муниципальное БЮДЖЕТНОЕ учреждение

«Курганский городской инновационно-методический центр»



МОНИТОРИНГ

удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг обучающихся учреждений дополнительного образования и их родителей

(2020 год)

г. Курган

Рекомендовано к печати

редакционно-издательским советом МбУ «КГ ИМЦ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Составители: | Ерменова Р.Н. | старший методист МБУ «Курганский городской инновационно-методический центр» |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Рецензент: | Щербакова Е.Л. | заместитель директора по НМР МБУ «Курганский городской инновационно-методический центр» |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Компьютерная  верстка: | Ерменова Р.Н. | старший методист МБУ «Курганский городской инновационно-методический центр» |

АННОТАЦИЯ:

Сборник составлен на основании мониторингового исследования удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг обучающихся УДО, их родителей (законных представителей), проведенного в сентябре - октябре 2020года.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ |  | стр 4 |
| РАЗДЕЛ 1 Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг обучающихся учреждений дополнительного образования |  | стр 5 |
| РАЗДЕЛ 2 Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг родителей (законных представителей) обучающихся учреждений дополнительного образования |  | стр 16 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ |  | стр 27 |

**ВВЕДЕНИЕ**

В сентябре - октябре 2020 г. было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг учащихся старших классов общеобразовательных учреждений, их родителей (законных представителей), обучающихся учреждений дополнительного образования (в возрасте 15-18 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 20.12.2019 г. № 8557 «О внесении изменений в постановление Администрации города Кургана от 25.10.2011г. № 7757 «Об утверждении муниципальной программы «Противодействие коррупции в городе Кургане».

Анкетирование участников мониторингового исследования проводилось либо в форме интернет – опроса, либо посредством заполнения анкет, распечатанных на бумажных носителях. Форму проведения анкетирования 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: качество образования, удовлетворенность образовательной средой, удовлетворенность кадровыми условиями, удовлетворенность материально-техническими условиями, противодействие коррупции.

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, содержательной части (2 раздела) и заключения. Каждый из разделов характеризует уровень удовлетворенности обучающихся учреждений дополнительного образования (УДО) и их родителей качеством оказываемых образовательных услуг по изучаемым факторам образовательной среды.

Заключительная часть сборника содержит обобщенную информацию показателей удовлетворенности по всем изучаемым факторам среди участников анкетирования, проведенного в школах, учреждениях дополнительного образования и дошкольных учреждениях г. Кургана.

Выражаем благодарность всем участникам мониторингового исследования за предоставленную информацию, надеемся на дальнейшее сотрудничество!

**РАЗДЕЛ 1. Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг обучающихся учреждений дополнительного образования**

Согласно информации, представленной от учреждений дополнительного образования, по состоянию на сентябрь - октябрь 2019г. в восьми УДО обучается 1343 учащихся 15-18 лет. В опросе приняли участие 779 (58%) респондентов. На диаграмме 1 представлена информация о доле участия обучающихся учреждений дополнительного образования в анкетировании.

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют о том, что как и в прошлом году доля обучающихся в ДДТ «Радуга», принявших участие в анкетировании нерепрезентативна (ниже 30%). В ходе опроса респондентам было предложено ответить на 14 вопросов анкеты.

Показатель **удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг** (Диаграмма 2) определяется путем математической обработки ответов на все вопросы анкеты и отражает совокупность показателей пяти факторов: качество образования, удовлетворенность образовательной средой, удовлетворенность кадровыми условиями, удовлетворенность материально-техническими условиями, противодействие коррупции.

Данные диаграммы 2 показывают, что показатель удовлетворенности качеством оказываемых образовательных услуг обучающихся всех учреждений дополнительного образования г. Кургана соответствует высокому уровню и находится в диапазоне от 0,85 до 0,99. Среднегородской показатель - 0,94. В 2019году - 0,92 (диапазон от 0,83 до 1). В 2018 году - от 0,87 до 0,95.

Диаграмма 2

Рассмотрим результаты исследования отдельно по всем пяти факторам, определяющим Уровень удовлетворённости качеством оказываемых образовательных услуг.

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, 11,12,13,14 |

**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 98,3% | не всегда 1,7% | Нет- 0% |
| 2 | Какова степень самореализации в выбранном объединении? | Высокая 68,3% | Оптимальная 30% | Низкая 1,7% |
| 3 | Часто ли Вы демонстрируете собственные достижения в мероприятиях различного уровня (городских, областных, федеральных)? | Систематически 82,9% | Редко 13% | Нет 4,1% |
| 4 | Способствуют ли занятия объединения более успешному Вашему вхождению в социальную среду, более уверенному и свободному поведению в различных жизненных ситуациях? | Да 84,7% | не знаю 13% | Нет 2,3% |

Анализ результатов, представленных в таблице, позволяет сделать вывод, что подавляющее большинство (98,3%) респондентов высказали положительное мнение об учреждении, в котором обучаются. В 2019-99,1%. Констатируем, что в текущем году, так же как и в предыдущие, ни один из участников анкетирования не выразил недовольство в адрес учреждения, в котором обучается.

