**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 2017

**Содержание**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  | Введение ……………………………………………………………………… |  | 3 |
|  |  |  |  |
| 1. | Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального, основного, среднего уровней общего образования…………… |  | 5 |
|  |  |  |  |
| 2.  | Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального уровня общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 4-х классов)…………………………………………..……... |  | 6 |
|  |  |  |  |
| 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) ……………………………………………………… |  | 12 |
|  |  |  |  |
| 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)…………………………………………..……… |  | 19 |
|  |  |  |  |
|  | Заключение……………………………………………………………..……... |  | 25 |
|  |  |  |  |
|  | Приложение……………………………………………………………………. |  | 35 |

**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 качеством предоставляемых образовательных услуг – это, безусловно, показатель качества образования.

Под удовлетворенностью образовательной организацией 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 удовлетворенности) в противном случае.

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 предоставлением 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 (законных представителей); выявление их требований и оценка степени соответствия качества предоставляемых образовательных услуг установленным требованиям.

В Тверской области исследование удовлетворённости потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального, основного, среднего уровней общего образования проводится седьмой год (2011-2017 гг.).

Основными целями данного исследования являются:

- изучение удовлетворенности потребителей:

* качеством предоставляемых образовательных услуг, в том числе квалификацией педагогического состава, обеспечением безопасного пребывания обучающихся в образовательной организации, возможностью выбора профиля обучения, условиями, созданными в образовательной организации, возможностью физического развития и укрепления здоровья обучающихся;
* материально-технической оснащённостью образовательной организации: телекоммуникационное и компьютерное оборудование, наличие высокоскоростного выхода в Интернет;
* организацией питания в образовательной организации;
* психологическим микроклиматом в коллективе;

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

В марте 2017 года исследование проведено в 129 общеобразовательных организациях 43 муниципальных образований в соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях Тверской области в 2017 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области от 17.11.2016 №2198/ПК.

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

Анкетирование подразумевает анонимное исследование с целью получения результатов в обобщенном виде. Количество вопросов в анкетах оптимально (19 вопросов для обучающихся; 21 вопрос для родителей), что не вызывает утомления у респондентов и не влияет на качество ответов.

В части состава вопросов и их количества в сравнении с 2016 годом внесены изменения и дополнения. Анализ удовлетворенности потребителей предполагает оценивание удовлетворенности потребителей по следующим опросным блокам:

- инфраструктура, материально-техническая база, режим работы образовательной организации, организация питания обучающихся в ОО;

- социально-психологический климат в образовательной организации;

- профессионализм педагогического коллектива;

- использование услуг репетиторов;

- открытость общеобразовательной организации.

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:



Результаты анкетирования 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 13343 человек из 143 общеобразовательных организаций (ОО) Тверской области (2015 г. – 12418 чел.; 2016 г. -12955 чел.). Из них:

- 3558 родителей обучающихся 4-х классов из 143 ОО (2015 г. – 3544 чел. из 153 ОО; 2016 г. – 3510 из 143 ОО);

- 3392 обучающихся 9-х классов из 129 ОО (2015 г. - 2953 чел. из 154 ОО; 2016 г. – 3190 чел. из 139 ОО);

- 3154 родителей обучающихся 9-х классов из 128 ОО (2015 г. - 2701 чел. из 154 ОО; 2016 г. – 2986 чел. из 139 ОО);

- 1665 обучающихся 11-х классов из 94 ОО (2015 г. – 1685 чел. из 103 ОО; 2016г. – 1715 чел. из 101 ОО);

- 1574 родителей обучающихся 11-х классов из 94 ОО (2015 г. - 1535 чел. из 103 ОО; 2016 г. – 1554 чел. из 101 ОО).

В 2017 году по сравнению с результатами анкетирования 2016 года удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в целом по исследуемым уровням общего образования выросла среди всех категорий респондентов:

- родителей обучающихся 4-х классов - с 84,4 % до 88,1 %;

- обучающихся 9-х классов - с 77 % до 83,4%;

- родителей обучающихся 9-х классов - с 77,4% до 85,1 %;

- обучающихся 11-х классов - с 72,6% до 84,3%;

- родителей обучающихся 11-х классов - с 76,6% до 86,1% (Таблица 1 1).

В течение трёх лет самый высокий показатель удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг демонстрируют родители обучающихся 4-х классов.

Таблица 1

**Показатели удовлетворенности образовательной организацией**

 **за три года (2015-2017гг)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 2015 год | 84,1% | 77,2% | 79,9% | 74,7% | 75,7% |
| 2016 год | 84,4% | 77% | 77,4% | 72,6% | 76,6% |
| 2017 год | 88,1% | 83,4% | 85,1% | 84,3% | 86,1% |

**2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей**

**качеством предоставляемых образовательных услуг**

**по итогам начального уровня общего образования**

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

В 2017 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 3558 родителей обучающихся 4-х классов из 128 общеобразовательных организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 4-х классов составил 88,1%, что выше показателей 2015 (84,1%) и 2016 (84,4%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 10,5% родителей; не удовлетворены – 1,2%; затруднились ответить – 0,3%. (Таблица 2).

Таблица 2

**Показатели удовлетворенности образовательной организацией**

**за три года (2015-2017гг)**

|  |
| --- |
| **Показатели удовлетворенности** |
| год | полностью удовлетворены  | не удовлетворены | частично удовлетворены | нет ответа |
| 2015 г. | 84,1% | 1,6% | 13,1% | 1,2% |
| 2016 г. | 84,4% | 1,4% | 12,6% | 1,6% |
| 2017 г. | 88,1% | 1,2% | 10,5% | 0,3% |

В 2017 году выше среднерегионального (88,1%) показатель удовлетворенности в 21 (48,8%) муниципальном образовании, в т.ч. в 4 (19%) МО он равен 100% (Бельском, Кимрском, Лихославльском и Сандовском районах). (Таблица 3)

В течение трёх лет (2015-2017 гг.) значительно выше среднерегиональных показателей удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг результаты участников анкетирования из 8 (18,6%) МО: Бельского, Кашинского, Кувшиновского, Лихославльского, Оленинского, Сандовского, Торопецкого районов, ЗАТО Солнечный.

Ниже среднерегиональных показателей на протяжении 3-х лет результаты представителей из 4 (9,3%) МО: г. Торжок, Весьегонского, Зубцовского и Селижаровского районов.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 4-х классов снижается на протяжении трёх лет: 2015г. – 1,6%; 2016г. – 1,4%, 2017г. – 1,2%. При этом отмечается снижение данного показателя в течение указанного периода в 8 МО (18,6%): в Андреапольском, Весьегонском, Западнодвинском, Кашинском, Лесном, Пеновском, Селижаровском и Фировском районах.

В течение трёх лет среди опрошенных нет неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в 11 (25,6%) МО: Бельском, Жарковском, Кимрском, Лихославльском, Максатихинском, Оленинском, Сандовском, Спировском, Торжокском, Торопецком районах, ЗАТО Солнечный.

 Таблица 3

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

**за 3 года (2015-2017 гг.)**

|  |  |
| --- | --- |
| Муниципальное образование | Средний показатель по МО, %% |
| **2017 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** |
| **Полностьюудовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностьюудовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностьюудовлетворены** | **Не удовлетворены** |
| г.Вышний Волочек | 82,4 | 0,0 | **89,3** | **1,5** | **88,4** | 0,7 |
| г. Кимры | 74,2 | **6,5** | **88,4** | 1,1 | **90,0** | 1,1 |
| г. Ржев | **88,2** | 0,0 | 78,8 | **1,8** | 81,4 | 0,0 |
| г. Тверь | **91,0** | 0,9 | 82,8 | **2,2** | 73,6 | **2,1** |
| г. Торжок | 83,6 | 0,9 | 84,0 | **2,4** | 76,3 | 1,5 |
| Андреапольский р-н | **97,2** | 0,0 | 81,3 | 0,0 | 81,3 | **4,2** |
| Бежецкий р-н | 85,9 | 5,9 | **85,7** | 0,0 | **85,1** | 0,0 |
| Бельский р -н | **100,0** | 0,0 | **86,2** | 0,0 | **94,0** | 0,0 |
| Бологовский р-н | **88,5** | 0,0 | 80,6 | **4,3** | 77,5 | 1,4 |
| Весьегонский р-н | 77,0 | **1,4** | 74,5 | **2,1** | 79,8 | **2,4** |
| Вышневолоцкий р-н | 80,0 | **2,9** | **92,0** | 0,0 | **96,6** | 0,0 |
| Жарковский р-н | 83,3 | 0,0 | **88,2** | 0,0 | **100,0** | 0,0 |
| Западнодвинский р-н | 83,0 | 0,0 | **89,4** | 0,0 | **93,8** | **3,1** |
| Зубцовский р-н | 65,6 | **10,9** | 83,3 | **2,8** | 77,5 | **2,8** |
| Калининский р-н | **94,6** | 0,0 | 76,5 | 1,2 | **94,6** | 0,0 |
| Калязинский р-н | **95,0** | 3,3 | 80,3 | 0,0 | 76,5 | **4,2** |
| Кашинский р-н | **94,0** | 0,0 | **87,3** | 1,4 | **87,5** | **4,2** |
| Кесовогорский р-н | 72,7 | 0,0 | **88,7** | **1,9** | 73,7 | 0,0 |
| Кимрский р-н | **100,0** | 0,0 | 67,7 | 0,0 | **97,8** | 0,0 |
| Конаковский р-н | **92,7** | **1,4** | 78,8 | **3,0** | **86,3** | **2,1** |
| Краснохолмский р-н | 80,0 | 0,0 | **86,4** | **2,3** | **95,6** | 1,5 |
| Кувшиновский р-н | **97,5** | 0,0 | **87,7** | **1,5** | **86,1** | 0,0 |
| Лесной р-н | **96,3** | 0,0 | 66,7 | 0,0 | **86,5** | **1,9** |
| Лихославльский р-н | **100,0** | 0,0 | **100,0** | 0,0 | **96,0** | 0,0 |
| Максатихинский р-н | 85,7 | 0,0 | 76,9 | 0,0 | **87,2** | 0,0 |
| Молоковский р-н | **88,9** | **2,8** | **84,6** | 0,0 | 73,7 | 0,0 |
| Нелидовский р-н | 87,5 | 0,8 | **92,0** | 1,3 | 72,5 | 0,0 |
| Оленинский р-н | **92,0** | 0,0 | **100,0** | 0,0 | **96,2** | 0,0 |
| Осташковский р-н | **93,2** | **1,4** | 73,0 | **3,0** | **92,8** | 0,0 |
| Пеновский р-н | 78,4 | 0,0 | **86,0** | 0,0 | 83,9 | **1,8** |
| Рамешковский р-н | 78,3 | 0,0 | 77,8 | **3,7** | **88,5** | **1,9** |
| Ржевский р-н | 86,2 | 0,0 | **90,0** | 5,0 | **94,3** | 0,0 |
| Сандовский р-н | **100,0** | 0,0 | **85,7** | 0,0 | **94,6** | 0,0 |
| Селижаровский р-н | 86,0 | 0,0 | 83,6 | 0,0 | 78,9 | **7,9** |
| Сонковский р-н | 78,6 | **3,6** | **88,9** | 0,0 | 80,6 | **2,8** |
| Спировский р-н | 77,8 | 0,0 | **95,2** | 0,0 | **100,0** | 0,0 |
| Старицкий р-н | **90,5** | 0,0 | 80,3 | **2,8** | 81,4 | 0,0 |
| Торжокский р-н | 86,1 | 0,0 | **87,9** | 0,0 | **93,3** | 0,0 |
| Торопецкий р-н | **98,3** | 0,0 | **99,0** | 0,0 | **98,0** | 0,0 |
| Удомельский р-н | 85,4 | **2,4** | 68,5 | 1,4 | **90,0** | 1,4 |
| Фировский р-н | **95,2** | 0,0 | 65,4 | **3,8** | 49,1 | **14,5** |
| ЗАТО Озёрный | 81,6 | **2,6** | **96,3** | 0,0 | **89,4** | **2,4** |
| ЗАТО Солнечный | **88,9** | 0,0 | **88,9** | 0,0 | **91,3** | 0,0 |
| **Среднерегиональный показатель** | 88,1 | 1,2 | 84,4 | 1,4 | 84,1 | 1,6 |

