Анализ удовлетворенности слушателей качеством курсов по дополнительным профессиональным программам ГАУ ДПО ИО «Региональный институт кадровой политики и непрерывного профессионального образования» за 2022 год

Мониторинг и оценка качества образования — важнейшая и неотъемлемая часть современного полноценного образовательного процесса. Проведение мониторинга и оценки качества образования на регулярной основе обусловлено необходимостью коррекции существующих планов и оперативного принятия управленческих решений, целью которых служит обеспечение качества образовательного процесса в ГАУ ДПО ИО «Региональный институт кадровой политики и непрерывного профессионального образования» (далее – Институт, Региональный институт кадровой политики), определяемое результативностью процесса повышения квалификации, его соответствие потребностям и ожиданиям слушателей в развитии их профессиональных и личностных компетенций.

Целью процедуры оценки удовлетворенности слушателей качеством курсов по дополнительным профессиональным программам (далее – ДПП) является мониторинг информации о восприятии слушателями курсов оценки качества обучения и выработки предложений по совершенствованию деятельности определения новых направлений совершенствования образовательного процесса Института, сопровождение индивидуального профессионально-личностного роста специалиста в процессе дополнительного обучения.

Задачи процедуры оценки удовлетворенности:

- формирование системы диагностики программ дополнительного профессионального образования (далее – ДПО) для своевременного выявления необходимых изменений, определяющих качество их реализации;
- формирование критериев оценки качества реализации дополнительных профессиональных программ (далее – ДПП) и подходов к их измерению;
- формирование базы мониторинга качества ДПП;
- определение соответствия ДПП запросам основных потребителей (слушателей);
- выявление факторов, влияющих на качество реализации ДПП
- предоставление всем потенциальным участникам образовательного процесса и общественности достоверной информации о качестве ДПП;
- прогнозирование развития дополнительного образования в регионе.

Повышение квалификации работников образования – достаточно сложная сфера образовательной деятельности. Эта сложность обусловлена как организационными особенностями (преобладает дистанционная и заочная формы обучения, без отрыва от основной работы), так и личностным фактором (происходит смена позиций с преподавателя на слушателя). Поэтому учебная деятельность требует серьезных временных и энергетических затрат со стороны слушателя, а также критического отношения к имеющимся и получаемым знаниям. Следовательно, при организации образовательных процессов для взрослых важно сохранение общего фона комфортности как важного фактора успешности учебной деятельности и удовлетворенности ее результатами.

Анкетирование слушателей проводится в электронной форме в конце учебного процесса по каждой программе повышения квалификации/ профессиональной переподготовки. О предстоящем проведении анкетирования слушатели уведомляются заранее с указанием времени проведения анкетирования. Анкетирование проводится анонимно, без указания фамилии слушателя.

Всего в опросе приняло участие 1033 респондентов (49,47% от общего количества слушателей).

Анкета содержит следующие вопросы:

1. Что побудило Вас пройти обучение в Региональном институте кадровой политики?
2. Чем вы руководствовались при выборе Регионального института кадровой политики?
3. Оцените, насколько Вы удовлетворены различными аспектами обучения:

1.	Содержанием и актуальностью программы обучения
2.	Уровнем организации учебного процесса
3.	Расписанием занятий
4.	Уровнем информирования/консультаций перед записью на обучение
5.	Уровнем и качеством преподавания
6.	Практической направленностью обучения, возможностью применения полученных знаний на рабочем месте
7.	Применением в процессе обучения инновационных технологий
8.	Профессионализмом и компетентностью преподавателей (в целом)
9.	Изложением материала с учетом начального уровня подготовки слушателей
10.	Доступностью, ясностью, логичностью, аргументацией в изложении материала
11.	Качеством организации самостоятельной работы слушателей в процессе обучения
12.	Организацией контроля знаний
13.	Отношениями слушатель-преподаватель (в целом)
14.	Адаптацией к новым ситуациям социально-профессиональной деятельности
15.	Учебно-методическим обеспечением преподаваемых дисциплин
16.	Обеспеченностью учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой, программным обеспечением
17.	Информационным обеспечением процесса обучения (доступность и полнота информации об организации учебного процесса, возможность связаться с преподавателями и сотрудниками)
18.	Продолжительностью обучения
19.	Полезностью для Вас в целом курса повышения квалификации/переподготовки
20.	Возможностью обучения по индивидуальному плану (гибкость сроков обучения, сочетание различных форм обучения, необязательность изучения некоторых материалов курса в зависимости от занимаемой должности и сферы деятельности)
21.	Соблюдением согласованных сроков обучения
22.	Соответствием программы Вашим ожиданиям