Уверенность в том, что занятия объединения способствуют более успешному вхождению в социальную среду, более уверенному и свободному поведению в различных жизненных ситуациях, высказали большинство (84,7% ) опрошенных. При этом в текущем году доля детей, высказывающих утвердительное мнение, по сравнению с прошлым годом снизилась на 4,8%. Не могут определить влияние занятий учреждения на личную социальную адаптацию 13% респондентов ( в 2019- 10,2%). Отрицательные мнения выразили 13 человек.

Ответы ребят на вопрос о степени самореализации в выбранном направлении деятельности изменились по сравнению с двумя предыдущими годами. О высокой степени реализации личного потенциала заявляют 68,3% 81,5% (2019г- 81,5%, 2018- 75,6%). Об оптимальной самореализации заявили 30% респондентов. Отрицательные мнения единичны (1,7%), их высказали респонденты из 2-х учреждений.

Отвечая на вопрос «Часто ли Вы демонстрируете собственные достижения в мероприятиях различного уровня», 4,1%ответили «нет» (2019-8,2%). В разрезе УДО отрицательные мнения отмечены среди обучающихся трех учреждений. В среднем по городу о систематическом участии в мероприятиях различного уровня заявили 82,9% участников анкетирования, это на 7,5% больше, чем в ходе анкетирования 2019года. Диапазон выраженности от 43,2% до 97,4%.

По результатам мониторинга 2020 года (Диаграмма 3) удовлетворенность обучающихся качеством образования УДО соответствует высокому уровню и составляет - 0,91 и находится в диапазоне от 0,81 до 0,99.

Диаграмма 3.

2019году показатель 0,92, диапазон в пределе от 0,83 (высокий уровень) до 1 (высокий уровень).

В ЦДТ "Аэлита" отмечено снижение, в сравнении с прошлым годом показателя с 1 до 0,81.

**Удовлетворенность образовательной средой** определяется сложившимся нравственно-психологическим климатом объединения, удовлетворенностью расписанием занятий, обеспечением УДО охраны здоровья и безопасности обучающихся (Таблица 3), выполнеьт в психологическом аспекте роль атмосферы, благоприятного климата для реализации образовательного процесса и учебного взаимодействия.

Таблица 3.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 5 | Оцените сложившийся нравственно-психологический климат объединения, в котором Вы занимаетесь. | благоприятный, комфортный 97,3% | не достаточно благоприятный, комфортный 2,7% | Не благоприятный и не комфортный -0% |
| 8 | Удовлетворены ли Вы режимом работы, расписанием занятий нашего учреждения? | Да 95,5% | не вполне 5% | Нет 0% |
| 9 | Обеспечивает ли наше учреждение охрану здоровья и безопасность детей? | Да 97,4% | не вполне 2,1% | Нет 0,5% |

Анализ ответов, влияющих на уровень удовлетворенности детей образовательной средой УДО, показал, что все обучающиеся из ДД(Ю)Т, СДЮТиЭ, ДДТ «Синяя птица», **, ДДТ «Радуга», Центр «Мостовик»** заявляют о благоприятном и комфортном нравственно – психологическом климате объединения, в котором они учатся. В среднем по городу такое мнение имеет подавляющее большинство респондентов (97,3%). В 2019- 99,5%, в 2018 - 95%.

Все опрошенные обучающиеся из ДД(Ю)Т, ДТДМ «Гармония», ДДТ«Радуга», СДЮТиЭ считают, что учреждение обеспечивает охрану здоровья и их безопасность. В целом по городу положительные ответы у 97,4% опрошенных детей, а в разрезе учреждений находятся в диапазоне от 91,6% до 100%. Отрицательных мнений нет. В 2018 году доля положительных ответов составила 94,5%, в 2019-97,8%.

В целом по городу удовлетворенность режимом работы учреждения и расписанием занятий объединения высказали 95,5% (В 2018- 87,7%, 2019-94,5%). Отрицательных мнений в текущем году, как и в прошлом, нет.

В среднем по городу показатель удовлетворенности образовательной средой составил - 0,98(Диаграмма 4), что соответствует высокому уровню. Фактическое значение по сравнению с прошлым годом ниже. Во всех учреждениях выраженность показателя удовлетворенности находится в диапазоне высокого уровня: от 0,93до 1 (в 2019- 0,96- 1).

Диаграмма 4.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.**

Подавляющее большинство (90,6%) опрошенных детей положительно оценивают материально – техническое оснащение своего учреждения, в их числе 100% респондентов из СДЮТиЭ и Центр "Мостовик". В 2019- 87%.