\*-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.

***Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы образовательной организации, организация питания обучающихся.***

По четырем критериям данного опросного блока анкеты уровень удовлетворенности родителей вырос в сравнении с 2016 годом:

- удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой;

- удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины;

- удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой;

- удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья Вашего ребенка.

Вместе с тем, необходимо отметить, что в течение трёх лет (2015-2017 гг.) родители обучающихся 4-х классов стабильно выражают невысокую удовлетворённость обеспечением доступа и возможности выхода в сеть Интернет (не удовлетворены в 2015,2016 гг. – 10,2% в 2017 г - 14,6% опрошенных).

***Социально-психологический климат в образовательной организации.***

По всем критериям опросного блока отмечается высокий уровень удовлетворенности родителей, однако, показатель удовлетворенности взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы в 2017 году снизился по сравнению с 2016 г. (с 93,1% до 92,7%).

***Профессионализм педагогического коллектива.***

По всем критериям блока отмечается высокий уровень удовлетворенности родителей, вместе с тем в 2017 году в сравнении с 2016 годом отмечается увеличение числа респондентов, которые не удовлетворены:

- объективностью методов и критериев оценки учебных достижений обучающихся (в 2016г. – 1%, в 2017 – 1,1% опрошенных);

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (в 2016г. - 5,3%, в 2017г. – 6%);

- объемом знаний и качеством преподавания предметов (в 2016г. - 1,1%, в 2017г. – 1,9%).

***Использование услуг репетиторов.***

В 2017 году к услугам репетиторов по результатам опроса обращалось 19,5%, в 2016 году - 21,8% родителей обучающихся 4-х классов.

***Открытость ОО.***

В 2017 году показатель удовлетворенности информированностью о результатах работы школы вырос в сравнении с 2016 годом (в 2016г. - 79%, в 2017г. – 85,7%). Вместе с тем в этом же периоде произошло увеличение доли опрошенных родителей обучающихся 4-х классов, которые не удовлетворены этим показателем (в 2016г. - 2,2%, в 2017г. – 3,8%).

Деятельность администрации школы считают эффективной 85,2% респондентов.

Таблица 4

**Итоги анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся 4-х классов ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2015-2017 гг.)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Разделы анкеты** | **Вопросы:****Анкета 2017г.** | **Анкета 2015, 2016 гг.** | **2017г.** | **2016 г.** | **2015 г.** |
| полностью удовлетворены | не удовлетв | полностью удовлетворены | не удовлетв | полностью удовлетворены | не удовлетв. |
| ***Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания* *об-ся*** | Удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой | 70,4% | 3,0% | 60,3% | 3,8% | 61,9% | 4,7% |
| Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 81,1% | 2,8% | 73,4% | 3,2% | 74,5% | 4,1% |
| Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой | 68,3% | 8,9% | 59,0% | 11,0% | 60,7% | 10,7% |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья Вашего ребенка | 75,3% | 4,1% | 67,2% | 4,7% | 67,2% | 4,8% |
| Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет Вашего ребенка | 67,8% | 14,6% | 52,6% | 10,2% | 52,2% | 10,2% |
| **Социально-психологический климат в ОО** | Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе, где обучается Ваш ребенок | Удовлетворенность социально-психологическим климатом в классе | 86,4% | 2,1% | 73,9% | 2,8% | 71,1% | 4,4% |
| Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива | - | 88,4% | 2,2% | - | **-** | - | **-** |
| Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося, в том числе обучающихся с ОВЗ | Удовлетворенность учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося | 80,6% | 3,1% | 67,0% | 2,5% | 66,7% | 2,8% |
| Удовлетворенность Вашими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 92,7% | 0,6% | 93,1% | 0,5% | 91,8% | 0,7% |
| **Профессионализм педагогического коллектива** | Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | 90,8% | 0,8% | 89,6% | 0,8% | 89% | 0,9% |
| Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения Вашего ребенка со стороны педагогов и администрации школы | - | 91,3% | 0,8% | **-** | - | **-** | - |
| Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка  | 87,5% | 1,1% | 79,0% | 1,0% | 78,9% | 1,2% |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка | 83,1% | 1,3% | 73,5% | 1,9% | 72,4% | 2,2% |
| Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 73,3% | 6,0% | 61,7% | 5,3% | 58,5% | 6,9% |
| Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных Вашим ребенком в **начальной школе**, для продолжения обучения в 5 классе. | Удовлетворенность объемом знаний и качеством преподавания предметов | 86,5% | 1,9% | 82,1% | 1,1% | 82,8% | 1,3% |
| Использование услуг репетиторов | 19,5% | 21,8% | 20,2% |
| **Открытость ОО** | Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы | Удовлетворенность степенью информированности родителей о результатах работы школы | 85,7% | 3,8% | 79,0% | 2,2% | 77,1% | 2,3% |
| Деятельность администрации школы считают эффективной | - | 85,2% | 2,4% | - | **-** | - | **-** |
|  **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | 88,1% | 1,2% | 84,4% | 1,4% | 84,1% | 1,6% |

Несмотря на высокий уровень удовлетворённости профессионализмом учителей (90,8%), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (86,5%), 19,5% родителей обучающихся прибегает к услугам репетитора. (Таблица 5).

В течение трёх лет (2015-2017 гг.) основными причинами занятий с репетиторами опрошенные назвали: желание получить более глубокие знания по предмету (более 60%) и профилактику неуспеваемости (более 40%). Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 14-16% участников анкетирования. От 20% до 27% респондентов прибегают к услугам репетиторов с целью проверки выполнения домашнего задания.

Из общего числа респондентов в 2017 году, указавших на занятия обучающихся с репетиторами, 26-27% нуждаются в помощи по русскому языку и математике, 86% - по иностранному языку, 2,3% - по чтению. Данные показатели 2017 года превышают показатели 2016 года.

Таблица 5

**Показатели доли родителей, обращающихся к услугам репетиторов**

**за три года (2015-2017 гг)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **4 класс** |
| родители |
| Количество респондентов (чел.) | **2017 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** |
| 693 | 766 | 717 |
| % от общего числа опрошенных | 19,5% | 21,8% | 20,2% |
| В т.ч. занимаются по одному предмету | 72,3% | - | - |
|  занимаются по 2 и более предметам | 27,7% | - | - |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** |
| **Предмет** |
| Русский язык | 27% | 16,6% | 17,6% |
| Математика | 26,1% | 17% | 17,4% |
| Литература (чтение) | 2,3% | 0,1% | - |
| Обществознание |  |  | - |
| Физика |  |  | - |
| Химия |  |  | - |
| Биология |  |  | - |
| История |  |  | - |
| Иностранный язык | 85,6% | 66,7% | 68,5% |
| Информатика и ИКТ |  |  | - |
| География |  |  | - |
| **Причины занятий с репетитором** |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 69,3% | 60,2% | 65% |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 48,3% | 40,6% | 44,2% |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 15,6% | 14,1% | 14,1% |
| С целью проверки выполнения д/з из-за занятости родителей | 23,7% | 20,2% | 27,9% |

**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 2017 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 3392 обучающихся 9-х классов и 3154 родителей обучающихся из 129 образовательных организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности обучающихся 9-х классов составил 83,4%, что выше показателей 2015 (77,2%) и 2016 (77%) гг. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 10,9% обучающихся; не удовлетворены – 5,7%; затруднились ответить – 0,1%.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 9-х классов – 85,1%, что выше показателей 2015 (79,9%) и 2016 (77,4%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 12% родителей; не удовлетворены – 2,8%; затруднились ответить 0,2%. (Таблица 6)

Таблица 6

**Показатели удовлетворенности образовательной организацией**

 **за три года (2015-2017гг)**

|  |
| --- |
| **Показатели удовлетворенности** |
|  год | полностью удовлетворены  | частично удовлетворены | не удовлетворены | Нет ответа |
| **Обучающиеся 9-х классов** |
| 2015 г. | 77,2% | 18,6% | 2,1% | 2,1% |
| 2016 г. | 77,0% | 17,6% | 3,1% | 2,3% |
| 2017 г. | 83,4% | 10,9% | 5,7% | 0,1% |
| **Родители обучающихся 9-х классов** |
| 2015 г. | 79,9% | 16,7% | 2,0% | 1,4% |
| 2016 г. | 77,4% | 17,2% | 2,6% | 2,7% |
| 2017 г. | 85% | 12% | 2,8% | 0,2% |

В 2017 году среди обучающихся 9-х классов и их родителей выше среднерегиональных (83,4% и 85%) показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг в 20 (46,5%) МО, в т.ч. в Лихославльском районе равен 100%.

