

***Анализ результатов независимой оценки качества
образовательной деятельности образовательных
учреждений в 2016 году***

***Рязанцева Елена Николаевна,
методист МКУ ИМЦ***

г. Рассказово, 2016 г.

В соответствии с постановлением администрации г. Рассказово от 20.05.2016 № 774 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году проведена независимая оценка качества работы в следующих образовательных организациях:

1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №3»
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4»
3. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 «Ручеек».

Цели НОКО ОО: определение соответствия предоставляемого образования потребностям участников отношений в сфере образования в части качества подготовки обучающихся и реализации образовательных программ; повышение качества и доступности образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями, качества работы ОО, соответствие информационной открытости сайтов ОО требованиям законодательства Российской Федерации.

Задачи НОКО ОО:

- осуществление независимой оценки качества образовательной деятельности ОО;
- обеспечение открытости и доступности для потребителей информации о качестве работы организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
- совершенствование содержания, способов и условий организации образовательного процесса в ОО для достижения соответствия результатов освоения образовательных программ современным требованиям в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом;

Источники информации для НОКО ОО:

- официальный сайт ОО;
- статформа 85 – К;
- отчет о результатах самообследования ОО;
- результаты анкетирования.

Формы предоставления результатов независимой оценки качества образования:

- графическая;
- табличная;
- текстовая

Анализ результатов независимой оценки качества работы МБУ образования

Независимая оценка качества образования – это оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования.

Независимая оценка качества работы проводилась по 5 показателям работы:

1. Открытость, доступность информации об учреждении.
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.
4. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг.
5. Результативность деятельности учреждения.

Сумма баллов определялась по каждому показателю объектов оценки. На основании суммарных баллов, которые были выражены в процентное содержание, определялось место МБУ по каждому показателю объектов оценки.

Исследования официальных сайтов МБОУ СОШ №3 и МБОУ СОШ №4 показали следующее:

- На момент анализа 31 октября 2016 года на сайте СОШ №3 обнаружены технические ошибки (в разделе «Сведения об организации» – «Структура и органы управления образовательной организации» – некорректно указаны ФИО руководителя образовательной организации), что мешает восприятию и осознанию информации.

- В разделе «Родителям» - «Рекомендации психолога» (в строке Психологические рекомендации для родителей) не обнаружен соответствующий документ.

- В разделе «Новости» сайт давно не обновлялся на необходимые ссылки для участия школ в электронном анкетировании <http://www.surveygizmo.com/s3/2911962/ca809cd74244> (письмо Управл. образ. и науки Тамбов. обл. от 21.10.2016 №1.01- 23/4053), <http://anketaipk.68edu.ru/?p=246> (письмо Упр. обр. и науки Тамбов. обл. от 05.10.2016 № 1.12 – 22/3874). Сайт обновляется редко. На момент анализа сайт обновлялся 30.09.2016.

- К положительным моментам нужно отнести раздел «Документы», в котором присутствует отчет по самообследованию и публичный доклад на данный учебный год.

- Исследования официального сайта МБОУ СОШ №4 показали, что в разделе «Документы» отсутствует отчет о самообследовании Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №4» за 2015-2016 учебный год.

- В разделе «Документы» отсутствует публичный доклад за 2015-2016 учебный год.

- В разделе «Документы» не обнаружена образовательная программа на 2015-2016 учебный год.

- В разделе «Педагогический состав» устарела база данных (указаны педагоги, которые не работают в СОШ №4 на момент анализа сайта).

- В разделе «Новости» сайт периодически обновляется, выкладывается нужная, актуальная информация, что помогает пользователю быть осведомленным.

В связи с этими полученными данными можно оценить образовательные организации СОШ№3 и СОШ№4 по баллам соответственно:

- Полнота и актуальность информации об организации - 5 б. и 5 б.

- Наличие на сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации -9 б. и 5 б.

- Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации – 9 б. и 10 б.

- Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации) – 4 б. и 5 б.

Общий балл по критерию доступности и открытости информации об организации составил МБОУ СОШ №3 – 27 б., МБОУ СОШ №4 – 25 б.; в процентном содержании – 67,5% и 62,5% соответственно.

По результатам самообследования образовательных организаций и анализа официальных сайтов МБОУ СОШ №3 и МБОУ СОШ №4 выявлены следующие показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

Материально-техническое и информационное обеспечение:

МБОУ СОШ №3 (количество экземпляров учебной и учебно-методической литературы из общего количества единиц хранения библиотечного фонда, состоящих на учете, в расчете на одного учащегося в организации составляет 15 и более – 2 б; – в организации созданы условия для пользования широкополосным Интернетом (не менее 2 Мб/с) – 4 б) – 6 б.