Отрицательные мнения высказали 17 человек (1,9%), из 5ти учреждений. Ответ «не вполне» присутствует в анкетах 7,2% обучающихся УДО (Таблица 4). Такие мнения есть в 6-ти учреждениях и находятся в диапазоне от 3,7до 18% (В 2019: от 2,9% до 18,7%) .

Таблица 4.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение нашего учреждения? | Да-90,6% | не вполне 7,2% | Нет 2,2 % |

Из диаграммы 5 видно, что в целом по городу показатель удовлетворенности материально – техническим оснащением учреждений дополнительного образования соответствует 0,94, что соответствует высокому уровню. Диапазон выраженности фактора колеблется в пределах высокого уровня ( от 0,83 до 1- в 2х учреждениях ) Данные 2019 соответствуют 0,93, диапазон : от 0,88 до 1(ЦДТ «Аэлита»). В 2018- 0,82.

Диаграмма 5.

**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 94,5% | не все 5,1% | Нет 0,4% |

Полученные данные свидетельствуют, что подавляющее большинство (94,5% опрошенных) ответили утвердительно, для 5,1% респондентов не все педагоги являются авторитетными людьми. Три человека (0,4%) ответили отрицательно.

Констатируем, что все респондентыДТДМ«Гармония»,СДЮТиЭ,ДДТ «Радуга», Центр «Мостовик» ответили положительно.

В целом по городу характер ответов обучающихся по сравнению с прошлым годом практически не изменился.

По результатам мониторинга текущего года в среднем удовлетворенность обучающихся УДО кадровыми условиями соответствует высокому уровню (0,97). Диапазон лежит в области определения высокого уровня и находится в пределе от 0,92 до 1. (в 2019- от 0,90 до 1) На диаграмме 6 представлены результаты, установленные в каждом учреждении.

Диаграмма 6.

Уровень удовлетворенности обучающихся **по противодействию коррупции в УДО** определялся исходя из отзывов участников анкетирования о доступности, открытости информации по деятельности учреждения, по оценке уровня информированности детей по противодействию коррупции. Учитывались мнения о возможности обучающихся вносить предложения по улучшению образовательной деятельности учреждения, а также ответы на вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем учреждении?». (Таблица 6).

Таблица 6.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Варианты ответов | | |
| 6 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности? | Да 85,2% | В некоторых случаях 11,2% | Нет 3,6% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности нашего учреждения открыта, доступна, своевременна для обучающихся? | Да 95,8% | Не вполне 3,2% | Нет 1% |
| 12 | Считаете ли Вы, что в нашем учреждении проводится специальная работа с детьми по противодействию коррупции (информация на стенде, сайте УДО, телефон обращения о фактах коррупционной направленности т.д.)? | Да 87,9% | не знаю 8,9% | Нет 3,2% |
| 13 | Каков уровень информирования обучающихся по противодействию коррупции в нашем УДО? | Высокий 80% | Средний 18,1% | Низкий 1,9% |
| 14 | Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем УДО? | Всегда – 0% | Иногда – 0% | Нет – 100% |

Анализ ответов обучающихся УДО на поставленные вопросы показал следующее: большинство(95,8%) опрошенных ответили, что информация о деятельности УДО своевременна, открыта и доступна (в 2019-97,5%).

Характер ответов на вопрос «Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности?» в текущем году изменился. На 11% увеличилась доля положительных ответов. Диапазон отрицательных ответов от 2,3% до 11,8%, а в среднем 3,6% (в 2019-7,2%) . Нет отрицательных мнений среди анкет обучающихся Аэлита, СДЮТиЭ,ДДТ «Радуга», Центр «Мостовик». Констатируем, что на протяжении трехлетнего периода проведения анкетирования в части положительных ответов по данному вопросу установлена позитивная динамика (+37%).

Результаты анкетирования свидетельствуют, что 87,9% опрошенных детей отмечают, что с ними педагоги проводят специальную работу по противодействию коррупции. Диапазон проявления в пределе от 58,7% до 100%. Данные 2019г.: -89,3% (диапазон от 66% до 100%)

Уровень информирования по данному вопросу как высокий оценили 80% респондентов. В 2019-80,6%. О низком уровне информирования обучающихся по противодействию коррупции заявили 1,7% респондентов, в их числе 15 (10%) опрошенных ДД(Ю)Т. При этом на вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем УДО?» 100% респондентов ответили «нет».

Данные диаграммы 7 свидетельствуют, что во всех учреждениях показатель удовлетворенности обучающихся противодействию коррупции соответствует высокому уровню (выраженность показателя от 0,82 до 0,99). В среднем по городу в учреждениях дополнительного образования уровень противодействия коррупции высокий. Показатель выраженности фактора - 0,93. В 2018 - 0,87 (диапазон от 0,76 до 0,97), в 2019 - 0,93 (диапазон от 0,80 до 0,99).

Диаграмма 7.

