

## **Автоматизированный социологический опрос «Удовлетворенность системой образования Иркутской области»**

Автоматизированный социологический опрос «Удовлетворенность системой образования Иркутской области» (далее – социологический опрос) разработан в 2015 году в Институте развития образования Иркутской области.

Основная идея разработчиков заключается в открытости результатов опроса, возможности их массового использования, универсальности анкеты и минимальных требованиях по трудозатратам сопровождения.

Результаты данного социологического опроса могут быть использованы образовательными организациями при проведении самообследования их образовательной деятельности. На муниципальном уровне результаты данного соцопроса могут быть актуальны для оценки эффективности деятельности руководителей образовательных организаций и проведении мониторинга муниципальной системы образования. На региональном уровне результаты данного социологического опроса применяются при проведении экспертизы ресурсного обеспечения муниципальных образовательных систем.

Социологический опрос включает в себя 9 вопросов, касающихся удовлетворенности получателя образовательных услуг

- открытостью и доступностью информации об организации, осуществляющих образовательную деятельность;
- комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, (в том числе для обучения детей с ОВЗ, детей-инвалидов);
- психологическим климатом в образовательной организации;
- качеством образовательной деятельности организации.

## Методики подсчета результатов

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 методики – 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»).

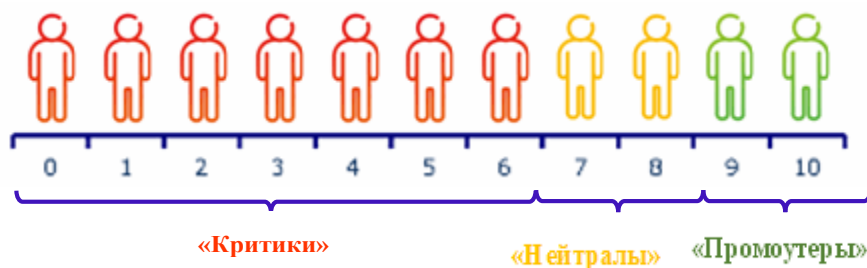


Рисунок 1. Группы клиентов по методике NPS

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

## Алгоритм прохождения социологического опроса

### 1. Как перейти на страницу опроса

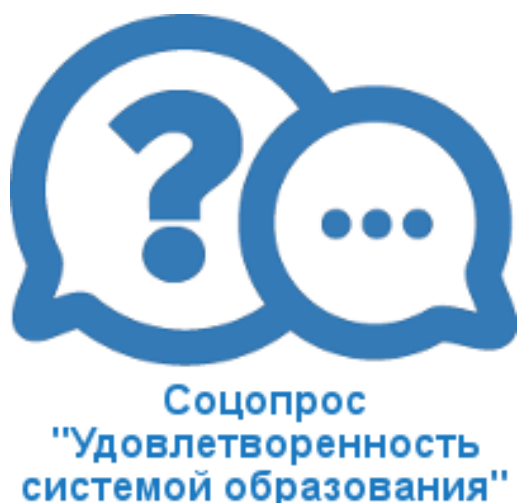


Рисунок 2. Логотип опроса

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 2).

### 2. Выбор образовательной организации для прохождения 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 3).

## Соцопрос "Удовлетворенность системой образования Иркутской области"

[Инструкция и методика](#)

[Результаты голосования](#)

[Информация по  
голосующим](#)

The screenshot shows a web interface for selecting a municipal district and an organization. At the top, there are three navigation links: "Инструкция и методика", "Результаты голосования", and "Информация по голосующим". The main content area is titled "Выберите муниципальное образование" and contains a dropdown menu with "город Братск" selected. Below this, there is another section titled "Выберите организацию" with a list of organizations. The list includes "МБДОУ 'ДСОВ № 31'", "МАДОУ 'ДС № 83'", "МАУ ДО 'ДЮСТШ'", "МБДОУ 'Д/с ОВ № 99'", "МБДОУ 'ДСКВ № 134'", "МБДОУ 'ДС № 127'", "МБДОУ 'ДС № 13'", "МБДОУ 'ДС № 132'", "МБДОУ 'ДС № 25'", "МБДОУ 'ДС № 5'", "МБДОУ 'ДС № 77'", "МБДОУ 'ДСКВ № 102'", "МБДОУ 'ДСКВ № 109'", "МБДОУ 'ДСКВ № 110'", "МБДОУ 'ДСКВ № 115'", "МБДОУ 'ДСКВ № 116'", "МБДОУ 'ДСКВ № 118'", "МБДОУ 'ДСКВ № 120'", and "МБДОУ 'ДСКВ № 37'". The first item in the list, "МБДОУ 'ДСОВ № 31'", is highlighted in blue.

