

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

Инструкция по использованию.

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](http://iro38.ru), кликнув на логотип опроса (Рисунок 1).



Рисунок 1. Логотип АИС «Удовлетворенность системой образования»

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

[Прохождение опроса](#)

[Просмотр результатов](#)

Прохождение опроса. Для участия в опросе необходимо из выпадающего списка выбрать интересующее Вас Муниципальное управление образованием Иркутской области (Рисунок 2), затем образовательную организацию, после этого кликнуть по кнопке «Далее».

Соцопрос "Удовлетворенность системой образования"

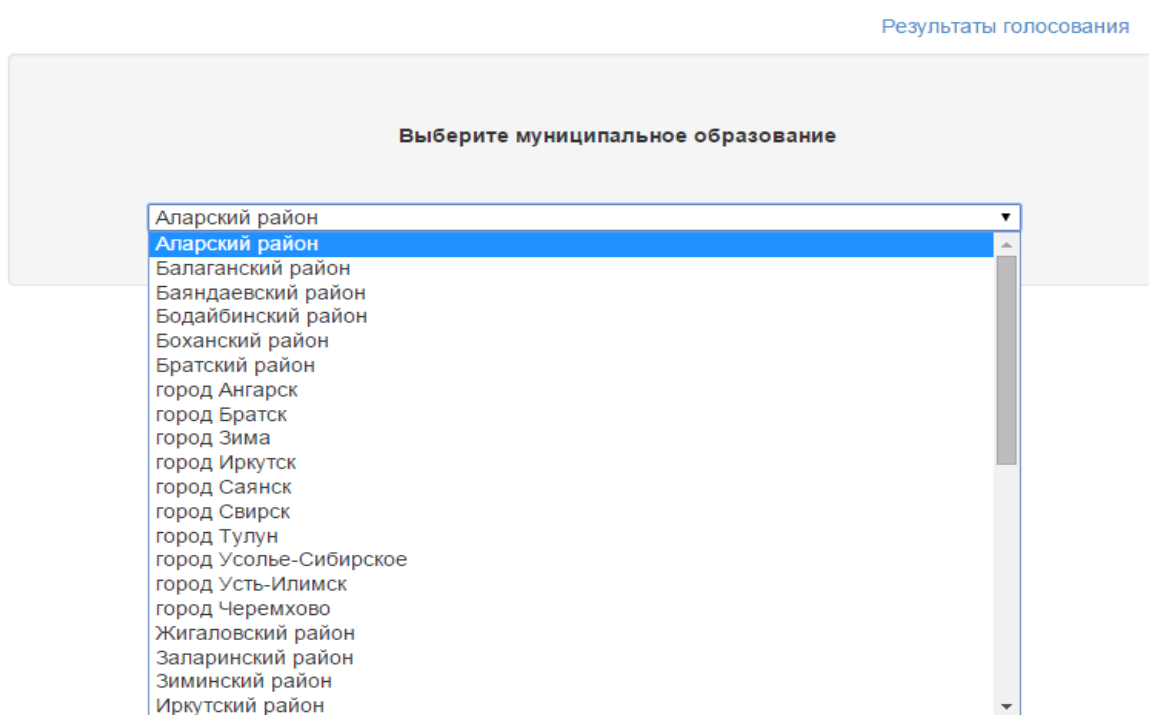


Рисунок 2. Выбор МОУО при прохождении опроса

Вам необходимо будет изучить инструкцию и оценить шесть вопросов по десятибалльной шкале (Рисунок 3).

Соцопрос "Удовлетворенность системой образования"

Результаты голосования

Вопросы: **1** 2 3 4 5 6

Вопрос 1

Владеете ли Вы информацией о деятельности образовательной организации (тип, режим работы, кадровый состав, нормативная база работы организации, основная образовательная программа)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Рисунок 3. Вопрос и варианты выбора ответа в АИС

Экспертно было принято решение мониторить не только общую удовлетворенность образовательной организацией, но и различные составляющие образовательной среды. Опрос по уровню удовлетворенности образовательными услугами включает в себя вопросы:

- по информированности;
- по материально-техническим условиям;
- по кадровым условиям;
- по социально-психологической обстановке;
- по содержанию образования;
- по общей удовлетворенности.