Данные, полученные в ходе мониторингового исследования, позволили установить высокий уровень удовлетворенности обучающихся УДО качеством оказываемых образовательных услуг по всем изучаемым факторам (Диаграмма 8). Более высоко обучающиеся УДО оценили удовлетворенность образовательной средой, менее удовлетворенность качеством образования.

Диаграмма 8.

Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства обучающихся, принявших участие в мониторинговом исследовании, сложилось позитивное мнение о качестве образовательных услуг, оказываемых учреждениями дополнительного образования МСО города Кургана.

Отрицательные ответы на большинство вопросов единичны и находятся в диапазоне от 0,4% до 4,1% (Диаграмма 9) Отвечая на вопрос №3 анкеты «Часто ли Вы демонстрируете собственные достижения в мероприятиях различного уровня», 4,1% заявили, что в городских, областных и федеральных мероприятиях не участвуют. Констатируем, что в 2018 и 2019гг доля таких ответов составляла 8,2%. На вопрос «Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности?» 3,6% обучающихся ответили «нет»( в 2018- 20,9% , в 2019 - 7,2%). Констатируем, что доля отрицательных мнений на вопрос по сравнению с прошлым годом снизилась на 13,7%.

В 2019 году отрицательные ответы были в диапазоне (0,3% до 8,2%).

Диаграмма 9.

В то же время следует обратить внимание на ряд вопросов, ответы на которые имеют промежуточный характер ( не знаю, редко, иногда, не совсем и т.д.).

Так, в среди всех опрошенных обучающихся УДО 13% считают, что редко демонстрируют собственные достижения в мероприятиях различного уровня (мнение подтверждают 40% респондентов из ЦДТ «Аэлита», 25 «Синяя птица»), 13% не могут оценить роль занятий в личной социализации (мнение разделяют 25% респондентов из ДДТ «Радуга» и 35% ЦДТ «Аэлита»), не знают о проведении специальной работы по противодействию коррупции 8,9% респондентов ( в их числе 21% из ДДЮТ и 35% из Аэлиты), 11% опрошенных лишь в некоторых случаях имеют возможность участвовать в управлении учреждениях, в котором они учатся ( мнение разделяют 27,9% опрошенных из ЦДТ «Аэлита»), 18% респондентов считают, что информирование обучающихся по противодействию коррупции в учреждении осуществляется на среднем уровне ( в том числе мнение разделяют около 30% опрошенных из ДД(Ю)Т,СДЮТиЭ, ЦДТ «Аэлита».

В ходе сравнения показателей выраженности факторов, установленных в процессе мониторинга, проведенного в 2018г., 2019г., 2020г. (Диаграмма 10), нами отмечена положительная динамика выраженности показателя «Удовлетворенность материально - техническим оснащением учреждения» .

По остальным факторам за трехлетний период исследования характерных тенденций не установлено, о чем свидетельствуют данные диаграммы 10. Отмечаем, что показатель удовлетворенности качеством образования и образовательной средой в текущем году ниже, чем в прошлом, а удовлетворенность кадровыми условиями и работой учреждения по противодействию коррупции соответствует показателю 2019г.

В целом выраженность всех факторов за последние 3 года проведения исследования соответствует высокому уровню.

Диаграмма 10.

**РАЗДЕЛ 2. Удовлетворённость качеством оказываемых образовательных услуг родителей (законных представителей) обучающихся учреждений дополнительного образования**

В анкетировании приняли участие 642 (49%) родителя (законных представителей) из восьми учреждений. (Диаграмма 1) .

Диаграмма 1.

Данные диаграммы свидетельствуют, что активность родителей в анкетировании в разрезе учреждений резко отличается. Диапазон от 20% до 89,4%. В ДДТ «Радуга», как и в прошлый год, доля родительского участия в анкетировании не репрезентативна (ниже 30%). В целом по городу в анкетировании участвовало 49% представителей семей обучающихся УДО в возрасте от 15 до 18 лет ( в 2019г.- 49,6%, в 2018 г. - 33,4%) . В ходе опроса респондентам было предложено ответить на 14 вопросов анкеты. Уровень удовлетворённости родителей качеством оказываемых образовательных услуг, так же, как и обучающихся изучался в целом и по каждому из пяти факторам.

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

Таблица 1

|  |  |
| --- | --- |
| Фактор | Вопрос № |
| Качество образования | 1, 2, 3,5 |
| Удовлетворенность образовательной средой | 4, 8, 9 |
| Удовлетворенность кадровыми условиями | 7 |
| Удовлетворенность материально-техническими условиями | 10 |
| Противодействие коррупции | 6, 11,12, 13, 14 |

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 занимается их ребенок, способствуют его саморазвитию и самореализации, а также успешному вхождению в социальную среду, удовлетворенности родителей достижениями ребенка. (Таблица 2).

