**Государственное бюджетное учреждение**

 **Тверской области**

**«Центр оценки качества образования»**

**Аналитический отчет**

**по результатам исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг**

 **по итогам начального, основного и среднего уровней общего образования**

Тверь 2016

**Содержание**

Введение………………………………………………………………………………………….3

1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей

 качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального, основного, среднего уровней общего образования………………………………………………………………………..........5

1. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального уровня общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 4-х классов)………………………………………….6
2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам основного уровня общего образования (итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей)……………………….. ………..………..10
3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам среднего уровня общего образования (итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей)……………………….. ………………..15

Заключение…………………………………………………………………………….……......20

**Введение**

 В Федеральном законе «Об образовании в РФ» качество образования рассматривается как «комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы». **Удовлетворенность потребителя образовательных услуг** – это, *безусловно*, **показатель качества образования**.

*Под удовлетворенностью образованием* в целом можно понимать *сумму показателей удовлетворенности отдельными аспектами образования*, как в части образовательных результатов, так и в части образовательного процесса и его условий, *эмоционально-оценочное отношение* к образовательным результатам, условиям и процессу предоставления образовательной услуги. Потребитель, сравнивая получаемые результаты со своими ожиданиями, выносит суждение об удовлетворенности в случае их соответствия или неудовлетворенности (частичной и т.п.) в противном случае.

В последнее время в Российской Федерации, в связи с важностью и необходимостью осуществления общественной оценки удовлетворенности предоставления образовательных услуг, проводится большое количество исследований, ведется активная работа по разработке методик общественной оценки удовлетворенности предоставления образовательных услуг. Как правило, эти исследования решают две основные задачи: информационную и коммуникационную. В первую очередь, данные исследования предоставляют необходимую информацию о потребностях и ожиданиях клиентов, а также о том, насколько хорошо образовательная организация эти нужды удовлетворяет (информационная роль). Сам факт проведения исследований общественной оценки удовлетворенности предоставляемыми образовательными услугами несет в себе позитивный посыл к клиентам, сигнализирует о том, что их интересы и нужды не остаются без внимания и рассматриваются серьезно (коммуникационная роль).

Поэтому важным элементом региональной системы оценки качества образования **является ориентация на потребителей – обучающихся и их родителей; выявление их требований и оценка степени соответствия** качествапредоставляемых образовательных услуг **установленным требованиям.**

В Тверской области исследование удовлетворённости потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального, основного, среднего уровней общего образования проводится шестой год (2011-2016 гг.).

Основными *целями* данного исследования являются:

 - изучение удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам всех исследуемых уровней общего образования, в том числе в базовых ОО (с высококвалифицированным педагогическим составом, наличием высокоскоростного выхода в Интернет, оснащённых современным учебным, телекоммуникационным и компьютерным оборудованием, обеспечивающим внедрение инновационных образовательных программ, наличием для обучающихся возможности выбора профиля обучения и т.д.).

 - выявление представления респондентов о качественном школьном образовании;

 - определение  факторов, а также своевременное выявление  изменений, влияющих на  качество образования в образовательных организациях.

В марте 2016 года исследование проведено в 145 общеобразовательных организациях 43 муниципальных образований в соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях Тверской области в 2016 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области от 27.01.2016 №156/ПК.

Выборку для участия в исследовании осуществляло государственное бюджетное учреждение Тверской области «Центр оценки качества образования».

Методом исследования является социологический анкетный опрос потребителей образовательных услуг: родителей обучающихся 4-х, 9-х, 11-х классов и обучающихся 9-х и 11-х классов. Данный диагностический инструментарий направлен, в первую очередь, на оценку степени удовлетворенности предоставляемыми общеобразовательной организацией образовательными услугами. В основу проектирования диагностического инструментария положено представление о качестве образования как характеристике системы образования, отражающей степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов и условий обеспечения образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Анкетирование подразумевает анонимное исследование с целью получения результатов в обобщенном виде. Количество вопросов в анкетах оптимально (18 вопросов), что не вызывает утомления у респондентов и соответственно не повлияет на качество ответов.

Результаты проведённого анкетирования в отношении анализа содержательных аспектов удовлетворенности родителей и обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг позволяют сопоставить полученные данные с материалами анкетирования, проведенного в 2014 и 2015 годах.

В качестве среднерегионального показателя (Р), определяющего соответствие образования запросам и ожиданиям родителей (законных представителей) и обучающихся, выбран показатель «удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг», который вычисляется по формуле:

Р= показатель удовлетворенности (ответ «да»)\*100%

 количество респондентов

Результаты анкетирования активно используются при подготовке информации по итогам независимой оценки качества образования в образовательных организациях Тверской области и будут полезны различным группам пользователей: представителям органов управления образованием, методических служб, руководителям общеобразовательных организаций в деятельности по повышению качества и доступности общего образования.

**1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг**

**по итогам начального, основного и среднего уровней общего образования**

В исследовании приняли участие **12955** человек из **145** общеобразовательных организаций

(ОО) Тверской области (2015 г. – 12418 чел.; 2014 г. -12 616 чел.). Из них:

- 3510 родителей обучающихся 4-х классов из 143 ОО (2015 г. – 3544 чел. из 153 ОО; 2014 г. – 3502 из 131 ОО);

- 3190 обучающихся 9-х классов из 139 ОО (2015 г. - 2953 чел. из 154 ОО; 2014 г. – 3098 чел. из 134 ОО);

- 2986 родителей обучающихся 9-х классов из 139 ОО (2015 г. - 2701 чел. из 154 ОО; 2014 г. – 2961 чел. из 134 ОО);

- 1715 обучающихся 11-х классов из 101 ОО (2015 г. – 1685 чел. из 103 ОО; 2014 г. – 1549 чел. из 101 ОО);

- 1554 родителя обучающихся 11-х классов из 101 ОО (2015 г. - 1535 чел. из 103 ОО; 2014 г. – 1506 чел. из 101 ОО).

 В 2016 году по сравнению с результатами анкетирования 2014 года удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в целом по исследуемым уровням общего образования выросла среди:

 - родителей обучающихся 4-х классов - с 82,1 % до 84,4 %;

снизилась среди:

 - обучающихся 9-х классов - с 78,3 % до 77%;

 - родителей обучающихся 9-х классов - с 79,2% до 77,4 %;

 - обучающихся 11-х классов - с 76,2% до 72,6%;

 - родителей обучающихся 11-х классов - с 80,5% до 76,6% (Таблица 1, диаграмма 1).

На протяжении трёх лет самый высокий показатель удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг демонстрируют респонденты из 4-х классов. К средней школе наблюдается снижение общей удовлетворённости потребителей.

 Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Год** | **Начальная школа** | **Основная школа** | **Средняя школа** |
| Родители обучающихся 4-х классов | Обучающиеся 9-х классов | Родители обучающихся 9-х классов | Обучающиеся 11-х классов | Родители обучающихся 11-х классов |
| 2014 год | 82,1% | 78,3% | 79,2% | 76,2% | 80,5% |
| 2015 год | 84,1% | 77,2% | 79,9% | 74,7% | 75,7% |
| 2016 год | 84,4% | 77% | 77,4% | 72,6% | 76,6% |

Диаграмма 1

**2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального уровня общего образования**

 **( итоги анкетирования родителей обучающихся 4-х классов)**

В 2016 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 3510 родителей обучающихся 4-х классов из 143 общеобразовательных организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 4-х классов составил **84,4%**, что выше показателей 2015 (84,1%) и 2014 (82,1%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 12,6% родителей; не удовлетворены – 1,4%; затруднились ответить – 1,6%. (Таблица 2).

 Таблица 2

|  |
| --- |
| **Показатели удовлетворенности** |
| Год | полностью удовлетворены  | частично удовлетворены | не удовлетворены | затрудняются ответить |
| 2014 г. | 82,1% | 14,3% | 1,4% | 2,2% |
| 2015 г. | 84,1% | 13,1% | 1,6% | 1,2% |
| 2016 г. | 84,4% | 12,6% | 1,4% | 1,6% |

В 2016 году выше среднерегионального (84,4%) показатель удовлетворенности в 24 (55,8%) муниципальных образованиях, в т.ч. в 2 (8,3%) МО он равен 100% (Лихославльском и Оленинском районах). (Таблица 3)

В течение трёх лет (2014-2016 гг.) значительно выше среднерегиональных показателей удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг результаты участников анкетирования из 12 (27,9%) МО: Бельского, Вышневолоцкого, Жарковского, Краснохолмского, Кувшиновского, Лихославльского, Оленинского, Ржевского, Сандовского, Спировского районов, ЗАТО Озёрный и ЗАТО Солнечный.

