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 2023 году

Тверь
2023 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 ……. 7

3. Основные выводы…… 9

Введение

В Тверской области исследование уровня удовлетворённости потребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей проводится восьмой год (2016-2023 гг.).

В соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Тверской области, в 2023 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области от 28.12.2022г. № 1359/ПК в исследовании приняли участие 35126 родителей (законных представителей) обучающихся из 209 организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей из 40 МО.

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-оздоровительное – 28,8% респондентов;
- эколого-биологическое - 4,9%;
- научно-техническое – 13,9%;
- художественно-эстетическое – 28,8%;
- спортивно-туристское – 6,9%;
- историко-краеведческое – 4,9%;
- военно-патриотическое – 4,8%;
- психолого-педагогическое – 6,7%.

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

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 2021 и 2022 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:

$$P = \frac{сумма_ответов_"да"}{кол-во_респондентов} * 100\%$$

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 2023 году в исследовании приняли участие 35126 родителей (законных представителей) обучающихся из 209 организаций, предоставляющих услуги дополнительного образования детей (в 2022 г. – 31933 человек из 208 организаций, в 2021 году – 29577 человек из 237 ДОД).

Из общего количества респондентов:

- родители дошкольников – 2248 (6,4%) чел;
- родители обучающихся 1- 4 классов – 14647 (41,7%) чел.;
- родители обучающихся 5-9 классов – 15631 (44,5%) чел.;
- родители обучающихся 10-11 классов – 2600 (7,4%) чел.

В 2023 году доля родителей, удовлетворенных качеством предоставляемых ребенку дополнительных образовательных услуг (Таблица 1) изменилась незначительно и составила 94,8% (в 2022 г. - 95,4%, в 2021 г. - 94,8%).

Таблица 1

Общая удовлетворенность родителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей в Тверской области (2021 – 2023 гг.)

Удовлетворенность качеством предоставляемых ребенку дополнительных образовательных услуг в целом	Доля респондентов от общего числа опрошенных, %								
	2023			2022			2021		
	да	нет	частично	да	нет	частично	да	нет	частично
	94,8	0,6	4,6	95,4	0,5	4,1	94,8	0,4	4,8

В таблице 2 представлены результаты анкетирования родителей обучающихся организаций дополнительного образования по обозначенным блокам за 3 года (2021-2023 гг).

В целом в 2023 году удовлетворенность более 90% составляет по 6 (60%) из 10 критериев.

Удовлетворенность родителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей в Тверской области по направлениям за 3 года (2021 – 2023 гг.)

Таблица 2

№ п/п	Критерии	Доля респондентов, выразивших свою позицию, %								
		2023			**2022**			**2021**		
		да	нет	частично	да	нет	частично	да	нет	частично
1.	удовлетворенность уровнем материально-технического оснащения учреждения	76,5	4,6	19,9	78,2	4,1	17,7	76	4,7	19,3

	(современной компьютерной техникой, программным обеспечением, учебно-методическими материалами, спортивным инвентарём, музыкальными инструментами и т.п.)									
2.	удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания детей в здании и на территории организации дополнительного образования, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины.	91,6	1,1	7,3	94,9	0,5	4,6	97,7	0,7	1,6
3.	удовлетворенность профессионализмом и компетентностью педагогов, тренеров, обучающих Вашего ребенка	90	0,7	9,3	95,1	1,2	3,7	97,5	1	1,5
4.	удовлетворенность благоприятным социально-психологическим климатом, созданным в творческом объединении (секции, студии), в которой занимается Ваш ребенок	93,9	0,8	5,3	95,7	0,7	3,6	95,2	0,8	4
5.	удовлетворенность консультационной поддержкой в выборе программ и планировании индивидуальных образовательных траекторий	88,6	1,7	9,7	88,8	2,0	9,1	90	2,5	7,5
6.	удовлетворенность положительным влиянием посещения ребенком кружка (секции) на его успеваемость в школе	89,5	1,3	9,2	-	-	-	-	-	-
7.	удовлетворенность возможностью применения полученных знаний и навыков в повседневной жизни	86,6	1,4	11,9	89,8	1,1	9,1	90,1	2	7,9
8.	удовлетворенность взаимодействием родителей с администрацией, педагогами, тренером	91,6	1,1	7,3	93,4	1,0	5,6	91,6	1,4	7,1
9.	удовлетворенность доступностью полной и актуальной информации о работе организации дополнительного образования (через сайт, на родительских собраниях, при обращениях лично), информированностью об успехах Вашего ребёнка	90,9	1,3	7,9	93,1	1,0	5,8	91,8	1,5	6,7
10 Удовлетворенность качеством предоставляемых дополнительных образовательных услуг в целом		94,8	0,6	4,6	95,4	0,5	4,1	94,8	0,4	4,8

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

2. Результаты исследования удовлетворенности потребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей в разрезе муниципальных образований Тверской области

В 2023 году высокий (более 90%) показатель удовлетворенности выявлен в 35 (88%) муниципальных образованиях, в т.ч. в 5 (13%) МО он равен 100%: Калязинском, Кесовогорском, Лихославльском районах, Кашинском го, ЗАТО Солнечный (Таблица 3).