В течение трёх лет (2015-2017 гг.) значительно выше среднерегиональных показателей удовлетворённости результаты участников анкетирования из 5 (11,6%) МО: из г.Вышний Волочек, Бельского, Лихославльского, Сандовского и Торопецкого районов.

Ниже среднерегиональных показателей в течение трёх лет – результаты участников анкетирования гг. Ржев, Тверь и Торжок.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди опрошенных обучающихся 9-х классов и их родителей с 2015 года выросла (обучающиеся - с 2,1% до 5,7%; родители - с 2% до 2,8%).

Данный показатель вырос в сравнении с 2016 годом в 14 (32,6%) МО: гг.Вышний Волочек, Кимры, Тверь, Бежецком, Зубцовском, Кесовогорском, Конаковском, Краснохолмском, Кувшиновском, Осташковском, Спировском, Удомельском, Фировском районах, ЗАТО Озерный. Вместе с тем, по сравнению с 2016 годом, снизилась доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в 13 (30,2%) МО: г. Торжок, Андреапольском, Бельском, Бологовском, Калининском, Калязинском, Кашинском, Кимрском, Максатихинском, Молоковском, Пеновском, Сонковском, Старицком районах.

На протяжении трёх лет (2015–2017 гг.) среди опрошенных отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 3 (7%) МО: Лихославльского, Торопецкого районов и ЗАТО Солнечный; на протяжении двух лет (2016 и 2017 гг.) – в Нелидовском и Оленинском районах (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 (2015-2017 гг.)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Муниципальное образование**  | **Средний показатель по МО, %** |
| **2017 г.** | **2016 г.** | **2015 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. |
| г.Вышний Волочек | **90,1** | **85,3** | 2,8 | **2,9** | **79,1** | **80,3** | 2,0 | **2,7** | 67,3 | **81,6** | **5,8** | 1,9 |
| г. Кимры | 79,7 | 72,5 | 2,9 | **5,8** | **83,7** | **82,2** | 0,8 | 0,0 | 75,8 | 66,4 | **3,2** | **4,0** |
| г. Ржев | 80,8 | 81,5 | 5,4 | 0,8 | 50,0 | 73,0 | **3,7** | 2,2 | 75,7 | 74,8 | 1,5 | 0,9 |
| г. Тверь | 78,8 | 82,2 | **7,6** | **4,0** | 71,5 | 76,1 | **3,3** | 1,1 | 68,1 | 74,4 | **4,9** | **2,5** |
| г. Торжок | 73,9 | 73,5 | 1,1 | 0,0 | 70,9 | 62,6 | **5,0** | **7,0** | 58,8 | 59,7 | 1,2 | 1,3 |
| Андреапольский р-н | **85,1** | **88,2** | **8,0** | **3,5** | 53,3 | 66,7 | **8,9** | **11,1** | **78,4** | **86,0** | 2,0 | 0,0 |
| Бежецкий р-н | 82,8 | 85,0 | **8,0** | **3,8** | **84,8** | **83,2** | **3,6** | 0,9 | **96,0** | **95,8** | 0,0 | 0,0 |
| Бельский р -н | **96,9** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **84,3** | **87,5** | 2,0 | 0,0 | **92,1** | **97,3** | 0,0 | 0,0 |
| Бологовский р-н | **97,4** | **97,1** | 1,3 | 0,0 | **80,8** | 74,8 | **6,7** | **7,8** | **78,2** | 71,4 | **3,6** | 0,0 |
| Весьегонский р-н | 76,3 | 78,8 | **8,8** | 1,3 | **83,8** | **78,7** | 0,0 | **2,7** | 75,6 | 77,8 | 0,0 | **5,6** |
| Вышневолоцкий р-н | **85,7** | 78,1 | 2,9 | **3,1** | **91,7** | **97,2** | **5,6** | 0,0 | **95,5** | **97,0** | 0,0 | 0,0 |
| Жарковский р-н | **100,0** | **90,5** | 0,0 | 0,0 | **84,4** | 75,7 | 0,0 | **2,7** | **100** | **97,3** | 0,0 | 0,0 |
| Западнодвинский р-н | **95,1** | **95,1** | 3,3 | 0,0 | 59,0 | 66,7 | **3,3** | **3,5** | 72,7 | **81,8** | 0,0 | 0,0 |
| Зубцовский р-н | 74,6 | **86,7** | **7,0** | **6,7** | 72,3 | **84,2** | 2,1 | **5,3** | **81,0** | **87,2** | 0,0 | 0,0 |
| Калининский р-н | **91,5** | **93,2** | 0,0 | 2,3 | 65,7 | 55,0 | **7,1** | **10,0** | **87,7** | **93,1** | 1,4 | 0,0 |
| Калязинский р-н | **88,9** | **91,1** | 4,4 | 0,0 | **80,2** | **84,3** | 3,1 | 1,1 | 74,7 | 79,1 | **2,3** | 1,5 |
| Кашинский р-н | **87,8** | **86,2** | 5,6 | **3,4** | **78,3** | **83,6** | 0,0 | **3,6** | 63,8 | 72,3 | 2,1 | **2,1** |
| Кесовогорский р-н | 63,6 | **87,5** | **6,8** | **5,0** | 56,8 | 61,3 | 2,3 | **3,2** | **92,0** | **82,0** | 2,0 | 2,0 |
| Кимрский р-н | **88,2** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 76,2 | **85,7** | **4,8** | **4,8** | **97,4** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Конаковский р-н | 79,1 | **86,7** | **8,5** | 1,8 | 70,9 | 70,9 | **3,6** | 0,9 | 71,6 | 68,4 | 1,3 | **5,3** |
| Краснохолмский р-н | **85,7** | 84,4 | **7,1** | **6,3** | **89,7** | **93,1** | **3,4** | **3,4** | **80,0** | **85,7** | 0,0 | **5,7** |
| Кувшиновский р-н | 63,0 | 72,1 | **23,3** | **10,3** | **77,3** | **82,8** | 3,0 | 1,7 | 69,1 | 69,1 | 1,8 | **3,6** |
| Лесной р-н | **96,9** | 84,6 | 0,0 | **7,7** | **82,1** | 75,9 | 0,0 | 0,0 | **81,8** | **80,0** | **3,0** | 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 | **97,5** | **89,2** | 0,0 | 0,0 | 71,8 | 68,2 | **4,7** | **3,5** | **82,2** | **93,2** | **2,2** | **2,3** |
| Молоковский р-н | 77,3 | **93,8** | 0,0 | 0,0 | **82,4%** | 61,5 | 2,9 | **3,8** | **97,1** | **87,5** | 0,0 | **3,1** |
| Нелидовский р-н | **93,9** | **94,8** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 64,8 | 73,0 | **6,6** | 1,1 |
| Оленинский р-н | **92,7** | **96,4** | 0,0 | 0,0 | **87,5** | **87,5** | 0,0 | 0,0 | **79,2** | 58,8 | **3,8** | **3,9** |
| Осташковский р-н | 72,7 | 76,8 | **15,2** | 1,8 | **78,1** | 65,3 | 0,9 | 2,0 | **82,9** | **81,7** | 1,3 | **2,8** |
| Пеновский р-н | **90,7** | 80,0 | 4,7 | 0,0 | 59,7 | 60,3 | **6,5** | **5,2** | 57,9 | 73,7 | **5,3** | **5,3** |
| Рамешковский р-н | 75,0 | 71,7 | **7,7** | **8,7** | 68,8 | 62,5 | **6,3** | **9,4** | 68,6 | **90,0** | 0,0 | 0,0 |
| Ржевский р-н | 75,0 | 81,3 | **12,5** | 0,0 | 72,5 | **86,5** | 2,5 | 0,0 | 63,9 | 66,7 | **2,8** | 0,0 |
| Сандовский р-н | **100,0** | **89,5** | 0,0 | **5,3** | **94,7** | **94,7** | 0,0 | 0,0 | **88,5** | **85,0** | 0,0 | 0,0 |
| Селижаровский р-н | **93,0** | **92,3** | 2,3 | 0,0 | 69,8 | 75,6 | 2,3 | **4,4** | 52,2 | 51,2 | **4,3** | **11,6** |
| Сонковский р-н | 80,6 | 67,6 | 0,0 | 0,0 | 69,7 | 67,9 | **24,2** | 0,0 | **88,9** | 70,4 | 0,0 | 0,0 |
| Спировский р-н | 73,6 | 81,5 | 5,7 | 2,5 | **92,3** | 86,0 | 0,0 | 2,0 | **86,7** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Старицкий р-н | **96,7** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **85,0** | 76,7 | **3,3** | **3,3** | **79,2** | **83,1** | 0,0 | 0,0 |
| Торжокский р-н | **94,1** | **97,1** | 0,0 | **2,9** | **92,9** | **92,9** | 0,0 | 0,0 | 62,8 | 73,8 | **4,7** | **2,4** |
| Торопецкий р-н | **97,5** | **97,4** | 0,0 | 0,0 | **98,7** | **97,4** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Удомельский р-н | **89,2** | 84,1 | 3,2 | 1,1 | 69,5 | 72,3 | 1,7 | 0,0 | **83,9** | **94,0** | 0,0 | 0,0 |
| Фировский р-н | 61,5 | 76,9 | **23,1** | **7,7** | 47,4 | 74,1 | **10,5** | 0,0 | 68,2 | **88,4** | 0,0 | **2,3** |
| ЗАТО Озёрный | 70,5 | 63,6 | **13,6** | **6,8** | **90,2** | **87,5** | 0,0 | 0,0 | **88,5** | **91,7** | 1,0 | 0,0 |
| ЗАТО Солнечный | **100,0** | **88,2** | 0,0 | 0,0 | **93,8** | 35,7 | 0,0 | 0,0 | **92,3** | **92,3** | 0,0 | 0,0 |
| **Среднерегиональный показатель** | 83,4 | 85,0 | 5,7 | 2,8 | 77,0 | 77,4 | 3,1 | 2,6 | 77,2 | 79,9 | 2,1 | 2,0 |

\*-жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения

Проведённое анкетирование позволило 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.

***Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы образовательной организации, организация питания обучающихся.***

По всем критериям данного опросного блока уровень удовлетворенности респондентов вырос в сравнении с 2016 годом:

- удовлетворенность материально-технической оснащенностью;

- удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины;

- удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья Вашего ребенка;

- удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой;

- удовлетворенность обеспечением доступа и возможностью выхода в сеть Интернет.

Вместе с тем, необходимо отметить, что в сравнении с 2016 увеличилась доля опрошенных обучающихся и их родителей, выразивших неудовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой; снизилась доля опрошенных, неудовлетворенных условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка, обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет.

***Социально-психологический климат в образовательной организации.***

По всем критериям блока в 2017 году отмечается высокий показатель удовлетворенности опрошенных, однако, увеличилась доля респондентов, выразивших неудовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого ребенка, по сравнению с 2016 г.

***Профессионализм педагогического коллектива.***

По всем критериям отмечается высокий уровень удовлетворенности респондентов, также по коррелируемым вопросам анкеты отмечен рост показателей в сравнении с 2016 годом, вместе с тем увеличение числа респондентов, которые не удовлетворены:

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг;

- объемом знаний и качеством преподавания предметов.

***Использование услуг репетиторов.***

В 2017 году к услугам репетиторов по результатам опроса обращалось в среднем 35% опрошенных, в 2016 году - 34%, в 2015 г. – 27%

***Открытость ОО.***

В 2017 году показатель удовлетворенности информированностью о результатах работы школы вырос в сравнении с 2016 годом (в 2016г. - 72,6%, в 2017г. – 82,5%). Вместе с тем в этом же периоде произошло увеличение доли опрошенных родителей обучающихся 9-х классов, которые не удовлетворены данным показателем (в 2016г. - 4%, в 2017г. – 4,7%).

Деятельность администрации школы считают эффективной 82,3% респондентов из числа опрошенных родителей.

Таблица 8

**Итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2015-2017 гг.)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Разделы анкеты** | **Степень удовлетворенности в соответствии с анкетированием** | **2017 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** |
| полностью удовлетворены | не удовлетв. | полностью удовлетворены | не удовлетв. | полностью удовлетворены | не удовлетв. |
| **анкета 2017г.** | **анкета 2015, 2016 гг.** | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
| ***Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания об-ся*** | Удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой | 71,1 | 69,8 | 5,0 | 3,5 | 59,7 | 63,4 | 4,5 | 3,4 | 63,7 | 65,9 | 3,6 | 4,3 |
| Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 80,0 | 81,7 | 4,3 | 3,2 | 65,5 | 71,3 | 4,2 | 3,7 | 69,5 | 73,8 | 5,2 | 3,6 |
| Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой | 59,9 | 62,3 | 11,4 | 11,8 | 51,0 | 54,6 | 13,0 | 10,6 | 51,7 | 54,9 | 14,9 | 14,8 |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка | 70,8 | 71,8 | 7,8 | 6,4 | 58,7 | 65,2 | 8,1 | 6,7 | 61,9 | 65,8 | 8,7 | 6,8 |
| Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет  | 54,6 | 67,7 | 23,9 | 13,1 | 43,3 | 55,9 | 24,7 | 13,2 | 46,4 | 58,2 | 24,7 | 12,7 |
| **Социально-психологический климат в ОО** | Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе | Удовлетворенность социально-психологическим климатом в классе | 68,9 | 76,3 | 7,7 | 5,1 | 59,8 | 64,9 | 8,3 | 6,8 | 64,4 | 66,0 | 7,6 | 5,5 |
| Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива | - | 71,4 | 76,5 | 7,2 | 6,1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося, в том числе обучающихся с ОВЗ | Удовлетворенность учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося | 70,3 | 72,0 | 8,0 | 6,6 | 52,9 | 57,0 | 6,4 | 5,6 | 58,5 | 58,1 | 6,0 | 5,1 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 78,8 | 86,5 | 2,7 | 1,8 | 74,9 | 82,3 | 2,9 | 1,7 | 76,7 | 82,8 | 2,4 | 1,2 |
| **Профессионализм педагогического коллектива** | Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | 80,2 | 79,3 | 2,2 | 2,5 | 73,8 | 72,7 | 2,6 | 2,5 | 76,1 | 74,3 | 1,8 | 2,6 |
| Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы | - | 80,5 | 83,1 | 3,0 | 2,9 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка  | 68,2 | 76,3 | 6,2 | 3,5 | 53,1 | 61,5 | 5,8 | 3,9 | 58,7 | 63,6 | 4,8 | 3,0 |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка | 74,0 | 79,2 | 4,9 | 3,1 | 60,4 | 66,4 | 4,7 | 3,7 | 66,3 | 69,6 | 4,2 | 3,6 |
| Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 70,6 | 69,0 | 7,5 | 8,1 | 59,7 | 57,1 | 5,6 | 7,1 | 59,9 | 57,7 | 7,1 | 7,1 |
| Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных Вашим ребенком в **основной школе**, для продолжения обучения в 10 классе. | Удовлетворенность объемом знаний и качеством преподавания предметов | 75,1 | 74,3 | 6,4 | 5,8 | 65,0 | 64,3 | 3,1 | 3,6 | 69,4 | 66,2 | 2,9 | 3,1 |
| - | Удовлетворенность знаниями, умениями и навыками, полученными в школе для профессионального самоопределения | - | - | - | - | 59,7 | 60,2 | 4,4 | 5,2 | 61,9 | 59,7 | 4,1 | 5,5 |
| Использование услуг репетиторов | 34,8 | 35,1 | - | - | 34,7 | 34,1 | - | - | 27,8 | 26,4 | - | - |
| **Открытость ОО** | Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы | - | 82,5 | - | 4,7 | - | 72,6 | - | 4,0 | - | 74,5 | - | 3,7 |
| Деятельность администрации школы считают эффективной | - | - | 82,3 | - | 3,8 | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **83,4** | **85,0** | **5,7** | **2,8** | **77,0** | **77,4** | **3,1** | **2,6** | **77,2** | **79,9** | **2,1** | **2,0** |

За три года (2015-2017гг) можно проследить увеличение доли респондентов, использующих услуги репетитора. Основными причинами использования услуг репетитора опрошенные назвали желание получить более глубокие знания по предмету – 76,4% и 71,3%, для профилактики неуспеваемости по предмету – 51% и 41,5%. Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 20% обучающихся и 18,3 % родителей обучающихся 9-х классов. Следует отметить снижение в 2017 году в сравнении с 2016 г. доли опрошенных родителей, обозначивших такую причину обращения к репетиторам как низкое качество преподавания отдельных предметов (с 19,2% в 2016 до 18,3% в 2017г.).

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, в среднем 64% нуждаются в помощи по математике, 37% - по русскому языку. (Таблица 9).

Таблица 9

**Показатели доли респондентов, обращающихся к услугам репетиторов**

**за три года (2015-2017 гг)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **9 класс** |
|  | обучающиеся | родители |
| Количество респондентов (чел.) | **2017 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** | **2017 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** |
| 1180 | 1108 | 820 | 1106 | 1018 | 714 |
| % от общего числа опрошенных | 34,8 | 34,7 | 27,8 | 35,1 | 34,1 | 26,4 |
| В т.ч. занимаются по одному предмету | 53,7 | - | - | 50,1 | - | - |
| по двум и более предметам | 45,9 | - | - | 49,9 | - | - |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** |
| **Предмет** |  |  |  |
| Русский язык | 36,6 | 23,6 | 35,1 | 37,9 | 22,4 | 33,9 |
| Математика | 65,5 | 53,8 | 64,6 | 62,6 | 45,8 | 66,5 |
| Литература  | 2,8 | 0,2 | 0,4 | 2,2 | 0,2 | 0,7 |
| Обществознание | 9,1 | 7 | 3,2 | 8,9 | 6 | 1,4 |
| Физика | 11,7 | 4,9 | 4,1 | 12,5 | 4,1 | 5 |
| Химия | 9,3 | 4,4 | 3,2 | 9,7 | 4,8 | 2,7 |
| Биология | 9,1 | 1,5 | 2,1 | 7,9 | 1,4 | 0,8 |
| История | 2,9 | 0,2 | 0,5 | 2,9 | 0,4 | 0,4 |
| Иностранный язык | 18,4 | 14,5 | 12,6 | 18,1 | 14,2 | 15,4 |
| Информатика и ИКТ | 3,9 | 0,1 | 0,1 | 3,0 | 0,2 | 0,1 |
| География | 3,3 | 0,3 | 0,1 | 3,5 | 0,2 | 0,7 |
| **Причины занятий с репетитором** |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 76,4 | 50,3 | 44,3 | 71,3 | 46,1 | 39,5 |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 51,0 | 38,4 | 34,6 | 41,5 | 34,2 | 29,7 |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 20,1 | 17,5 | 17,6 | 18,3 | 19,2 | 20 |
| Чтобы быть уверенным в сдаче ГИА-9 | - | 81,1 | 81,5 | - | 80,3 | 73 |
| На занятиях с репетитором настояли родители | 30,3 | 21,7 | 16,8 | 35,4 | - | - |

**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 2017 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 1665 обучающихся 11-х классов и 1574 родителей обучающихся 11-х классов из 101 образовательной организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности обучающихся 11-х классов – 84,3%, что выше показателей 2015 (74,7%) и 2016 (72,6%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 10% обучающихся, не удовлетворены – 5,6%; затруднились ответить – 0,1%.

 Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 11-х классов – 86,6%, что выше показателей 2015 (75,7%) и 2016 (76,6%) года. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 10,5% родителей, не удовлетворены – 2,9% (Таблица 10).

 Таблица 10

**Показатели удовлетворенности образовательной организацией**

 **за три года (2015-2017гг)**

|  |
| --- |
| **Показатели удовлетворенности**  |
| Год | удовлетворены полностью | частично удовлетворены | не удовлетворены | затрудняются ответить |
|
| **Обучающиеся 11-х классов** |
| 2015 г. | 74,7% | 21,1% | 3,1% | 1,1% |
| 2016 г. | 72,6% | 22,2% | 2,8% | 2,4% |
| 2017 г. | 84,3% | 10% | 5,6% | 0,1% |
| **Родители обучающихся 11-х классов** |
| 2015 г. | 75,7% | 20,7% | 1,6% | 2,0% |
| 2016 г. | 76,6% | 19,8% | 1,2% | 2,4% |
| 2017 г. | 86,6% | 10,5% | 2,9% | 0% |

В 2017 году среди обучающихся 11-х классов и их родителей выше среднерегиональных (84,3% и 86,6%) показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг в 23 (53,5%) МО, в т.ч. в 6 (14%) МО он равен 100% (Бельском, Лихославльском, Осташковском, Сонковском, Старицком и Торжокском районах).

В течение трёх лет (2015-2017 гг.) выше среднерегиональных показателей удовлетворённости результаты участников анкетирования из 6 (14%) МО: Вышневолоцкого, Калязинского, Лихославльского, Сандовского, Торжокского и Торопецкого районов.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди обучающихся 11-х классов и их родителей в сравнении с 2016 годом выросла (обучающиеся - с 2,8% до 5,6%, родители с 1,2% до 2,9%).

В течение трёх лет (2015-2017г.) среди опрошенных отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 10 (23,3%) МО: Бельского, Вышневолоцкого, Кимрского, Лесного, Лихославльского, Молоковского, Ржевского, Сандовского, Сонковского и Торопецкого 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**  |
| **2017 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** |
| **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** |
| обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. | обуч. | роди. |
| г.Вышний Волочек | **87,2** | 80,4 | 4,3 | 2,2 | **78,1** | **86,5** | 2,1 | **2,2** | **84,3** | **88,3** | 0,0 | **1,7** |
| г. Кимры | 80,0 | 74,3 | **11,4** | **8,6** | **81,6** | **84,2** | 0,0 | 0,0 | **92,7** | **93,6** | 0,0 | 1,3 |
| г. Ржев | 80,4 | **97,8** | **13,0** | 1,1 | 30,9 | 65,8 | **18,1** | **1,4** | 67,0 | **81,7** | 1,1 | 1,2 |
| г. Тверь | 79,8 | 80,0 | **8,6** | **6,0** | 64,5 | 61,6 | 1,7 | 1,2 | 61,4 | 60,2 | **7,1** | **3,0** |
| г. Торжок | 81,6 | **95,7** | 2,0 | 0,0 | 65,7 | 61,0 | **4,8** | **3,7** | 34,8 | 19,5 | **13,0** | **7,3** |
| Андреапольский р-н | **84,7** | **88,1** | **8,5** | 1,7 | **91,2** | **85,3** | 0,0 | 0,0 | 67,4 | **81,1** | 0,0 | 0,0 |
| Бежецкий р-н | **88,1** | 85,4 | 0,0 | 2,4 | **85,9** | **87,2** | 0,0 | 1,2 | **96,2** | **86,4** | 0,0 | 0,0 |
| Бельский р -н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 68,8 | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **87,5** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Бологовский р-н | **85,4** | **90,2** | 2,4 | 0,0 | 56,8 | 63,6 | **6,8** | **2,3** | **77,4** | **78,6** | 0,0 | 0,0 |
| Весьегонский р-н | **84,4** | 84,4 | 0,0 | 0,0 | 67,6 | 64,7 | **2,9** | **5,9** | **79,3** | 65,5 | 0,0 | 0,0 |
| Вышневолоцкий р-н | **100,0** | **92,9** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **90,0** | **95,0** | 0,0 | 0,0 |
| Жарковский р-н | 83,3 | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **85,7** | **87,5** | 0,0 | **6,3** | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Западнодвинский  | **94,7** | **94,7** | 0,0 | 0,0 | **80,6** | 75,0 | 2,8 | 0,0 | **80,8** | **80,0** | **3,8** | **4,0** |
| Зубцовский р-н | 55,1 | 73,5 | **10,2** | **11,8** | **87,5** | 75,0 | **6,3** | **6,3** | **86,7** | **86,2** | **3,3** | 0,0 |
| Калининский р-н | **85,7** | **92,3** | 0,0 | 0,0 | 44,7 | 55,3 | 2,6 | 0,0 | **84,0** | **92,0** | 0,0 | 0,0 |
| Калязинский р-н\*\* | **88,0** | **94,7** |  4,0 | 0,0 | **83,6** | **82,0** | 0,0 | 0,0 | **80,5** | **86,1** | 0,0 | 0,0 |
| Кашинский р-н | **95,3** | **93,2** | 0,0 | 0,0 | **86,1** | **79,3** | 0,0 | **3,4** | 68,4 | 63,2 | 2,6 | 0,0 |
| Кесовогорский р-н | **87,5** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 63,6 | 66,7 | 0,0 | 0,0 | **78,9** | **90,6** | 2,6 | 0,0 |
| Кимрский р-н | **91,7** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 66,7 | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **96,2** | **95,8** | 0,0 | 0,0 |
| Конаковский р-н | **88,0** | 82,3 | 4,3 | 1,3 | **73,8** | 70,8 | 0,0 | 0,0 | 64,3 | 55,3 | **9,5** | **6,6** |
| Краснохолмский р-н | **88,4** | **90,7** | 2,3 | 0,0 | 54,8 | 64,5 | 0,0 | 0,0 | 60,0 | **86,7** | 0,0 | 0,0 |
| Кувшиновский р-н | **86,7** | 66,7 | 0,0 | 0,0 | 66,7 | **91,7** | 0,0 | 0,0 | **85,7** | **81,0** | **4,8** | 0,0 |
| Лесной р-н | 76,9 | 77,8 | 0,0 | 0,0 | 66,7 | 66,7 | 0,0 | 0,0 | 55,0 | **85,7** | 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 | **93,8** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **73,9** | 73,8 | 2,2 | **2,4** | 63,6 | 72,7 | 0,0 | 0,0 |
| Молоковский р-н | **93,8** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **76,9** | 71,4 | 0,0 | 0,0 | 70,0 | 62,5 | 0,0 | 0,0 |
| Нелидовский р-н | **93,3** | **95,6** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 68,8 | 70,5 | 2,1 | **2,3** |
| Оленинский р-н | 82,8 | **96,6** | **6,9** | 0,0 | **80,0** | 70,0 | 0,0 | 0,0 | 62,9 | 63,6 | **8,6** | 0,0 |
| Осташковский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 53,3 | 56,7 | **3,3** | 0,0 | **87,5** | 75,0 | 0,0 | 0,0 |
| Пеновский р-н | 80,0 | 66,7 | **6,7** | **16,7** | **89,5** | **82,4** | 0,0 | 0,0 | 60,0 | 45,0 | 0,0 | **10,0** |
| Рамешковский р-н | 76,2 | 70,0 | **14,3** | **15,0** | 63,6 | 72,7 | 0,0 | 0,0 | **85,7** | **87,0** | 0,0 | 0,0 |
| Ржевский р-н | 75,0 | 85,7 | 0,0 | 0,0 | **81,3** | **87,5** | 0,0 | 0,0 | 66,7 | 72,7 | 0,0 | 0,0 |
| Сандовский р-н | **100,0** | **92,9** | 0,0 | 0,0 | **86,4** | **90,9** | 0,0 | 0,0 | **78,6** | **78,6** | 0,0 | 0,0 |
| Селижаровский р-н | 80,0 | 57,9 | **15,0** | 0,0 | **96,8** | **96,7** | 0,0 | 0,0 | 64,9 | 57,1 | **5,4** | 0,0 |
| Сонковский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | 69,2 | 0,0 | 0,0 | **86,7** | **80,0** | 0,0 | 0,0 |
| Спировский р-н | 84,1 | **87,8** | **6,8** | 0,0 | 30,4 | 56,5 | **34,8** | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Старицкий р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 70,0 | **86,7** | 0,0 | 0,0 | **88,5** | **78,9** | **3,8** | 0,0 |
| Торжокский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **92,9** | **78,6** | 0,0 | 0,0 | **84,6** | **91,3** | **3,8** | 0,0 |
| Торопецкий р-н | **96,7** | **96,7** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **96,7** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Удомельский р-н | **90,0** | **94,0** | **6,7** | 2,0 | 66,7 | **79,2** | 0,0 | 0,0 | **90,7** | **87,8** | 0,0 | 0,0 |
| Фировский р-н | **88,9** | **88,9** | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 50,0 | 0,0 | **16,7** | **87,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| ЗАТО Озёрный | 52,0 | 68,0 | **16,0** | **8,0** | **83,9** | **83,9** | 5,4 | 0,0 | 63,6 | 66,7 | **4,5** | **4,5** |
| ЗАТО Солнечный | 83,3 | 83,3 | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 70,0 | **90,0** | **10,0** | 0,0 |
| **Среднерегиональ-ный показатель** | 84,3 | 86,6 | 5,6 | 2,9 | 72,6 | 76,6 | 2,8 | 1,2 | 74,7 | 75,7 | 3,1 | 1,6 |

\*- жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения ;

 \*\*- опрос в 2017г. проведен on-line (25 об-ся, 19 родителей), данные не учитывались при подсчете среднерегиональных показателей.