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос анкеты | Вариант ответа | | |
| 1 | Довольны ли Вы, что Ваш ребенок обучается в нашем учреждении (УДО)? | Да-98% | Не вполне- 2% | Нет- 0% |
| 2 | Способствует ли занятия нашего учреждения саморазвитию и самореализации Вашего ребенка? | Да-96,9% | Не вполне- 2,2% | Нет- 0,9% |
| 3 | Удовлетворены ли Вы достижениями ребенка в выбранном направлении деятельности? | Да-95,2% | Не вполне- 4,8% | Нет- 0% |
| 5 | Способствуют ли занятия в УДО более успешному вхождению Вашего ребенка в социальную среду, более уверенному и свободному поведению в различных жизненных ситуациях? | Да-95,8% | Не вполне- 4,2% | Нет- 0% |

Анализ результатов анкетирования показал, что на большинство вопросов, определяющих показатель удовлетворенности родителей качеством образования УДО, отрицательных ответов не получено. На вопрос «Способствует ли занятия нашего учреждения саморазвитию и самореализации Вашего ребенка» 6 респондентов из одного учреждения (ЦДТ «Аэлита») выразили отрицательное мнение.

Сравнение результатов анкетирования с данными прошлого года показало, что доля утвердительных ответов на 1-й, 2-й, 5-й вопрос анкеты незначительно снизилась(на 1,5%-2%), в тоже время удовлетворенность достижениями ребенка в выбранном направлении деятельности выразили большее количество респондентов-95,2% ( в 2019- 91,4%).

98% опрошенных родителей довольны учреждением, в котором обучается их ребенок, 96,9% считают, что занятия в учреждении способствуют саморазвитию и самореализации ребенка. Уверенность в том, что занятия в УДО помогают их ребенку более успешному вхождению в социальную среду, способствуют приобретению навыков уверенного и свободного поведения в жизненных ситуациях, высказали 95,8% респондентов, сомнение выразили 4,2% опрошенных (в 2019г - сомневались 8,1% опрошенных).

В среднем в текущем году проявление показателя удовлетворенности родителей качеством образования УДО соответствует 0,98 (Диаграмма 2), соответствует высокому уровню. Диапазон лежит в области высокого уровня от (0,92 до 1). В 2019- от 096, до 1.

Диаграмма 2.

**Удовлетворенность образовательной средой** определяется мнением родителей о наличии эмоционально-психологического комфорта в учреждении, уверенностью родителей в том, что образовательное учреждение обеспечивает охрану здоровья и безопасность их детей, удовлетворенностью режимом работы учреждения и расписанием занятий. Это 4, 8, 9 вопросы анкеты (Таблица 3).

Таблица 3.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 4 | Считаете ли Вы, что в нашем учреждении созданы условия для эмоционально – психологического комфорта ребенка? | Да-93,8% | Не вполне- 6,1% | Нет- 0,2% |
| 8 | Удовлетворены ли Вы режимом работы, расписанием занятий нашего учреждения? | Да-92,1% | Не вполне- 7,6% | Нет- 0,3% |
| 9 | Обеспечивает ли наше учреждение охрану здоровья и безопасность детей? | Да-94,4% | Не вполне – 5,1% | Нет-0,5% |

Анализ ответов, влияющих на уровень удовлетворенности родителей образовательной средой, позволил установить: подавляющее большинство респондентов считают, что в УДО созданы условия для эмоционально – психологического комфорта детей (93,8%), обеспечивается охрана здоровья и безопасность детей (94,4%) и режим работы учреждения их устраивает (92,1%). В то же время 20% респондентов из ЦДТ «Аэлита», 13% из ДДЮТ в эмоционально психологическом - комфорте детей не уверены. В среднем по городу 7,6% опрошенных не вполне устаивает режим работы и расписание занятий ( в том числе 15% из ЦДТ «Аэлита»), сомнения в охране здоровья и безопасности высказывают родители ЦДТ «Аэлита», ДТДМ «Гармония», ДД(Ю)Т. Отрицательные мнения на все вопросы единичны ( в 2019 году отрицательных мнений на 4й и 8й вопрос не было) .

В среднем по городу показатель удовлетворенности образовательной средой - 0,97 (Диаграмма 3), что соответствует высокому уровню. Диапазон выраженности показателя от 0,89 до 1. В 2019году от 0,96 до 1, в 2018 году от 0,89 до 0,99 . В большинстве учреждений показатель соответствует значению 2019 года. Изменился ( снизился с 0,96 до 0,89 в ЦДТ «Аэлита»).

Диаграмма 3.

**Удовлетворенность материально-техническим оснащением.**

Сравнение ответов респондентов на вопрос об удовлетворенностиматериально-техническим оснащением с данными прошлого года дает возможность установить небольшое уменьшение доли положительных мнений (-3%). Отрицательные ответы дали 18 респондентов из 3-х учреждений. Не вполне устраивает материально – техническое оснащение учреждения, в котором обучается их ребенок около 10% опрошенных родителей (в разрезе учреждений - от 3,9% до 17%).

