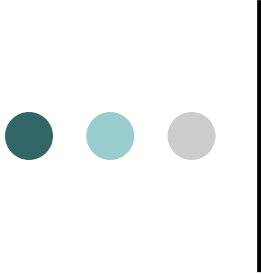




Опыт использования социологического инструментария в изучении удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

М. С. Гришина, старший научный сотрудник лаборатории
социально-педагогических измерений в образовании
ГБОУ ДПО НИРО

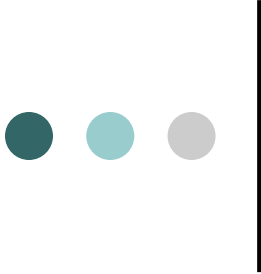
15 сентября 2015



Государственная программа РФ «Развитие образования на
2013-2020 годы», утверждённая распоряжением
Правительства РФ от 15.05.2013 №792-р

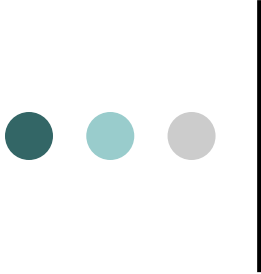
Заданы приоритеты государственной
политики в области оценки качества
образования:

... Включение потребителей
образовательных услуг в оценку
деятельности системы образования через
развитие механизмов внешней оценки
качества образования и государственно-
общественного управления



Социологический инструментарий оценки качества образования

- Программа исследования
- Система оценочных показателей
- Оценочные шкалы
- Анкеты
- Макеты баз данных
- Кластерные модели

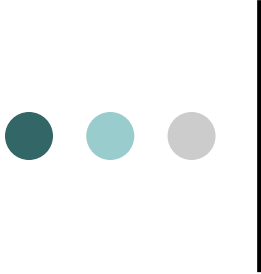


Этапы проведения анкетного опроса

1. Разработка программы исследования и инструментария
2. Проведение опроса
3. Обработка данных опроса
4. Подготовка аналитических материалов

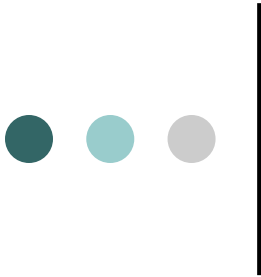
**Участники исследования уровня
удовлетворённости потребителей качеством
образовательных услуг**

год	Количество ОО	Опрос родителей (кол-во человек)	Опрос обучающихся (кол-во человек)
2012	5	2882	1144
2013	10	4321	1059
2014	15	2902	807
I полугодие 2015	3	1072	694
Всего	33	11177	3704



Уровень удовлетворённости родителей обучающихся качеством образования в школе





Мониторинг удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг

Суждение	Согласны + полностью согласны %		
	2012	2013	2014
Высококвалифицированные и отзывчивые учителя	86	80	87
Квалифицированные директор и его заместители; грамотные и ответственные специалисты	75	77	85
Хороший режим обучения	78	74	84
Доступно и широко информируют обо всех аспектах работы школы	66	67	86
Качественные программы обучения	63	61	70

