

Удовлетворённость населения Кемеровской области качеством дополнительного образования



Кемерово 2017

Департамент образования и науки Кемеровской области
Кузбасский региональный институт повышения квалификации
и переподготовки работников образования

**Удовлетворенность
населения Кемеровской области
качеством дополнительного образования**

2016/17 учебный год

Результаты исследования

Кемерово 2017

УДК 308 : 373.2
ББК 74.14(2Рос4Кем)
У31

*Рекомендовано
ученым советом Кузбасского регионального
института повышения квалификации
и переподготовки работников образования*

Авторы:

А. В. Чепкасов, кандидат филологических наук, доцент, начальник департамента образования и науки Кемеровской области;

О. Г. Красношлыкова, доктор педагогических наук, профессор, ректор КРИПКИПРО, профессор межвузовской кафедры общей и вузовской педагогики Института педагогического образования КемГУ, почетный работник общего образования РФ;

И. В. Шефер, проректор по организационной и информационно-методической работе КРИПКИПРО, почетный работник общего образования РФ;

Е. И. Курносова, заведующая отделом Центра мониторинга состояния региональной системы образования КРИПКИПРО

Рецензенты:

Н. Э. Касаткина, доктор педагогических наук, профессор, академик МАН ВШ и АПСН, научный консультант Института педагогического образования, профессор межвузовской кафедры общей и вузовской педагогики КемГУ, заслуженный работник высшей школы РФ, лауреат премии Правительства РФ в области образования;

Т. И. Шалавина, доктор педагогических наук, профессор, академик САН ВШ, профессор кафедры педагогических технологий начального образования и психологии развития ребенка НФИ КемГУ, почетный работник высшего профессионального образования РФ

Удовлетворенность населения Кемеровской области качеством дополнительного образования [Текст] : результаты исследования / А. В. Чепкасов, О. Г. Красношлыкова, И. В. Шефер, Е. И. Курносова. – Кемерово : Изд-во КРИПКИПРО, 2017. – 292 с. : табл. – (Серия «Качество образования»).

ISBN 978-5-7148-0572-1

В настоящее издание включены результаты исследования удовлетворенности учащихся и родителей Кемеровской области качеством дополнительного образования за период с 2012/13 по 2016/17 учебный год, полученные на основе изучения мнений и суждений опрошенных о качестве образования и его составляющих: условий, процесса и результатов.

Удовлетворенность основных потребителей образовательных услуг рассматривается в исследовании как соответствие реального состояния системы дополнительного образования их ожиданиям и потребностям, что позволяет определить приоритетные направления совершенствования работы организаций дополнительного образования региона.

**УДК 308 : 373.2
ББК 74.14(2Рос4Кем)**

© Коллектив авторов, 2017
© Кузбасский региональный институт
повышения квалификации и переподготовки
работников образования, 2017

ISBN 978-5-7148-0572-1

Введение

На современном этапе развития общества признается исключительная роль дополнительного образования, являющегося основой непрерывного процесса саморазвития и самосовершенствования детей и подростков, обеспечивающего конкурентоспособность личности и государства в целом. В Концепции развития дополнительного образования детей определены преимущества дополнительного образования в сравнении с другими видами формального образования: свободный личностный выбор деятельности, определяющей индивидуальное развитие; вариативность содержания форм организации образовательного процесса; адаптивность к возникающим изменениям и др.

Повышение значимости дополнительного образования актуализирует развитие системы оценки деятельности организаций дополнительного образования, важной составляющей которой является изучение общественного мнения. В Кемеровской области эта задача решается путем проведения мониторингового исследования «Удовлетворенность качеством дополнительного образования».

Данное исследование позволяет определить образовательные потребности и запросы учащихся и родителей к системе дополнительного образования региона, увидеть проблемы в работе организаций дополнительного образования, разработать рекомендации по совершенствованию их деятельности.

Сбор данных осуществлялся с помощью метода анкетирования. В опросе принимали участие учащиеся 15–18 лет, посещающие организации дополнительного образования, и их родители (законные представители).

Цель исследования: изучение динамики удовлетворенности субъектов образовательного процесса Кемеровской области качеством дополнительного образования.

Задачи:

1. Изучить потребности, ожидания, представления потребителей образовательных услуг о качественном дополнительном образовании.
2. Определить удовлетворенность субъектов образовательного процесса качеством дополнительного образования и его составляющими: качеством условий, процесса, результатов.
3. Выявить основные тенденции развития системы дополнительного образования в регионе на основе мнений, суждений и оценок потребителей.
4. Определить проблемы в деятельности организаций дополнительного образования.

