

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

(динамика показателей за 2009-2015 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 организаций, 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 семи лет сотрудниками МКУ «ЦОДСО г. Тулы» проводится ежеквартальный экспресс-опрос по теме «Удовлетворённость населения качеством дошкольного, общего и дополнительного образования детей».

Ежеквартальные опросы родителей в дошкольных образовательных организациях, общеобразовательных организациях и организациях дополнительного образования детей позволяют выявить общественное мнение по вопросам качества образования, оценить функционирование системы образования в целом.

В 2015 году в экспресс-опросе приняли участие 710 родителей школьников, 720 родителей дошкольников и 362 родителя детей, посещающих организации дополнительного образования детей. Всего было опрошено 1792 человека.

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 дошкольной образовательной организации, 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 детского сада. 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».

В целом 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 2015 год): 82,5 % опрошенных полностью удовлетворены, частично удовлетворены 15,9 % родителей, не удовлетворены – 1,6 % респондентов. В основном удовлетворённость

родителей предоставлением дошкольного образования за рассматриваемый период можно считать высокой.

Большинство родителей хорошо информированы о процессе воспитания и условиях пребывания детей в детских образовательных организациях. Необходимую информацию они получают в основном из беседы с воспитателями группы и на собраниях, многие пользуются информационно-коммуникационными технологиями Интернета в поисках информации о детском саде (в этом году доля их составила около половины опрошенных). Больше половины из ответивших на вопросы анкеты читают информацию, размещённую на информационных стендах.

Большинство проанкетированных считают, что условия для всестороннего развития личности в ДОО созданы, осознают, что дошкольные образовательные организации играют большую роль в социализации детей, способствуют всестороннему развитию их личности. Большинство опрошенных оценивают влияние ДОО на развитие положительных качеств личности и способностей детей достаточно высоко: 66,0 % считают влияние детских садов «значительным», 32,2 % – «скорее значительным», варианты «скорее незначительное» и «незначительное» отметили 0,6 % и 0,3 % соответственно.

Как менялись показатели степени удовлетворённости родителей качеством дошкольного образования в течение 2009-2015 гг., показано на диаграмме 1.



Диаграмма 1 – Динамика общей удовлетворённости родителей, %

Обратившись к представленным данным, отметим, что общую динамику за период 2009-2015 гг. можно считать практически неизменной. Уровень удовлетворённости по позициям отражён в таблице 2 (использована балльная система оценки: «4» – максимальное значение, «1» – минимальное).

**Таблица 1 – Уровень удовлетворённости населения качеством дошкольного образования**

<b>Уровень удовлетворённости населения качеством дошкольного образования в ДОО (4 – max, 1 – min)</b>	<b>2009 г.</b>	<b>2010 г.</b>	<b>2011 г.</b>	<b>2012 г.</b>	<b>2013 г.</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>
Удовлетворённость организацией режима дня в ДОО	3,79	-	-	-	-	-	-
Удовлетворённость уровнем образовательной работы в ДОО	3,72	3,78	3,76	3,75	3,84	3,78	3,75
Удовлетворённость качеством питания в ДОО	3,44	3,57	3,46	3,63	3,70	3,55	3,61
Удовлетворённость отношением воспитателей к детям в ДОО	3,73	3,84	3,83	3,82	3,90	3,86	3,86
Удовлетворённость осуществлением работы по контролю за здоровьем детей и профилактике простудных заболеваний	-	3,39	3,53	3,53	3,75	3,57	3,64
Удовлетворённость материально-технической базой ДОО	3,22	3,28	3,27	3,35	3,44	3,27	3,43
<b>Суммарная оценка удовлетворённости (20 – максимальная оценка; 5 – минимальная)</b>	<b>17,91</b>	<b>17,85</b>	<b>17,85</b>	<b>18,09</b>	<b>18,63</b>	<b>18,03</b>	<b>18,28</b>

Можно сделать следующие выводы:

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

2. В 2015 году по всем позициям показатели несколько увеличились.

3. Самую низкую оценку получило материально-техническое оснащение в ДОО. 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 организации 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 организации;
- 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 ДОО.

