

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
(ГАУ ДПО ИРО РБ)



ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
государственного автономного учреждения дополнительного
профессионального образования Институт развития
образования Республики Башкортостан

**О результатах анкетирования слушателей курсовой подготовки
по выявлению степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг
Институтом развития образования Республики Башкортостан
за 2019- 2020 учебный год**

Исполнитель: Региональный центр информационно – аналитического
сопровождения оценки качества образования

Уфа 2020 г.

Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Институт развития образования Республики Башкортостан в рамках реализации внутренней системы оценки качества образования провело мониторинг степени удовлетворенности слушателей курсовой подготовки предоставляемых услуг за 2019 - 2020 учебный год в форме онлайн-анкетирования.

Основная цель анкетирования - получение достоверной информации об удовлетворенности качеством обучения на курсах повышения квалификации, являющейся основой для принятия управленческих решений по совершенствованию содержания и методики учебного процесса.

Анкетирование слушателей проводилось региональным центром информационно-аналитического сопровождения оценки качеством образования ГАУ ДПО ИРО Республики Башкортостан в онлайн-режиме, анонимно.

В анкетировании участвовали 3123 (39,3%) слушателей очных курсов и 4811 (60,6%) слушателя очных курсов с применением дистанционных образовательных технологий.

Общее количество слушателей 19410 человек (по данным учебно-методического отдела института) из них опрошено 7934 человека, что составило – 41% от общего числа слушателей.

Степень удовлетворённости **всего**:

- **удовлетворены полностью** качеством услуг – 7756 респондента (98%).
- **не удовлетворены** – 178 опрошенных (2%) человек.

Степень удовлетворенности **по формам обучения**:

удовлетворены полностью:

- слушатели очных курсов – 3060 (98%).
- слушатели очных курсов с применением дистанционных образовательных технологий – 4696 (98%).

не удовлетворены:

- слушатели очных курсов – 63 (2%).
- слушатели очных курсов с применением дистанционных образовательных технологий – 115 (2%).

В таблице 1 представлены результаты анкетирования слушателей курсов по формам обучения:

Таблица 1

Число опрошенных			Степень удовлетворённости							
			Удовлетворены				Не удовлетворены			
Итого за учебный год	в том числе		Всего	%	в том числе		Всего	%	в том числе	
	очно	очно с прим. ДОТ			очно	очно с прим. ДОТ			очно	очно с прим. ДОТ
7934	3136	4808	7756	98	3060 (98%)	4696 (98%)	178	2	63 (2%)	115 (2%)

