Курганский городской

инновационно-методический центр

Мониторинг

**удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг обучающихся, воспитанников, их родителей**

(2016 год)



Курган, 2016 г.

Рекомендовано к печати

редакционно-издательским советом МбУ КГ ИМЦ

|  |
| --- |
| Составители: |
| Ерменова Р.Н., старший методист МБУ КГ ИМЦ; |
| Шаламова Л.В., зав. отделом мониторинга и информатизации МБУ КГ ИМЦ; |
| Рецензент: |
| Щербакова Е.Л., зам. директора по НМР МБУ КГ ИМЦ |

Сборник составлен на основании мониторингового исследования удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг учащихся, их родителей (законных представителей), обучающихся УДО, их родителей (законных представителей), а также родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) старших и подготовительных к школе групп ДОУ, проведенного в ноябре-декабре2016года

Содержание

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Введение |  | с.3 |
| Раздел 1 Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг учащихся старших классов общеобразовательных учреждений  |  | с. 4 |
| Раздел 2 Удовлетворённость родителей(законных представителей) учащихся старших классов общеобразовательных учреждений качеством оказываемых образовательных услуг |  | с. 14 |
| Раздел 3 Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг обучающихся учреждений дополнительного образования |  | с.24 |
| Раздел 4 Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг родителей (законных представителей) обучающихся учреждений дополнительного образования |  | с. 33 |
| Раздел 5 Удовлетворённость родителей (законных представителей) обучающихся старших и подготовительных к школе групп качеством оказываемых образовательных услуг |  | с. 43 |
| Заключение |  | с. 52 |

Введение

В ноябре-декабре 2016 г. было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг учащихся старших классов общеобразовательных учреждений, их родителей (законных представителей), обучающихся УДО (в возрасте 14-18 лет), их родителей (законных представителей), а также родителей (законных представителей) обучающихся(воспитанников) старших и подготовительных к школе групп дошкольных образовательных учреждений.

Мониторинговое исследование проводилось в соответствии с Постановлением Администрации города Кургана от 14.11.2016 № 8207 «О внесении изменений в постановление Администрации города Кургана от 25.11.2011 г. № 7757 « Об утверждении муниципальной программы « Противодействие коррупции в городе Кургане на 2012 – 2017 годы», в соответствии с приказом Департамента социальной политики Администрации города Кургана от 30.09.2016г. № 373 «О проведении мониторинговых исследований по оценке качества образования в 2016-2017 учебном году»

Анкетирование участников мониторингового исследования проводилось либо в форме Интернет – опроса, либо посредством заполнения анкет, распечатанных на бумажных носителях. Форму проведения анкетирование образовательная организация выбирала самостоятельно, в том числе по просьбе респондентов учреждение могло использовать обе формы. При проведении Интернет – опроса электронная версия анкеты размещалась на сайте образовательного учреждения.

Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг изучалась по пяти факторам.

Показатель выраженности фактора определялся по формуле, заложенной в методике. Результат, полученный в процессе расчета, сравнивался со шкалой.

Шкала оценки результатов:

0 - 0,40 – низкий уровень;

0,41 - 0,70 – средний уровень;

0,71 - 1 – высокий уровень.

Чем ближе полученный результат к 1, тем сильнее выражен в данной образовательной среде соответствующий фактор.

Аналитический отчет состоит из введения, 5-ти разделов и заключения. Каждый из разделов характеризует уровень удовлетворенности участников мониторингового исследования качеством оказываемых образовательных услуг по изучаемым факторам образовательной среды.

**Раздел 1.** Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг учащихся старших классов общеобразовательных учреждений.

Согласно информации, представленной школами, в 45 школах обучается 6390 – учащихся 9,10,11 классов. В анкетировании приняли участие 3870 детей из 45 школ. На диаграмме 1 представлена информация об участии старшеклассников в анкетировании.

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют, что в целом по городу в анкетировании приняли участие 60,6% старшеклассников, в 30-ти учреждениях в анкетировании участвовали более половины обучающихся (от 56,2% до 100%). В 13-ти учреждения доля участников мониторингового исследования составила от 30 до 49,8 процентов. В то же время в 2-х школах процент участия старшеклассников ниже 30% и рассматривается как нерепрезентативный.

Уровень удовлетворённости старшеклассников качеством оказываемых образовательных услуг изучался по пяти факторам:

Каждый фактор образовательной среды представлен вопросами анкеты (Таблица 1), (Приложение 1).

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Фактор | Вопрос № |
| Качество образования | 1, 2, 3, 6 |
| Удовлетворенность образовательной средой | 4, 8, 9, 12 |
| Удовлетворенность кадровыми условиями | 7 |
| Удовлетворенность материально-техническими условиями | 10 |
| Противодействие коррупции | 5, 11 |

Рассмотрим итоги исследования отдельно по всем пяти факторам.

**Качество образования**. Показатель удовлетворенности качеством образования определяется проявлением желания детей учиться в своей школе, оценкой знаний, который они получают в школе, возможностью углубленно изучать интересующие их предметы, уверенности успешного продолжения обучения на следующем уровне образования. В Таблице 2 представлены результаты проведенного опроса по четырем вопросам.

Таблица 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 1 | Довольны ли Вы, что являетесь учеником именно этой школы?  | Да-83,9% | Иногда- 13,4% | Нет- 2,7% |
| 2 | Оцените уровень знаний, который Вы получаете в школе. | Высокий-45,3% | Достаточный - 52,2%- | Низкий- 2,5% |
| 3 | Находит ли поддержку и содействие учителей Ваше желание углубленно изучать интересующие Вас предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.)? | Да 76,1% | Не всегда 19,6% | Нет -4,3% |
| 6 | Уверены ли Вы, что можете успешно продолжить обучение на следующем уровне образования (среднего общего образования, среднего или высшего профессионального образования)? | Да 81,1% | Не вполне 14,9% | Нет -4,0% |

Анализ результатов, представленных в таблице, позволяет сделать вывод, что большинство (83,9%) опрошенных старшеклассников довольны тем, что учатся в данной школе. Отрицательные мнения по данному вопросу отсутствуют в 14-ти школах, а 100% респондентов из 2-х школ высказались на поставленный вопрос только положительно.

Уверенность в том, что могут успешно продолжить обучение на следующем уровне образования, выразили 81,1% опрошенных учеников. При этом отрицательных ответов нет только в 6-ти учреждениях. В остальных 39-ти школах от 1% до 20% детей считают, что не смогут успешно учиться на следующем уровне образования.

Ответы на вопрос «Находит ли поддержку и содействие учителей Ваше желание углубленно изучать интересующие Вас предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.) распределились следующим образом: утвердительно ответили 76,1% опрошенных, «не всегда» сказали 19,6% респондентов, отрицательный ответ дали 168 (4,3%) человек, которые обучаются в 31-м учреждении. В одной из школ 23% респондентов считают, что не могут углубленно изучать интересующие их предметы. В целом диапазон отрицательных ответов в школах находится в пределе от 1% до 23%.

Уровень знаний, как достаточный оценили 52,2% учащихся, 45,3% опрошенных считают, что уровень их знаний высокий. В одной из школ ни один из опрошенных не оценил свои знания как высокие. В целом положительную оценку собственным знаниям дали 97,5% участников анкетирования. 95 (2,5%) учеников из 26 - и школ считают, что уровень их знаний низкий. Диапазон отрицательных ответов в этих учреждениях от 1 до 10,4%.

Характер ответов старшеклассников на эти же вопросы, поставленные в прошлом году, изменился. В частности, увеличилась доля детей: 1) которые довольны своей школой на 6%; 2) которые оценивают уровень своих знаний как «высокий» на 20%, 3)которых поддерживают учителя в их намерении углубленно изучать интересующие предметы на 11%, 4)которые уверены, что успешно продолжат обучение на следующем уровне образования на 7%.

Как следствие это отразилось на показателе выраженности изучаемого фактора.

В целом в общеобразовательных учреждениях удовлетворенность старшеклассников качеством образования в 2016 году составляет - 0,84 и соответствует высокому уровню, что на 0,14 выше, чем в прошлом году (Диаграмма 2). Диапазон лежит в области от 0,65 (средний уровень) до 0,99 – высокий уровень. В пяти образовательных учреждениях, по мнению старшеклассников, качество образования соответствует среднему уровню. Низкого уровня нет. В 17-ти ОУ удовлетворенность качеством образования выше показателя в среднем по городу.

Диаграмма 2.

**Удовлетворенность образовательной средой** для старшеклассников определяется ощущением психологического комфорта в школе, рациональностью расписания занятий, качеством питания в столовой (буфете), обеспечением охраны здоровья и безопасности учащихся.

В Таблице 3 представлены результаты проведенного анкетирования по вопросам, устанавливающим уровень удовлетворенности образовательной средой.

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 4 | Испытываете ли Вы в стенах школы чувство защищенности и психологический комфорт? | Да-75,7% | Не всегда -19,1% | Нет-5,1% |
| 8 | Нравится ли Вам расписание занятий? | Да-63,6% | Не вполне -26,5% | Нет-9,7% |
| 9 | Обеспечивает ли школа охрану здоровья и Вашу безопасность? | Да-79,3% | Не вполне -16,1% | Нет-4,6% |
| 12 | Удовлетворяет ли Вас организация и качество питания в столовой (буфете)  | Да-56,4% | Не вполне -25,6% | Нет-18% |

Анализ полученных ответов показал, что 79,3% респондентов считают, что школа обеспечивает охрану здоровья и их безопасность, 75,7% детей испытывают в стенах школы чувство защищенности и психологический комфорт. Около 5% учащихся ответили на данные вопросы анкеты отрицательно.

В числе респондентов также есть дети, которым не нравится расписание занятий (мнение 9,7% опрошенных), а также организация и качество питания (мнение 18% опрошенных). Следует отметить, что в 8-ми школах от 20,5% до 41,7% старшеклассников высказали отрицательное мнение о расписании занятий, в 2-х образовательных учреждениях более 50% детей не удовлетворены организацией и качеством питания.

