

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

за 2016 год

**ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ
УСЛУГАМИ В МУНИЦИПАЛЬНОМ АВТОНОМНОМ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ШКОЛА №2**

*Кировград
январь 2017г.*

Цели и задачи исследования

Цель исследования: определение уровня удовлетворенности населения образовательными услугами, оказываемыми Муниципальным автономным общеобразовательным учреждением средняя общеобразовательная школа №2.

Задачи:

изучить удовлетворенность потребителей (их законных представителей) образовательными услугами (начальное общее, основное общее и среднего общего образования).

Методика сбора данных

В рамках исследования проводился выборочный опрос (анкетирование) родителей, обучающихся в МАОУ СОШ №2. Плановый размер выборки – 120 анкет. По факту собрано 120 анкет. Уровень достоверности данных составляет в целом 100%.

Метод опроса: письменный опрос законных представителей обучающихся.

Сроки проведения анкетирования: январь 2017.

В начальной школе было опрошено 56 респондентов, в старшей школе – 64.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

⇒ В результате проведенного опроса родителей школьников, обучающихся в Муниципальном общеобразовательном учреждении, определена степень удовлетворенности потребителей получаемыми образовательными услугами. Так, **сводная индексная оценка удовлетворенности**, рассчитанная на основе заданных параметров, составила **67%** (из 100% возможных), что указывает на высокую степень удовлетворенности.

СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТОВ

1. Подавляющая часть респондентов – это женщины (89%), мужчины составляют только 11% респондентов.

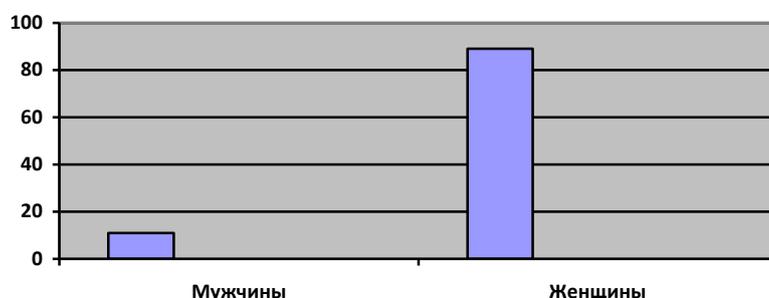


Диаграмма 1. Распределение респондентов по полу. В % от опрошенных. Все респонденты.

2.; 38% респондентов имеют высшее образование ; 34% - начально-профильное образование; 27% респондентов имеют среднее образование ; 1% - начальное, неполное среднее;

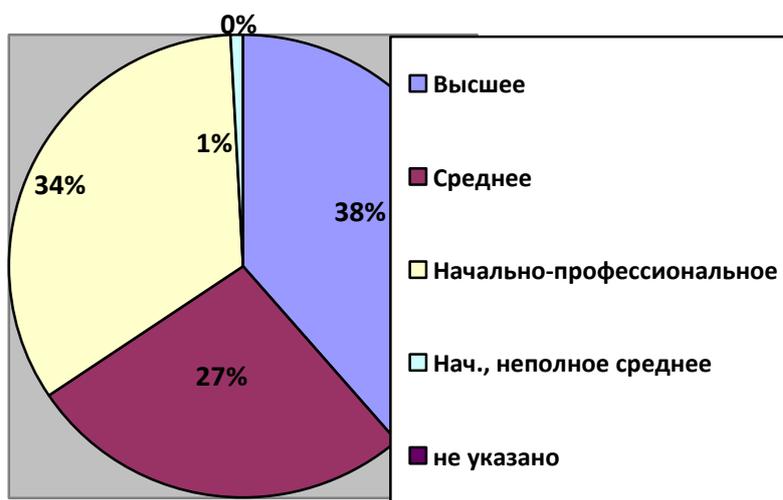


Диаграмма 2. Распределение респондентов по уровню образования. В % от опрошенных. Все респонденты.

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ШКОЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ ПО РЯДУ ЗАДАННЫХ ПАРАМЕТРОВ

Параметр «Степень удовлетворенности качеством образования»

Распределение ответов респондентов по шкале удовлетворенности указывает на высокую степень удовлетворенности услугой муниципального школьного образования в МАОУ СОШ №2. В частности, доля ответов «полностью удовлетворен(а)» и «скорее удовлетворен(а)» (33,2% и 31,1% от количества всех ответов соответственно) составляет более половины от общего числа ответов.

Параметр Процентное отношение респондентов, оценивших параметр: «В какой степени школа, в которой учится ваш ребенок, стремится...»

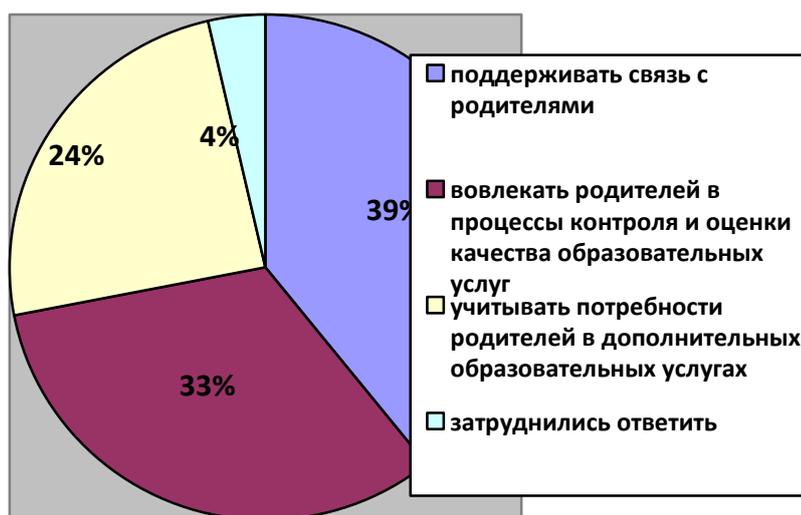


Диаграмма 4. Оценка удовлетворенности населения школьным образованием. Параметр «В какой степени школа, в которой учится ваш ребенок, стремится...».