МБОУ СОШ №4(количество экземпляров учебной и учебно-методической литературы из общего количества единиц хранения библиотечного фонда, состоящих на учете, в расчете на одного учащегося в организации составляет 15 и более – 2 б; организация имеет читальный зал с обеспечением возможности работы на стационарных компьютерах или использования переносных компьютеров – 3 б; в организации созданы условия для пользования широкополосным Интернетом (не менее 2 Мб/с) – 4 б)– 9б.

Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся:

МБОУ СОШ №3 (2б. - организация имеет физкультурный зал; 2б.- организация оборудована необходимыми спортивными сооружениями (стадион, спортивные помещения, тир и др.);2б. – наличие программ дополнительного образования

физкультурно-спортивной направленности; 4б. – в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания) – 10 б.

МБОУ СОШ №4 (2б. – организация имеет физкультурный зал; 2б.- организация оборудована необходимыми спортивными сооружениями (стадион, спортивные помещения, тир и др.); 2б. – наличие программ дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности; 4б. – в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания) – 10 б.

Условия для индивидуальной работы с обучающимися:

МБОУ СОШ №3 (5б. – в организации созданы условия для получения образования с углубленным изучением отдельных предметов, в том числе в рамках профильного обучения) – 5б.

МБОУ СОШ №4 (3б. – в организации созданы условия для получения образования с применением дистанционных образовательных программ) – 3б.

Наличие дополнительных образовательных программ:

МБОУ СОШ №3 (5б. – наличие дополнительных образовательных программ 1-3 направленностей с учетом запросов потребителей услуг; 5б. – наличие дополнительных образовательных программ более 3 направленностей с учетом запросов потребителей услуг) – 10 б.

МБОУ СОШ №4(5б. – наличие дополнительных образовательных программ 1-3 направленностей с учетом запросов потребителей услуг; 5б. – наличие дополнительных образовательных программ более 3 направленностей с учетом запросов потребителей услуг) – 10 б.

Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:

МБОУ СОШ №3 (2б. – наличие учащихся-победителей и призеров олимпиад, смотров, конкурсов регионального уровня; 3б. - наличие учащихся-победителей и призеров олимпиад, смотров, конкурсов федерального уровня) – 5 б.

МБОУ СОШ №4 (2б. – наличие учащихся-победителей и призеров олимпиад, смотров, конкурсов регионального уровня; 3б. - наличие учащихся-победителей и призеров олимпиад, смотров, конкурсов федерального уровня) – 5 б.

Наличие возможности оказания психолого- педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся:

МБОУ СОШ №3 (5б. – наличие в штате организации педагога-психолога, социального педагога) –5 б.

МБОУ СОШ №4 (5б. – наличие в штате организации педагога-психолога, социального педагога) – 5 б.

Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:

МБОУ СОШ №3 (2 б. – наличие в штате организации учителя- логопеда, логопеда; 2 б. – наличие в штате организации учителя- дефектолога, других специалистов в области коррекционной педагогики; 2б. – в организации реализуются адаптированные образовательные программы) – 6 б.

МБОУ СОШ №4 (2 б.– наличие в штате организации учителя- логопеда, логопеда; 2б. – в организации реализуются адаптированные образовательные программы) – 4 б.

Итак, суммировав баллы по данным критериям, **общий показатель комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность СОШ №3 – 47 б; общий показатель комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность СОШ №4 – 46 б.; процентное содержание –67,1% и 65,7% соответственно.**

Для точных показателей удовлетворенности качеством образовательной деятельности был проведен социологический опрос по школам с определенной выборкой по следующим возрастным категориям: учащиеся 4-ых, 9-ых, 11-ых классов, родителей и педагогов соответственно. По результатам анкетирования выявлены точные показатели доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных.

Респонденты - родители СОШ №3 на вопросы «Взаимоотношения Вашего сына (дочери) с учителями ответили «Хорошие со всеми учителями» -55%, «Теплый неформальный характер»– 20,7%. Респонденты – учащиеся на вопросы «К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации» - 62,5%»; «В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему» - 50,2% ответили утвердительно; «У меня часто бывают конфликты с учителями» – 57,6% ответили отрицательно.

Респонденты-родители СОШ№4 на вопрос ««Взаимоотношения Вашего сына (дочери) с учителями ответили «Хорошие со всеми учителями» -60,9%, «Теплый неформальный характер» – 2,6%. Респонденты – учащиеся на вопросы «К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации» - 53,2%»; «В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему» - 36,1%

ответили утвердительно; «У меня часто бывают конфликты с учителями» – 66% ответили отрицательно.

Общее среднее процентное содержание от общего числа опрошенных составляет – 61,5% полная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации СОШ№3; - 71% полная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации СОШ №4.

