**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 2018

**Содержание**

Введение………………………………………………………………………………………….3

1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей

качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального, основного, среднего уровней общего образования………………………………………………………………………..........5

1. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального уровня общего образования (итоги анкетирования родителей обучающихся 4-х классов)…………………………………………………..6
2. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам основного уровня общего образования (итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей)……………………….. ………..………..11
3. Анализ результатов исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам среднего уровня общего образования (итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей)……………………….. ………………...17

Заключение…………………………………………………………………………….…….......24

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

*Под удовлетворенностью образованием* 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 и т.п.) в противном случае.

В последнее время 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 предоставления 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; выявление их требований и оценка степени соответствия** качествапредоставляемых образовательных услуг **установленным требованиям.**

В Тверской области исследование удовлетворённости потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам начального, основного, среднего уровней общего образования проводится восьмой год (2011-2018 гг.).

Основными *целями* данного исследования являются:

- изучение удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг по итогам всех исследуемых уровней общего образования, в том числе в базовых ОО (с высококвалифицированным педагогическим составом, наличием высокоскоростного выхода в Интернет, оснащённых современным учебным, телекоммуникационным и компьютерным оборудованием, обеспечивающим внедрение инновационных образовательных программ, наличием для обучающихся возможности выбора профиля обучения и т.д.).

- выявление представления респондентов о качественном школьном образовании;

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

В марте 2018 года исследование проведено в 161 общеобразовательной организации 43 муниципальных образований в соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях Тверской области в 2018 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области 26.10.2017 № 1676/ПК

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

Методом исследования является социологический анкетный опрос потребителей образовательных услуг: родителей обучающихся 4-х, 9-х, 11-х классов и обучающихся 9-х и 11-х классов. Данный диагностический инструментарий направлен, в первую очередь, на оценку степени удовлетворенности предоставляемыми общеобразовательной организацией образовательными услугами. В основу проектирования диагностического инструментария положено представление о качестве образования как характеристике системы образования, отражающей степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов и условий обеспечения образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Анкетирование подразумевает анонимное исследование с целью получения результатов в обобщенном виде. Количество вопросов в анкетах оптимально (18 вопросов), что не вызывает утомления у респондентов и соответственно не повлияет на качество ответов.

Результаты проведённого анкетирования в отношении анализа содержательных аспектов удовлетворенности родителей и обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг позволяют сопоставить полученные данные с материалами анкетирования, проведенного в 2016 и 2017 годах.

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:

Р= показатель удовлетворенности (ответ «да»)\*100%

количество респондентов

Результаты анкетирования активно 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 **12947** человек из **161** общеобразовательной организаций

(ОО) Тверской области (2016 г. -12955 чел.; 2017г. – 13343чел.). Из них:

- 3664 родителей обучающихся 4-х классов из 149 ОО (2016 г. – 3510 из 143 ОО.; 2017г. – 3558чел. из 143 ОО);

- 3343 обучающихся 9-х классов из 136 ОО (2016 г. – 3190 чел. из 139 ОО; 2017 г. – 3392 чел. из 129 ОО);

- 2815 родителей обучающихся 9-х классов из 136 ОО (2016 г. – 2986 чел. из 139 ОО; 2017г.- 3154 чел. из 128 ОО);

- 1631 обучающихся 11-х классов из 101 ОО (2016г. – 1715 чел. из 101 ОО; 2017г. – 1665чел из 94 ОО);

- 1494 родителей обучающихся 11-х классов из 101 ОО (2016 г. – 1554 чел. из 101 ОО; 2017г. – 1574чел. из 94 ОО).

В 2018 году по сравнению с результатами анкетирования 2017 года удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в целом по исследуемым уровням общего образования повысилась среди:

- родителей обучающихся 4-х классов - с 88,1 % до 88,6 %;

снизилась среди:

- обучающихся 9-х классов - с 83,4 % до 82,2%;

- родителей обучающихся 9-х классов - с 85,1% до 83,9 %;

- обучающихся 11-х классов - с 84,3% до 83,5%;

- родителей обучающихся 11-х классов - с 86,1% до 85,5% (Таблица 1, диаграмма 1).

На протяжении трёх лет самый высокий показатель удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг демонстрируют респонденты из 4-х классов. К средней школе наблюдается снижение общей удовлетворённости потребителей.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| 2016 год | 84,4% | 77% | 77,4% | 72,6% | 76,6% |
| 2017 год | 88,1% | 83,4% | 85,1% | 84,3% | 86,1% |
| 2018 год | 88,6% | 82,2% | 83,9 | 83,5% | 85,5% |

Диаграмма 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 2018 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 3664 родителей обучающихся 4-х классов из 149 общеобразовательных организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 4-х классов составил **88,6%** что выше показателей 2016 (84,4%) и 2017 (88,1%) годов. Из общего числа опрошенных, частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 10,1% родителей; не удовлетворены – 1,3% (Таблица 2).

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели удовлетворенности** | | | |
| **Год** | **полностью удовлетворены** | **частично удовлетворены** | **не удовлетворены** |
| **2016 г.** | 84,4% | 12,6% | 1,4% |
| **2017 г.** | 88,1% | 10,5% | 1,2% |
| **2018 г.** | 88,6% | 10,1% | 1,3% |

В 2018 году выше среднерегионального (88,6%) показатель удовлетворенности в 28 (65%) муниципальных образованиях, в т.ч. в 7 (16%) МО он равен 100% (Бельском, Вышневолоцком, Жарковском, Нелидовском, Торжокском, Торопецком, ЗАТО «Озерный»). (Таблица 3)

В течение трёх лет (2016-2018 гг.) значительно выше среднерегиональных показателей удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг результаты участников анкетирования из 11 (25,6%) МО: Бельского, Вышневолоцкого, Жарковского, Краснохолмского, Кашинского, Кувшиновского, Лихославльского, Молоковского, Оленинского, Ржевского, ЗАТО «Озёрный».

Результаты представителей одного (2,3%) МО (Максатихинского района) ниже среднерегиональных показателей с 2016 по 2018 гг. В прошлом 2017 году было 3 МО с показателями ниже среднерегиональных за три года.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей обучающихся 4-х классов остаётся на стабильном уровне в течение трёх лет (2016 г. – 1,4%, 2017г. – 1,2%, 2018 г. – 1,3%). При этом необходимо отметить значительное снижение данного показателя по сравнению с 2016 годом в городах Ржев, Торжок, а так же в Весьегонском, Зубцовском, Калининском, Краснохолмском и Нелидовском районах.

В течение трёх лет, среди опрошенных, отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 11 (25,5%) МО: Бельском, Жарковском, Западнодвинском, Кимрском, Лихославльском, Оленинском, Пеновском, Сандовском, Спировском, Торжокском и Торопецком районах.