Для навигации по вопросам можно также использовать кнопки с номерами вопросов расположенные в левом верхнем углу (Рисунок 4). Для

сохранения введённых Вами ответов необходимо кликнуть по кнопке «Завершить».

Соцопрос "Удовлетворенность системой образования"

[Результаты голосования](#)

Вопросы: 1 2 3 4 5 6

Вопрос 3

Удовлетворены ли Вы кадровым составом образовательной организации?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

[Завершить](#)

Рисунок 4. Навигация по вопросам в АИС

Просмотр результатов. Для просмотра результатов опроса необходимо кликнуть по ссылке «Результаты голосования» (Рисунок 5).

Соцопрос "Удовлетворенность системой образования"

[Результаты голосования](#)

Спасибо, ответы сохранены.

Рисунок 5. Результаты голосования в АИС

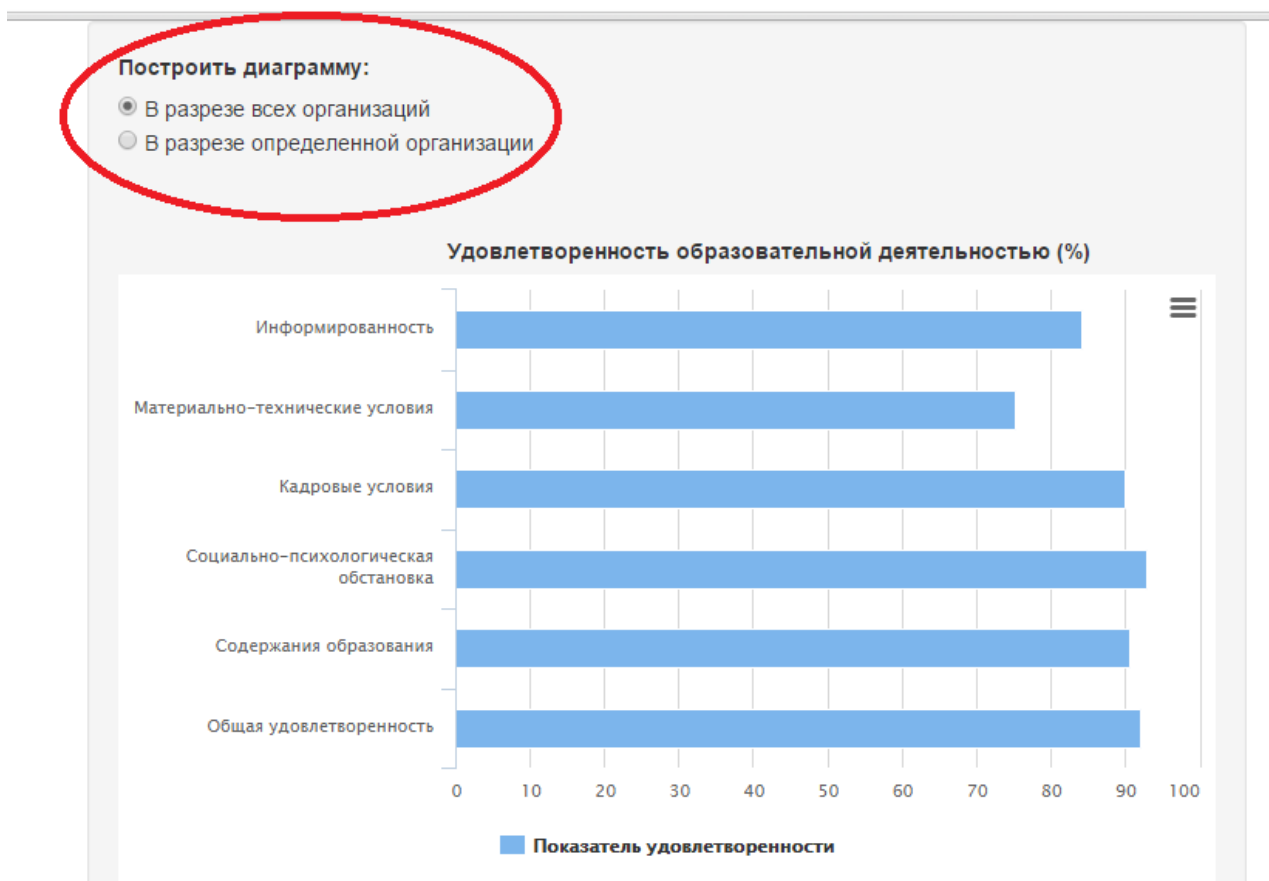


Рисунок 6. Параметры выбора построения диаграмм в АИС

Перед Вами откроется страница с диаграммами. С помощью переключателя вы можете настроить визуализацию данных в целом по региону или просмотреть информацию по конкретной образовательной организации (Рисунок 6), для этого после установки переключателя на позицию «В разрезе определенной организации» необходимо выбрать муниципальное управление образованием и образовательную организацию из выпадающих списков (Рисунок 7).

