

Государственное образовательное учреждение
«Кузбасский региональный институт развития профессионального образования»

Лаборатория социологических исследований

«СОГЛАСОВАНО»

начальник научно-аналитического
центра

_____ Ю. В. Клецов

«_____» _____ 2013 г.

ОТЧЕТ

**о результатах исследования
удовлетворенности слушателей ГОУ «КРИПО»
качеством образовательных услуг в 2012-2013 учебном году**

Заведующий лабораторией

социологических исследований

_____ Д. Г. Кочергин

«_____» _____ 2013 г.

Содержание

Введение.....	3
1 Общая характеристика респондентов	4
2 Профессиональные затруднения.....	6
3 Результаты обучения в Институте	8
4 Удовлетворенность качеством образовательных услуг	12
4.1 Общий анализ удовлетворенности	12
4.1 Анализ удовлетворенности по реализованным программам ДПО	19
Заключение.....	28

Введение

Исследование удовлетворенности слушателей Института осуществляется с помощью регулярных социологических опросов, которые проводятся на протяжении учебного года. Цель данного исследования – совершенствование образовательного процесса на основе выявления и анализа мнений слушателей о качестве образовательных услуг, предоставляемых Институтom. В соответствии с целью исследования, в его рамках решаются следующие задачи:

- выявление профессиональных затруднений слушателей перед началом обучения по программе ДПО и оперативное ознакомление кураторов курсов с имеющимися профессиональными затруднениями слушателей;
- выявление и анализ субъективных оценок результативности обучения слушателей по программам ДПО;
- исследование удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг по итогам обучения по программам ДПО.

Для проведения опросов в рамках настоящего исследования используются две анкеты, разработанные сотрудниками лаборатории социологических исследований. Опрос перед началом обучения направлен на выявление профессиональных затруднений слушателей как в рамках тематики выбранной ими программы обучения, так и за ее пределами, что позволяет кураторам оперативно реагировать на существующие затруднения и информационные запросы слушателей. В рамках итогового опроса слушателям предлагается оценить результативность обучения по программе ДПО и отметить степень удовлетворенности качеством образовательных услуг Института, что, прежде всего, является механизмом «обратной связи».

В 2012-2013 учебном году была усовершенствована методика определения удовлетворенности, и, соответственно, обновлено содержание анкет. Вместе с тем, был проведен анализ удовлетворенности в разрезе дополнительных образовательных программ, реализуемых Институтom.

Для расчета индекса удовлетворенности использована шкала Лайкерта («полностью удовлетворен», «частично удовлетворен», «частично не удовлетворен», «полностью не удовлетворен», «затрудняюсь ответить») и система критериев удовлетворенности, включающая:

- 1) профессионализм преподавательского состава – знание преподавателями преподаваемого предмета, их методическая подготовленность и отношение к слушателям (доброжелательность, корректность и др.);
- 2) уровень обеспечения образовательного процесса – состояние аудиторного фонда и библиотеки, удобство расписания занятий и др.;
- 3) качество знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения, их практическая значимость и применимость.

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСПОНДЕНТОВ

В 2012-2013 учебном году в рамках исследования были опрошены 795 человек, обучавшихся на 43 курсах повышения квалификации по 27 программам ДПО. Таким образом, опросами было охвачено 67,2 % от общей численности обучавшихся в Институте в данном учебном году, 89,6 % курсов повышения квалификации и 93,1 % реализованных программ.

Согласно полученным данным, большая часть опрошенных – женщины (см. табл. 1). Более половины респондентов относятся к возрастной категории старше 45 лет, а доля слушателей в возрасте младше 25 лет является наименьшей и не превышает 3 % (см. табл. 1).

Таблица 1

Половозрастное распределение респондентов, %

Пол	мужской	18,39
	женский	81,61
Возраст	младше 25 лет	2,51
	25-35 лет	22,6
	36-45 лет	24,13
	старше 45 лет	50,76

Образовательный уровень (ценз) большинства респондентов – высшее профессиональное образование (83,8 %), среднее профессиональное образование имеют 15,3 % респондентов, начальное профессиональное образование – 0,9 %. Высшую квалификационную категорию имеют 39,2 % респондентов, первую – 26,5 % респондентов, вторую – 12,7 %, не имеют квалификационной категории 21,7 % опрошенных.

Местами работы более половины респондентов являются образовательные учреждения среднего профессионального образования, порядка 35 % опрошенных работают в образовательных учреждениях начального образования (см. рис. 1).

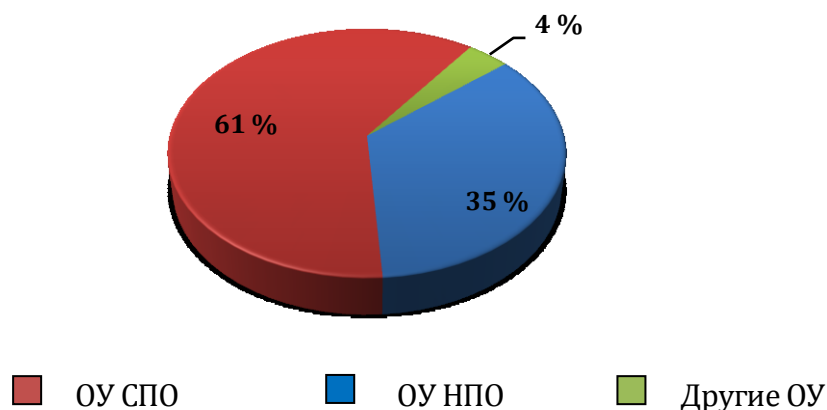


Рисунок 1. Распределение респондентов по месту работы

Помимо работников системы НПО/СПО, в опросах приняли участие работники образовательных учреждений дополнительного профессионального образования, общеобразовательных учреждений, центров дополнительного образования детей, детских домов и др. Однако их доля составляет не более 4 %, что на 10 % меньше аналогичного показателя по данным исследования удовлетворенности в 2011-2012 учебном году. Таким образом, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг Института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы НПО/СПО.

83,8 % опрошенных являются педагогическими работниками образовательных учреждений, 10,2 % – руководящими работниками, 6 % – специалистами (см. рис. 2). Среди педагогических работников 29,5 % являются преподавателями общеобразовательных дисциплин, 26,6 % – преподавателями общепрофессиональных, профессиональных и специальных дисциплин, 22,4 % – мастерами производственного обучения, 7,2 % - методистами, 5,2 % - преподавателями общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин, 9,3 % - представителями прочих категорий педагогических работников (психологи, педагоги-организаторы, воспитатели, социальные педагоги и др.). Следует отметить, что большинство опрошенных руководящих работников обучалось по программам «Менеджмент в сфере профессионального образования», «Охрана труда и пожарная безопасность» и «Взаимодействие государственной власти, бизнес-сообщества по повышению качества и конкурентоспособности профессионального образования».