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 (Таблица 12).

***Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы образовательной организации.***

По всем критериям опросного блока анкеты уровень удовлетворенности респондентов вырос в сравнении с 2016 годом:

- удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой;

- удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины;

- удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья Вашего ребенка;

- удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой;

- удовлетворенность обеспечением доступа и возможностью выхода в сеть Интернет.

***Социально-психологический климат в образовательной организации.***

По всем критериям блока в 2017 году отмечается высокий показатель удовлетворенности опрошенных, однако, увеличилась доля респондентов, выразивших неудовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого ребенка, по сравнению с 2016 г.

***Профессионализм педагогического коллектива.***

По всем критериям отмечается высокий уровень удовлетворенности респондентов, также по коррелируемым вопросам анкеты отмечен рост показателей в сравнении с 2016 годом. Однако, отмечается увеличение числа респондентов, которые не удовлетворены:

- профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания;

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг;

- объемом знаний и качеством преподавания предметов.

***Использование услуг репетиторов.***

В 2017 году к услугам репетиторов по результатам опроса обращалось в среднем 57,5% опрошенных, в 2016 году - 51%, в 2015 г. – 57%

***Открытость ОО.***

В 2017 году показатель удовлетворенности информированностью о результатах работы школы вырос в сравнении с 2016 годом (в 2016г. - 73%, в 2017г. – 82,1%). Вместе с тем в этом же периоде произошло увеличение доли опрошенных родителей обучающихся 9-х классов, которые не удовлетворены этим показателем (в 2016г. - 3,6%, в 2017г. – 6,6%).

Деятельность администрации школы считают эффективной 81,2% респондентов из числа родителей.

Таблица 12

**Итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2015-2017 гг.)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Разделы анкеты** | **Степень удовлетворенности в соответствии с анкетированием** | **2017 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** |
| полностью удовлетворены | не удовл. | полностью удовлетворены | не удовл. | полностью удовлетворены | не удовл. |
| **анкета 2017г.** | **анкета 2015, 2016 гг.** | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. | обуч. | родит. |
| ***Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы ОО, организация питания об-ся*** | Удовлетворенность оснащенностью школы материально-технической базой | 72,3 | 72,2 | 4,0 | 3,0 | 57,6 | 61,2 | 5,4 | 3,7 | 61,5 | 64,8 | 3,6 | 3,4 |
| Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | 81,1 | 82,8 | 3,4 | 3,0 | 69,9 | 73,6 | 4,9 | 3,3 | 70,3 | 72,9 | 4,9 | 3,3 |
| Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой | 54,6 | 58,5 | 15,0 | 13,5 | 49,7 | 53,3 | 15,5 | 12,1 | 45,2 | 48,1 | 20,5 | 17,9 |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка | 65,4 | 70,3 | 8,6 | 6,5 | 56,6 | 62,9 | 11,1 | 8,4 | 56 | 61,9 | 11,8 | 9,4 |
| Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет  | 54,7 | 70,5 | 19,2 | 11,5 | 40,8 | 55,4 | 28,6 | 13,3 | 42 | 55,5 | 26,6 | 15,6 |
| **Социально-психологический климат в ОО** | Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе | Удовлетворенность социально-психологическим климатом в классе | 78,6 | 85,8 | 4,4 | 3,2 | 68,6 | 72,1 | 5,8 | 3,5 | 71,7 | 75 | 5,1 | 3,5 |
| Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива | - | 73,6 | 81,0 | 6,0 | 4,1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося, в том числе обучающихся с ОВЗ | Удовлетворенность учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося | 69,2 | 72,6 | 7,4 | 5,0 | 52,6 | 59,7 | 6,2 | 4,2 | 55,4 | 59,2 | 7 | 5,8 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | 82,9 | 89,8 | 1,9 | 1,5 | 75,3 | 82,5 | 2,5 | 1,2 | 79,2 | 85 | 2,4 | 1,9 |
| **Профессионализм педагогического коллектива** | Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | 76,2 | 80,6 | 2,4 | 2,1 | 69,8 | 71 | 1,9 | 1,9 | 71,7 | 69,8 | 2,4 | 2,7 |
| Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы | - | 82,2 | 80,6 | 2,1 | 2,6 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка  | 68,7 | 78,1 | 6,5 | 3,4 | 56,6 | 62,3 | 5,8 | 4,5 | 56,5 | 63,6 | 5,2 | 4,2 |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка | 75,8 | 76,8 | 4,4 | 2,9 | 64,5 | 68,2 | 4,5 | 2,7 | 65,8 | 71,9 | 5 | 4,2 |
| Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | 66,4 | 66,3 | 8,2 | 8,3 | 56,6 | 56,3 | 6,9 | 6,8 | 57,7 | 55,8 | 7,7 | 9,4 |
| Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных Вашим ребенком в **школе**, для продолжения образования. | Удовлетворенность объемом знаний и качеством преподавания предметов | 77,0 | 77,1 | 4,0 | 3,2 | 63,1 | 66,2 | 2,8 | 2,5 | 63,2 | 63,3 | 2,6 | 3,2 |
| - | Удовлетворенность знаниями, умениями и навыками, полученными в школе для профессионального самоопределения | - | - | - | - | 57,1 | 59,5 | 4,9 | 5,1 | 55,8 | 61,2 | 5,1 | 5,3 |
| Использование услуг репетиторов | 58,7 | 56,3 | - | - | 52 | 50,6 | - | - | 57,8 | 55,8 | - | - |
| **Открытость ОО** | Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы | - | 82,1 | - | 6,6 | - | 73 | - | 3,6 | - | 70,7 | - | 2,8 |
| Деятельность администрации школы считают эффективной | - | - | 81,2 | - | 5,1 | - | - | - | - | - | - | - | - |
|  **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | **84,3** | **86,6** | **5,6** | **2,9** | **72,6** | **76,6** | **2.8** | **1,2** | **74,7** | **75,7** | **3,1** | **1,6** |

За два года (2016-2017гг) можно проследить увеличение доли респондентов, использующих услуги репетитора. Данный показатель соответствует уровню 2015 года. Основными причинами использования услуг репетитора опрошенные назвали желание получить более глубокие знания по предмету – 85,4% и 86,5%, для профилактики неуспеваемости по предмету – 32,8% и 26,7%. Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 17% обучающихся и 16 % родителей обучающихся 11-х классов.

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, в среднем 66,5% нуждаются в помощи по математике, 40% - по русскому языку, более 20% опрошенных обращаются к услугам репетиторов по физике и обществознанию (Таблица 14).

Таблица 14

**Показатели доли респондентов, обращающихся к услугам репетиторов**

**за три года (2015-2017 гг)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **11 класс** |
| обучающиеся | родители |
| Количество респондентов (чел.) | **2017 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** | **2017 г.** | **2016 г.** | **2015г** |
| 977 | 891 | 974 | 886 | 786 | 856 |
| % от общего числа опрошенных | 58,7 | 52 | 57,8 | 56,3 | 50,6 | 55,8 |
| В т.ч. занимаются по одному предмету | 33,7 | - | - | 33 | - | - |
| по двум и более предметам | 66,3 | - | - | 67 | - | - |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** |
| **Предмет** |  |
| Русский язык | 39,1 | 38,9 | 39,8 | 41,4 | 35,5 | 39 |
| Математика | 65,6 | 61,3 | 54,6 | 67,4 | 58 | 54,8 |
| Литература  | 4,3 | 0,2 | 0,5 | 4,6 | 0,3 | 0,6 |
| Обществознание | 22,7 | 20,4 | 19,6 | 22,5 | 17,7 | 15,1 |
| Физика | 26,4 | 13,8 | 16,1 | 26,6 | 14,4 | 14,7 |
| Химия | 13,6 | 4,7 | 8,3 | 13,1 | 6,2 | 7,9 |
| Биология | 11,6 | 11,1 | 10,6 | 11,1 | 11,2 | 9,5 |
| История | 10,1 | 8 | 8,5 | 9,9 | 3,1 | 4,2 |
| Иностранный язык | 12,3 | 12,8 | 10,9 | 11,3 | 10,3 | 9,1 |
| Информатика и ИКТ | 3,4 | 0,6 | 1,0 | 3,0 | 0,5 | 1,2 |
| География | 0,8 | - | - | 0,9 | 0,1 | 0,2 |
| **Причины занятий с репетитором** |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 85,4 | 48,6 | 52,1 | 86,5 | 48,6 | 48,6 |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 32,8 | 25,7 | 26,3 | 26,7 | 21,2 | 22,3 |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 17,0 | 18,7 | 17,4 | 15,9 | 18,3 | 13,8 |
| Чтобы быть уверенным в сдаче ЕГЭ | - | 88,7 | 86,3 | - | 87,9 | 86,6 |
| На занятиях с репетитором настояли родители | 14,1 | 19,4 | 9,8 | 24,3 | - | - |

**Заключение**

1. В исследовании приняли участие 13343 обучающихся и родителей из 132 ОО всех муниципальных образований Тверской области, в том числе:

- 3558 родителей обучающихся 4-х классов из 128 ОО;

- 3392 обучающихся 9-х классов и 3154 родителей из 129 ОО;

- 1665 обучающихся 11-х классов и 1574 родителя из 94 ОО.