Исследования показали и показатель доли получателей образовательных услуг, положительно оценивающих компетентность работников организации от общего числа опрошенных. Респонденты-родители МБОУ СОШ№3 на вопрос «Оцените насколько Вы бываете удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов?»- 57,3% -полностью удовлетворены. Респонденты-учащиеся на вопросы «На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение» - 53%; «На уроке учитель обращается ко мне по имени» - 62,5% ответили положительно. На вопрос «В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей» - 70,4% - ответили отрицательно.

Респонденты-родители МБОУ СОШ№4 на вопрос «Оцените насколько Вы бываете удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов?»- 54% -полностью удовлетворены. Респонденты-учащиеся на вопросы «На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение» - 43,8%; «На уроке учитель обращается ко мне по имени» - 48,5% ответили положительно. На вопрос «В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей» - 82,3% - ответили отрицательно.

Общее среднее процентное содержание от общего числа опрошенных составляет – 60,8% полная удовлетворенность компетентностью работников организации СОШ№3; - 57,2 % полная удовлетворенность компетентностью работников организации СОШ №4.

Долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, в СОШ № 3 видно из категории «Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения» в анкете. На вопросы «Обеспеченность школы учебным оборудованием» - 49%, «Обеспеченность учебниками» - 61%, «Санитарно-гигиенические условия в школе» - 68%, «Обеспеченность учебных кабинетов» - 64%, «Благоустройство школьной территории» - 34,8%, «Мед. обслуживание, организация школьного питания, соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе, организация охраны образовательного учреждения, организация отдыха (пришкольные лагеря)»-61,8% - респонденты-родители ответили «полностью удовлетворены».

Средний показатель удовлетворенности материально-техническим обеспечением СОШ №3 - 56,4% от общего числа опрошенных респондентов.

По результатам анкетирования улучшений и обновлений по благоустройству образовательного учреждения требует в большей мере школьная территория – 31,5%, организация охраны – 30% от общего числа опрошенных.

По данным социологического опроса в МБОУ СОШ №4 на вопросы «Обеспеченность школы учебным оборудованием» - 40,6%, «Обеспеченность учебниками» - 33,6%, «Санитарно-гигиенические условия в школе» - 33%, «Обеспеченность учебных кабинетов» - 36%, «Благоустройство школьной территории» - 20,8%, «Медицинское обслуживание, организация школьного питания, соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе, организация охраны образовательного учреждения, организация отдыха (пришкольные лагеря)»-27,9% - респонденты-родители ответили «полностью удовлетворены».

Средний показатель удовлетворенности материально-техническим обеспечением СОШ №4 – 31,9 % от общего числа опрошенных респондентов.

Видно из показателей выше, улучшения требуют благоустройство школьной территории – 20,8%, организация охраны образовательного учреждения – 23,5% от общего числа опрошенных.

Доля получателей образовательных услуг, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг составляет 50,24% – учащиеся СОШ №3 и 53,5% – родители учащихся СОШ №3. Средний показатель – 51,8% от общего числа опрошенных.

Доля получателей образовательных услуг, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг составляет 49,7% -учащиеся СОШ №4 и 50,2% - родители учащихся СОШ №4. Средний показатель –49,95 % от общего числа опрошенных.

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг МБОУ СОШ №3 – 83,8%.

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг МБОУ СОШ №4 – 70,6%.

Среди педагогов МБОУ СОШ №3 (4-ых, 9-ых, 11-ых классов) по результатам социологического опроса выявлены следующие показатели: полная удовлетворенность качеством работы образовательной организации – 65%, частичная удовлетворенность – 20%, не удовлетворены - 15% от общего числа опрошенных; для педагогов МБОУ СОШ №4 (4-ых, 9-ых, 11-ых классов) – 67,8%; 18 %; 14,2% соответственно.

В комментариях педагогические работники СОШ №3 отметили следующее:

- необходимо освободить учителей от лишней бумажной работы,
- необходимо создание развивающей среды для эффективного развития интеллектуального и социального потенциала обучающихся,
- низкий авторитет учителя, недостаток финансирования, низкая заработная плата, недостаточное техническое оснащение учебного процесса, снижение контроля родителей за обучением детей,
- необходимо улучшить техническое оснащение, систему здоровьесбережения педагогов, мини-лаборатории для начальной школы.

Педагогическими работниками МБОУ СОШ№4 было отмечено следующее:

- много бумажной отчетности-1 чел.
- плохое оснащение кабинета-1 чел.
- высокие требования стандарта-7 чел.
- большая нагрузка-1 чел.
- не устраивает подача материала в учебниках-1 чел.
- научить ребенка самому «добывать» новую информацию из разных источников и применять знания в разных ситуациях-1 чел.