Ниже среднерегиональных показателей – результаты представителей из 3 (7%) МО: г. Торжок, Бологовского, Зубцовского районов.

 Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 4-х классов остаётся на стабильном уровне в течение трёх лет (2016 и 2014 гг. – 1,4%, 2015 г. – 1,6%). При этом необходимо отметить значительное снижение данного показателя по сравнению с 2014 годом в Весьегонском, Калининском, Максатихинском, Сонковском, Фировском районах.

На протяжении трёх лет среди опрошенных отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 11 (25,6%) МО: Бельского, Вышневолоцкого, Жарковского, Кимрского, Лихославльского, Молоковского, Оленинского, Сандовского, Торжокского, Торопецкого районов, ЗАТО Солнечный.

 Таблица 3

**Показатели удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 4-х классов в разрезе муниципальных образований**

**за 3 года (2014-2016 гг.)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **Средний показатель по МО** |
| **2014 г.** | **2015 г.** | **2016 г.** |
| **Степень удовлетворённости** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностьюудовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностьюудовлетворены** | **Не удовлетворены** |
| г.Вышний Волочек | 77,4% | 1,2% | **88,4%** | 0,7% | **89,3%** | **1,5%** |
| г. Кимры | 75,1% | 1,0% | **90,0%** | 1,1% | **88,4%** | 1,1% |
| г. Ржев | **82,5%** | 0,0% | 81,4% | 0,0% | 78,8% | **1,8%** |
| г. Тверь | **86,8%** | 1,1% | 73,6% | **2,1%** | 82,8% | **2,2%** |
| г. Торжок | 80,9% | 1,2% | 76,3% | 1,5% | 84,0% | **2,4%** |
| Андреапольский р-н | **97,4%** | 0,0% | 81,3% | **4,2%** | 81,3% | 0,0% |
| Бежецкий р-н | 73,3% | **2,7%** | **85,1%** | 0,0% | **85,7%** | 0,0% |
| Бельский р -н | **91,7%** | 0,0% | **94,0%** | 0,0% | **86,2%** | 0,0% |
| Бологовский р-н | 68,7% | **3,8%** | 77,5% | 1,4% | 80,6% | **4,3%** |
| Весьегонский р-н | **84,6%** | **7,7%** | 79,8% | **2,4%** | 74,5% | **2,1%** |
| Вышневолоцкий р-н | **93,2%** | 0,0% | **96,6%** | 0,0% | **92,0%** | 0,0% |
| Жарковский р-н | **82,9%** | 0,0% | **100,0%** | 0,0% | **88,2%** | 0,0% |
| Западнодвинский р-н | 81,8% | **1,8%** | **93,8%** | **3,1%** | **89,4%** | 0,0% |
| Зубцовский р-н | 71,9% | 0,0% | 77,5% | **2,8%** | 83,3% | **2,8%** |
| Калининский р-н | 80,5% | **4,9%** | **94,6%** | 0,0% | 76,5% | 1,2% |
| Калязинский р-н | **83,3%** | 0,8% | 76,5% | **4,2%** | 80,3% | 0,0% |
| Кашинский р-н | 82,1% | 1,1% | **87,5%** | **4,2%** | **87,3%** | 1,4% |
| Кесовогорский р-н | **100,0%** | 0,0% | 73,7% | 0,0% | **88,7%** | **1,9%** |
| Кимрский р-н | **87,2%** | 0,0% | **97,8%** | 0,0% | 67,7% | 0,0% |
| Конаковский р-н | **83,4%** | 0,0% | **86,3%** | **2,1%** | 78,8% | **3,0%** |
| Краснохолмский р-н | **87,5%** | **2,1%** | **95,6%** | 1,5% | **86,4%** | **2,3%** |
| Кувшиновский р-н | **83,3%** | 0,0% | **86,1%** | 0,0% | **87,7%** | **1,5%** |
| Лесной р-н | **100,0%** | 0,0% | **86,5%** | **1,9%** | 66,7% | 0,0% |
| Лихославльский р-н | **100,0%** | 0,0% | **96,0%** | 0,0% | **100,0%** | 0,0% |
| Максатихинский р-н | 66,1% | 5,9% | **87,2%** | 0,0% | 76,9% | 0,0% |
| Молоковский р-н | 73,1% | 0,0% | 73,7% | 0,0% | **84,6%** | 0,0% |
| Нелидовский р-н | **91,0%** | 0,0% | 72,5% | 0,0% | **92,0%** | 1,3% |
| Оленинский р-н | **100,0%** | 0,0% | **96,2%** | 0,0% | **100,0%** | 0,0% |
| Осташковский р-н | **83,1%** | **2,4%** | **92,8%** | 0,0% | 73,0% | **3,0%** |
| Пеновский р-н | **100,0%** | 0,0% | 83,9% | **1,8%** | **86,0%** | 0,0% |
| Рамешковский р-н | 81,5% | 0,0% | **88,5%** | **1,9%** | 77,8% | **3,7%** |
| Ржевский р-н | **87,5%** | 0,0% | **94,3%** | 0,0% | **90,0%** | 5,0% |
| Сандовский р-н | **100,0%** | 0,0% | **94,6%** | 0,0% | **85,7%** | 0,0% |
| Селижаровский р-н | **83,3%** | 0,0% | 78,9% | **7,9%** | 83,6% | 0,0% |
| Сонковский р-н | 64,4% | **11,1%** | 80,6% | **2,8%** | **88,9%** | 0,0% |
| Спировский р-н | **89,1%** | **2,2%** | **100,0%** | 0,0% | **95,2%** | 0,0% |
| Старицкий р-н | **86,0%** | 0,0% | 81,4% | 0,0% | 80,3% | **2,8%** |
| Торжокский р-н | **84,6%** | 0,0% | **93,3%** | 0,0% | **87,9%** | 0,0% |
| Торопецкий р-н | 60,0% | 0,0% | **98,0%** | 0,0% | **99,0%** | 0,0% |
| Удомельский р-н | **90,2%** | 0,8% | **90,0%** | 1,4% | 68,5% | 1,4% |
| Фировский р-н | 61,5% | **11,5%** | 49,1% | **14,5%** | 65,4% | **3,8%** |
| ЗАТО Озёрный | **84,1%** | 0,9% | **89,4%** | **2,4%** | **96,3%** | 0,0% |
| ЗАТО Солнечный | **93,3%** | 0,0% | **91,3%** | 0,0% | **88,9%** | 0,0% |
| **Среднерегиональный показатель** | 82,1% | 1,4% | 84,1% | 1,6% | 84,4% | 1,4% |

\*-жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения

Проведённое анкетирование позволило выявить аспекты процесса обучения в школе,

вызывающие наибольшую и наименьшую удовлетворённость среди родителей обучающихся 4-х классов, а также проследить динамику изменений степени удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг.

В течение трёх лет (2014-2016 гг.) наибольшую удовлетворённость родители обучающихся 4-х классов в Тверской области выражают профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (90% в 2016 г.) и своими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (93,1% в 2016 г.). Также высокий уровень удовлетворённости отмечен по таким аспектам, как удовлетворённость объемом знаний и качеством преподавания предметов (82,1% в 2016 г.), объективностью методов и критериев

оценки учебных достижений своего ребенка (79% в 2016 г.) и степенью информированности родителей о результатах работы школы (79% в 2016 г.). (Таблица 4)

Вместе с тем, необходимо отметить, что на протяжении трёх лет (2014-2016 гг.) родители обучающихся 4-х классов стабильно выражают невысокую удовлетворённость обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (52,6% в 2016 г.), перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (61,7% в 2016 г.), организацией и качеством питания в школьной столовой (59% в 2016 г.), материально-технической оснащённостью школы (60,3% в 2016 г.). Несмотря на это, показатели неудовлетворённости по данным аспектам, за исключением организации и качества питания в школьной столовой, снизились с 2014 года:

 - неудовлетворённость обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет – с 12,4% до 10,2%;

 - неудовлетворённость перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг – с 8,6% до 5,3%;

 - неудовлетворённость материально - технической оснащённостью школы – с 5,4% до 3,8%.