Таблица 3

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

**за 3 года (2016-2018 гг.)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное образование | Средний показатель по МО, %% | | | | | |
| **2018 г.** | | **2017 г.** | | **2016 г.** | |
| **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** | **Полностью удовлетворены** | **Не удовлетворены** |
| г.Вышний Волочек | **95,8** | 1,2 | 82,4 | 0,0 | **89,3** | **1,5** |
| г. Кимры | 74,2 | 1,0 | 74,2 | **6,5** | **88,4** | 1,1 |
| г. Ржев | **92,8** | 1,0 | **88,2** | 0,0 | 78,8 | **1,8** |
| г. Тверь | 87,2 | **1,6** | **91,0** | 0,9 | 82,8 | **2,2** |
| г. Торжок | **92,1** | 0,0 | 83,6 | 0,9 | 84,0 | **2,4** |
| Андреапольский р-н | **91,4** | **1,7** | **97,2** | 0,0 | 81,3 | 0,0 |
| Бежецкий р-н | **91,2** | **1,8** | 85,9 | 5,9 | **85,7** | 0,0 |
| Бельский р -н | **100,0** | 0,0 | **100,0** | 0,0 | **86,2** | 0,0 |
| Бологовский р-н | 76,9 | **3,4** | **88,5** | 0,0 | 80,6 | **4,3** |
| Весьегонский р-н | **92,9** | 0,0 | 77,0 | **1,4** | 74,5 | **2,1** |
| Вышневолоцкий р-н | **100,0** | 0,0 | 80,0 | **2,9** | **92,0** | 0,0 |
| Жарковский р-н | **100,0** | 0,0 | 83,3 | 0,0 | **88,2** | 0,0 |
| Западнодвинский р-н | 85,4 | 0,0 | 83,0 | 0,0 | **89,4** | 0,0 |
| Зубцовский р-н | **97,2** | 0,0 | 65,6 | **10,9** | 83,3 | **2,8** |
| Калининский р-н | **95,8** | 0,0 | **94,6** | 0,0 | 76,5 | 1,2 |
| Калязинский р-н | **91,1** | 0,9 | **95,0** | 3,3 | 80,3 | 0,0 |
| Кашинский р-н | **91,1** | **2,5** | **94,0** | 0,0 | **87,3** | 1,4 |
| Кесовогорский р-н | 69,1 | **4,4** | 72,7 | 0,0 | **88,7** | **1,9** |
| Кимрский р-н | **96,0** | 0,0 | **100,0** | 0,0 | 67,7 | 0,0 |
| Конаковский р-н | 71,9 | **3,4** | **92,7** | **1,4** | 78,8 | **3,0** |
| Краснохолмский р-н | **96,0** | 0,0 | 80,0 | 0,0 | **86,4** | **2,3** |
| Кувшиновский р-н | **98,0** | 0,0 | **97,5** | 0,0 | **87,7** | **1,5** |
| Лесной р-н | 81,8 | **9,1** | **96,3** | 0,0 | 66,7 | 0,0 |
| Лихославльский р-н | **96,4** | 0,0 | **100,0** | 0,0 | **100,0** | 0,0 |
| Максатихинский р-н | 85,7 | **1,4** | 85,7 | 0,0 | 76,9 | 0,0 |
| Молоковский р-н | **92,0** | **4,0** | **88,9** | **2,8** | **84,6** | 0,0 |
| Нелидовский р-н | **100,0** | 0,0 | 87,5 | 0,8 | **92,0** | 1,3 |
| Оленинский р-н | **90,9** | 0,0 | **92,0** | 0,0 | **100,0** | 0,0 |
| Осташковский р-н | 72,9 | **3,4** | **93,2** | **1,4** | 73,0 | **3,0** |
| Пеновский р-н | **92,1** | 0,0 | 78,4 | 0,0 | **86,0** | 0,0 |
| Рамешковский р-н | **97,2** | 0,0 | 78,3 | 0,0 | 77,8 | **3,7** |
| Ржевский р-н | **95,5** | 0,0 | 86,2 | 0,0 | **90,0** | 5,0 |
| Сандовский р-н | 87,2 | 0,0 | **100,0** | 0,0 | **85,7** | 0,0 |
| Селижаровский р-н | **90,9** | **1,8** | 86,0 | 0,0 | 83,6 | 0,0 |
| Сонковский р-н | **92,9** | 0,0 | 78,6 | **3,6** | **88,9** | 0,0 |
| Спировский р-н | 85,2 | 0,0 | 77,8 | 0,0 | **95,2** | 0,0 |
| Старицкий р-н | 87,5 | **3,1** | **90,5** | 0,0 | 80,3 | **2,8** |
| Торжокский р-н | **100,0** | 0,0 | 86,1 | 0,0 | **87,9** | 0,0 |
| Торопецкий р-н | **100,0** | 0,0 | **98,3** | 0,0 | **99,0** | 0,0 |
| Удомельский р-н | 87,0 | **1,6** | 85,4 | **2,4** | 68,5 | 1,4 |
| Фировский р-н | 75,4 | **3,5** | **95,2** | 0,0 | 65,4 | **3,8** |
| ЗАТО Озёрный | **100,0** | 0,0 | 81,6 | **2,6** | **96,3** | 0,0 |
| ЗАТО Солнечный | 71,4 | **7,1** | **88,9** | 0,0 | **88,9** | 0,0 |
| **Среднерегиональный показатель** | 88,6 | 1,3 | 88,1 | 1,2 | 84,4 | 1,4 |

\*-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.

В течение трёх лет (2016-2018 гг.) наибольшую удовлетворённость родители обучающихся 4-х классов в Тверской области выражают профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (90,3% в 2018 г.) и своими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (92,5% в 2018 г.). Также высокий уровень удовлетворённости отмечен по таким аспектам, как удовлетворённость объемом знаний и качеством преподавания предметов (86,6% в 2018 г.), объективностью методов и критериев оценки учебных достижений своего ребенка (86% в 2018 г.) и степенью информированности родителей о результатах работы школы (84% в 2018 г.). (Таблица 4)

Вместе с тем, необходимо отметить, что на протяжении трёх лет, с 2016 г. по 2018 г., родители обучающихся 4-х классов стабильно выражают невысокую удовлетворённость:

- обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (61,8% в 2018 г.);

- перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (70% в 2018 г.);

- организацией и качеством питания в школьной столовой (62,6% в 2018 г.);

- материально-технической оснащённостью школы (68,3% в 2018 г.).

Надо сказать, что показатели неудовлетворённости по данным аспектам, по сравнению с 2016 годом повысились:

- неудовлетворенность организацией и качеством питания в школьной столовой – с11% до 11,4%, в 2017г. этот показатель составлял 8,9%;

- неудовлетворённость обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет – с 10,2% до 17,1%;

- неудовлетворённость перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг – с 5,3% до 6,6%.

Неудовлетворённость материально - технической оснащённостью школы (2018 год -3,5%) снизилась по сравнению с 2016 годом(3,8%) и повысилась по сравнению с 2017г (3%).

**Итоги анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся 4-х классов ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2016-2018 гг.)**

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Разделы анкеты** | **Вопросы:**  **Анкета 2018г.** | **Анкета 2016 гг.** | **2018г.** | | **2017г.** | | **2016 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 | | 68,3% | **3,5%** | 70,4% | **3,0%** | 60,3% | **3,8%** |
| Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | | 78,8% | **3,8%** | 81,1% | **2,8%** | 73,4% | **3,2%** |
| Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой | | 62,6% | **11,4%** | 68,3% | **8,9%** | 59,0% | **11,0%** |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья Вашего ребенка | | 72,2% | **4,6%** | 75,3% | **4,1%** | 67,2% | **4,7%** |
| Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет Вашего ребенка | | 61,8% | **17,1%** | 67,8% | **14,6%** | 52,6% | **10,2%** |
| **Социально-психологический климат в ОО** | Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе, где обучается Ваш ребенок | Удовлетворенность социально-психологическим климатом в классе | 84,7% | **2,4%** | 86,4% | **2,1%** | 73,9% | **2,8%** |
| Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива | - | 86,2% | **2,7%** | **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 | 77,2% | **3,7%** | 80,6% | **3,1%** | 67,0% | **2,5%** |
| Удовлетворенность Вашими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | | **92,5%** | 0,8% | **92,7%** | 0,6% | **93,1%** | 0,5% |
| **Профессионализм педагогического коллектива** | Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | | **90,3%** | 0,9% | **90,8%** | 0,8% | **89,6%** | 0,8% |
| Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения Вашего ребенка со стороны педагогов и администрации школы | - | **90,4%** | 1,1% | **91,3%** | 0,8% | **-** | - |
| Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка | | 86% | 1,1% | 87,5% | 1,1% | 79,0% | 1,0% |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка | | 80,9% | **2,2%** | 83,1% | 1,3% | 73,5% | **1,9%** |
| Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | | 70,7% | **6,6%** | 73,3% | **6,0%** | 61,7% | **5,3%** |
| Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных Вашим ребенком в **начальной школе**, для продолжения обучения в 5 классе. | Удовлетворенность объемом знаний и качеством преподавания предметов | 86,6% | **1,9%** | 86,5% | 1,9% | 82,1% | 1,1% |
| Использование услуг репетиторов | | | 27% | | 19,5% | | 21,8% | |
| **Открытость ОО** | Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы | Удовлетворенность степенью информированности родителей о результатах работы школы | 84,7% | **3,2%** | 85,7% | **3,8%** | 79,0% | **2,2%** |
| Деятельность администрации школы считают эффективной | - | 84% | **2,5** | 85,2% | **2,4%** | - | **-** |
| **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | | | **88,6%** | **1,3%** | **88,1%** | **1,2%** | **84,4%** | **1,4%** |

\*-жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения

Несмотря на высокий уровень удовлетворённости профессионализмом учителей (90,3%), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (86,6%), четвертая часть опрошенных (27%) обращается к услугам репетиторов. (Таблица 5).

На протяжении трёх лет (с 2016 по 2018 гг.) основными причинами занятий с репетиторами опрошенные назвали желание получить более глубокие знания по предмету (71,3%) и профилактику неуспеваемости (47%). Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 18,8% участников анкетирования.

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, примерно 22% нуждаются в помощи по математике и русскому языку, около 90% - по иностранному языку.

Надо отметить, что в 2018 году, по сравнению с 2016 годом увеличилось количество родителей учеников 4 классов, обратившихся за помощью к репетиторам с 21,8% до 27%.