На вопрос «Как вы считаете, что на сегодняшний день является основной проблемой современной школы?»_Респонденты дали следующие ответы:_

- Несовершенство программ – 3 чел.
- Непрерывная череда образовательных реформ – 1 чел.
- Потеря интереса к учению у учащихся – 1 чел.
- Недостаточная оснащённость кабинетов – 1 чел.
- Загруженность учеников – 1 чел.
- Низкая практическая направленность – 1 чел.
- Техническая оснащённость – 6 чел.
- Отсутствие материальной базы – 2 чел.
- Большая накопляемость классов – 1 чел.
- Противостояние школы (педагогов) низкоморальному влиянию СМИ, Интернета на воспитание поколения – 1 чел.
- Современные образовательные стандарты – 1 чел.
- Постоянный сумбур в политике Министерства образования – 1 чел.
- Техническое оснащение учебного процесса – 8 чел.
- Недостаточное финансирование -1 чел.
- Большое количество бумажной работы -2 чел.
- Деградация общества в результате засилья компьютерных игр и телепрограмм-1 чел.
- Слишком частые изменения- 2 чел.
- Перегружены документами-5 чел.
- Две смены-1 чел.
- Материальная база- 7 чел.
- Здоровье учащихся- 3 чел.
- Воспитание-1 чел.
- Зарплата- 4 чел.
- Нет единой системы учебников- 2 чел.

Таким образом, выявляются «точки роста» в деятельности ОО, которые ставят перед коллективом следующие цели:

- Улучшить, пополнить актуальными данными, нормативными документами содержание официального сайта образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность для полной открытости и доступности информации об образовательных организациях;
- Увеличить активность выхода на сайт пользователей образовательных услуг;
- Обеспечить наличие необходимых условий для улучшения охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;
- Обеспечить наличие или внести улучшение необходимых условий для индивидуальной программы обучающихся, психолого-педагогической медицинской и социальной помощи обучающимся, организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- Принять необходимые меры для обеспечения максимально комфортных условий технического обеспечения организации;
- Способствовать повышению уровня профессионализма педагогического состава ОО;
- Улучшить качество преподавания отдельных предметов (английский язык, русский язык, математика, физика, химия, биология, обществознание) для учащихся в ОО;
- Улучшить качество организации досуга.

Итоговые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций

№ п/п	Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности общеобразовательных организаций	МБОУ СОШ №3		МБОУ СОШ №4	
		баллы	%	баллы	%
1	Полнота и актуальность информации об организации	5	50	5	50
2	Наличие на сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	9	90	5	50
3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	9	90	10	100
4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	4	40	5	50
	Всего	27	67,5	25	62,5
5	Материально-техническое и информационное обеспечение	6	60	9	90
6	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10	100	10	100
7	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	5	50	3	30
8	Наличие дополнительных образовательных программ	10	100	10	100
9	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых	5	50	5	50

	<i>мероприятиях</i>				
10	<i>Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся:</i>	5	50	5	50
11	<i>Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:</i>	6	60	4	40
	Всего	47	67,1	46	65,7
12	<i>Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</i>		61,5		71
13	<i>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</i>		60,8		57,2
14	<i>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</i>		56,4		31,9
15	<i>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</i>		51,8		49,95
16	<i>Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг</i>		83,8		70,6
	Общий показатель удовлетворенности образовательным процессом		65,8		61,9

Общий показатель удовлетворенности

МБОУ СОШ №3

МБОУ СОШ №4

образовательным процессом

65,8%

61,9%

Удовлетворенность качеством образовательного процесса среди учащихся МБОУ СОШ № 3



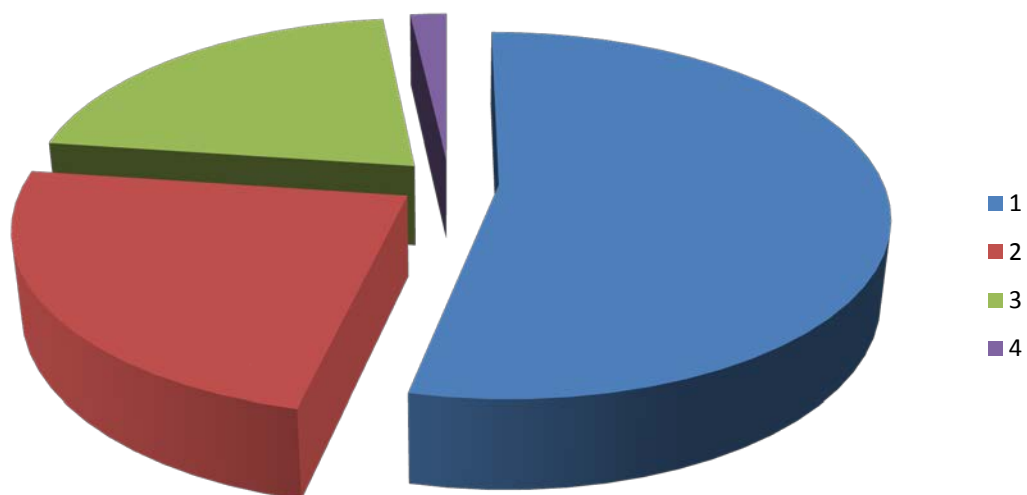
1 – полностью удовлетворены , 2 – частично удовлетворены, 3 – скорее не удовлетворены, 4 –совсем не удовлетворены, 5 - затрудняются ответить