 Таблица 4

**Итоги анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся 4-х классов ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2014-2016 гг.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы анкеты****Степень удовлетворённости** | **2014 г.** | **2015 г.** | **2016 г.** |
| **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** |
| 1. Удовлетворенность материально-технической оснащенностью школы | 56,4% | **5,4%** | 61,9% | **4,7%** | 60,3% | **3,8%** |
| 2. Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 64,5% | **5,0%** | 74,5% | **4,1%** | 73,4% | **3,2%** |
| 3. Удовлетворенность организацией и качеством питания в школьной столовой | 58,4% | **10,1%** | 60,7% | **10,7%** | 59,0% | **11,0%** |
| 4. Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 51,6% | **8,6%** | 58,5% | **6,9%** | 61,7% | **5,3%** |
| 5. Удовлетворенность обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет | 45,7% | **12,4%** | 52,2% | **10,2%** | 52,6% | **10,2%** |
| 6. Удовлетворенность социально-психологическим климатом в классе | 68,5% | **5,3%** | 71,1% | **4,4%** | 73,9% | **2,8%** |
| 7. Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | **87,7%** | 0,8% | **89%** | 0,9% | **89,6%** | 0,8% |
| 8. Удовлетворенность учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося | 63,4% | **3,6%** | 66,7% | **2,8%** | 67,0% | **2,5%** |
| 9. Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья Вашего ребенка | 62,0% | **5,9%** | 67,2% | **4,8%** | 67,2% | **4,7%** |
| 10. Удовлетворенность Вашими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | **89,1%** | 0,6% | **91,8%** | 0,7% | **93,1%** | 0,5% |
| 11. Удовлетворенность объемом знаний и качеством преподавания предметов | 82,0% | 1,3% | 82,8% | 1,3% | 82,1% | 1,1% |
| 12. Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка | 76,1% | **1,6%** | 78,9% | 1,2% | 79,0% | 1,0% |
| 13.Удовлетворенность степенью информированности родителей о результатах работы школы | 75,3% | **2,9%** | 77,1% | **2,3%** | 79,0% | **2,2%** |
| 14. Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка | 67,0% | **2,0%** | 72,4% | **2,2%** | 73,5% | **1,9%** |
| 15. Пользуетесь ли Вы услугами репетиторов | 20,7% |  | 20,2% |  | 21,8% |
| **16. Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | 82,1% | 1,4% | 84,1% | 1,6% | 84,4% | 1,4% |

\*-жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения

Несмотря на высокий уровень удовлетворённости профессионализмом учителей (89,6%), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (82,1%), пятая часть опрошенных (22%) прибегает к услугам репетитора. (Таблица 5).

На протяжении трёх лет (2014-2016 гг.) основными причинами занятий с репетиторами опрошенные назвали желание получить более глубокие знания по предмету (60%) и профилактику неуспеваемости (40%). Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 14% участников анкетирования.

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, 17% нуждаются в помощи по математике и русскому языку, около 67% - по иностранному языку.

 Таблица 5

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **4 класс** |
| родители |
| Количество респондентов (чел.) | **2014 г.** | **2015 г.** | **2016 г.** |
| 726 | 717 | 766 |
| % от общего числа опрошенных | 20,7% | 20,2% | 21,8% |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** |
| **Предмет** |
| Русский язык | 18,9% | 17,6% | 16,6% |
| Математика | 20,2% | 17,4% | 17% |
| Иностранный язык | 32,9% | 68,5% | 66,7% |
| Информатика и ИКТ | - | - |  |
| Биология | - | - |  |
| Химия | - | - |  |
| Физика | - | - |  |
| Обществознание | - | - |  |
| История | - | - |  |
| Литература (чтение) | - | - | 0,1% |
| География | - | - |  |
| **Причины занятий с репетитором** |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 60,1% | 65% | 60,2% |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 44,1% | 44,2% | 40,6% |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 13,8% | 14,1% | 14,1% |
| С целью проверки выполнения д/з из-за занятости родителей | - | 27,9% | 20,2% |

**3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам основного уровня общего образования**

**(итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей)**

В 2016 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 3190 обучающихся 9-х классов и 2986 родителей обучающихся из 139 образовательных организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности обучающихся 9-х классов составил **77,0**%, что ниже показателей 2015 (77,2%) и 2014 (78,3%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 17,6% обучающихся; не удовлетворены – 3,1%; затруднились ответить – 2,3%.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 9-х классов – **77,4%**, что ниже показателей 2015 (79,9%) и2014 (79,2%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 17,2% родителей; не удовлетворены – 2,6%; затруднились ответить 2,7%. (Таблица 6)

 Таблица 6

|  |
| --- |
| **Показатели удовлетворенности** |
|   | полностью удовлетворены  | частично удовлетворены | не удовлетворены | затрудняются ответить |
| **Обучающиеся 9-х классов** |
| 2014 г. | 78,3% | 17,7% | 1,8% | 2,2% |
| 2015 г. | 77,2% | 18,6% | 2,1% | 2,1% |
| 2016 г. | 77,0% | 17,6% | 3,1% | 2,3% |
| **Родители обучающихся 9-х классов** |
| 2014 г. | 79,2% | 16,5% | 1,7% | 2,6% |
| 2015 г. | 79,9% | 16,7% | 2,0% | 1,4% |
| 2016 г. | 77,4% | 17,2% | 2,6% | 2,7% |

В 2016 году среди обучающихся 9-х классов и их родителей выше среднерегиональных (77,0% и 77,4%) показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг в 17 (39,5%) МО, в т.ч. в 2 (11,8%) МО он равен 100% (Лихославльском и Нелидовском районах).

В течение трёх лет (2014-2016 гг.) значительно выше среднерегиональных показателей удовлетворённости результаты участников анкетирования из 4 (9,3%) МО: Бельского, Вышневолоцкого, Лихославльского, Сандовского районов.

Ниже среднерегиональных показателей на протяжении трёх лет – результаты представителей г. Тверь и Пеновского района.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди представителей 9-х классов с 2014 года выросла (обучающиеся - с 1,8% до 3,1%; родители - с 1,7% до 2,6%). В частности этот показатель значительно вырос в 11 (25,6%) МО: г. Торжок, Андреапольского, Бологовского, Зубцовского, Калининского, Кесовогорского, Кимрского,Максатихинского, Молоковского, Пеновского, Сонковского районов. Вместе с тем, по сравнению с 2014 годом, значительно снизилась доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в 3 (7%) МО: г. Кимры, Кувшиновского, Спировского районов.

На протяжении трёх лет (2014–2016 гг.) среди опрошенных отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 2 (4,7%) МО: Сандовского и Торопецкого районов; на протяжении двух лет (2015 и 2016 гг.) – в ЗАТО Солнечный. (Таблица 7)