Не в полной мере удовлетворены распределением учебной нагрузки и качеством питания около четверти респондентов.

В ходе анализа установлено: отрицательные ответы на вопрос «Обеспечивает ли школа охрану здоровья и Вашу безопасность?» отсутствуют в 16-ти ОУ; на вопрос «Испытываете ли Вы в стенах школы чувство защищенности и психологический комфорт?» - в 12-ти школах; на вопрос «Удовлетворяет ли Вас организация и качество питания в столовой (буфете)» - в 6-ти ОУ, а на вопрос «Нравится ли Вам расписание занятий?» - в 4-х ОУ.

Отмечаем, что по сравнению с прошлым годом увеличилась доля положительных ответов на вопрос об организации и качестве питания в школьной столовой (+10%). Положительных ответов на вопрос «Испытываете ли Вы в стенах школы чувство защищенности и психологический комфорт?» в 2016 году на 20% больше, чем в 2015году.

В целом по городу показатель удовлетворенности образовательной средой равен 0,80, что соответствует высокому уровню. Диапазон выраженности показателя в разрезе ОУ от 0,56 до 0,98 (Диаграмма 3). Высокий уровень установлен в 30 (66,6%) учреждениях, в остальных 15-ти учреждениях уровень удовлетворенности старшеклассников образовательной средой средний.

Диаграмма 3.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.** На вопрос об удовлетворенности материально-техническим оснащением 65,8% опрошенных ответили утвердительно, 26,5% респондентов удовлетворены частично, а 7,7 % дали отрицательный ответ (Таблица 4). В целом отрицательное мнение высказали от 1% до 53,8% старшеклассников из 34-х школ. Отрицательных ответов нет в 11-ти школах.

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение классов и других помещений школы? | Да-65,8% | Частично-26,5% | Нет-7,7% |

В прошлом году отрицательных мнений на этот же вопрос было на 4% больше, а положительных на 13% меньше.

В среднем по городу показатель выраженности изучаемого фактора составляет 0,79,что соответствует высокому уровню. Диапазон лежит в области определения от 0,31 – низкий уровень до 1 - высокий уровень (Диаграмма 4).

Из диаграммы видно, что в 17-ти школах (37,7%) удовлетворенность старшеклассников материально – техническим оснащением организации соответствует среднему уровню и находится в пределе от 0,42 до 0,69. Низкий уровень удовлетворенности в одной школе (2,2%), высокий в 27 (60,8%).

В прошлом году низкий уровень удовлетворенности был установлен в 2-х школах, показатель выраженности фактора в этих учреждениях соответствовал (0,10 и 0,39)

Диаграмма 4.

**Удовлетворенность кадровыми условиями** изучалась с позиции деятельности педагогов по формированию нравственных ценностей и положительных качеств учащихся. Таблица 5 демонстрирует ответы респондентов.

Таблица 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 7 | Обсуждают ли педагоги с учениками нравственные ценности и положительные качества личности? | Да-80,8% | Не вполне -14,9% | Нет-4,3% |

80,8% опрошенных на вопрос «Обсуждают ли педагоги с учениками нравственные ценности и положительные качества личности?» ответили утвердительно, 14,9% ответили «не вполне», около 4% детей высказались отрицательно. В числе отрицательных ответов мнения школьников (от1% до 18,8%) 32-х школ.

 В целом удовлетворенность кадровыми условиями соответствует высокому уровню (0,88). На диаграмме 5 представлены результаты в каждом образовательном учреждении.

Диаграмма 5.

Из диаграммы видно, что удовлетворенность кадровыми условиями в 3-х учреждениях находится на среднем уровне, в остальных 42-х - на высоком. В 5-ти школах показатель соответствует 1. В этих учреждениях все(100%) опрошенных старшеклассников на поставленный вопрос дали утвердительный ответ.

**Уровень противодействия коррупции** зависит от доступности, открытости информации для учащихся, а также от их возможностей участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности.

Анализ ответов старшеклассников на поставленные вопросы (Таблица 6) свидетельствует, что большинство опрошенных (80,9%) считает, что информация о деятельности школы своевременна, открыта и доступна, не всегда могут получить необходимую информацию 16% респондентов, а 3,1% ответили отрицательно (отрицательные ответы присутствуют в 30-ти (66,6%) школах). Диапазон отрицательных ответов от 0,9% до 13,6%

Таблица 6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 5 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности? | Да-57,6% | В некоторых случаях – 29,1% | Нет-13,3% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности ОУ открыта, доступна, своевременна для учеников? | Да-80,9% | Не вполне -16% | Нет – 3,1% |

О возможности учащихся участвовать в управлении школой говорит примерно половина (57,6%) респондентов, 29,1% считают, что имеют такую возможность в некоторых случаях, 13,3% ответили на данный вопрос отрицательно. Отрицательные ответы присутствуют в 36-ти (80%) школах. Диапазон отрицательных ответов от 1,8% до 30,8%.

В целом, по мнению всех респондентов, уровень противодействия коррупции в школах города Кургана высокий (0,81). Диапазон проявления показателя от 0,52 до 1 (Диаграмма 6). Данные диаграммы свидетельствуют, что в большинстве школ (29 ОУ - 64,4%) уровень противодействия коррупции высокий (выраженность фактора от 0,75 до 1), в 16-ти (35,5%) школах средний уровень (выраженность фактора от 0,52 до 0,70), низкого уровня нет.

Диаграмма 6.

 Полученные данные позволили установить высокий уровень удовлетворенности учащихся по 5-ти факторам.

 В среднем по городу показатели выраженности факторов, определяющих уровень удовлетворенности старшеклассников качеством образовательных услуг (Диаграмма 7) имеют проявление от 0,79 до 0,88.

Диаграмма 7.

Показатель удовлетворенности старшеклассников по всем изучаемым факторам в среднем составил 0,82, что соответствует высокому уровню. Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства учащихся, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное отношение к своей школе.

В то же время результаты ответов респондентов на некоторые вопросы помогают выявить конкретные проблемы (Диаграмма 8).

Диаграмма 8.

 Следует обратить внимание на то, что чуть больше половины (56,4% и 57,6%) учащихся дали положительные ответы на вопрос о качестве питания (вопрос 12) и на вопрос о возможности вносить предложения по улучшению образовательной деятельности (вопрос 5). Процент отрицательных ответов по данным вопросам равен соответственно 18% и 13,3%. Требуют рассмотрения также вопросы распределения учебной нагрузки на учащихся (вопрос 8) и материально-технического обеспечения (вопрос 10).

Особое внимание по данным вопросам нужно обратить школам, в которых присутствуют отрицательные мнения.

Сравнение результатов анкетирования, проведенного в прошлом и текущем году (Диаграмма 9) показало, что показатели выраженности двух из изученных факторов остались на прежнем высоком уровне, при этом изменились только единицы выраженности показателей в сторону снижения или повышения (первый столбец в каждой паре факторов – данные 2015 года, второй столбец -2016года).

Диаграмма 9.

Так, на высоком уровне остались показатели выраженности: удовлетворенность материально – техническими условиями и удовлетворенность образовательной средой.

Со среднего на высокий уровень «поднялся» показатель удовлетворенности старшеклассников качеством образования, при этом фактическое проявление повысилось значительно (с 0,70 до 0,84).

Уровень удовлетворенности учащихся кадровыми условиями и работой учреждения по противодействию коррупции и в 2015 году не изучался.

**Раздел 2**Удовлетворённость родителей учащихся старших классов общеобразовательных учреждений качеством оказываемых образовательных услуг.

 Согласно отчетам, представленным от 45 школ, общее количество семей, дети которых учатся в 9-х, 10-х, 11-х классах соответствует 6196 . В опросе приняли участие 3106 (50,1%) представителей семей. Следует отметить, что используемые в отчете понятия «родители (законные представители)» и «представители семей» являются тождественными.

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют, что родители старшеклассников, являющихся учениками 24-х школ города, приняли активное участие в анкетировании (доля участников анкетирования в этих учреждениях составила от 52,2% до 100%).

В 19-ти учреждения доля участников мониторингового исследования от 30 до 49,7 процентов. В то же время в 2-х школах доля родительского участия ниже 30% и рассматривается нерепрезентативной.

В ходе опроса респондентам было предложено ответить на 12 вопросов анкеты (Приложение 2). Уровень удовлетворённости родителей качеством оказываемых образовательных услуг изучался, так же как и у старшеклассников по пяти факторам:

Каждый фактор образовательной среды представлен вопросами анкеты (Таблица 1).

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Фактор | Вопрос № |
| Качество образования | 1, 2, 3 |
| Удовлетворенность образовательной средой | 4, 8, 9, 12 |
| Удовлетворенность кадровыми условиями | 6, 7 |
| Удовлетворенность материально-техническими условиями | 10 |
| Противодействие коррупции  | 5, 11 |

Рассмотрим результаты проведенного исследования.

**Качество образования**. Показатель удовлетворенности качеством образования складывается из общего представления родителей об обеспечении школой качественного образования, возможности детей посещать кружки и секции по интересам, удовлетворенности родителей тем, что их ребенок учится именно в этой школе (Таблица 2).

Таблица 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 1 | Довольны ли Вы, что Ваш ребенок учится в нашей школе?  | Да-89,2% | Не всегда- 9,6% | Нет- 1,2% |
| 2 | Обеспечивает ли школа получение качественного образования Вашему ребенку | Да-85,1% | Не всегда 13,1%- | Не т- 1,8% |
| 3 | Удовлетворяет ли внеурочная работа в школе (кружки, факультативы и т.п.) интересы Вашего ребенка? | Да 74,7% | Не всегда 19,6% | Нет -5,7% |

Представленные в таблице результаты демонстрируют высокую удовлетворенность родителей учебной деятельностью. На вопрос «Довольны ли Вы, что Ваш ребенок учится в нашей школе?»89,2% участников мониторингового исследования ответили «да», 9,6% ответили «не всегда», 1,2% - «нет». Следует отметить, что в 6 ОУ родители на этот вопрос дали 100%-ный положительный ответ. Уверенность в том, что школа обеспечивает получение качественного образования, выразили большинство (85,1%) опрошенных родителей, 13,1% высказали сомнение, 1,8 % ответили отрицательно. Все родители из двух школ уверены, что их дети получают качественное образование.