Удовлетворенность качеством образовательных услуг среди учащихся МБОУ СОШ№4



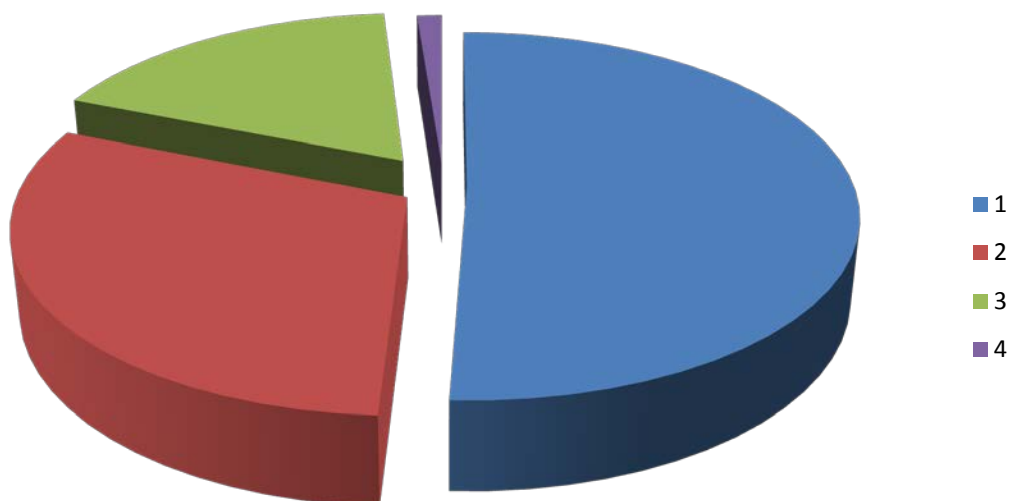
1– полностью удовлетворены , 2 – частично удовлетворены, 3 – скорее не удовлетворены, 4 –совсем не удовлетворены, 5 - затрудняются ответить

Удовлетворенность качеством образовательных услуг среди родителей МБОУ СОШ №3



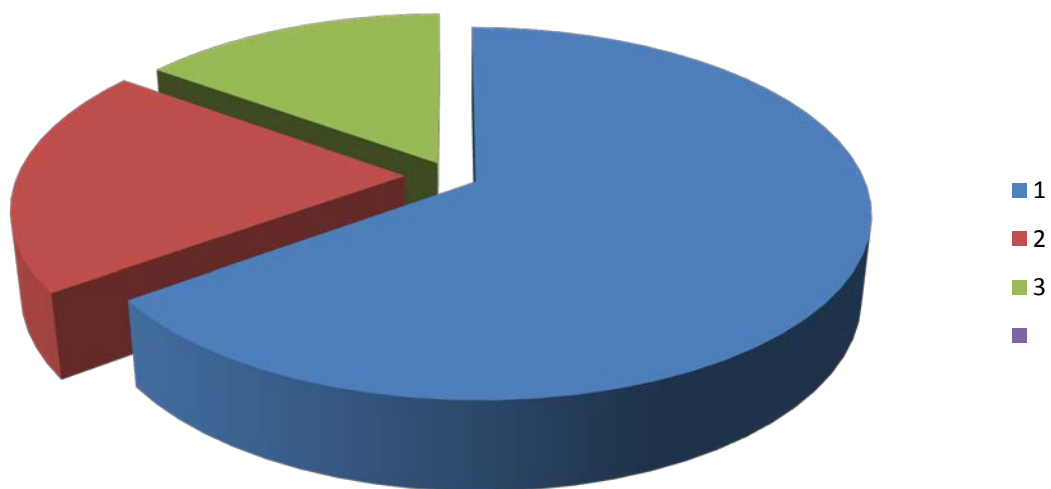
1 – полностью удовлетворены , 2 – частично удовлетворены, 3 - не удовлетворены,
4 – затрудняются ответить