 Таблица 7

**Показатели удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 9-х классов и их родителей в разрезе муниципальных образований за 3 года (2014-2016 гг.)**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Муниципальное образование** | **Средний показатель по МО** |
|  |
|  | **2014 г.** | **2015 г.** | **2016 г.** |
|  **Степень удовлетворённости** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** |
|   | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
| г.Вышний Волочек | 69,2% | 70,7% | **2,0%** | **3,0%** | 67,3% | **81,6%** | **5,8%** | 1,9% | **79,1%** | **80,3%** | 2,0% | **2,7%** |
| г. Кимры | 72,3% | 77,4% | **5,1%** | **2,2%** | 75,8% | 66,4% | **3,2%** | **4,0%** | **83,7%** | **82,2%** | 0,8% | 0,0% |
| г. Ржев | **78,8%** | **81,8%** | **3,0%** | 1,5% | 75,7% | 74,8% | 1,5% | 0,9% | 50,0% | 73,0% | **3,7%** | 2,2% |
| г. Тверь | 77,9% | 76,8% | **1,9%** | **2,4%** | 68,1% | 74,4% | **4,9%** | **2,5%** | 71,5% | 76,1% | **3,3%** | 1,1% |
| г. Торжок | 75,4% | **80,8%** | 0,0% | 0,0% | 58,8% | 59,7% | 1,2% | 1,3% | 70,9% | 62,6% | **5,0%** | **7,0%** |
| Андреапольский р-н | **90,6%** | 73,1% | **1,9%** | **1,9%** | **78,4%** | **86,0%** | 2,0% | 0,0% | 53,3% | 66,7% | **8,9%** | **11,1%** |
| Бежецкий р-н | **89,2%** | 70,6% | 0,0% | 0,0% | **96,0%** | **95,8%** | 0,0% | 0,0% | **84,8%** | **83,2%** | **3,6%** | 0,9% |
| Бельский р -н | **91,4%** | **85,7%** | **2,9%** | **2,9%** | **92,1%** | **97,3%** | 0,0% | 0,0% | **84,3%** | **87,5%** | 2,0% | 0,0% |
| Бологовский р-н | 71,8% | 73,1% | **2,4%** | 0,0% | **78,2%** | 71,4% | **3,6%** | 0,0% | **80,8%** | 74,8% | **6,7%** | **7,8%** |
| Весьегонский р-н | 66,7% | 77,8% | **3,7%** | 0,0% | 75,6% | 77,8% | 0,0% | **5,6%** | **83,8%** | **78,7%** | 0,0% | **2,7%** |
| Вышневолоцкий р-н | **88,7%** | **89,8%** | 0,0% | 0,0% | **95,5%** | **97,0%** | 0,0% | 0,0% | **91,7%** | **97,2%** | **5,6%** | 0,0% |
| Жарковский р-н | 73,8% | **87,9%** | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **97,3%** | 0,0% | 0,0% | **84,4%** | 75,7% | 0,0% | **2,7%** |
| Западнодвинский р-н | 72,0% | **83,8%** | 0,8% | **3,4%** | 72,7% | **81,8%** | 0,0% | 0,0% | 59,0% | 66,7% | **3,3%** | **3,5%** |
| Зубцовский р-н | **80,0%** | **91,3%** | **0,0%** | 0,0% | **81,0%** | **87,2%** | 0,0% | 0,0% | 72,3% | **84,2%** | 2,1% | **5,3%** |
| Калининский р-н | **80,9%** | **82,6%** | **2,1%** | 0,0% | **87,7%** | **93,1%** | 1,4% | 0,0% | 65,7% | 55,0% | **7,1%** | **10,0%** |
| Калязинский р-н | 75,0% | 78,5% | 0,8% | 0,8% | 74,7% | 79,1% | **2,3%** | 1,5% | **80,2%** | **84,3%** | 3,1% | 1,1% |
| Кашинский р-н | **81,7%** | **81,8%** | 0,0% | **3,0%** | 63,8% | 72,3% | 2,1% | **2,1%** | **78,3%** | **83,6%** | 0,0% | **3,6%** |
| Кесовогорский р-н | 75,0% | **83,3%** | 0,0% | 0,0% | **92,0%** | **82,0%** | 2,0% | 2,0% | 56,8% | 61,3% | 2,3% | **3,2%** |
| Кимрский р-н | **93,3%** | **93,2%** | 0,0% | 0,0% | **97,4%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | 76,2% | **85,7%** | **4,8%** | **4,8%** |
| Конаковский р-н | **86,9%** | **88,7%** | **2,8%** | **2,8%** | 71,6% | 68,4% | 1,3% | **5,3%** | 70,9% | 70,9% | **3,6%** | 0,9% |
| Краснохолмский р-н | 66,7% | 66,7% | **3,2%** | 1,6% | **80,0%** | **85,7%** | 0,0% | **5,7%** | **89,7%** | **93,1%** | **3,4%** | **3,4%** |
| Кувшиновский р-н | 72,3% | **79,5%** | **6,4%** | **2,6%** | 69,1% | 69,1% | 1,8% | **3,6%** | **77,3%** | **82,8%** | 3,0% | 1,7% |
| Лесной р-н | 57,1% | 71,4% | 0,0% | 0,0% | **81,8%** | **80,0%** | **3,0%** | 0,0% | **82,1%** | 75,9% | 0,0% | 0,0% |
| Лихославльский р-н | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% |
| Максатихинский р-н | 69,6% | 50,0% | **3,8%** | 0,0% | **82,2%** | **93,2%** | **2,2%** | **2,3%** | 71,8% | 68,2% | **4,7%** | **3,5%** |
| Молоковский р-н | **91,2%** | 59,3% | 0,0% | 0,0% | **97,1%** | **87,5%** | 0,0% | **3,1%** | **82,4%** | 61,5% | 2,9% | **3,8%** |
| Нелидовский р-н | **95,5%** | **92,0%** | 0,0% | 1,1% | 64,8% | 73,0% | **6,6%** | 1,1% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% |
| Оленинский р-н | **88,2%** | **82,4%** | 0,0% | 0,0% | **79,2%** | 58,8% | **3,8%** | **3,9%** | **87,5%** | **87,5%** | 0,0% | 0,0% |
| Осташковский р-н | 67,9% | 62,9% | 0,0% | **2,9%** | **82,9%** | **81,7%** | 1,3% | **2,8%** | **78,1%** | 65,3% | 0,9% | 2,0% |
| Пеновский р-н | 75,0% | 75,0% | 0,0% | 0,0% | 57,9% | 73,7% | **5,3%** | **5,3%** | 59,7% | 60,3% | **6,5%** | **5,2%** |
| Рамешковский р-н | 63,0% | 75,0% | **11,1%** | **4,2%** | 68,6% | **90,0%** | 0,0% | 0,0% | 68,8% | 62,5% | **6,3%** | **9,4%** |
| Ржевский р-н | 73,7% | 70,0% | **5,3%** | 0,0% | 63,9% | 66,7% | **2,8%** | 0,0% | 72,5% | **86,5%** | 2,5% | 0,0% |
| Сандовский р-н | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **88,5%** | **85,0%** | 0,0% | 0,0% | **94,7%** | **94,7%** | 0,0% | 0,0% |
| Селижаровский р-н | **85,5%** | **81,1%** | 0,0% | 0,0% | 52,2% | 51,2% | **4,3%** | **11,6%** | 69,8% | 75,6% | 2,3% | **4,4%** |
| Сонковский р-н | **82,4%** | **82,4%** | 0,0% | 0,0% | **88,9%** | 70,4% | 0,0% | 0,0% | 69,7% | 67,9% | **24,2%** | 0,0% |
| Спировский р-н | 78,0% | **82,6%** | **6,0%** | **8,7%** | **86,7%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **92,3%** | 86,0% | 0,0% | 2,0% |
| Старицкий р-н | **83,3%** | **85,2%** | **1,9%** | **3,7%** | **79,2%** | **83,1%** | 0,0% | 0,0% | **85,0%** | 76,7% | **3,3%** | **3,3%** |
| Торжокский р-н | **93,8%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | 62,8% | 73,8% | **4,7%** | **2,4%** | **92,9%** | **92,9%** | 0,0% | 0,0% |
| Торопецкий р-н | 54,2% | 54,3% | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **98,7%** | **97,4%** | 0,0% | 0,0% |
| Удомельский р-н | **89,0%** | **92,9%** | 0,9% | 0,0% | **83,9%** | **94,0%** | 0,0% | 0,0% | 69,5% | 72,3% | 1,7% | 0,0% |
| Фировский р-н | 59,1% | **89,2%** | 0,0% | **5,4%** | 68,2% | **88,4%** | 0,0% | **2,3%** | 47,4% | 74,1% | **10,5%** | 0,0% |
| ЗАТО Озёрный | 75,4% | **83,8%** | **2,9%** | **0,0%** | **88,5%** | **91,7%** | 1,0% | 0,0% | **90,2%** | **87,5%** | 0,0% | 0,0% |
| ЗАТО Солнечный | **90,9%** | 72,7% | 0,0% | **9,1%** | **92,3%** | **92,3%** | 0,0% | 0,0% | **93,8%** | 35,7% | 0,0% | 0,0% |
| **Среднерегиональный показатель** | 78,3% | 79,2% | 1,8% | 1,7% | 77,2% | 79,9% | 2,1% | 2,0% | 77,0% | 77,4% | 3,1% | 2,6% |

\*-жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения

Проведённое анкетирование позволяет выявить аспекты процесса обучения в школе,

 вызывающие наибольшую и наименьшую удовлетворённость среди обучающихся 9-х классов и их родителей, а также проследить динамику изменений степени удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг.

 В течение трёх лет (2014-2016 гг.) в Тверской области наибольшую удовлетворённость представители 9-х классов выражают профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (≈73% в 2016 г.), своими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (75% и 82% в 2016 г.), объёмом знаний и качеством преподавания отдельных предметов (64% и 65% в 2016 г.) и обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (66% и 71,3% в 2016 г.). (Таблица 8)

 Наименьшую удовлетворённость в течение трёх лет (2014-2016 гг.) обучающиеся 9-х классов и их родители выражают обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (43% и 56% в 2016 г.), организацией и качеством питания в школьной столовой (51% и 55% в 2016 г.), учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося (53% и 57% в 2016 г.). Необходимо отметить, что показатели неудовлетворённости по данным аспектам остаются стабильными на протяжении трёх лет.