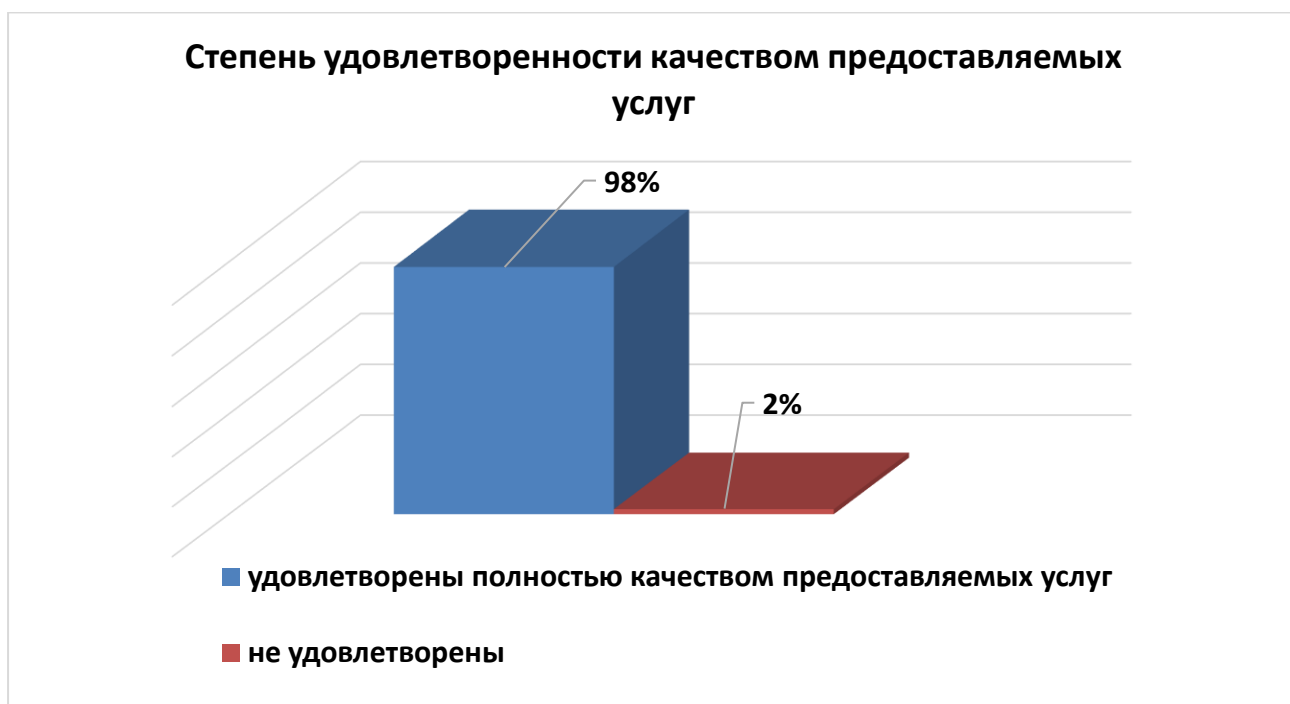


Рисунок 1

На рисунке 1 представлена общая оценка удовлетворенности слушателями предоставляемых ГАУ ДПО ИРО РБ услуг за 2019-2020 учебный год.

В таблице 2 представлена информация об участии педагогических работников - слушателей курсовой подготовки в анкетировании по выявлению степени удовлетворённости качеством предоставляемых услуг ГАУ ДПО ИРО РБ за 2019- 2020 учебный год в разрезе муниципальных образований.

Таблица 2

№ п/п	Муниципалитеты	Охват	№ п/п	Муниципалитеты	Охват
1.	Абзелиловский	343	36.	Куюргазинский	73
2.	Альшеевский	61	37.	Мелеuzовский	119
3.	Архангельский	30	38.	Мечетлинский	151
4.	Аскинский	35	39.	Мишкинский	44
5.	Аургазинский	146	40.	Миякинский	100
6.	Баймакский	76	41.	Нуримановский	74
7.	Бакалинский	124	42.	Салаватский	152
8.	Балтачевский	143	43.	Стерлибашевский	71
9.	Белебеевский	366	44.	Стерлитамакский	21
10.	Белокатайский	29	45.	Татышлинский	168
11.	Белорецкий	117	46.	Туймазинский	142
12.	Бижбулякский	187	47.	Уфимский	117
13.	Бирский	120	48.	Учалинский	32
14.	Благоварский	38	49.	Фёдоровский	13
15.	Благовещенский	136	50.	Хайбуллинский	242
16.	Буздякский	14	51.	Чекмагушевский	121
17.	Бураевский	53	52.	Чишминский	76
18.	Бурзянский	96	53.	Шаранский	33
19.	Гафурийский	32	54.	Янаульский	561
20.	Давлекановский	42	55.	г. Агидель	133
21.	Дуванский	35	56.	г. Кумертау	127
22.	Дюртюлинский	183	57.	г. Межгорье	222
23.	Ермекеевский	131	58.	г. Стерлитамак	41
24.	Зианчуринский	603	59.	г. Октябрьский	121
25.	Зилаирский	24	60.	г. Салават	89
26.	Иглинский	173	61.	г. Сибай	31
27.	Илишевский	35	62.	г. Нефтекамск	305
28.	Ишимбайский	157	63.	г. Уфа, Демский район	4
29.	Калтасинский	44	64.	г. Уфа, Калининский район	16
30.	Караидельский	134	65.	г. Уфа, Кировский район	75
31.	Кармаскалинский	269	66.	г. Уфа, Ленинский район	1
32.	Кигинский	51	67.	г. Уфа, Октябрьский район	63
33.	Краснокамский	63	68.	г. Уфа, Орджоникид. район	20
34.	Кугарчинский	199	69.	г. Уфа, Советский район	5
35.	Кушнаренковский	82		Итого	7934

В таблице 3 представлена информация о количестве слушателей, прошедших курсовую подготовку по кафедрам различной направленности и принявших участие в анкетировании по выявлению удовлетворенности предоставляемых услуг ГАУ ДПО ИРО РБ.

Таблица 3

Наименование кафедры	Количество участников анкетирования	% от числа участников анкетирования
Кафедра теории и методики начального образования	1553	19,5
Кафедра дошкольного и предшкольного образования	1100	13,8
Кафедра физики, математики и информатики	958	12,0
Кафедра русского языка и литературы	694	8,8
Кафедра теории и методики преподавания биологии, химии и географии	511	6,4
Кафедра башкирского и других родных языков и	494	6,2
Кафедра теории и методики физического воспитания, ОБЖ и технологии	451	5,7
Кафедра иностранных языков	450	5,7
Кафедра истории, обществознания и культурологии	417	5,3
Кафедра педагогики и психологии	408	5,1
Кафедра теории и практики управления образованием	317	4,0
Кафедра коррекционной педагогики	278	3,5
Кафедра среднего профессионального образования	168	2,1
Итого	7934	

Анализ данных в таблице 3 показал, что наибольшее количество 19,5% слушателей курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки приняли участие в анкетировании по кафедре теории и методики начального образования.