Удовлетворенность качеством образовательных услуг среди родителей МБОУ СОШ №4



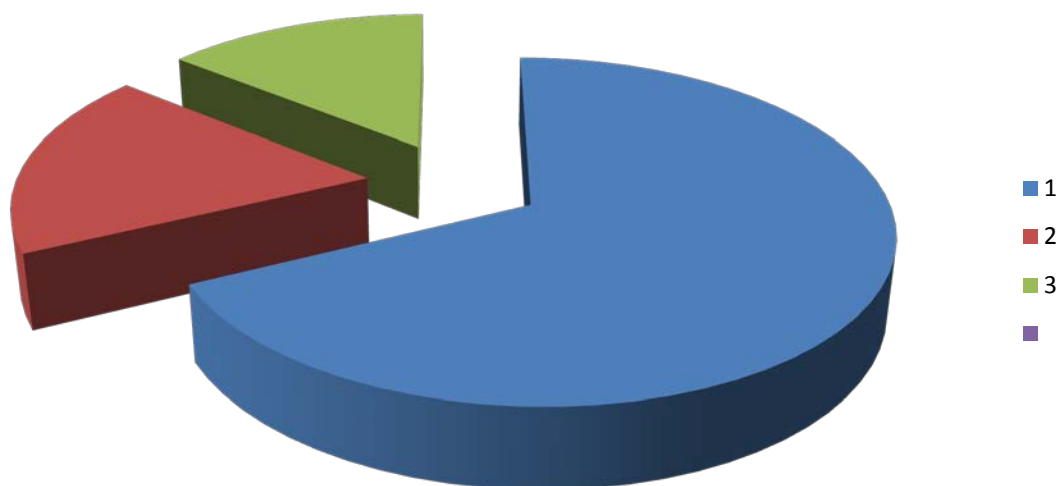
1 – полностью удовлетворены , 2 – частично удовлетворены, 3 - не удовлетворены,
4 – затрудняются ответить

**Удовлетворенность образовательным процессом среди педагогов
МБОУ СОШ №3**



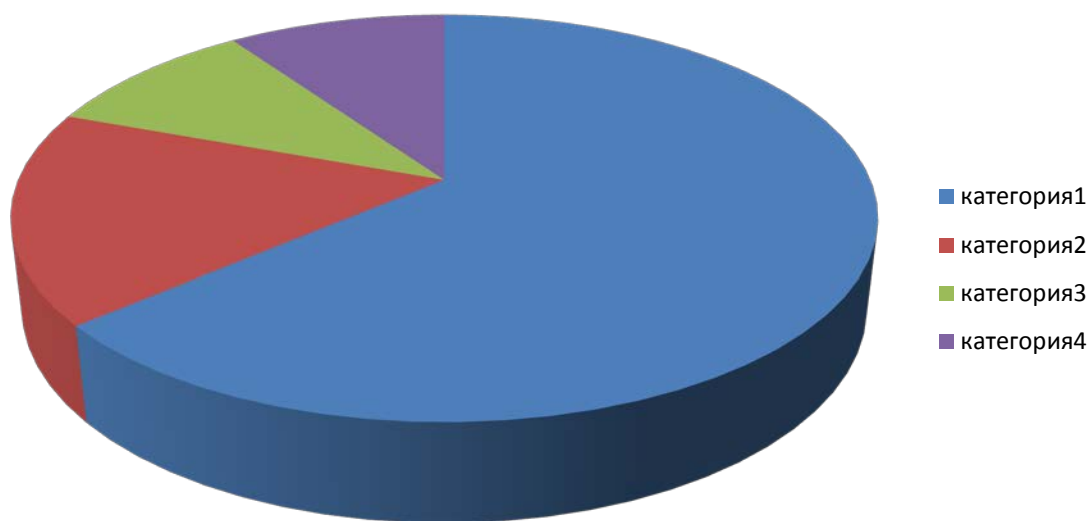
1– полностью удовлетворены , 2 – частично удовлетворены, 3 - не удовлетворены

**Удовлетворенность образовательным процессом среди педагогов
МБОУ СОШ №4**



1– полностью удовлетворены , 2 – частично удовлетворены, 3 - не удовлетворены

Удовлетворенность воспитателей, педагогов качеством работы образовательной организации МБДОУ д/с №2 "Ручеек" №1



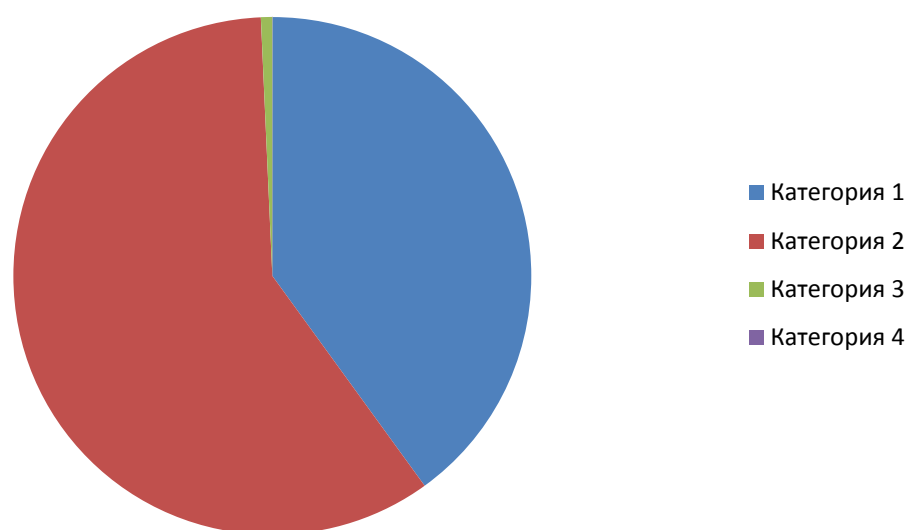
Категория 1 – 63% -полностью удовлетворены

