

Социологический инструментарий выявления удовлетворённости качеством образовательных услуг

Шилова Г.А.
ведущий научный сотрудник
лаборатории социально-
педагогических
измерений в образовании, к.п.н.

Нормативные документы

- Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы».
- Методические рекомендации по проведению НСОКО, утверждённые зам. министра образования и науки РФ А.Б.Повалко (2013).
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» 2013 (ст. 95)
- ФГОС дошкольного образования (2013) (ст. 1.5.1).

Социологический подход к качеству дошкольного образования

это нормативное требование общества на оптимальное выполнение социальных функций.

Удовлетворённость потребителей качеством образовательных услуг ДОО

это оценочное отношение родителей к качеству образования (к содержанию, процессу, условиям, результатам предоставления образовательных услуг ДОО).

Инструментарий оценки удовлетворённости потребителем качества образовательных услуг ДОУ

- сбор информации;
- обработка информации;
- анализ информации.

Этапы проведения опроса потребителей удовлетворённости качеством дошкольного образования

- разработка анкеты и инструментария анкетирования;
- проведение опроса;
- обработка данных опроса;
- подготовка аналитического материала по итогам опроса.

Алгоритм процедуры измерения и оценки удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг

- сбор информации;
- измерение и оценивание;
- оформление результатов оценки путём графической модели

Содержание анкеты «Детский сад в оценках родителей»

направлено на оценку:

- содержания дошкольного образования, отражённого в ООП;
- условий реализации ФГОС и ООП дошкольного образования;
- результатов деятельности ДОО.

Методика оценки ответов респондентов на вопросы анкеты

Оценивается по 3-х балльной шкале:

- 1 – не согласен;
- 2 – затрудняюсь ответить;
- 3 – согласен.

Инструментарий обработки анкет и методика определения уровня удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг

Инструментарий - Программа SPSS.

Методика – перевод полученных показателей в баллы (1 балл присваивается показателю получившему положительную оценку, т.е. 80% и выше; 0 баллов – ниже 80%).