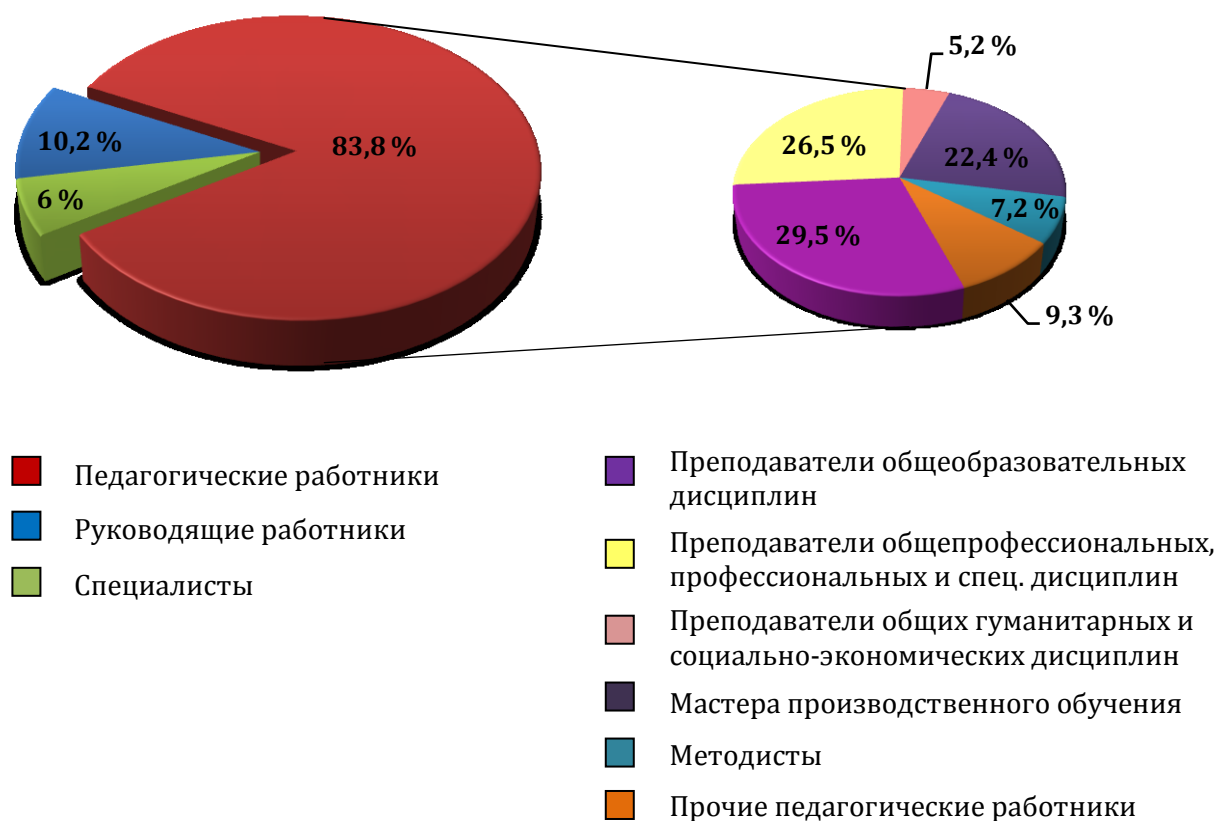


Рисунок 2. Распределение респондентов по категориям персонала

2 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЗАТРУДНЕНИЯ

По данным исследования, большинство слушателей испытывают профессиональные затруднения, связанные с тематикой выбранной программы. В качестве основного способа разрешения обозначенных затруднений более трети слушателей видят получение дополнительных (углубленных) теоретических знаний по одному или нескольким разделам (темам) программы. При этом многие педагогические работники отмечали, что помимо знаний по тематике программы, они хотели бы ознакомиться с принципами разработки образовательных программ в соответствии с требованиями ФГОС. Также весьма значимым для многих слушателей является обмен опытом с коллегами в процессе учебы в Институте (см. рис. 3).

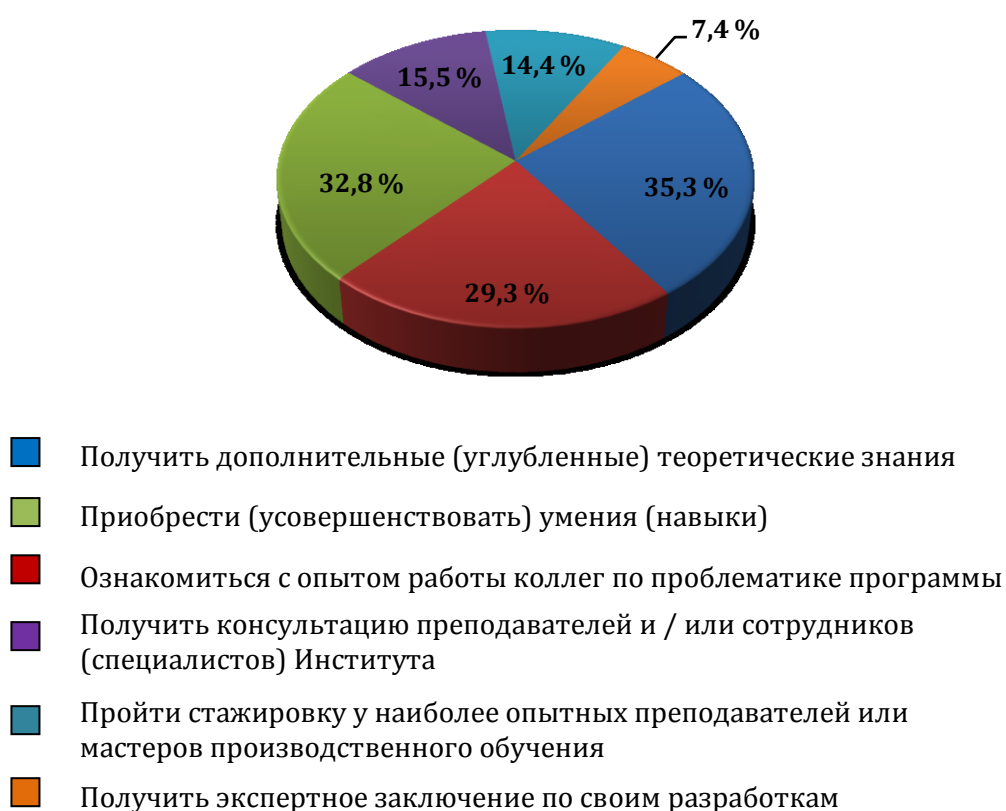


Рисунок 3. Способы разрешения профессиональных затруднений респондентов

Порядка трети опрошенных отметили, что хотели бы приобрести или усовершенствовать определенные умения и навыки для разрешения имеющихся профессиональных затруднений. Как правило, в рамках этой позиции указывались умения и навыки, на формирование и развитие которых была направлена конкретная образовательная программа (например, «составление портфолио» для программы «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности»). Однако помимо подобных специфических умений и

навыков, многие слушатели отмечали, что хотели бы овладеть основами компьютерной грамотности и усовершенствовать навыки работы с ПК.

