

КАБАРДИНО-БАЛКАРСКАЯ РЕСПУБЛИКА
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ АВТОМОБИЛЬНО-ДОРОЖНЫЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ «КБАДК»)

Аналитическая справка о результатах опроса уровня удовлетворенности обучающихся и родителей качеством образовательного процесса ГБПОУ «КБАДК»

Качество образования – это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе. Удовлетворенность состоянием образовательного процесса является одним из показателей, характеризующих конечные результаты деятельности образовательного учреждения.

Результаты мониторинга доводятся до всех участников образовательного процесса, и дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

Для определения степени удовлетворенности обучающихся и родителей качеством образовательного процесса был произведен анализ результатов анкетирования в мае 2023 года.

Цель мониторинга – определение уровня удовлетворенности обучающихся и родителей качеством образовательного процесса, а также повышение эффективности и управленческой деятельности по обеспечению качества образовательного процесса в колледже.

Опрос проводился на основании выборки, в состав которой входят родители (законные представители) обучающихся и обучающиеся ГБПОУ «КБАДК».

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

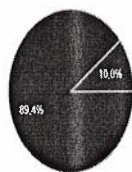
Методики анкетирования и опроса включили в себя следующие показатели:

1. Показатели, относящиеся к удовлетворенности качеством образовательных услуг родителей (законных представителей).

2. Показатели, относящиеся к удовлетворенности качеством образовательных услуг обучающихся.

Всего в анкетировании и опросе в мае 2023 г. участвовало 775 родителей (законных представителей) и 767 обучающихся. Из обучающихся 89,4 % представители мужского пола, средний возраст 15-17 лет, а среди родителей 88,6% представители женского пола, средний возраст 39-45 лет.

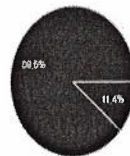
Ваш пол:
767 ответов



● Мужской
● Женский

обучающиеся

Ваш пол:
778 ответов

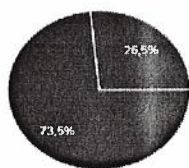


● Мужской
● Женский

родители

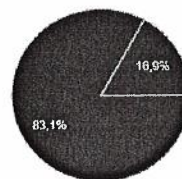
Анализ уровня удовлетворенности обучающихся и родителей качеством образовательного процесса

1. 73,5% опрошенных обучающихся при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации. При этом 14,9% не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации



● Да
● Нет

обучающиеся

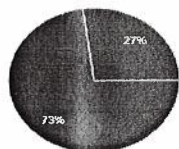


● Да
● Нет

родители

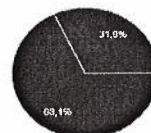
Опрос родителей по данному вопросу показывает большую удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации 92,4%

2. В среднем 70 % респондентов пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности



● Да
● Нет

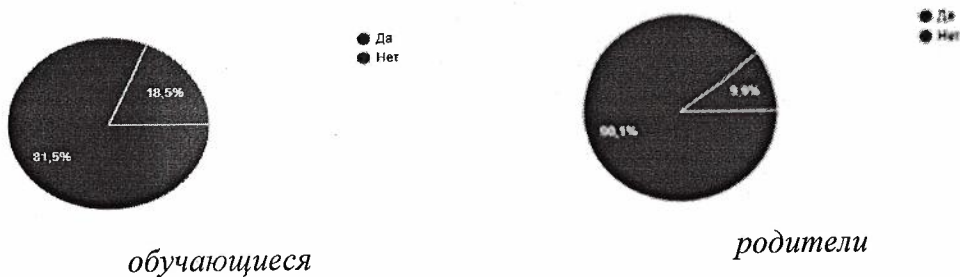
обучающиеся



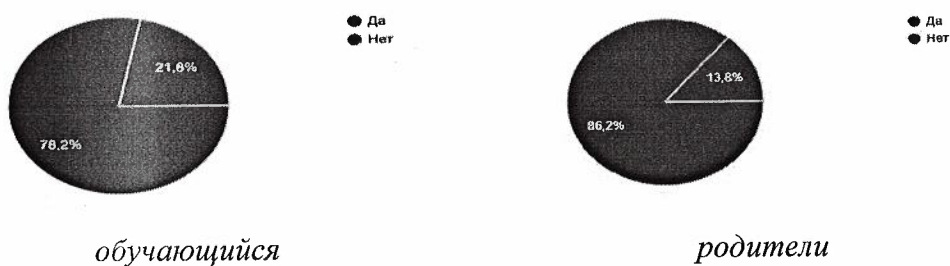
● Да
● Нет

родители

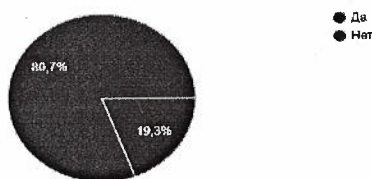
3. 81,5% обучающихся и 90,1% родителей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"



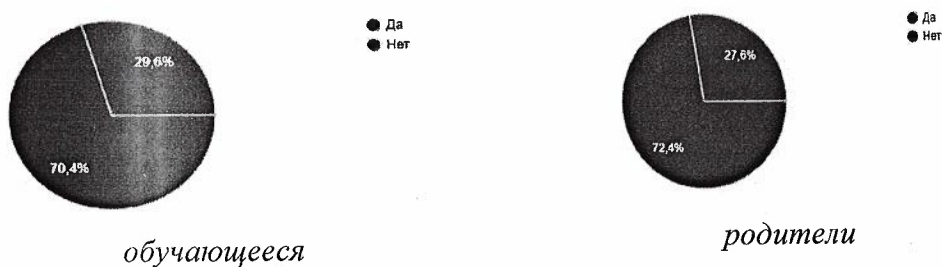
4. 21,8% опрошенных обучающихся и 13,8% родителей не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарногигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)



