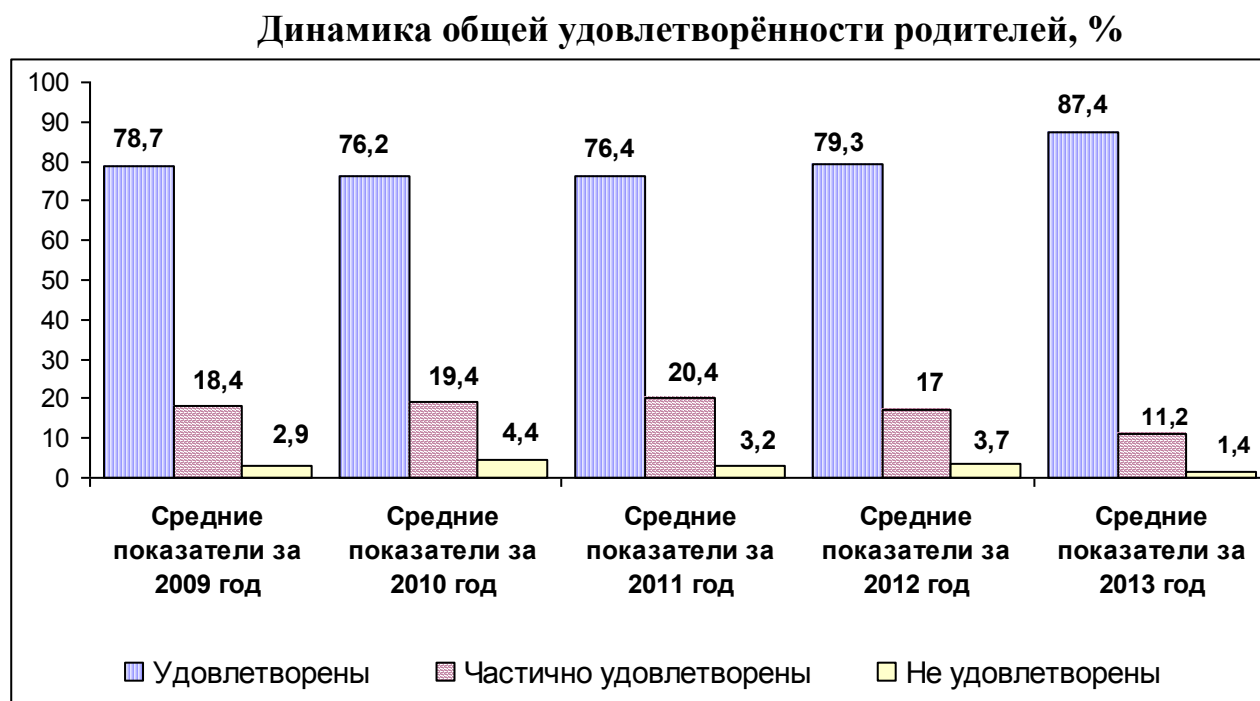
По результатам опроса, в настоящий момент основной проблемой в дошкольном образовании является дефицит мест в дошкольных образовательных учреждениях. Среди опрошенных присутствуют родители, которые заявили, что не смогли устроить своего ребёнка в желаемый детский сад – это каждый десятый опрошенный. Среди причин наиболее часто было названо отсутствие свободных мест.

В целом родители дошкольников хорошо информированы о работе детских садов.

Итак, по результатам опросов можно сделать вывод, что у большинства родителей сложилось позитивное отношение к системе дошкольного образования, о чём свидетельствуют показатели степени удовлетворённости его качеством (средние за 2013 год): 87,4 % опрошенных полностью удовлетворены, частично удовлетворены – 11,2 % родителей, не удовлетворены – 1,4 % респондентов.

Как менялись показатели степени удовлетворённости родителей качеством дошкольного образования в течение 2009-2013 гг., показано на диаграмме 1.