Объект исследования: качество дополнительного образования.

Предмет исследования: удовлетворенность населения качеством дополнительного образования.

Характеристика участников исследования.

Объем выборки в каждом муниципалитете региона составил 10 % от общего количества учащихся 15–18 лет, посещающих организации дополнительного образования, 100 % родителей (законных представителей) всех опрошенных детей.

Количество участников анкетирования в 2016/17 учебном году составило 11 751 человек: 5 880 учащихся 15–18 лет и 5 871 родитель, среди которых в городских округах были опрошены 6 040 респондентов, в муниципальных районах – 5 711.

Раздел 1. Представления потребителей образовательных услуг о качественном дополнительном образовании

Отправной точкой в изучении удовлетворенности учащихся и родителей является выявление их ожиданий, запросов, требований к организациям дополнительного образования.

Запросы потребителей образовательных услуг к системе дополнительного образования определяются в исследовании через изучение их представлений о качественном дополнительном образовании. В ходе опроса учащиеся и родители ранжировали характеристики дополнительного образования по мере их значимости (табл. 1).

Таблица 1
Представления потребителей образовательных услуг
о качественном дополнительном образовании

Качественное дополнительное образование – это образование, которое должно...	2016/17 уч. г.		2015/16 уч. г.		2014/15 уч. г.		2013/14 уч. г.		2012/13 уч. г.	
	%	Ранг	%	Ранг	%	Ранг	%	Ранг	%	Ранг
Дать новые знания, умения, навыки	73,88	1	70,73	1	69,38	1	70,71	1	71,47	1
Дать возможность проявить свои творческие способности и таланты	66,11	2	60,29	4	61,33	3	62,52	3	63,33	2
Помочь найти интересное увлечение, хобби	62,48	3	60,65	2, 3	61,45	2	63,21	2	62,60	3
Помочь найти друзей по интересам	59,36	4	60,65	2, 3	59,06	4	60,42	4	58,97	4
Занять свободное время	55,83	5	58,35	5	55,99	5	56,65	5	54,19	5
Формировать культуру здорового и безопасного образа жизни, укрепляет здоровье	50,21	6	51,87	6	49,31	6	48,37	6	48,22	6
Подготовить к выбору будущей профессиональной деятельности	42,36	7	37,44	7	39,82	7	38,10	7	41,21	7
Формировать общую культуру	37,62	8	Нет св.	-						
Другое	1,00	-	0,02	-	0,06	-	0,02	-	0,18	-
Родители										
Дать новые знания, умения, навыки	73,19	1	71,03	1	69,06	1	70,31	1	70,35	1
Дать возможность проявить свои творческие способности и таланты	65,63	2	62,10	2	61,68	2	65,14	2	65,37	2
Помочь найти интересное увлечение, хобби	63,33	3	60,97	3	59,73	3	62,29	3	62,40	3
Помочь найти друзей по интересам	55,39	4	58,88	4	57,68	5	56,83	5	58,13	4
Формировать культуру здорового и безопасного образа жизни, укрепляет здоровье	53,39	5	52,09	6	50,31	6	49,26	6	50,46	6
Занять свободное время	53,16	6	58,54	5	58,59	4	57,78	4	54,57	5
Подготовить к выбору будущей профессиональной деятельности	43,45	7	36,52	7	39,25	7	36,05	7	38,75	7
Формировать общую культуру	40,29	8	Нет св.	-						
Другое	0,00	-	0,04	-	0,02	-	0,02	-	0,02	-

На протяжении всего периода исследования самой важной задачей, стоящей перед организациями дополнительного образования, по мнению респондентов, является предоставление новых знаний, умений и навыков (1-е место).

Необходимо отметить, что в текущем учебном году для учащихся возросла значимость получения возможностей для проявления своих творческих способностей и талантов: в 2015/16 учебном году данному положению был присвоен 4-й ранг, в 2016/17 учебном году – 2-й. В ответах родителей данный вариант, как и в предыдущие годы, занимает вторую позицию.

В тройку лидирующих характеристик качественного дополнительного образования в течение ряда лет как в категории «Учащиеся», так и в категории «Родители» входит положение «Помочь найти интересное увлечение, хобби».

Отмечается снижение важности для учащихся получения возможности найти в ОДО друзей по интересам: данное положение переместилось со 2-го, 3-го места на 4-е. При этом родители присваивают данному варианту 4-й ранг в течение последних двух лет.

