**Государственное бюджетное учреждение**

**Тверской области**

**«Центр оценки качества образования»**

**Статистико-аналитический отчет**

**о результатах исследования уровня удовлетворенности**

**потребителей доступностью и качеством услуг**

**дополнительного образования детей**

**в 2022 году**

Тверь

2021 г.

**Содержание**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Введение ……………………………………………………………………… |  | 3 |
|  |  |  |  |
|  | 1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей ......... |  | 5 |
|  |  |  |  |
|  | 2. Результаты исследования удовлетворенности потребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей в разрезе муниципальных образований Тверской области .……………………. |  | 8 |
|  |  |  |  |
|  | 3. Основные выводы……………………………………………………………… |  | 10 |

**Введение**

В Тверской области исследование уровня удовлетворённостипотребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей проводится седьмой год (2016-2022 гг.).

В соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Тверской области, в 2022 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области от 27.10.2021г. № 1089/ПК в исследовании приняли участие 31933 родителя (законных представителя) обучающихся из 208 организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей.

Основная цель исследования - получение оперативной, точной и объективной информации об уровне удовлетворенности дополнительными образовательными услугами, для повышения результативности управленческой деятельности по сохранению и улучшению качества образовательных услуг.  
 Выборку для участия в исследовании осуществляли руководители муниципальных органов управления образованием. В выборке представлены государственные организации дополнительного образования детей, муниципальные организации дополнительного образования детей, а также кружки, секции и другие объединения, организованные на базе общеобразовательных организаций по следующим направлениям:

- физкультурно-спортивное;

- естественнонаучное;

- техническое;

- художественное;

- туристско-краеведческое;

- социально-педагогическое.

Методом исследования является социологический анкетный опрос родителей (законных представителей) обучающихся в организациях дополнительного образования детей.

Для определения степени удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставляемых услуг вопросы в анкете сгруппированы по блокам:

* Условия организации учебного процесса,
* Квалификация педагогических кадров,
* Развитие ребёнка,
* Взаимоотношения с родителями.

Результаты проведенного анкетирования в отношении анализа уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг позволяют сопоставить ряд полученных данных с материалами анкетирования, проведенными в 2020 и 2021 годах.

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



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

**1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей**

В 2022 году в исследовании приняли участие 31933 родителя (законных представителя) обучающихся из 208 организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей (в 2021 году – 29577 человек из 237 ДОД, в 2020 году – 32486 человек из 211 ДОД).

Из общего количества респондентов:

- родители дошкольников – 2374 (7,4%) чел;

- родители обучающихся 1- 4 классов – 14140 (44,3%) чел.;

- родители обучающихся 5-9 классов – 13176 (41,3%) чел.;

- родители обучающихся 10-11 классов – 2243 (7%) чел.

Таблица 1

**Позиция респондентов по отношению к критерию «Навыки и умения, приобретаемые детьми в организациях дополнительного образования»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Навыки, знания, умения, приобретаемые обучающимися | Доля от общего числа респондентов | | |
| да | нет | частично |
| - знания и умения, которые получает ребенок, готовят его к самореализации в жизни | 86,8% | 1,3% | 11,9% |
| - на занятиях созданы все условия для развития способностей ребенка | 89,9% | 0,9% | 9,2% |
| - занятия помогают ребенку в освоении школьных предметов | 79,4% | 3,4% | 17,2% |
| - занятия позволяют ребенку расширить свой кругозор | 89,3% | 1,4% | 9,3% |
| - занятия учат ребенка выражать собственные мысли | 84,3% | 3,3% | 12,4% |
| - занятия мотивируют ребенка к познанию и творчеству | 87% | 2% | 11% |
| - ребенок учится общаться со сверстниками и взрослыми | 91,8% | 1,2% | 7% |
| - ребенок может поднять свой авторитет среди друзей | 85% | 3,5% | 11,5% |
| - ребенок проводит свободное время с пользой, в том числе для укрепления здоровья | 88,5% | 1% | 10,5% |

Анализ результатов опроса позволяет сделать вывод, что большинство родителей уверены в пользе занятий их детей в организациях дополнительного образования для самореализации, развития способностей, расширения кругозора, успешной социализации.

В 2022 году доля родителей, удовлетворенных качеством предоставляемых ребенку дополнительных образовательных услуг (Таблица 2) незначительно выросла и составила 95,4% (2021- 2020 гг. - 94,8%).