Диаграмма 1



Обратившись к представленным данным, отметим в этом году увеличение числа родителей, полностью удовлетворённых качеством предоставления дошкольного образования по сравнению с показателями 2009-2012 гг. Уровень удовлетворённости по позициям отражён в таблице 1 (использована балльная система оценки: «4» – максимальное значение, «1» – минимальное).

Таблица 1

Уровень удовлетворённости населения качеством дошкольного образования в ДОУ (4 – max, 1 – min)	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Удовлетворённость организацией режима дня в ДОУ	3,79	-	-	-	-
Удовлетворённость уровнем образовательной работы в ДОУ	3,72	3,78	3,76	3,75	3,84
Удовлетворённость качеством питания в ДОУ	3,44	3,57	3,46	3,63	3,70
Удовлетворённость отношением воспитателей к детям в ДОУ	3,73	3,84	3,83	3,82	3,90
Удовлетворённость осуществлением работы по контролю за здоровьем детей и профилактике простудных заболеваний	-	3,39	3,53	3,53	3,75
Удовлетворённость материально-технической базой ДОУ	3,22	3,28	3,27	3,35	3,44
Суммарная оценка удовлетворённости (20 – максимальная оценка; 5 – минимальная)	17,91	17,85	17,85	18,09	18,63

Можно сделать следующие выводы:

1. По таким позициям, как «удовлетворённость уровнем образовательной работы», «отношение педагогов к детям» просматривается самый высокий уровень удовлетворённости.

2. В 2013 году по всем позициям показатели значительно увеличились.

3. Самую низкую оценку получило материально-техническое оснащение в ДОУ, тем не менее, этот показатель с каждым годом растёт, что говорит о существенной работе по улучшению материально-технической базы в дошкольных образовательных учреждениях.

Следует отметить, что в тех направлениях деятельности, которые напрямую связаны с финансированием (питание, материально-техническое оснащение), всегда будут встречаться затруднения, и, как показало наше исследование, доля родителей, не удовлетворённых в этих вопросах, значительно выше, чем по другим позициям.

Итак, исходя из анализа всех полученных данных, можно считать, что, по мнению большинства родителей, дошкольные образовательные учреждения осуществляют качественное предоставление дошкольного образования,

воспитания, развития и содержания детей, что характеризуется следующими факторами:

- безопасностью дошкольного образования;
- созданием условий, гарантирующих охрану и укрепление здоровья воспитанников, организацией питания в соответствии с режимом работы учреждения;
- осуществлением воспитания, присмотра и ухода за детьми в соответствии с требованиями стандарта муниципальной услуги;
- созданием условий для развития личности дошкольников;
- наличием соответствующей материально-технической базы.

В целом можно сделать вывод о том, что большинство родителей удовлетворены выполнением требования стандарта муниципальной услуги «Предоставление дошкольного образования, воспитания, развития и содержания ребёнка в дошкольном образовательном учреждении» в ДОУ.

2. Удовлетворённость населения качеством общего образования, соответствие его качества стандарту муниципальной услуги «Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам».

При анализе удовлетворённости использовались следующие позиции: организация учебного процесса, качество преподавания, отношение педагогов к учащимся, участие образовательного учреждения в организации досуга школьников, материально-техническое оснащение помещений ОУ.

В ходе опроса выяснялось мнение родителей по таким важным вопросам, как обеспечение безопасности образовательного пространства ОУ, контроль за здоровьем обучающихся, проведение лечебно-профилактических и закалывающих мероприятий, организация физического воспитания учащихся. В анкету также были включены вопросы о влиянии школ на развитие качеств личности и способностей учащихся, на подготовку их к продолжению образования, к трудовой и профессиональной деятельности и многие другие,

касающиеся требований стандарта к организации учебно-воспитательного процесса.

Родители хорошо осведомлены о работе школ, ходе образовательного процесса, успехах и затруднениях своих детей. Недостаточно информации у респондентов о медицинском сопровождении образовательного процесса (8,9 % – «практически ничего не знают», треть – нуждается в дополнительной информации – 32,9 %).