Таблица 4.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 10 | Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение нашего УДО? | Да-88% | Не вполне- 9,2 % | Нет- 2,8% |

Из Диаграммы 4 видно, что показатель удовлетворенности родителей материально-техническим оснащением находится в пределе от 0,86 (средний уровень) до 1 (высокий уровень). В среднем по городу показатель - 0,93, что соответствует высокому уровню. В 2019году- 95(диапазон : 0,86 - 1).

Диаграмма 4.

**Удовлетворенность** **родителей** **кадровыми условиями** изучалась с позиции квалификации педагогов (Таблица 5). Анализ полученных данных свидетельствует, что 97 % опрошенных уверены, что в УДО работают квалифицированные, авторитетные для них педагоги. Так считают все опрошенные родители из ДДТ «Радуга», ДДТ «Синяя птица», СДЮТиЭ, Центр «Мостовик», ДТДМ «Гармония» , Д(П)Ц «Луч-П».

Отрицательные мнения высказали 8(1,2%) респондентов (в 2019-0,6%).

Доля родителей, высказавших сомнение в авторитетности педагогов, в сравнении с 2019 годом увеличилась незначительно.

Таблица 5.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Вариант ответа | | |
| 7 | Считаете ли Вы, что в нашем учреждении работают квалифицированные, авторитетные для Вас и Вашего ребенка педагоги? | Да-97% | Не вполне- 1,7% | Нет- 1,2% |

В среднем по городу показатель составил 0,98, что соответствует высокому уровню. На диаграмме 5 представлены результаты в каждом учреждении дополнительного образования (диапазон в пределе от 0,94 до 1). Констатируем, что в 2019 году диапазон выраженности показателя от 0,95 до 1, среднее значение - 0,99, в 2018 от 0,88 до 1, а среднее значение соответствовало 0,97.

Диаграмма 5.

**Уровень противодействия коррупции.**

Оценка уровня противодействия коррупции определяется с учетом мнения родителей о доступности, открытости информации, касающейся деятельности УДО, о возможности родителей участвовать в управлении учреждением (вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка). Учитываются также мнения респондентов об оценке уровня информированности по противодействию коррупции, а также ответы на вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в нашем учреждении». Результаты ответов родителей представлены в таблице 6.

Таблица 6.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Варианты ответа | | |
| 6 | Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении учреждения, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка? | Да-91,9% | Не всегда – 7 % | Нет-1,1% |
| 11 | Считаете ли Вы, что информация о деятельности нашего учреждения открыта, доступна, своевременна для родителей? | Да – 95,5% | Не вполне – 3,9% | Нет – 0,6% |
| 12 | Считаете ли Вы, что в нашем УДО проводится специальная работа с детьми по противодействию коррупции (информация на стенде, сайте учреждения, телефон обращения о фактах коррупционной направленности т.д.)? | Да-89,9% | Не знаю –8,3% | Нет – 1,9% |
| 13 | Каков уровень информирования родителей по противодействию коррупции в УДО? | Высокий – 83,2% | Средний – 15,9% | Низкий – 0,9% |
| 14 | Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в УДО, которое посещает Ваш ребенок ? | Всегда – 0% | Иногда – 0% | Нет – 100% |

Констатируем, что характер ответов на вопрос 6, 12,13 улучшился. На вопрос 14 - на прежнем уровне.

О возможности участвовать в управлении учреждением, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка в среднем по городу заявили 87,3% респондентов. В разрезе учреждений подобного мнения придерживаются от 87% до 97% опрошенных родителей. Ответ «не всегда» присутствует у 7% респондентов и находится в диапазоне от 1,8 до 10,3% . Отрицательные мнения единичны (1,1%) .

Анализ ответов респондентов на вопросы, определяющие уровень удовлетворенности родителей работой учреждения по противодействию коррупции, показал следующее: большинство опрошенных (95,5%) считает, что информация о деятельности учреждения, в котором обучается их ребенок, своевременна, открыта и доступна, ответ «не вполне» дали 25 человек (3,9% респондентов).

Анализ ответов на вопрос №12 показал, что в целом 8,3% респондентов не знают о том, что учреждение, в котором учится их ребенок, проводит специальную работу с детьми по противодействию коррупции, в их числе около 20% опрошенных родителей из ДДЮТ, ЦДТ «Аэлита» . В ходе анализа установлено также , что все опрошенные родители СДЮТиЭ, Центр «Мостовик», Д(П)Ц «Луч-П», ДДТ «Радуга», ДДТ «Синяя птица» заявили, что работу с детьми по противодействию коррупции учреждение проводит. В целом по городу об этом утвердительно заявили 89,9% респондентов. Сравнение за три года показало положительную динамику по данному вопросу.