 Таблица 8

**Итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2014-2016 гг.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы анкеты** | 2014 г. | 2015 г. | 2016 г. |
| **Степень удовлетворённости** | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
| 1 | Удовлетворенность материально-технической оснащенностью школы | 62,0% | 63,1% | 3,2% | 4,0% | 63,7% | 65,9% | 3,6% | 4,3% | 59,7% | 63,4% | 4,5% | 3,4% |
| 2 | Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 62,3% | 67,4% | 5,1% | 4,9% | 69,5% | 73,8% | 5,2% | 3,6% | 65,5% | 71,3% | 4,2% | 3,7% |
| 3 | Удовлетворенность организацией и качеством питания в школьной столовой | 53,1% | 54,1% | 13,7% | 10,2% | 51,7% | 54,9% | 14,9% | 14,8% | 51,0% | 54,6% | 13,0% | 10,6% |
| 4 | Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 58,0% | 54,9% | 7,3% | 8,1% | 59,9% | 57,7% | 7,1% | 7,1% | 59,7% | 57,1% | 5,6% | 7,1% |
| 5 | Удовлетворенность обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет | 48,2% | 58,3% | 24,8% | 13,8% | 46,4% | 58,2% | 24,7% | 12,7% | 43,3% | 55,9% | 24,7% | 13,2% |
| 6 | Удовлетворенность социально-психологическим климатом в классе | 60,8% | 63,1% | 8,2% | 7,4% | 64,4% | 66,0% | 7,6% | 5,5% | 59,8% | 64,9% | 8,3% | 6,8% |
| 7 | Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | 77,1% | 73,7% | 1,8% | 2,4% | 76,1% | 74,3% | 1,8% | 2,6% | 73,8% | 72,7% | 2,6% | 2,5% |
| 8 | Удовлетворенность учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося | 53,9% | 55,7% | 6,8% | 6,1% | 58,5% | 58,1% | 6,0% | 5,1% | 52,9% | 57,0% | 6,4% | 5,6% |
| 9 | Удовлетворенность знаниями, умениями и навыками, полученными в школе для профессионального самоопределения | 63,1% | 58,9% | 4,1% | 5,5% | 61,9% | 59,7% | 4,1% | 5,5% | 59,7% | 60,2% | 4,4% | 5,2% |
| 10 | Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка | 58,0% | 60,9% | 9,6% | 7,4% | 61,9% | 65,8% | 8,7% | 6,8% | 58,7% | 65,2% | 8,1% | 6,7% |
| 11 | Удовлетворенность Вашими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 75,2% | 81,6% | 2,9% | 2,4% | 76,7% | 82,8% | 2,4% | 1,2% | 74,9% | 82,3% | 2,9% | 1,7% |
| 12 | Удовлетворенность объемом знаний и качеством преподавания предметов | 68,8% | 64,8% | 2,8% | 3,4% | 69,4% | 66,2% | 2,9% | 3,1% | 65,0% | 64,3% | 3,1% | 3,6% |
| 13 | Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений | 55,4% | 61,4% | 5,4% | 3,5% | 58,7% | 63,6% | 4,8% | 3,0% | 53,1% | 61,5% | 5,8% | 3,9% |
| 14 | Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации | 63,7% | 66,1% | 4,1% | 3,4% | 66,3% | 69,6% | 4,2% | 3,6% | 60,4% | 66,4% | 4,7% | 3,7% |
| 15 | Удовлетворенность степенью информированности родителей о результатах работы школы | - | 73,3% | - | 3,5% | - | 74,5% | - | 3,7% | - | 72,6% | - | 4,0% |
| 16 | Пользуетесь ли Вы услугами репетиторов | 28,7% | 27,9% |   |   | 27,8% | 26,4% |   |   | 34,7% | 34,1% |   |   |
| **17** | **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **78,3%** | **79,2%** | **1,8%** | **1,7%** | **77,2%** | **79,9%** | **2,1%** | **2,0%** | **77,0%** | **77,4%** | **3,1%** | **2,6%** |

На основном уровне общего образования в сравнении с результатами анкетируемых 4-х классов наблюдается снижение степени удовлетворённости профессионализмом учителей (с 89,6% до 73%), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (с 82,1% до 65%). Это объясняет тот факт, что третья часть опрошенных как среди обучающихся 9-х классов (34,7%), так и среди их родителей (34,1%), прибегает к услугам репетитора. За три года можно проследить растущую динамику по данному аспекту.

Основными причинами использования услуг репетитора опрошенные назвали желание быть уверенными в сдаче ОГЭ - (81%), желание получить более глубокие знания по предмету – 50,3% и 46,1%, для профилактики неуспеваемости по предмету – 34% и 38%. Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 17,5% обучающихся и 19% родителей обучающихся 9-х классов.

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, 46% и 54% нуждаются в помощи по математике, 22% и 24% - по русскому языку, 14% - по иностранному языку. (Таблица 9)

 Таблица 9

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **9 класс** |
|  | обучающиеся | родители |
| Количество респондентов (чел.) | **2014 г.** | **2015 г.** | **2016 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** | **2016 г.** |
| 890 | 820 | 1108 | 827 | 714 | 1018 |
| % от общего числа опрошенных | 28,7% | 27,8% | 34,7% | 27,9% | 26,4% | 34,1% |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** |
| **Предмет** |  |  |  |
| Русский язык | 32,8% | 35,1% | 23,6% | 32,3% | 33,9% | 22,4% |
| Математика | 66,3% | 64,6% | 53,8% | 61,7% | 66,5% | 45,8% |
| Иностранный язык | 18,9% | 12,6% | 14,5% | 21,0% | 15,4% | 14,2% |
| Информатика и ИКТ | 0,3% | 0,1% | 0,1% | 0,4% | 0,1% | 0,2% |
| Биология | 1,0% | 2,1% | 1,5% | 1,0% | 0,8% | 1,4% |
| Химия | 2,1% | 3,2% | 4,4% | 2,4% | 2,7% | 4,8% |
| Физика | 2,6% | 4,1% | 4,9% | 2,2% | 5% | 4,1% |
| Обществознание | 0,9% | 3,2% | 7% | 1,9% | 1,4% | 6% |
| История | 0,2% | 0,5% | 0,2% | - | 0,4% | 0,4% |
| Литература  | 0,1% | 0,4% | 0,2% | 0,2% | 0,7% | 0,2% |
| География | - | 0,1% | 0,3% | - | 0,7% | 0,2% |
| **Причины занятий с репетитором** |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 52,2% | 44,3% | 50,3% | 46,3% | 39,5% | 46,1% |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 39,9% | 34,6% | 38,4% | 38,5% | 29,7% | 34,2% |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 19,1% | 17,6% | 17,5% | 18,3% | 20% | 19,2% |
| Чтобы быть уверенным в сдаче ГИА-9 | 84,4% | 81,5% | 81,1% | 81,0% | 73% | 80,3% |
| На занятиях с репетитором настояли родители | 30,6% | 16,8% | 21,7% | - | - | - |

 Таблица 14

**4. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам среднего уровня общего образования**

**(итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей)**

 В 2016 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 1715 обучающихся 11-х классов и 1554 родителей обучающихся 11-х классов из 101 образовательной организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности обучающихся 11-х классов – **72,6%**, что ниже показателей 2015 (74,7%) и 2014 (76,2%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 22,2% обучающихся, не удовлетворены – 2,8%; затруднились ответить – 2,4%.

 Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 11-х классов – **76,6%,** что выше показателя 2015 (75,7%), но ниже показателя 2014 (80,5%) года. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 19,8% родителей, не удовлетворены – 1,2%; затруднились ответить – 2,4%. (Таблица 10)

 Следует отметить, что показатели удовлетворённости обучающихся 11-х классов и их родителей ниже показателей опрошенных 4-х и 9-х классов.

 Таблица 10

|  |
| --- |
| **Показатели удовлетворенности**  |
| Год | удовлетворены полностью | частично удовлетворены | не удовлетворены | затрудняются ответить |
|
| **Обучающиеся 11-х классов** |
| 2014 г. | 76,2% | 19,3% | 2,2% | 2,3% |
| 2015 г. | 74,7% | 21,1% | 3,1% | 1,1% |
| 2016 г. | 72,6% | 22,2% | 2,8% | 2,4% |
| **Родители обучающихся 11-х классов** |
| 2014 г. | 80,5% | 17,2% | 1,0% | 1,3% |
| 2015 г. | 75,7% | 20,7% | 1,6% | 2,0% |
| 2016 г. | 76,6% | 19,8% | 1,2% | 2,4% |

В 2016 году среди обучающихся 11-х классов и их родителей выше среднерегиональных (72,6% и 76,6%) показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг в 17 (39,55%) МО, в т.ч. в 4 (23,5%) МО он равен 100% (Вышневолоцком, Лихославльском и Нелидовском районах, ЗАТО Солнечный).

В течение трёх лет (2014-2016 гг.) значительно выше среднерегиональных показателей удовлетворённости результаты участников анкетирования из 6 (13,9%) МО: Бежецкого, Вышневолоцкого, Жарковского, Калязинского, Лихославльского, Сандовского районов. Ниже среднерегиональных показателей на протяжении трёх лет – результаты представителей г. Тверь, на протяжении двух лет (2015-2016 гг.) - г. Торжок.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди представителей 11-х классов с 2014 года незначительно выросла (обучающиеся - с 2,2% до 2,8%). В частности этот показатель вырос в 5 (11,6%) МО: Бологовского, Весьегонского, Зубцовского (обучающиеся и их родители), Спировского (обучающиеся) и Фировского (родители) районов. Вместе с тем, по сравнению с 2014 годом, значительно снизилась доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в 2 (4,7%) МО: Андреапольского и Оленинского районов.