Следует отметить рост доли опрошенных, получающих сведения о школе за счёт ресурсов сети Интернет (на сайте школы, Тульском школьном портале, через интернет-ресурс «Дневник.ru») – в 2013 году она составила 42,5%.

Две трети опрошенных родителей (68,4 %) подтвердили, что замечают положительные результаты воспитательной работы школы с их детьми, четверть (26,6 %) отмечает частичное влияние школы в данном процессе.

Активно развивается система предоставления дополнительных образовательных услуг в школах города. 72,7 % родителей написали, что их дети получают в школе дополнительные образовательные услуги, посещают кружки, секции, факультативы. Однако не все родители знают обо всех дополнительных образовательных услугах, предлагаемых общеобразовательными учреждениями, в которых обучаются их дети (21,0 % опрошенных нуждается в дополнительной информации).

Как и в дошкольных образовательных учреждениях, в меньшей степени родители удовлетворены по таким вопросам, как организация горячего питания учащихся и материально-техническое оснащение образовательного процесса.

По данным всех опросов частично удовлетворены 29,4 % родителей, не удовлетворены – 3,4 %, полностью удовлетворены чуть больше половины опрошенных (67,2 %). Удовлетворённость родителей общим (школьным) образованием можно считать средней, что должно нацелить администрацию школ на решение проблемных вопросов в реализации общего образования, таких как:

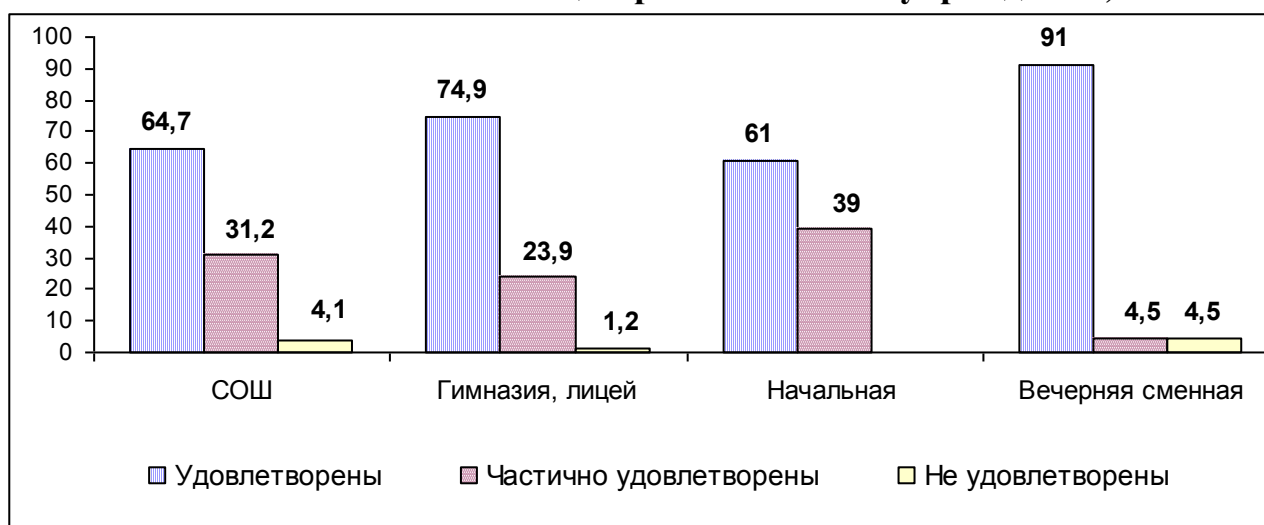
- повышение информированности родителей о медицинском сопровождении учащихся, о системе дополнительных образовательных услуг, создании здоровьесберегающей среды;

- повышение процента охвата горячим питанием школьников.

Распределение общей удовлетворённости родителей в зависимости от типа школы, в которой учится их ребёнок, представлен на *диаграмме 2*.