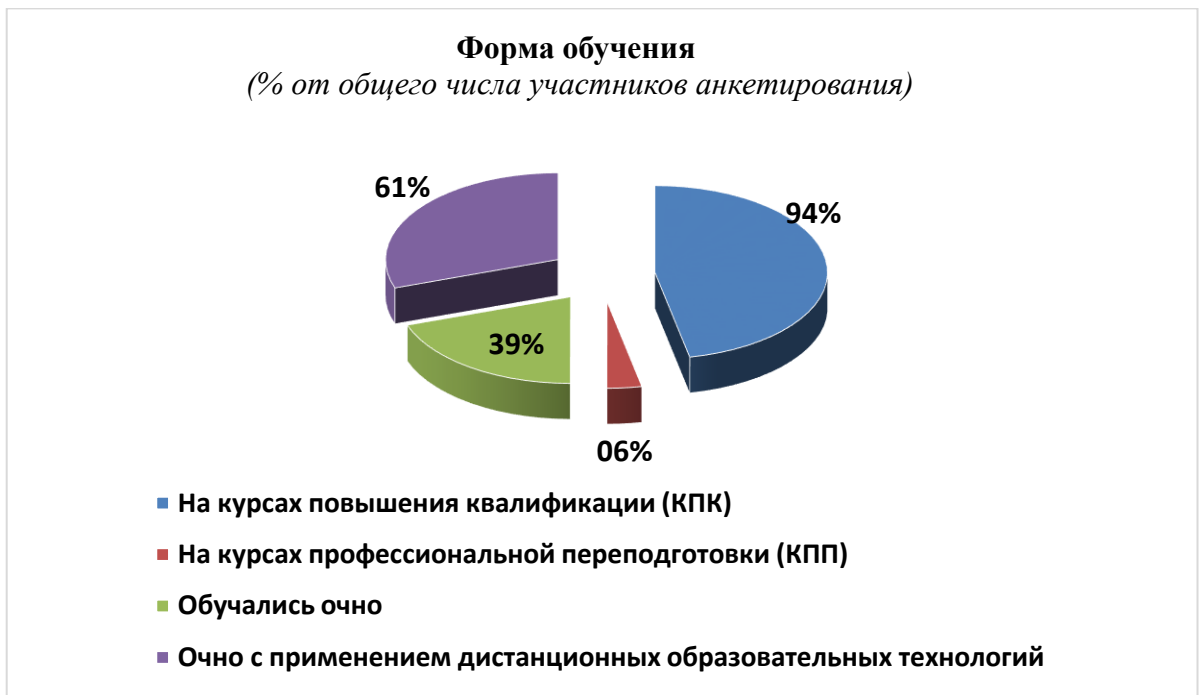


Рисунок 2

За 2019-2020 учебный год повысили квалификацию на базе ГАУ ДПО института развития образования:

- ✓ На курсах КПК 7419 (93,5%) человек.
- ✓ На курсах профессиональной переподготовки 515 (6,5%) человек.
- ✓ Очное обучение предпочли 3123 (39,3%) человека.
- ✓ Очно с применением дистанционных образовательных технологий обучились 4811 (60,6%) человек.

В таблице 4 отражены возрастные категории и гендерный тип участников опроса:

Таблица 4

Возраст слушателей курсовой подготовки	41 - 50 лет	2948 человек
	31 - 40 лет	2028 человек
	51 - 55 лет	1296 человек
	55 - 60 лет	805 человек
	до 30 лет	685 человек
	более 60 лет	172 человека
Гендерный признак	Женский	7233 человека
	Мужской	701 человек

На базе ГАУ ДПО ИРО Республики Башкортостан прошли курсовую подготовку 7233 (91,1 %) женщин и 701 (8,84 %) мужчин.