Результаты ответов на вопрос об удовлетворенности внеурочной работой ниже, чем результаты предыдущих двух вопросов. 5,7% родителей считают, что имеющиеся в школе кружки и секции не удовлетворяют интересы ребенка. Около 20% родителей сомневаются в том, что внеурочная работа в школе организована с учетом потребностей детей. Положительный ответ на этот вопрос дали 74,7% опрошенных родителей.

По городу характер ответов респондентов на поставленные вопросы по сравнению с прошлым годом изменился незначительно. При этом отмечается положительная динамика (от 2% до 4%).

В общеобразовательных учреждениях удовлетворенность родителей качеством образования соответствует высокому уровню и составляет - 0,90 (Диаграмма 2). Диапазон лежит в области от 0,73 (средний уровень) до 1 – высокий уровень.

Диаграмма 2.

**Удовлетворенность образовательной средой** определяется наличием эмоционально-психологического комфорта в школе, оптимальной учебной нагрузкой на ребенка в течение недели, организацией питания в столовой (буфете), обеспечением охраны здоровья и безопасности учащихся (Таблица 3).

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 4 | Считаете ли Вы, что в школе создаются условия для эмоционально – психологического комфорта детей | Да-81,3% | Не всегда -15,1% | Нет-3,6% |
| 8 | Устраивает ли Вас распределение учебной нагрузки ребенка в течение недели? | Да-76% | Не всегда -18,7% | Нет-5,3% |
| 9 | Обеспечивает ли ОУ охрану здоровья и безопасность детей? | Да-85,3% | Не всегда -11,7% | Нет-3% |
| 12 | Удовлетворяет ли Вас организация и качество питания в столовой (буфете)  | Да-64,8% | Не всегда -22,9% | Нет-12,3% |

Анализ ответов, влияющих на уровень удовлетворенности родителей образовательной средой, показал: большинство респондентов (81,3%) считают, что школе создаются условия для эмоционально – психологического комфорта детей, обеспечивается охрана здоровья и безопасность детей (85,3%). В числе респондентов есть родители, которых не устраивает распределение учебной нагрузки (5,3%) и организация питания (12,3%). В двух школах 100% родителей ответили положительно на вопрос об учебной нагрузке и в одной школе - на вопрос о питании. Менее 50% родителей двух школ устраивает учебная нагрузка, в 15 учреждениях отсутствуют отрицательные ответы. В 4-х образовательных учреждениях более 30% родителей не удовлетворены организацией питания в столовой (буфете). Отсутствуют отрицательные ответы в 8-ми школах. В целом результаты данного показателя ниже, чем результаты других.

Результаты ответов респондентов, представленные в таблице 3, наглядно демонстрируют, что положительных ответов на вопрос об удовлетворенности качеством питания их детей в школьной столовой меньше, чем на другие вопросы, определяющие удовлетворенность образовательной средой. При этом сравнение ответов на тот же вопрос, полученных в прошлом году, показало, что количество положительных ответов возросло на 19%.

В среднем по городу показатель удовлетворенности образовательной средой - 0,85, что соответствует высокому уровню. Высокий уровень установлен в подавляющем большинстве (41ОУ- 91%) учреждений. Диапазон выраженности показателя от 0,63 до 0,99 (Диаграмма 3). В четырех учреждениях средний уровень удовлетворенности родителей образовательной средой. В прошлом году средний уровень удовлетворенности родителей образовательной средой был установлен в 2-х учреждениях.

Диаграмма 3.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.** На вопрос об удовлетворенности материально-техническим оснащением 65,9% опрошенных ответили утвердительно, 25,8% респондентов частично удовлетворены, а 8,3 % дали отрицательный ответ (Таблица 4).

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение помещений школы? | Да-65,9 | Частично-25,8% | Нет-8,3% |

По сравнению с прошлым годом характер ответов изменился в лучшую сторону. Доля родителей не довольных материально – техническим оснащением школы уменьшилась на 3%, доля родителей, высказавших положительное мнение, увеличилась на 18%.

В среднем по городу показатель равен 0,79,что соответствует высокому уровню. Диапазон лежит в области определения от низкого уровня (0,40) до высокого уровня (1).

Из Диаграммы 4 видно, что в 18-ти школах (37%) удовлетворенность родителей материально – техническим оснащением организации соответствует среднему уровню и находится в пределе от 0,44 до 0,70. Низкий уровень удовлетворенности в одной школе (2,2%), высокий в 26 (57,7%).

Диаграмма 4.

**Удовлетворенность** родителей **кадровыми условиями** изучалась не только с позиции квалификации педагогов, но и их умения развивать нравственные ценности учащихся. Таблица 5 демонстрирует совпадение мнений родителей по этим вопросам. 87% опрошенных уверены, что в школе работают квалифицированные, авторитетные для них педагоги, 11% сомневаются в этом, около 2% родителей ответили отрицательно.

Таблица 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 6 | Считаете ли Вы, что в нашем учреждении работают квалифицированные, авторитетные для Вас и Вашего ребенка педагоги? | Да-87,1% | Не всегда -11,5% | Нет-1,4% |
| 7 | Считаете ли Вы, что педагоги ОУ способствуют развитию нравственных ценностей и личности детей? | Да-87,4% | Не всегда -10,8% | Нет-1,8% |

 В целом удовлетворенность кадровыми условиями соответствует высокому уровню (0,93). Диапазон лежит в области определения высокого уровня (от 0,74 до 1). На диаграмме 5 представлены результаты в каждом образовательном учреждении.

Диаграмма 5.

**Уровень противодействия коррупции** зависит от доступности, открытости информации для родителей, а также от возможности участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка. В таблице 6 представлены результаты ответов респондентов на поставленные вопросы.

Таблица 6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 5 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка? | Да-73,3% | Не всегда – 19,6% | Нет-7,1% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности ОУ открыта, доступна, своевременна для родителей? | Да-84% | Не всегда -13,2% | Нет – 2,8% |

Анализ ответов родителей свидетельствует, что большинство опрошенных (84%) считает, что информация о деятельности школы своевременна, открыта и доступна. 13,2% респондентов не всегда могут получить необходимую информацию, а 2,8% ответили отрицательно (отрицательные ответы присутствуют в 24 школах). Диапазон отрицательных ответов от 1,1% до 16,3%

О возможности родителей участвовать в управлении школой говорят 73,3% респондентов. Не всегда имеют такую возможность 19,6% родителей. 7,1% ответили на данный вопрос отрицательно. Отрицательные ответы присутствуют в 35 школах. Диапазон отрицательных ответов от 1,1 до 30,8%.

Констатируем, что количество положительных ответов на данный вопрос по сравнению с прошлым годом увеличилось на 30%.

Согласно результатам анкетирования в целом по городу родители оценили уровень противодействия коррупции в школах как высокий, показатель соответствует 0,87 (Диаграмма 6). При этом диапазон проявления показателя от 0,64 (средний уровень) до 1 (высокий уровень).

Данные диаграммы свидетельствуют, что в большинстве (88%) школ (40) уровень противодействия коррупции высокий (выраженность фактора от 0,75 до 1), в 5-ти школах средний уровень (выраженность фактора от 0,64 до 0,70), низкого уровня нет.

Диаграмма 6.

 Данные, полученные в ходе математической обработки ответов родителей на вопросы анкеты, свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности родителей по 5-ти факторам.

 В целом по городу показатели выраженности факторов, определяющих уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, (Диаграмма 7) имеют проявление от 0,79 до 0,93.

Диаграмма 7.

Средний показатель удовлетворенности родителей по всем изучаемым факторам – 0,86, что соответствует высокому уровню.

 Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства родителей, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное отношение к системе основного общего и среднего общего образования.

В то же время результаты ответов родителей на некоторые вопросы помогают выявить конкретные проблемы (Диаграмм 8).

Диаграмма 8.

 Около 65% родителей дали положительные ответы на вопрос о качестве питания (вопрос 12) и материально-техническом оснащении помещений школы (вопрос 10). Процент отрицательных ответов по данным вопросам равен соответственно 12,3% и 8,3%.Среди ответов на вопросы, определяющие уровень противодействия коррупции, нужно обратить внимание, что 19,6% опрошенных родителей лишь в некоторых случаях могут вносить предложения по улучшению образовательной деятельности организации (вопрос 5), а 7,1% лишены такой возможности. Требуют рассмотрения также вопросы организации внеурочной деятельности (вопрос 3) и распределения учебной нагрузки на ребенка в течение недели (вопрос 8), так как около 5% ответов отрицательные.

 Особое внимание по данным вопросам нужно обратить школам, в которых присутствуют отрицательные мнения.

На диаграмме 9 представлены показатели в сравнении за прошлый и 2016 год.

Диаграмма 9.

Данные диаграммы 9 свидетельствуют, что по 3-м из 4-х изучаемых факторов уровень удовлетворенности родителей высокий, при этом, по сравнению с 2015 годом, изменился показатель выраженности фактора. В частности показатель удовлетворенности родителей образовательной средой снизился с 0,89 до 0,85, показатель удовлетворенности родителей работой ОУ по противодействию коррупции увеличился на 0,05, а удовлетворенность качеством образования повысилась с 0,76 до 0,90.

