

**Методические рекомендации по использованию электронного
программного продукта
«Удовлетворенность потребителей качеством образования»**

Кемерово, 2015

Содержание

Введение.....	3
1. Участники электронного анкетирования.....	5
2. Инструментарий электронного анкетирования.....	6
3. Инструкция по использованию электронной программы для изучения удовлетворенности потребителей качеством образования.....	7
4. Заключение.....	12
5. Перечень нормативных правовых и инструктивно-методических материалов.....	13

Введение

Обеспечение высокого качества образования в соответствии с меняющимися запросами населения и перспективными задачами развития общества и экономики является важнейшей задачей российской образовательной политики на современном этапе.

В Государственной программе Российской Федерации «Развитие образования» на 2013 – 2020 годы определена необходимость создания в системе дошкольного, общего и дополнительного образования равных возможностей для современного качественного образования и позитивной социализации детей. Кроме того, отмечается значимость включения потребителей образовательных услуг в оценку деятельности системы образования через развитие механизмов независимой оценки качества образования и государственно-общественного управления. В связи с этим изучение удовлетворенности населения качеством образовательных услуг является особенно важным.

Удовлетворенность как соответствие условий в образовательных организациях, процесса получения образования и образовательных результатов социальным и личностным ожиданиям основных его потребителей является важнейшей составляющей оценки качества получаемого образования.

Целью анкетирования является получение достоверной информации об удовлетворенности потребителей образовательных услуг Кемеровской области качеством дошкольного, общего, дополнительного образования на уровне образовательной организации.

Задачами анкетирования являются изучение представлений потребителей образовательных услуг о качественном дошкольном, общем и

дополнительном образовании, определение их удовлетворенности качеством получаемого образования.

Объект анкетирования представляет собой качество дошкольного, общего, дополнительного образования.

Предметом анкетирования является удовлетворенность потребителей образовательных услуг Кемеровской области качеством дошкольного, общего, дополнительного образования.

Участники электронного анкетирования

Потребителями в общем и дополнительном образовании являются обучающиеся и родители, в дошкольном образовании – родители.

В электронном анкетировании участвуют:

- *образовательные организации начального, основного, среднего общего образования* - опрашиваются обучающиеся с 1-го по 11-й год обучения и по одному родителю (законному представителю) каждого опрошенного обучающегося;

- *организации дополнительного образования детей* – опрашиваются преимущественно дети в возрасте от 15 до 18 лет и по одному родителю (законному представителю) каждого опрошенного обучающегося. Если число детей в возрасте от 15 до 18 лет не соответствует необходимому объему выборки, опрашиваются дети других возрастных групп;

- *дошкольные образовательные организации* – опрашиваются родители воспитанников всех возрастных групп.

В соответствии с общепринятыми подходами к проведению исследования для достижения достоверности, сопоставимости и объективности результатов электронного анкетирования определена следующая выборка:

- при общем количестве обучающихся в образовательной организации до 99 необходимо опросить 100 % детей от их общего числа и по одному родителю (законному представителю) каждого опрошенного обучающегося;

- при общем количестве обучающихся от 100 до 199 необходимо опросить 95 % детей от их общего количества и по одному родителю (законному представителю) каждого опрошенного обучающегося;

- при общем количестве обучающихся от 200 до 299 необходимо опросить 90 % детей от их общего числа (но не менее 190 чел.) и по одному родителю (законному представителю) каждого опрошенного обучающегося;

- при общем количестве обучающихся от 300 до 399 необходимо опросить 80 % детей от их общего числа (но не менее 270 чел.) и по одному родителю (законному представителю) каждого опрошенного обучающегося;

- при общем количестве обучающихся от 400 до 499 необходимо опросить 70 % детей от их общего числа (но не менее 320 чел.) и по одному родителю (законному представителю) каждого опрошенного обучающегося;

- при общем количестве обучающихся свыше 500 необходимо опросить не менее 350 детей, обучающихся в образовательной организации и по одному родителю (законному представителю) каждого опрошенного обучающегося.

Инструментарий электронного анкетирования

Электронное анкетирование предполагает использование анкет с вопросами, содержащими несколько вариантов ответа.

Данный электронный продукт разработан с целью упрощения процесса сбора и обработки информации. Анкетирование проводится в онлайн-режиме. Данные анкетирования загружаются на сервер.

Инструментарием выступают анкеты для обучающихся и родителей, в основном идентичные по содержанию.

Анкеты состоят из двух блоков, один из которых направлен на выявление потребностей, ожиданий потребителей образовательных услуг, второй - на изучение мнений о реализации рассматриваемых характеристик в образовательных организациях.

Анкета для обучающихся 1-х – 4-х классов носит сокращенный характер и не содержит блока изучения потребностей, что определяется возрастными особенностями.

Анкетирование носит анонимный характер, время для заполнения анкеты респондентом не ограничено.

Инструкция по использованию электронной программы для изучения удовлетворенности потребителей качеством образования

В инструкции по использованию электронной программы содержится описание технологии работы с программой, представлены особенности ее использования.