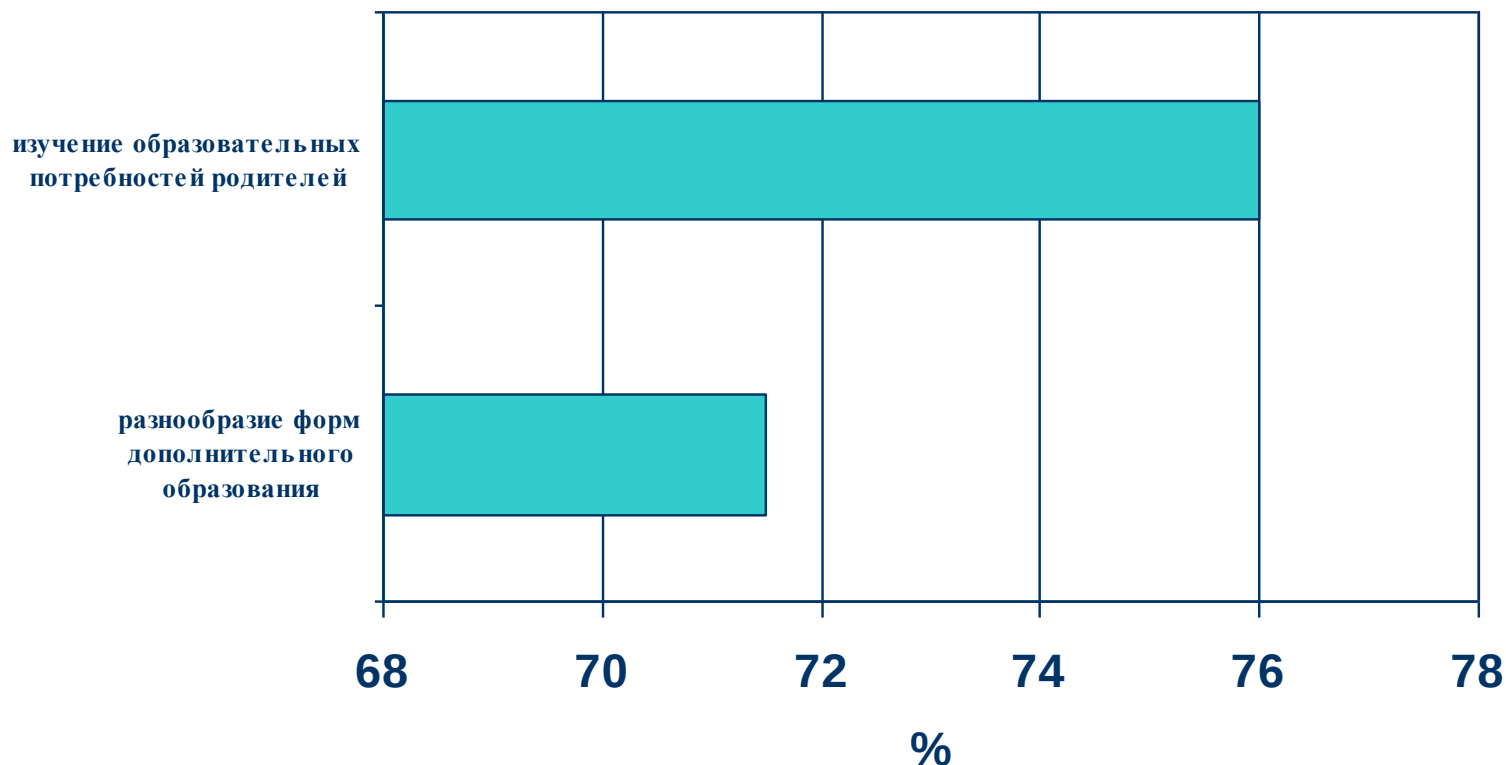
Участники апробации независимой оценки качества дошкольного образования

Название города	Кол-во респондентов	%
г. Дзержинск	687	47,4
г.Н.Новгород	475	32,7