 Несмотря на то, что в последние годы снизилось финансирование школ, мнение родителей о материально – техническом оснащении школы, в которой обучается их ребенок, изменилось в лучшую сторону. Показатель выраженности изучаемого фактора «поднялся» со среднего на высокий уровень. Возможно, это связано со снижением уровня притязаний родителей к данному фактору.

 Фактор «Удовлетворенность родителей кадровыми условиями» в прошлом году отдельно не изучался.

 Сравнение результатов мониторинга удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг, в котором участвовали старшеклассники и их родители (Диаграмма 10), показало, что, по мнению той и другой группы респондентов, уровень удовлетворенности по всем изучаемым факторам в 2016 году – высокий.

В анкетировании в 2015г. участвовало 12,9% родителей старшеклассников, это на 37,2% меньше чем в 2016 году, поэтому делать утвердительные выводы не предоставляется возможным.

Диаграмма 10.

 При этом показатель удовлетворенности материально – техническими условиями школы, как, по мнению родителей, так и старшеклассников, идентичен и соответствует 0,79. Как видно из диаграммы удовлетворенность родителей по остальным изучаемым факторам выше, чем у их детей приблизительно на 0,05-0,06 единиц измерения.

 В предыдущие годы устанавливалась аналогичная закономерность (исключение: удовлетворенность материально – техническими условиями школы). Показатель удовлетворенности родителей данным фактором образовательной среды был ниже, чем у детей.

**Раздел 3**Удовлетворённость обучающихся учреждений дополнительного образования качеством оказываемых образовательных услуг.

Согласно информации, представленной от учреждений дополнительного образования, по состоянию на ноябрь в 8-ми УДО обучается 1769 учащихся 14-18 лет. В опросе приняли участие 867 (49%) респондентов. На диаграмме 1 представлена информация о доле участия обучающихся учреждений дополнительного образования в анкетировании.

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют о том, что в 3-х учреждениях доля участия обучающихся в анкетировании недостаточно репрезентативна (ниже 30%), в 3-х из 8-ми учреждений установлена высокая степень участия (63,2%, 67,6, 96,2%).

В ходе опроса респондентам было предложено ответить на 11 вопросов анкеты. Уровень удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг изучался по пяти факторам:

Каждый фактор образовательной среды представлен вопросами анкеты (Таблица 1).

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Фактор | Вопрос № |
| Качество образования | 1, 2, 3, 4 |
| Удовлетворенность образовательной средой | 5, 8, 9 |
| Удовлетворенность кадровыми условиями | 7 |
| Удовлетворенность материально-техническими условиями | 10 |
| Противодействие коррупции | 6, 11 |

Рассмотрим результаты исследования отдельно по всем пяти факторам.

**Качество образования**. Показатель удовлетворенности качеством образования складывается из желания детей обучаться в конкретном учреждении, степени самореализации в выбранном объединении, возможности демонстрировать собственные достижения в мероприятиях различного уровня, успешного вхождения в социальную среду (Таблица 2).

Таблица 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 1 | Довольны ли Вы, что обучаетесь именно в нашем учреждении дополнительного образования (УДО)? | Да-96,5% | Не всегда - 3,5% | Нет- 0% |
| 2 | Какова степень самореализации в выбранном объединении? | Высокая-69,8% | Оптимальная - 28,5%- | Низкая- 1,7% |
| 3 | Часто ли Вы демонстрируете собственные достижения в мероприятиях различного уровня (городских, областных, федеральных)? | Систематически70,2% | Редко - 21,8% | Нет -8% |
| 4 | Способствуют ли занятия объединения более успешному Вашему вхождению в социальную среду, более уверенному и свободному поведению в различных жизненных ситуациях? | Да 90,2% | Не знаю- 8,8%% | Нет -1% |

Анализ результатов, представленных в таблице, позволяет сделать вывод, что большинство (96,5%) респондентов довольны учреждением, в котором обучаются. Характер ответов респондентов на данный вопрос, по сравнению с прошлым годом, в целом не изменился. Следует отметить, что ни один из респондентов, участник анкетирования в 2016 году, так же как и в прошлом году, не выразил отрицательное мнение.

Уверенность в том, что занятия объединения способствуют более успешному вхождению в социальную среду, более уверенному и свободному поведению в различных жизненных ситуациях, высказали 90,2% опрошенных, это на 11% больше, чем в прошлом году.

По сравнению с прошлым годом, на 15% увеличилась доля детей, которые оценили степень самореализации в выбранном объединении как «высокая». По результатам анкетирования 2016 года подобного мнения придерживается 69,8% респондентов.

Констатируем, что в прошлом году отрицательных ответов на данный вопрос не было, а в текущем году - 1,7% опрошенных считают, что их степень самореализации низкая. На низкую степень самореализации указали 15 обучающихся из трех учреждений. При этом в одном из учреждений доля подобных мнений присутствует у 25% респондентов.

Результаты ответов на вопрос о возможности обучающихся УДО демонстрировать собственные достижения в мероприятиях различного уровня, позволили установить, что систематически такую возможность имеют 70,2% опрошенных, 21,8% - собственные достижения демонстрируют редко. Отрицательные ответы у 8% респондентов. Отрицательные мнения высказали 69 респондентов из 5 УДО. Диапазон отрицательных ответов лежит в области определения от 5% до 44,1%.

Следует отметить, что характер ответов на данный вопрос по сравнению с прошлым годом изменился в лучшую сторону. В целом на 30% увеличилась доля положительных ответов, доля отрицательных ответов снизилась вдвое.

В целом в учреждениях дополнительного образования удовлетворенность обучающихся качеством образования соответствует высокому уровню и составляет - 0,90 (Диаграмма 2). Диапазон лежит в области от 0,71 (высокий уровень) до 0,98 (высокий уровень).

Диаграмма 2.

**Удовлетворенность образовательной средой** определяется сложившимся нравственно-психологическим климатом объединения, удовлетворенностью расписанием занятий, обеспечением охраны здоровья и безопасности обучающихся(Таблица 3).

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 5 | Оцените сложившийся нравственно-психологический климат объединения, в котором Вы занимаетесь. | Благоприятный комфортный-97,6% | Недостаточно благоприятный -2,4% | Не благоприятный и не комфортный -0% |
| 8 | Удовлетворены ли Вы режимом работы, расписанием занятий нашего учреждения? | Да-89,8% | Не вполне -9,5% | Нет-0,7% |
| 9 | Обеспечивает ли наше учреждение охрану здоровья и безопасность детей? | Да-96,7% | Не вполне -3% | Нет-0,3% |

Анализ ответов, влияющих на уровень удовлетворенности детей образовательной средой УДО, показал: подавляющее большинство респондентов (96,7%) считают, что учреждение обеспечивает охрану здоровья и их безопасность, также подавляющее большинство (97,6%) заявляет о благоприятном и комфортном нравственно – психологическом климате объединения, в котором они обучаются. Около 90% опрошенных детей удовлетворены режимом работы учреждения и расписанием занятий объединения (в прошлом году подобных мнений было на 10% меньше).

Отрицательные ответы на поставленные вопросы единичны. Так, 3 респондента из 2-х учреждений считают, что учреждение не обеспечивает их безопасность. В числе опрошенных также есть дети, которых не вполне (9,5%) или полностью (0,7%) устраивает расписание занятий (это 6 обучающихся из 3-х УДО).

В среднем по городу показатель удовлетворенности образовательной средой - 0,97, что соответствует высокому уровню. Высокий уровень установлен во всех учреждениях дополнительного образования города Кургана. Диапазон выраженности показателя от 0,92 до 1 (Диаграмма 3).

Диаграмма 3.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.** На вопрос об удовлетворенности материально-техническим оснащением учреждения утвердительно ответили 70,7% опрошенных обучающихся УДО, а 4% дали отрицательный ответ (Таблица 4).

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение нашего учреждения? | Да-70,7% | Частично-25,3% | Нет-4% |

Следует отметить, что доля отрицательных ответов по сравнению с прошлым годом уменьшилась более, чем в 2 раза.

В среднем по городу показатель удовлетворенности материально – техническим оснащением учреждения 0,83, что соответствует высокому уровню. Диапазон лежит в области определения от 0,65 (средний уровень) до 0,94 (высокий уровень).

Из Диаграммы 4 видно, что средний уровень удовлетворенности установлен в одном учреждении (12,5%), в большинстве (87,5%) организаций уровень удовлетворенности материально – техническим оснащением учреждения – высокий.

Диаграмма 4.

Удовлетворенность обучающихся кадровыми условиями определялась исходя из ответов респондентов на вопрос «Входит ли педагог, у которого Вы занимаетесь, в круг авторитетных для Вас людей?» (Таблица 5)

Таблица 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 7 | Входит ли педагог(и), у которого (ых) Вы занимаетесь, в круг авторитетных для Вас людей? | Да-95,6% | Не все-3,9% | Нет-0,5% |

Полученные данные свидетельствуют, что подавляющее большинство (95,6% опрошенных) ответили утвердительно, для 3,9% респондентов не все педагоги являются авторитетными людьми, а 0,5% детей (4 человека из 3 УДО) ответили отрицательно.

Характер ответов обучающихся по сравнению с прошлым годом практически не изменился. При этом отмечаем, что респонденты, участвующие в анкетировании в 2015 году, отрицательных мнений не высказали, а положительных ответов в процентном соотношении в 2015 году было немного меньше, чем 2016 году.

В целом удовлетворенность кадровыми условиями учреждений дополнительного образования соответствует высокому уровню (0,98). Диапазон лежит в области определения высокого уровня (от 0,91 до 1). На диаграмме 5 представлены результаты, установленные в каждом учреждении.

Из диаграммы видно, что удовлетворенность кадровыми условиями в 2-х учреждениях соответствует 1. Все респонденты из этих учреждений высказали только положительное мнение.

Диаграмма 5.

**Уровень противодействия коррупции в учреждении**  определяется доступностью и открытостью информации о деятельности учреждения для обучающихся, а также возможностью обучающихся участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности (Таблица 6).