Диаграмма 2

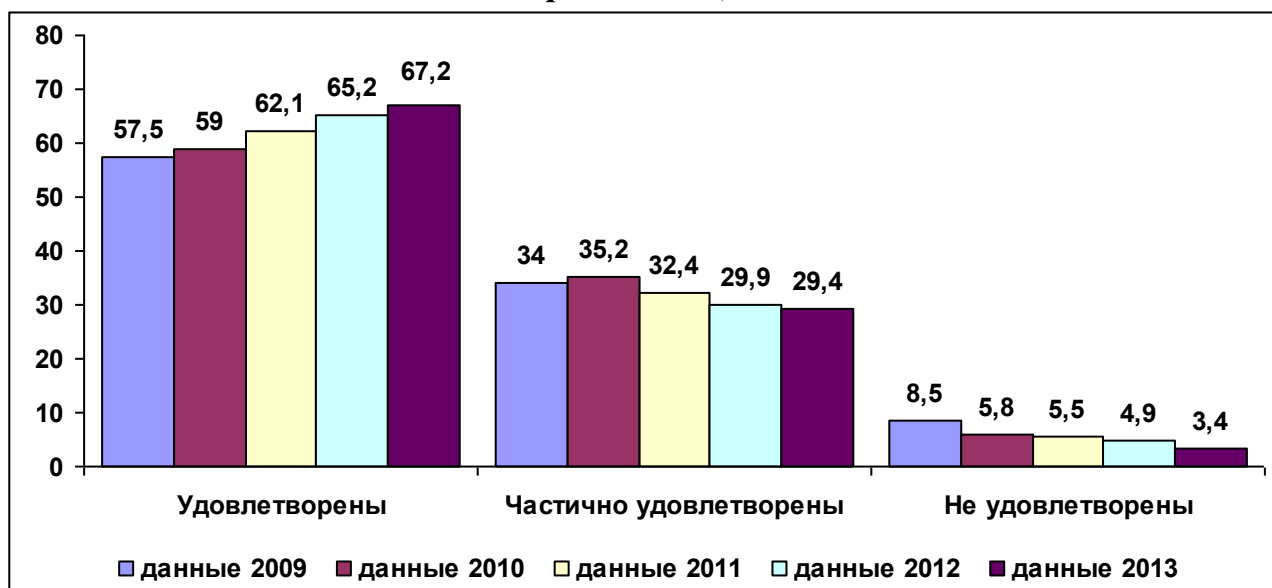
Удовлетворённость родителей качеством общего (школьного) образования в зависимости от типа общеобразовательных учреждений, %



Более высокая удовлетворённость просматривается у родителей учащихся вечерней школы (91,0 % - полностью удовлетворены), у родителей лицеистов и гимназистов (74,9 % - полностью удовлетворены). Все родители учащихся начальных школ удовлетворены качеством предоставляемого образования, но среди них много опрошенных, частично удовлетворённых качеством предоставления образовательных услуг. А вот родители учащихся общеобразовательных школ в этом году оценили качество предоставления образовательных услуг ниже: полностью удовлетворены около 2/3 респондентов, треть опрошенных частично удовлетворены.

В целом, за период с 2009 по 2013 гг. наблюдается устойчивая положительная динамика в оценке родителями учащихся качества предоставления общего (школьного) образования, см. *диаграмму 3*.

Динамика удовлетворённости родителей качеством общего (школьного) образования, %



Уровень удовлетворённости по позициям отражён в таблице 2.