На протяжении трёх лет (2014-2016 гг.) среди опрошенных отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 11 (25,6%) МО: Бельского, Кимрского, Лесного, Лихославльского, Молоковского, Рамешковского, Ржевского, Сандовского, Селижаровского, Торопецкого, Удомельского районов. (Таблица 11)

Таблица 11

**Показатели удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 11-х классов и их родителей в разрезе муниципальных образований за 3 года (2014-2016 гг.)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **Средний показатель по МО**  |
| **2014 г.** | **2015 г.** | **2016 г.** |
| **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** |
| **Степень удовлетворённости** | **Обуч.** | **Родит.** | **Обуч.** | **Родит.** | **Обуч.** | **Родит.** | **Обуч.** | **Родит.** | **Обуч.** | **Родит.** | **Обуч.** | **Родит.** |
| г.Вышний Волочек | 60,4% | 76,0% | 2,0% | 0,0% | **84,3%** | **88,3%** | 0,0% | **1,7%** | **78,1%** | **86,5%** | 2,1% | **2,2%** |
| г. Кимры | **76,6%** | 71,4% | 0,0% | **2,4%** | **92,7%** | **93,6%** | 0,0% | 1,3% | **81,6%** | **84,2%** | 0,0% | 0,0% |
| г. Ржев | **78,7%** | **82,6%** | 0,0% | 0,0% | 67,0% | **81,7%** | 1,1% | 1,2% | 30,9% | 65,8% | **18,1%** | **1,4%** |
| г. Тверь | 73,2% | 70,3% | **2,4%** | **2,9%** | 61,4% | 60,2% | **7,1%** | **3,0%** | 64,5% | 61,6% | 1,7% | 1,2% |
| г. Торжок | 24,4% | **82,9%** | **31,7%** | 0,0% | 34,8% | 19,5% | **13,0%** | **7,3%** | 65,7% | 61,0% | **4,8%** | **3,7%** |
| Андреапольский р-н | 65,6% | 77,8% | **6,3%** | **7,4%** | 67,4% | **81,1%** | 0,0% | 0,0% | **91,2%** | **85,3%** | 0,0% | 0,0% |
| Бежецкий р-н | **77,8%** | **83,3%** | 0,0% | 0,0% | **96,2%** | **86,4%** | 0,0% | 0,0% | **85,9%** | **87,2%** | 0,0% | 1,2% |
| Бельский р -н | 52,9% | 72,7% | 0,0% | 0,0% | **87,5%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | 68,8% | **100,0%** | 0,0% | 0,0% |
| Бологовский р-н | **78,6%** | **81,0%** | 0,0% | 0,0% | **77,4%** | **78,6%** | 0,0% | 0,0% | 56,8% | 63,6% | **6,8%** | **2,3%** |
| Весьегонский р-н | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **79,3%** | 65,5% | 0,0% | 0,0% | 67,6% | 64,7% | **2,9%** | **5,9%** |
| Вышневолоцкий р-н | **88,0%** | **88,0%** | 0,0% | 0,0% | **90,0%** | **95,0%** | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% |
| Жарковский р-н | **89,7%** | **96,4%** | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **85,7%** | **87,5%** | 0,0% | **6,3%** |
| Западнодвинский р-н | 67,8% | 79,3% | 1,7% | 0,0% | **80,8%** | **80,0%** | **3,8%** | **4,0%** | **80,6%** | 75,0% | 2,8% | 0,0% |
| Зубцовский р-н | 60,0% | **90,0%** | 0,0% | 0,0% | **86,7%** | **86,2%** | **3,3%** | 0,0% | **87,5%** | 75,0% | **6,3%** | **6,3%** |
| Калининский р-н | **79,3%** | **84,0%** | 0,0% | 0,0% | **84,0%** | **92,0%** | 0,0% | 0,0% | 44,7% | 55,3% | 2,6% | 0,0% |
| Калязинский р-н | **83,7%** | **81,4%** | 0,0% | 0,0% | **80,5%** | **86,1%** | 0,0% | 0,0% | **83,6%** | **82,0%** | 0,0% | 0,0% |
| Кашинский р-н | **88,9%** | **86,8%** | 1,9% | **1,9%** | 68,4% | 63,2% | 2,6% | 0,0% | **86,1%** | **79,3%** | 0,0% | **3,4%** |
| Кесовогорский р-н | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **78,9%** | **90,6%** | 2,6% | 0,0% | 63,6% | 66,7% | 0,0% | 0,0% |
| Кимрский р-н | **100,0%** | 76,2% | 0,0% | 0,0% | **96,2%** | **95,8%** | 0,0% | 0,0% | 66,7% | **100,0%** | 0,0% | 0,0% |
| Конаковский р-н | **93,9%** | **84,8%** | **2,4%** | 0,0% | 64,3% | 55,3% | **9,5%** | **6,6%** | **73,8%** | 70,8% | 0,0% | 0,0% |
| Краснохолмский р-н | 69,6% | 73,9% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | **86,7%** | 0,0% | 0,0% | 54,8% | 64,5% | 0,0% | 0,0% |
| Кувшиновский р-н | **78,9%** | 68,4% | **5,3%** | 0,0% | **85,7%** | **81,0%** | **4,8%** | 0,0% | 66,7% | **91,7%** | 0,0% | 0,0% |
| Лесной р-н | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | 55,0% | **85,7%** | 0,0% | 0,0% | 66,7% | 66,7% | 0,0% | 0,0% |
| Лихославльский р-н | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% |
| Максатихинский р-н | 55,6% | 65,7% | **2,8%** | **2,9%** | 63,6% | 72,7% | 0,0% | 0,0% | **73,9%** | 73,8% | 2,2% | **2,4%** |
| Молоковский р-н | 75,0% | 62,5% | 0,0% | 0,0% | 70,0% | 62,5% | 0,0% | 0,0% | **76,9%** | 71,4% | 0,0% | 0,0% |
| Нелидовский р-н | **85,7%** | **85,7%** | 0,0% | 0,0% | 68,8% | 70,5% | 2,1% | **2,3%** | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% |
| Оленинский р-н | **86,7%** | **86,7%** | **10,0%** | **10,0%** | 62,9% | 63,6% | **8,6%** | 0,0% | **80,0%** | 70,0% | 0,0% | 0,0% |
| Осташковский р-н | 70,0% | 73,1% | 0,0% | **3,8%** | **87,5%** | 75,0% | 0,0% | 0,0% | 53,3% | 56,7% | **3,3%** | 0,0% |
| Пеновский р-н | **100,0%** | 80,0% | 0,0% | 0,0% | 60,0% | 45,0% | 0,0% | **10,0%** | **89,5%** | **82,4%** | 0,0% | 0,0% |
| Рамешковский р-н | **81,8%** | **81,8%** | 0,0% | 0,0% | **85,7%** | **87,0%** | 0,0% | 0,0% | 63,6% | 72,7% | 0,0% | 0,0% |
| Ржевский р-н | **76,9%** | 69,2% | 0,0% | 0,0% | 66,7% | 72,7% | 0,0% | 0,0% | **81,3%** | **87,5%** | 0,0% | 0,0% |
| Сандовский р-н | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **78,6%** | **78,6%** | 0,0% | 0,0% | **86,4%** | **90,9%** | 0,0% | 0,0% |
| Селижаровский р-н | **97,6%** | **90,0%** | 0,0% | 0,0% | 64,9% | 57,1% | **5,4%** | 0,0% | **96,8%** | **96,7%** | 0,0% | 0,0% |
| Сонковский р-н | **84,6%** | **88,5%** | 7,7% | 0,0% | **86,7%** | **80,0%** | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | 69,2% | 0,0% | 0,0% |
| Спировский р-н | 69,4% | **86,1%** | **2,8%** | **2,8%** | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | 30,4% | 56,5% | **34,8%** | 0,0% |
| Старицкий р-н | 70,0% | **85,0%** | 0,0% | 0,0% | **88,5%** | **78,9%** | **3,8%** | 0,0% | 70,0% | **86,7%** | 0,0% | 0,0% |
| Торжокский р-н | 71,4% | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **84,6%** | **91,3%** | **3,8%** | 0,0% | **92,9%** | **78,6%** | 0,0% | 0,0% |
| Торопецкий р-н | 56,3% | 75,8% | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **100,0%** | **96,7%** | 0,0% | 0,0% |
| Удомельский р-н | **86,8%** | **90,2%** | 0,0% | 0,0% | **90,7%** | **87,8%** | 0,0% | 0,0% | 66,7% | **79,2%** | 0,0% | 0,0% |
| Фировский р-н | **80,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | **87,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 50,0% | 0,0% | **16,7%** |
| ЗАТО Озёрный | 73,3% | **86,7%** | 1,7% | 0,0% | 63,6% | 66,7% | **4,5%** | **4,5%** | **83,9%** | **83,9%** | 5,4% | 0,0% |
| ЗАТО Солнечный | **83,3%** | 66,7% | 0,0% | 0,0% | 70,0% | **90,0%** | **10,0%** | 0,0% | **100,0%** | **100,0%** | 0,0% | 0,0% |
| **Среднерегиональ-ный показатель** | 76,2% | 80,5% | 2,2% | 1,0% | 74,7% | 75,7% | 3,1% | 1,6% | 72,6% | 76,6% | 2,8% | 1,2% |

\*-жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения

Проведённое анкетирование позволяет выявить аспекты процесса обучения в школе, вызывающие наибольшую и наименьшую удовлетворённость среди обучающихся 11-х классов и их родителей, а также проследить динамику изменений степени удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг.