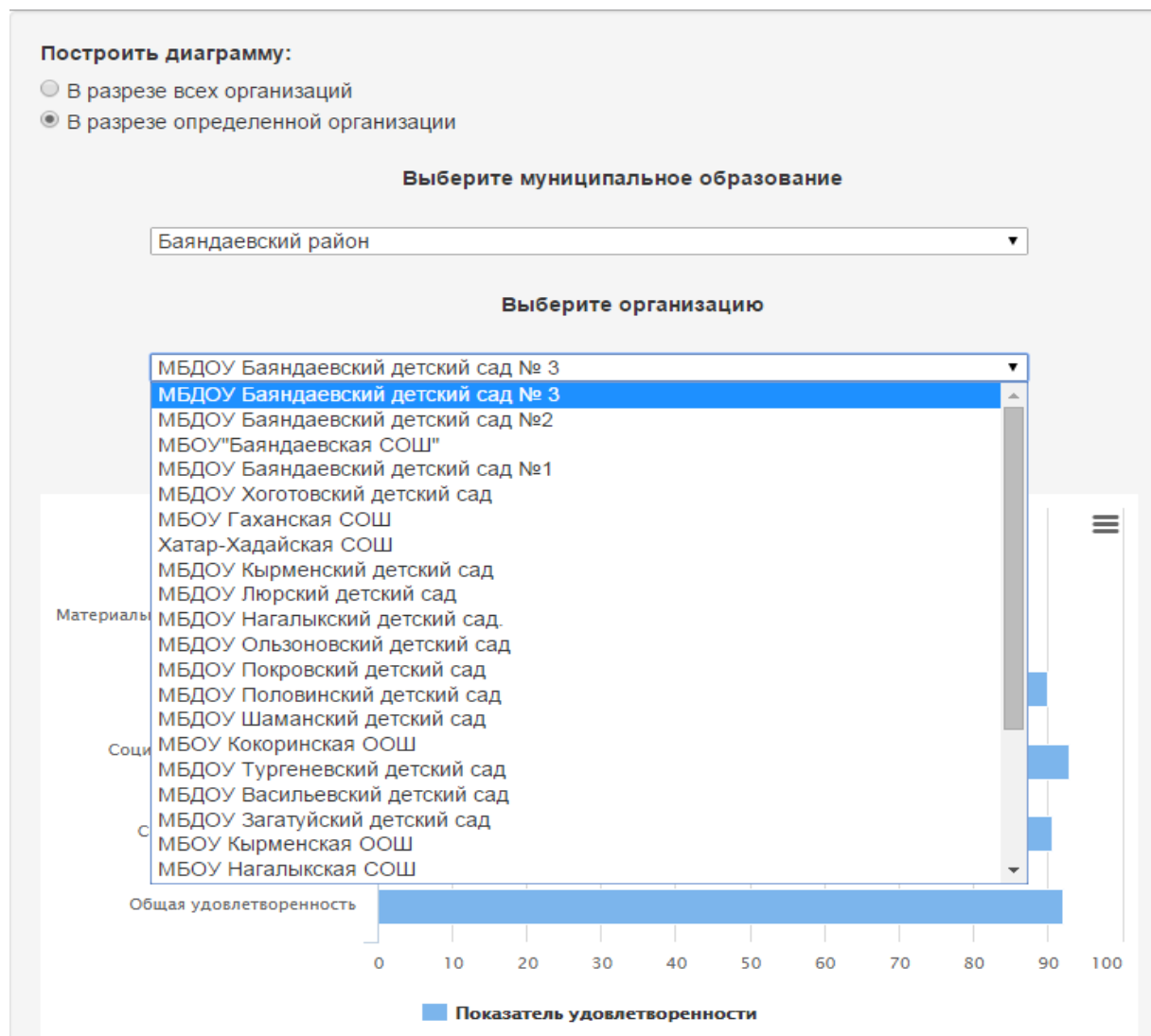


Рисунок 7. Выбор организации для построения диаграмм в АИС

Результаты голосования представлены двумя диаграммами. Первая диаграмма показывает процент удовлетворенных компонентами образования от общего числа прошедших голосование. Удовлетворенными