Рисунок 3. Выбор ОО для прохождения опроса

### 3. Выбор роли респондента

Укажите, кем вы являетесь (ученик, родитель, сотрудник). Нажмите кнопку «Далее» (рисунок 4).

The screenshot shows a role selection screen. At the top, the word "Вы" is displayed. Below it, there are three icons in square boxes: a person with a bag (labeled "УЧАЩИЙСЯ"), a person with a child and a bag (labeled "РОДИТЕЛЬ"), and a person pointing at a screen (labeled "СОТРУДНИК"). Below these icons is a green button with the text "Далее".

Рисунок 4. Выбор роли

#### 4. [Инструкция](#)

На следующей странице после названия соцопроса размещены активные подзаголовки, выделенные синим шрифтом (Инструкция и методика, Результаты голосования, Информация по голосующим), а также краткая инструкция (рисунок 5), после изучения которой нажмите кнопку «Далее».

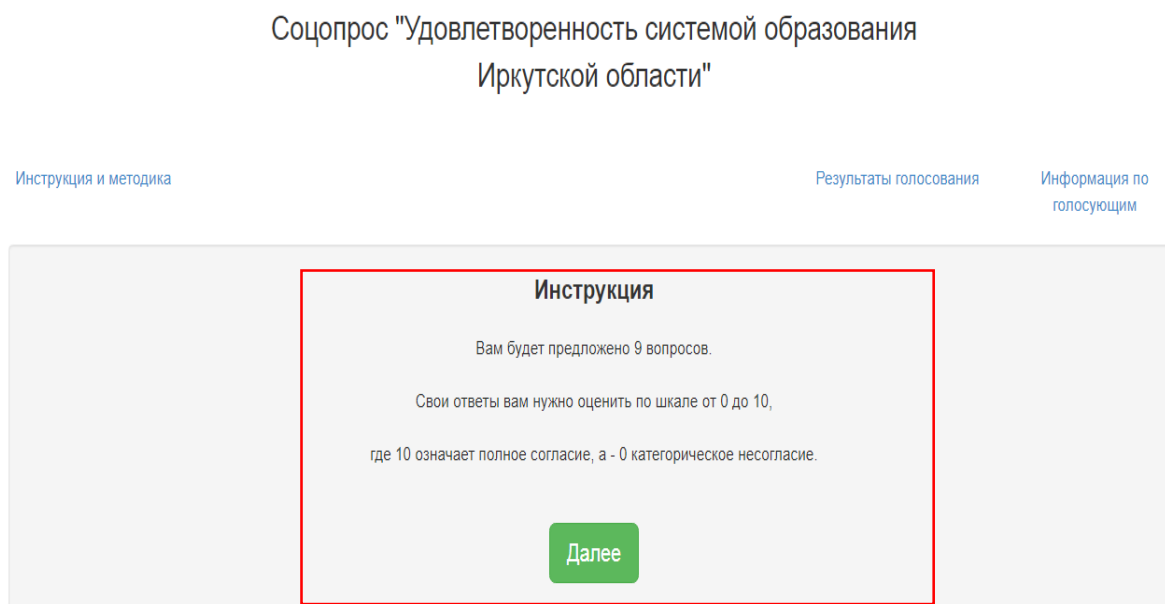


Рисунок 5. Инструкция перед опросом

#### 5. [Прохождение опроса](#)

Далее следуют вопросы. После формулировки каждого вопроса есть подсказка для респондента, что следует учитывать при выборе количества баллов. 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.

## Соцопрос "Удовлетворенность системой образования Иркутской области"

Инструкция и методика Результаты голосования Информация по  
голосующим

Вопросы: 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Вопрос 1

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

*0 баллов – я не захожу на сайт образовательной организации; 1-3 балла – информация на сайте обновляется редко, интересующие сведения представлены частично и неактуальные (контактные сведения, расписания занятий/кружков, сведения о мероприятиях и педагогических работниках); 4-6 баллов – на сайте контактные сведения актуальные, но представлены частично; новостная лента обновляется, но анонса мероприятий нет; 7-8 баллов – информация размещена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна; 9-10 баллов – информация представлена полностью, хорошо структурирована, актуальна.*

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Рисунок 6. Вопрос и варианты выбора ответов в опросе

### 6. Завершение опроса и сохранение результатов

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

Соцопрос "Удовлетворенность системой образования  
Иркутской области"

Инструкция и методика Результаты голосования Информация по  
голосующим

Вопросы: 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Вопрос 9

Готовы ли Вы рекомендовать эту образовательную организацию своим знакомым

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Завершить

Рисунок 7. Завершение анкетирования

## 7. [Просмотр результатов анкетирования](#)

Результаты прохождения опроса доступны при нажатии активного подзаголовка «Результаты голосования» (смотри рисунок 5).