В течение трёх лет (2014-2016 гг.) наибольшую удовлетворённость обучающиеся 11-х классов в Тверской области и их родители выражают своими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (75% и 83% в 2016 г.), профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (70% и 71% в 2016 г.), социально-психологическим климатом в классе (69% и 72% в 2016 г.), обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (70% и 74% в 2016 г.).

Наименьшую удовлетворённость в течение трёх лет (2014-2016 гг.) обучающиеся 11- х классов и их родители выражают обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (41% и 55% в 2016 г.), организацией и качеством питания в школьной столовой (50% и 53% в 2016 г.), перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (56% и 57% в 2016 г.), учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося (52% и 59% в 2016 г.).

Вместе с тем необходимо отметить, что по сравнению с результатами 2014 года снизились показатели неудовлетворённости организацией и качеством питания в школьной столовой, учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося. (Таблица 12).

 Таблица 12

**Итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых**

**образовательных услуг за три года (2014-2016 гг.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы анкеты** | 2014 г. | 2015 г. | 2016 г. |
| Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены | Полностью удовлетворены | Не удовлетворены |
| обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
| 1 | Удовлетворенность материально-технической оснащенностью школы | 59,0% | 64,6% | 4,1% | 3,7% | 61,5% | 64,8% | 3,6% | 3,4% | 57,6% | 61,2% | 5,4% | 3,7% |
| 2 | Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 63,9% | 68,0% | 4,6% | 6,0% | 70,3% | 72,9% | 4,9% | 3,3% | 69,9% | 73,6% | 4,9% | 3,3% |
| 3 | Удовлетворенность организацией и качеством питания в школьной столовой | 46,2% | 54,2% | 16,8% | 13,6% | 45,2% | 48,1% | 20,5% | 17,9% | 49,7% | 53,3% | 15,5% | 12,1% |
| 4 | Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 53,0% | 55,1% | 7,7% | 6,6% | 57,7% | 55,8% | 7,7% | 9,4% | 56,6% | 56,3% | 6,9% | 6,8% |
| 5 | Удовлетворенность обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет | 45,2% | 56,9% | 22,9% | 13,4% | 42% | 55,5% | 26,6% | 15,6% | 40,8% | 55,4% | 28,6% | 13,3% |
| 6 | Удовлетворенность социально-психологическим климатом в классе | 68,5% | 70,0% | 4,9% | 4,4% | 71,7% | 75% | 5,1% | 3,5% | 68,6% | 72,1% | 5,8% | 3,5% |
| 7 | Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | 71,6% | 74,3% | 1,7% | 2,0% | 71,7% | 69,8% | 2,4% | 2,7% | 69,8% | 71,0% | 1,9% | 1,9% |
| 8 | Удовлетворенность учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося | 53,6% | 55,8% | 6,8% | 5,8% | 55,4% | 59,2% | 7,0% | 5,8% | 52,6% | 59,7% | 6,2% | 4,2% |
| 9 | Удовлетворенность знаниями, умениями и навыками, полученными в школе для профессионального самоопределения | 58,0% | 60,0% | 5,0% | 5,0% | 55,8% | 61,2% | 5,1% | 5,3% | 57,1% | 59,5% | 4,9% | 5,1% |
| 10 | Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка | 54,1% | 61,7% | 10,6% | 8,2% | 56% | 61,9% | 11,8% | 9,4% | 56,6% | 62,9% | 11,1% | 8,4% |
| 11 | Удовлетворенность Вашими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 77,4% | 83,7% | 2,3% | 1,4% | 79,2% | 85% | 2,4% | 1,9% | 75,3% | 82,5% | 2,5% | 1,2% |
| 12 | Удовлетворенность объемом знаний и качеством преподавания предметов | 65,0% | 66,0% | 2,3% | 2,6% | 63,2% | 63,3% | 2,6% | 3,2% | 63,1% | 66,2% | 2,8% | 2,5% |
| 13 | Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений | 55,0% | 62,9% | 5,5% | 2,2% | 56,5% | 63,6% | 5,2% | 4,2% | 56,6% | 62,3% | 5,8% | 4,5% |
| 14 | Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации | 64,1% | 67,3% | 3,5% | 3,7% | 65,8% | 71,9% | 5,0% | 4,2% | 64,5% | 68,2% | 4,5% | 2,7% |
| 15 | Удовлетворенность степенью информированности родителей о результатах работы школы | - | 73,7% | - | 3,7% | - | 70,7% | - | 2,8% | - | 73% | - | 3,6% |
| 16 | Пользуетесь ли Вы услугами репетиторов | 53,1% | 51,6% | - | - | 57,8% | 55,8% | - | - | 52% | 50,6% | - | - |
| **17** | **Удовлетворенность образовательной****организацией в целом** | **76,2%** | **80,5%** | **2,2%** | **1,0%** | **74,7%** | **75,7%** | **3,1%** | **1,6%** | **72,6%** | **76,6%** | **2,8%** | **1,2%** |

На среднем уровне общего образования в сравнении с результатами анкетируемых в 4-х и 9-х классах наблюдается снижение степени удовлетворённости профессионализмом учителей (с 90% в 4-х классах до 70-71% в 11 классах), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (с 82% в 4-х классах до 63-66% в 11 классах). Это объясняет тот факт, что больше половины опрошенных, как среди обучающихся 11-х классов (52%), так и среди их родителей (50,6%), прибегает к услугам репетитора.

Основными причинами использования услуг репетитора опрошенные назвали желание быть уверенными в сдаче ЕГЭ - 88,7% и 88,9%, желание получить более глубокие знания по предмету – 48,6%, для профилактики неуспеваемости по предмету – 21% и 26% соответственно. Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 18,7% обучающихся 11-х классов и 18,3% их родителей.

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, 58-61% нуждаются в помощи по математике, 36-39% - по русскому языку, 18-20% - по обществознанию, 14% - по физике, 10 -13% - по иностранному языку. (Таблица 14)

 Таблица 14

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **11 класс** |
|  | обучающиеся | родители |
| Количество респондентов (чел.) | **2014 г** | **2015 г.** | **2016 г.** | **2014 г** | **2015г** | **2016 г.** |
| 794 | 974 | 891 | 748 | 856 | 786 |
| % от общего числа опрошенных | 53,1% | 57,8% | 52% | 51,6% | 55,8% | 50,6% |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** |
| **Предмет** |  |
| Русский язык | 39,7% | 39,8% | 38,9% | 41,4% | 39% | 35,5% |
| Математика | 55,4% | 54,6% | 61,3% | 55,3% | 54,8% | 58% |
| Иностранный язык | 11,7% | 10,9% | 12,8% | 11,1% | 9,1% | 10,3% |
| Информатика и ИКТ | 1,3% | 1,0% | 0,6% | 1,6% | 1,2% | 0,5% |
| Биология | 10,1% | 10,6% | 11,1% | 8% | 9,5% | 11,2% |
| Химия | 6,3% | 8,3% | 4,7% | 6,3% | 7,9% | 6,2% |
| Физика | 16,1% | 16,1% | 13,8% | 15,5% | 14,7% | 14,4% |
| Обществознание | 20,5% | 19,6% | 20,4% | 18,4% | 15,1% | 17,7% |
| История | 5,9% | 8,5% | 8% | 5,3% | 4,2% | 3,1% |
| Литература  | 2,6% | 0,5% | 0,2% | 1,9% | 0,6% | 0,3% |
| География | 0,1% | - |  | 0,3% | 0,2% | 0,1% |
| **Причины занятий с репетитором** |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 54,5% | 52,1% | 48,6% | 50,1% | 48,6% | 48,6% |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 24,8% | 26,3% | 25,7% | 25,0% | 22,3% | 21,2% |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 15,1% | 17,4% | 18,7% | 13,9% | 13,8% | 18,3% |
| Чтобы быть уверенным в сдаче ЕГЭ | 89,5% | 86,3% | 88,7% | 91,3% | 86,6% | 87,9% |
| На занятиях с репетитором настояли родители | 22,3% | 9,8% | 19,4% | - | - | - |

**Заключение**

1. В исследовании приняли участие 12 955 обучающихся и родителей из 145 ОО всех муниципальных образований Тверской области, в том числе:

- 3510 родителей обучающихся 4-х классов из 143 ОО;

- 3190 обучающихся 9-х классов и 2986 родителей из 139 ОО;

- 1715 обучающихся 11-х классов и 15354 родителя из 101 ОО.

2. Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в течение 6 лет остаётся на достаточно высоком уровне.

Вместе с тем, можно отметить, что по итогам начального уровня общего образования в 2016 году в сравнении с 2014 годом удовлетворённость выросла с 82,1% до 84,4%.

Снижение удовлетворённости наблюдается:

 - по итогам основного уровня общего образования - с 78,3% до 77% - обучающиеся; с 79,2% до 77,4% - родители обучающихся 9-х классов);

 - по итогам среднего уровня общего образования - с 76,2% до 72,6% - обучающиеся; с 80,5% до 76,6% - родители обучающихся 11-х классов).

3. В 2016 году значительно превышают среднерегиональные показатели полностью удовлетворенных результаты анкетируемых 4-х, 9-х и 11-х классов из г. В.Волочёк, г. Кимры, Бельского, Вышневолоцкого, Кашинского, Лихославльского, Нелидовского, Сандовского, Торжокского, Торопецкого районов; ниже среднерегиональных – из г. Ржев,г. Тверь ,г. Торжок, Андреапольского, Калининского, Рамешковского и Фировского районов.

 В течение трёх (2014-2016 гг.) лет выше среднерегиональных показателей результаты представителей:

 - 4-х, 9-х и 11-х классов - из Вышневолоцкого, Лихославльского и Сандовского районов; ниже - из г. Тверь (2015 и 2016 гг.)

4. Необходимо отметить рост доли полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в целом за 3 года (2014-2016 гг.) на основном и среднем уровнях общего образования:

 - в 9-х классах – обучающиеся с 1,8% до 3,1%, родители – с 1,7% до 2,6%.;

 -в 11-х классах - обучающиеся с 2,2% до 2,8%, родители – с 1,0% до 1,2%.

В 4-х классах доля полностью неудовлетворённых остаётся стабильной (2014 г. – 1,4%, 2015 г. – 1,6%, 2016 г. – 1,4%).

5. В 2016 году по итогам анкетирования потребителей наибольшую удовлетворённость среди представителей 4, 9 и 11-х классов вызывают профессионализм учителей, их стремление дать хорошие и прочные знания (4 кл. – 89,6%, 9 кл. обуч. – 73,8%, род. – 72,7%, 11 кл. обуч. – 69,8%, род. – 71%); взаимоотношения с классным руководителем и другими специалистами школы (4 кл - 93,1%, 9 кл. обуч. – 74,9%, род. – 82,3%, 11 кл. обуч. – 75,3%, род. – 82,5%); наименьшую – качество питания в школьной столовой (4 кл - 59%, 9 кл. обуч. – 51%, род. – 54,6%, 11 кл. обуч. – 49,7%, род. – 53,3%) и возможность выхода в Интернет. (4 кл - 52,6%, 9 кл. обуч. – 43,3%, род. – 55,9%, 11 кл. обуч. – 40,8%, род. – 55,4%).

Анализ показателей, используемых в мониторинге в течение трёх лет, позволил выявить динамику роста или снижения удовлетворённости по отдельным аспектам по уровням начального, основного и среднего общего образования.

В целом по всем показателям, используемым в мониторинге, по сравнению с 2014 годом наблюдается рост удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в начальной школе.

На уровне основного и среднего общего образования можно отметить незначительный рост доли удовлетворённых обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины, перечнем и качеством дополнительных услуг образовательных услуг, условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребёнка (9 и 11 классы). (Диаграмма 2)

 Диаграмма 2

Небольшое снижение удовлетворённости наблюдается по таким аспектам как удовлетворённость материально-технической оснащённостью школы (11 классы), доступом к сети Интернет (9 и 11 классы), профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (9 и 11 классы), взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (11 классы). (Диаграмма 3)

Диаграмма 3

6. Обращает на себя внимание тот факт, что в течение трёх лет (2014-2016 гг.) наблюдается снижение удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг от уровня начального к уровням основного и среднего общего образования (4 кл. – 84,4% 9 кл. (обуч. – 77%, родит. -77,4%) 11 кл. (обуч.- 72,6%, родит. – 76,6%).

Например, если по итогам начального уровня образования доля родителей, удовлетворенных уровнем профессионализма учителей, составляет 89,8%, то в 9-ом классе эта доля снижается до 73,8% у обучающихся и 72,7% у их родителей, а в 11-м классе – до 69,8% и 71% соответственно.

Еще более показательна ситуация с удовлетворенностью объемом и качеством преподавания предметов: в 4-х классах доля удовлетворенных этим показателем составила 82,1%; в 9-х классах – 65% у обучающихся и 64,3% у родителей; в 11-х классах –63,1% и 66,2% соответственно.

По критерию удовлетворенности перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг в 4-х классах количество удовлетворенных - 61,7%; в 9-х классах –59,7% обучающихся и 57,1% родителей; в 11-х классах –56,6% и 56,3% соответственно.

То есть при высокой удовлетворенности в начальной школе мы наблюдаем снижение по этим параметрам в основной и средней школе.

7. Указанная выше тенденция коррелирует с увеличением показателя использования услуг репетиторов: если в 4-м классе указали на использование репетиторства 21,8%, то в 9-м классе – 34,1%-34,7%, в 11-м классе – 50,6%-51,6%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **4 класс** | **9 класс** | **11 класс** |
|
| родители | обучающиеся | родители | обучающиеся | родители |
| Количество респондентов (чел.) | 2014  | 2015  | 2016  | 2014  | 2015 | 2016  | 2014  | 2015  | 2016  | 2014 | 2015  | 2016  | 2014  | 2015  | 2016  |
| 726 | 717 | 766 | 890 | 820 | 1108 | 827 | 714 | 1018 | 794 | 974 | 891 | 748 | 850 | 786 |
| % от общего числа опрошенных | 20,7 | 20,2 | 21,8 | 28,7 | 27,8 | 34,7 | 27,9 | 26,4 | 34,1 | 53,1 | 57,8 | 52 | 51,6 | 55,8 | 50,6 |

По сравнению с 2014 годом выросла доля анкетируемых, использующих услуги репетитора в 4 и 9-х классах, в 11-х классах наблюдается снижение по данному показателю.

В разрезе предметов в течение трех лет наиболее востребованными у обучающихся трех уровней образования остаются занятия с репетитором по русскому языку (4 класс- 16,6 %, 9кл.- 22-24%, 11кл.- 36-40%), математике (4 класс-17%, 9кл.- 46-54%, 11кл.- 58-61%), иностранному языку (4 класс- 66,7%, 9 кл.- 14%, 11кл.- 10-13%). В 11 классах востребованными для занятий с репетиторами являются физика (14%), обществознание (18-20%), биология (11%), наиболее выбираемые для сдачи ЕГЭ.

 Вместе с тем, причины обращения обучающихся различных ступеней образования к репетиторам различны. Большинство родителей обучающихся 4-х классов (49%) отметили желание получить более глубокие знания по предмету. Ведущий мотив в выпускных IX и XI классах – уверенность в сдаче ОГЭ и ЕГЭ. Необходимо обратить внимание и на то, что вне зависимости от параллели фактически для каждой группы опрошенных занятие с репетитором обусловлено желанием получить более глубокие знания по предмету и для профилактики неуспеваемости по предмету. Однако 18% респондентов отметили, что обращение к репетиторам связано с низким качеством преподавания отдельных предметов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Причины, по которым обучающиеся занимаются с репетитором** | Мнение родителей | Мнение обучающихся |
| 4 класс | 9 класс | 11 класс | 9 класс | 11 класс |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 60,2% | 46,1% | 48,6% | 50,3% | 48,6% |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 40,6% | 34,2% | 21,2% | 38,4% | 25,7% |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 14,1% | 19,2% | 18,3% | 17,5% | 18,7% |
| С целью проверки выполнения д/з из-за занятости родителей | 20,2% |  |  | - | - |
| Чтобы быть уверенным в сдаче ЕГЭ (ОГЭ) | - | 80,3% | 87,9% | 81,1% | 88,7% |
| На занятиях с репетитором настояли родители | - | - | - | 21,7% | 19,4% |

8. Результаты данного исследования целесообразно предложить для обсуждения на педагогических советах школ, на методических объединениях учителей для организации целенаправленной и системной работы по обеспечению качества образования на всех уровнях общего образования.