Таблица 2

**Общая удовлетворенность родителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей в Тверской области (2020 – 2022 гг.)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством предоставляемых ребенку дополнительных образовательных услуг в целом | Доля респондентов от общего числа опрошенных, % | | | | | | | | |
| 2022 | | | 2021 | | | 2020 | | |
| да | нет | частично | да | нет | частично | да | нет | частично |
| 95,4 | 0,5 | 4,1 | 94,8 | 0,4 | 4,8 | 94,8 | 0,3 | 4,9 |

В таблице 3 представлены результаты анкетирования родителей обучающихся организаций дополнительного образования по обозначенным блокам за 3 года (2020-2022гг).

В целом в 2022 году удовлетворенность более 90% составляет по 13 (65%) из 20 показателей.

**Удовлетворенность родителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей в Тверской области по направлениям за 3 года (2020 - 2022гг.)**

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Доля респондентов, выразивших свою позицию, % | | | | | | | | | |
| **2022** | | | | **2021** | | | **2020** | | |
| да | нет | частично | да | | нет | частично | да | нет | частично |
| **Удовлетворенность условиями организации учебного процесса** | | | | | | | | | | |
| 1 | обеспечением безопасности Вашего ребенка в организации дополнительного образования | 94,9 | 0,5 | 4,6 | 97,7 | | 0,7 | 1,6 | 94,4 | 0,4 | 5,3 |
| 2 | созданием условий для сохранения и укрепления здоровья Вашего ребенка | 92,1 | 0,9 | 6,9 | 94,1 | | 0,8 | 5,1 |  |  |  |
| 3 | обеспечением мер по профилактике распространения инфекционных заболеваний (в том числе новой коронавирусной инфекции COVID-19) | 92,9 | 1,2 | 5,7 | 95,3 | | 1,4 | 3,3 |  |  |  |
| 4 | материально-технической обеспеченностью учебного процесса (современной компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими материалами, спортивным инвентарём, музыкальными инструментами и т.п.)\* | 78,2 | 4,1 | 17,7 | 76 | | 4,7 | 19,3 | 71,1 | 4,5 | 24,3 |
| 5 | удобством графика проведения занятий | 89,7 | 1,9 | 8,3 | 91,3 | | 2,2 | 6,5 | 88,9 | 2 | 9,1 |
| 6 | доброжелательной атмосферой в организации\* | 96,0 | 0,7 | 3,3 | 95,8 | | 0,8 | 3,4 | 95,9 | 0,4 | 3,8 |
|  | **Удовлетворенность квалификацией педагогов** | | | | | | | | | | | |
| 7 | возможностью выбора педагога, наставника, тренера | 82,3 | 8,5 | 8,7 | 83,9 | | 9,2 | 6,9 | 80,5 | 7,4 | 12,1 |
| 8 | профессионализмом и компетентностью преподавателей | 95,1 | 1,2 | 3,7 | 97,5 | | 1 | 1,5 | 94,6 | 0,7 | 4,7 |
|  | **Удовлетворенность развитием ребенка** | | | | | | | | | | | |
| 9 | соответствием образовательных программ и форм возрастным и индивидуальным особенностям ребёнка | 93,9 | 1,2 | 4,8 | 96,2 | | 1,1 | 2,7 | 93 | 0,5 | 6,5 |
| 10 | консультационной поддержкой в выборе программ и планировании индивидуальных образовательных траекторий | 88,8 | 2,0 | 9,1 | 90 | | 2,5 | 7,5 | 87 | 1,8 | 11,2 |
| 11 | учетом индивидуальных особенностей и возможностей Вашего ребёнка | 92,9 | 1,1 | 5,9 | 93,3 | | 1,5 | 5,2 | 87 | 1,8 | 11,2 |
| 12 | объективностью оценивания достижений Вашего ребёнка | 94,1 | 0,9 | 5,0 | 96,2 | | 1,2 | 2,6 | 92,8 | 0,6 | 6,7 |
| 13 | возможностью применения полученных знаний и навыков в повседневной жизни | 89,8 | 1,1 | 9,1 | 90,1 | | 2 | 7,9 | 88,4 | 0,9 | 10,7 |
| 14 | возможностями, предоставляемыми в организации для успешной социализации Вашего ребёнка | 91,0 | 0,9 | 8,0 | 92,8 | | 1,5 | 5,8 | 90,5 | 0,6 | 8,9 |
| 15 | организацией образовательного процесса с применением дистанционных технологий (если такое было организовано) | 78,3 | 8,0 | 13,7 | 73,1 | | 8,8 | 18,1 |  |  |  |
| 16 | организацией условий для адаптации детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) | 82,1 | 7,3 | 10,6 | 78,4 | | 7,6 | 14 |  |  |  |
| 17 | взаимоотношениями среди обучающихся в объединении  (кружке, секции)\* | 95,5 | 0,7 | 3,6 | 94,5 | | 0,8 | 4,7 | 93,7 | 0,6 | 5,8 |
|  | **Удовлетворенность взаимоотношениями с родителями** | | | | | | | | | | | |
| 18 | степенью информированности об успехах Вашего ребёнка\* | 93,4% | 1,0% | 5,6% | 91,6 | | 1,4 | 7,1 | 90,9 | 1,1 | 8 |
| 19 | доступностью полной и актуальной информации о работе организации дополнительного образования (через сайт, на родительских собраниях, при обращениях лично) | 93,1% | 1,0% | 5,8% | 91,8 | | 1,5 | 6,7 |  |  |  |
| 20.Удовлетворенность качеством предоставляемых дополнительных образовательных услуг в целом\* | | 95,4 | 0,5 | 4,1 | 94,8 | | 0,4 | 4,8 | 94,8 | 0,3 | 4,9 |