Таблица 2

Уровень удовлетворённости населения качеством общего (школьного) образования (4 – max, 1 – min)	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Удовлетворённость организацией процесса обучения детей	3,41	3,45	3,48	3,47	3,47
Удовлетворённость уровнем обучения, качеством преподавания	3,53	3,55	3,62	3,67	3,66
Удовлетворённость отношением педагогов к учащимся	3,47	3,54	3,62	3,64	3,63
Удовлетворённость организацией школой свободного времени учащихся	3,14	3,21	3,25	3,24	3,34
Удовлетворённость материально-техническим оснащением помещений в общеобразовательных учреждениях	3,02	3,03	3,02	3,15	3,26
Суммарная оценка удовлетворённости (20 – максимальная оценка; 5 – минимальная)	16,57	16,75	16,98	17,17	17,36

Анализируя данные таблицы 2, можно сделать следующие выводы:

1. За период с 2009 по 2013 гг. заметна устойчивая положительная динамика в показателях оценки удовлетворённости населения качеством предоставления общего (школьного) образования почти по всем позициям.

2. По таким позициям, как «удовлетворённость уровнем обучения, качеством преподавания», «отношение педагогов к учащимся», как и в

предыдущие годы, просматривается самый высокий уровень удовлетворённости.

3. Оценка материально-технического оснащения помещений в общеобразовательных учреждениях значительно возросла по сравнению с показателями 2009-2012 гг., тем не менее, остаётся самой низкой среди прочих. Следует отметить, что в тех направлениях деятельности, которые напрямую связаны с финансированием будут встречаться затруднения, и, как показало наше исследование, доля родителей, не удовлетворённых в этих вопросах, значительно выше, чем по другим позициям.

В целом, в соответствии с критериями оценки качества предоставления услуги (общего школьного образования), по мнению большинства родителей, общеобразовательные учреждения осуществляют вполне качественное предоставление услуги в сфере общего образования. Это характеризуется:

- общедоступностью, эффективностью начального общего основного общего, среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам;
- осуществлением воспитательной деятельности;
- созданием условий для всестороннего развития детей и подростков;
- удовлетворённостью учащихся и родителей педагогическим обслуживанием.

3. Удовлетворённость населения качеством дополнительного образования, соответствие его качества стандарту муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования различной направленности детям».

Стандарт устанавливает обязательные требования, определяющие качество оказания этой муниципальной услуги в целом, в том числе:

- удовлетворения потребности личности в приобретении дополнительных знаний и развития творческих способностей под руководством специалистов;
- воспитания обучающихся;

- обеспечения необходимыми условиями для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения, адаптации детей и подростков к жизни в обществе, формирования общей культуры, организации содержательного досуга;

- обучения детей посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

Для анализа удовлетворённости родителей дополнительным образованием детей использовались следующие позиции: режим работы кружков, секций, студий, перечень услуг, предоставляемых учреждениями дополнительного образования, качество работы с детьми, отношение педагогов к детям, материально-техническое оснащение УДОД. Также рассматривались и другие вопросы, касающиеся организации дополнительного образования детей.

Сведения о содержании дополнительных услуг, режиме работы различных объединений основная масса родителей получает от знакомых и родственников, чьи дети уже посещают подобные объединения (62,3 %) и в школе, где обучается ребёнок (29,6 %), сетью Интернет пользуется для этих целей каждый восьмой опрошенный (12,6 %).