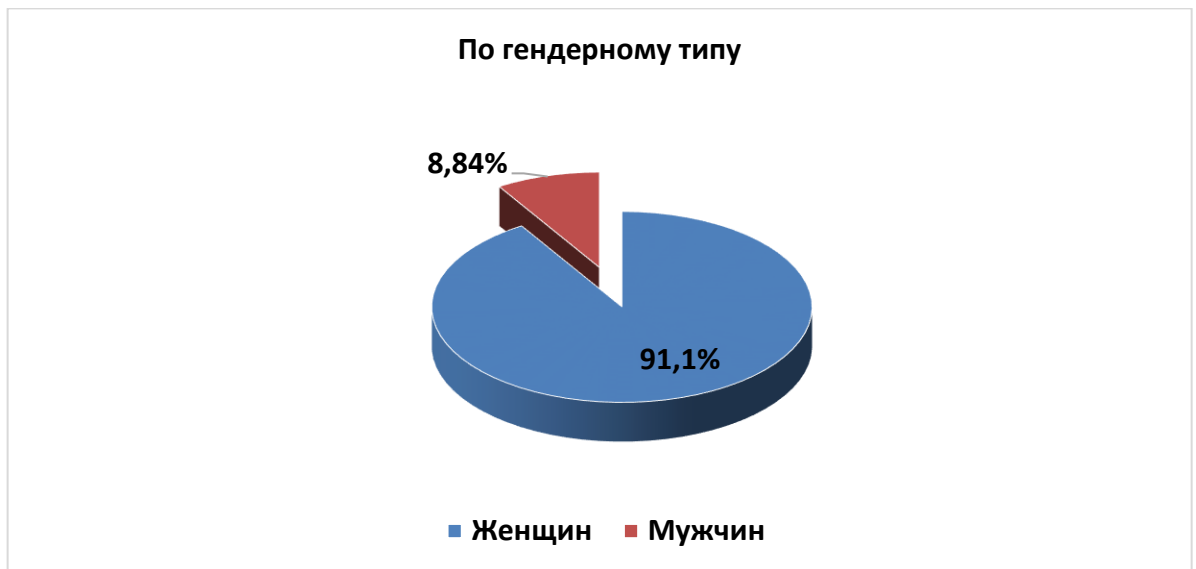


Рисунок 3

На рисунке 3 представлена информация в разрезе опрошенных респондентов по гендерному признаку.

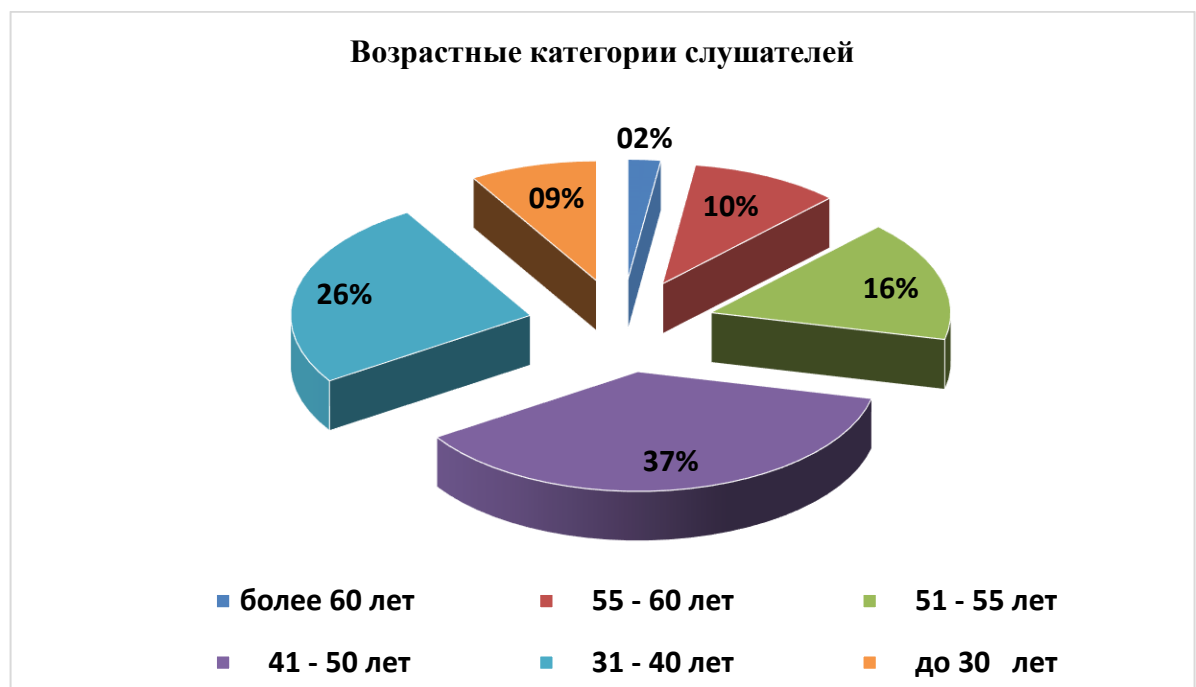


Рисунок 4

Наибольшее количество респондентов 37,2 % относятся к возрастной категории от 41 до 50 лет, а доля слушателей в возрасте более 60 лет является наименьшей и не превышает 2,2%.

В таблице 5 представлена информация об удовлетворенности слушателей условиями организации курсовой подготовки.

По результатам анкетирования 7772 (97,96 %) слушателя курсовой подготовки удовлетворены полностью работой куратора, удобством расписания занятий 97,81 %, регистрацией 97,04 %. Не удовлетворены проживанием 7229 (8,89 %) слушателей.