15,5 % опрошенных указали, что для разрешения профессиональных затруднений им требуются консультации у сотрудников Института преимущественно по тематике программы или обозначенным выше «проблемным» вопросам (компьютерная грамотность и реализация ФГОС). Согласно полученным данным, 76,1 % слушателей отметили, что индивидуальные консультации способствовали разрешению имевшихся профессиональных затруднений, что может свидетельствовать о высокой результативности процесса консультирования как способа удовлетворения информационных запросов слушателей.

Стажировка как форма разрешения профессиональных затруднений важна для 14,4 % опрошенных – это, преимущественно, руководители образовательных учреждений и мастера производственного обучения. Наконец, на необходимость получения экспертного заключения по своим разработкам указало наименьшее число опрошенных – 7,4 %.

Поскольку более трети респондентов указали, что разрешение профессиональных затруднений стало одним из основных результатов обучения в Институте (см. п. 3), деятельность работников Института по этому направлению может быть признана весьма эффективной.

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ИНСТИТУТЕ

Анализ данных, полученных в рамках опросов по итогам обучения в Институте, показал, что основным результатом обучения для большинства опрошенных (81 %) стало повышение уровня профессиональной или общекультурной компетентности (см. рис. 4). На повышение профессиональной компетентности также указывает и рост уровня знаний, умений и навыков слушателей по тематике выбранной образовательной программы, измеренного на основе самооценки по 10-балльной шкале – в среднем с 5 баллов (перед началом обучения) до 7,4 баллов (по итогам обучения).

Результативность обучения и удовлетворенность им во многом зависит от полноты предоставления информации по основным темам образовательной программы. По данным исследования, большинство опрошенных (87,4 %) отметили, что получили достаточно полную и подробную информацию по заявленным темам.

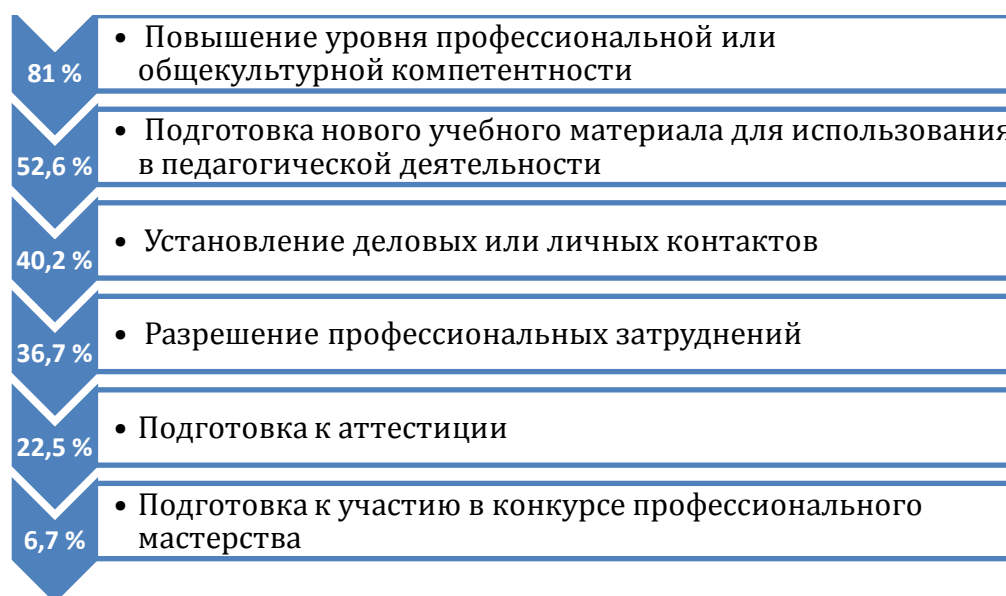


Рисунок 4. Оценка респондентами результатов обучения в Институте

Более половины слушателей отметили, что в процессе обучения в Институте они подготовили новый учебный материал для использования в педагогической деятельности. Однако значения данного показателя существенно отличаются от среднего для ряда реализованных образовательных программ (см. табл. 2). В частности, подготовку нового материала в качестве основного результата обучения выделили большинство слушателей таких программ, как:

1) «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения» (92,3 %);

- 2) «Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи» (91,7 %);
- 3) «Адаптация выпускников учреждений профессионального образования к рынку труда и технологии эффективного трудоустройства» (83,3 %);
- 4) «Создание электронных образовательных средств учебного назначения» (82,1 %);
- 5) «Организация и содержание внеаудиторной работы в учреждении профессионального образования по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся» (81,8 %).

Наименьшая доля слушателей выделила подготовку нового материала как основной результат обучения в Институте по таким программам, как:

- 1) «Внешняя экспертиза деятельности учреждения профессионального образования» (0 %);
- 2) «Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки учреждения профессионального образования» (10 %);
- 3) «Взаимодействие государственной власти, бизнес-сообщества по повышению качества и конкурентоспособности профессионального образования. Рынок труда и рынок образовательных услуг региона» (20 %);
- 4) «Деятельность библиотеки по сопровождению воспитательно-образовательного процесса в образовательном учреждении» (25 %);

Стоит отметить, что программы, приведенные выше, не адресованы педагогическим работникам учреждений профессионального образования, что объясняет низкие значения рассматриваемого индикатора. Среди большинства остальных образовательных программ, реализованных в 2012-2013 учебном году, отклонение от среднего значения в меньшую сторону не превышает 10-15 %, что может свидетельствовать о высоком уровне практической направленности обучения в Институте.

40 % опрошенных указали, что обучение в Институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников, а 36,7 % опрошенных выделили разрешение имевшихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в Институте. Более четверти опрошенных отметили, что обучение в Институте позволило им хорошо подготовиться к аттестации – это, прежде всего, слушатели программ «Теория и методика педагогической экспертизы деятельности образовательных учреждений общего и профессионального образования и мониторинга ГОС» (75 % опрошенных по программе) и «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности» (51,4 %). Подготовка к конкурсу профессионального мастерства стала основным результатом обучения для 6,7 % опрошенных.

Таким образом, полученные данные указывают на то, что курсы повышения квалификации в Институте являются практикоориентированными и отвечают реальным потребностям работников образовательных учреждений.

Таблица 2

Результаты обучения и полнота предоставления информации по основным разделам программы, % опрошенных

№	Программа ДПО	Результат обучения						Доля опрошенных, получивших полную информацию по всем разделам про-
		Повышение уровня профессиональной или общекультурной компетентности	Подготовка нового учебного материала для использования в педагогической	Разрешение профессиональных затруднений	Установление деловых и личных контактов	Подготовка к аттестации	Подготовка к участию в кон-курсе профес-сионального	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Адаптация выпускников учреждений профессионального образования к рынку труда и технологии эффективного трудоустройства	83,3	83,3	8,3	83,3	16,7	0,0	100,0
2	Методическая служба учреждения профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения	66,7	66,7	66,7	50,0	8,3	8,3	91,7
3	Взаимодействие государственной власти, бизнес-сообщества по повышению качества и конкурентоспособности профессионального образования. Рынок труда и рынок образовательных услуг региона	90,0	20,0	40,0	70,0	20,0	0,0	100,0
4	Внешняя экспертиза деятельности учреждения ПО	62,5	0,0	62,5	75,0	0,0	0,0	100,0
5	Деятельность библиотеки по сопровождению воспитательно-образовательного процесса в образовательном учреждении	100,0	25,0	62,5	62,5	25,0	12,5	100,0
6	Здоровьесберегающее сопровождение воспитательно-образовательного процесса в учреждении профессионального образования	66,7	58,3	16,7	58,3	25,0	0,0	58,3
7	Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки учреждения профессионального образования	80,0	10,0	70,0	50,0	0,0	0,0	70,0
8	Информационно-методическая компетентность профессионально-педагогических работников	91,7	72,2	13,9	16,7	38,9	5,6	88,9
9	Свободное программное обеспечение в образовательном процессе учреждений профессионального образования	85,6	39,1	31,0	35,8	0,0	7,9	92,1
10	Исследовательская деятельность студентов в учреждении ПО	91,7	25,0	50,0	16,7	16,7	8,3	58,3
11	Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования	86,7	40,0	33,3	46,7	6,7	6,7	93,3