Таблица 6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 6 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности? | Да-57,7% | В некоторых случаях – 29,2% | Нет-13,1% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности нашего учреждения открыта, доступна, своевременна для обучающихся? | Да-93,4% | Не вполне -5,7% | Нет – 0,9% |

Анализ ответов обучающихся УДО на поставленные вопросы свидетельствует: большинство опрошенных (93,4%) сказали, что информация о деятельности УДО своевременна, открыта и доступна, 5,7% респондентов не всегда могут получить необходимую информацию, а 0,9% ответили отрицательно (отрицательные ответы присутствуют в 3-х (37,5%) учреждениях). Диапазон отрицательных ответов от 1,4% до 14,7%

Всегда участвовать в управлении и вносить предложения по улучшению образовательной деятельности учреждением могут только 57,7% респондентов, в некоторых случаях около 30% опрошенных детей, а 13,1% опрошенных никогда не участвуют в управлении учреждением. Отрицательные ответы присутствуют в 7-ми (87,5%) учреждениях. Диапазон отрицательных ответов от 1,2% до 43,2%. В целом по городу доля отрицательных ответов, по сравнению с прошлым годом, снизилась на 7,4%, а положительных возросла на 33%.

Данные диаграммы 6 свидетельствуют, что в большинстве учреждений (6УДО-75%) уровень противодействия коррупции высокий (выраженность показателя от 0,71 до 0,98), в 2-х (25%) УДО - средний уровень (выраженность показателя от 0,63 до 0,66). Низкий уровень удовлетворенности не установлен.

Диаграмма 6.

В целом по городу в учреждениях дополнительного образования уровень противодействия коррупции высокий. Показатель выраженности фактора - 0,84.

 Данные, полученные в ходе мониторингового исследования, позволили установить высокий уровень удовлетворенности обучающихся УДО качеством оказываемых образовательных услуг по всем изучаемым факторам (Диаграмма 7).

Диаграмма 7.

Средний показатель удовлетворенности обучающихся по всем изучаемым факторам – 0,90, что соответствует высокому уровню. Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства детей, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное отношение к учреждению дополнительного образования.

В то же время результаты ответов респондентов на некоторые вопросы помогают выявить конкретные проблемы, присущие конкретному учреждению. (Диаграмма 8).

Диаграмма 8.

 Обращает на себя внимание тот факт, что чуть больше половины (57,7%) обучающихся дали положительные ответы на вопрос о возможности вносить предложения по улучшению образовательной деятельности (вопрос 6), остальные ответили «не всегда» (29,2%) или «нет» (13,1%). На 3-й вопрос анкеты 70% респондентов ответили, что систематически демонстрируют свои достижения на мероприятиях различного уровня, 21,8% ответили «редко», а 8% заявили, что личные достижения не демонстрируют.

В общем числе ответов на вопрос об удовлетворенности материально – техническими условиями организации только 70,7% положительных ответов.

Сравнение результатов мониторинга 2016 года с результатами мониторинга, проведенного в прошлом году (Диаграмма 9), показало: уровень удовлетворенности по изучаемым факторам остался высоким, при этом показатель выраженности большинства изучаемых факторов повысился.

Диаграмма 9.

Так, выраженность фактора удовлетворенности обучающихся материально – техническим оснащением УДО увеличилась на 0,12, качеством образования на 0,10, образовательной средой на 0,07. Показатель удовлетворенности кадровыми условиями соответствует значению прошлого года.

Фактор «противодействие коррупции» в прошлом году не изучался.

В 2016 году доля участников анкетирования в 2 раза больше по сравнению с 2015 годом, поэтому можно предположить, что результаты мониторинга, проведенные в текущем году, более объективны, чем результаты мониторинга прошлого года.

**Раздел 4**Удовлетворённость родителей обучающихся учреждений дополнительного образования качеством оказываемых образовательных услуг.

Следует отметить, что 7 учреждений к опросу привлекало по одному родителю (законному представителю) из семьи, а одно из учреждений к опросу привлекло каждого родителя (законного представителя) ребенка. В некоторых семьях 2 и более ребенка указанной возрастной группы являются обучающимися одного и того же учреждения дополнительного образования. Поэтому, согласно представленным отчетам в некоторых учреждениях количество родителей не совпадает с количеством детей соответствующей возрастной группы.

В опросе приняли участие 1548(70,6%) родителей (законных представителей) из восьми учреждений. На диаграмме 1 представлена информация об участии родителей воспитанников.

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют, что уровень активности родителей различен. Диапазон соответствует области определения от 32,5% до 100 %.

В ходе опроса респондентам было предложено ответить на 11 вопросов анкеты (Приложение 1). Уровень удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг изучался по пяти факторам:

Каждый фактор образовательной среды представлен вопросами анкеты (Таблица 1).

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Фактор | Вопрос № |
| Качество образования | 1, 2, 3,4 |
| Удовлетворенность образовательной средой | 5, 8, 9 |
| Удовлетворенность кадровыми условиями | 7 |
| Удовлетворенность материально-техническими условиями | 10 |
| Противодействие коррупции  | 6, 11 |

Рассмотрим результаты исследования отдельно по всем пяти факторам.

**Качество образования**. Показатель удовлетворенности качеством образования складывается из мнения родителей о том, что занятия объединения, в котором учится их ребенок, способствуют его саморазвитию и самореализации, а также успешному вхождению социальную среду, удовлетворенности родителей достижениями ребенка. (Таблица 2).

Таблица 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 1 | Довольны ли Вы, что Ваш ребенок обучается в нашем учреждении?  | Да- 99,7% | Не вполне - 0,2% | Нет - 0,1% |
| 2 | Способствует ли занятия нашего учреждения саморазвитию и самореализации Вашего ребенка?  | Да-98,6% | Не вполне-1,4% | Нет-0,0% |
| 3 | Удовлетворены ли Вы достижениями ребенка в выбранном направлении деятельности?  | Да-94,6% | Не вполне-4,7% | Нет-0,6% |
| 4 | Способствуют ли занятия в УДО более успешному вхождению Вашего ребенка в социальную среду, более уверенному и свободному поведению в различных жизненных ситуациях? | Да-96,5% | Не вполне-3,4% | Нет-0,1% |

Представленные в таблице 2 результаты демонстрируют, что подавляющее большинство опрошенных родителей на вопросы, определяющие удовлетворенность качеством образования, дали положительные ответы.

Так 98,6% респондентов считают, что занятия в учреждении способствуют саморазвитию и самореализации ребенка, 96,5 % опрошенных уверены, что занятия помогают их ребенку более успешному вхождению в социальную среду, способствуют приобретению навыков уверенного и свободного поведения в различных жизненных ситуациях , 94,6% ответили, что удовлетворены достижениями ребенка в выбранном направлении деятельности. А на вопрос «Довольны ли Вы, что Ваш ребенок обучается в нашем учреждении?» практически все опрошенные (99,7%) дали утвердительный ответ.

Отрицательные ответы на поставленные вопросы единичны.

Нет отрицательных ответов на вопрос «Способствует ли занятия нашего учреждения саморазвитию и самореализации Вашего ребенка?», а 100% родителей из 6-ти учреждений ответили на данный вопрос только утвердительно.

В числе респондентов есть родители, которые выражают сомнения на вопросы, определяющие качество образования. Наибольшее количество ответов, отражающих сомнение родителей, получено на вопрос «Удовлетворены ли Вы достижениями ребенка в выбранном направлении деятельности?». На поставленный вопрос ответили «не вполне» около 5% респондентов. При этом в двух учреждениях доля подобных ответов составляет 15% и 19%.

По сравнению с прошлым годом мнения родителей по большинству вопросов, определяющих удовлетворенность качеством образования, изменились в лучшую сторону (положительных ответов больше на 5 – 6 процентов).

В целом в учреждениях дополнительного образования удовлетворенность родителей качеством образования соответствует высокому уровню и составляет - 0,99 (Диаграмма 2). Диапазон лежит в области от 0,95 (высокий уровень) до 1 – высокий уровень.

Диаграмма 2.

**Удовлетворенность образовательной средой** определяется наличием эмоционально-психологического комфорта в учреждении, удовлетворенностью его режимом работы и расписанием занятий, уверенностью родителей в том, что образовательное учреждение обеспечивает охрану здоровья и безопасность их детей (Таблица 3).

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 5 | Считаете ли Вы, что в нашем учреждении созданы условия для эмоционально – психологического комфорта ребенка? | Да-96,3% | Не вполне-3,7% | Нет-0% |
| 8 | Удовлетворены ли Вы режимом работы, расписанием занятий нашего учреждения? | Да 84,4% | Не вполне 14,9% | Нет 0,8% |
| 9 | Обеспечивает ли наше учреждение охрану здоровья и безопасность детей?  | Да -93,5% | Не вполне-6,3% | Нет-0,3% |

Анализ ответов, влияющих на уровень удовлетворенности родителей образовательной средой, показал: большинство респондентов (96,3%) считают, что в УДО создаются условия для эмоционально – психологического комфорта детей, обеспечивается охрана здоровья и безопасность детей (93,5%). В числе респондентов есть родители, которых не устраивает режим работы и расписание занятий (14,9%- ответили «не вполне», 0,8% - «нет»). Следует отметить, что в 2-х учреждениях доля отрицательных ответов составляет около 6%.

 Из общего числа опрошенных 6,3% родителей не уверены, что учреждение в полной мере обеспечивает охрану здоровья и безопасность их детей, а 0,3% выразили отрицательное мнение.

В среднем по городу показатель удовлетворенности образовательной средой - 0,96, что соответствует высокому уровню. Высокий уровень установлен во всех учреждениях дополнительного образования. Диапазон выраженности показателя от 0,91 до 0,97 (Диаграмма 3).

