

Аналитическая справка

Удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством оказанных образовательных услуг

В период с 01.07.2020 г. по 31.12.2021 г. обучающиеся «Школы вожакого в системе подготовки педагогических кадров» (Далее – «Школа») ФГБОУ ВО «АлтГПУ» и их законные представители приняли участие в социологическом опросе «Удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством оказанных образовательных услуг», подготовленном на основе Приказа Министерства образования и науки от 13.03.2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам». В опросе приняло участие 500 человек, данные, полученные в результате заполнения респондентами анкеты, представлены в таблице.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее – Организации)

№ п/п	Показатели	Данные
1.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных полностью и актуальностью информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	94,5 %
1.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных указанием на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках организации	93,8%
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных указанием на официальном сайте организации контактных сведений (телефон, электронная почта)	100 %
1.4.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных возможностью обратиться в организацию с помощью электронных сервисов, в том числе внести предложения, направленные на улучшение работы организации	78,9 %
1.5.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных возможностью узнать о ходе рассмотрения обращения в организацию (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	89,3%

2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

п/п	№ Показатели	Данные
2.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных уровнем материально-технического обеспечения и оснащенности образовательного процесса в организации (оборудование кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек)	89,5 %
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных обеспечением организацией условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	52,6 %
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных обеспечением организацией условий для индивидуальной работы с обучающимися	68,4 %
2.4.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных реализацией организацией дополнительных образовательных программ	94,7 %
2.5.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных обеспечением организацией условий для 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	100 %

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ п/п	Показатели	Данные
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому. 	<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">+</p>
3.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</p>	<p style="text-align: center;">92 %</p>

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Показатели	Данные
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (в % отобщего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	68,4 %
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенныхкомпетентностью работников организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	84,2 %

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№ п/п	Показатели	Данные
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	88,9 %
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных уровнем материально-технической базы организации в целом (состояниязданий и сооружений, спортивных площадок) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	77,9 %
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в качеством оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	89,3 %

Анализ данных показывает высокую степень удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством образовательных услуг по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также по параметрам, характеризующим доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Уровень удовлетворенности «выше среднего» выявлен по показателям:

- «обеспечение организацией условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся»;
- «обеспечение организацией условий для индивидуальной работы с обучающимися»;
- «доброжелательность, вежливость работников организации»;
- «уровень материально-технической базы организации в целом».

Таким образом, по итогам анкетирования и опроса обучающихся инновационной площадки «Школа вожакого в системе подготовки педагогических кадров» ФГБОУ ВО «АлтГПУ» и их законных представителей можно сделать следующие выводы:

1. Наблюдается тенденция к увеличению степени удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг, комфортности обучения в «Школе».
2. Обучающиеся удовлетворены организацией образовательного процесса и реализацией образовательной программы, сочетанием теоретических и практических

занятий, поддержкой сотрудников Центра психологического и социального здоровья молодежи АлтГПУ.

3. Обучающихся и их родителей (законных представителей) интересуют вопросы сохранения здоровья в рамках образовательного процесса, и успешной социализации и трудовой адаптации в условиях работы лагерной смены.

Также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности учреждения, в отношении которых следует усилить работу, а именно активное привлечение обучающихся и их родителей к использованию электронных ресурсов как средства получения информации, поддержки связи с педагогами, специалистами, благодаря чему можно повысить уровень информированности участниками образовательного процесса.

Приложение 1

Анкета для обучающихся «Качество предоставляемых образовательных услуг»

Уважаемый респондент! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе на инновационной площадке «Школа вожакого в системе подготовки педагогических кадров». Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. Образовательный процесс в нашей «Школе» ориентирован на развитие личности каждого обучающегося.
2. Я доволен тем, что обучаюсь в этой «Школе».
3. Я согласен с содержанием образовательного контента в «Школе».
4. Считаю, что «Школа» имеет хорошую материально-техническую базу.
5. Организацию питания считаю удовлетворительной.
6. Я доволен условиями труда в «Школе».
7. У меня есть возможность контролировать образовательный процесс в «Школе» через использование интернет-ресурсов.
8. В «Школе» доброжелательная атмосфера.
9. Деятельность педагогов и иных специалистов «Школы» я считаю компетентной и эффективной.
10. Я удовлетворена качеством работы информационного сайта и официальных страниц «Школы» в социальных сетях.

Приложение 2

Анкета для обучающихся «Профессиональное мастерство педагогических работников»

Уважаемые респонденты! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в «Школе». Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. Результаты моего обучения оцениваются объективно и справедливо.
2. Педагоги правильно и своевременно контролируют результаты обучения.
3. Педагоги учитывают индивидуальные особенности каждого обучающегося.
4. Методы обучения и воспитательного воздействия обычно приводят к положительному результату.
5. Педагоги прислушиваются к моему мнению и учитывают его.
6. У моего меня в основном складываются нормальные взаимоотношения с педагогами.
7. Мне приятно и интересно посещать учебные занятия, тренинги, мастер-классы.
8. У меня в основном хорошие взаимоотношения с иными обучающимися.
9. За время моего обучения в «Школе» произошли изменения к лучшему.
10. При решении различных вопросов у меня есть возможность взаимодействовать с другими специалистами.

**Анкета для обучающихся
«Организация образовательного процесса»**

Уважаемые респонденты! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. В «Школе» проводится много интересных мероприятий.
2. У обучающихся есть возможность интересно проводить свободное (внеучебное) время.
3. Для решения задач обучения и воспитания «Школа» удачно сотрудничает с другими организациями, школами, детскими центрами, детскими оздоровительными лагерями.
4. Управление «Школой», которое осуществляет руководство, способствует улучшению образовательного процесса.
5. При принятии управленческих решений руководство считается с мнением обучающихся и сотрудников.
6. У руководства «Школы» я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы.
7. Контроль за образовательным процессом, осуществляемый руководством, приносит пользу.
8. Всех обучающихся в достаточной степени информируют о деятельности «Школы», об основных событиях в ней.
9. Я удовлетворен(а) организацией учебно-воспитательного процесса в «Школе».
10. Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели.

**Анкета для обучающихся
«Удовлетворенность качеством образования»**

Уважаемые респонденты! В целях независимой оценки качества образовательной деятельности «Школы» просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

1. Как бы Вы оценили уровень профессионализма педагогов:

- 1) высокий; 4) довольно низкий;
- 2) довольно высокий; 5) низкий;
- 3) на среднем уровне; 6) затрудняюсь ответить.

2. Согласны ли Вы с тем, что занятия проводятся в хорошо оборудованных аудиториях (учебная мебель, технические средства обучения):

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;
- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;
- 3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

3. Созданы ли «Школе» условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся:

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
- 3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

4. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность учебного процесса основной и дополнительной литературой:

- 1) отличная; 4) неудовлетворительная;

- 2) хорошая; 5) недопустимая;
- 3) удовлетворительная; 6) затрудняюсь ответить.

5. Согласны ли Вы с тем, что в «Школе» созданы условия для обеспечения необходимой информацией (работа сайта школы, публикации в социальных сетях, информационные афиши):

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;
- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;
- 3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

6. Устраивает ли Вас организация практической внеучебной деятельности в рамках обучения в «Школе» (тренинги, мастер-классы, практические занятия):

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
- 3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

7. Удовлетворены ли Вы качеством образования, которое дает «Школа»:

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
- 3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.