

Автоматизированный социологический опрос «Удовлетворенность системой образования Иркутской области»

В 2015 году в Институте развития образования Иркутской области была начата работа над проектом создания автоматизированного социологического опроса «Удовлетворенность системой образования Иркутской области». Основная идея разработчиков заключается в открытости результатов опроса, возможности их массового использования, универсальности анкеты и минимальных требованиях по трудозатратам сопровождения.

Как перейти на страницу опроса?

Соцопрос размещен в сети Интернет по адресу: <http://opr.iro38.ru>. Также на страницу соцопроса можно перейти с главной страницы сайта «Института развития образования Иркутской области» <http://iro38.ru>, кликнув на логотип опроса (рисунок 1).



**Соцопрос
"Удовлетворенность
системой образования"**

Рисунок 1. Логотип опроса

Сервис не требует авторизации. Опрос анонимен и может быть пройден несколько раз с одного и того же IP-адреса. Любой пользователь может поучаствовать в опросе или ознакомиться с его результатами.

Прохождение опроса

После перехода на страницу опроса, для начала анкетирования выберите из выпадающего списка муниципальное образование (район/город) Иркутской области, затем укажите интересующую Вас образовательную организацию (рисунок 2).

Выберите муниципальное образование

город Зима

Выберите организацию

Выберите организацию:

- МБДОУ "Детский сад № 10"
- МБДОУ "Детский сад № 15"
- МБДОУ "Детский сад № 4"
- МБДОУ "Детский сад № 16"
- МБДОУ "Детский сад № 171"
- МБДОУ "Детский сад № 7"
- МБДОУ "Детский сад № 14"
- МБДОУ "Детский сад № 212"
- МБДОУ "Детский сад № 56"
- МБОО "Зиминский лицей"
- МБОУ "Начальная школа - Детский сад № 11"**
- МБОУ "СОШ № 5"
- МБОУ "СОШ № 1"
- МБОУ "СОШ № 10"
- МБОУ "СОШ № 26"
- МБОУ "СОШ № 7"
- МБОУ "СОШ № 8"
- МБОУ "СОШ № 9"

Рисунок 2. Выбор ОО для прохождения опроса

Укажите кем вы являетесь (ученик, родитель, сотрудник). Нажмите кнопку «Далее» (рисунок 3).

Вы

 **УЧАЩИЙСЯ**

 **РОДИТЕЛЬ**

 **СОТРУДНИК**

Далее

Рисунок 3. Выбор роли

Перед прохождением опроса Вам будет предложено ознакомиться с краткой инструкцией (рисунок 4). После изучения инструкции нажмите кнопку «Далее».

Инструкция

Вам будет предложено 17 вопросов.

Свои ответы вам нужно оценить по шкале от 0 до 10,

где 10 означает полное согласие, а 0 категорическое несогласие.

Далее

Рисунок 4. Инструкция перед опросом

Поучаствуйте в опросе оценив деятельность образовательной организации по десятибалльной шкале (рисунок 5).

Вопросы: ☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15 ☐ 16 ☐ 17

Вопрос 1

Оцените полноту и актуальность представленной на официальном сайте образовательной организации информации об организации и её деятельности.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Рисунок 5. Вопрос и варианты выбора ответа в опросе

В соответствии с приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» было принято решение осуществлять изучение общественного мнения по 4 направлениям. Опрос по уровню удовлетворенности образовательными услугами включает в себя вопросы по показателям:

- ✓ касающимся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (4 вопроса);
- ✓ касающимся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (8 вопросов);
- ✓ касающимся доброжелательности, вежливости, компетентности работников (2 вопроса);
- ✓ касающимся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций (3 вопроса).

Переход к следующему вопросу осуществляется автоматически при ответе на вопрос. Также для навигации по вопросам можно использовать кнопки с номерами вопросов расположенные в левом верхнем углу (рисунок 6).

Вопросы: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17

Вопрос 14

Удовлетворены ли Вы профессионализмом работников образовательной организации?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Рисунок 6. Навигация по вопросам в АИС

После того, как вы ответите на все вопросы, в нижней части экрана станет активна кнопка «Завершить». Для сохранения введенных Вами ответов необходимо кликнуть по этой кнопке.

Вопросы: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17

Вопрос 17

Готовы ли Вы рекомендовать образовательную организацию своим родственникам и знакомым?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Завершить

Рисунок 7. Завершение анкетирования

Как подсчитываются результаты?

Для подсчета результатов опроса были использованы две методики.

1. Оценка удовлетворенности

По данной методике результат каждого показателя рассчитывается как процент удовлетворенных компонентами образования от общего числа прошедших голосование. Удовлетворенными считаются пользователи, поставившие шесть и более баллов.

2. Индекс NPS (Net Promoter Score), автор - Фред Райхельд.

Суть методики NPS основывается на фундаментальном положении, что клиенты каждой организации могут быть поделены на 3 группы: «промоутеры», «нейтралы» и «критики». Определить эти группы и четко оценить деятельность организации глазами клиентов можно, задав один простой вопрос «Насколько вероятно, что вы порекомендуете организацию X своим друзьям или коллегам?». При ответе на вопрос о вероятности рекомендации клиенты дают оценку по шкале от 0 до 10.

- Если клиенты с энтузиазмом рекомендуют компанию другу или коллеге, они выставляют наивысшую из возможных оценок (9-10 баллов). Это «промоутеры».
- Вторая часть клиентов, как правило, удовлетворена тем, как работает компания (7-8 баллов), но не готова рекомендовать ее («нейтралы»).
- И, наконец, третья часть клиентов - это клиенты, получившие негативный опыт общения с компанией (0-6 баллов) и препятствующие ее росту из-за «контррекомендаций», которые они дают на рынке (клиенты - «критики»).

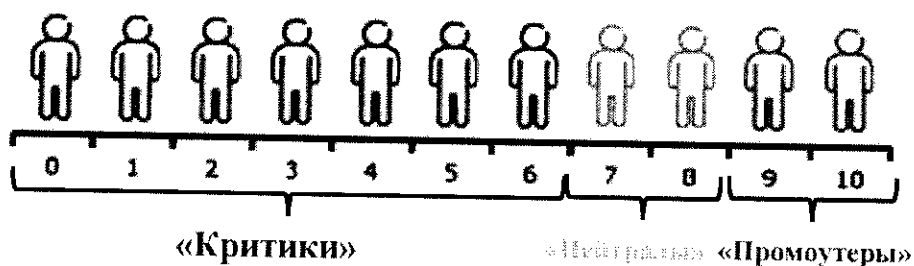


Рисунок 8. Группы клиентов по методике NPS

Показатель **NPS** рассчитывается как разница между процентным соотношением «промоутеров» и «критиков». Чем выше доля «промоутеров», тем выше NPS организации, тем больше позитивной информации о ней получает рынок, и тем больше потенциальных клиентов выбирают данную организацию.

$$NPS = \% \text{ "промоутеров" } - \% \text{ "критиков" }$$