Диаграмма 3.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.** На вопрос об удовлетворенности материально-техническим оснащением 77,2% опрошенных ответили утвердительно, 20,4% респондентов частично удовлетворены, а 2,4 % дали отрицательный ответ (Таблица 4). В 3-х учреждениях отрицательных ответов наблюдается от 13,5% до 20,6% родителей.

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение нашего УДО? | Да-77,2% | Не вполне -20,4% | Нет-2,4% |

Из Диаграммы 4 видно, что во всех учреждениях дополнительного образования высокий уровень удовлетворенности материально-техническим оснащением и находится в пределе от 0,72 до 0,92.

В среднем по городу показатель равен 0,87,что соответствует высокому уровню.

В прошлом году диапазон выраженности фактора находился в области определения от низкого уровня (0,40) до высокого уровня (1).

Диаграмма 4.

**Удовлетворенность** родителей **кадровыми условиями** изучалась с позиции квалификации педагогов. Таблица 5 демонстрирует совпадение мнений родителей по этим вопросам. 98,4% опрошенных уверены, что в УДО работают квалифицированные, авторитетные для них педагоги, 1,5% сомневаются в этом, один человек ответил отрицательно.

Таблица 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 7 | Считаете ли Вы, что в нашем учреждении работают квалифицированные, авторитетные для Вас и Вашего ребенка педагоги? | Да-98,4% | Не вполне -1,5% | Нет-0,1% |

 В целом удовлетворенность кадровыми условиями соответствует высокому уровню (0,99). Диапазон лежит в области определения высокого уровня (от 0,96 до 1). На диаграмме 5 представлены результаты в каждом учреждении дополнительного образования.

Диаграмма 5.

**Уровень противодействия коррупции** зависит от доступности, открытости информации о работе учреждения для родителей, а также от возможности участвовать в управлении учреждением, вносить личные предложения по совершенствованию образовательной деятельности, защищать интересы своего ребенка.

Результаты ответов на поставленные вопросы представлены в таблице 6.

Таблица 6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 6 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении учреждения, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка? | Да-77,6% | Не всегда – 19,6% | Нет-2,4% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности нашего учреждения открыта, доступна, своевременна для родителей? | Да-93,9% | Не вполне -5,9% | Нет – 0,7% |

Анализ ответов респондентов на вопросы, определяющие уровень удовлетворенности родителей работой учреждения по противодействию коррупции, свидетельствует: большинство опрошенных (93,9%) считает, что информация о деятельности учреждения, в котором обучается их ребенок, своевременна, открыта и доступна, 5,9% опрошенных не всегда могут получить необходимую информацию, а 0,7% ответили отрицательно (отрицательные ответы у 11 человек). Диапазон отрицательных ответов от 1,1% до 8,8%.

О возможности родителей участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка говорят 77,6% респондентов, однако около 20% опрошенных сказали, что такую возможность имеют «не всегда», а остальные ответили на данный вопрос отрицательно. Отрицательные ответы в разрезе учреждений присутствуют в 7-ми из 8-ми учреждений. Диапазон отрицательных ответов от 1,2% до 10,1%. В трех учреждениях доля отрицательных ответов составляет 5%, 8,8%, 10,1%.

В целом по городу (Диаграмма 6) уровень противодействия коррупции в учреждениях дополнительного образования города Кургана высокий (0,92). Диапазон проявления показателя в разрезе учреждений от 0,80 до 0,95, что находится в пределах высокого уровня.

Диаграмма 6.

 Данные, полученные в ходе анализа проведенного мониторинга, позволили установить высокий уровень удовлетворенности родителей по всем изучаемым факторам.

 В среднем по городу показатели выраженности факторов, определяющих уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг (Диаграмма 7) имеют проявление от 0,87 до 0,99.

Диаграмма 7.

Средний показатель удовлетворенности родителей по всем изучаемым факторам – 0,95, что соответствует высокому уровню. Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства родителей, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное отношение к системе дополнительного образования детей.

В то же время результаты ответов родителей на некоторые вопросы помогают выявить конкретные проблемы (Диаграмм 8).

Диаграмма 8.

 Так, только около 77% родителей дали положительные ответы на вопрос об удовлетворенности материально-техническим оснащение помещений учреждений дополнительного образования (вопрос 10) и о возможности участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка(вопрос 6).

В то же время сравнение ответов на аналогичные вопросы, заданные родителям обучающихся УДО в прошлом году, показало, что мнения респондентов в текущем году изменились в лучшую сторону. Так, положительных ответов на вопрос о возможности участия родителей в управлении учреждением, по сравнению с прошлым годом, стало больше на 28,6%, отрицательных ответов в текущем году меньше на 27%.

Ответы респондентов на вопрос об удовлетворенности материально – техническим оснащением организации по сравнению с прошлым годом имеют позитивную динамику: доля положительных ответов возросла на 37%, доля отрицательных уменьшилась на 16,6%.

Сравнение ответов на другие вопросы также свидетельствует о наличии позитивной динамики (доля положительных ответов увеличилась на 5% - 7%).

На диаграмме 9 представлены показатели выраженности факторов по итогам мониторингов, проведенных в 2015году и 2016 году.

Диаграмма 9.

Данные диаграммы свидетельствуют, что удовлетворенность родителей образовательной средой и качеством образования как и в прошлом году соответствуют высокому уровню. Выраженность фактора удовлетворенности образовательной средой изменилась незначительно (увеличилась на 0,01), показатель удовлетворенности родителей качеством образования повысился на 0,15.

Родители, участвующие в анкетировании в 2016 году, выше оценили материально – технические условия организации, в которой учится их ребенок. В целом по городу выраженность фактора в 2015 году соответствовала среднему уровню удовлетворенности, а в 2016 году уровень удовлетворенности высокий.

 Анализируя полученные результаты, можно предположить, что данные мониторинга, проведенные в текущем году более объективны, т.к. доля участников анкетирования в 2016 году более репрезентативна.

Сравнение результатов мониторинга удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг, в котором участвовали старшеклассники и их родители (Диаграмма 10), показало, что, по мнению той и другой группы респондентов, уровень удовлетворенности по всем изучаемым факторам в 2016 году - высокий.

Диаграмма 10.

Следует отметить, что показатели выраженности факторов удовлетворенность материально – техническими условиями, противодействию коррупции, качеством образования, кадровыми условиями, по мнению родителей выше, чем, по мнению детей. Выраженность фактора удовлетворенности образовательной средой у родителей (в диаграмме второй столбец каждого из факторов) на 0,01 единицу измерения ниже, чем у детей (в диаграмме первый столбец каждого из факторов).

**Раздел 5**Удовлетворённость родителей (законных представителей) обучающихся старших и подготовительных к школе групп качеством оказываемых образовательных услуг.

Согласно отчетам, представленным от участников анкетирования, общее количество семей, дети которых являются воспитанниками старших и подготовительных к школе групп, -8212 . В опросе приняли участие 4575 (56,6%) родителей (законных представителей) из 72 учреждений (4 ОУ и 68 ДОУ). Не приняли участие в исследовании ДОУ № 119 (нет лицензии на образовательную деятельность), 142 (строящийся детский сад), 76 (по решению администрации ДОУ). На диаграмме 1 представлена информация об участии родителей воспитанников.

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют, что в подавляющем большинстве учреждений доля участия родителей в анкетировании репрезентативна. Только в двух учреждениях в анкетировании участвовало менее 30% родителей. Следует отметить, что в 44-х учреждениях к анкетированию привлечено более 50% респондентов (от 51% до 100%). В ходе опроса родителям (законным представителям) было предложено ответить на 12 вопросов анкеты. Уровень удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг изучался по пяти факторам:

Каждый фактор образовательной среды представлен вопросами анкеты (Таблица 1).

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Фактор | Вопрос № |
| Качество образования | 1, 3, 8 |
| Удовлетворенность образовательной средой | 2, 4, 5, 9, 12 |
| Удовлетворенность кадровыми условиями | 7 |
| Удовлетворенность материально-техническими условиями | 10 |
| Противодействие коррупции  | 6, 11 |

Рассмотрим результаты исследования отдельно по всем пяти факторам.

**Удовлетворенность качеством образования.**

Показатель удовлетворенности качеством образования складывается из убежденности родителей в том, что ДОУ обеспечивает всестороннее развитие личности ребёнка и его социализацию, удовлетворенность родителей дошкольным учреждением, уверенностью в том, что ДОУ обеспечивает качественное образование их ребенку (Таблица 2).

Таблица 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 1 | Довольны ли Вы, что Ваш ребенок посещает именно этот детский сад?  | Да-95,8% | Не всегда- 3,9% | Нет- 0,3% |
| 3 | Обеспечивает ли ДОУ качественное образование Вашему ребенку | Да-92,7% | Не всегда 6,8%- | Не т- 0,5% |
| 8 | Способствует ли образовательная деятельность в ДОУ всестороннему развитию личности ребёнка и его социализации? | Да 94,3% | Не всегда 5,4% | Нет -0,3% |

Представленные в таблице результаты демонстрируют высокую удовлетворенность родителей качеством образования. На вопрос «Довольны ли Вы, что Ваш ребенок посещает именно этот детский сад?» 95,8% участников мониторингового исследования ответили «да», 3,% - «не всегда», 0,3% - «нет». В 16 ДОУ родители дошкольников на этот вопрос дали 100%-ный положительный ответ.

В целом в 2016 году положительных ответов на 5,3% больше, а отрицательных на 1,6% меньше, чем в прошлом 2015 году.

Результаты ответов на вопрос о роли учреждения в развитии и социализации личности дошкольников представлены большинством положительных ответов (94.3%). Иное мнение имеют 5,7% опрошенных родителей. В частности 5,4% родителей считают, что образовательная деятельность в их ДОУ не всегда способствует всестороннему развитию личности ребёнка и его социализации. Отрицательные мнения единичны (10 родителей) и присутствуют среди ответов респондентов из 9-ти учреждений.