В течение пяти лет исследования вариант «Занять свободное время» в ответах учащихся занимает пятую позицию. В категории «Родители» данное положение в 2016/17 учебном году переместилось с пятого на шестое место. Наряду с этим большее значение, чем в предыдущие годы, родители придают формированию у учащихся культуры здорового и безопасного образа жизни, укреплению здоровья (5-е место).

Подготовка к выбору будущей профессиональной деятельности недооценивается респондентами на протяжении всего периода исследования: данный вариант как в ответах учащихся, так и в ответах родителей занимает 7-ю позицию.

Вновь введенной характеристике дополнительного образования «Формирует общую культуру» был присвоен 8-й ранг (табл. 1).

Анализ результатов исследования показал неоднородность мнений респондентов из разных муниципалитетов. Так, в г. Кемерово, Калтанском, Краснобродском, Осинниковском, Тайгинском городских округах, Кемеровском, Тяжинском районах в тройку лидирующих позиций респонденты определили такие положения, как «Занять свободное время» и «Помочь найти друзей по интересам».

Учащиеся и родители Анжеро-Судженского городского округа, Прокопьевского и Ти-сульского районов в числе наиболее важных задач, стоящих перед организациями дополнительного образования, отметили формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья.

Таким образом, анализ полученных результатов показал, что в первую очередь от организаций дополнительного образования участники исследования ждут получения новых знаний, умений и навыков, возможностей для проявления своих творческих способностей и талантов, поиска интересного увлечения.

При этом в текущем учебном году сравнительно с прошлым учебным годом для учащихся выросла значимость проявления творческих способностей; для родителей – формирования культуры здорового образа жизни, укрепления здоровья.

Значимость таких направлений деятельности ОДО, как подготовка к выбору будущей профессиональной деятельности, формирование общей культуры, отмечается респондентами реже всего.

Раздел 2. Удовлетворенность потребителей образовательных услуг условиями в организациях дополнительного образования

Соотнесение оценок важности различных характеристик дополнительного образования, а также мнений респондентов относительно их реализации в деятельности ОДО дает возможность определить удовлетворенность потребителей качеством получаемого образования.

Рассмотрим данные исследования о том, как учащиеся и родители оценивают важность условий, созданных в организациях дополнительного образования: профессионализма педагогов, материально-технической базы, соблюдения санитарно-гигиенических условий, здоровьесберегающей деятельности, организации отдыха и оздоровления, информационной открытости (рис. 1, 2).