4. Как Вы оцениваете программу, по которой Вы обучались?
5. Оцените компетентность преподавателей.
6. Каковы, на Ваш взгляд, сильные стороны Регионального института кадровой политики?
7. Оцените актуальность получаемых знаний.
8. Какой способ получения информации об организации курсов Вы использовали?
9. Оцените уровень социального доверия к Региональному института кадровой политики.
10. Укажите недостатки программы, по которой Вы обучались (с Вашей точки зрения).
11. Ваши предложения по улучшению подготовки слушателей (элементы подготовки, которые необходимо усилить).

Результаты по вопросам 1-4 и 6-9 представлены (в диаграммах и таблицах) в процентных показателях, по вопросу 5 – средний балл. Вопросы 10 и 11 представлены наиболее частотными ответами респондентов.

1. Что побудило Вас пройти обучение в Региональном институте кадровой политики?

Данный вопрос предполагал возможность нескольких вариантов ответов. Лидирующие позиции в ответе на этот вопрос заняли:

– Потребность в повышении уровня профессиональной компетентности (60,31%)
– Потребность в самосовершенствовании, познании нового (60,02%).

На возросшие требования к уровню профессиональной подготовки указали 35,24% респондентов. Инновационная деятельность побудила к повышению квалификации 27,11% участников опроса, потребность в усвоении передового опыта – 24,69%. Для 26,23% респондентов потребовалось распоряжение руководителя образовательной организации. В меньшей степени педагоги заинтересованы в карьерном росте после повышения квалификации (16,36%). Смена специализации, профиля работы стала необходимостью для повышения квалификации у 8,52% респондентов (рисунок 1).

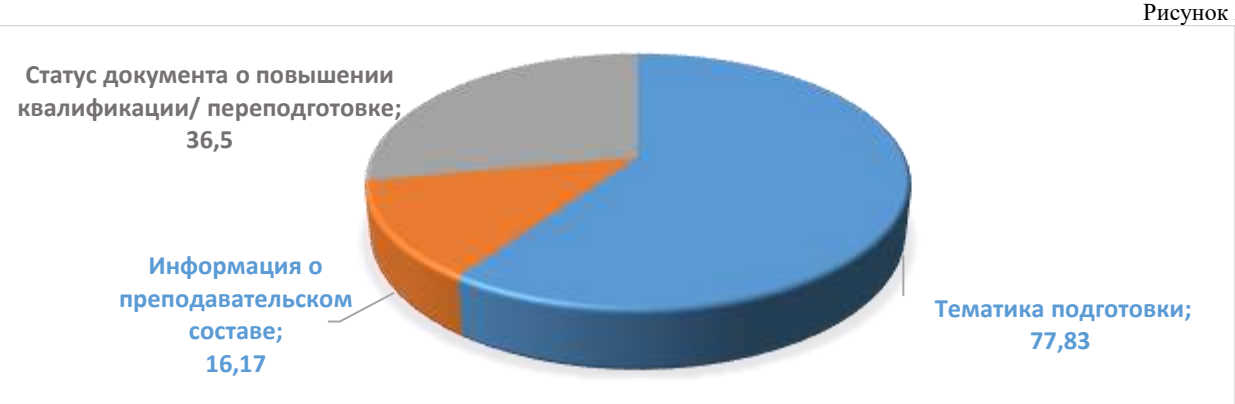
Рисунок 1

2. Чем вы руководствовались при выборе Регионального института кадровой политики?

Данный вопрос предполагал возможность нескольких вариантов ответов.

Большую часть респондентов (77,83%) заинтересовала тематика подготовки; 16,17% участников опроса выбрали для повышения квалификации Институт, ориентируясь на преподавательский состав Института; 36,5% респондентов руководствовалась статусом получаемого документа (рисунок 2).

Рисунок 2



3. Оцените, насколько Вы удовлетворены различными аспектами обучения.

В данном вопросе слушатели выставляли оценку от 1 до 5 баллов по всем критериям оценивания. Подавляющее большинство респондентов поставили отметки «5» (в среднем 80,33%) и «4» (в среднем 15,52%). Максимальное количество отметок «3» получило расписание занятий (10,55%). Количество отметок «2» и «1» в среднем не превышает 1% (таблица1).