* 1. Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в течение 3 лет остаётся на достаточно высоком уровне, по всем категориям респондентов отмечается рост данного показателя.
	2. В течение трех лет отмечается рост доли респондентов, полностью неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг среди опрошенных обучающихся 9,11 классов и их родителей.
	3. Удовлетворенность потребителей критериями блока «Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы образовательной организации, организация питания обучающихся» растет.
	4. Доля потребителей, неудовлетворенных критериями блока «Инфраструктура, материально-техническая база, режим работы образовательной организации, организация питания обучающихся», отражена на графике. По ряду критериев отмечается рост доли неудовлетворенных респондентов в сравнении с 2016г:

- обеспечение доступа и возможность выхода обучающихся в сеть Интернет (рост доли неудовлетворенных среди опрошенных родителей обучающихся 4-х классов);

-организация качественного питания в школьной столовой (родители обучающихся 9-х, 11-х классов)

- материально-техническая оснащенность ОО (обучающиеся 9-х классов).

* 1. Удовлетворенность потребителей критериями блока «Социально-психологический климат в образовательной организации» по всем составляющим растет.
	2. Доля потребителей, неудовлетворенных критериями блока «Социально-психологический климат в образовательной организации» отражена на графике. По ряду критериев отмечается рост доли неудовлетворенных респондентов в сравнении с 2016г.:

- взаимоотношения с классным руководителем и другими специалистами школы (обучающиеся 11-х классов, родители обучающихся 4-х классов);

- учет индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося (все категории опрошенных).

5.1. Удовлетворенность потребителей критериями блока «Профессионализм педагогического коллектива» по всем составляющим растет.

* 1. Доля потребителей, неудовлетворенных критериями блока «Профессионализм педагогического коллектива», отражена на графике. По ряду критериев отмечается рост доли неудовлетворенных респондентов в сравнении с 2016г.:

- объем знаний и качество преподавания предметов, перечень и качество дополнительных образовательных услуг (все категории респондентов);

- условия, созданные в школе для социализации ребенка (родители обучающихся 11-х классов, обучающиеся 9-х классов);

- объективность методов и критериев оценки учебных достижений ребенка (обучающиеся 9-х, 11-х классов, родители обучающихся 4-х классов);

- профессионализм педагогов (обучающиеся 9-х, 11-х классов, родители обучающихся 11-х классов).

6.1. Удовлетворенность потребителей критериями блока «Открытость образовательной организации» по всем составляющим растет.

* 1. Доля потребителей, неудовлетворенных критериями блока «Открытость образовательной организации», отражена на графике. Возросла доля респондентов, полностью неудовлетворенных информированностью о результатах работы образовательной организации среди всех категорий опрошенных (родители обучающихся 4-х, 9-х, 11-х классов).
	2. Отмечается рост доли респондентов, которые обращаются к услугам репетитора(ов). Доля респондентов, обращающихся к услугам репетиторов (среднее значение), отражена на графике. По сравнению с 2015, 2016 гг. отмечается снижение доли родителей обучающихся 4-х классов, обращающихся к услугам репетиторов в 2017г.

7.2. Причинами обращения к репетиторам обучающихся 9,11 классов и их родителей являются:

7.3. В разрезе предметов наиболее востребованными предметами для занятий с репетиторами являются: математика, русский язык, физика, иностранный язык и обществознание:

1. 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.

Индикаторы за три года (2015-2017гг) отражены в Приложении.