1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения	88,5	62,3	73,8	37,7	19,7	3,3	97,7
13	Мотивация учебной и профессиональной деятельности социально дезадаптированных подростков	83,3	61,1	11,1	66,7	16,7	0,0	83,3
14	Организация и содержание внеаудиторной работы в учреждении профессионального образования по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся	95,4	81,8	18,2	40,0	18,2	0,0	100,0
15	Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения	88,5	92,3	50,0	50,0	7,7	3,8	100,0
16	Охрана труда и пожарная безопасность	83,5	28,9	18,6	13,4	15,5	1,0	89,7
17	Пакеты прикладных программ для начинающего пользователя	61,5	69,2	61,5	38,5	38,5	23,1	100,0
18	Повышение квалификации мастеров производственного обучения, преподавателей в профильных организациях	80,9	52,4	52,4	42,9	23,8	4,8	76,2
19	Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании	75,0	75,0	31,3	50,0	25,0	6,3	93,7
20	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности	64,8	46,7	35,2	40,9	51,4	3,8	77,1
21	Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников УПО	80,0	43,3	30,0	53,3	6,6	73,3	73,0
22	Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи	91,7	91,7	58,3	66,7	0,0	8,3	66,7
23	Разработка программных продуктов учебного назначения с использованием специализированных инструментальных сред	100,0	80,0	40,0	10,0	10,0	30,0	100,0
24	Создание электронных образовательных средств учебного назначения	89,3	82,1	32,1	17,9	35,7	0,0	96,4
25	Теория и методика педагогической экспертизы деятельности образовательных учреждений общего и профессионального образования и мониторинга ГОС	91,6	37,5	58,3	41,7	75,0	0,0	91,6
26	Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях начального и среднего профессионального образования	73,0	56,8	31,1	62,2	17,6	4,1	87,8
27	Управление самостоятельной работой обучающихся профессионально-педагогическими работниками	73,1	65,4	46,2	34,6	15,4	0,0	73,1

4 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

4.1 Общий анализ удовлетворенности

По данным исследования, индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2012-2013 учебном году составил 89,01 %, т.е. порядка девяти обучающихся из десяти полностью удовлетворены обучением в Институте.

Анализ динамики показателя удовлетворенности был затруднен рядом факторов. Во-первых, значения удовлетворенности по итогам исследований в 2010-2011 и 2011-2012 учебных годах не индексировались, а приводились в виде доли опрошенных полностью удовлетворенных, частично удовлетворенных и полностью неудовлетворенных качеством образовательных услуг. Поэтому для приведения показателей в сопоставимый вид было необходимо индексирование данных предыдущих учебных годов. Во-вторых, в 2010-2011 и 2011-2012 учебных годах исчисление показателя удовлетворенности строилось в соответствии «наличной обоснованностью», тогда как в исследовании 2012-2013 учебного года его основой стала методология факторного анализа, традиционно используемая для измерения удовлетворенности в прикладных социологических исследованиях. Следовательно, требовался перерасчет значений показателя удовлетворенности в предшествующих годах в соответствии с принятой методологией социологического исследования. В-третьих, критерии качества образовательного процесса, необходимые для расчета индекса удовлетворенности, в исследованиях 2010-2011 и 2011-2012 учебных годов шкалировались на основе неполной шкалы Лайкерта («высокий», «средний» и «низкий» уровни качества) и не индексировались, тогда как в настоящем исследовании использована полная шкала Лайкерта («полностью удовлетворен», «частично удовлетворен», «частично не удовлетворен», «полностью не удовлетворен», «затрудняюсь ответить»), обеспечивающая более высокую точность и надежность измерений. Таким образом, требуется индексирование значений по критериям качества образовательного процесса (т.е., фактически, критериям удовлетворенности) и расчет на их основе индекса удовлетворенности.

Результаты корректировки показателей удовлетворенности представлены на рис. 5. Следует отметить, что согласно фактическим данным, представленным в индексированном виде, удовлетворенность в анализируемом периоде имеет устойчивую тенденцию к снижению (на 4,4 %). Анализ скорректированных данных не подтверждает подобную тенденцию и указывает на относительную стабильность индекса удовлетворенности в анализируемом периоде (сокращение на 0,11 %). При этом содержательный анализ отзывов слушателей в рассматриваемом периоде также указывает на практически полное отсутствие негативных оценок качества образовательных услуг Института, что подтверждает стабильно высокий уровень удовлетворенности, а не его снижение.

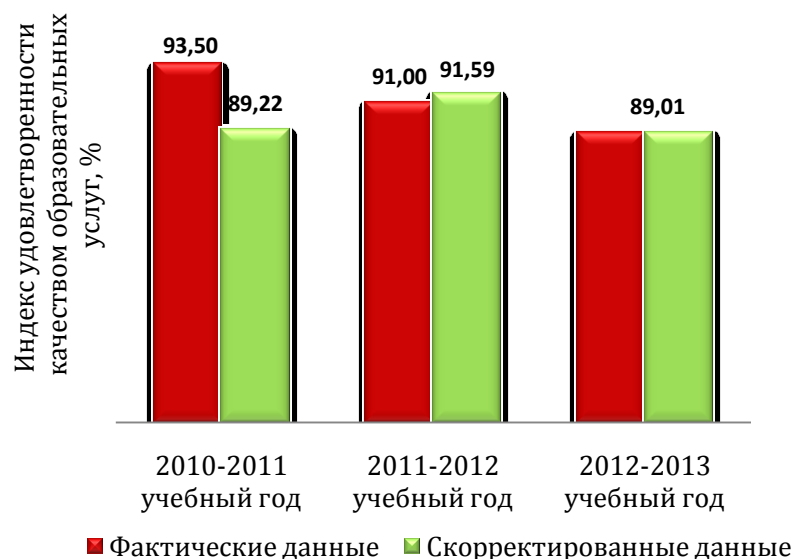


Рисунок 5. Динамика индекса удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010-2011 – 2012-2013 учебных годах

Расчет индекса удовлетворенности осуществлялся на основе значений трех интегральных критериев удовлетворенности: 1) профессионализм преподавательского состава; 2) качество обеспечения образовательного процесса; 3) качество знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации.