- цветом выделены показатели, по которым уровень удовлетворенности в течение 3-х лет превышает 90%;

\*отмечены показатели, по которым наблюдается стабильная положительная динамика за 3 года

**2. Результаты исследования удовлетворенности потребителей**

**доступностью и качеством услуг дополнительного образования**

**детей в разрезе муниципальных образований Тверской области**

В 2022 году высокий (более 90%) показатель удовлетворенности выявлен в 38 (90%) муниципальных образованиях, в т.ч. в 11 (26%) МО он равен 100%: Андреапольском, Бельском, Калязинском, Кесовогорском, Кимрском, Кувшиновском, Нелидовском, Осташковском, Сандовском, Торопецком, Фировском районах (Таблица 4).

В течение 3-х лет (2020-2022гг.) стабильно высокие показатели удовлетворенности качеством услуг дополнительного образования демонстрируют респонденты из 27 (64%) МО.

На протяжении трех лет отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 14 (33%) МО: г.Кимры, Бельском, Калининском, Кесовогорском, Кимрском, Кувшиновском, Лихославльском, Нелидовском, Оленинском, Сандовском, Сонковском, Торжокском и Торопецком районах, ЗАТО Солнечный.

Наличие родителей, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в организациях дополнительного образования, незначительно и составляет в разных муниципалитетах от 0,1% до 2,4%.

**Показатели удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг дополнительного образования среди родителей обучающихся**