## **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 ОО.

В ходе опроса выяснялось мнение родителей по таким важным вопросам, как обеспечение безопасности образовательного пространства ОО, контроль за здоровьем обучающихся, проведение лечебно-профилактических и закаливающих мероприятий, организация физического воспитания обучающихся. 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 (7,3 % – «практически ничего не знают», «нуждается в дополнительной информации» – 31,4 %). О работе кружков, секций не владеет полной информацией каждый пятый родитель (21,2 %).

Большинство родителей получают информацию на классных родительских собраниях, в беседах с классным руководителем и своими детьми. Доля опрошенных, получающих сведения о школе за счёт ресурсов сети Интернет (на сайте школы, Тульском школьном портале, через интернет-ресурсы «Электронный журнал», «Сетевой город») в 2015 году составила 41,0%.

Многие из опрошенных родителей (73,8 %) подтвердили, что замечают положительные результаты воспитательной работы школы с их детьми, четверть (20,1 %) отмечает частичное влияние школы в данном процессе.

Активно развивается система предоставления дополнительных образовательных услуг в школах города. 73,7 % 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 организациями, в которых обучаются их дети (21,2 % опрошенных нуждается в дополнительной информации).

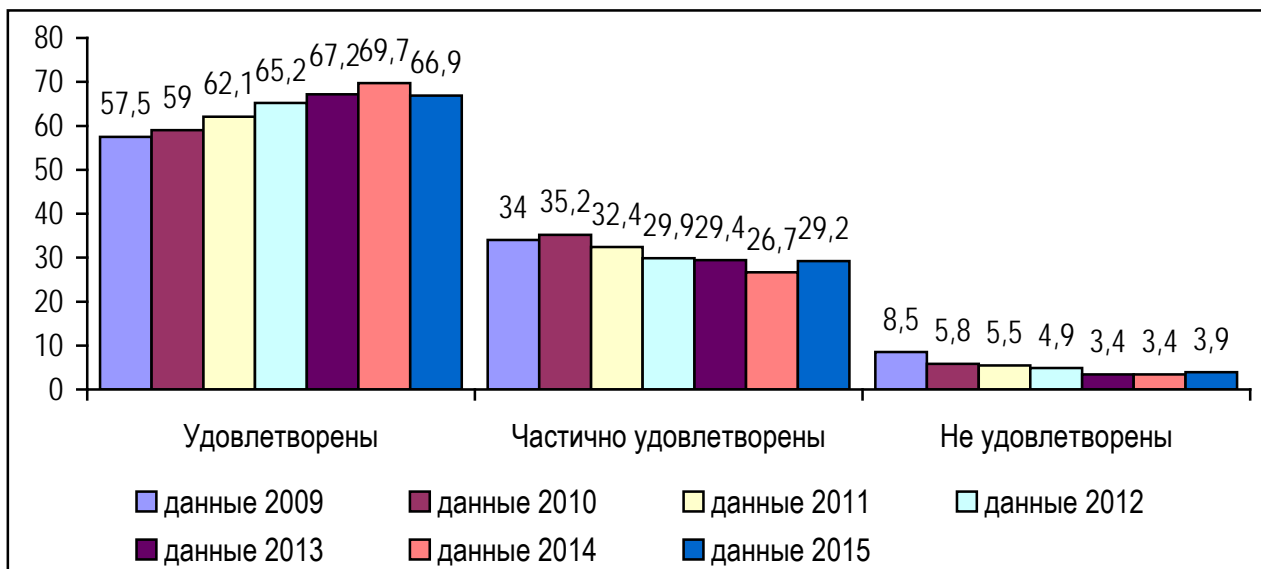
Как и в детских садах, в меньшей степени родители удовлетворены по таким вопросам, как организация горячего питания учащихся и материально-техническое оснащение образовательного процесса.

По данным всех опросов частично удовлетворены 29,2 % родителей, не удовлетворены – 3,9 %, полностью удовлетворены чуть больше половины опрошенных (66,7 %). Удовлетворённость родителей общим (школьным) образованием можно считать средней, что должно нацелить администрацию общеобразовательных организаций 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.

В целом, установившаяся за период с 2009 по 2014 гг. устойчивая положительная динамика в оценке родителями обучающихся качества предоставления общего (школьного) образования, в 2015 не диагностируется (см. диаграмму 2).