Анализ динамики значений интегральных критериев удовлетворенности в рассматриваемом периоде указывает на сохранение высокого уровня профессионализма преподавательского состава Института – более 90 % опрошенных выразили полную удовлетворенность уровнем знаний преподавателей, их методической подготовленностью и отношением к слушателям (см. табл. 3). По интегральному критерию качества знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации, имеет место положительная динамика – темп роста по этому критерию составил 102,3 %. По оценкам слушателей, растет, преимущественно, уровень практической значимости и применимости полученных знаний, умений и навыков, тогда как их новизна и полезность для личностного роста остаются стабильно высокой. Имеет место негативная динамика по критерию качества обеспечения образовательного процесса (сокращение на 1,7 %), включающего материально-техническое и методическое сопровождение образовательного процесса, удобство расписания занятий, сервисные возможности Института (доступ к услугам библиотеки и консультациям у сотрудников), комфортность общего психологического климата на курсах. Для выяснения причин сокращения удовлетворенности по данному интегральному критерию обратимся к количественному и качественному анализу критериев удовлетворенности обучающихся в 2012-2013 учебном году.

Таблица 3

Динамика значений интегральных критериев удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2010-2011 – 2012-2013 учебных годах

Интегральный критерий	Значение, %			Темп изменения, %		
	2010-2011 уч. год	2011-2012 уч. год	2012-2013 уч. год	2011- 2012 / 2010- 2011	2012- 2013 / 2011- 2012	2012- 2013 / 2010- 2011
Профессионализм преподавательского состава	92,50	94,17	91,64	101,80	97,32	99,07
Качество обеспечения образовательного процесса	90,00	93,10	88,44	103,44	94,99	98,26
Качество знаний, умений и навыков	85,17	87,50	87,11	102,74	99,56	102,28
Индекс удовлетворенности	89,22	91,59	89,01	102,65	97,24	99,76

Среди критериев, входящих в интегральный критерий качества обеспечения образовательного процесса, наименьшим по значению удовлетворенности является критерий «Оснащенность и укомплектованность библиотеки» (79,8 % удовлетворенности). Некоторые слушатели отмечали, что не имели доступа к услугам библиотеки во время обучения в Институте, что связано с переездом библиотеки в новое помещение в ноябре-декабре 2012 г. Также слушатели курсов, проходивших в сентябре 2012 г. указывали на отсутствие возможности работать в библиотеке в вечернее время. Некоторые слушатели курсов, проходивших в 2013 г., затруднялись оценить работу библиотеки Института из-за того, что ни разу не посетили ее в процессе обучения.

Удовлетворенность по критерию «Консультации у преподавателей и сотрудников Института» (84,6 %) также находится ниже значения интегрального критерия (88,4 %). Хотя, по мнению большинства опрошенных (76,1 %), индивидуальные консультации способствовали разрешению имевшихся профессиональных затруднений, некоторые из слушателей отмечали формальный характер консультаций или их отсутствие, а также указывали на необходимость выделения времени в расписании занятий для индивидуальных консультаций у лектора.

Причиной более низкого уровня удовлетворенности по критерию «Качество методического обеспечения образовательного процесса» (87,8 %) по сравнению с интегральным критерием является дублирование материала разными лекторами в процессе реализации образовательной программы. На это указали слушатели программ «Охрана труда и пожарная безопасность», «Управление самостоятельной работой обучающихся профессионально-педагогическими работниками», «Здоровьесберегающее сопровождение воспитательно-образовательного процесса в учреждении профессионального образования», «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения».

Структура интегральных критериев удовлетворенности
по данным 2012-2013 учебного года

Интегральный критерий	Критерий	Коэфф. важности	Индекс удовлетворенности
Профессионализм преподавательского состава	Знание преподавателями преподаваемого предмета	0,98	93,69
	Методическая подготовленность преподавателей	0,97	85,48
	Отношение преподавателей к слушателям	0,93	95,75
Качество обеспечения образовательного процесса	Удобство расписания занятий	0,86	90,56
	Состояние учебных помещений	0,91	91,68
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	0,95	91,52
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	0,79	79,82
	Консультации у преподавателей и сотрудников Института	0,88	84,53
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	0,94	87,84
	Уровень комфортности психологического климата в процессе обучения	0,93	93,10
Качество знаний, умений и навыков	Качество и новизна знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения	0,95	88,29
	Полезность знаний, умений и навыков для профессионального и (или) личного роста	0,97	88,10
	Практическая применимость знаний, умений и навыков	0,96	84,95

Слушатели программ ИКТ-тематики («Разработка программных продуктов учебного назначения с использованием специализированных инструментальных сред», «Свободное программное обеспечение в образовательном процессе учреждений профессионального образования») отмечали снижение эффективности обучения по программе в связи с отсутствием дифференцированного обучения в зависимости от уровня компьютерной грамотности и предлагали формировать группы для продвинутых и начинающих пользователей ПК.

Кроме того, некоторые слушатели указывали на необходимость более широкого применения современных технологий обучения. В частности, опро-

шенные по программе «Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях начального и среднего профессионального образования» хотели бы видеть видеопримеры применения новых педагогических технологий в процессе обучения; слушатели программы «Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения» отметили потребность в обмене знаниями и опытом по тематике программы в сети Интернет, поскольку один из модулей программы реализуется дистанционно, а значит возможности для «живого» общения отсутствуют.

Большинство слушателей высоко оценили удобство расписания занятий в Институте (90,6 %). Основными недостатками имеющегося типового расписания, по мнению слушателей, являются поздний обеденный перерыв и занятия в субботу. Также некоторые опрошенные отмечали, что обучение по программе является слишком длительным («Свободное программное обеспечение в образовательном процессе учреждений профессионального образования», «Мотивация учебной и профессиональной деятельности социально дезадаптированных подростков», «Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности»). Кроме того, слушатели программ «Информационно-методическая компетентность профессионально-педагогических работников», «Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи» и «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения» указывали на несбалансированность расписания в связи с отсутствием в расписании времени, достаточного для подготовки итогового проекта.

По мнению слушателей, учебные помещения Института находятся в отличном состоянии (91,7 %), содержательный анализ указывает на отсутствие замечаний по этому критерию за исключением слушателей на нескольких курсах в сентябре 2012 г., выразивших недовольство ремонтом на 4 этаже. Кроме того отмечалось, что для улучшения комфортности обучения Институту следует приобрести кулеры с питьевой водой и разместить их на этажах, где проходят занятия. Оценки по критерию «Наличие и доступность современных технических средств обучения» также являются достаточно высокими (91,5 %). Несмотря на это, многие слушатели указывали на отсутствие доступа к оргтехнике Института для распечатки необходимых материалов, а также доступа к компьютерам после занятий. Среди остальных критериев качества обеспечения образовательного процесса наиболее высоко была оценена комфортность психологического климата в процессе обучения (93,1 %). По мнению слушателей, для улучшения деятельности в этом аспекте требуется организация культурной программы.