В течение 3-х лет (2021-2023гг.) стабильно высокие показатели удовлетворенности качеством услуг дополнительного образования демонстрируют респонденты из 26 (65%) МО.

На протяжении трех лет отсутствуют неудовлетворенные качеством предоставляемых образовательных услуг в 9 (23%) МО: Бельском, Кесовогорском, Кувшиновском, Лихославльском, Торжокском и Торопецком районах, Нелидовском го, Сандовском мо, ЗАТО Солнечный.

Наличие родителей, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в организациях дополнительного образования, незначительно и составляет в разных муниципалитетах от 0,1% до 2,5%.

Показатели удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых услуг дополнительного образования среди родителей обучающихся за 3 года (2021 - 2023 гг.)

Таблица 3

№ п/п	муниципальное образование	средний показатель по МО, %					
		2023		2022		2021	
		полностью удовлетворены	не удовлетворены	полностью удовлетворены	не удовлетворены	полностью удовлетворены	не удовлетворены
1.	г. Тверь	93,9	1,1	91,5	1,1	92,2	0,3
2.	г. Торжок	91,5	0,5	95,4	0,2	92,6	0,6
3.	Андреапольский м.о	99,8	0	100,0	0,0	98,9	0,1
4.	Бежецкий р-н*	99,1	0,3	95,2	0,3	89,2	1,6
5.	Бельский р -н	97,3	0	100,0	0,0	97,4	0
6.	Бологовский р-н	информация не предоставлена		95,5	0,0	98,5	1,2
7.	Весьегонский м.о	92,1	1	90,3	1,7	93,6	0,7
8.	Вышневолоцкий г.о. *	99,6	0,1	97,3	0,8	84,1	0
9.	Жарковский р-н*	96	0	93,4	0,2	85,8	1,5
10.	Западнодвинский м.о	98,6	0,1	97,1	0,1	100	0
11.	Зубцовский р-н	83,7	0	97,5	0,6	92,9	1,2
12.	Калининский р-н	88,6	0,2	98,8	0,0	100	0
13.	Калязинский р-н *	100	0	100,0	0,0	91,9	1,3
14.	Кашинский г.о.	100	0	97,4	0,1	97,9	0,1
15.	Кесовогорский р-н*	100	0	100,0	0,0	99,3	0
16.	Кимрский мо	94,4	1,9	99,9	0,0	97,1	0
17.	Конаковский р-н	98,3	0,4	93,0	2,4	98,2	0,1
18.	Краснохолмский м.о	96,3	0	94,1	0,3	97,5	0,1

19.	Кувшиновский р-н	98,7	0	100,0	0,0	87,5	0
20.	Лесной м.о*	98,4	0,2	89,8	2,1	88,5	0,9
21.	Лихославльский р-н*	100	0	99,7	0,0	94	0
22.	Максатихинский р-н*	93,7	0	80,5	0,6	80,1	1,5
23.	Молоковский р-н	97,1	0,4	85,4	2,4	91,8	3
24.	Нелидовский г.о.	99,8	0	100,0	0,0	96,6	0
25.	Оленинский м.о	93	0,1	99,1	0,0	97,3	0
26.	Осташковский г.о.	86,7	0	100,0	0,0	98,3	0,2
27.	Пеновский м.о.	81,8	2,5	95,0	0,5	92,1	0,5
28.	Рамешковский р-н*	97,2	0	94,0	0,9	92,1	1,4
29.	Ржевский мо	92,9	0,9	92,5	0,9	94,7	0,9
30.	Сандовский м.о	98,3	0	100,0	0,0	100	0
31.	Селижаровский м.о	93,6	0,3	98,8	0,0	92,3	0,6
32.	Сонковский р-н	91,3	0,3	97,1	0,0	99,2	0
33.	Спировский р-н	96,3	0,6	93,5	0,4	97,2	0,2
34.	Старицкий р-н*	98,1	0	97,7	0,0	97,5	0,1
35.	Торжокский р-н	99,8	0	98,7	0,0	99,5	0
36.	Торопецкий р-н	98,5	0	100,0	0,0	100	0
37.	Удомельский г.о	93,9	0,3	96,4	0,1	94,2	0,2
38.	Фировский р-н	97,8	0,5	100,0	0,0	84,6	3,4
39.	ЗАТО Озёрный*	97,6	0,6	97,3	0,1	95,4	4,1
40.	ЗАТО Солнечный*	100	0	88,9	0,0	88,8	0
Среднерегиональный показатель		94,8	0,6	95,4	0,5	94,8	0,4

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

*отмечены МО с поступательной положительной динамикой за 3 года (2021-2023 гг.).