Таблица 5

Критерии оценивания	Удовлетворены полностью (человек)	% от общего числа опрошенных	Не удовлетворены (человек)	% от общего числа опрошенных
Регистрация	7699	97,04	235	2,96
Оформление документов	7681	96,81	253	3,19
Работа куратора	7772	97,96	162	2,04
Расписание	7760	97,81	174	2,19
Библиотека	7588	95,64	346	4,36
Питание	7453	93,94	481	6,06
Проживание	7229	91,11	705	8,89

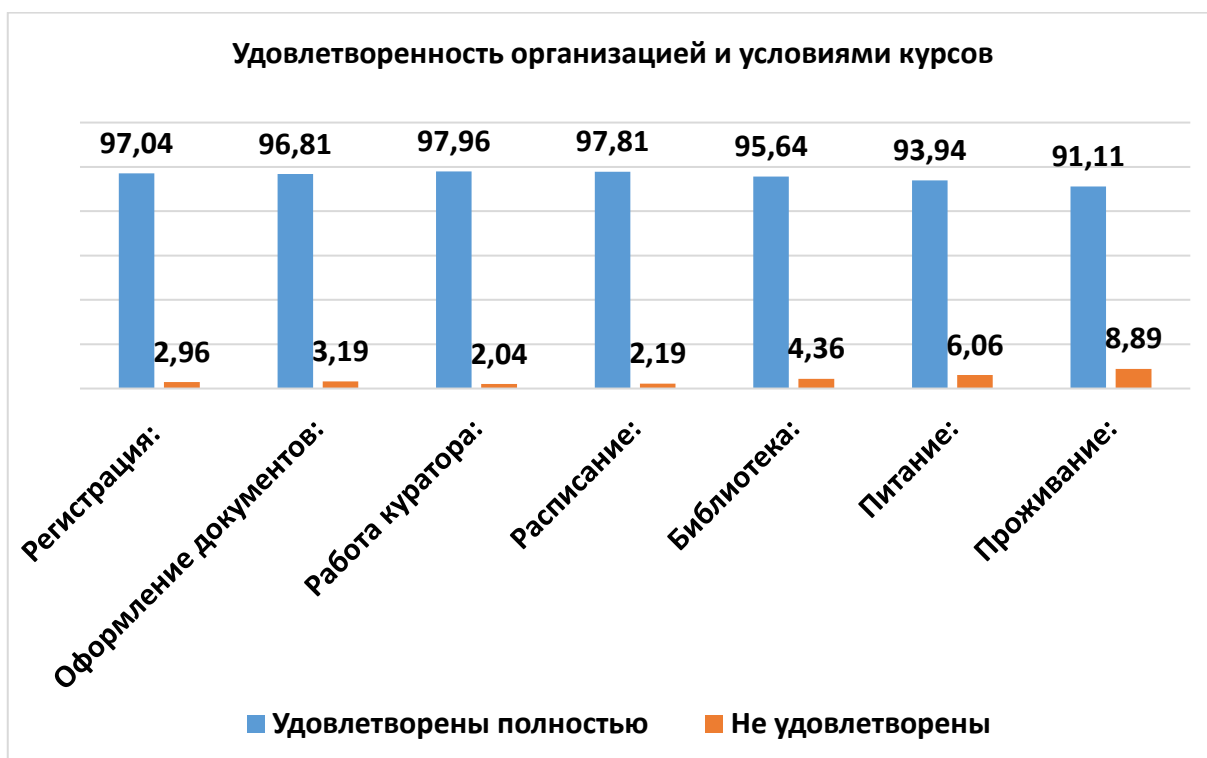


Рисунок 5

В таблице 6 представлен анализ удовлетворенности слушателей содержанием курсов.

Таблица 6

Критерии оценивания	Удовлетворены полностью	% от общего числа опрошенных	Не удовлетворены	% от общего числа опрошенных
Научность и доступность материала	7710	97,18	224	2,82
Достаточность информации	7619	96,03	315	3,97
Возможность практического применения полученных знаний	7502	94,56	432	5,44