Хотя по интегральному критерию «Качество знаний, умений и навыков» имеет место положительная динамика, слушатели по-прежнему удовле-

ны практической применимостью получаемых знаний, умений и навыков меньше, чем большинством других аспектов образовательных услуг Института (85 %). Данное значение удовлетворенности, фактически, указывает на то, что обучающиеся могут применить в своей работе далеко не все знания, умения и навыки, получаемые в рамках обучения. Это является одним из основных факторов, оказавших влияние на уменьшение значения общего индекса удовлетворенности 2012-2013 учебного года. В частности, слушатели отмечали, что в процессе обучения по программе необходимо уделять больше времени практическим занятиям («Здоровьесберегающее сопровождение воспитательно-образовательного процесса в учреждении профессионального образования», «Мотивация учебной и профессиональной деятельности социально дезадаптированных подростков»), приводить больше примеров из практической деятельности учреждений системы НПО/СПО («Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях начального и среднего профессионального образования»), организовывать тренинги («Адаптация выпускников учреждений профессионального образования к рынку труда и технологии эффективного трудоустройства»), проводить мастер-классы в образовательных учреждениях города («Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности») и т.д.

Таким образом, из анализа критериев удовлетворенности следует, что в 2012-2013 учебном году слушатели были менее всего удовлетворены работой библиотеки (79,8 %), доступностью консультаций у преподавателей (84,5 %), а также практической применимостью знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (85 %).

Помимо обозначенных позиций, проблемным вопросом, связанным с реализацией образовательной деятельности Института, является качество услуг общественного питания. Несмотря на то, что такая деятельность не является критерием качества образовательных услуг организаций ДПО и не входит в общий индекс удовлетворенности, рассматриваемый в данном исследовании, она всё же нуждается в анализе в связи с большим количеством негативных отзывов респондентов.

По данным исследования, удовлетворенность услугами общественного питания Института за 2012-2013 учебный год составляет лишь 45,2 %, однако уровень удовлетворенности слушателей существенно менялся на протяжении учебного года (см. рис. 6).

Согласно данным, представленным на рис. 6, в анализируемом периоде имеет место позитивная динамика удовлетворенности услугами общественного питания. Наибольшее количество негативных отзывов приходится именно на первое полугодие: в сентябре-октябре предметом недовольства слушателей были преимущественно низкое качество предлагаемых блюд и

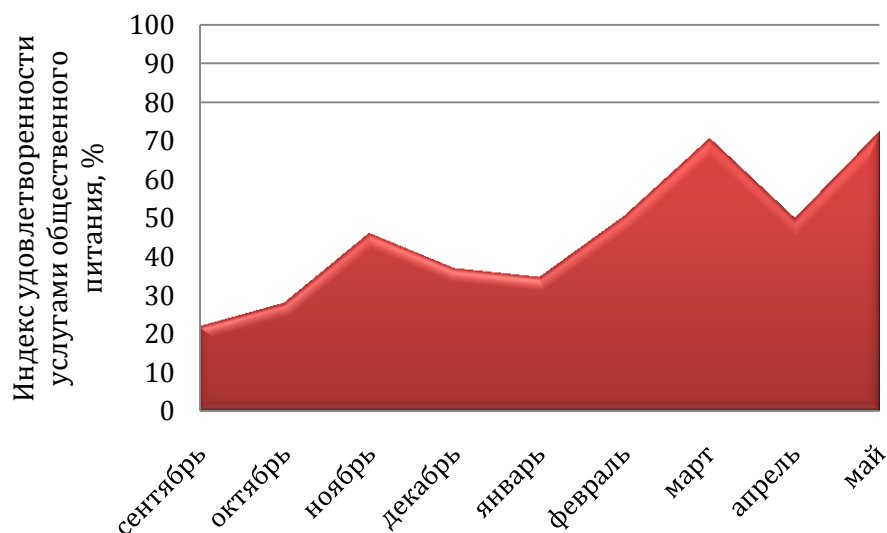


Рисунок 6. Динамика индекса удовлетворенности услугами общественного питания в 2012-2013 учебном году

ценовая политика столовой, в ноябре-декабре – низкий уровень организации системы обслуживания, способствовавший возникновению очередей. Во втором полугодии количество негативных отзывов существенно сократилось, прежде всего, за счет введения системы питания по талонам. В марте и мае удовлетворенность услугами общественного питания составила порядка 70 %, что указывает на устойчивый рост качества обслуживания в столовой Института.

Кроме обозначенных замечаний по работе столовой Института, слушатели указывали на необходимость улучшения жилищного обслуживания. Прежде всего, по их мнению, необходимо приобрести для гостиницы микроволновую печь, а также оборудовать компьютерный кабинет на большее число мест, чтобы иметь возможность готовить проекты в вечернее время.

Таким образом, общий анализ удовлетворенности указывает на то, что, несмотря на наличие ряда проблемных моментов, оказавших негативное влияние на итоговое значение индекса удовлетворенности, слушатели достаточно высоко оценивают качество образовательных услуг Института. По их мнению, прослушанные курсы повышения квалификации отличались четкостью и логичностью изложения материала преподавателями и высокими профессиональными качествами последних, высокой методической и технической оснащенностью образовательного процесса. Обучение на курсах дало возможность получить новые знания, умения и навыки большинству слушателей, что способствовало их профессиональному и личностному росту, а также разрешению имевшихся профессиональных затруднений. На высокую оценку качества образовательных услуг указывает и то, что большинство слушателей (88 %) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в Институте.

4.1 Анализ удовлетворенности по реализованным программам ДПО

По данным настоящего исследования, индекс удовлетворенности по большинству реализованных образовательных программ существенно не отклоняется от итогового значения индекса за учебный год (см. табл. 5). По 19 программам (т.е. 68 % проанализированных программ) индекс удовлетворенности превышает средние значения, при этом наибольшие значения индекса соответствуют следующим программам:

- 1) «Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения» (98,6 %);
- 2) «Внешняя экспертиза деятельности учреждения профессионального образования» (97,82 %);
- 3) «Организация и содержание внеаудиторной работы в учреждении профессионального образования по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся» (97,81 %);
- 4) «Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки учреждения профессионального образования» (97,29 %);
- 5) «Деятельность библиотеки по сопровождению воспитательно-образовательного процесса в образовательном учреждении» (96,9 %).

По остальным программам (9 программ или 32 %) индекс удовлетворенности находится ниже итогового значения за учебный год, при этом наименьшую удовлетворенность качеством образовательных услуг отметили слушатели следующих программ:

- 1) «Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования» (77,58 %);
- 2) «Мотивация учебной и профессиональной деятельности социально дезадаптированных подростков» (80,7 %);
- 3) «Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений ПО» (81,45 %);
- 4) «Охрана труда и пожарная безопасность» (83,6 %);
- 5) «Здоровьесберегающее сопровождение воспитательно-образовательного процесса в учреждении профессионального образования» (85,1 %).