**Диаграмма 2 – Динамика удовлетворённости родителей качеством общего (школьного) образования, %**

Следует отметить, что судить о снижении оценки удовлетворённости родителей качеством предоставления образовательных услуг по результатам одного года преждевременно.

Уровень удовлетворённости по позициям отражён в таблице 2.

**Таблица 2 – Уровень удовлетворённости населения качеством общего (школьного) образования**

Уровень удовлетворённости населения качеством общего (школьного) образования (4 – max, 1 – min)	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Удовлетворённость организацией процесса обучения детей	3,41	3,45	3,48	3,47	3,47	3,51	3,46
Удовлетворённость уровнем обучения, качеством преподавания	3,53	3,55	3,62	3,67	3,66	3,65	3,61
Удовлетворённость отношением педагогов к учащимся	3,47	3,54	3,62	3,64	3,63	3,59	3,63
Удовлетворённость организацией школой свободного времени учащихся	3,14	3,21	3,25	3,24	3,34	3,41	3,33
Удовлетворённость материально-техническим оснащением помещений в общеобразовательных учреждениях	3,02	3,03	3,02	3,15	3,26	3,31	3,31
<b>Суммарная оценка удовлетворённости (20 – максимальная оценка; 5 – минимальная)</b>	<b>16,57</b>	<b>16,75</b>	<b>16,98</b>	<b>17,17</b>	<b>17,36</b>	<b>17,47</b>	<b>17,33</b>



Анализируя данные таблицы 2, можно сделать следующие выводы:

1. Устойчивая положительная динамика в показателях общей оценки удовлетворённости населения качеством предоставления общего (школьного) образования, диагностируемая за период с 2009 по 2014 гг., в 2015 году не обнаружена.

2. Самый высокий уровень удовлетворённости просматривается по позиции «отношение педагогов к учащимся», он выше, чем в 2014 г.

3. По таким позициям, как «удовлетворённость организацией процесса обучения», «удовлетворённость уровнем обучения, качеством преподавания», «удовлетворённость организацией школой свободного времени учащихся» в 2015 г. показатели незначительно, но снизились.

4. Оценка материально-технического оснащения помещений в общеобразовательных организациях, как и прежде, 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 организации 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 организациями дополнительного образования, качество работы с детьми, отношение педагогов к детям, материально-техническое оснащение УДОД. Также рассматривались и другие вопросы, касающиеся организации дополнительного образования детей.