Этапы работы с программным продуктом

1. Работа с программным продуктом осуществляется в сети Интернет в режиме онлайн по ссылке: <http://mon.kuz-edu.ru/centrovtest/>
2. Для того чтобы открыть данную ссылку скопируйте ее в адресную строку браузера.
3. В появившееся окно введите логин образовательной организации, соответствующий логину в АИС «Образование Кемеровской области», нажмите «Авторизация»:

Авторизуйтесь

Логин:

4. После авторизации откроется окно, в котором необходимо выбрать:
 - категорию респондентов (родитель или учащийся) для образовательных организаций начального, основного, среднего общего образования и организаций дополнительного образования;
 - класс только для образовательных организаций начального, основного, среднего общего образования.
- Будьте внимательны при выборе класса, так как анкеты для начального, основного, среднего общего образования отличаются по содержанию!**

Авторизация выполнена успешно

Наименование ОО:

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа 13 имени В.Д.Кравченко»

Территория: г. Осинники Анкета:

Удовлетворённость качеством общего образования

Класс:

8 класс

Респондент:

родитель
учащийся

Для продолжения нажмите кнопку "Начать анкетирование":

Начать анкетирование

Очистить

5. Затем нажмите «Начать анкетирование».

Авторизация выполнена успешно

Наименование ОО:

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа 13 имени В.Д.Кравченко»

Территория: г. Осинники Анкета:

Удовлетворённость качеством общего образования

Класс:

8 класс

Респондент:

родитель
учащийся

Для продолжения нажмите кнопку "Начать анкетирование":

Начать анкетирование

Очистить

6. После нажатия кнопки «Начать анкетирование» на экран выводится инструкция по заполнению анкеты.

В левом верхнем углу отображается информация о количестве респондентов, прошедших опрос, которая необходима для контроля за обеспечением необходимого объема выборки в образовательной организации по каждой категории респондентов.

Уже прошли опрос 1 человек.

Анкета носит анонимный характер
Ответы на вопросы анкеты будут использованы в обобщенном виде.

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ
Удовлетворенность качеством общего образования

Уважаемые родители! Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая направлена на изучение удовлетворенности качеством общего образования. Ваше мнение поможет разработать мероприятия, направленные на повышение качества образования в Вашей образовательной организации.

Просим Вас ответить на ВСЕ вопросы, потому что только в этом случае возможно сохранение анкеты.

Для ответа на вопрос Вам необходимо нажать мышью на специальное окошко напротив выбранного Вами варианта ответа.
Время заполнения анкеты не ограничено программой.
Переход к анкетированию осуществляется с нажатия кнопки «Начать опрос».

Начать опрос

Переход к ответам на вопросы осуществляется с нажатия кнопки «Начать опрос».

7. Программа электронного анкетирования предполагает последовательный процесс ответов на предложенные вопросы.

7.1. Для ответа на вопрос нажатием левой кнопкой мыши отметьте нужный вариант ответа. Для перехода к следующему вопросу нажмите кнопку «Следующий вопрос».

Вопрос 1. Как бы Вы в целом оценили уровень профессионализма учителей ОО, в которой учится Ваш ребенок?

- высокий
- довольно высокий
- на среднем уровне
- довольно низкий
- низкий
- затрудняюсь ответить

Следующий вопрос

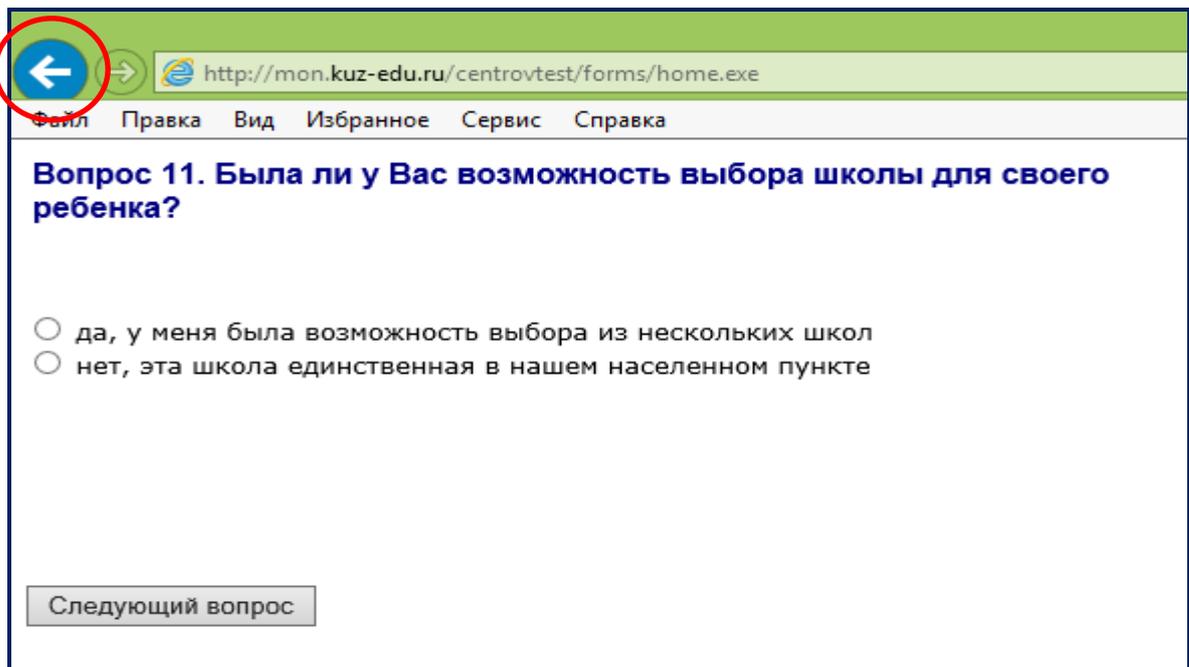
7.2 При ответе на вопрос о важности характеристик качественного образования (вопрос 10 - в общем и дополнительном образовании, вопрос 11 - в дошкольном образовании) последовательно выберите один из предложенных вариантов ответа по каждой характеристике.