Таблица 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **4 класс** | | |
| родители | | |
| Количество респондентов (чел.) | **2018 г.** | **2017 г.** | **2016 г.** |
| 990 | 693 | 766 |
| % от общего числа опрошенных | 27% | 19,5% | 21,8% |
| В т.ч. занимаются по одному предмету | 76,8% | 72,3% | - |
| занимаются по 2 и более предметам | 23,2% | 27,7% | - |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** | | | |
| **Предмет** | | | |
| Русский язык | 21,2% | 27% | 16,6% |
| Математика | 23% | 26,1% | 17% |
| Литература (чтение) | 1,9% | 2,3% | 0,1% |
| Обществознание | - | - | - |
| Физика | - | - | - |
| Химия | - | - | - |
| Биология | - | - | - |
| История | - | - | - |
| Иностранный язык | 89,7% | 85,6% | 66,7% |
| Информатика и ИКТ | - | - | - |
| География | - | - | - |
| **Причины занятий с репетитором** | | | |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 71,3% | 69,3% | 60,2% |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 47% | 48,3% | 40,6% |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 18,8% | 15,6% | 14,1% |
| С целью проверки выполнения д/з из-за занятости родителей | 19,5% | 23,7% | 20,2% |

**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 2018 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 3343 обучающихся 9-х классов и 2815 родителей обучающихся из 136 образовательных организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности обучающихся 9-х классов составил **82,2**%, что выше показателей 2016 (77%) и ниже показателей 2017 (83,4%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 12,6% обучающихся; не удовлетворены – 5,2%.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 9-х классов – **83,9%**, что вышепоказателей2016 (77%) и ниже показателей 2017 (85%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 13,3% родителей; не удовлетворены – 2,8% (Таблица 6).

Таблица 6

**Показатели удовлетворенности образовательной организацией**

**за три года (2016-2018гг)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели удовлетворенности** | | | |
| **год** | **полностью удовлетворены** | **частично удовлетворены** | **не удовлетворены** |
| **Обучающиеся 9-х классов** | | | |
| **2016 г.** | 77,0% | 17,6% | 3,1% |
| **2017 г.** | 83,4% | 10,9% | 5,7% |
| **2018 г.** | 82,2% | 12,6% | 5,2% |
| **Родители обучающихся 9-х классов** | | | |
| **2016 г.** | 77,4% | 17,2% | 2,6% |
| **2017 г.** | 85% | 12% | 2,8% |
| **2018 г** | 83,9% | 13,3% | 2,8% |

В 2018 году среди обучающихся 9-х классов и их родителей выше среднерегиональных (82,2% и 83,94%) показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг в 25 (58%) МО, в т.ч. в 4 (16%) МО он равен 100% (Андреапольском, Вышневолоцком, Жарковском, Торопецком).

В течение трёх лет (2016-2018 гг.) значительно выше среднерегиональных показателей удовлетворённости результаты участников анкетирования из 8 (17,7%) МО: г. Вышнего Волочка и Бельского, Кашинского, Лихославльского, Нелидовского, Сандовского, Торжокского и Торопецкого районов.

Ниже среднерегиональных показателей на протяжении трёх лет – результаты представителей г. Тверь и Рамешковского, Сонковского, Фировского районов.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг среди представителей 9-х классов с 2017 года незначительно снизилась среди обучающихся - с 5,7% до 5,2%, а среди родителей осталась на прежнем уровне – 2,8%. Тем не менее, этот показатель выше показателей 2016 года (2016г.: обучающиеся – 3,1%, родители – 2,6%). В частности этот показатель вырос по сравнению как с 2016 г. так и 2017 годами среди обучающихся в 12 (28%) МО: в городах Кимры, Ржев, Тверь, а так же в Бологовском, Западнодвинском, Калязинском, Кимрском, Конаковском, Максатихинском, Осташковском, Пеновском и Рамешковском районах.

Вместе с тем, по сравнению с 2016 годом, значительно снизилась доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в 4 (9%) МО: Бежецком, Краснохолмском, Кувшиновском и Ржевском районах.

На протяжении трёх лет (2016–2018 гг.) среди опрошенных отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в 5 (11,6%) МО - Бельском, Лихославльском, Нелидовском, Торопецком районах и в ЗАТО «Солнечный». В течение двух лет (2017 и 2018 гг.) в 3 (7%) МО – Жарковском, Молоковском, Сонковском (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 (2014-2016 гг.)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **Средний показатель по МО, %** | | | | | | | | | | | |
| **2018 г.** | | | | **2017 г.** | | | | **2016 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 | **95,8** | **87,3** | 0,0 | 0,8 | **90,1** | **85,3** | 2,8 | **2,9** | **79,1** | **80,3** | 2,0 | **2,7** |
| г. Кимры | 81,1 | **85,2** | **9,8** | 0,0 | 79,7 | 72,5 | 2,9 | **5,8** | **83,7** | **82,2** | 0,8 | 0,0 |
| г. Ржев | **85,6** | **88,2** | **5,6** | 1,9 | 80,8 | 81,5 | 5,4 | 0,8 | 50,0 | 73,0 | **3,7** | 2,2 |
| г. Тверь | 75,5 | 81,0 | **7,8** | **4,0** | 78,8 | 82,2 | **7,6** | **4,0** | 71,5 | 76,1 | **3,3** | 1,1 |
| г. Торжок | 82,1 | **86,7** | 4,5 | **2,9** | 73,9 | 73,5 | 1,1 | 0,0 | 70,9 | 62,6 | **5,0** | **7,0** |
| Андреапольский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **85,1** | **88,2** | **8,0** | **3,5** | 53,3 | 66,7 | **8,9** | **11,1** |
| Бежецкий р-н | **89,9** | **94,0** | 1,4 | 0,0 | 82,8 | 85,0 | **8,0** | **3,8** | **84,8** | **83,2** | **3,6** | 0,9 |
| Бельский р -н | **94,7** | **97,4** | 0,0 | 0,0 | **96,9** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **84,3** | **87,5** | 2,0 | 0,0 |
| Бологовский р-н | 76,0 | 66,3 | **14,9** | **6,9** | **97,4** | **97,1** | 1,3 | 0,0 | **80,8** | 74,8 | **6,7** | **7,8** |
| Весьегонский р-н | **88,9** | **88,6** | 1,4 | 0,0 | 76,3 | 78,8 | **8,8** | 1,3 | **83,8** | **78,7** | 0,0 | **2,7** |
| Вышневолоцкий р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **85,7** | 78,1 | 2,9 | **3,1** | **91,7** | **97,2** | **5,6** | 0,0 |
| Жарковский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **90,5** | 0,0 | 0,0 | **84,4** | 75,7 | 0,0 | **2,7** |
| Западнодвинский р-н | 68,1 | 73,4 | **5,8** | 1,6 | **95,1** | **95,1** | 3,3 | 0,0 | 59,0 | 66,7 | **3,3** | **3,5** |
| Зубцовский р-н | **90,0** | **93,1** | 3,3 | 0,0 | 74,6 | **86,7** | **7,0** | **6,7** | 72,3 | **84,2** | 2,1 | **5,3** |
| Калининский р-н | **84,1** | 83,5 | 4,5 | **4,7** | **91,5** | **93,2** | 0,0 | 2,3 | 65,7 | 55,0 | **7,1** | **10,0** |
| Калязинский р-н | **84,9** | 68,2 | **6,5** | 2,3 | **88,9** | **91,1** | 4,4 | 0,0 | **80,2** | **84,3** | 3,1 | 1,1 |
| Кашинский р-н | **88,7** | **89,8** | 3,8 | 0,0 | **87,8** | **86,2** | 5,6 | **3,4** | **78,3** | **83,6** | 0,0 | **3,6** |
| Кесовогорский р-н | 72,3 | **84,6** | 4,3 | 2,6 | 63,6 | **87,5** | **6,8** | **5,0** | 56,8 | 61,3 | 2,3 | **3,2** |
| Кимрский р-н | 68,0 | 78,3 | **16,0** | **13,0** | **88,2** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 76,2 | **85,7** | **4,8** | **4,8** |
| Конаковский р-н | 68,7 | 78,8 | **10,1** | **4,5** | 79,1 | **86,7** | **8,5** | 1,8 | 70,9 | 70,9 | **3,6** | 0,9 |
| Краснохолмский р-н | **90,7** | **86,8** | 0,0 | 2,6 | **85,7** | 84,4 | **7,1** | **6,3** | **89,7** | **93,1** | **3,4** | **3,4** |
| Кувшиновский р-н | **88,6** | **93,3** | 0,0 | 0,0 | 63,0 | 72,1 | **23,3** | **10,3** | **77,3** | **82,8** | 3,0 | 1,7 |
| Лесной р-н | **95,2** | **90,5** | 2,4 | 2,4 | **96,9** | 84,6 | 0,0 | **7,7** | **82,1** | 75,9 | 0,0 | 0,0 |
| Лихославльский р-н | **95,8** | **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 | **89,7** | 65,5 | 3,4 | **15,5** | **97,5** | **89,2** | 0,0 | 0,0 | 71,8 | 68,2 | **4,7** | **3,5** |
| Молоковский р-н | **82,4** | **94,1** | 0,0 | 0,0 | 77,3 | **93,8** | 0,0 | 0,0 | **82,4%** | 61,5 | 2,9 | **3,8** |
| Нелидовский р-н | **93,5** | **98,4** | 0,0 | 0,0 | **93,9** | **94,8** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Оленинский р-н | **100,0** | 78,9 | 0,0 | **5,3** | **92,7** | **96,4** | 0,0 | 0,0 | **87,5** | **87,5** | 0,0 | 0,0 |
| Осташковский р-н | 71,4 | 78,4 | **9,5** | **8,1** | 72,7 | 76,8 | **15,2** | 1,8 | **78,1** | 65,3 | 0,9 | 2,0 |
| Пеновский р-н | **87,5** | **90,5** | **12,5** | **4,8** | **90,7** | 80,0 | 4,7 | 0,0 | 59,7 | 60,3 | **6,5** | **5,2** |
| Рамешковский р-н | 73,3 | 66,7 | **13,3** | **6,7** | 75,0 | 71,7 | **7,7** | **8,7** | 68,8 | 62,5 | **6,3** | **9,4** |
| Ржевский р-н | **97,0** | **93,8** | 0,0 | 0,0 | 75,0 | 81,3 | **12,5** | 0,0 | 72,5 | **86,5** | 2,5 | 0,0 |
| Сандовский р-н | **86,0** | **96,4** | 2,3 | 0,0 | **100,0** | **89,5** | 0,0 | **5,3** | **94,7** | **94,7** | 0,0 | 0,0 |
| Селижаровский р-н | **94,2** | **91,5** | 0,0 | 2,1 | **93,0** | **92,3** | 2,3 | 0,0 | 69,8 | 75,6 | 2,3 | **4,4** |
| Сонковский р-н | 75,9 | 76,5 | 0,0 | 0,0 | 80,6 | 67,6 | 0,0 | 0,0 | 69,7 | 67,9 | **24,2** | 0,0 |
| Спировский р-н | **84,9** | **90,9** | 4,3 | 1,3 | 73,6 | 81,5 | 5,7 | 2,5 | **92,3** | 86,0 | 0,0 | 2,0 |
| Старицкий р-н | **95,5** | **90,9** | 0,0 | **4,5** | **96,7** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **85,0** | 76,7 | **3,3** | **3,3** |
| Торжокский р-н | **88,5** | **92,6** | 0,0 | **5,6** | **94,1** | **97,1** | 0,0 | **2,9** | **92,9** | **92,9** | 0,0 | 0,0 |
| Торопецкий р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **97,5** | **97,4** | 0,0 | 0,0 | **98,7** | **97,4** | 0,0 | 0,0 |
| Удомельский р-н | 67,7 | 75,0 | 2,1 | 1,3 | **89,2** | 84,1 | 3,2 | 1,1 | 69,5 | 72,3 | 1,7 | 0,0 |
| Фировский р-н | 69,2 | 63,4 | **6,4** | **2,8** | 61,5 | 76,9 | **23,1** | **7,7** | 47,4 | 74,1 | **10,5** | 0,0 |
| ЗАТО Озёрный | **91,1** | **90,2** | 0,0 | 0,0 | 70,5 | 63,6 | **13,6** | **6,8** | **90,2** | **87,5** | 0,0 | 0,0 |
| ЗАТО Солнечный | 80,0 | **90,0** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **88,2** | 0,0 | 0,0 | **93,8** | 35,7 | 0,0 | 0,0 |
| **Среднерегиональный показатель** | 82,2 | 83,9 | 5,2 | 2,8 | 83,4 | 85,0 | 5,7 | 2,8 | 77,0 | 77,4 | 3,1 | 2,6 |

