



МАУ «Институт развития стратегических инициатив»
150000, Ярославль, ул. Максимова, 8.
Тел.: 72-92-71, 30-24-80; e-mail: info@indsi.ru

Удовлетворенность ярославцев предоставлением услуг общего образования

Ярославль, август 2018



Оглавление

Введение	3
Оценка доступности услуг общего образования	4
Оценка качества общего образования	5
Основные показатели удовлетворенности	7
Выводы	9

Введение

По заявке департамента образования мэрии города Ярославля специалисты МАУ «ИРСИ» провели исследование, направленное на оценку удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в общеобразовательных учреждениях.

Для реализации поставленной цели были выдвинуты следующие задачи:

- Проанализировать мнение ярославцев, имеющих детей школьного возраста, о доступности общего образования (возможность устройства ребенка в желаемую школу, доступность финансовых расходов и др.);
- Выявить уровень удовлетворенности родителей качеством работы школы, которую посещает их ребенок;
- Определить насколько в целом ярославцы оценивают организацию и качество общего образования в городе.

Респондентами в исследовании являлись представители целевой группы — родители, имеющие детей в возрасте от 7 до 17 лет включительно. Общая численность опрошенных: 202 человека. В диаграмме 1 отображены основные характеристики респондентов и их детей.

Диаграмма 1

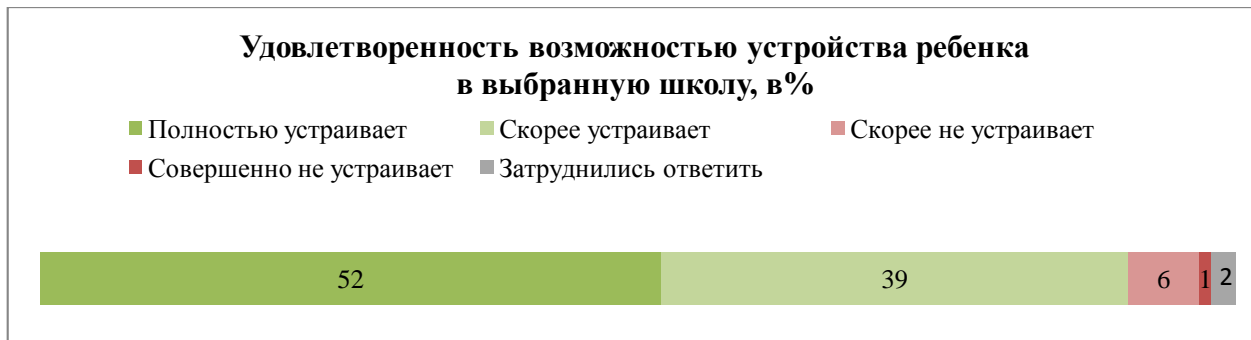


Оценка доступности услуг общего образования

В Российской Федерации гарантируется право каждого человека на получение образования. Общее образование, согласно Конституции РФ, является обязательным, в связи с чем в стране создаются условия, чтобы каждый ребенок смог получить необходимый уровень знаний. Так, среди опрошенных родителей есть те, чей ребенок посещает специализированное муниципальное учреждение для ребят с ограниченными возможностями здоровья (2%). Однако подавляющая часть ярославских детей (**98%**), согласно опросу, обучается в муниципальных образовательных учреждениях начальной/основной/средней школы.

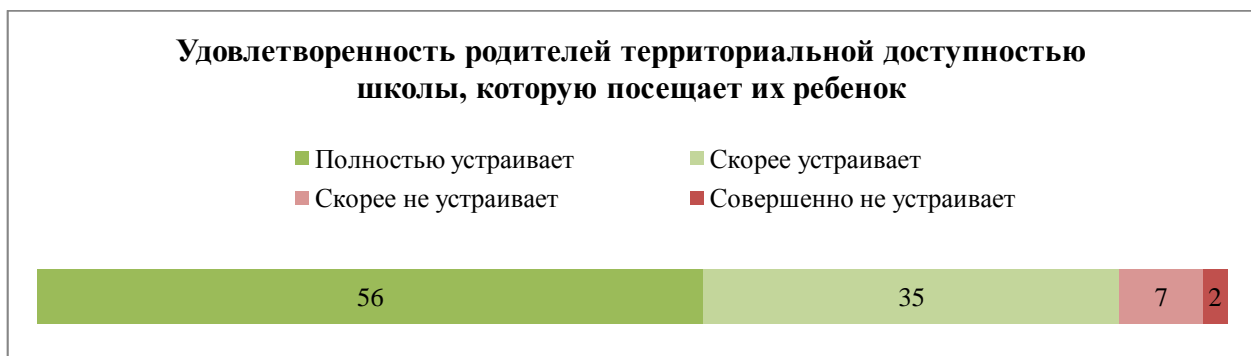
В большинстве своем (**92%**) родители удовлетворены возможностью устройства ребенка в выбранную ими школу, однако есть и те, кто остался недоволен процессом зачисления (7%). Отрицательную отметку давали в основном родители учеников младших классов, что может свидетельствовать о том, что изначально они хотели устроить своих детей в другое учебное учреждение.