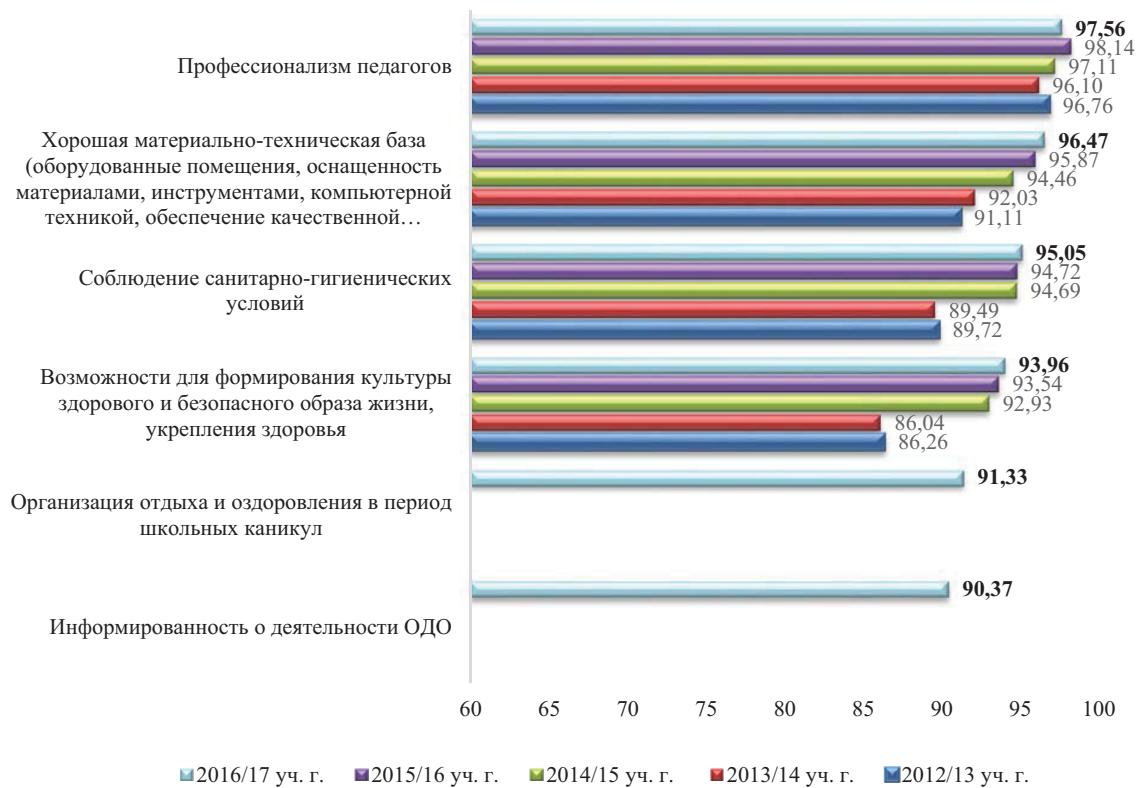


Рис. 1. Оценка учащимися важности условий, созданных в организациях дополнительного образования, %

На протяжении ряда лет респонденты более чем в 90 % случаев отмечали важность условий получения дополнительного образования, рассматриваемых в исследовании.

Наибольшее значение опрашиваемые придают профессионализму педагогов. Однако наблюдается снижение доли выбора положительных вариантов при оценке важности данного условия в текущем учебном году сравнительно с прошлым учебным годом в ответах как учащихся (с 98,14 до 97,56 %), так и родителей (с 97,93 до 97,58 %).



■2016/17 уч. г. ■2015/16 уч. г. ■2014/15 уч. г. ■2013/14 уч. г. ■2012/13 уч. г.

Рис. 2. Оценка родителями важности условий, созданных в организациях дополнительного образования, %

Результаты исследования свидетельствуют о росте важности материально-технической базы ОДО для учащихся: удельный вес вариантов ответа «Очень важно» и «Важно» вырос с 91,11 % в 2012/13 учебном году до 96,47 % в 2016/17 учебном году. В категории «Родители» доля выбора положительных вариантов ответа при оценке важности данного условия, наоборот, ежегодно снижается: с 97,24 % в 2014/15 учебном году до 95,15 % в 2016/17 учебном году.

На важность соблюдения санитарно-гигиенических условий в организациях дополнительного образования в текущем учебном году указали 95,05 % учащихся и 96,05 % родителей.

Все большее значение учащиеся придают также деятельности организаций дополнительного образования по формированию культуры здорового образа жизни, укреплению здоровья. Так, в течение последних трех лет удельный вес учащихся, указавших на важность данной характеристики, увеличился с 92,93 до 93,96 %. В ответах родителей в текущем учебном году выявлено снижение доли положительных вариантов при оценке важности здоровьесберегающей деятельности ОДО (94,33 % против 96,49 % в прошлом учебном году).

На значимость вновь введенных характеристик дополнительного образования участники исследования указывали реже всего. При этом учащиеся чаще отмечали важность организаций в ОДО отдыха и оздоровления детей в период школьных каникул, а родители – важность информированности о деятельности образовательных организаций (рис. 1, 2).

Рассмотрим мнения участников исследования о качестве реализации указанных характеристик в деятельности организаций дополнительного образования.

Уровень профессионализма педагогов дополнительного образования, предполагающего владение педагогическими компетентностями в создании условий для развития интеллектуальных и физических способностей, раскрытия творческого потенциала детей, участники исследования в подавляющем большинстве определяют как «Высокий» или «Довольно высокий» (табл. 2).

Таблица 2

Мнение потребителей образовательных услуг об уровне профессионализма педагогов

Категория респондентов	Учебный год	Как бы Вы в целом оценили уровень профессионализма педагогов Вашей ОДО?						
		Высокий	Довольно высокий	На среднем уровне	Довольно низкий	Низкий	Затрудняюсь ответить	Не сделали выбор
Учащиеся, %	2016/17 уч. г.	73,24	24,03	2,18	0,12	0,00	0,43	Нет св.
		97,27			0,12			
	2015/16 уч. г.	75,10	22,96	1,57	0,11	0,00	0,26	Нет св.
		98,06			0,11			
	2014/15 уч. г.	70,02	26,09	3,14	0,17	0,06	0,50	0,02
		96,11			0,23			
Родители, %	2013/14 уч. г.	57,43	34,60	6,68	0,20	0,07	0,97	0,05
		92,03			0,27			
	2012/13 уч. г.	56,48	35,64	6,19	0,11	0,23	1,28	0,07
		92,12			0,34			
	2016/17 уч. г.	70,41	27,12	2,08	0,10	0,05	0,24	Нет св.
		97,53			0,15			