**за 3 года (2020 - 2022 гг.)**

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | муниципальное образование | средний показатель по МО, % | | | | | |
| 2022 | | 2021 | | 2020 | |
| полностью удовлетворены | не удовлетворены | полностью удовлетворены | не удовлетворены | полностью удовлетворены | не удовлетворены |
|  | г. Кимры | 99,8% | 0,0% | 100 | 0 | 99,7 | 0 |
|  | г. Ржев | 91,5% | 0,4% | 100 | 0 | 91,7 | 0,2 |
|  | г. Тверь | 91,5% | 1,1% | 92,2 | 0,3 | 93,8 | 0,6 |
|  | г. Торжок | 95,4% | 0,2% | 92,6 | 0,6 | 95,3 | 0,1 |
|  | Андреапольский м.о | 100,0% | 0,0% | 98,9 | 0,1 | 99,3 | 0,2 |
|  | Бежецкий р-н | 95,2% | 0,3% | 89,2 | 1,6 | 96,1 | 0 |
|  | Бельский р -н | 100,0% | 0,0% | 97,4 | 0 | 100 | 0 |
|  | Бологовский р-н | 95,5% | 0,0% | 98,5 | 1,2 | 64,2 | 1,5 |
|  | Весьегонский м.о | 90,3% | 1,7% | 93,6 | 0,7 | 91,5 | 0 |
|  | Вышневолоцкий г.о. | 97,3% | 0,8% | 84,1 | 0 | 89,9 | 0,4 |
|  | Жарковский р-н | 93,4% | 0,2% | 85,8 | 1,5 | 98,8 | 0 |
|  | Западнодвинский м.о | 97,1% | 0,1% | 100 | 0 | 88,5 | 1 |
|  | Зубцовский р-н | 97,5% | 0,6% | 92,9 | 1,2 | 97,9 | 0 |
|  | Калининский р-н | 98,8% | 0,0% | 100 | 0 | 100 | 0 |
|  | Калязинский р-н | 100,0% | 0,0% | 91,9 | 1,3 | 99,4 | 0 |
|  | Кашинский г.о. | 97,4% | 0,1% | 97,9 | 0,1 | 93,9 | 0,7 |
|  | Кесовогорский р-н\* | 100,0% | 0,0% | 99,3 | 0 | 97,4 | 0 |
|  | Кимрский р-н | 100,0% | 0,0% | 94,1 | 0 | 100 | 0 |
|  | Конаковский р-н | 93,0% | 2,4% | 98,2 | 0,1 | 95,7 | 0 |
|  | Краснохолмский м.о | 94,1% | 0,3% | 97,5 | 0,1 | 94,8 | 0,6 |
|  | Кувшиновский р-н | 100,0% | 0,0% | 87,5 | 0 | 91,9 | 0 |
|  | Лесной м.о | 89,8% | 2,1% | 88,5 | 0,9 | 97,2 | 0,2 |
|  | Лихославльский р-н\* | 99,7% | 0,0% | 94 | 0 | 92 | 0 |
|  | Максатихинский р-н | 80,5% | 0,6% | 80,1 | 1,5 | 98,2 | 0 |
|  | Молоковский р-н | 85,4% | 2,4% | 91,8 | 3 | 93,3 | 1 |
|  | Нелидовский г.о. | 100,0% | 0,0% | 96,6 | 0 | 100 | 0 |
|  | Оленинский м.о | 99,1% | 0,0% | 97,3 | 0 | 100 | 0 |
|  | Осташковский г.о.\* | 100,0% | 0,0% | 98,3 | 0,2 | 97 | 0 |
|  | Пеновский м.о.\* | 95,0% | 0,5% | 92,1 | 0,5 | 91,9 | 0,7 |
|  | Рамешковский р-н | 94,0% | 0,9% | 92,1 | 1,4 | 98,9 | 0 |
|  | Ржевский р-н \* | 93,5% | 1,5% | 89,3 | 1,8 | 89,4 | 0,8 |
|  | Сандовский м.о | 100,0% | 0,0% | 100 | 0 | 100 | 0 |
|  | Селижаровский м.о\* | 98,8% | 0,0% | 92,3 | 0,6 | 91,8 | 0 |
|  | Сонковский р-н | 97,1% | 0,0% | 99,2 | 0 | 86,8 | 0 |
|  | Спировский р-н | 93,5% | 0,4% | 97,2 | 0,2 | 88,4 | 0,1 |
|  | Старицкий р-н | 97,7% | 0,0% | 97,5 | 0,1 | 100 | 0 |
|  | Торжокский р-н | 98,7% | 0,0% | 99,5 | 0 | 100 | 0 |
|  | Торопецкий р-н\* | 100,0% | 0,0% | 100 | 0 | 98,8 | 0 |
|  | Удомельский г.о | 96,4% | 0,1% | 94,2 | 0,2 | 98,8 | 0,4 |
|  | Фировский р-н | 100,0% | 0,0% | 84,6 | 3,4 | 92,7 | 2,3 |
|  | ЗАТО Озёрный\* | 97,3% | 0,1% | 95,4 | 4,1 | 50,2 | 0,5 |
|  | ЗАТО Солнечный | 88,9% | 0,0% | 88,8 | 0 | 98,1 | 0 |
| Среднерегиональный показатель | | 95,4 | 0,5 | 94,8 | 0,4 | 94,8 | 0,3 |

- цветом выделены МО, в которых уровень удовлетворенности в течение 3-х лет превышает 90%;

\*отмечены МО с поступательной положительной динамикой за 3 года (2020-2022 гг.).

**3. Основные выводы**

Анализ результатов проведенного исследования позволил сделать следующие выводы.