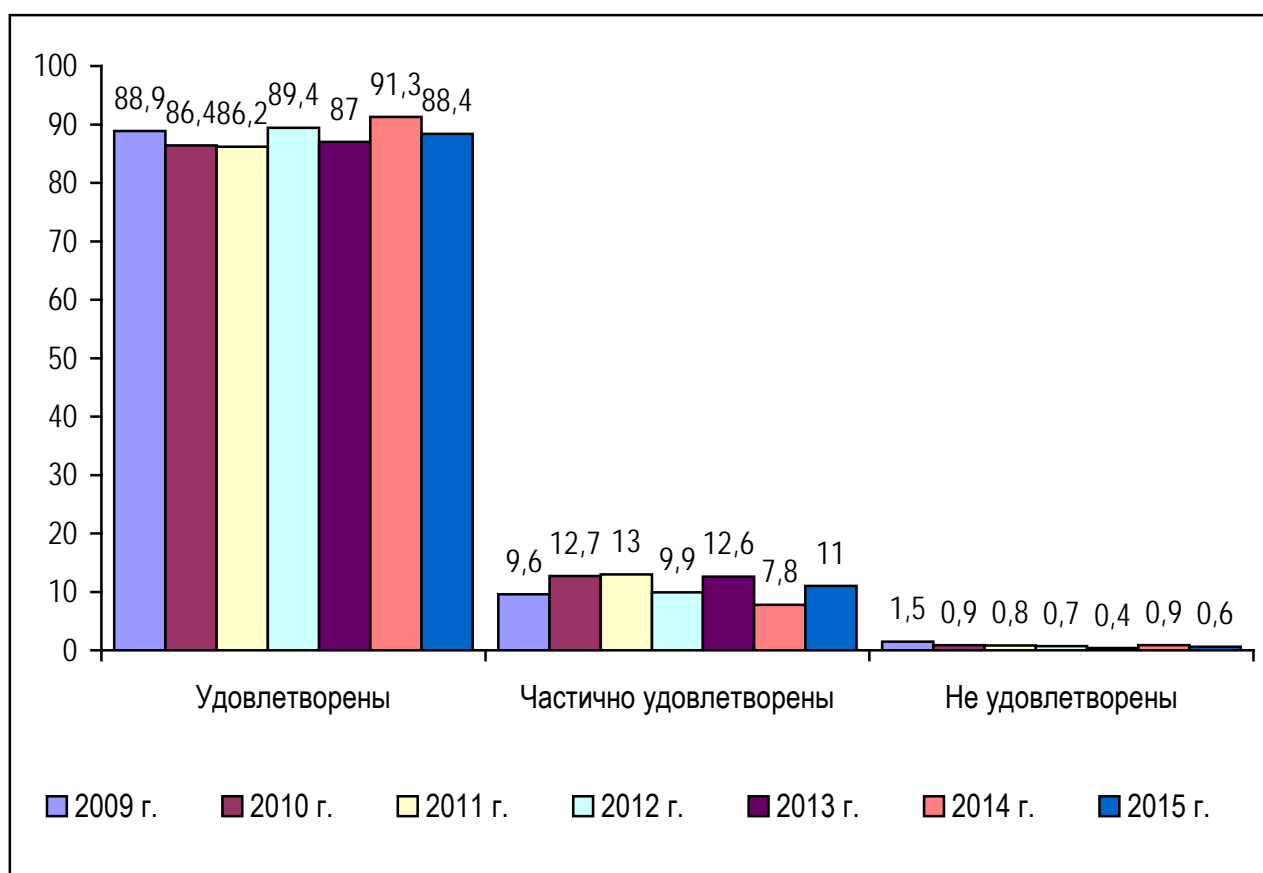
Сведения о содержании дополнительных услуг, режиме работы различных объединений основная масса родителей получает от знакомых и родственников, чьи дети уже посещают подобные объединения (61,6 %) и в школе, где обучается ребёнок (21,5 %), сетью Интернет пользуется для этих целей каждый четвёртый опрошенный (23,5 %).

Практически все респонденты отметили положительное влияние организаций дополнительного образования на процесс формирования

интересов детей и подростков, развитие их талантов и способностей: 72,1 % назвали это влияние «значительным», 24,3 % - «скорее значительным».

Всеми респондентами отмечена особая роль организаций 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 88,4 % опрошенных, частично – 11,0 %. Родителей, не удовлетворённых совсем мало – 0,6 %, см. диаграмму 3.



**Диаграмма 3 – 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**

<b>Уровень удовлетворённости населения качеством дополнительного образования детей (4 – max, 1 – min)</b>	<b>2009 г.</b>	<b>2010 г.</b>	<b>2011 г.</b>	<b>2012 г.</b>	<b>2013 г.</b>	<b>2014 г.</b>	<b>2015 г.</b>
Удовлетворённость режимом работы кружков, секций, студий	3,78	3,79	3,78	3,77	3,77	3,76	3,74
Удовлетворённость качеством работы педагогов, уровнем проводимых занятий	3,93	3,87	3,91	3,89	3,90	3,88	3,91
Удовлетворённость отношением педагогов к детям	3,87	3,84	3,90	3,89	3,86	3,90	3,88
Удовлетворённость перечнем услуг	3,75	3,64	3,56	3,62	3,67	3,71	3,66
Удовлетворённость материально-техническим оснащением помещений учреждений дополнительного образования детей	3,39	3,15	3,33	3,45	3,47	3,43	3,54
<b>Суммарная оценка удовлетворённости (20 – максимальная оценка; 5 – минимальная)</b>	<b>18,72</b>	<b>18,30</b>	<b>18,47</b>	<b>18,63</b>	<b>18,67</b>	<b>18,67</b>	<b>18,73</b>

Анализируя данные таблицы 3, можно сделать следующие выводы:

1. За период с 2010 по 2015 гг. продолжает наблюдаться 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. В этом году наблюдается незначительное понижение оценки родителями перечня образовательных услуг, предоставляемых ОДО.

4. Удовлетворённость родителей материально-техническим оснащением помещений в организациях дополнительного образования детей, наоборот, в 2015 году повысилась.

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».

Специалист МКУ «ЦОДСО г. Тулы» Костюхина Н. В.