Мониторинг удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг

Суждение

Согласны + полностью согласны %

2012

2013

2014

Современное материально-техническое оснащение

55

66

75

Эффективно работают органы общественного управления

56

54

71

Эффективная профилактика правонарушений среди подростков

33

40

64

Вкусно кормят горячими завтраками и обедами

44

50

64

Большое внимание уделяется вопросам сохранения и укрепления здоровья

40

54

71

Высокий уровень безопасности

42

49

68

Разнообразная и доступная система дополнительного образования детей

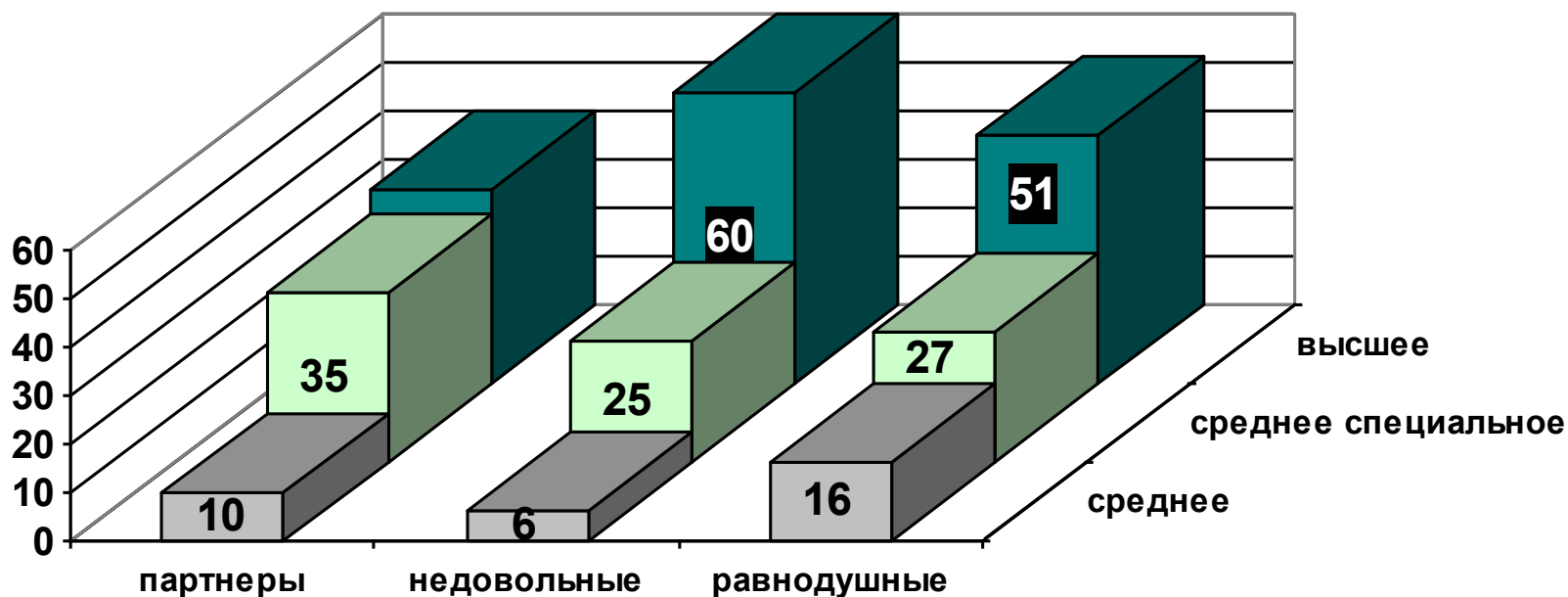
48

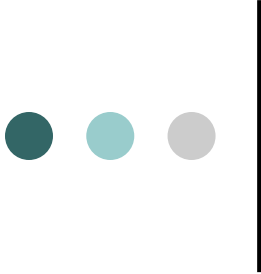
51

73

Зависимость уровня удовлетворённости качеством образования от социальных характеристики респондентов