На вопрос «Сталкиваетесь ли Вы с проявлением коррупции в УДО, которое посещает Ваш ребенок» все опрошенные родители ответили «нет». Сравнение за три года показало положительную динамику по данному вопросу.

Ответы на вопрос № 13 анкеты предусматривали оценку уровня информированности родителей по противодействию коррупции в учреждении. Сравнительный анализ показал наличие положительной динамики. В частности о высоком уровне информирования заявили 85,2% респондентов (в 2018 - 56,7%, в 2019- 82,5%), о среднем уровне сказали 15,9% опрошенных, о низком уровне утверждают 7человек (0,9%).

По сравнению с прошлым годом показатель удовлетворенности родителей организацией работы УДО по противодействию коррупции улучшился. В целом по городу (Диаграмма 6) его значение соответствует 0,96 (диапазон в пределе от 0,91 до 1). В 2019- 0,95 ( диапазон от 0,90 до 1), в 2018 - 0,91 ( диапазон выраженности - от 0,86 до 0,99).

Диаграмма 6.

В ходе проведенного анализа был изучен обобщенный показатель удовлетворенности родителей **качеством оказываемых образовательных услуг**  (это совокупность всех изучаемым факторов) (Диаграмма 7).

Диаграмма 7

Среднегородское значение – 0,96 (высокий уровень). В разрезе учреждений диапазон выраженности варьируется в пределе высокого уровня от 0,91 до 0,99. В 2018 - 0,93, в 2019- 0,95.

На диаграмме 8 представлены данные показателей удовлетворенности родителей качеством оказываемых образовательных услуг в сравнении с результатами, установленными в 2019году. Полученные данные свидетельствуют о снижении значений в 2-х учреждениях ( Аэлита и Луч-П).

Диаграмма 8.

На диаграмме 9 отражены среднегородские показатели удовлетворенности родителей по всем изучаемым факторам. Данные диаграммы свидетельствуют, что в среднем по городу уровень удовлетворенности родителей по всем изучаемым факторам высокий, показатели выраженности, имеют проявление от 0,93 до 0,98.

Диаграмма 9.

Изучение выраженности факторов удовлетворенности родителей качеством предоставления образовательных услуг за трехлетний период показало положительную динамику выраженности факторов удовлетворенности работой учреждения по противодействия коррупции. По остальным факторам характерной динамики за 3 года не установлено. В сравнении с прошлым годом определено снижение показателей выраженности факторов удовлетворенности образовательной средой, кадровыми и материально-техническими условиями (диаграмма 10).

Диаграмма 10.

Отрицательные ответы по итогам мониторинга 2020года - единичны (Диаграмма 11) и находятся в диапазоне от 2,8 до 0,2%.

Диаграмма 11.

В целом по городу 2,8% опрошенных родителей заявили, что не имеют возможности участвовать в управлении учреждением и отстаивать интересы своего ребенка ( в их числе около 10% - респонденты из Д(П)Ц Луч-П, ). Несмотря на то, что все опрошенные родители сказали, что с фактами коррупции в ОУ не встречались 1,9% респондентов считают, что в их учреждении не проводится специальная работа по противодействию коррупции ( в их числе около 10% - респонденты из ЦДТ «Аэлита»).

Для построения работы, направленной на улучшение качества предоставляемых образовательных услуг следует обратить внимание на ответы (Диаграмма 12), которые имеют промежуточный характер (не знаю, редко, иногда, не совсем и т.д.).

Диаграмма 12.

О среднем уровне информирования по противодействию коррупции заявили 15,9% опрошенных родителей ( в их числе 51,4%-респонденты СДЮТиЭ) . Не вполне удовлетворяет материально - техническое оснащение учреждения 9,2% опрошенных родителей ( в их числе около 17% -респонденты ЦДТ «Аэлита» и ДДТ «Синяя птица»). Не вполне устраивает расписание занятий в среднем по городу 7,6% респондентов ( в их числе 15% из ЦДТ «Аэлита»).

В среднем 7% опрошенных родителей считают, что не всегда имеют возможность участвовать в управлении учреждения, вносить предложения по улучшению образовательной деятельности и отстаивать интересы своего ребенка (в их числе около 10% -респондентов СДЮТиЭ и ЦДТ «Аэлита»).

6,1% родителей на вопрос «Считаете ли Вы, что в нашем учреждении созданы условия для эмоционально – психологического комфорта ребенка?» ответили «не вполне» ( мнение разделяют 20% опрошенных их ЦДТ «Аэлита» и 13% из ДДЮТ).

В ходе анализа также проведено сравнение выраженности факторов среди двух групп респондентов ( Диаграмма 13). по итогам мониторинга 2020 года. Согласно полученным результатам можно считать, что у большинства обучающихся и родителей, принявших участие в мониторинговом исследовании , сложилось позитивное отношение к системе дополнительного образования детей. При этом выраженность показатели удовлетворенности качеством образования, кадровыми условиями, противодействию коррупции выше у родителей, чем у обучающихся УДО. Выраженность показателей удовлетворенности образовательной средой и материально - техническими условиями обучающихся УДО выше, чем у их родителей.