считаются пользователи, поставившие шесть и более баллов (Рисунок 8).

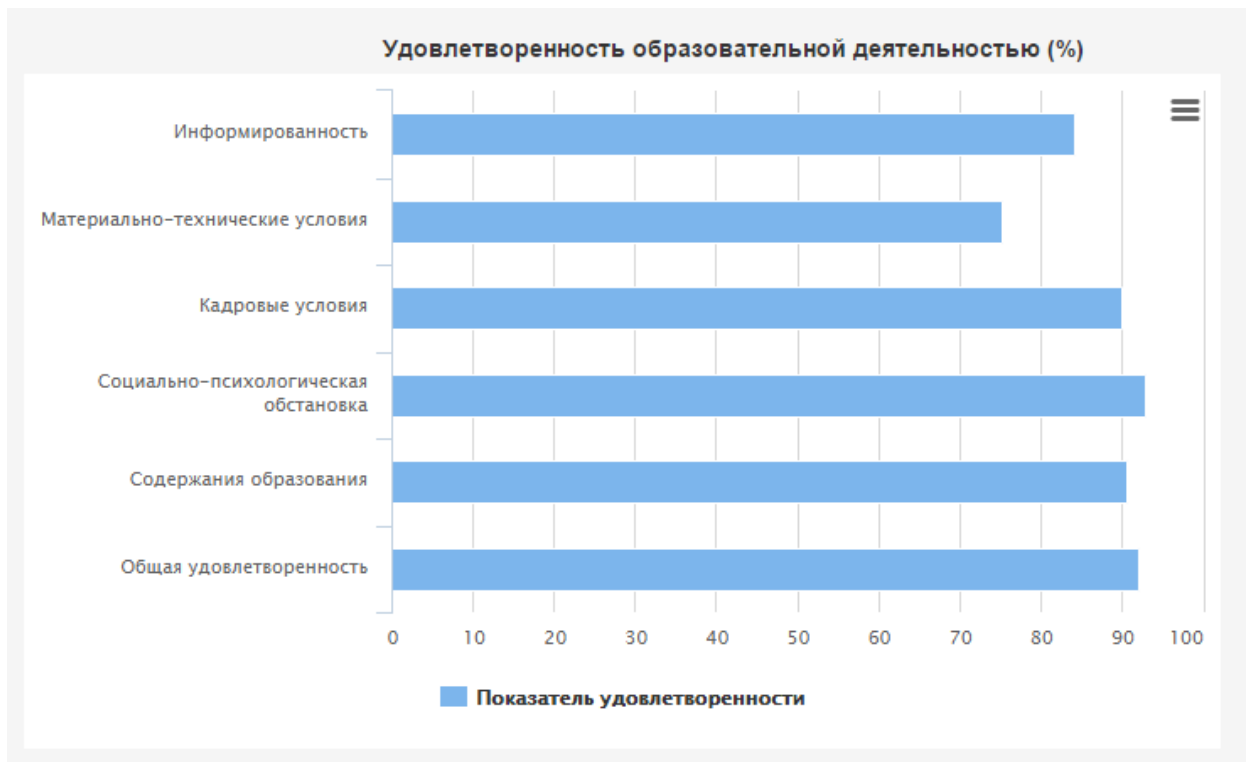


Рисунок 8. Диаграмма удовлетворенности образовательной деятельностью в АИС

Вторая диаграмма построена по методике измерения уровня удовлетворенности NPS (Рисунок 9).