Категория 2 - 17%- скорее удовлетворены

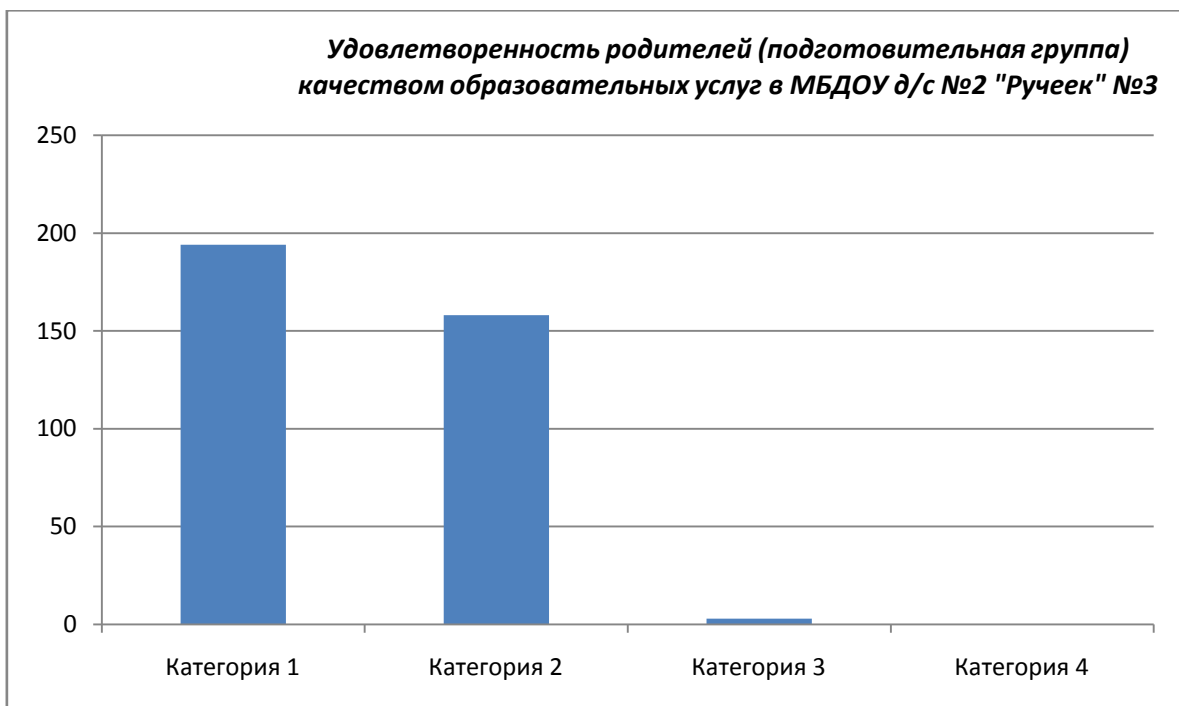
Категория 3 – 10% - скорее не удовлетворены

Категория 4 – 10% - не удовлетворены

Удовлетворенность родителей (средняя группа) качеством образовательных услуг в МБДОУ д/с №2 "Ручеек" №2



Категория 1 - 40% - полностью удовлетворены, категория 2 – 59% - скорее удовлетворены, категория 3 – 1% - скорее не удовлетворены, категория 4 – не удовлетворены



Категория 1 – полностью удовлетворены

Категория 2 – скорее удовлетворены

Категория 3- скорее не удовлетворены

Категория 4 – не удовлетворены

Итоговые показатели удовлетворенности образовательным процессом среди респондентов в МБДОУ Детский сад №2 «Ручеек»

Уровень удовлетворенности %	Родители (законные представители) воспитанников в подготовительной группе	Родители (законные представители) воспитанников средней группы	Педагоги
<i>Низкий</i>	1,2%	1%	10%
<i>Средний</i>	21,2%	59%	27%
<i>высокий</i>	77,6%	40%	63%

Результаты независимой оценки качества работы МБДОУ д/с №2 о/в «Ручеек»

Независимая оценка качества работы проводилась по 5 показателям работы:

1. Открытость, доступность информации об учреждении.
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.
4. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг.
5. Результативность деятельности учреждения.