\*-жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения

Проведённое анкетирование позволяет 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.

В течение трёх лет (2016-2018 гг.) в Тверской области наибольшую удовлетворённость представители 9-х классов выражают профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (77,1-78,3% в 2018 г.), своими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (79% и 85% в 2018 г.), объёмом знаний и качеством преподавания отдельных предметов (74% и 75% в 2018 г.) и обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (80% в 2018 г.). (Таблица 8)

Наименьшую удовлетворённость в течение трёх лет (2016-2018 гг.) обучающиеся 9-х классов и их родители выражают обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (56% и 67,6% в 2018 г.), организацией и качеством питания в школьной столовой (60% и 65% в 2018 г.), учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося (69% и 74% в 2018 г.). Необходимо отметить, что показатели неудовлетворённости по данным аспектам остаются стабильными на протяжении трёх лет.

Таблица 8

Таблица 8

**Итоги анкетирования обучающихся 9-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года**

**(2016-2018 гг.)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Разделы анкеты** | **Степень удовлетворенности в соответствии с анкетированием** | | | **2018 г.** | | | | **2017 г.** | | | | **2016 г.** | | | |
| полностью удовлетворены | | не удовлетв. | | полностью удовлетворены | | не удовлетв. | | полностью удовлетворены | | не удовлетв. | |
| **анкета 2018г.** | **анкета, 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 | | | 69,8 | 71,5 | 5,4 | 3,7 | 71,1 | 69,8 | 5,0 | 3,5 | 59,7 | 63,4 | 4,5 | 3,4 |
| Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | | | 79,1 | 81,7 | 4,8 | 3,7 | 80,0 | 81,7 | 4,3 | 3,2 | 65,5 | 71,3 | 4,2 | 3,7 |
| Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой | | | 59,7 | 65,1 | 14,2 | 11,7 | 59,9 | 62,3 | 11,4 | 11,8 | 51,0 | 54,6 | 13,0 | 10,6 |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка | | | 66 | 70,1 | 10,3 | 7,1 | 70,8 | 71,8 | 7,8 | 6,4 | 58,7 | 65,2 | 8,1 | 6,7 |
| Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет | | | 56,1 | 67,6 | 24 | 13,5 | 54,6 | 67,7 | 23,9 | 13,1 | 43,3 | 55,9 | 24,7 | 13,2 |
| **Социально-психологический климат в ОО** | Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе | Удовлетворенность социально-психологическим климатом в классе | | 70,5 | 77,4 | 8,6 | 5,3 | 68,9 | 76,3 | 7,7 | 5,1 | 59,8 | 64,9 | 8,3 | 6,8 |
| Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива | - | | 71,1 | 77,6 | 8 | 6,4 | 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 | | 69,4 | 74 | 8,6 | 6,1 | 70,3 | 72,0 | 8,0 | 6,6 | 52,9 | 57,0 | 6,4 | 5,6 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | | | 79,2 | **85,5** | 17,5 | 2,4 | 78,8 | 86,5 | 2,7 | 1,8 | 74,9 | 82,3 | 2,9 | 1,7 |
| **Профессионализм педагогического коллектива** | Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | | | 77,1 | 78,3 | 3,1 | 2,8 | 80,2 | 79,3 | 2,2 | 2,5 | 73,8 | 72,7 | 2,6 | 2,5 |
| Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы | | - | 80,6 | **83,9** | 3,6 | 2,9 | 80,5 | 83,1 | 3,0 | 2,9 | - | - | - | - |
| Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка | | | 68,3 | 77 | 5,9 | 3,6 | 68,2 | 76,3 | 6,2 | 3,5 | 53,1 | 61,5 | 5,8 | 3,9 |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка | | | 73,5 | 80,5 | 5,8 | 3,4 | 74,0 | 79,2 | 4,9 | 3,1 | 60,4 | 66,4 | 4,7 | 3,7 |
| Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | | | 69 | 71,3 | 8,4 | 7,9 | 70,6 | 69,0 | 7,5 | 8,1 | 59,7 | 57,1 | 5,6 | 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 | | 74,4 | 75,3 | 6,5 | 18,8 | 75,1 | 74,3 | 6,4 | 5,8 | 65,0 | 64,3 | 3,1 | 3,6 |
| - | Удовлетворенность знаниями, умениями и навыками, полученными в школе для профессионального самоопределения | | - | - | - | - | - | - | - | - | 59,7 | 60,2 | 4,4 | 5,2 |
| Использование услуг репетиторов | | | | 36,6 | 36,8 | - | - | 34,8 | 35,1 | - | - | 34,7 | 34,1 | - | - |
| **Открытость ОО** | Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы | | | - | 81,5 | - | 6,2 | - | 82,5 | - | 4,7 | - | 72,6 | - | 4,0 |
| Деятельность администрации школы считают эффективной | - | | - | 81,7 | - | 4,1 | - | 82,3 | - | 3,8 | - | - | - | - |
| **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | | | | **82,2** | **83,9** | **5,2** | **2,8** | **83,4** | **85,0** | **5,7** | **2,8** | **77,0** | **77,4** | **3,1** | **2,6** |

На основном уровне общего образования в сравнении с результатами анкетируемых 4-х классов наблюдается снижение степени удовлетворённости профессионализмом учителей (с 90,3% до 78%), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (с 86,6% до 75,3%). Это объясняет тот факт, что третья часть опрошенных как среди обучающихся 9-х классов (36,6%), так и среди их родителей (36,8%), обращаются к услугам репетитора. За три года можно проследить растущую динамику по данному аспекту.