Приложение

**Индикаторы опроса потребителей (обучающихся, родителей) по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг**

 **за три года (2015-2017 гг)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | **показатели** | год проведения анкетирования |
| **2017** | **2016** | **2015** |
| 1 | Число респондентов, чел  | **13343** | **12955** | **12418** |
| 1.1. | в т.ч. 4 класс | родители | 3558 | 3510 | 3544 |
| 1.2. | 9 класс | обуч-ся | 3392 | 3190 | 2953 |
|  |  | родители | 3154 | 2986 | 2701 |
| 1.3. | 11 класс | обуч-ся | 1665 | 1715 | 1685 |
|  |  | родители | 1574 | 1554 | 1535 |
| **Полностью удовлетворены (да), не удовлетворены (нет)** | **ДА** | **НЕТ** | **ДА** | **НЕТ** | **ДА** | **НЕТ** |
| 2 | Доля потребителей, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, % |
|  | 4 класс | родители | 88,1 | 1,2 | 84,4 | 1,4 | 84,1 | 1,6 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 83,4 | 5,7 | 77 | 3,1 | 77,2 | 2,1 |
|  | родители | 85 | 2,8 | 77,4 | 2,6 | 79,9 | 2 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 84,3 | 5,6 | 72,6 | 2,8 | 74,7 | 3,1 |
|  | родители | 86,6 | 2,9 | 76,6 | 1,2 | 75,7 | 1,6 |
| 3\* | Удовлетворенность оснащенностью ОО материально-технической базой/ уровнем материально-технической оснащенности школы % |
|  | 4 класс | родители | 70,4 | 3 | 60,3 | 3,8 | 61,9 | 4,7 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 71,1 | 5 | 59,7 | 4,5 | 63,7 | 3,6 |
|  | родители | 69,8 | 3,5 | 63,4 | 3,4 | 65,9 | 4,3 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 72,3 | 4 | 57,6 | 5,4 | 61,5 | 3,6 |
|  | родители | 72,2 | 3 | 61,2 | 3,7 | 64,8 | 3,4 |
| 4 | Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания в здании и на территории ОО, % |
|  | 4 класс | родители | 81,1 | 2,8 | 73,4 | 3,2 | 74,5 | 4,1 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 80 | 4,3 | 65,5 | 4,2 | 69,5 | 5,2 |
|  | родители | 81,7 | 3,2 | 71,3 | 3,7 | 73,8 | 3,6 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 81,1 | 3,4 | 69,9 | 4,9 | 70,3 | 4,9 |
|  | родители | 82,8 | 3 | 73,6 | 3,3 | 72,9 | 3,3 |
| 5\* | Удовлетворенность организацией качественного питания /организацией и качеством питания в школьной столовой, % |
|  | 4 класс | родители | 68,3 | 8,9 | 59 | 11 | 60,7 | 10,7 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 59,9 | 11,4 | 51 | 13 | 51,7 | 14,9 |
|  | родители | 62,3 | 11,8 | 54,6 | 10,6 | 54,9 | 14,8 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 54,6 | 15 | 49,7 | 15,5 | 45,2 | 20,5 |
|  | родители | 58,5 | 13,5 | 53,3 | 12,1 | 48,1 | 17,9 |
| 6 | Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка, % |
|  | 4 класс | родители | 75,3 | 4,1 | 67,2 | 4,7 | 67,2 | 4,8 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 70,8 | 7,8 | 58,7 | 8,1 | 61,9 | 8,7 |
|  | родители | 71,8 | 6,4 | 65,2 | 6,7 | 65,8 | 6,8 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 65,4 | 8,6 | 56,6 | 11,1 | 56 | 11,8 |
|  | родители | 70,3 | 6,5 | 62,9 | 8,4 | 61,9 | 9,4 |
| 7\* | Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет/обеспечением доступа и возможности выхода об-ся в сеть Интернет, % |
|  | 4 класс | родители | 67,8 | 14,6 | 52,6 | 10,2 | 52,2 | 10,2 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 54,6 | 23,9 | 43,3 | 24,7 | 46,4 | 24,7 |
|  | родители | 67,7 | 13,1 | 55,9 | 13,2 | 58,2 | 12,7 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 54,7 | 19,2 | 40,8 | 28,6 | 42 | 26,6 |
|  | родители | 70,5 | 11,5 | 55,4 | 13,3 | 55,5 | 15,6 |
| 8\* | Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой/социально психологическим климатом в классе, % |
|  | 4 класс | родители | 86,4 | 2,1 | 73,9 | 2,8 | 71,1 | 4,4 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 68,9 | 7,7 | 59,8 | 8,3 | 64,4 | 7,6 |
|  |  | родители | 76,3 | 5,1 | 64,9 | 6,8 | 66 | 5,5 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 78,6 | 4,4 | 68,6 | 5,8 | 71,7 | 5,1 |
|  |  | родители | 85,8 | 3,2 | 72,1 | 3,5 | 75 | 3,5 |
| 9\*\* | Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива,% |
|  | 4 класс | родители | 88,4 | 2,2 |  |  |  |  |
|  | 9 класс | обуч-ся | 71,4 | 7,2 |  |  |  |  |
|  |  | родители | 76,5 | 6,1 |  |  |  |  |
|  | 11 класс | обуч-ся | 73,6 | 6 |  |  |  |  |
|  |  | родители | 81 | 4,1 |  |  |  |  |
| 10\* | Удовлетворенность организацией образовательного процесса, ориентированного на развитие личности каждого ребенка с учетом особенностей и возможностей каждого обучающегося, в том числе обучающихся с ОВЗ/учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого об-ся, % |
|  | 4 класс | родители | 80,6 | 3,1 | 67 | 2,5 | 66,7 | 2,8 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 70,3 | 8 | 52,9 | 6,4 | 58,5 | 6 |
|  |  | родители | 72 | 6,6 | 57 | 5,6 | 58,1 | 5,1 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 69,2 | 7,4 | 52,6 | 6,2 | 55,4 | 7 |
|  |  | родители | 72,6 | 5 | 59,7 | 4,2 | 59,2 | 5,8 |
| 11 | Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы, % |
|  | 4 класс | родители | 92,7 | 0,6 | 93,1 | 0,5 | 91,8 | 0,8 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 78,8 | 2,7 | 74,9 | 2,9 | 76,7 | 2,4 |
|  |  | родители | 86,5 | 1,8 | 82,3 | 1,7 | 82,8 | 1,2 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 82,9 | 1,9 | 75,3 | 2,5 | 79,2 | 2,4 |
|  |  | родители | 89,8 | 1.5 | 82,5 | 1,2 | 85 | 1,9 |
| 12 | Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания, % |
|  | 4 класс | родители | 90,8 | 0,8 | 89,6 | 0,8 | 89 | 0,9 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 80,2 | 2,2 | 73,8 | 2,6 | 76,1 | 1,8 |
|  |  | родители | 79,3 | 2,5 | 72,7 | 2,5 | 74,3 | 2,6 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 76,2 | 2,4 | 69,8 | 1,9 | 71,7 | 2,4 |
|  |  | родители | 80,6 | 2,1 | 71 | 1,9 | 69,8 | 2,7 |
| 13\*\* | Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения ребенка со стороны педагогов и администрации школы |
|  | 4 класс | родители | 91,3 | 0,8 |  |  |  |  |
|  | 9 класс | обуч-ся | 80,5 | 3 |  |  |  |  |
|  |  | родители | 83,1 | 2,9 |  |  |  |  |
|  | 11 класс | обуч-ся | 82,2 | 2,1 |  |  |  |  |
|  |  | родители | 80,6 | 2,6 |  |  |  |  |
| 14 | Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений ребенка  |
|  | 4 класс | родители | 87,5 | 1,1 | 79 | 1 | 78,9 | 1,2 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 68,2 | 6,2 | 53,1 | 5,8 | 58,7 | 4,8 |
|  |  | родители | 76,3 | 3,5 | 61,5 | 3,9 | 63,6 | 3 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 68,7 | 6,5 | 56,6 | 5,8 | 56,5 | 5,2 |
|  |  | родители | 78,1 | 3,4 | 62,3 | 4,5 | 63,6 | 4,2 |
| 15 | Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации ребенка, % |
|  | 4 класс | родители | 83,1 | 1,3 | 73,5 | 1.9 | 72,4 | 2,2 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 74 | 4,9 | 60,4 | 4,7 | 66,3 | 4,2 |
|  |  | родители | 79,2 | 3,1 | 66,4 | 3,7 | 69,6 | 3,6 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 75,8 | 4,4 | 64,5 | 4,5 | 65,8 | 5 |
|  |  | родители | 76,8 | 2,9 | 68,2 | 2,7 | 71,9 | 4,2 |
| 16 | Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг, % |
|  | 4 класс | родители | 73,3 | 6 | 61,7 | 5,3 | 58,5 | 6,9 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 70,6 | 7,5 | 59,7 | 5,6 | 59,9 | 7,1 |
|  |  | родители | 69 | 8,1 | 57,1 | 7,1 | 57,7 | 7,1 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 66,4 | 8,2 | 56,6 | 6,9 | 57,7 | 7,7 |
|  |  | родители | 66,3 | 8,3 | 56,3 | 6,8 | 55,8 | 9,4 |
| 17\* | Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных обучающимся, для продолжения образования/ объемом знаний и качеством преподавания предметов, % |
|  | 4 класс | родители | 86,5 | 1,9 | 82,1 | 1,1 | 82,8 | 1,3 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 75,1 | 6,4 | 65 | 3,1 | 69,4 | 2,9 |
|  |  | родители | 74,3 | 5,8 | 64,3 | 3,6 | 66,2 | 3,1 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 77 | 4 | 63,1 | 2,8 | 63,2 | 2,6 |
|  |  | родители | 77,1 | 3,2 | 66,2 | 2,5 | 63,3 | 3,2 |
| 18\*\*\* | /Удовлетворенность знаниями, умениями и навыками, полученными в школе для профессионального самоопределения, % |
|  | 4 класс | родители |  |  |  |  |  |  |
|  | 9 класс | обуч-ся |  |  | 59,7 | 4,4 | 61,9 | 4,1 |
|  |  | родители |  |  | 60,2 | 5,2 | 59,7 | 5,5 |
|  | 11 класс | обуч-ся |  |  | 57,1 | 4,9 | 55,8 | 5,1 |
|  |  | родители |  |  | 59,5 | 5,1 | 61,2 | 5,3 |
| 19 | Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы,% |
|  | 4 класс | родители | 85,7 | 3,8 | 79 | 2,2 | 77,1 | 2,3 |
|  | 9 класс | родители | 82,5 | 4,7 | 72,6 | 4,0 | 74,5 | 3,7 |
|  | 11 класс | родители | 82,1 | 6,6 | 73 | 3,6 | 70,7 | 2,8 |
| 20\*\* | Деятельность администрации школы считают эффективной, % |
|  | 4 класс | родители | 85,2 | 2,4 |  |  |  |  |
|  | 9 класс | родители | 82,3 | 3,8 |  |  |  |  |
|  | 11 класс | родители | 81,2 | 5,1 |  |  |  |  |
| 21 | Использование услуг репетиторов, % опрошенных, использующих услугу |
|  | 4 класс | родители | 19,5 | 21,8 | 20,2 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 34,8 | 34,7 | 27,8 |
|  |  | родители | 35,1 | 34,1 | 26,4 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 58,7 | 52 | 57,8 |
|  |  | родители | 56,3 | 50,6 | 55,8 |
| 22 | Причины занятий с репетитором(амии) среди обращающихся к их услугам, % |
| 22.1. | Желание получить более глубокие знания по конкретным предметам, % |  |  |  |
|  | 4 класс | родители | 69,3 | 60,2 | 65 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 76,4 | 50,3 | 44,3 |
|  |  | родители | 71,3 | 46,1 | 39,5 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 85,4 | 48,6 | 52,1 |
|  |  | родители | 86,5 | 48,6 | 48,6 |
| 22.2. | Для профилактики неуспеваемости по предмету, % |  |  |  |
|  | 4 класс | родители | 48,3 | 40,6 | 44,2 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 51 | 38,4 | 34,6 |
|  |  | родители | 41,5 | 34,2 | 29,7 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 32,8 | 25,7 | 26,3 |
|  |  | родители | 26,7 | 21,2 | 22,3 |
| 22.3. | Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов, % |  |  |  |
|  | 4 класс | родители | 15,6 | 14,1 | 14,1 |
|  | 9 класс | обуч-ся | 20,1 | 17,5 | 17,6 |
|  |  | родители | 18,3 | 19,2 | 20 |
|  | 11 класс | обуч-ся | 17 | 18,7 | 17,4 |
|  |  | родители | 15,9 | 18,3 | 13,8 |
| 22.4. | На занятиях с репетитором настояли родители, % |  |  |  |
|  | 4 класс | родители |  |  |  |
|  | 9 класс | обуч-ся | 30,3 | 21,7 | 16,8 |
|  |  | родители | 35,4 |  |  |
|  | 11 класс | обуч-ся | 14,1 | 19,4 | 9,8 |
|  |  | родители | 24,3 |  |  |
| 22.5. | с целью проверки выполнения домашнего задания из-за занятости родителей, % |  |  |  |
|  | 4 класс | родители | 23,7 | 20,2 | 27,9 |
| 22.6\*\*\* | для того, чтобы быть уверенными в сдаче ЕГЭ(ГИА-9,)% |  |  |  |
|  | 4 класс | родители |  |  |  |
|  | 9 класс | обуч-ся |  | 81,1 | 81,5 |
|  |  | родители |  | 80,3 | 73 |
|  | 11 класс | обуч-ся |  | 88,7 | 86,3 |
|  |  | родители |  | 87,9 | 86,6 |
| 23 | Выбор предметов для занятий с репетитором (ами), средний % |
|  | Русский язык |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  | 27 | 16,6 | 17,6 |
|  | 9 класс |  | 37,3 | 23 | 34,5 |
|  | 11 класс |  | 40,3 | 37,2 | 39,4 |
|  | Математика |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  | 26,1 | 17 | 17,4 |
|  | 9 класс |  | 64,1 | 49,8 | 65,6 |
|  | 11 класс |  | 66,5 | 59,7 | 54,7 |
|  | Литература  |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  | 2,3 | 0,1 | - |
|  | 9 класс |  | 2,5 | 0,2 | 0,6 |
|  | 11 класс |  | 4,5 | 0,3 | 0,5 |
|  | Обществознание |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  |  |  |  |
|  | 9 класс |  | 9 | 6,5 | 2,3 |
|  | 11 класс |  | 22,6 | 19,1 | 17,4 |
|  | Физика |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  |  |  |  |
|  | 9 класс |  | 12,1 | 4,5 | 4,6 |
|  | 11 класс |  | 26,5 | 14,1 | 15,1 |
|  | Химия |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  |  |  |  |
|  | 9 класс |  | 9,5 | 4,6 | 3 |
|  | 11 класс |  | 13,4 | 5,5 | 8,1 |
|  | Биология |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  |  |  |  |
|  | 9 класс |  | 8,5 | 1,5 | 1,5 |
|  | 11 класс |  | 11,4 | 11,2 | 10,1 |
|  | История |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  |  |  |  |
|  | 9 класс |  | 2,9 | 0,3 | 0,5 |
|  | 11 класс |  | 10 | 5,6 | 6,4 |
|  | Иностранный язык |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  | 85,6 | 66,7 | 68,5 |
|  | 9 класс |  | 18,3 | 14,4 | 14 |
|  | 11 класс |  | 11,8 | 11,6 | 10,1 |
|  | Информатика и ИКТ |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  |  |  |  |
|  | 9 класс |  | 3,5 | 0,2 | 0,1 |
|  | 11 класс |  | 3,2 | 0,6 | 1,1 |
|  | География |  |  |  |  |
|  | 4 класс |  |  |  |  |
|  | 9 класс |  | 3,4 | 0,3 | 0,4 |
|  | 11 класс |  | 0,9 | - | - |

\*Вопрос в анкете 2017 года незначительно изменен в сравнении с анкетой 2015,2016 гг;

\*\*Вопрос отсутствовал в анкетах 2015,2016 гг, есть только в анкете 2017г.;

\*\*\*Вопрос был только в анкетах 2015,2016 гг., в анкете 2017г отсутствует.