Таблица 1

№	*Критерии оценки*	*5*	*4*	*3*	*2*	*1*
1.	Содержанием и актуальностью программы обучения	80,06	16,65	2,81	0,39	0,29
2.	Уровнем организации учебного процесса	77,93	17,72	3,78	0,68	0,19
3.	Расписанием занятий	56,82	29,04	10,55	1,74	1,06
4.	Уровнем информирования/консультаций перед записью на обучение	79,09	15,68	4,26	0,48	0,48
5.	Уровнем и качеством преподавания	86,45	11,13	2,23	0,19	0,29
6.	Практической направленностью обучения, возможностью применения полученных знаний на рабочем месте	78,80	17,52	3,19	0,87	0,19
7.	Применением в процессе обучения инновационных технологий	79,09	16,46	3,48	0,48	0,10
8.	Профессионализмом и компетентностью преподавателей (в целом)	91,09	7,26	1,26	0,19	0,19
9.	Изложением материала с учетом начального уровня подготовки слушателей	83,54	13,07	2,81	0,39	0,19
10.	Доступностью, ясностью, логичностью, аргументацией в изложении материала	84,32	12,20	2,71	0,39	0,29
11.	Качеством организации самостоятельной работы слушателей в процессе обучения	75,22	18,10	5,81	0,58	0,39
12.	Организацией контроля знаний	80,25	15,39	3,39	1,45	0,39
13.	Отношениями слушатель-преподаватель (в целом)	88,38	8,71	1,26	0,39	0,19
14.	Адаптацией к новым ситуациям социально-профессиональной деятельности	77,54	18,39	3,39	0,19	0,19
15.	Учебно-методическим обеспечением преподаваемых дисциплин	82,38	14,04	3,19	0,10	0,19
16.	Обеспеченностью учебного процесса мультимедиа и компьютерной техникой, программным обеспечением	79,38	16,26	3,48	0,29	0,48
17.	Информационным обеспечением процесса обучения (доступность и полнота информации об организации учебного процесса, возможность связаться с преподавателями и сотрудниками)	88,00	13,17	1,84	0,10	0,29
18.	Продолжительностью обучения	77,15	16,46	5,52	0,58	0,29
19.	Полезностью для Вас в целом курса повышения квалификации/переподготовки	82,58	15,39	2,52	0,87	0,29
20.	Возможностью обучения по индивидуальному плану (гибкость сроков обучения, сочетание различных форм обучения, необязательность изучения некоторых материалов курса в зависимости от занимаемой должности и сферы деятельности)	78,80	17,62	4,36	0,68	0,39
21.	Соблюдением согласованных сроков обучения	84,32	12,97	2,03	0,19	0,29
22.	Соответствием программы Вашим ожиданиям	76,09	18,30	3,78	0,87	0,39
	СРЕДНЕЕ	**80,33**	**15,52**	**3,53**	**0,55**	**0,32**

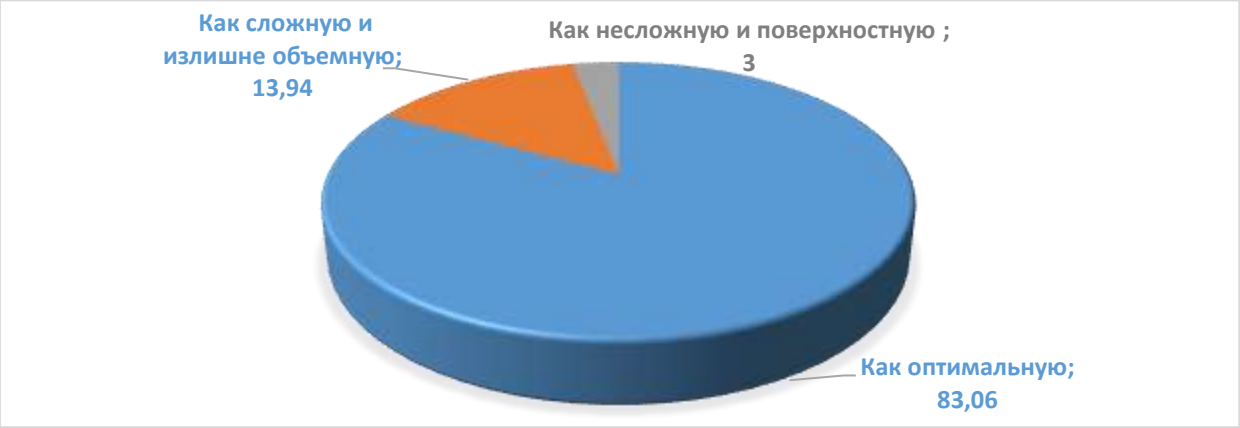
4. **Как Вы оцениваете программу, по которой Вы обучались?**

Слушателям предстояло оценить программу, выбрав один из трех вариантов ответа:

1. Как оптимальную.
2. Как сложную и излишне объемную.
3. Как несложную и поверхностную.