Основными причинами использования услуг репетитора опрошенные назвали желание получить более глубокие знания по предмету – 81,3% и 75,8%, для профилактики неуспеваемости по предмету – 50,9% и 40%. Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетиторов для 24,6% обучающихся и 22,6% родителей обучающихся 9-х классов.

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, 67,3% и 66,8% нуждаются в помощи по математике, 30,4% и 31,5 % - по русскому языку, 24,7% и 18,4% - по иностранному языку. (Таблица 9)

Таблица 9

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

**за три года (2016-2018 гг.)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **9 класс** | | | | | |
|  | обучающиеся | | | родители | | |
| Количество респондентов (чел.) | **2018** | **2017 г.** | **2016 г.** | **2018** | **2017 г.** | **2016 г.** |
| 1222 | 1180 | 1108 | 1035 | 1106 | 1018 |
| % от общего числа опрошенных | 36,6 | 34,8 | 34,7 | 36,8 | 35,1 | 34,1 |
| В т.ч. занимаются по одному предмету | 55,2 | 53,7 | - | 56,2 | 50,1 | - |
| по двум и более предметам | 44,7 | 45,9 | - | 77,8 | 49,9 | - |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** | | | | | | |
| **Предмет** | | | |  |  |  |
| Русский язык | 30,4 | 36,6 | 23,6 | 31,5 | 37,9 | 22,4 |
| Математика | 67,3 | 65,5 | 53,8 | 66,8 | 62,6 | 45,8 |
| Литература | 1,9 | 2,8 | 0,2 | 2,6 | 2,2 | 0,2 |
| Обществознание | 9,7 | 9,1 | 7 | 9,4 | 8,9 | 6 |
| Физика | 11,5 | 11,7 | 4,9 | 12,3 | 12,5 | 4,1 |
| Химия | 8,4 | 9,3 | 4,4 | 9,2 | 9,7 | 4,8 |
| Биология | 7,0 | 9,1 | 1,5 | 6,8 | 7,9 | 1,4 |
| История | 3,4 | 2,9 | 0,2 | 4,3 | 2,9 | 0,4 |
| Иностранный язык | 24,7 | 18,4 | 14,5 | 26,4 | 18,1 | 14,2 |
| Информатика и ИКТ | 5,1 | 3,9 | 0,1 | 4,4 | 3,0 | 0,2 |
| География | 2,5 | 3,3 | 0,3 | 2,5 | 3,5 | 0,2 |
| **Причины занятий с репетитором** | | | | | | |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 81,3 | 76,4 | 50,3 | 75,8 | 71,3 | 46,1 |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 50,9 | 51,0 | 38,4 | 40 | 41,5 | 34,2 |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 24,6 | 20,1 | 17,5 | 22,6 | 18,3 | 19,2 |
| Чтобы быть уверенным в сдаче ГИА-9 | - | - | 81,1 |  | - | 80,3 |
| На занятиях с репетитором настояли родители | 26,5 | 30,3 | 21,7 | 38,4 | 35,4 | - |

Таблица 14

**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 2018 году респондентами в анкетировании удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг стали 1631 обучающийся 11-х классов и 1494 родителей обучающихся 11-х классов из 101 образовательной организаций 43 муниципальных образований Тверской области.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности обучающихся 11-х классов – **83,5%**, что ниже показателей 2017 (84,3%) и выше 2016 (72,6%) годов. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 12,1% обучающихся, не удовлетворены – 4,3%.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности родителей обучающихся 11-х классов – **85,6%,** что ниже показателя 2017 (86,6%), но выше показателя 2016 (76,6%) года. Из числа опрошенных частично удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг 11,2% родителей, не удовлетворены – 2,8%. (Таблица 10)

Следует отметить, что показатели удовлетворённости обучающихся 11-х классов и их родителей ниже показателей опрошенных 4-х классов, и незначительно выше показателей 9-х классов.

Таблица 10

**Показатели удовлетворенности образовательной организацией**

**за три года (2016-2018гг)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели удовлетворенности** | | | | |
| **Год** | **удовлетворены полностью** | **частично удовлетворены** | **не удовлетворены** | **затрудняются ответить** |
|
| **Обучающиеся 11-х классов** | | | | |
| 2016 г. | 72,6% | 22,2% | 2,8% | 2,4% |
| 2017 г. | 84,3% | 10% | 5,6% | 0,1% |
| 2018 г. | 83,5% | 12,1% | 4,3% | - |
| **Родители обучающихся 11-х классов** | | | | |
| **2016 г.** | 76,6% | 19,8% | 1,2% | 2,4% |
| **2017 г.** | 86,6% | 10,5% | 2,9% | 0% |
| **2018 г.** | 85,6% | 11,2% | 2,8% | - |

В 2018 году среди обучающихся 11-х классов и их родителей выше среднерегиональных (83,5% и 85,6%) показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг в 24 (55,8%) МО, в т.ч. в 11 (45,8%) МО он равен 100% (Бельском, Вышневолоцком, Жарковском, Молоковском, Нелидовском, Оленинском, Сандовском, Старицком, Торжокском и Оленинском районах, а так же в ЗАТО Озерный).

В течение трёх лет (2016-2018 гг.) значительно выше среднерегиональных показателей удовлетворённости результаты участников анкетирования из ОО 8 (18,6%) МО: Андреапольского, Вышневолоцкого, Кашинского, Лихославльского, Нелидовского, Сандовского, Торжокского и Торопецкого районов. Ниже среднерегиональных показателей на протяжении трёх лет – результаты представителей г. Тверь, на протяжении двух лет (2015-2016 гг.) – Пеновского, Селижаровского районов.

Доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в 2018 г. (обучающиеся – 4,3%; родители – 2,8%) среди представителей 11-х классов выше показателей 2016 (обучающиеся - 2,8%; родители – 1,2%), но по сравнению с 2017 г.(5,6% и 2,9%) этот показатель снизился.

В частности этот показатель вырос в ОО 11 (25,5%) МО: Бежецкого, Зубцовского, Калязинского, Конаковского (обучающиеся и их родители), Западнодвинского, Пеновского, (обучающиеся), среди родителей этот показатель увеличился в ОО городов Вышний Волочек, Ржев, а также в Калининском, Лесном и Осташковском районах.

Вместе с тем, по сравнению с 2016 и 2017 годами, значительно снизилась доля полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в ОО 4 (9,3%) МО: Весьегонском, Жарковском, Максатинском, Спировском районов.