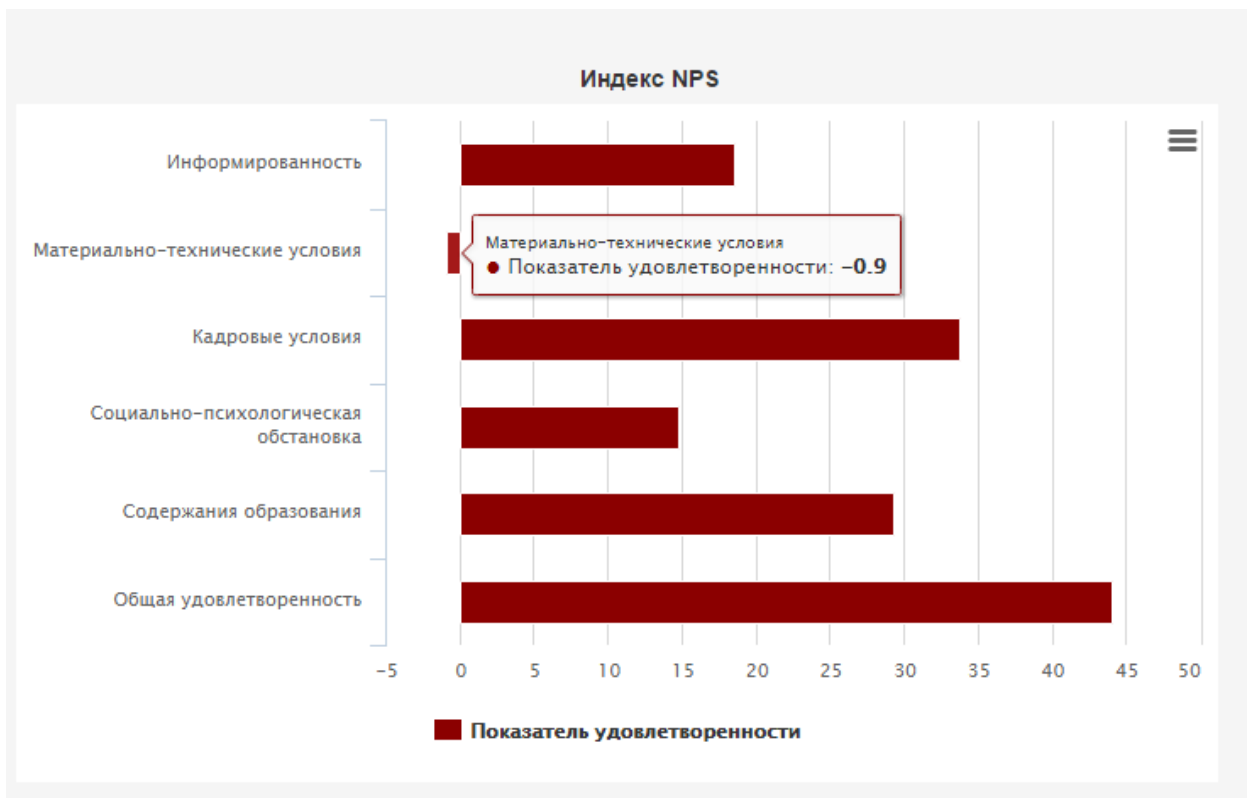


Рисунок 9. Диаграмма удовлетворенности по методике расчета индекса NPS

Респонденты, поставившие 9 или 10 баллов, считаются приверженцами компании (промоутерами); 7 или 8 баллов – пассивными клиентами (нейтралами); от 0 до 6 баллов – неудовлетворенными клиентами (критиками). Чистый индекс NPS рассчитывается как разность долей промоутеров и критиков среди общего числа опрошенных потребителей.

Чем выше доля промоутеров, тем выше NPS организации, тем больше позитивной информации о ней получает общество и тем больше потенциальных потребителей выбирают данную организацию.

При наведении курсора на столбец диаграммы всплывает подпись с точным значением показателя.

Данные диаграммы систематизируют и понятно визуализируют уровень удовлетворенности образовательными услугами в Иркутской области. Результат данного опроса можно использовать для проблемного анализа системы образования региона в рамках независимой системы оценки качества.