Лишь 3% респондентов оценили программы, по которым обучались, как несложные и поверхностные, бОльшая часть респондентов (83,06%) оценила программы как оптимальные (рисунок 3).

Рисунок 3



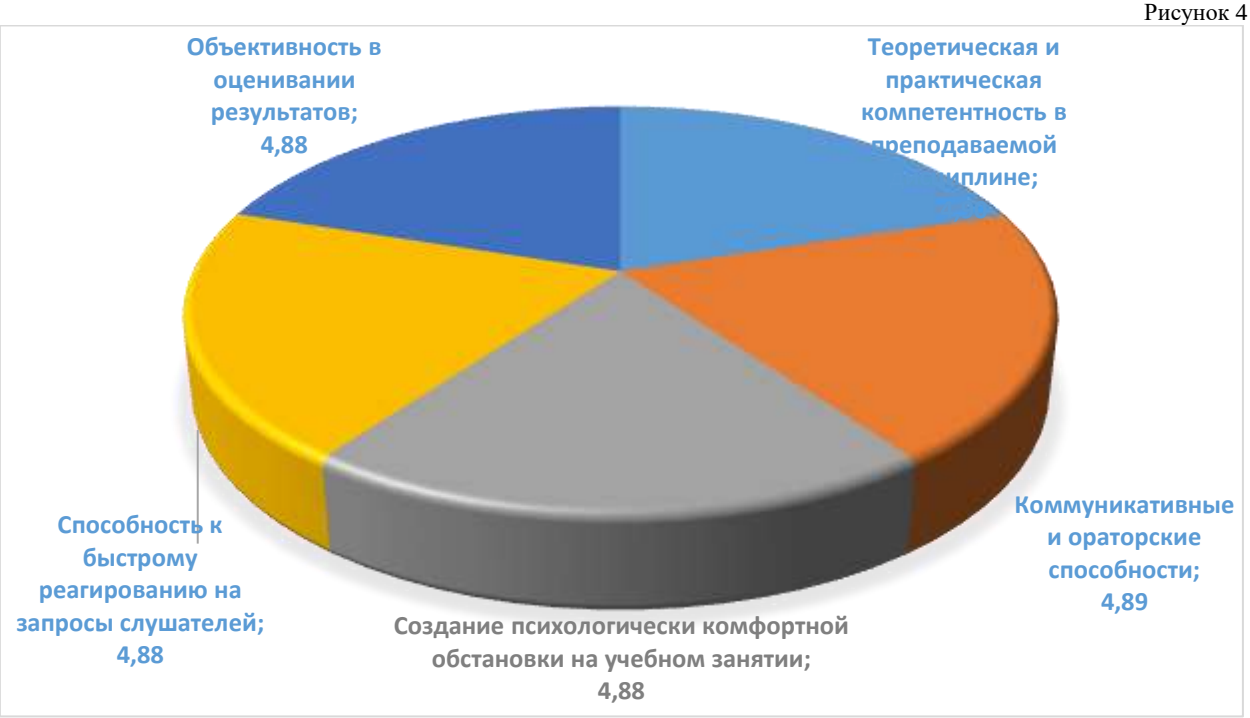
5. **Оцените компетентность преподавателей.**

Оценивая компетентность преподавателей в целом, слушатели рассматривали разные аспекты преподавания:

- Теоретическая и практическая компетентность в преподаваемой дисциплине;
- Коммуникативные и ораторские способности;
- Создание психологически комфортной обстановки на учебном занятии;
- Способность к быстрому реагированию на запросы слушателей;
- Объективность в оценивании результатов.

По всем показателям респонденты выставляли оценку от 1 до 5 баллов. Средний балл каждого преподавателя в отдельности и всех преподавателей в целом приближается к отметке «5» (рисунок 4).