На протяжении трёх лет (2016-2018 гг.) среди опрошенных отсутствуют неудовлетворённые качеством предоставляемых образовательных услуг в ОО 9 (20,9%) МО: Бельского, Кесовогорского, Кимрского, Кувшиновского, Молоковского, Ржевского, Сонковского и Старицкого районов и ЗАТО «Солнечный» . (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 (2016-2018 гг.)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **Средний показатель по МО** | | | | | | | | | | | |
| **2018 г.** | | | | **2017 г.** | | | | **2016 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 | **92,3** | **89,3** | 3,1 | **3,6** | **87,2** | 80,4 | 4,3 | 2,2 | **78,1** | **86,5** | 2,1 | **2,2** |
| г. Кимры | 86,4 | 80,4 | **5,1** | **3,6** | 80,0 | 74,3 | **11,4** | **8,6** | **81,6** | **84,2** | 0,0 | 0,0 |
| г. Ржев | **93,4** | **90,5** | 2,2 | **3,2** | 80,4 | **97,8** | **13,0** | 1,1 | 30,9 | 65,8 | **18,1** | **1,4** |
| г. Тверь | 80,4 | 82,2 | **5,8** | **4,5** | 79,8 | 80,0 | **8,6** | **6,0** | 64,5 | 61,6 | 1,7 | 1,2 |
| г. Торжок | 76,9 | **88,8** | **8,7** | 2,0 | 81,6 | **95,7** | 2,0 | 0,0 | 65,7 | 61,0 | **4,8** | **3,7** |
| Андреапольский р-н | **93,9** | **93,8** | 3,0 | 3,1 | **84,7** | **88,1** | **8,5** | 1,7 | **91,2** | **85,3** | 0,0 | 0,0 |
| Бежецкий р-н | **69,7** | **92,6** | **15,2** | **3,7** | **88,1** | 85,4 | 0,0 | 2,4 | **85,9** | **87,2** | 0,0 | 1,2 |
| Бельский р -н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 68,8 | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Бологовский р-н | **84,7** | 74,5 | **5,6** | 0,0 | **85,4** | **90,2** | 2,4 | 0,0 | 56,8 | 63,6 | **6,8** | **2,3** |
| Весьегонский р-н | **87,0** | **86,4** | 0,0 | 0,0 | **84,4** | 84,4 | 0,0 | 0,0 | 67,6 | 64,7 | **2,9** | **5,9** |
| Вышневолоцкий р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **92,9** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Жарковский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 83,3 | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **85,7** | **87,5** | 0,0 | **6,3** |
| Западнодвинский | 65,6 | **92,6** | **12,5** | 0,0 | **94,7** | **94,7** | 0,0 | 0,0 | **80,6** | 75,0 | 2,8 | 0,0 |
| Зубцовский р-н | **90,9** | 80,0 | **9,1** | **20,0** | 55,1 | 73,5 | **10,2** | **11,8** | **87,5** | 75,0 | **6,3** | **6,3** |
| Калининский р-н | **93,1** | **89,7** | 3,4 | **6,9** | **85,7** | **92,3** | 0,0 | 0,0 | 44,7 | 55,3 | 2,6 | 0,0 |
| Калязинский р-н\*\* | 77,8 | 65,7 | **6,7** | **8,6** | **88,0** | **94,7** | 4,0 | 0,0 | **83,6** | **82,0** | 0,0 | 0,0 |
| Кашинский р-н | **92,3** | **94,4** | 0,0 | 0,0 | **95,3** | **93,2** | 0,0 | 0,0 | **86,1** | **79,3** | 0,0 | **3,4** |
| Кесовогорский р-н | 45,5 | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **87,5** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 63,6 | 66,7 | 0,0 | 0,0 |
| Кимрский р-н | **88,9** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **91,7** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 66,7 | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Конаковский р-н | 71,1 | 68,7 | **10,0** | **8,4** | **88,0** | 82,3 | 4,3 | 1,3 | **73,8** | 70,8 | 0,0 | 0,0 |
| Краснохолмский р-н | **91,3** | **94,7** | 0,0 | 0,0 | **88,4** | **90,7** | 2,3 | 0,0 | 54,8 | 64,5 | 0,0 | 0,0 |
| Кувшиновский р-н | **96,3** | **92,6** | 0,0 | 0,0 | **86,7** | 66,7 | 0,0 | 0,0 | 66,7 | **91,7** | 0,0 | 0,0 |
| Лесной р-н | 79,2 | **95,8** | 0,0 | **4,2** | 76,9 | 77,8 | 0,0 | 0,0 | 66,7 | 66,7 | 0,0 | 0,0 |
| Лихославльский р-н | **93,5** | **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 | **93,3** | **86,7** | 0,0 | 0,0 | **93,8** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **73,9** | 73,8 | 2,2 | **2,4** |
| Молоковский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **93,8** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **76,9** | 71,4 | 0,0 | 0,0 |
| Нелидовский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **93,3** | **95,6** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| Оленинский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 82,8 | **96,6** | **6,9** | 0,0 | **80,0** | 70,0 | 0,0 | 0,0 |
| Осташковский р-н | 53,3 | 73,3 | 0,0 | **6,7** | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 53,3 | 56,7 | **3,3** | 0,0 |
| Пеновский р-н | 73,3 | 40,0 | **20,0** | 0,0 | 80,0 | 66,7 | **6,7** | **16,7** | **89,5** | **82,4** | 0,0 | 0,0 |
| Рамешковский р-н | **91,7** | **91,7** | 0,0 | 0,0 | 76,2 | 70,0 | **14,3** | **15,0** | 63,6 | 72,7 | 0,0 | 0,0 |
| Ржевский р-н | 83,3 | **91,7** | 0,0 | 0,0 | 75,0 | 85,7 | 0,0 | 0,0 | **81,3** | **87,5** | 0,0 | 0,0 |
| Сандовский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **92,9** | 0,0 | 0,0 | **86,4** | **90,9** | 0,0 | 0,0 |
| Селижаровский р-н | 82,6 | 78,9 | 0,0 | 0,0 | 80,0 | 57,9 | **15,0** | 0,0 | **96,8** | **96,7** | 0,0 | 0,0 |
| Сонковский р-н | 63,6 | 71,4 | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | 69,2 | 0,0 | 0,0 |
| Спировский р-н | 55,6 | 55,6 | 0,0 | 0,0 | 84,1 | **87,8** | **6,8** | 0,0 | 30,4 | 56,5 | **34,8** | 0,0 |
| Старицкий р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 70,0 | **86,7** | 0,0 | 0,0 |
| Торжокский р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **92,9** | **78,6** | 0,0 | 0,0 |
| Торопецкий р-н | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | **96,7** | **96,7** | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **96,7** | 0,0 | 0,0 |
| Удомельский р-н | 61,1 | 58,1 | 2,8 | 0,0 | **90,0** | **94,0** | **6,7** | 2,0 | 66,7 | **79,2** | 0,0 | 0,0 |
| Фировский р-н | **84,2** | 85,0 | 0,0 | 0,0 | **88,9** | **88,9** | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 50,0 | 0,0 | **16,7** |
| ЗАТО Озёрный | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 | 52,0 | 68,0 | **16,0** | **8,0** | **83,9** | **83,9** | 5,4 | 0,0 |
| ЗАТО Солнечный | **100,0** | **88,9** | 0,0 | 0,0 | 83,3 | 83,3 | 0,0 | 0,0 | **100,0** | **100,0** | 0,0 | 0,0 |
| **Среднерегиональ-ный показатель** | 83,5 | 85,6 | 4,3 | 2,8 | 84,3 | 86,6 | 5,6 | 2,9 | 72,6 | 76,6 | 2,8 | 1,2 |

\*-жирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднерегиональные значения

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.

В течение трёх лет (2016-2018 гг.) наибольшую удовлетворённость обучающиеся 11-х классов в Тверской области и их родители выражают своими взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (78,9% и 87% в 2018 г.), профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (72,1% и 75,9% в 2018 г.), социально-психологическим климатом в классе (73,3% и 81,6% в 2018 г.), обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины (78,9% и 80,5% в 2018 г.).

Наименьшую удовлетворённость в течение трёх лет (2016-2018 гг.) обучающиеся 11- х классов и их родители выражают обеспечением доступа и возможности выхода в сети Интернет (51,8% и 61,7% в 2018 г.), организацией и качеством питания в школьной столовой (50% и 53% в 2018 г.), перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (56,5% и 59,5% в 2018 г.), учетом индивидуальных особенностей и возможностей каждого обучающегося (65,2% и 71,9% в 2018 г.).

Необходимо отметить, что по сравнению с результатами 2016 года снизились показатели неудовлетворенности условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка.

Тем не менее, повысились показатели неудовлетворённости по сравнению как с 2016 г. так и 2017 г. в целом по вопросам о социально-психологическом климате в ОО.