Диаграмма 2



В основном дети обучаются в школах, к которым территориально относятся по прописке, в связи с чем проблем с их территориальной доступностью обычно не возникает: **91%** родителей удовлетворены данным критерием.

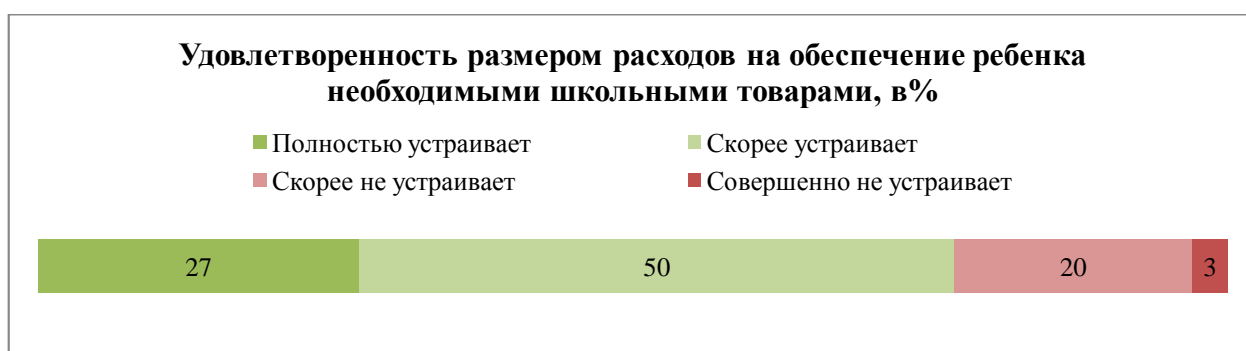
Диаграмма 3



Среди опрошенных 9% родителей недовольны территориальной доступностью школы, где учится их ребенок. Чаще всего об этом говорили респонденты, проживающие в Дзержинском, Кировском и Красноперекопском районах.

Основное общее и среднее общее образование в Российской Федерации является бесплатным на всех уровнях, однако зачастую обучение в школе предполагает ряд трат: на одежду, учебники, рабочие тетради и др. Большинство родителей (77%) говорят о том, что их устраивает та сумма, которая уходит у них на обеспечение ребенка всем необходимым для учебы.

Диаграмма 4



Четверть родителей (23%) не довольны суммой расходов, которая уходит на подготовку ребенка к школе. В основном свою неудовлетворенность выражают те респонденты, чей доход ниже среднего. Для данной группы респондентов вышеуказанные траты более ощутимы.

Подводя итог параграфу, посвященному доступности общего образования в городе, стоит отметить, что в среднем **уровень удовлетворенности доступностью обучения в образовательном учреждении** (возможностью попасть в желаемую школу, территориальная доступность, приемлемость финансовых расходов) составляет **81%**.

Низко оценили доступность школьного обучения 19% родителей. Основная причина недовольства – сумма расходов, которая уходит на подготовку ребенка к школе. При этом об ощутимости трат говорят родители, вне зависимости от того, в каком классе обучается их ребенок – в младшем или старшем. Таким образом, для ряда родителей обучение в школе является периодом дополнительных, порой ощутимых расходов.

Оценка качества общего образования

Родителей, участвующих в опросе, попросили оценить учебное учреждение, которое посещает их ребенок, по нескольким критериям качества.

Ответы респондентов приведены в таблице 1. Показатель «устраивает» состоит из двух оценок – «полностью устраивает» и «скорее устраивает», когда у родителей есть некоторые нарекания, однако они не существенны. Показатель «не устраивает» также состоит из двух оценок – «совершенно не устраивает» и «скорее не устраивает», когда имеющиеся недостатки, по мнению родителя, довольно существенны.

Таблица 1

Удовлетворенность родителей качеством работы школы, которую посещает их ребенок

Оцениваемый критерий	Степень удовлетворенности, в%		
	Устраивает	Не устраивает	Затруднились ответить
Развитие ребенка, приобретение им необходимого интеллектуального и культурного уровня, физической формы	92	8	-
Уровень знаний по предметам	88	12	-
Условия пребывания ребенка в школе (состояние здания и внутренних помещений, прилегающей территории, обеспеченность мебелью, учебными пособиями и др.)	92	6	2
Обеспечение безопасности и здоровья ребенка во время пребывания в школе	93	5	2
Организация питания ребенка в школе	70	19	11
Система профориентации в школе	54	6	40

Как видно из таблицы, большинство ярославских родителей удовлетворены работой школы, которую посещает их ребенок. В особенности опрошенные довольны следующими критериями:

- развитие ребенка (92%);
- условия пребывания ребенка в школе (92%);
- обеспечение безопасности ребенка во время его нахождения на учебе (93%).