В 2016/17 учебном году удельный вес учащихся и родителей, выразивших по данному вопросу положительное мнение, несколько снизился по сравнению с прошлым учебным годом: с 98,06 до 97,27 % и с 97,73 до 97,53 % соответственно. Доля выбора вариантов «На среднем уровне» в категории «Учащиеся» выросла с 1,57 % в 2015/16 учебном году до 2,18 % в 2016/17 учебном году; в категории «Родители» – с 1,73 до 2,08 % соответственно. О низком профессионализме педагогов опрашиваемые упоминали редко – менее чем в 1 % случаев (табл. 2).

Анализ данных по муниципалитетам показал, что чаще всего на довольно низкий и низкий уровни профессионализма указывали учащиеся Яшкинского (в 1,99 % случаев) и родители Крапивинского (в 3,33 %) районов (прил. 2).

В ходе опроса респондентам предлагалось выбрать положения, характеризующие понятие профессионализма. Характеристики сформулированы на основе требований к профессиональной компетентности педагогов, представленные в Профессиональном стандарте «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденном приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2015 г. № 613н.

Таблица 3

Мнение потребителей образовательных услуг о характеристиках профессионализма педагогов

Что, по Вашему мнению, в первую очередь определяет профессионализм учителя?	Учащиеся, %					Родители, %				
	2016/17 уч. г.	2015/16 уч. г.	2014/15 уч. г.	2013/14 уч. г.	2012/13 уч. г.	2016/17 уч. г.	2015/16 уч. г.	2014/15 уч. г.	2013/14 уч. г.	2012/13 уч. г.
Компетентность в вопросах воспитания, развития, укрепления здоровья детей	64,18	66,40	Нет св.	Нет св.	Нет св.	69,68	66,93	Нет св.	Нет св.	Нет св.
Высокий уровень достижений учащихся	40,26	42,57	Нет св.	Нет св.	Нет св.	40,30	42,98	Нет св.	Нет св.	Нет св.
Умение взаимодействовать с детьми, поддерживать в коллективе деловую, доброжелательную атмосферу	31,63	32,52	Нет св.	Нет св.	Нет св.	32,55	29,02	Нет св.	Нет св.	Нет св.

Что, по Вашему мнению, в первую очередь определяет профессионализм учителя?	Учащиеся, %					Родители, %				
	2016/17 уч. г.	2015/16 уч. г.	2014/15 уч. г.	2013/14 уч. г.	2012/13 уч. г.	2016/17 уч. г.	2015/16 уч. г.	2014/15 уч. г.	2013/14 уч. г.	2012/13 уч. г.
Поддержка индивидуальности, самостоятельности и инициативы, учащихся в различных видах деятельности	21,29	21,41	Нет св.	Нет св.	Нет св.	23,90	19,12	Нет св.	Нет св.	Нет св.
Наличие профессиональных достижений педагога	14,97	12,73	Нет св.	Нет св.	Нет св.	15,31	10,89	Нет св.	Нет св.	Нет св.
Владение ИКТ и другими современными технологиями	13,88	17,00	Нет св.	Нет св.	Нет св.	12,84	12,53	Нет св.	Нет св.	Нет св.
Умение выстраивать партнерское взаимодействие с родителями	8,89	9,01	Нет св.	Нет св.	Нет св.	14,00	11,55	Нет св.	Нет св.	Нет св.
Общая культура	4,91	6,35	Нет св.	Нет св.	Нет св.	6,01	6,21	Нет св.	Нет св.	Нет св.
Другое	0,00	0,06	Нет св.	Нет св.	Нет св.	0,09	0,02	Нет св.	Нет св.	Нет св.

В течение двух лет подряд участники исследования, определяя важнейшие характеристики профессионализма педагогов дополнительного образования, чаще всего выбирали вариант «Компетентность в вопросах воспитания, развития, укрепления здоровья детей». При этом в текущем учебном году сравнительно с прошлым учебным годом доля данного варианта в ответах учащихся снизилась (с 66,4 до 64,18 %), а в ответах родителей, наоборот, выросла (с 66,93 до 69,68 %).