Таблица 12

**Итоги анкетирования обучающихся 11-х классов и их родителей ОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых**

**образовательных услуг за три года (2016-2018 гг.)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Разделы анкеты** | **Степень удовлетворенности в соответствии с анкетированием** | | | | **2018 г.** | | | | **2017 г.** | | | | **2016 г.** | | | |
| полностью удовлетворены | | не удовл. | | полностью удовлетворены | | не удовл. | | полностью удовлетворены | | не удовл. | |
| **анкета 2018г.** | | **анкета 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 | | | | 66,2 | 69,6 | 4,1 | 3,4 | 72,3 | 72,2 | 4,0 | 3,0 | 57,6 | 61,2 | 5,4 | 3,7 |
| Удовлетворенность обеспечением безопасного пребывания обучающихся в здании и на территории школы, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины | | | | 78,9 | 80,5 | 3,9 | 5,2 | 81,1 | 82,8 | 3,4 | 3,0 | 69,9 | 73,6 | 4,9 | 3,3 |
| Удовлетворенность организацией качественного питания в школьной столовой | | | | 56,5 | 59,5 | 14,9 | 14,5 | 54,6 | 58,5 | 15,0 | 13,5 | 49,7 | 53,3 | 15,5 | 12,1 |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребенка | | | | 62,8 | 67 | 10,7 | 7,7 | 65,4 | 70,3 | 8,6 | 6,5 | 56,6 | 62,9 | 11,1 | 8,4 |
| Удовлетворенность обеспечением доступа к сети Интернет и возможностью выхода в Интернет | | | | 51,8 | 61,7 | 23,9 | 16,3 | 54,7 | 70,5 | 19,2 | 11,5 | 40,8 | 55,4 | 28,6 | 13,3 |
| **Социально-психологический климат в ОО** | Удовлетворенность доброжелательной психологической атмосферой в классе | | Удовлетворенность социально-психологическим климатом в классе | | 73,3 | 81,6 | 6,1 | 4,2 | 78,6 | 85,8 | 4,4 | 3,2 | 68,6 | 72,1 | 5,8 | 3,5 |
| Удовлетворенность регулярным проведением классных и школьных мероприятий, способствующих сплочению коллектива | | - | | 69,4 | 77,6 | 9,5 | 17,4 | 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 | | 65,2 | 71,9 | 11 | 7,2 | 69,2 | 72,6 | 7,4 | 5,0 | 52,6 | 59,7 | 6,2 | 4,2 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы | | | | 78,9 | 87 | 3 | 2,4 | 82,9 | 89,8 | 1,9 | 1,5 | 75,3 | 82,5 | 2,5 | 1,2 |
| **Профессионализм педагогического коллектива** | Удовлетворенность профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания | | | | 72,1 | 75,9 | 3,6 | 2,8 | 76,2 | 80,6 | 2,4 | 2,1 | 69,8 | 71 | 1,9 | 1,9 |
| Удовлетворенность своевременным и достаточным контролем за результатами обучения со стороны педагогов и администрации школы | | | - | 78,9 | 81,8 | 2,3 | 2,4 | 82,2 | 80,6 | 2,1 | 2,6 | - | - | - | - |
| Удовлетворенность объективностью методов и критериев оценки учебных достижений Вашего ребенка | | | | 64,3 | 73,4 | 6,2 | 5,4 | 68,7 | 78,1 | 6,5 | 3,4 | 56,6 | 62,3 | 5,8 | 4,5 |
| Удовлетворенность условиями, созданными в школе для успешной социализации Вашего ребенка | | | | 69,4 | 78,1 | 6,3 | 4,4 | 75,8 | 76,8 | 4,4 | 2,9 | 64,5 | 68,2 | 4,5 | 2,7 |
| Удовлетворенность перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг | | | | 61,6 | 67,4 | 11 | 7,8 | 66,4 | 66,3 | 8,2 | 8,3 | 56,6 | 56,3 | 6,9 | 6,8 |
| Удовлетворенность объемом и качеством знаний, полученных Вашим ребенком в **школе**, для продолжения образования. | | Удовлетворенность объемом знаний и качеством преподавания предметов | | 74,9 | 73,4 | 4,2 | 5,2 | 77,0 | 77,1 | 4,0 | 3,2 | 63,1 | 66,2 | 2,8 | 2,5 |
| - | | Удовлетворенность знаниями, умениями и навыками, полученными в школе для профессионального самоопределения | | - | - | - | - | - | - | - | - | 57,1 | 59,5 | 4,9 | 5,1 |
| Использование услуг репетиторов | | | | | 58,6 | 59 | - | - | 58,7 | 56,3 | - | - | 52 | 50,6 | - | - |
| **Открытость ОО** | | Удовлетворенность информированностью о результатах работы школы | | | - | 81,3 | - | 5,7 | - | 82,1 | - | 6,6 | - | 73 | - | 3,6 |
| Деятельность администрации школы считают эффективной | - | | - | 80,9 | - | 4,6 | - | 81,2 | - | 5,1 | - | - | - | - |
| **Удовлетворенность образовательной организацией в целом** | | | | | **83,5** | **85,4** | **4,3** | **2,8** | **84,3** | **86,6** | **5,6** | **2,9** | **72,6** | **76,6** | **2.8** | **1,2** |

На среднем уровне общего образования в сравнении с результатами анкетируемых в 4-х и 9-х классах наблюдается снижение степени удовлетворённости профессионализмом учителей (с 90,3% в 4-х классах до 72-75% в 11 классах), объёмом знаний и качеством преподавания предметов (с 86,6% в 4-х классах до 74% в 11 классах). Это объясняет тот факт, что больше половины опрошенных, как среди обучающихся 11-х классов (58,6%), так и среди их родителей (59%), обращаются к услугам репетитора.

Основными причинами использования услуг репетитора опрошенные назвали желание получить более глубокие знания по предмету (обучающиеся 91,5%, родители 85,5%), для профилактики неуспеваемости по предмету (21% и 26% соответственно). Низкое качество преподавания отдельных предметов стало причиной обращения к услугам репетитора для 21,9% обучающихся 11-х классов и 17% их родителей.

Из общего числа респондентов, указавших на занятия с репетиторами, 65-66% нуждаются в помощи по математике; 39-44% - по русскому языку; 22% - по обществознанию; 25,7-26,4% - по физике, 13% - по иностранному языку. (Таблица 14)

Таблица 14

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пользуются услугами репетитора** | **11 класс** | | | | | |
| обучающиеся | | | родители | | |
| Количество респондентов (чел.) | **2018** | **2017 г.** | **2016 г.** | **2018 г.** | **2017 г.** | **2016 г.** |
| 956 | 977 | 891 | 888 | 886 | 786 |
| % от общего числа опрошенных | 58,6 | 58,7 | 52 | 59,4 | 56,3 | 50,6 |
| В т.ч. занимаются по одному предмету | 36,7 | 33,7 | - | 35,9 | 33 | - |
| по двум и более предметам | 63,2 | 66,3 | - | 64 | 67 | - |
| **Выбор предметов для занятий с репетиторами** | | | | | | |
| **Предмет** | | | |  | | |
| Русский язык | 44,5 | 39,1 | 38,9 | 41,3 | 41,4 | 35,5 |
| Математика | 66,2 | 65,6 | 61,3 | 44,1 | 67,4 | 58 |
| Литература | 4,2 | 4,3 | 0,2 | 3,2 | 4,6 | 0,3 |
| Обществознание | 22,4 | 22,7 | 20,4 | 10,4 | 22,5 | 17,7 |
| Физика | 25,7 | 26,4 | 13,8 | 16,7 | 26,6 | 14,4 |
| Химия | 15,5 | 13,6 | 4,7 | 11,4 | 13,1 | 6,2 |
| Биология | 14,7 | 11,6 | 11,1 | 9,6 | 11,1 | 11,2 |
| История | 10,8 | 10,1 | 8 | 5 | 9,9 | 3,1 |
| Иностранный язык | 13,7 | 12,3 | 12,8 | 8,6 | 11,3 | 10,3 |
| Информатика и ИКТ | 3,7 | 3,4 | 0,6 | 2,4 | 3,0 | 0,5 |
| География | 1 | 0,8 | - | 1 | 0,9 | 0,1 |
| **Причины занятий с репетитором** | | | | | | |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 91,5 | 85,4 | 48,6 | 82,8 | 86,5 | 48,6 |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 30,3 | 32,8 | 25,7 | 28,6 | 26,7 | 21,2 |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 21,9 | 17,0 | 18,7 | 19,9 | 15,9 | 18,3 |
| Чтобы быть уверенным в сдаче ЕГЭ | - | - | 88,7 | - | - | 87,9 |
| На занятиях с репетитором настояли родители | 13,9 | 14,1 | 19,4 | 25,2 | 24,3 | - |

**Заключение**

1. В исследовании приняли участие 12947 обучающихся и родителей из 161 ОО всех муниципальных образований Тверской области, в том числе:

- 3664 родителей обучающихся 4-х классов из 149 ОО;

- 3343 обучающихся 9-х классов и 2815 родителей из 136 ОО;

- 1631 обучающихся 11-х классов и 1494 родителей из 101 ОО.

2. Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в течение 8 лет остаётся на достаточно высоком уровне.

Вместе с тем, можно отметить, что по итогам начального уровня общего образования в 2018 году в сравнении с 2016 годом удовлетворённость выросла с 84,4% до 88,6%.