В данном параметре респонденты должны были оценить по пятибалльной шкале, в какой степени школа стремится: «поддерживать связь с родителями», «вовлекать родителей в процессы контроля и оценки качества образовательных услуг» и «учитывать потребности родителей в дополни-

тельных услугах». В диаграмме 4 показано количество респондентов, оценивших указанные параметры.

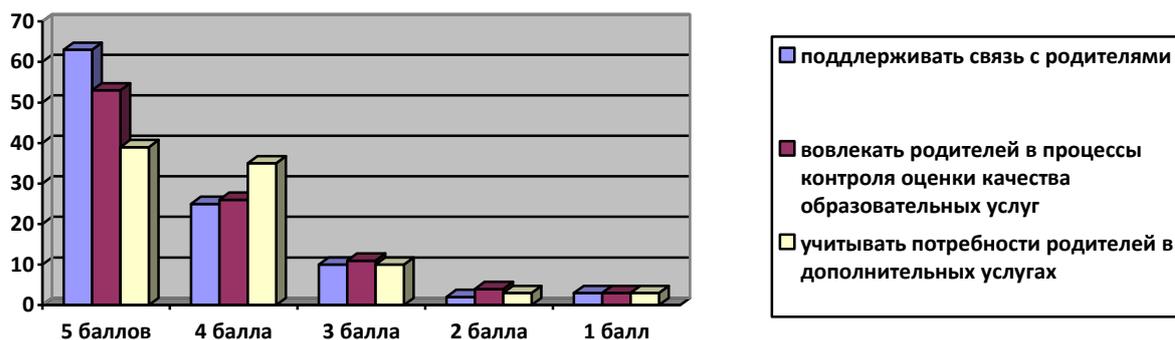


Диаграмма 5. Оценка удовлетворенности населения школьным образованием. Параметр «В какой степени школа, в которой учится ваш ребенок, стремится...»

Параметр «Информация о предоставляемых об услугах»

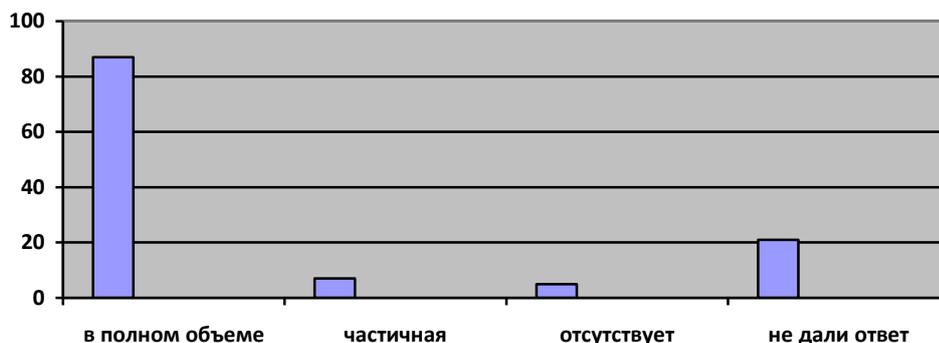


Диаграмма 6. Оценка удовлетворенности населения школьным образованием. Параметр «Информация о предоставляемых об услугах»

В данном параметре респонденты оценивали наличие или отсутствия информации о работе Школы. Более трех четвертей респондентов оценили наличие информации в полном объеме – 72,5%. Частичное отсутствие информации было указано 5,8% от всего числа опрошенных, из них один человек указал на отсутствие информации по расписанию элективов, остальные не указали ничего. 17,5% респондентов не ответили на данный вопрос.

Параметр « Пользуетесь ли Вы сайтом Школы»

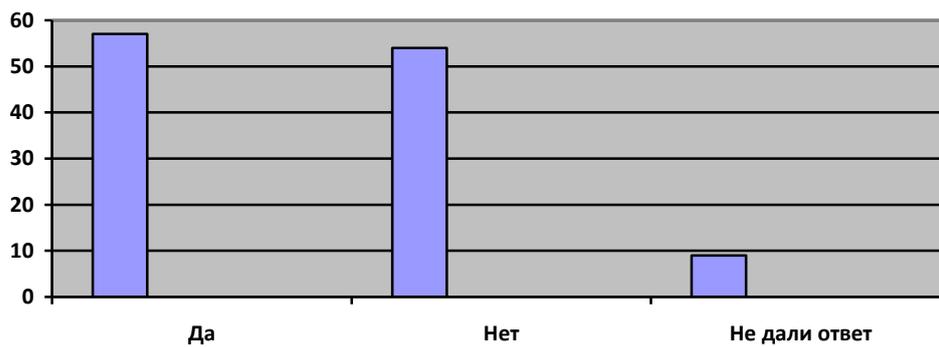


Диаграмма 7. Оценка удовлетворенности населения школьным образованием. Параметр «Пользуетесь ли Вы сайтом Школы»

В данном параметре показатели «Да» и «Нет» оказались приблизительно равны. 47,5 респондентов из общего количества опрошенных пользуются сайтом Школы, не пользуются – 45% и 7,5% оставили без ответа данный параметр.