



КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР «КРЕАТИВ» Г. ЧЕЛЯБИНСКА»
ул. Пушкина, д. 48, г. Челябинск, 454091, тел./факс: (351) 263-51-73, mail@kreativcentr.ru
ЦентрКреатив.рф / kreativcentr.ru

Информация

об итогах изучения мнения родителей удовлетворенностью условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив» за 2018 год.

В целях изучения мнения родителей удовлетворенностью образовательного процесса на сайте учреждения в течение 2018 года четырежды было проведено анкетирование для родителей по утвержденной методике, разработанной на основе методики Е. Н. Степанова «Изучение удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения»: по итогам 1 квартала 2018 года, 2 квартала 2018 года, 3 квартала 2018 года, 4 квартала 2018 года.

Анкета состоит из 15 утверждений, по каждому из которых родитель (законный представитель) может дать один из 5 вариантов ответов, определяя степень своего согласия с утверждением:

- совершенно согласен (цифра 4);
- согласен (цифра 3);
- трудно сказать (цифра 2);
- не согласен (цифра 1);
- совершенно не согласен (цифра 0).

Подведение результатов анкетирования проводится следующим образом:

1. Принимается, что в анкетировании участвует **один родитель или законный представитель** обучающегося, т. е. **один респондент на одного обучающегося (физическое лицо)**.

Справочно: общее количество обучающихся (физические лица) в первых трех кварталах 2018 года по данным ФСН № 1-ДО составляло **1656 человек**, соответственно **максимальное количество респондентов составляет 1656 человек**, по итогам 4 квартала 2018 года по данным ФСН № 1-ДО составляло **1669 человек**, соответственно **максимальное количество респондентов в четвертом квартале составляет 1669 человек**.

2. Обработка результатов проводится в два этапа:

1 этап – приведение ответов каждого респондента на вопросы анкеты к итоговому ответу, отражающему степень согласия респондента с утверждением «Я удовлетворен условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив»».

Для этого сначала рассчитывается средний балл согласия – определяется как частное, полученное от деления общей суммы баллов всех ответов респондента в анкете на общее количество утверждений (ответов). Полученное число округляется по правилам арифметического округления до целого числа. Определенный таким образом средний балл

согласия путем обратного соотнесения принимается за ответ этого респондента, отражающий степень согласия с утверждением «Я удовлетворен условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив» по шкале:

- средний балл 4 – совершенно согласен;
- средний балл 3 – согласен;
- средний балл 2 – трудно сказать;
- средний балл 1 – не согласен;
- средний балл 0 – совершенно не согласен.

2 этап – общая обработка данных анкетирования с приведением результатов к оценке показателя «Удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив» к ответу «удовлетворен» или «не удовлетворен».

Для этого обрабатываются ответы (оценки утверждения) респондентов, полученные в результате обработки данных на 1 этапе. Сначала общее количество респондентов распределяется соответственно данным ответам по той же шкале:

- совершенно согласен;
- согласен;
- трудно сказать;
- не согласен;
- совершенно не согласен

Определяется абсолютное количество респондентов по каждой степени согласия и процент от общего числа респондентов.

Далее для приведения распределения ответов к значениям «удовлетворён» и «не удовлетворён»:

- Ответы «совершенно согласен» и «согласен» принимаются как значение «УДОВЛЕТВОРЕН» показателя «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги».

- Ответы «не согласен» и «совершенно не согласен» принимаются как значение «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН» показателя «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги».

- Ответы «трудно сказать» распределяются поровну между значениями «УДОВЛЕТВОРЕН» И «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН» показателя «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги».

После такого приведения и распределения определяются результаты анкетирования по показателю «Удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив» по значениям «удовлетворён» и «не удовлетворен» в абсолютных значениях и процентах.

Результаты проведенного анкетирования родителей (законных представителей) об удовлетворенности условиями и качеством предоставляемой услуги:

- по итогам 1 квартала 2018 года:

1. Приняли участие в анкетировании **1021 респондент**, что соответствует **61,7 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 72,1 % (736);
- согласен – 27 % (276);
- трудно сказать – 0,8 % (8);
- не согласен – 0,1 % (1);

- совершенно не согласен – 0%.

3. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», значения показателя за 2 квартал 2018 года следующие:

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,5 %**

- «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,5 %**

от количества респондентов.

- по итогам 2 квартала 2018 года:

1. Приняли участие в анкетировании **960 респондентов**, что соответствует **58 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 67,9 % (652);

- согласен – 31 % (298);

- трудно сказать – 0,94 % (9);

- не согласен – 0,1 % (1);

- совершенно не согласен – 0%.

3. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», значения показателя за 2 квартал 2018 года следующие:

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,4 %**

- «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,6 %**

от количества респондентов.

- по итогам 3 квартала 2018 года:

1. Приняли участие в анкетировании **982 респондента**, что соответствует **59 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 70,6 % (693);

- согласен – 28,8 % (283);

- трудно сказать – 0,5 % (5);

- не согласен – 0,1 % (1);

- совершенно не согласен – 0%.

3. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», значения показателя за 3 квартал 2018 года следующие:

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,4 %**

- «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,6 %**

от количества респондентов.

- по итогам 4 квартала 2018 года

1. Приняли участие в анкетировании **1000 респондентов**, что соответствует **66,3 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 74 % (740);
- согласен – 25,4 % (254);
- трудно сказать – 0,4 % (4);
- не согласен – 0,2 % (2);
- совершенно не согласен – 0%.

3. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», значения показателя за 2 квартал 2018 года следующие:

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,6 %**
 - «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,4 %**
- от количества респондентов.

Таким образом, применяя принципы статистической обработки, можно сделать следующие **выводы по итогам 2018 года:**

1. Максимально возможное количество респондентов за 4 опроса = $3 * 1\ 656 + 1\ 669 = 6\ 637$.

2. Приняли участие в анкетировании по итогам четырех опросов **3 963 респондента**, что соответствует **59,7 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе (см. пункт 1).

3. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 71,18 % (2821);
- согласен – 28,03 % (1111);
- трудно сказать – 0,66 % (26);
- не согласен – 0,13 % (5);
- совершенно не согласен – 0 %.

4. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», **значения показателя за 2018 год следующие:**

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,54 %**
 - «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,46 %**
- от количества респондентов.