Отмечено, что по сравнению с прошлым годом положительных мнений на 12% больше, а доля отрицательных ответов снизилась на 2%.

Уверенность в том, что детский сад обеспечивает получение качественного образования, выразили 92,7% опрошенных родителей, высказали сомнение -6,8%, ответили отрицательно - 0,5% респондентов. Следует обратить внимание на то, что все респонденты, являющиеся родителями воспитанников 11-ти ДОУ, уверены, что их дети получают качественное образование, а в одном из учреждений 10% родителей ответили на данный вопрос отрицательно.

В целом удовлетворенность родителей качеством дошкольного образования соответствует высокому уровню и составляет - 0,97 (Диаграмма 2). Диапазон лежит в области от 0,83 до 1. Следует отметить, что показатель удовлетворенности «1» установлен в 11-ти учреждениях.

Диаграмма 2.

**Удовлетворенность образовательной средой.**

Показатель удовлетворенности родителей образовательной средой определяется желанием ребенка посещать детский сад, наличием эмоционально-психологического комфорта в учреждении, деятельностью ДОУ по формированию морально-нравственных ценностей ребенка, обеспечение безопасности детей и предоставления качественного питания (Таблица 3).

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа |
| 2 | Нравится ли Вашему ребенку ходить в детский сад? | Да-87,7% | Не всегда -11,4% | Нет-0,9% |
| 4 | Способствует ли ДОУ формированию морально-нравственных ценностей ребенка? | Да-94,9% | Не вполне – 4,6% | Нет-0,4% |
| 5 | Считаете ли вы, что в детском саду создаются условия для эмоционально – психологического комфорта детей? | Да-91,8% | Не всегда -7,7% | Нет-0,5% |
| 9 | Обеспечивает ли ДОУ охрану здоровья и безопасность детей? | Да-91,2% | Не вполне -8,2% | Нет-0,6% |
| 12 | Удовлетворяет ли Вас организация и качество питания в детском саду? | Да-86,5% | Не вполне -11,4% | Нет-2% |

Анализ ответов, влияющих на уровень удовлетворенности родителей образовательной средой, показал: подавляющее большинство (91,8% опрошенных) считают, что деятельность учреждения способствует формированию морально-нравственных ценностей ребенка, 94,9% уверены, что в детском саду создаются условия для эмоционально – психологического комфорта детей, 91,2% считают, что ДОУ в полной мере обеспечивает охрану здоровья и безопасность детей.

Положительных ответов на другие 2 вопроса, определяющих уровень удовлетворенности родителей образовательной средой, меньше. Так, о том, что их ребенку нравится ходить в детский сад, сказали 87,7% респондентов. Полностью удовлетворяет организация и качество питания в учреждении 86,5% опрошенных родителей.

В ходе анализа установлено, что 11,4% респондентов утверждают о том, что их ребенок не всегда с желанием посещает детский сад, 11,4% опрошенных родителей не вполне удовлетворяет организация и качество питания в ДОУ. 40 респондентов из 25 учреждений сказали, что их ребенок не хочет посещать детский сад. Выявление обозначенного факта требует от педагогического коллектива выяснения причин негативного отношения ребенка к ДОУ.

 В числе респондентов есть родители (93 человека из 37 детских садов), которых не устраивает организация и качества питания (2%).

Следует отметить, что ответы респондентов на вопрос о качестве питания, полученные в прошлом году, по сравнению с ответами родителей, участвовавших в анкетировании в 2016 году, изменились (доля положительных ответов увеличилась на 8%).

Характер ответов родителей на вопрос «Нравится ли Вашему ребенку ходить в детский сад?» мало изменился. Положительных ответов 88,5%, что на 0,8% ниже, чем в прошлом году. Доля отрицательных ответов соответствует прошлогоднему результату (0,9%).

В целом по городу показатель удовлетворенности образовательной средой - 0,95 (высокий уровень). Диапазон выраженности показателя от 0,81 до 1 (Диаграмма 3). В пяти учреждениях показатель удовлетворенности родителей образовательной средой равен «1».

Диаграмма 3.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.**

На вопрос об удовлетворенности материально-техническим оснащением 72,1% опрошенных ответили утвердительно, 23,9% «частично», а 4% (182 человека) дали отрицательный ответ (Таблица 4).

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение помещений детского сада? | Да-72,1% | Частично-23,9% | Нет-4% |

Отрицательные мнения присутствуют в 44 учреждениях. Доля отрицательных ответов находится в диапазоне от 1% до 53,6%. Родители воспитанников 4-х учреждений на поставленный вопрос дали только положительные ответы ( в данных учреждениях в анкетировании участвовало 235 представителей семей дети которых обучаются в старших и подготовительных к школе группах).

В целом по городу показатель удовлетворенности 0,84, что соответствует высокому уровню. Диапазон лежит в области определения от низкого уровня (0,29) до высокого уровня (1).

Из Диаграммы 4 видно, что в одном учреждении (1,3% от общего количества ДОУ) удовлетворенность родителей материально – техническим оснащением организации соответствует низкому уровню (0,29), в восьми (11,1%) –среднему уровню (от 0,45 до 0,70). В остальных (87,6% учреждений) уровень удовлетворенности высокий.

В четырех ДОУ, что составляет 5,5% от общего количества учреждений, участников анкетирования, показатель удовлетворенности родителей материально-техническим обеспечением равен 1.

Диаграмма 4.

**Удовлетворенность родителей кадровыми условиями.**

На вопрос «Считаете ли Вы, что в ДОУ работают квалифицированные педагоги?» 95,8% опрошенных ответили «Да», 3,9% выразили сомнение, 0,2% респондентов ответили отрицательно (Таблица 5).

Таблица 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 7 | Считаете ли Вы, что в ДОУ работают квалифицированные педагоги? | Да-95,8% | Не вполне -3,9% | Нет-0,2% |

Следует отметить, что родители, участвующие в анкетировании в прошлом году, на вопрос, оценивающий уровень удовлетворенности кадровыми условиями, отвечали иначе. В частности положительных мнений было на 5% меньше. В целом удовлетворенность родителей кадровыми условиями ДОУ соответствует высокому уровню (0,98). Диапазон в разрезе всех ДОУ, участников анкетирования, лежит в области определения высокого уровня (от 0,83 до 1). На диаграмме 5 представлены результаты в каждом образовательном учреждении. Из диаграммы видно, что в 21-ом (29,1%) детском саду все родители на вопрос об удовлетворенности кадровыми условиями ответили утвердительно. В связи с наличием отрицательных ответов можно предположить необходимость уточнения представлений респондентов о профессионально компетентном педагоге.

Диаграмма 5.

**Противодействие коррупции**

Уровень противодействия коррупции зависит от доступности, открытости информации для родителей, а также от возможности родителей участвовать в управлении детским садом, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка(Таблица 6).

Таблица 6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа |
| 6 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении ДОУ, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка? | Да-73,9% | Не всегда – 21,6% | Нет-4,5% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности ДОУ открыта, доступна, своевременна для родителей? | Да-91,5% | Не всегда -7,7% | Нет – 0,8% |

Анализ ответов родителей на поставленные вопросы свидетельствует: 91,5% опрошенных считает, что информация о деятельности учреждения, которое посещает их ребенок, своевременна, открыта и доступна, 7,7% респондентов не всегда могут получить необходимую информацию, а 0,8% ответили отрицательно (отрицательные ответы дали 37 человек из 23 детских садов). Диапазон положительных ответов в разрезе учреждений от 62,5% до 100% (100% в 10-ти ДОУ), диапазон отрицательных ответов от 0,8% до 7,8%.

О возможности родителей участвовать в управлении детским садом говорят 73,9% респондентов. Не всегда имеют такую возможность 21,6% родителей, а 4,5% респондентов считают, что не могут участвовать в управлении ДОУ, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка.

Отрицательные ответы присутствуют в 45 (62,5%) ДОУ. Диапазон положительных ответов в разрезе учреждений от 43% до 100% (в 2-х ДОУ), диапазон отрицательных ответов от 1,1% до 20,7%.

Сравнение ответов на аналогичный вопрос, поставленный перед участниками анкетирования в прошлом году, показало: доля родителей, которые имеют возможность участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка увеличилась на 27%, доля родителей, высказывающих отрицательные мнения, снизилась на 5%.

В целом по городу (Диаграмма 6), уровень противодействия коррупции в ДОУ города Кургана высокий (0,90). Диапазон проявления показателя от 0,76до 1, что находится в пределах высокого уровня. Показатель соответствующий «1» установлен в одном учреждении.

Диаграмма 6.

 Данные, полученные в ходе мониторингового исследования, позволили установить высокий уровень удовлетворенности родителей воспитанников старших и подготовительных к школе групп по 5-ти факторам.

 В целом по городу показатели выраженности факторов, определяющих уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, (Диаграмма 7) имеют проявление от 0,84 до 0,98.

Диаграмма 7.

Средний показатель удовлетворенности родителей по всем изучаемым факторам – 0,92, что соответствует высокому уровню. Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства родителей, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное отношение к системе дошкольного образования.

В то же время результаты ответов родителей на некоторые вопросы помогают выявить конкретные проблемы (Диаграмм 8).

Диаграмма 8.

 72,1% родителей дали положительные ответы на вопрос о материально-техническом оснащении помещений ДОУ (вопрос 10). Процент отрицательных ответов по данному вопросу равен соответственно 4%. Среди ответов на вопросы, определяющие уровень противодействия коррупции, нужно обратить внимание, что 21,6% опрошенных родителей лишь в некоторых случаях могут вносить предложения по улучшению образовательной деятельности организации (вопрос 5), а 4,5% лишены такой возможности.

Результаты мониторинга текущего и прошлого года, (Диаграмма 9) наглядно демонстрируют, что на прежнем (высоком) уровне удовлетворенности остались все изучаемые факторы.