** в 2023 году муниципальные образования г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район преобразованы в Кимрский муниципальный округ и Ржевский муниципальный округ. Показатели за 2021-2022 гг. представлены как среднее значение по двум МО (г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район)

3. Основные выводы

Анализ результатов проведенного исследования позволил сделать следующие выводы.

1. В 2023 году в сравнении с 2022 годом на 10% увеличилось количество участников исследования удовлетворенности потребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей и составило 35126 родителей (законных представителей) обучающихся из 209 ДОД (в 2022 году - 31933 человека из 208 ДОД в 2021 году – 29577 человек из 237 ДОД,).
2. По результатам проведенного анкетирования определена степень удовлетворенности потребителей доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей: 2023 г. – 94,8% (2022 г. – 95,4%, 2021 г. – 94,8%)

Доля родителей, частично удовлетворенных работой организаций дополнительного образования детей, составила 4,6% (2024 г. – 4,1%, 2021г. – 4,8%).

Доля респондентов, отметивших неудовлетворенность качеством образовательных услуг, практически не отличается от показателей прошлых лет и составляет 0,6% (2022 г. - 0,5%, 2021 г.-0,4%)

3. В течение 3-х лет (2021-2023гг.) высокие показатели удовлетворённости (более 90%) отмечены по следующим критериям:

Критерии	2023 г.	2022 г.	2021 г.
удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания детей в здании и на территории организации дополнительного образования, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины.	91,6%	94,9%	97,7%
удовлетворенность профессионализмом и компетентностью педагогов, тренеров, обучающих Вашего ребенка	90%	95,1%	97,5%
удовлетворенность благоприятным социально-психологическим климатом, созданным в творческом объединении (секции, студии), в которой занимается Ваш ребенок	93,9%	95,7%	95,2%
удовлетворенность взаимодействием родителей с администрацией, педагогами, тренером	91,6%	93,4%	91,6%
удовлетворенность доступностью полной и актуальной информации о работе организации дополнительного образования (через сайт, на родительских собраниях, при обращениях лично), информированностью об успехах Вашего ребёнка	90,9%	93,1%	91,8%
удовлетворенность качеством предоставляемых дополнительных образовательных услуг в целом	94,8%	95,4%	94,8%

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

6.1. В 2023 году высокий (более 90%) показатель удовлетворенности выявлен в 35 (88%) муниципальных образованиях, в т.ч. в 5 (13%) МО он равен 100%: Калязинском, Кесовогорском, Лихославльском районах, Кашинском го, ЗАТО Солнечный. Самый низкий показатель – в Пеновском районе (81,8%).

6.2. В течение 3-х лет (2021-2023гг.) стабильно высокие показатели удовлетворенности (более 90%) качеством услуг дополнительного образования демонстрируют респонденты из 26 (65%) МО.

6.3. В 2023 году отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 19 (48%%) МО. На протяжении трех лет - в 9 (23%) МО.

6.4. В 12 (30%) МО на протяжении 3-х последних лет наблюдается увеличение доли родителей, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых услуг образовательными организациями дополнительного образования:

- Бежецкий район - с 89,2% в 2021г. до 99,1% в 2023г;
- Вышневолоцкий г.о – с 84,1% до 99,6%;
- Жарковский район – с 85,8% до 96%;
- Калязинский район - с 91,9% до 100%;
- Кесовогорский район –с 99,3% до 100%;
- Лесной м.о. - с 88,5% до 98,4%;
- Лихославльский район – с 94% до 100%;
- Максатихинский район - с 80,1% до 93,7%;
- Рамешковский район – с 92,1% до 97,2%;
- Старицкий район - с 97,5% до 98,1%;
- ЗАТО Озерный - с 95,4% до 97,6%;
- ЗАТО Солнечный с 94,8% до 100%;

Снижение данного показателя отмечено в 6 (15%) МО:

- Зубцовский район – с 92,9% в 2021 году до 83,7% в 2023 году;
- Калининский район – со 100% до 88,6%;
- Оленинский м.о. – со 97,3% до 93%;
- Осташковский г.о. - с 98,3% до 86,7%;
- Пеновский м.о. – с 92,1% до 81,8%;
- Сонковский район – с 99,2% до 91,3%.

6.5. Наличие родителей, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в организациях дополнительного образования, незначительно и составляет в разных муниципалитетах от 0,1% до 2,5%.

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.