Вопрос 10. Оцените, пожалуйста, важность каждой из предложенных характеристик качественного образования:

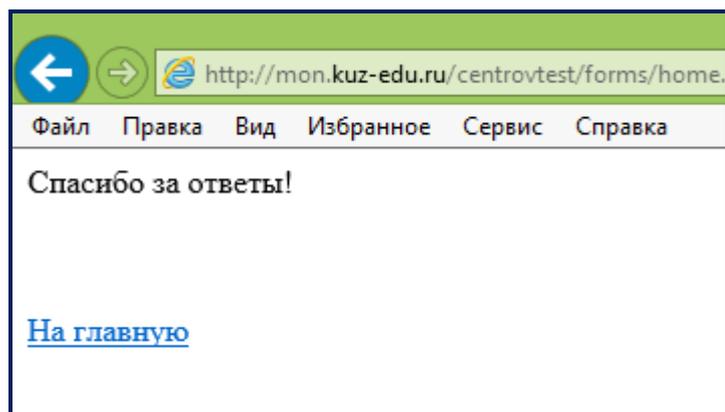
профессионализм учителей	важно
наличие хорошо оборудованных кабинетов (современная учебная мебель, технические средства обучения)	очень важно
санитарно-гигиенические условия	очень важно
охрана и укрепление здоровья	важно
обеспеченность учебниками, пособиями	в зависимости от ситуации
соответствие уровня преподавания дисциплин требованиям времени	не важно
возможность предпрофильной подготовки	совершенно не важно
взаимоотношения с учителями, учащимися	затрудняюсь ответить
организация качественного питания	

Следующий вопрос

8. Если после перехода к следующему вопросу Вы хотите изменить ответ на предыдущий вопрос, нажмите кнопку возврата в браузере.



9. После ответа на последний вопрос появится окно.



При переходе во вкладку На главную к опросу может приступить следующий участник анкетирования.

Заключение

Изучение удовлетворенности потребителей качеством образования в ходе электронного анкетирования обеспечивает получение неформализованных показателей, которые служат основой для оценки эффективности деятельности образовательных организаций.

Применение технологии электронного опроса обучающихся и родителей обеспечивает сокращение сроков проведения анкетирования, быстрый доступ к информации о количестве опрошенных, об уровне удовлетворенности потребителей образовательных услуг по каждой образовательной организации и категории респондентов.

Достоверность получаемых в процессе анкетирования данных обеспечивается использованием репрезентативной выборки.

Результаты анкетирования могут быть использованы для определения проблем в деятельности образовательных организаций региона, разработки рекомендаций по совершенствованию качества предоставляемых услуг.

Кроме того, данные, полученные по итогам анкетирования, могут служить основой для прогнозирования ситуации, связанной с функционированием образовательных организаций, принятия адекватных управленческих решений по корректировке их деятельности.

Перечень нормативных правовых и инструктивно-методических материалов

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»).

2. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013 - 2020 годы (Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 295).

3. Национальная образовательная инициатива «Наша новая школа».

4. Удовлетворенность населения Кемеровской области качеством дошкольного образования: результаты исследования / А. В. Чепкасов, О. Г. Красношлыкова, И. В. Шефер и др. – Кемерово: Изд-во КРИПКиПРО, 2015. – 170 с.

5. Удовлетворенность населения Кемеровской области качеством общего образования: результаты исследования / А. В. Чепкасов, О. Г. Красношлыкова, И. В. Шефер и др. – Кемерово: Изд-во КРИПКиПРО, 2015. – 227 с.

6. Удовлетворенность населения Кемеровской области качеством дополнительного образования: результаты исследования / А. В. Чепкасов, О. Б. Лысых, О. Г. Красношлыкова и др. – Кемерово: Изд-во КРИПКиПРО, 2015. – 269 с.