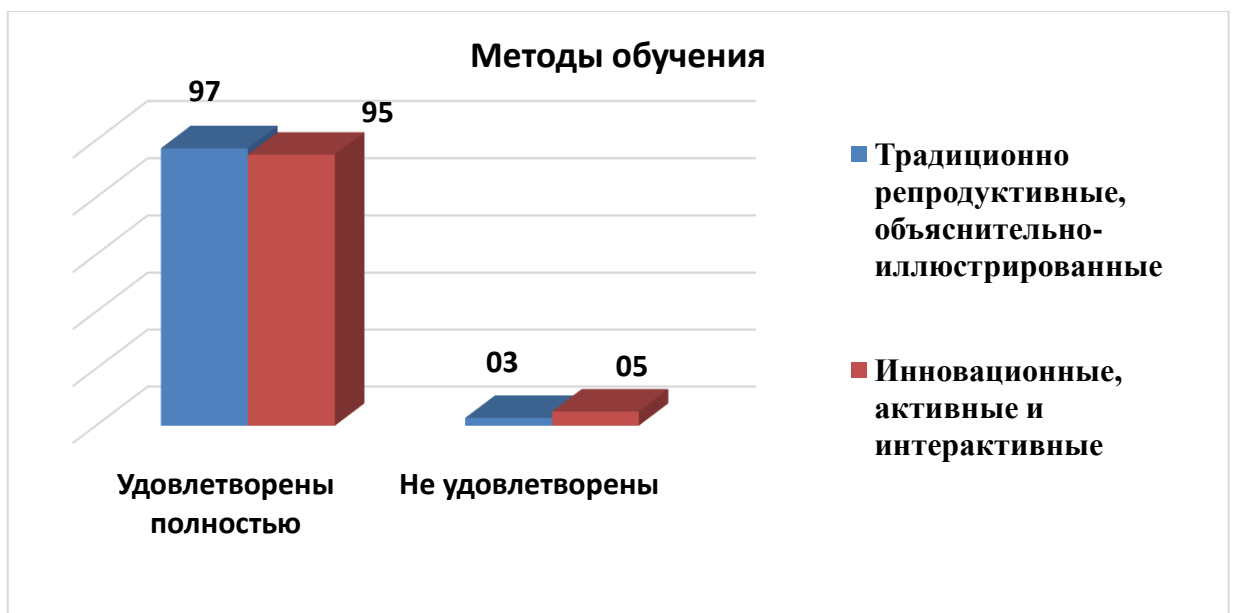


Рисунок 6

Рисунок 6 отражает степень удовлетворенности слушателями представлена информация методами обучения.

Результаты опросов показывают, что традиционно репродуктивные, объяснительно - иллюстрированные методы обучения удовлетворяют 7715 (97,2 %) человек, инновационными, активными и интерактивными методами удовлетворены 7536 (95 %) человек.



Рисунок 7

Оценка работы преподавателей отражена на рисунке 7.

Анализ данных анкетирования выявил довольно высокую степень удовлетворенности слушателей работой преподавательского корпуса. Проявление уважительного отношения к слушателям, терпение и понимание, а также четкое, ясное структурирование излагаемого материала полностью удовлетворило 97,8 % -97,0% слушателей. Сочетание теоретических материалов с конкретными примерами и поддержка интереса к теме занятий в работе преподавателей слушатели отметили несколько меньшую удовлетворенность 93,1% - 95,7%.

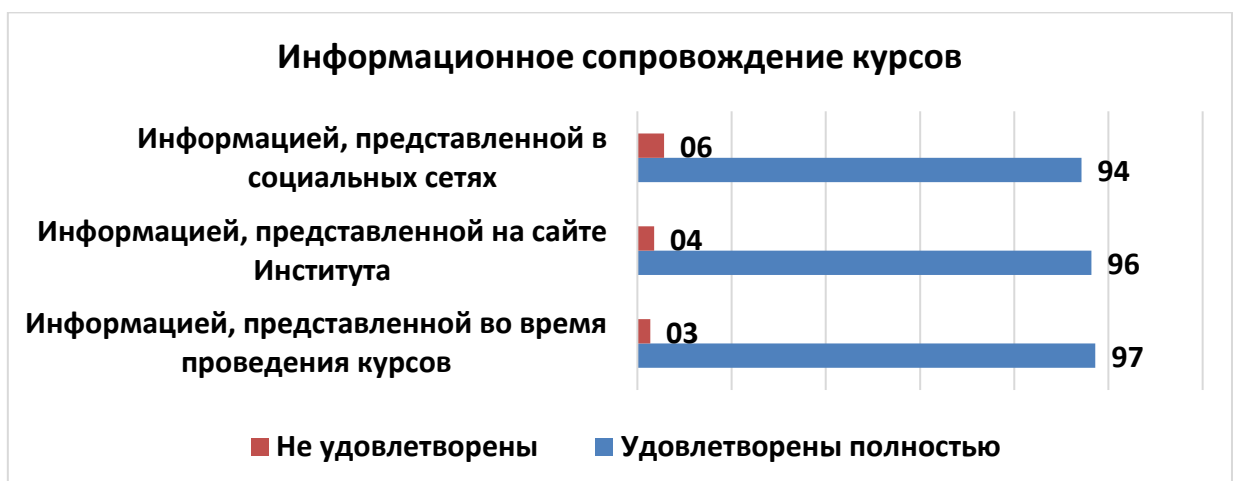


Рисунок 8

Информация об организации и проведении курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовке на базе ГАУ ДПО ИРО РБ была представлена на различных информационных ресурсах (рис.8).