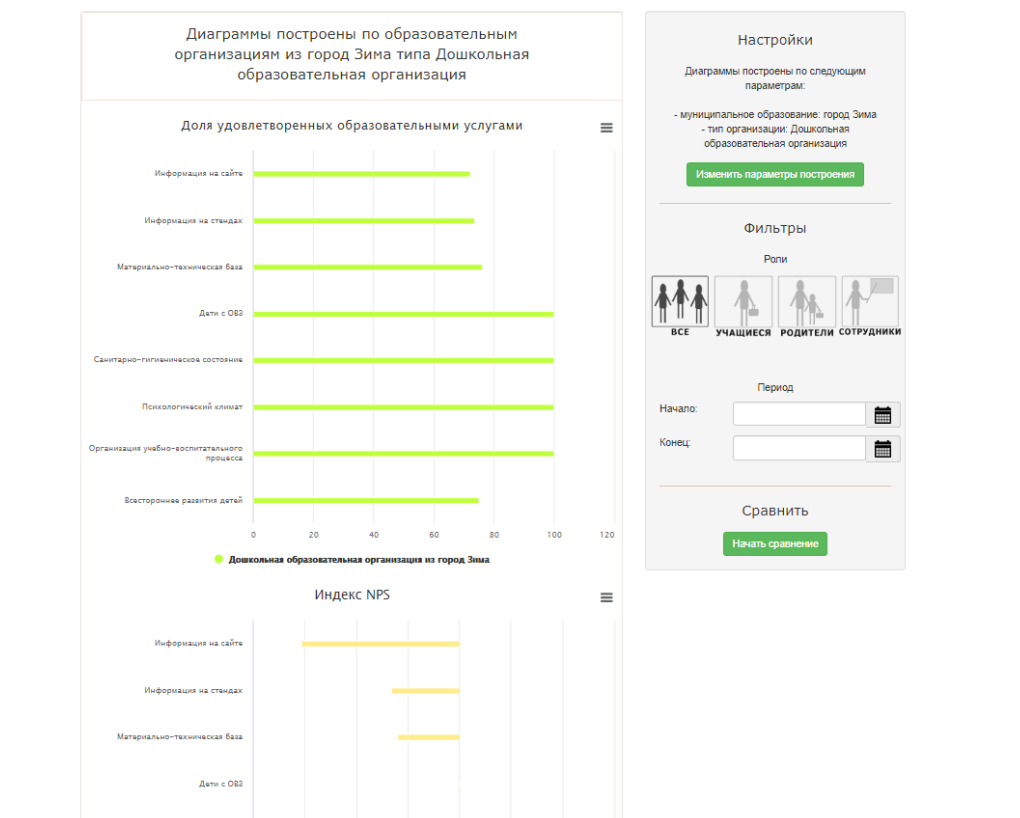


Рисунок 8. Просмотр результатов

## 8. [Информация о доле проголосовавших](#)

Чтобы получить информацию о доле проголосовавших в разрезе образовательных организаций и в среднем по муниципальному образованию, нужно нажать на активный подзаголовок «Информация по голосующим» в правом верхнем углу на странице перед началом опроса (смотри рисунок 5), затем сделать один щелчок левой кнопкой мыши по названию муниципального образования. Красным цветом шрифта отмечена доля проголосовавших, составившая менее 30% от общей численности обучающихся. Желтый цвет шрифта обозначает, что доля проголосовавших

составляет от 30% до 50% от общей численности обучающихся в образовательной организации. Доля проголосовавших, составившая более 50% от общей численности обучающихся, отмечена зеленым цветом шрифта.

Доля проголосовавших от числа обучающихся

город Ангарск  
 город Иркутск  
 Бодайбинский район  
 город Братск  
 город Зима  
 город Саянск

Образовательная организация	Доля
МДОУ "Детский сад комбинированного вида № 22 "Солнышко"	0.6398
МДОУ "Детский сад комбинированного вида № 27 "Петушок"	0.7675
МДОУ "Детский сад комбинированного вида № 35 "Радуга"	0.3810
МДОУ "Детский сад комбинированного вида №19 "Росинка"	0.0101
МДОУ "Центр развития ребёнка - детский сад № 36 "Улыбка"	0.6607
МДОУ "Центр развития ребёнка-детский сад № 21 "Брусничка"	0.7265
МДОУ "Детский сад комбинированного вида № 1 "Журавленок"	0.1990
МДОУ "Детский сад комбинированного вида № 10 "Дюймовочка"	0.1270
МДОУ "Детский сад комбинированного вида № 23 "Лучик"	0.5484
МДОУ "Центр развития ребенка - детский сад № 25 Василек"	0.5326
МУ ДО ДДТ "Созвездие"	0.0295
<b>Итого по муниципалитету:</b>	<b>0.3213</b>

город Свирск  
 город Тулун  
 город Усолье-Сибирское

Рисунок 9. Информация о доле проголосовавших