Таблица 5

Показатели удовлетворенности качеством образовательных услуг по реализованным программам ДПО

Программа ДПО		Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности, трудоустройства и профессионального обучения	Внешняя экспертиза деятельности учреждения профессионального образования	Организация и содержание внеаудиторной работы в учреждении профессионального образования по формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся	Информационно-коммуникационные технологии в деятельности библиотеки учреждения профессионального образования	Деятельность библиотеки по сопровождению воспитательно-образовательного процесса в образовательном учреждении
Индекс удовлетворенности		98,60	97,82	97,81	97,29	96,90
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	99,00	100,00	98,90	100,00	100,00
	Методическая подготовленность преподавателей	99,00	93,80	100,00	93,80	93,80
	Отношение преподавателей к слушателям	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Удобство расписания занятий	99,00	96,90	100,00	96,90	81,30
	Состояние учебных помещений	98,10	93,80	96,60	93,80	100,00
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	93,30	90,60	98,90	90,60	100,00
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	95,20	100,00	90,90	100,00	93,80
	Консультации у преподавателей и сотрудников Института	99,00	96,90	96,60	96,90	93,80
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	100,00	100,00	98,90	100,00	93,80
	Уровень комфортности психологического климата	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Качество и новизна ЗУН, приобретенных в процессе обучения	99,00	100,00	94,30	100,00	100,00
	Полезность ЗУН для профессионального и (или) личностного роста	100,00	100,00	97,70	100,00	100,00
Практическая применимость ЗУН	100,00	100,00	97,70	100,00	100,00	

Продолжение таблицы 5

Программа ДПО		Пакеты прикладных программ для начинающего пользователя	Методическая служба учреждения профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения	Создание электронных образовательных средств учебного назначения	Практики государственно-частного партнерства в профессиональном образовании	Свободное программное обеспечение в образовательном процессе учреждений профессионального образования
Индекс удовлетворенности		95,43	94,86	94,35	94,22	92,97
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	100,00	100,00	97,30	96,90	96,36
	Методическая подготовленность преподавателей	92,30	83,35	94,60	96,85	78,05
	Отношение преподавателей к слушателям	100,00	100,00	95,50	96,85	94,16
	Удобство расписания занятий	100,00	100,00	94,60	100,00	84,34
	Состояние учебных помещений	96,15	100,00	93,80	90,65	97,21
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	96,15	100,00	91,10	90,65	97,53
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	100,00	91,65	83,90	93,75	95,91
	Консультации у преподавателей и сотрудников Института	100,00	91,65	95,50	93,75	96,88
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	88,45	95,85	95,50	90,65	90,06
	Уровень комфортности психологического климата	100,00	91,65	97,30	93,75	93,04
	Качество и новизна ЗУН, приобретенных в процессе обучения	84,60	91,65	93,80	96,85	96,03
	Полезность ЗУН для профессионального и (или) личностного роста	96,15	95,85	98,20	93,75	80,06
	Практическая применимость ЗУН	88,45	91,65	93,80	90,60	78,57

Продолжение таблицы 5

Программа ДПО		Разработка программных продуктов учебного назначения с использованием специализированных инструментальных сред	Повышение квалификации мастеров производственного обучения, преподавателей в профильных организациях	Менеджмент в сфере профессионального образования: учебный процесс, экономика, государственно-общественная система оценки качества образования	Адаптация выпускников учреждений профессионального образования к рынку труда и технологии эффективного трудоустройства	Информационно-методическая компетентность профессионально-педагогических работников
Индекс удовлетворенности		92,84	92,62	92,60	91,60	91,26
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	100,00	92,88	93,35	93,80	97,90
	Методическая подготовленность преподавателей	100,00	98,80	86,69	87,50	94,40
	Отношение преподавателей к слушателям	100,00	96,41	100,00	95,80	92,40
	Удобство расписания занятий	95,00	92,85	100,00	97,90	92,40
	Состояние учебных помещений	97,50	96,45	96,67	100,00	90,30
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	92,50	97,60	96,67	95,80	88,90
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	60,00	77,38	89,99	66,70	80,60
	Консультации у преподавателей и сотрудников Института	90,00	88,11	93,35	75,00	90,30
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	92,50	92,85	85,01	89,60	91,00
	Уровень комфортности психологического климата	92,50	97,64	100,00	97,90	91,70
	Качество и новизна ЗУН, приобретенных в процессе обучения	92,50	86,88	93,35	89,60	90,30
	Полезность ЗУН для профессионального и (или) личностного роста	87,50	95,23	88,34	95,80	95,10
Практическая применимость ЗУН	92,50	88,10	81,68	91,70	90,30	

Продолжение таблицы 5

Программа ДПО		Управление самостоятельной работой обучающихся профессионально-педагогическими работниками	Психолого-педагогические основы профессиональной деятельности	Взаимодействие государственной власти, бизнес-сообщества по повышению качества и конкурентоспособности профессионального образования. Рынок труда и рынок образовательных услуг региона	Теория и методика педагогической экспертизы деятельности образовательных учреждений общего и профессионального образования и мониторинга государственных образовательных стандартов	Мониторинг качества профессионального образования в условиях реализации ФГОС нового поколения
Индекс удовлетворенности		89,64	89,63	89,25	88,18	87,91
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	92,30	93,10	100,00	95,80	94,25
	Методическая подготовленность преподавателей	86,55	82,85	70,00	77,05	86,48
	Отношение преподавателей к слушателям	100,00	95,23	100,00	95,80	98,35
	Удобство расписания занятий	98,10	92,63	100,00	93,70	86,91
	Состояние учебных помещений	90,40	94,75	95,00	95,80	86,49
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	90,40	93,10	95,00	95,80	88,14
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	76,90	87,15	80,00	87,50	68,45
	Консультации у преподавателей и сотрудников Института	76,90	89,76	80,00	87,50	78,27
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	90,40	87,84	100,00	81,25	84,83
	Уровень комфортности психологического климата	98,10	93,59	95,00	100,00	94,26
	Качество и новизна ЗУН, приобретенных в процессе обучения	86,55	85,71	75,00	77,05	90,98
	Полезность ЗУН для профессионального и (или) личностного роста	90,40	88,56	80,00	81,25	92,60
	Практическая применимость ЗУН	86,55	81,68	90,00	79,15	88,12

Продолжение таблицы 5

Программа ДПО		Разработка и реализация программ по информированию населения о ситуации на рынке труда и профессиональной ориентации молодежи	Теория и методика преподавания общеобразовательных предметов в учреждениях начального и среднего профессионального образования	Здоровьесберегающее сопровождение воспитательно-образовательного процесса в учреждении профессионального образования	Охрана труда и пожарная безопасность	Психолого-педагогическое и методическое сопровождение конкурсов руководящих и профессионально-педагогических работников учреждений ПО
Индекс удовлетворенности		85,67	85,39	85,10	83,61	81,45
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	100,00	90,87	91,70	88,66	88,35
	Методическая подготовленность преподавателей	95,85	80,41	87,50	78,36	81,65
	Отношение преподавателей к слушателям	100,00	94,59	89,60	95,35	95,00
	Удобство расписания занятий	95,85	83,76	77,10	88,92	84,95
	Состояние учебных помещений	75,00	87,16	87,50	86,31	91,65
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	75,00	87,85	93,80	87,09	91,65
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	45,85	78,03	64,60	66,21	61,65
	Консультации у преподавателей и сотрудников Института	45,85	81,40	75,00	73,69	61,65
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	91,65	83,10	93,80	81,19	79,95
	Уровень комфортности психологического климата	95,85	89,87	95,80	89,94	78,35
	Качество и новизна ЗУН, приобретенных в процессе обучения	91,65	80,75	83,30	87,37	73,35
	Полезность ЗУН для профессионального и (или) личностного роста	95,85	80,08	83,30	81,97	85,00
Практическая применимость ЗУН	81,70	95,85	92,50	93,80	91,70	