г. Богородск	289	19,9
	1448	100

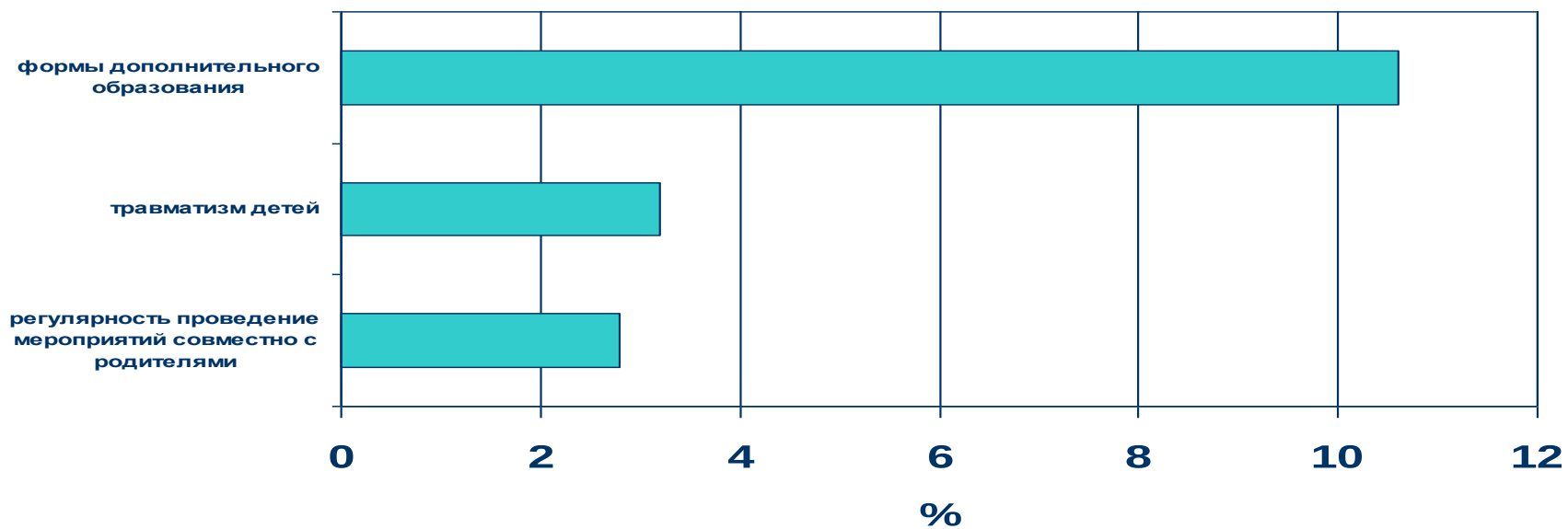
Удовлетворённость родителей, участников апробации независимой оценки, качеством образовательных услуг ДОУ