Рисунок 4

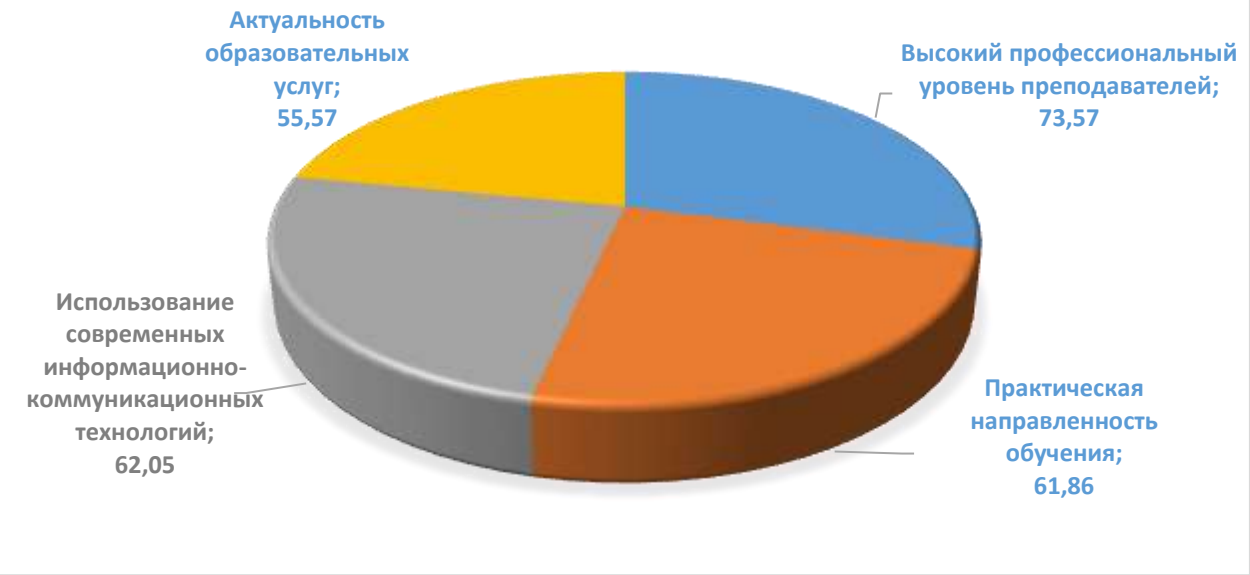


6. **Каковы, на Ваш взгляд, сильные стороны Регионального института кадровой политики?**

Данный вопрос предполагал возможность нескольких вариантов ответов.

Оценка компетентностей преподавателей коррелирует с одной из сильных сторон Института, выделенных респондентами, – высокий профессиональный уровень преподавателей (73,57%). Использование современных информационно-коммуникационных технологий как сильную сторону Института отмечают 62,05% респондентов, практическую направленность обучения выделяют 61,86% респондентов, актуальность предоставляемых образовательных услуг – 55,57% (рисунок 5).

Рисунок 5

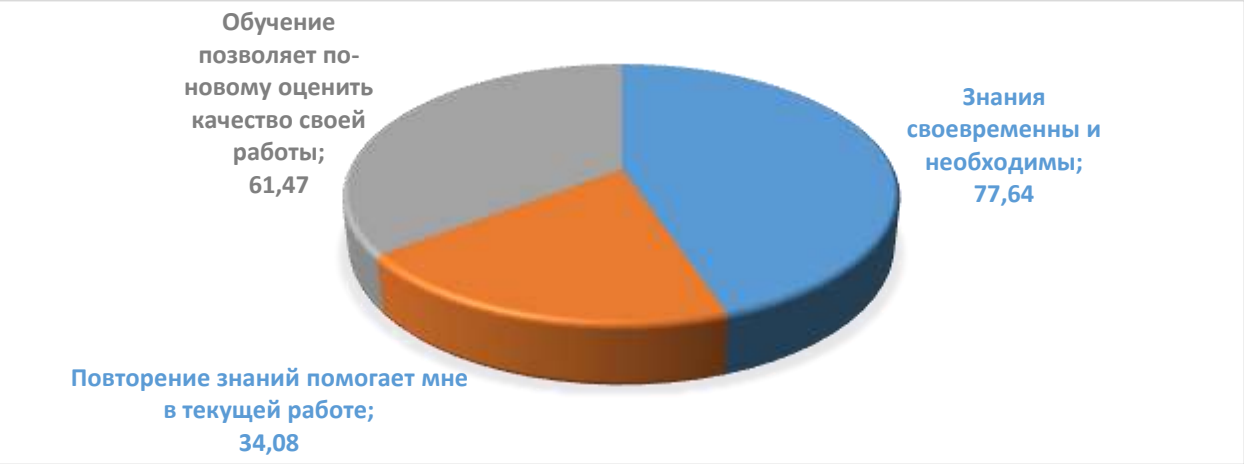


7. **Оцените актуальность получаемых знаний.**

Данный вопрос предполагал возможность нескольких вариантов ответов.