Анализируя результаты анкетирования можно сказать следующее: представленной информацией во время проведения курсов удовлетворены полностью 97,2 % слушателей курсовой подготовки, информацией, представленной на сайте ГАУ ДПО Институт развития образования Республики Башкортостан 96,4 % респондентов, в социальных сетях представленной информацией удовлетворены 94,3 % слушателей.

Рекомендовали бы Вы ГАУ ДПО ИРО РБ для прохождения курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки?
(% от числа участников анкетирования)



Рисунок 9

Обучение на курсах повышения квалификации и профессиональной переподготовки в государственном автономном учреждении дополнительного профессионального образования Институт развития образования Республики Башкортостан рекомендуют 7702 (97%) слушателя курсовой подготовки.

***Если повышали квалификацию дистанционно, удовлетворены ли Вы уровнем дистанционного обучения ГАУ ДПО ИРО РБ?
(Если "нет", в ответе "другое" напишите свои замечания и пожелания)***

В ответе «другое» респонденты написали такие замечания (стилистика предложений сохранена):

- ✓ К сожалению, мы учителя, желающие пройти КПК дистанционно в апреле 2020 года, не были услышаны в плане увеличить сроки выполнения заданий. Именно в это время проходило обучение детей в дистанционной форме. А это занимало у учителя 24 часа в сутки ровно 7 дней в неделю! Проверка выполненных работ нашими учениками "забирала" огромное количество времени и здоровья (в первую очередь страдало зрение и повышалось внутричерепное и глазное давление). Было очень трудоёмко довести все комментарии по выполнению работ учеников до детей и родителей. Но к нашим просьбам в послаблении дистанционных КПК так никто и не прислушался. Жаль! Учитель, конечно, в жертву принёс СВОЁ обучение, нежели промахи в обученности своих учеников.
- ✓ Задают очень много контрольных работ.
- ✓ Проверка работ была проведена не вовремя.
- ✓ Нет предмета география Башкортостана, а вопросы включены на контрольных работах? Не умеем заполнять контурную карту на компьютере, поэтому не нужно включать это задание.
- ✓ До сих пор не пришло свидетельство.

Характерные отзывы, предложения, замечания слушателей курсов повышения квалификации и курсов профессиональной переподготовки в ГАУ ДПО ИРО РБ (стилистика предложений сохранена):

- ✓ Предлагаем активно рекламировать свою работу.
- ✓ Больше бесплатных курсов.
- ✓ Расширить библиотечный фонд.
- ✓ Более оперативно отвечать на возникающие вопросы.

- ✓ Более современные методы преподавания, больше практически х занятий, мастер классов.
- ✓ Более чёткая информативность на сайте Института, доступная регистрация на КПК.
- ✓ Большая часть информации, получаемой на курсах, - теоретического характера. Хотелось бы получить конкретную помощь (например, в форме методического пособия) в составлении документации, необходимой в работе с детьми с ОВЗ (адаптированных программ, рабочих программ и т.д.). В своё время очень помогло методическое пособие для логопедов дошкольных образовательных учреждений, издание УНО администрации г. Уфы 1999г. Несмотря на огромную интернет-информацию, хотелось бы иметь конкретные методические рекомендации в работе школьного учителя-логопеда.
- ✓ Больше давать практического материала.
- ✓ Больше дистанционных занятий проводить.
- ✓ Больше заинтересованности. Отдали деньги просто за свидетельство.
- ✓ Больше занятий практической направленности.
- ✓ Больше изучать современную музыку и музыку современных композиторов.
- ✓ Больше информации о том, как применять все на практике.
- ✓ Больше информации по новым технологиям.
- ✓ Больше информации по работе с ОВЗ.
- ✓ Больше круглых столов, дискуссий.
- ✓ Больше курсов по повышению квалификации объединённых подгрупп.
- ✓ Больше мастер классов с применением кейс технологий с детьми.
- ✓ Больше обучать работе с информационными технологиями.
- ✓ Больше полезной практики, меньше чтения материала из интернета.
- ✓ Больше посещений открытых уроков лучших учителей.
- ✓ Больше практики, а не теории. Теорию как преподавали 20 лет, так и ничего не изменилось. Нужно менять форму преподавания, больше живой школы, меньше теории, использование в качестве зачёта проведение уроков, посещение простых уроков ведущих учителей республики, победителей конкурса "Учитель

года", мы эти уроки не видели не слышали, как они побели не понятно. Моё предложение 1 день теории, дальше только практика, т.е. каждый учитель один день смотрит уроки, другой даёт уроки, и так в течении времени курсов или переподготовки, нужно буквально натаскивать учителя на урок.