Низкая удовлетворённость родителей, участников апробации независимой оценки, качеством образовательных услуг ДОУ



Уровень проявления не согласия потребителей о качестве образовательных услуг ДООУ



Уровень проявления затруднения в оценке потребителей качества образовательных услуг ДОУ

изучение образовательных потребностей родителей

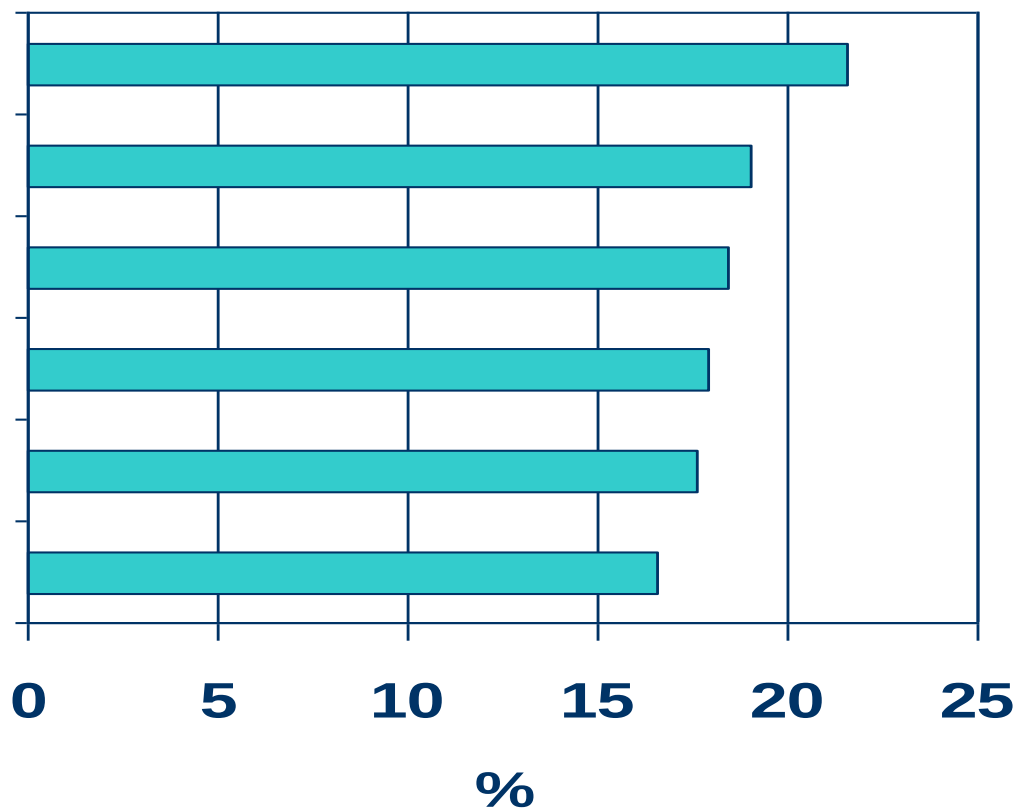
безопасности детей

социальное партнёрство

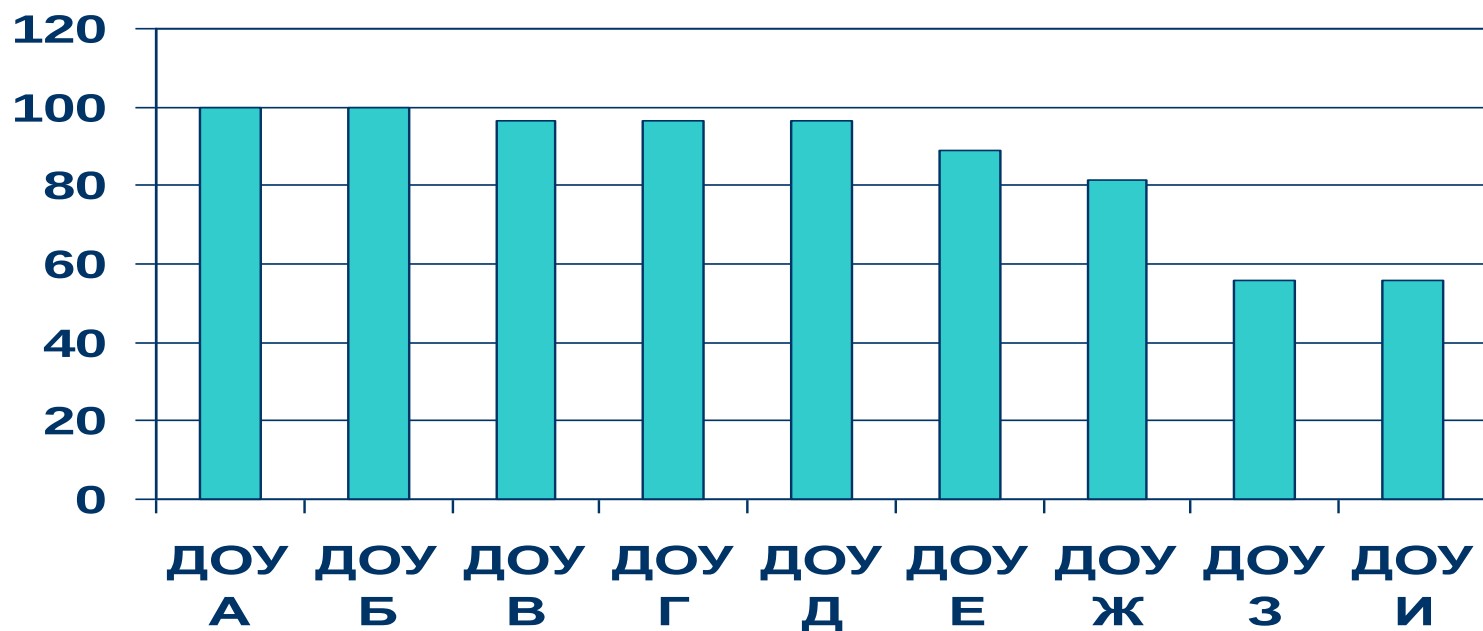
формы дополнительного образования

медицинское обслуживание

материально-технического оснащения



Уровень удовлетворённости родителей, участников апробации независимой оценки качеством образовательных услуг ДОУ



Результаты апробации независимой оценки качества дошкольного образования

- утвердиться в правильности выбора технологии выявления удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг ДОО;
- установить высокую степень удовлетворённости качеством образования в данных ДОО (92,9%);
- выявить факторы, влияющие на уровень удовлетворённости потребителей образовательных услуг ДОО;
- дать рекомендации руководителю в проектировании управленческих решений по изменению уровня удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг ДОО.



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**