Данные диаграммы свидетельствуют о положительных изменениях в показателях 4-х факторов (на диаграмме первый столбец в каждой паре соответствует показателям 2015 года, второй показателям - 2016 года).

 Показатель удовлетворенности родителей работой учреждения по противодействию коррупции повысился на 0,07, удовлетворенность родителей образовательной средой возросла на 0,04, кадровыми условиями на 0,03. Значительные позитивные изменения отмечены в выраженности показателя удовлетворенности родителей качеством образования (показатель повысился на 0,19). Удовлетворенность родителей материально – техническими условиями ДОУ в 2015 году не изучалась.

Диаграмма 9.

**Заключение**

В Таблице 1 представлена сводная информация показателей выраженности факторов удовлетворенности качеством образовательных услуг всех участников анкетирования.

Данные таблицы свидетельствуют, что наиболее высокий показатель удовлетворенности качеством образования, кадровыми условиями, материально – техническими условиями, противодействия коррупции установлен в группе респондентов, состоящей из родителей обучающихся УДО, самый высокий показатель удовлетворенности образовательной средой в группе респондентов, состоящей из обучающихся УДО.

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Старшеклассники ОУ  | Родители старшеклассников ОУ | Обучающиеся УДО  | Родители обучающихся УДО  | Родители обучающихся ДОУ |
| Факторы удовлетворенности качеством образовательных услуг | качество образования | 0,84 | 0,90 | 0,90 | 0,99 | 0,97 |
| Диапазон:0,65-0,99  | Диапазон:0,73 -1  | Диапазон:0,71-0,98 | Диапазон:0,95-1 | Диапазон:0,83-1 |
| образовательная среда | 0,84 | 0,85 | 0,97 | 0,96 | 0,95 |
| Диапазон:0,56-0,98  | Диапазон:0,63-0,93  | Диапазон:0,92-1 | Диапазон:0,91-0,97 | Диапазон:0,81-1 |
| кадровые условия | 0,88 | 0,93 | 0,98 | 0,99 | 0,98 |
| Диапазон:0,62-1  | Диапазон: 0,74 - 1  | Диапазон:0,91-1 | Диапазон:0,96-1 | Диапазон:0,83-1 |
| материально-техн-ие условия | 0,79 | 0,79 | 0,83 | 0,87 | 0,84 |
| Диапазон:0,31- 1 | Диапазон:0,40 –1 | Диапазон:0,65-0,94 | Диапазон:0,71-0,92 | Диапазон:0,29-1 |
| противодействие коррупции | 0,81 | 0,87 | 0,84 | 0,92 | 0,90 |
| Диапазон:0,52-1  | Диапазон: 0,64-1  | Диапазон:0,63-0,98 | Диапазон:0,80-0,95 | Диапазон:0,76-1 |
| Показатели удовлетворенности качества предоставляемых услуг |
|  |  | 0,82 | 0,86 | 0,90 | 0,93 | 0,95 |

Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, установленный в каждой из групп респондентов, отражен на диаграмме 1.

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют, что наибольшая величина (0,95) в разрезе представленных групп участников анкетирования установлена в группе опрошенных родителей обучающихся УДО.

На диаграммах, представленных ниже, содержатся данные о показателях удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, установленных в разрезе каждой образовательной организации по итогам анкетирования старшеклассников ОУ (Диаграмма 2), родителей старшеклассников ОУ (Диаграмма 3), обучающихся УДО (Диаграмма 4), родителей обучающихся УДО (Диаграмма 5), родителей обучающихся старших и подготовительных к школе групп ДОУ (Диаграмма 6).

Данные диаграммы 2 свидетельствуют, что диапазон показателей удовлетворенности качеством предоставляемых услуг у старшеклассников ОУ находится в пределе от 0,58 до 0,99.

Следует обратить внимание на 9 учреждений, в которых установлен средний уровень удовлетворенности.

Диаграмма 2.

Диапазон показателей удовлетворенности качеством предоставляемых услуг родителей старшеклассников(Диаграмма 3) находится в пределе от 0,68 до 0,99. При этом средний уровень удовлетворенности установлен в 2-х учреждениях.

Диаграмма 3.

Следует отметить, что показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг, установленные по результатам опроса старшеклассников и их родителей, в основном не совпадают. В большинстве сопоставлений (91%) показатель удовлетворенности у родителей выше, чем у детей. Исключение составляют мнение родителей 4-х школ (ОБЯ, ОНЦ, ОИИ, ОЩБ). В этих учреждениях удовлетворенность родителей качеством предоставляемых образовательных услуг ниже, чем у их детей.

Данные диаграммы 4 свидетельствуют, что у обучающихся УДО диапазон показателей удовлетворенности качеством предоставляемых услуг находится в пределе от 0,81 до 0,99, что соответствует высокому уровню.

Диаграмма 4.

Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг родителей, дети которых обучаются в учреждениях дополнительного образования, (Диаграмма 5) находятся в диапазоне от 0,88 до 0,96 (и соответствуют только высокому уровню).

Диаграмма 5.

В ходе анализа установлено, что в подавляющем большинстве случаях (7 из 8-ми сопоставлений), показатель удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в одном и том же учреждении дополнительного образования у родителей выше, чем у детей. Исключение организация под шифром УДА. В этом учреждении удовлетворенность качеством предоставляемых услуг детей выше, чем родителей.

Данные диаграммы 6 наглядно демонстрируют, что показатель удовлетворенности качеством предоставляемых услуг (мнение родителей обучающихся ДОУ) находится в диапазоне от 0,76 до 1. Выраженность показателя во всех учреждениях соответствует высокому уровню удовлетворенности.

Диаграмма 6.

Анализ результатов мониторингового исследования в части изучаемых факторов позволил установить положительные моменты и выделить проблемы, присущие конкретному учреждению.

Так, высокий уровень удовлетворенности качеством образования установлен в 100% учреждений согласно мнению родителей воспитанников ДОУ, родителей старшеклассников ОУ, детей, обучающихся в УДО и их родителей.

Следует обратить внимание на то, что, по мнению старшеклассников пяти школ, (ОКЖ, ОБЧ, ОЗЛ, ОЛД, ОЮЮ)уровень удовлетворенности качеством образования, которое обеспечивает их школа – средний.

Во всех учреждениях дошкольного и дополнительного образования, по мнению детей УДО, родителей обучающихся ДОУ и УДО, уровень удовлетворенности образовательной средой, - высокий.

Необходимо обратить внимание, что у старшеклассников 15-ти школ (ОГУ, ОИТ, ОКЖ, ОЗЛ, ОМШ, ОСО, ОВВ, ОЖН, ОАЩ, ОЛД, ООФ, ОУК, ООЕ, ОББ, ОЦК), а также респондентов, являющихся родителями старшеклассников 3-х школ (ОМШ, ОСО, ОКЖ) установлен средний уровень удовлетворенности образовательной средой.

Средний уровень удовлетворенности кадровыми условиями выявлен, по мнению старшеклассников 3-х школ (ОАЩ, ОКЖ, ОФЗ).

Примечательно, что в остальных четырех группах респондентов уровень удовлетворенности кадровыми условиями высокий.

Несмотря на пополнение материальной базы образовательных организаций в связи с реализацией приоритетного национального проекта «Образование», реализацией ФГОС, родители двух ДОУ (шифр – ДРР и ДГБ) выразили мнение о низком уровне удовлетворенности материально – техническими условиями учреждения, в котором обучается их ребенок.

Мнение о среднем уровне удовлетворенности материально – техническими условиями учреждения образования выразили: старшеклассники 18 школ (ОПТ, ОКЖ, ОДС, ОПП, ОАЩ, ОЛД, ООФ, ОМШ, ОББ, ОБЯ, ОИТ, ОЮЮ, ОВВ, ОРР, ОГУ, ООЕ, ОУК, ОЖН);родители старшеклассников 18-ти учреждений (ОПТ, ОАЩ, ОНЦ, ОГУ, ОМШ, ОЛД, ОИТ, ОДС, ОСО, ООФ, ОРР, ОБЯ, ОИИ, ОКЖ, ОЖУ, ОЩБ, ОУК, ОЗЛ);обучающиеся одного из учреждений дополнительного образования (шифр учреждения – УДЗ),а также родители воспитанников десяти детских садов(шифр учреждений - ДРД, ДГБ, ДМД, ДТД, ДГВ, ДАВ, ДЗВ, ДЗВ, ДАБ, ДЭВ).

Особого внимания заслуживает мнение респондентов об удовлетворенности работой образовательной организации по противодействию коррупции. Так, средний уровень удовлетворенности по данному фактору установлен среди старшеклассников 16 школ(ОПТ, ОЗЛ, ОГУ, ООФ,ОКЖ, ООЕ, ОЦК, ОАЩ, ОЖН, ОЖУ, ОМШ, ОЗВ, ОСО, ОФЗ, ОИТ, ОДС), по мнению родителей старшеклассников (ОКЖ, ОЖУ, ОМШ, ОСО, ОПТ), по мнению обучающихся учреждений дополнительного образования (УДЗ, УДВ).

Примечательно, что у родителей обучающихся УДО, родителей обучающихся старших и подготовительных к школе групп всех учреждений выявлен высокий уровень удовлетворенности противодействию коррупции.

В связи с этим администрации образовательной организации рекомендуется:

* изучить аналитический отчет и сравнить общегородские значения с результатами своего ОУ;
* - определить основные направления работы в соответствии с выявленными проблемами;
* использовать Интернет – анкетирование как форму наиболее объективной оценки изучаемых вопросов и подобрать приемы работы с респондентами по активизации их в опросе. В частности активизации старшеклассников (школы - ОКЖ, ООЕ), родителей старшеклассников (ООЕ, ОЦК), обучающихся учреждений дополнительного образования (УДК, УДВ, УДЛ), родителей воспитанников учреждений, реализующих программы дошкольного образования.