- ✓ Быстрее подготовить документов.
- ✓ Быть более компетентным.
- ✓ Быть более конструктивным.
- ✓ Бюджетные курсы с выездом, например, в Месягутово сразу можно 5 районов пригласить.
- ✓ В аудитории должно быть столько слушателей, сколько значится по списку. Часто выходит так, что одни посещают все занятия, а некоторые приходят в первый и последний день занятий. Случается, что есть такие, которые вообще не были на курсах, а корочки получили.
- ✓ В летние каникулы курсы не проводить.
- ✓ В начале, при регистрации на дистанционные курсы связываться с организаторами бывает проблемно.
- ✓ В столовой километровая очередь, общежитие дорогое, условий совсем нет.
- ✓ Возможность посмотреть уроки других учителей.
- ✓ Вести курсы в форме диалога.
- ✓ Возить с собой свой ноутбук, чтоб не ссылаться на то, что не в своём ноутбуке не знаете, что и как, ну и чтоб не засорять чужую технику....
- ✓ Все задания выкладывать до начала курсов.
- ✓ Выйти на обратную связь. Не отвечали по заданным заданиям. То есть мы отправляли и не знали результаты оценивания.
- ✓ Выпустить сборник практических работ по географии и биологии с описанием.
- ✓ Высылать свидетельство о прохождении курсов. Моё свидетельство с февраля лежит в ИРО РБ, не могу забрать, даже номер не знаю.
- ✓ Дайте больше времени на работу с краеведческими материалами.

- ✓ Если возможно, то долгосрочную программу получить заранее.
- ✓ Если есть возможность организовать встречу с авторами учебных пособий, было бы очень хорошо.
- ✓ Если есть возможность отправьте расписания КПК заранее.
- ✓ Если можно проводить курсы ПК не только в Уфе, но и в Сибее или Баймаке.
- ✓ Если уж работаете по данному направлению, уберите лишнее из учебных материалов. Это позволит "поймать" суть курса.
- ✓ Желателен график занятий на неделю, даже две, вперед. Это нужно для того, чтобы планировать свое время и избежать накладок.
- ✓ Желательно получать удостоверение о прохождении курсов на личной электронной почте (или высылать на муниципалитет образования).
- ✓ Желательно, чтобы преподаваемый материал обновлялся, а не повторялся из года в год.
- ✓ Информировать об изменениях и новшествах в дошкольном образовании (программы и т.д).
- ✓ Использовать больше практические формы, используемые на уроках, и для подготовки к ГИА.
- ✓ Использовать в работе новые технологии преподавания предмета и новейшие средств.
- ✓ Когда проходишь бюджетные курсы, не понятно, когда можно получить удостоверение. Я несколько раз отправляла письмо на электронную почту, до сих пор нет ответа.
- ✓ Корректировка расписания. Возможность применения материала в современных условиях.
- ✓ Крайне непонятно были составлены задания и постоянно добавлялись новые. Слишком большой объем заданий. Совмещать работу и курсы было очень сложно.
- ✓ Курсы дорогие, есть в России дешевле в 3 раза.
- ✓ Курсы по генетике нужны.

- ✓ *Курсы по музыке необходимы.*
- ✓ *Курсы по немецкому языку.*
- ✓ *Курсы по обществознанию чаще организовывать.*
- ✓ *Курсы повышения квалификации по инклюзии.*
- ✓ *Не тянуть с выдачей удостоверений.*
- ✓ *Не удобный сайт для прохождения курсов.*
- ✓ *"Нужно быть ближе к ""земле"", вести разговор не о том, что должно быть, так как это не зависит от простого учителя, а что и как учитель должен делать в простой общеобразовательной школе.*
- ✓ *Обновить информацию, больше теории и практики.*
- ✓ *Обновить наглядные материалы. В некоторых презентациях устаревшая информация.*
- ✓ *Пересмотреть возможность регистрации.*
- ✓ *Полезны только очные курсы. Дистанционные курсы - пустая трата времени.*
- ✓ *СВОЕВРЕМЕННО ВЫКЛАДЫВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ, наладить обратную связь.*
- ✓ *Слишком много теории. Мало практики. Лучше побольше решать задания ЕГЭ и обращать внимание на оформление задач.*
- ✓ *Удостоверение высылать заказным письмом.*
- ✓ *Улучшить навигацию по сайту и своевременно размещать актуальную информацию.*
- ✓ *Улучшить работу буфета. Со всей республики люди едут, 1 час обеда и то приходится в очереди простаивать.*
- ✓ *Улучшить условия проживания в общежитии.*
- ✓ *Хотелось бы посещать школы г. Уфы, где правильно поставлена работа и в порядке документация.*
- ✓ *Чаще организовывать выездные курсы.*