Программа ДПО		Мотивация учебной и профессиональной деятельности социально дезадаптированных подростков	Исследовательская деятельность студентов в учреждении профессионального образования
Индекс удовлетворенности		80,70	78,00
Критерии удовлетворенности	Знание преподавателями преподаваемого предмета	83,30	66,65
	Методическая подготовленность преподавателей	90,30	70,85
	Отношение преподавателей к слушателям	79,20	87,50
	Удобство расписания занятий	76,40	87,50
	Состояние учебных помещений	80,60	87,50
	Наличие и доступность современных технических средств обучения	81,90	87,50
	Оснащенность и укомплектованность библиотеки	65,30	62,55
	Консультации у преподавателей и сотрудников Института	73,60	62,55
	Качество методического обеспечения образовательного процесса	75,00	79,15
	Уровень комфортности психологического климата	73,60	87,50
	Качество и новизна ЗУН, приобретенных в процессе обучения	86,10	83,35
	Полезность ЗУН для профессионального и (или) личностного роста	87,50	75,00
	Практическая применимость ЗУН	90,30	75,00

Заключение

В исследовании удовлетворенности качеством образовательных услуг института в 2012-2013 учебном году приняли участие 795 человек, обучавшихся на 43 курсах повышения квалификации по 28 программам ДПО. Таким образом, опросами было охвачено 67,2 % от общей численности обучавшихся в Институте в данном учебном году, 89,6 % курсов повышения квалификации и 93,3 % реализованных программ.

Местом работы более половины респондентов являются образовательные учреждения среднего профессионального образования, порядка 35 % опрошенных работают в образовательных учреждениях начального образования. Помимо работников системы НПО/СПО, в опросах приняли участие работники других образовательных учреждений, однако их доля составляет не более 4 %, и, таким образом, результаты настоящего исследования отражают оценку качества образовательных услуг Института со стороны его «целевой аудитории» – работников системы НПО/СПО. С точки зрения категорий работников, 83,8 % опрошенных являются педагогическими работниками образовательных учреждений, 10,2 % – руководящими работниками, 6 % – специалистами.

Исследование профессиональных затруднений слушателей показало, что в качестве основного способа их разрешения более трети слушателей видят получение дополнительных (углубленных) теоретических знаний по одному или нескольким разделам (темам) программы. 32,8 % опрошенных отметили, что хотели бы приобрести или усовершенствовать определенные умения и навыки для разрешения имеющихся профессиональных затруднений. 15,5 % опрошенных указали, что для разрешения профессиональных затруднений им требуются консультации у сотрудников Института. Пройти стажировку и получить экспертное заключение по своим разработкам хотели 14,4 % и 7,4 % опрошенных, соответственно.

Основным результатом обучения в Институте для большинства опрошенных (81 %) стало повышение уровня профессиональной или общекультурной компетентности; 52,6 % опрошенных подготовили новый учебный материал для использования в педагогической деятельности; 40 % опрошенных указали, что обучение в Институте позволило им установить деловые и личные контакты, найти единомышленников. Разрешение имевшихся профессиональных затруднений в качестве основного результата обучения в Институте выделили 36,7 % опрошенных. 22,5 % опрошенных отметили, что обучение в Институте позволило им хорошо подготовиться к аттестации. Таким образом, полученные данные указывают на то, что курсы повышения квалификации в Институте отвечают реальным потребностям работников образовательных учреждений.

Индекс удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2012-2013 учебном году составил 89,01 %. Анализ скорректированных данных указывает на относительную стабильность значений индекса удовлетворенности в 2010-2011 – 2012-2013 учебных годах (сокращение на 0,11 %).

Анализ динамики значений интегральных критериев удовлетворенности в рассматриваемом периоде указывает на сохранение высокого уровня профессионализма преподавательского состава Института (более 90 % удовлетворенности). По интегральному критерию качества знаний, умений и навыков, получаемых в процессе повышения квалификации, имеет место положительная динамика – темп роста по этому критерию составил 102,3 %. По критерию качества обеспечения образовательного процесса наблюдается негативная динамика (сокращение на 1,7 %).

Согласно анализу критериев удовлетворенности, в 2012-2013 учебном году слушатели были менее всего удовлетворены работой библиотеки (79,8 %), доступностью консультаций у преподавателей (84,5 %), а также практической применимостью знаний, умений и навыков, получаемых в процессе обучения (85 %).

Удовлетворенность услугами общественного питания Института составляет лишь 45,2 %, однако в анализируемом учебном году имела место позитивная динамика удовлетворенности услугами общественного питания. В марте и мае удовлетворенность услугами общественного питания составила порядка 70 %, что указывает на устойчивый рост качества обслуживания в столовой Института.

Таким образом, анализ удовлетворенности указывает на то, что, несмотря на наличие ряда проблемных моментов, оказавших негативное влияние на итоговое значение индекса удовлетворенности, слушатели достаточно высоко оценивают качество образовательных услуг Института. По их мнению, прослушанные курсы повышения квалификации отличались четкостью и логичностью изложения материала преподавателями и высокими профессиональными качествами последних, высокой методической и технической оснащенностью образовательного процесса. На высокую оценку качества образовательных услуг указывает и то, что большинство слушателей (88 %) в будущем хотели бы еще раз пройти обучение в Институте.

На основе проведенного анализ удовлетворенности слушателей представляется возможным рекомендовать руководству Института разработать и реализовать ряд мер, направленных на повышение общего уровня удовлетворенности, в т.ч.:

- 1) Кураторам при организации курсов обеспечивать доведение до сведения всех слушателей информации о рабочих материалах, необходимых для подготовки итоговой работы.

2) Ввести спецкурс (курс по выбору) для педагогических работников образовательных учреждений по разработке основных профессиональных образовательных программ в соответствии с требованиями ФГОС.

3) При реализации образовательных программ учитывать потребность слушателей Института в практикоориентированной подготовке: на занятиях приводить больше примеров из практической деятельности учреждений системы СПО, организовывать тренинги, проводить мастер-классы в образовательных учреждениях города и др.

4) Повысить уровень участия библиотеки Института в реализации образовательных программ.

5) На заседании кафедр обсуждать содержание тем курсов в целях исключения дублирования в содержании отдельных дисциплин (модулей), преподаваемых разными лекторами.

6) Разработать формы и механизмы, обеспечивающие взаимодействие и обмен опытом между слушателями программ, в т.ч. и реализуемых дистанционно.

7) При осуществлении реконструкции гостиницы Института предусмотреть возможности приготовления проживающими горячей пищи, а также возможности более широкого доступа проживающих к компьютерам для выполнения самостоятельной и внеаудиторной работы.