Стоит отметить, что последними двумя критериями в большей степени удовлетворены родители, чьи дети учатся в средних и старших классах. Возможно, родителям учеников младших классов чаще свойственно переживать за детей, поэтому некоторые вещи могут вызывать у них беспокойство (качество мебели, планировка и т.п.).

При оценке ряда критериев качества, чаще всего родители выражали свое недовольство организацией питания – 19% родителей сказали о том, что оно их не устраивает. При этом в большей степени им были не удовлетворены родители, чьи дети обучались в средних и старших классах. Возможно, существование различий в оценках обусловлено тем, что в младших классах питание является более организованным, тогда как уже в подростковом возрасте ребята могут начать отказываться от группового посещения столовой в пользу самостоятельных покупок в буфете, что не всегда является лучшей альтернативой.

Также стоит отметить довольно большой процент родителей (40%) затруднившихся оценить свою удовлетворенность системой профориентации в школе. В основном затруднились с ответом родители младшешкольников. В связи с этим можно предположить, что в начальных классах еще не уделяется достаточного внимания профориентационным беседам, играм.

Подводя итог параграфу, посвященному оценке качества школьного образования, стоит отметить, что в среднем *уровень удовлетворенности родителей качеством работы школы посещаемой их ребенком* составляет **79%**. Существование низких оценок вызвано в первую очередь недовольством организации питания.

Основные показатели удовлетворенности

Завершая исследование, родителям задали вопрос о том, насколько *в целом* они удовлетворены работой школы, которую посещает их ребенок, по итогам первой половины 2018 года.

Как видно из диаграммы 5, абсолютное большинство родителей (**93%**) удовлетворены работой школы, где учится их ребенок.

Диаграмма 5



При этом стоит отметить, что в ответах респондентов преобладает вариант «скорее удовлетворен». Вероятно, у родителей имеются некоторые нарекания к работе школы, однако в целом они не столь существенны.

Относительно порайонного распределения ответов, можно отметить, что жители Дзержинского, Кировского и Красноперекоского района больше всего были удовлетворены работой школы, где учится их ребенок (см. диаграмму 6).

Диаграмма 6



Последний вопрос в исследовании был посвящен оценке организации и качества школьного образования в городе Ярославле. Как показал опрос, большинство родителей школьников (**88%**) удовлетворены состоянием данной системы.

Таблица 2

Оценка школьного образования в городе Ярославле

	Население города в целом, %	в разрезе районов проживания респондентов, %:					
		Дзержинский	Заволжский	Кировский	Красноперекоский	Ленинский	Фрунзенский
отлично	12	9	16	20	10	9	12
хорошо	46	46	44	50	55	41	46
удовлетворительно	30	33	34	20	20	27	32
уровень удовлетворенности	88	88	94	90	85	77	90
неудовлетворительно	2	2	-	-	5	5	3
затруднились ответить	10	10	6	10	10	18	7

Практически каждый десятый респондент (10%) затруднился оценить организацию школьного образования в городе. В основном данную группу опрошенных составили родители, чьи дети посещали начальные классы, в связи с чем можно предположить, что на сегодняшний день эти родители еще не успели составить свое представление о данной системе.

Выводы

Проведенное исследование показало, что удовлетворенность школьным образованием среди ярославцев является высокой – **88%**. Неудовлетворительную оценку поставили 2% опрошенных, тогда как 10% затруднилось с ответом.

Оценивали ярославцы и свою удовлетворенность работой школы, которую посещает их ребенок: **93%** родителей дали высокую оценку работе учебного учреждения, 6%, наоборот, остались ей недовольны и 1% затруднился с ответом.

В процессе исследования ярославцы оценивали свою удовлетворенность рядом критериев организации школьного образования в городе. Так было выявлено, что в целом родители довольны как в образовательных учреждениях занимаются с их детьми, они видят, что их дети не только получают знания по предметам (88% опрошенных удовлетворены данным критерием), но и развиваются физически и культурно (92%).

В ярославских школах, как можно судить по ответам респондентов, организованы все необходимые условия для комфортного в них пребывания: 92% родителей удовлетворены оснащением школы и классов мебелью, их обустройством. Также родители не беспокоятся за здоровье и безопасность своих детей, когда те, находятся на учебе (93%).

Однако во время исследования выявились критерии, которые, по сравнению с другими, получили наименьшие удовлетворительные оценки: организация питания (19%) и сумма расходов, уходящих на подготовку ребенка к школе (23%).