Диаграмма 13.

Удовлетворенность качеством оказываемых образовательных услуг можно улучшить:

- путем предоставления родителям и обучающимся возможности внесения предложений, связанных с деятельностью образовательной организации с помощью электронных сервисов (гостевая книга, онлайн-предложения, интернет-приемная и пр.) на официальном сайте образовательной организации;

- посредством мотивирования детей к участию в городских, областных и федеральных конкурсных мероприятиях;

- через использование родительского потенциала (родители-юристы) для популяризации правовых знаний по проблеме противодействия коррупции.

Администрации образовательной организации рекомендуется:

- изучить аналитический отчет и сравнить общегородские значения с результатами своего учреждения;

- 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.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Таблица 1 содержит показатели удовлетворенности участников образовательных отношений качеством предоставляемых образовательных услуг ОУ, УДО, ДОУ. Полученные данные являются результатом математической обработки ответов на все вопросы анкеты.

Данные таблицы 1 свидетельствуют, что показатели удовлетворенности предоставляемых образовательных услуг выше в среде двух групп респондентов (родители обучающихся УДО и родители обучающихся старших и подготовительных к школе групп).

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Качество предоставляемых образовательных услуг | **Группы респондентов** | **Старшеклассники ОУ** | **Родители старшеклассников ОУ** | **Обучающиеся УДО** | **Родители обучающихся УДО** | **Родители старших и подготовительных групп ДОУ** |
| Показатели | 0,88 | 0,90 | 0,94 | 0,96 | 0,96 |

Таблица 2 содержит обобщенную информацию показателей удовлетворенности всех групп респондентов по всем изученным факторам, а также обобщенные показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг школ, учреждений дополнительного образования и дошкольных учреждений.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | **Старшеклассники ОУ** | **Родители старшеклассников ОУ** | **Обучающиеся УДО** | | **Родители обучающихся УДО** | | | **Родители старших и подготовительных групп ДОУ** | |
| Факторы удовлетворенности качеством образовательных услуг | | качество образования | **0,89**  **(высокий)** | **0,90 (высокий)** | **0,91 (высокий)** | | **0,98**  **(высокий)** | | | **0,99**  **(высокий)** | |
| Диапазон:  0,58- 1 | Диапазон:  0,70 -1 | Диапазон: 0,86-0,99 | | Диапазон:  0,92-1 | | | Диапазон: 0,93-1 | |
| образовательная среда | **0,88 (высокий)** | **0,89 (высокий)** | **0,98 (высокий)** | | **0,97**  **(высокий)** | | | **0,99 (высокий)** | |
| Диапазон:  0,43-0,99 | Диапазон: 0,72-1 | Диапазон: 0,93-1 | | Диапазон:  0,89-1 | | | Диапазон: 0,95-1 | |
| кадровые условия | **0,91 (высокий)** | **0,94 (высокий)** | **0,97 (высокий)** | | **0,98**  **(высокий)** | | | **0,99 (высокий)** | |
| Диапазон:  0,68-1 | Диапазон: 0,70 - 1 | Диапазон: 0,92-1 | | Диапазон:  0,94-1 | | | Диапазон: 0,95-1 | |
| материально-технические условия | **0,85 (высокий)** | **0,86 (высокий)** | **0,94 (высокий)** | | **0,93**  **(высокий)** | | | **0,90 (высокий)** | |
| Диапазон:  0,37- 0,98 | Диапазон: 0,32 –0,99 | Диапазон:00,83-1 | | Диапазон:  0,84-1 | | | Диапазон: 0,64 -1 | |
| противодействие коррупции | **0,88**  **(высокий)** | **0,91 (высокий)** | **0,93 (высокий)** | | **0,96 (высокий)** | | | **0,95 (высокий)** | |
| Диапазон:  0,54-0,99 | Диапазон: 0,72-0,99 | Диапазон: 0,82-0,99 | | Диапазон:  0,91-1 | | | Диапазон: 0,81-1 | |
|  | | | | |  | |  |  | |

Данные таблицы 2 позволяют сделать вывод, что в среднем по городу уровень удовлетворенности всех групп респондентов по всем изучаемым факторам высокий. В ходе сравнительного анализа выявлено:

- наиболее высокий показатель удовлетворенности качеством образования, образовательной средой, кадровыми условиями в группе респондентов, состоящих из родителей обучающихся старших и подготовительных к школе групп, Выраженность фактора удовлетворенность материально - техническими условиями более высокая в группе респондентов обучающиеся УДО, «удовлетворенность работой ОУ по противодействию коррупции» - в группе респондентов, состоящих из родителей УДО.