Уровень образования отца %

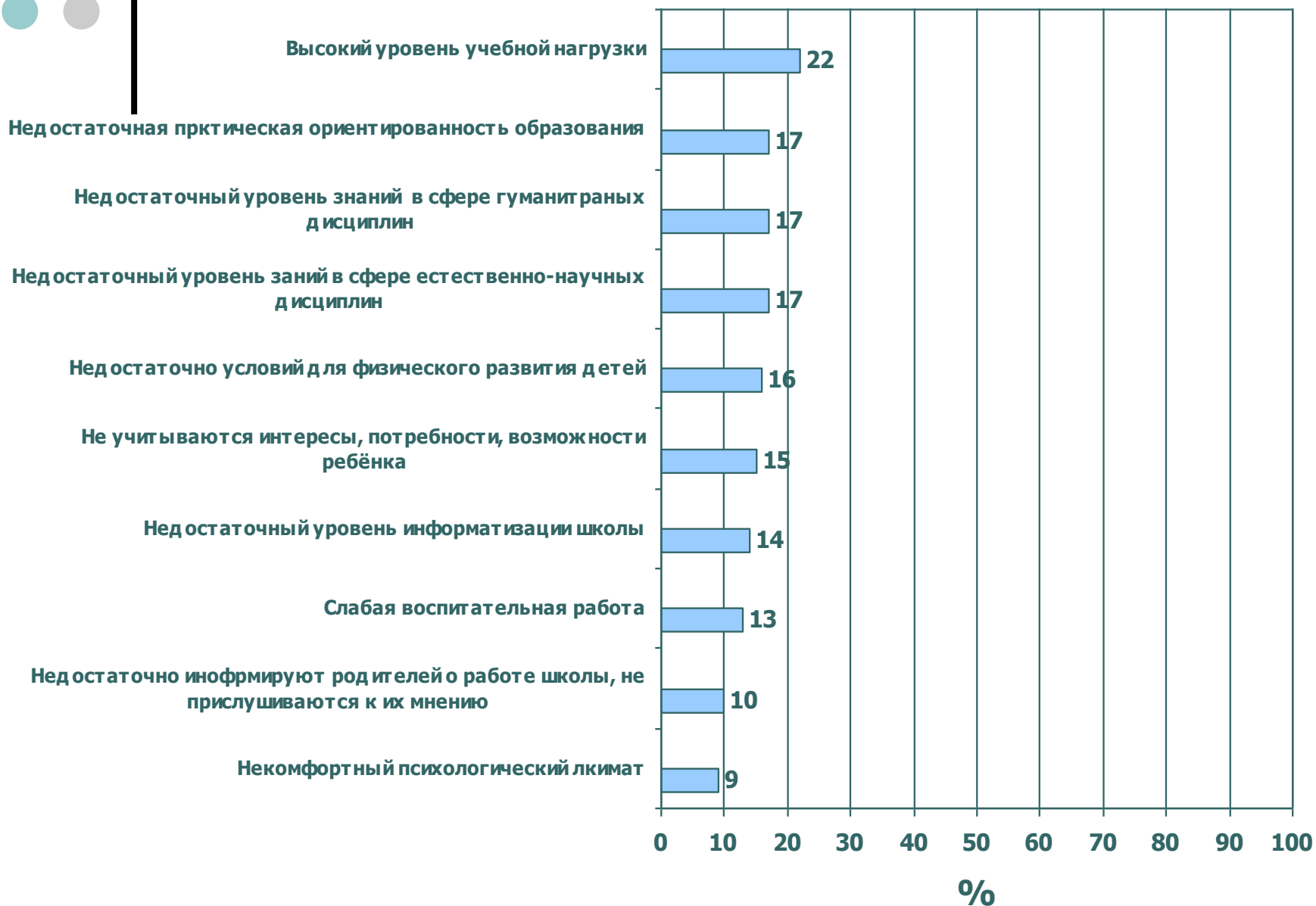




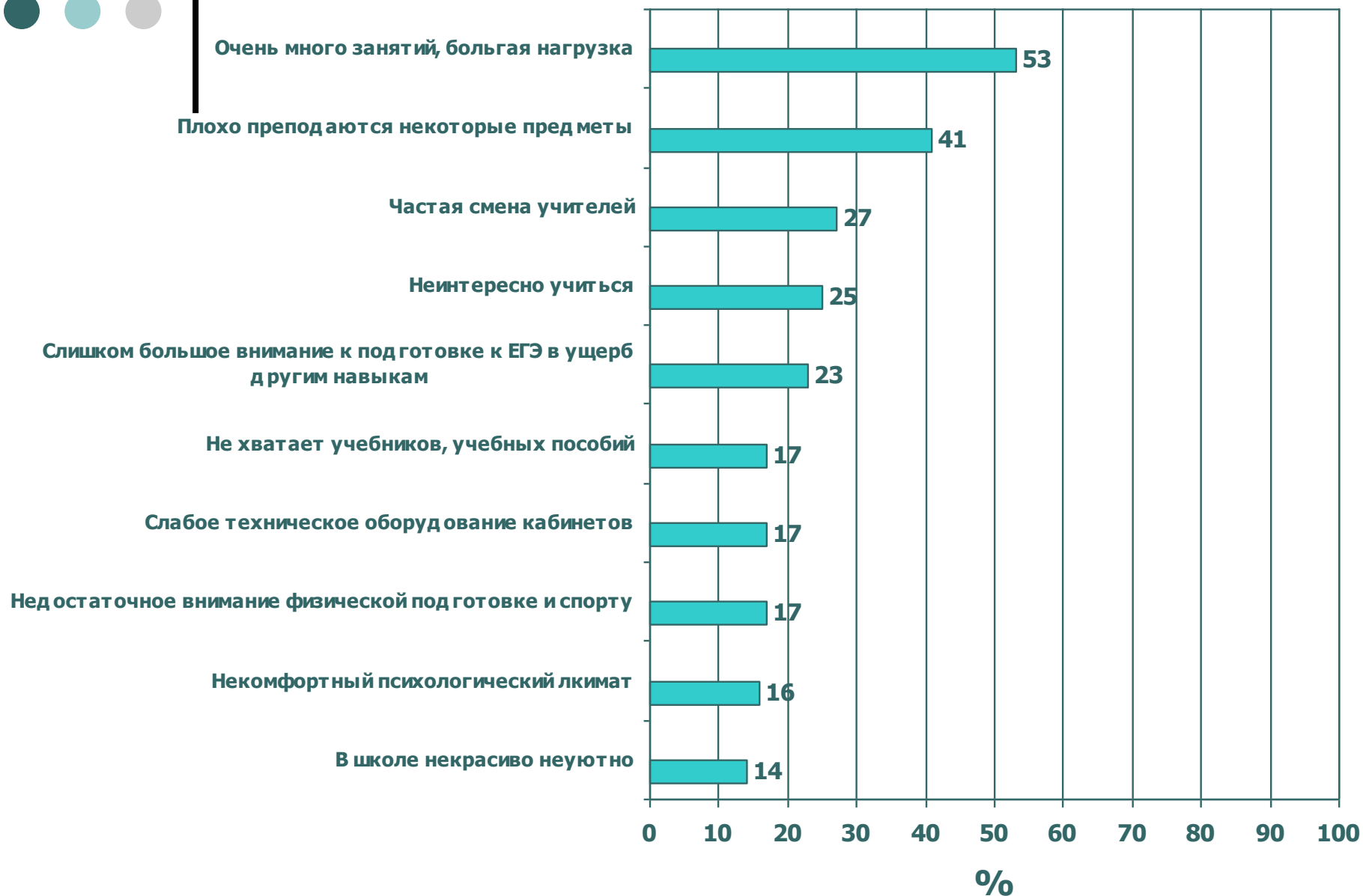
Сравнительная оценка удовлетворённости родителей и обучающихся качеством образования в школе (2013 год)

Суждения	Согласны + полностью согласны (%)	
	Родители	Обучающиеся
Много образовательных программ, в которых можно проявить свои таланты и способности (конкурсы, НОУ, олимпиады, конференции и т.п.)	25	86
Современное материально-техническое оснащение	66	87
Высокий уровень безопасности	49	75
Эффективная профилактика правонарушений среди подростков	40	60

Оценка родителями негативных сторон деятельности школы



Оценка обучающимися негативных сторон деятельности школы



Сравнительная оценка обучающимися и родителями результатов образования в школе



Спасибо за внимание!



- Мария Семёновна Гришина — старший научный сотрудник лаборатории социально-педагогических измерений в образовании НИРО
- телефон: 8910 87 82 894
- e-mail: maregrishina@yandex.ru
- адрес : ул. Ванеева – 203, НИРО, кабинет 301 (общезития)