5. 80,7% респондентов не имеют установленную группу инвалидности



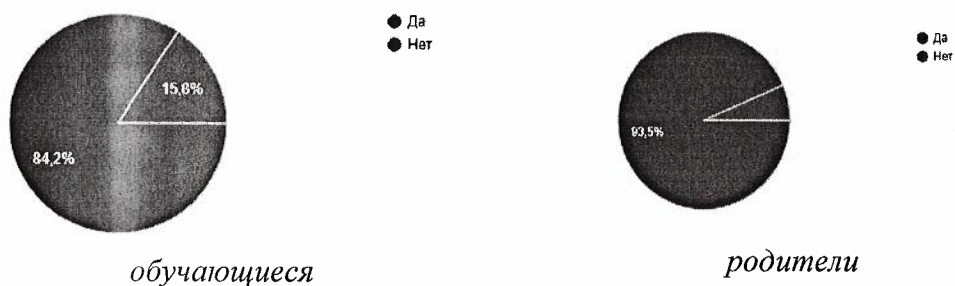
6. 70-72,4 % опрошенных удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации.



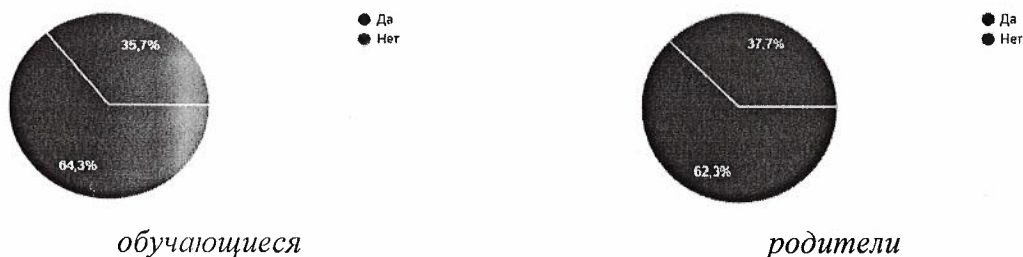
7. В среднем 90% обучающихся и родителей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)



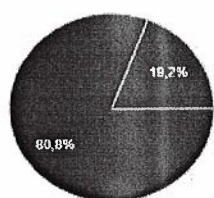
8. Примерно на 10% больше родители, чем обучающиеся респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)



9. В среднем 35% опрошенных не пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)

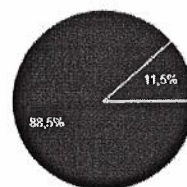


10. 80-90% респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)



● Да
● Нет

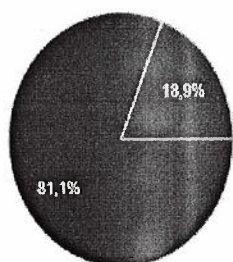
обучающиеся



● Да
● Нет

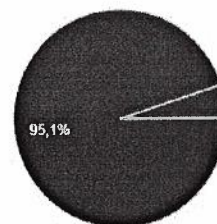
родители

11. 81, 1% обучающихся и 95,1% родителей готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).



● Да
● Нет

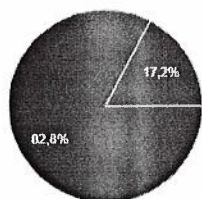
обучающиеся



● Да
● Нет

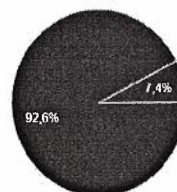
родители

12. 17,2% опрошенных обучающихся не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее). Их процент больше, чем родителей (7,4%)



● Да
● Нет

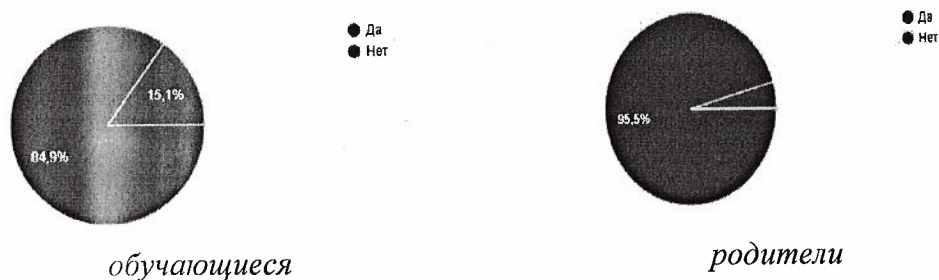
обучающиеся



● Да
● Нет

родители

13. В целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены и обучающиеся (84,9%) и родители (95,5%)



14. На вопрос по улучшению условий оказания услуг в данной организации, опрошенные ответили, что их нет или все их устраивает.

Таким образом, по итогам анкетирования и опроса участников образовательного процесса можно сделать следующие выводы:

1. Обучающиеся и родители удовлетворены организацией образовательного процесса и реализацией в ГБПОУ «КБАДК».

2. Наблюдается тенденция к увеличению степени удовлетворенности качеством образовательных услуг, доброжелательностью и вежливостью работников организации, открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

В целом все потребители удовлетворены качеством обеспечения образовательного процесса и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

Дата 26.05.2023г.

И.О. заместителя директора по ВР Д.М. Чеченова - Кудяева / Д.М. Чеченова - Кудяева /