- по итогам основного уровня общего образования - с 77% до 82,2% - обучающиеся; с 77,4% до 83,9% - родители обучающихся 9-х классов; **тем не менее, данные показатели 2018 года ниже соответствующих показателей 2017 года в среднем на 1,5%.**

- по итогам среднего уровня общего образования - с 72,6% до 83,5% - обучающиеся; с 76,6% до 85,5% - родители обучающихся 11-х классов, **эти показатели 2018 года также ниже показателей 2017 года в среднем на 1,5%.**

3. В 2018 году значительно превышают среднерегиональные показатели полностью удовлетворенных результаты анкетируемых 4-х, 9-х и 11-х классов из 16 (37,2%) МО: г. Ржев, Андреапольского, Бежецкого, Бельского, Весьегонского, Вышневолоцкого, Жарковского, Кашинского, Краснохолмского, Кувшиновского, Лихославльского, Молоковского, Нелидовского, Торжокского, Торопецкого районов и ЗАТО Озёрный;

ниже среднерегиональных Конаковского и Осташковского районов.

В течение трёх (2016-2018 гг.) лет выше среднерегиональных показателей результаты представителей:

- 4-х, 9-х и 11-х классов - из Бельского, Вышневолоцкого, Кашинского, Лихославльского районов

ниже - из г. Тверь (2016 и 2018 гг.)

4. Необходимо отметить рост доли полностью неудовлетворённых качеством предоставляемых образовательных услуг в целом за 3 года (2016-2018 гг.) на основном и среднем уровнях общего образования:

- в 9-х классах – обучающиеся с 3,1% до 5,2%, родители – с 2,6% до 2,8%.;

-в 11-х классах - обучающиеся с 2,8% до 4,3%, родители – с 1,2% до 2,8%.

В 4-х классах доля полностью неудовлетворённых остаётся стабильной (2016 г. – 1,4%, 2017 г. – 1,2%, 2018 г. – 1,3%).

5. В 2018 году по итогам анкетирования потребителей наибольшую удовлетворённость среди представителей 4, 9 и 11-х классов вызывают профессионализм учителей, их стремление дать хорошие и прочные знания (4 кл. – 92,5%, 9 кл. обуч. –77%, родители - 78%, 11 кл. обуч. – 78,9%, род. – 87%); взаимоотношения с классным руководителем и другими специалистами школы (4 кл - 92,5%, 9 кл. обуч. – 79%, род. – 85%, 11 кл. обуч. – 78,9%, род. – 87%); наименьшую – качество питания в школьной столовой (4 кл – 62,6%, 9 кл. обуч. – 60%, род. – 65%, 11 кл. обуч. – 50%, род. – 53,%) и возможность выхода в Интернет. (4 кл - 61,8%, 9 кл. обуч. – 56%, род. – 57%, 11 кл. обуч. – 51,8%, род. – 61,7%).

Анализ показателей, используемых в мониторинге в течение трёх лет, позволил выявить динамику роста или снижения удовлетворённости по отдельным аспектам по уровням начального, основного и среднего общего образования.

В целом по всем показателям, используемым в мониторинге, по сравнению с 2016 годом наблюдается рост удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в начальной школе.

На уровне основного и среднего общего образования можно отметить незначительный рост доли удовлетворённых обеспечением безопасного пребывания обучающихся в школе, соблюдением правил внутреннего распорядка и дисциплины, условиями, созданными в школе для сохранения и укрепления здоровья ребёнка (9 и 11 классы). (Диаграмма 2)

На уровне начального и основного образования можно отметить незначительный рост доли удовлетворённых обеспечением перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг (4 и 9 классы).

Диаграмма 2

**Показатели удовлетворённости, по которым наблюдается рост по сравнению с 2016 г**

Небольшое снижение удовлетворённости в 2018 году по сравнению с 2017 годом наблюдается по таким аспектам как удовлетворённость материально-технической оснащённостью школы,(4 и 11 классы), доступом к сети Интернет (4, 9 и 11 классы), профессионализмом учителей, их стремлением дать хорошие и прочные знания (4, 9 и 11 классы), взаимоотношениями с классным руководителем и другими специалистами школы (11 классы) по сравнению с 2017 годом. (Диаграмма 3)

Диаграмма 3

Показатели удовлетворённости, по которым наблюдается снижение по сравнению с 2017 г

6. Обращает на себя внимание тот факт, что в течение трёх лет (2016-2018 гг.) наблюдается снижение удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг от уровня начального к уровням основного и среднего общего образования (4 кл. – 88,6% 9 кл. (обуч. – 82,2%, родит. -83,9%) 11 кл. (обуч.- 83,5%, родит. – 85,5%).

Например, если по итогам начального уровня образования доля родителей, удовлетворенных уровнем профессионализма учителей, составляет 90,3% то в 9-ом классе эта доля снижается до 77,1% у обучающихся и 78,3% у их родителей, а в 11-м классе – до 75,9% и 72,1% соответственно.

Еще более показательна ситуация с удовлетворенностью объемом и качеством преподавания предметов: в 4-х классах доля удовлетворенных этим показателем составила 86,6%; в 9-х классах – 74,4% у обучающихся и 75,3% у родителей; в 11-х классах –74,9% и 73,4% соответственно.

По критерию удовлетворенности перечнем и качеством дополнительных образовательных услуг в 4-х классах количество удовлетворенных - 70,7%; в 9-х классах –69% обучающихся и 71,3% родителей; в 11-х классах –61,6% и 67,4% соответственно.

То есть при высокой удовлетворенности в начальной школе мы наблюдаем снижение по этим параметрам в основной и средней школе.

7. Указанная выше тенденция коррелирует с увеличением показателя использования услуг репетиторов: если в 4-м классе указали на использование репетиторства 21,8%, то в 9-м классе – 34,1%-34,7%, в 11-м классе – 50,6%-51,6%.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пользуются  услугами репетитора** | **4 класс** | | | **9 класс** | | | | | | **11 класс** | | | | | |
|
| **родители** | | | **обучающиеся** | | | **родители** | | | **обучающиеся** | | | **родители** | | |
| Количество респондентов (чел.) | 2018 | 2017 | 2016 | 2018 | 2017 | 2016 | 2018 | 2017 | 2016 | 2018 | 2017 | 2016 | 2018 | 2017 | 2016 |
| 990 | 693 | 766 | 1222 | 1180 | 1108 | 1035 | 1106 | 1018 | 956 | 977 | 891 | 888 | 886 | 786 |
| % от общего числа опрошенных | 27 | 19,5 | 21,8 | 36,6 | 37,8 | 34,7 | 36,8 | 35,1 | 34,1 | 58,6 | 55,7 | 52 | 56,3 | 56,3 | 50,6 |

По сравнению с 2016 годом выросла доля анкетируемых, использующих услуги репетитора как в 4-х так и в 9-х и 11-х классах, в 9-х классах наблюдается незначительное снижение по данному показателю среди обучающихся по сравнению с 2017 годом.

**Доля анкетируемых, использующих услуги репетиторов в разрезе параллелей в течение трёх лет (2016-2018 гг.)**

В разрезе предметов в течение трех лет наиболее востребованными у обучающихся трех уровней образования остаются занятия с репетитором:

- по русскому языку (4 класс- 21,2 %, 9кл.- 34,4-36,1%, 11кл.- 44,5-39%);

- математике (4 класс-23%, 9кл.- 67,3-65,5%, 11кл.- 66,2-65,6%);

- иностранному языку (4 класс- 89,7%, 9 кл.- 24,7-18,4%, 11кл.- 13,7-12,3%).

В 11 классах востребованными для занятий с репетиторами являются физика (25,7%), обществознание (22,4%), биология (14,7-11,6%), наиболее выбираемые для сдачи ЕГЭ.

Необходимо обратить внимание и на то, что вне зависимости от параллели фактически для каждой группы опрошенных занятие с репетитором обусловлено желанием получить более глубокие знания по предмету и для профилактики неуспеваемости по предмету. Однако от 18% до 24% респондентов отметили, что обращение к репетиторам связано с низким качеством преподавания отдельных предметов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Причины, по которым обучающиеся занимаются с репетитором** | Мнение родителей | | | Мнение обучающихся | |
| 4 класс | 9 класс | 11 класс | 9 класс | 11 класс |
| Желание получить более глубокие знания по предмету | 71,3% | 75,8% | 82,8% | 81,3% | 91,5% |
| Для профилактики неуспеваемости по предмету | 47% | 50,9% | 30,3% | 40% | 28,6% |
| Из-за низкого качества преподавания отдельных предметов | 18,8% | 24,6% | 21,9% | 22,6% | 19,9% |
| С целью проверки выполнения д/з из-за занятости родителей | 19,5% | - | - | - | - |
| На занятиях с репетитором настояли родители | - | 26,5 | 25,2 | 38,4% | 13,9% |

8. 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.