По показателю «Открытость и доступность информации об учреждении» в МБДОУ «Детский сад № 2 «Ручеек» исследования показали следующие результаты:

1. На момент анализа 10 октября 2016 года официальный сайт не обновлялся для необходимой ссылки <http://anketaipk.68edu.ru/?p=250> (ссылка на анкетирование респондентов в проведении независимой оценки качества образования для Управления образования и науки) в разделе «Новости».
2. Меню сайта сгруппировано, но в разделе «Ссылки» мало информационных ссылок.
3. Структура сайта последовательна, но раздел «Консультации специалистов» на момент анализа сайта был не активен.
4. Главная страница красочна, но не анимированная.
5. В разделе «Обратная связь» нет открытого доступа для комментариев, пожеланий, отзывов. Сообщения, отзывы можно отправлять только по электронной почте.

В целом официальный сайт интересен, с историей ДОУ, подкрепленной фото.

Для показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг» общую удовлетворенность можно увидеть в ответах на вопросы «Нравиться ли Вам работать в этом ДОУ?» (99% респондентов – педагогических работников); «Ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду?» (53% респондентов родителей – «очень удовлетворены», 46% - «скорее удовлетворены»).

В рамках проведения независимой оценки качества образования в ДОУ, с целью изучения мнения педагогов и родителей, было проведено анкетирование «Удовлетворенность качеством образования.» Было опрошено 45 родителей воспитанников (средняя и подготовительная группа) и 14 педагогических работников детского сада № 2 «Ручеек» г.Рассказово.

Результаты анкетирования родителей воспитанников ДОУ позволяют констатировать полную удовлетворенность условиями для физического развития ребенка, а также организацией работы ДОО. Менее удовлетворены методическими материалами ДОО, безопасными условиями и приобретенными умениями и навыками, соответствующие возрасту. Меньше всего родители удовлетворены оснащением группы игровым и техническим оборудованием: телевизорами, музыкальными центрами, другой техникой ДОО. (см. диагр. № 2).

Родители подготовительной группы МБДОУ №2 «Ручеек» более всего удовлетворены компетентностью специалистов и безопасными, комфортными

условиями для ребенка. Менее удовлетворены условиями для физического развития и раскрытия способностей у детей. Не удовлетворены оснащением группы игровыми принадлежностями и оборудованием для участка детского сада (см. диагр. №3).

Как, безусловно, позитивный результат, можно рассматривать положительные ответы участников анкетирования на вопрос о понимании и поддержке педагогов при совместном решении проблем, связанных с обучением и воспитанием ребенка.

Обобщенным показателем удовлетворенности качеством образовательных услуг детского сада можно считать позитивные ответы родителей на вопросы:

«Все воспитатели готовы создать комфортные и безопасные условия для каждого ребенка?» (подготовительная группа) – 100%;

«Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду?» (средняя группа) – 88%;

«Педагоги предоставляют консультацию и иную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка?» (средняя группа) – 80%.

Опрос педагогов, воспитателей ДОО выявляет более критичную оценку своей профессиональной деятельности (см. диагр. №1). Как показывает результат опроса это - 20 % от числа опрошенных респондентов («скорее не удовлетворены» и «не удовлетворены»).

В то же время, большинство педагогов детского сада считают высоким уровень содержания и качества проводимых ими мероприятий. На вопрос «Имеете ли Вы возможность в процессе педагогической деятельности повышать свой профессиональный уровень?» ответ является положительным (100%). «Уровень профессионализма педагогического состава» составил (57%) - высокий, (42%) – средний.

Анализируя полученные данные, можно сделать следующие выводы:

Родители средней группы МБДОУ №2 «Ручеек» более всего удовлетворены условиями для физического развития ребенка, а также организацией работы ДОО. Менее удовлетворены оснащенностью техническим оборудованием и методическими материалами ДОО, безопасными условиями и приобретенными умениями и навыками. Меньше всего родители удовлетворены оснащением группы игровым и техническим оборудованием: телевизорами, музыкальными центрами, другой техникой ДОО.

Родители подготовительной группы МБДОУ №2 «Ручеек» более всего удовлетворены компетентностью специалистов и безопасными, комфортными условиями для ребенка. Менее удовлетворены условиями для физического развития и раскрытия способностей у детей. Не удовлетворены оснащением группы игровыми принадлежностями и оборудованием для участка детского сада.

Педагогические работники данного МБДОУ преимущественно удовлетворены работой (63%), где 100% имеют возможность повышать, и повышают свой профессиональный уровень.

Таким образом, перед коллективом ДОО «Ручеек» ставятся следующие цели:

1. Принять необходимые меры для обеспечения МБДОУ развивающим игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка.
2. Реализовать возможность приобретения разнообразного современного оборудования, обеспечивающего оптимальную двигательную активность каждого ребенка.
3. Пересмотреть, улучшить качество организации досуга.
4. Обеспечить открытый доступ на официальный сайт для пользователей.

Дополнительные комментарии респондентов:

- Удовлетворяет самореализация, «белая» заработная плата, трудовой стаж, отпуск.
- Не удовлетворяет загруженность воспитателя бумажной работой.