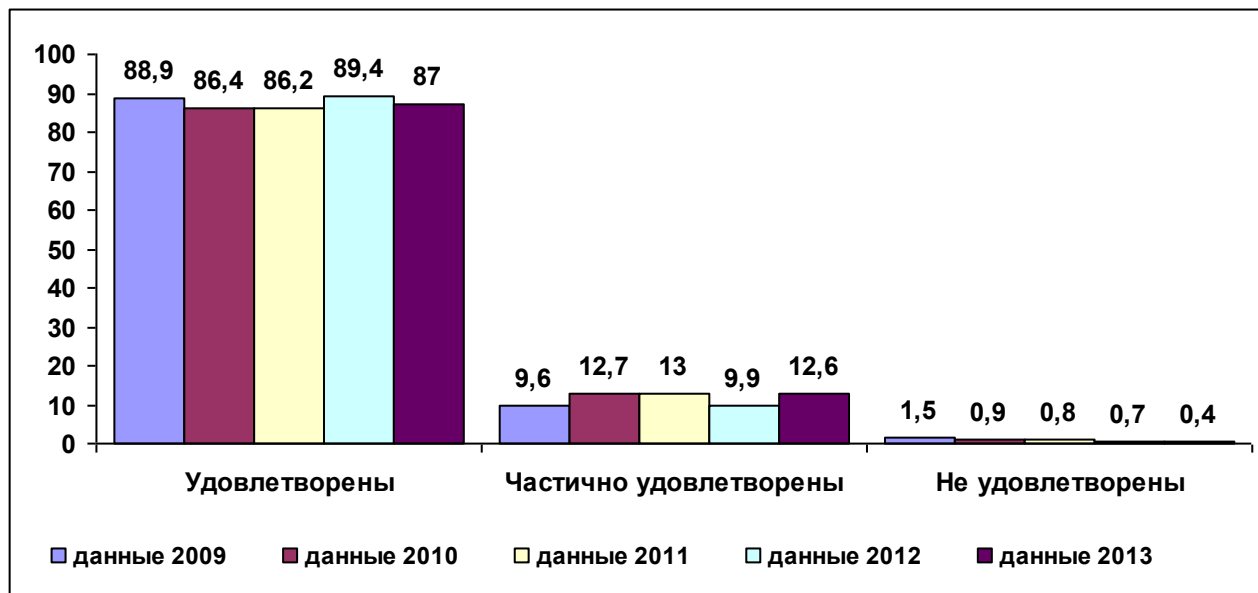
Практически все респонденты отметили положительное влияние учреждений дополнительного образования на процесс формирования интересов детей и подростков, развитие их талантов и способностей. 67,2 % назвали это влияние «значительным», 30,0 % - «скорее значительным».

Всеми респондентами отмечена особая роль учреждений дополнительного образования в формировании общей культуры детей и подростков, адаптации их к жизни в обществе.

Итак, по данным всех опросов удовлетворённость родителей реализацией дополнительного образования высокая: полностью удовлетворено 87,0 % опрошенных, частично – 12,6 %. Родителей, не удовлетворённых совсем мало – 0,4 %, см. диаграмму 4.

Диаграмма 4

Динамика общей удовлетворённости родителей качеством дополнительного образования детей, %



Уровень удовлетворённости по позициям отражён в таблице 3.

Таблица 3

Уровень удовлетворённости населения качеством дополнительного образования детей (4 – max, 1 – min)	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Удовлетворённость режимом работы кружков, секций, студий	3,78	3,79	3,78	3,77	3,77
Удовлетворённость качеством работы педагогов, уровнем проводимых занятий	3,93	3,87	3,91	3,89	3,90
Удовлетворённость отношением педагогов к детям	3,87	3,84	3,90	3,89	3,86
Удовлетворённость перечнем услуг	3,75	3,64	3,56	3,62	3,67
Удовлетворённость материально-техническим оснащением помещений учреждений дополнительного образования детей	3,39	3,15	3,33	3,45	3,47
Суммарная оценка удовлетворённости (20 – максимальная оценка; 5 – минимальная)	18,72	18,30	18,47	18,63	18,67

Анализируя данные таблицы 3, можно сделать следующие выводы:

1. За период с 2010 по 2013 гг. наблюдается положительная динамика показателей оценки удовлетворённости населения качеством предоставления дополнительного образования детям.

2. По таким позициям как: «удовлетворённость уровнем образовательной работы», «отношение педагогов к детям» просматривается самый высокий уровень удовлетворённости.

3. Наблюдается повышение оценки родителями материально-технического оснащения помещений учреждений дополнительного образования детей.

В целом, имея по результатам анализа достаточно высокие оценки большинства респондентов, можно сделать вывод о доступности, безопасности и эффективности дополнительного образования, соответствии его качества требованиям стандарта муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования различной направленности детям».

Методист Костюхина Н. В.