Свыше 40 % опрошенных считают результатом профессионализма педагогов высокий уровень достижений учащихся (табл. 3).

Около трети респондентов полагают, что важным показателем профессионализма педагогов является умение взаимодействовать с детьми, поддерживать в коллективе деловую, доброжелательную атмосферу.

В текущем учебном году по сравнению с прошлым учебным годом для потребителей заметно возросла значимость наличия профессиональных достижений педагога: в ответах учащихся доля данного утверждения выросла с 12,73 до 14,97 %, в ответах родителей – с 10,89 до 15,31 %.

Навыки использования педагогами ИКТ и других современных технологий важны для 13,88 % учащихся и 12,84 % родителей.

На значимость умений педагогов дополнительного образования выстраивать партнерские взаимоотношения с родителями указали 8,89 % учащихся и 14 % родителей.

Положение «Общая культура» встречается в ответах опрошенных реже всего: в категории «Учащиеся» – в 4,91 % случаев; в категории «Родители» – в 6,01 % (табл. 3).

Согласно полученным результатам за пять лет исследования значительно улучшилось мнение потребителей о состоянии материально-технической базы организаций дополнительного образования, включающем оснащенность современным оборудованием, материалами, инструментами, компьютерной техникой, обеспеченность качественной интернет-связью. Так, в категории «Учащиеся» удельный вес респондентов, считающих материально-техническую базу ОДО хорошей, вырос с 76,93 до 93,26 %; в категории «Родители» – с 77,39 до 91,82 % (табл. 4).

По данным 2016/17 учебного года родители в 91,82 % случаев соглашались с тем, что ОДО имеют хорошую материально-техническую базу. Доля выбора промежуточного варианта ответа снижается в течение последних четырех лет как в категории «Учащиеся» (с 15,42 до 4,37 %), так и в категории «Родители» (с 16,33 до 4,04 %). В ответах учащихся также ежегодно снижается процент выбора вариантов «Скорее нет, чем да» и «Нет»: с 7,34 % в 2012/13 учебном году до 1,83 % в 2016/17 учебном году. Примечательно, что впервые за пять лет увеличился удельный вес родителей, выбиравших отрицательные варианты ответа: с 2,31 до 3,78 % (табл. 4).

Содержание

Введение	3
Раздел 1. Представления потребителей образовательных услуг о качественном дополнительном образовании	4
Раздел 2. Удовлетворенность потребителей образовательных услуг условиями в организациях дополнительного образования	6
Раздел 3. Удовлетворенность потребителей образовательных услуг процессом получения образования в организациях дополнительного образования	16
Раздел 4. Удовлетворенность потребителей образовательных услуг результатами дополнительного образования	30
Раздел 5. Комфортность образовательной среды в организациях дополнительного образования	39
Раздел 6. Итоги изучения удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством дополнительного образования	42
6.1. Удовлетворенность как соответствие системы дополнительного образования потребностям и ожиданиям основных потребителей	42
6.2. Удовлетворенность как эмоциональное оценочное представление о качестве дополнительного образования	44
Заключение	50
Приложения	53
<i>Приложение 1. Удовлетворенность населения Кемеровской области качеством дополнительного образования (Кемеровская область, городские округа, муниципальные районы)</i>	53
<i>Приложение 2. Удовлетворенность населения Кемеровской области качеством дополнительного образования (муниципальные образования)</i>	72
<i>Приложение 3. Удовлетворенность населения Кемеровской области качеством дополнительного образования (государственные образовательные организации)</i>	285

Серия «Качество образования»

Научное издание

**Чепкасов Артур Владимирович,
Красношлыкова Ольга Геннадьевна,
Шефер Инна Валерьевна,
Курносова Екатерина Ивановна**

**Удовлетворенность
населения Кемеровской области
качеством дополнительного образования**

Результаты исследования

Технический редактор С. А. Стрекатов

Корректор С. А. Фурсова

Текст к печати подготовили О. В. Литвинович, Т. Л. Прищепова,

Н. М. Плахотюк

Дизайн обложки разработал А. В. Колесов

Подписано в печать 14.04.2017.

Формат 60x84 1/8. Гарнитура Times New Roman.

Усл. печ. л. 34. Ред.-изд. № 06/17.

Тираж 100 экз. Заказ № 29

Адрес редакции и типографии:
Издательство КРИПКИПРО,
650070, г. Кемерово, ул. Заузелкова, д. 3