1. В 2022 году в сравнении с 2021 годом на 8% увеличилось количество участников исследования удовлетворенности потребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей и составило 31933 родителя (законных представителя) обучающихся из 208 ДОД (в 2021 году – 29577 человек из 237 ДОД, в 2020 году - 32486 человек из 211 ДОД).
2. По результатам проведенного анкетирования определена степень удовлетворенности потребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей:

2022 г. – 95,4% (2021 г. – 94,8%, 2020 г. – 94,8%).

Доля родителей, частично удовлетворенных работой организаций дополнительного образования детей, составила 4,1% (2021г. – 4,8%, 2020г. – 4,9%).

Доля респондентов, отметивших неудовлетворенность качеством образовательных услуг, практически не отличается от показателей прошлых лет и составляет 0,5% (2021г.-0,4%, 2020г. - 0,3%).

1. Большинство родителей отметили, что навыки и умения, приобретаемые детьми в организациях дополнительного образования, способствуют самореализации, развитию способностей, расширению кругозора, общению со сверстниками и взрослыми людьми.
2. В течение 3-х лет (2020-2022гг.) высокие показатели удовлетворённости (более 90%) отмечены по следующим критериям:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критерии | 2022 г. | 2021 г. | 2020 г. |
| Обеспечение безопасного пребывания детей в организации дополнительного образования | 94,9% | 97,7% | 94,4% |
| Доброжелательная атмосфера | 96,0% | 95,8% | 95,9% |
| Профессионализм и компетентность преподавателей | 95,1% | 97,5% | 94,6% |
| Взаимоотношения среди обучающихся в объединении (кружке, секции) | 95,5% | 94,5% | 93,7% |
| Соответствие образовательных программ и форм возрастным и индивидуальным особенностям ребенка | 93,9% | 96,2% | 93% |
| Объективность оценивания достижений ребёнка | 94,1% | 96,2% | 92,8% |
| Успешная социализация ребёнка | 91,0% | 92,8% | 90,5% |
| Информированность об успехах ребёнка | 93,4% | 91,6% | 90,9% |

1. Улучшен показатель оценки деятельности организаций дополнительного образования, вызывающий в течение 3 последних лет наименьшую удовлетворенность родителей:

- *материально-техническая обеспеченность учебного процесса современной компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими материалами, спортивным инвентарём, музыкальными инструментами и т.п. – с 71% в 2020 г. до 78,2% в 2022 г.*

1. Анализ результатов анкетирования в разрезе муниципальных образований показал, что:

6.1. В 2022 году высокий (более 90%) показатель удовлетворенности выявлен в 38 (90%) муниципальных образованиях, в т.ч. в 11 (26%) МО он равен 100%: Андреапольском, Бельском, Калязинском, Кесовогорском, Кимрском, Кувшиновском, Нелидовском, Осташковском, Сандовском, Торопецком, Фировском районах. Самый низкий показатель – в Максатихинском районе (80,5%).

6.2. В течение 3-х лет (2020-2022гг.) стабильно высокие показатели удовлетворенности (более 90%) качеством услуг дополнительного образования демонстрируют респонденты из 27 (64%) МО.

6.3. В 2022 году отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 21 (50%) МО. На протяжении трех лет - в 14 (33%) МО.

6.4. В 8 (19%) МО на протяжении 3-х последних лет наблюдается увеличение доли родителей, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг образовательными организациями дополнительного образования:

- Бологовский район - с 64% в 2020г. до 96% в 2022г;

- Западнодвинский м.о – с 88% до 97%;

- Ржевский район – с 89% до 94%;

- Селижаровский м.о – с 92% до 99%;

- Сонковский район –с 87% до 97%;

- Спировский район – с 88% до 94%;

- Фировский район - с 93% до 100%;

- ЗАТО Озерный - с 50% до 97%.

Снижение данного показателя отмечено в 5 (12%) МО:

- Лесной м.о – с 97% в 2020 году до 90% в 2022 году;

- Максатихинский район – со 98% до 80,5%;

- Молоковский район – со 93% до 85%;

- Рамешковский район – с 99% до 94%;

- ЗАТО Солнечный – с 98% до 89%.

6.5. Наличие родителей, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в организациях дополнительного образования, незначительно и составляет в разных муниципалитетах от 0,1% до 2,4%.

7. Результаты данного исследования целесообразно обсудить на уровне муниципальных органов управления образованием, на совещаниях с руководителями организаций дополнительного образования, методических объединениях учителей, работающих в сфере дополнительного образования детей, на родительских собраниях для организации целенаправленной и системной работы по обеспечению качества дополнительного образования.