Оценивая знания, получаемые в ходе реализации ДПП, 77,64% указали, что знания своевременны и необходимы; 61,47% отметили, что обучение позволяет по-новому оценить качество своей работы; 34,08% считают, что повторение знаний помогает им в текущей работе (рисунок 6).

Рисунок 6



8. **Какой способ получения информации об организации курсов Вы использовали?**

Данный вопрос предполагал возможность нескольких вариантов ответов.

Одним из важных аспектов повышения квалификации является информирование потенциальных слушателей программ ДПО.

Ведущая роль здесь принадлежит ответственным за ДПО в профессиональной образовательной организации, ее отметили 71,25% респондентов. Сайтом Регионального института кадровой политики воспользовались 36,98%, свободным поиском в интернете

12,88% респондентов. Лишь 5,71% респондентов обратились к опыту выпускников курсов Института (рисунок 7).

Рисунок 7

9. Оцените уровень социального доверия к Региональному института кадровой политики.

По всем показателям респонденты выставляли оценку от 1 до 5 баллов.

Большинство респондентов (в среднем 86,35%) оценило уровень социального доверия к Институту на «5» (таблица 2), что подтверждает все указанные ранее оценки.

Таблица 2

№	*Критерии оценки*	*5*	*4*	*3*	*2*	*1*
1.	Готовность рекомендовать коллегам, родственникам и знакомым обучение в Институте по дополнительным профессиональным программам	86,93	11,04	2,13	0,29	0,19
2.	Готовность рекомендовать другим организациям сотрудничать с Институтом	86,83	10,84	1,65	0,39	0,19
3.	Качество услуги в сравнении с другими организациями, предоставляющими подобную услугу	85,29	12,10	1,94	0,19	0,19
	СРЕДНЕЕ	**86,35**	**11,33**	**1,90**	**0,29**	**0,19**

10. Укажите недостатки программы, по которой Вы обучались (с Вашей точки зрения).

Основными недостатками респонденты считают совпадение времени обучения с рабочим временем слушателей, дистанционный формат обучения, нехватку «онлайн-занятий в режиме обратной связи», большой объем теоретического и малый практического материала. При этом часть респондентов не устраивает «большой объем практических и самостоятельных работ», другая часть просит увеличить объем практических занятий.

11. Ваши предложения по улучшению подготовки слушателей (элементы подготовки, которые необходимо усилить).

Основные предложения связаны с возможностью проведения занятий очно, в т.ч. с выездом в образовательные организации, усилением практической направленности программ, проведением стажировок.

Далее приводятся наиболее характерные и чаще встречающиеся формулировки:

– Рабочие тетради по курсу, чтобы использовать их и в процессе обучения и в последующей деятельности.

– Поэтапный разбор некоторых практических и самостоятельных работ.

– Усилить практическую подготовку.

– Больше практико-ориентированной направленности, приближенной к урокам учебной практики.

– Возможно использование кейсов, на лекциях, разбор ситуаций, больше ориентированность на ситуации, когда коллектив, коллеги не настроены на сотрудничество, как вести работу в таких ситуациях.

– Проводить установочный вебинар по структуре проверочных работ и системе отчета.

– Проводить курсовую подготовку с учетом специфики деятельности педагогов (предметники, психологи и т.п.)

Вывод:

Полученные результаты демонстрируют высокую степень удовлетворенности слушателей качеством оказанных им образовательных услуг по всем показателям. Можно сделать вывод, что в целом содержание программ ДПО обладает значительными возможностями позитивного влияния на профессиональное и личностное развитие педагогов.

Рекомендации:

Исходя ответов респондентов рекомендовать преподавателям:

– провести коррекцию и уточнение содержания модулей и тем программ ДПО с учетом индивидуальных запросов и пожеланий слушателей;

– рассмотреть возможности увеличения практических занятий и стажерских практик в рамках данной программы обучения;

– проанализировать распределение времени для консультативной деятельности с целью обеспечения достаточной поддержки и сопровождения педагогов в период обучения по ДПП.

Заведующий отделом цифрового и документационного
сопровождения образовательной деятельности Г.В. Бурова