



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
МОСКОВСКИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

ОТЧЕТ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

ОБРАЗОВАНИЕ МОСКВЫ

2.2



Москва, 2013



ОГЛАВЛЕНИЕ

Основные выводы	3
1. Динамика общей оценки ключевых аспектов сферы образования в Москве	3
2. Динамика представлений москвичей о проблемах в сфере дошкольного и среднего образования в Москве.....	10
3. Текущая оценка ключевых аспектов сферы образования в Москве.....	13
4. Удовлетворенность москвичей, имеющих детей школьного возраста, реакцией руководства школы на их обращения	16
Результаты социологического исследования	17
Удовлетворенность работой сферы дошкольного образования в Москве	18
Доля москвичей, имеющих детей дошкольного возраста	18
Удовлетворенность работой сферы дошкольного образования.....	19
Общая оценка работы детских садов по параметрам	21
Оценка работы детских садов «пользователями» по параметрам	26
Удовлетворенность деятельностью городских властей в сфере дошкольного образования.....	36
Оценка москвичами изменений в сфере дошкольного образования	38
Оценка москвичами перспектив развития ситуации в сфере дошкольного образования.....	40
Проблемы в сфере дошкольного образования, требующие первоочередного внимания городских властей, по мнению москвичей	42
Удовлетворенность работой сферы среднего образования в Москве.....	50
Доля москвичей, имеющих детей школьного возраста	50
Удовлетворенность работой сферы среднего образования.....	51
Общая оценка работы средних школ по параметрам	53
Оценка работы средних школ «пользователями» по параметрам	58
Удовлетворенность деятельностью городских властей в сфере среднего образования	70
Оценка москвичами изменений в сфере среднего образования.....	72
Оценка москвичами перспектив развития ситуации в сфере среднего образования..	74
Проблемы в сфере среднего образования, требующие первоочередного внимания городских властей, по мнению москвичей	76
Удовлетворенность москвичей, имеющих детей школьного возраста, реакцией руководства школы на их обращения	84
Методический отчет.....	85
АНКЕТА СФЕРА образования	88



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Вторая волна опроса проходила с 30 октября по 1 ноября 2013 г. Данные представлены в сравнении с результатами первой волны, проведенной с 30 марта по 8 апреля 2013 года.

1. ДИНАМИКА ОБЩЕЙ ОЦЕНКИ КЛЮЧЕВЫХ АСПЕКТОВ СФЕРЫ ОБРАЗОВАНИЯ В МОСКВЕ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования отмечена **позитивная динамика** по:

- *удовлетворенности работой сферы среднего образования;*
- *удовлетворенности работой городских властей в сфере среднего образования;*
- *оценке перспектив развития ситуации в сфере дошкольного образования через 2-3 года.*

Значимых изменений не отмечено по таким параметрам как:

- *удовлетворенность работой сферы дошкольного образования;*
- *удовлетворенность работой городских властей в сфере дошкольного образования;*
- *оценка произошедших изменений ситуации в сфере дошкольного и среднего образования;*
- *оценка перспектив развития ситуации в сфере среднего образования через 2-3 года.*

ОЦЕНКА КЛЮЧЕВЫХ АСПЕКТОВ СФЕРЫ ОБРАЗОВАНИЯ В МОСКВЕ	Индекс Апр. 2013 г.	Индекс Нояб. 2013 г.
Общая оценка <u>работы сферы образования в целом</u>¹	+12	+17
Удовлетворенность работой сферы дошкольного образования	+17	+21
Удовлетворенность работой сферы среднего образования	+7	+12
Общая оценка <u>работы городских властей в сфере образования в целом</u>	-5	-2
Удовлетворенность работой городских властей в сфере дошкольного образования	-2	-1
Удовлетворенность работой городских властей в сфере среднего образования	-9	-4

¹ Из двух сводных индексов по основным составляющим образования выводится общий сводный индекс удовлетворенности работой сферы дошкольного и среднего образования. Остальные индексы по Общим оценкам вычислялись по такой же схеме.



ОЦЕНКА КЛЮЧЕВЫХ АСПЕКТОВ СФЕРЫ ОБРАЗОВАНИЯ В МОСКВЕ	Индекс Апр. 2013 г.	Индекс Нояб. 2013 г.
Общая оценка работы <u>изменений в сфере образования в целом</u>	+5	+5
Оценка изменений в сфере дошкольного образования	+16	+14
Оценка изменений в сфере среднего образования	-5	-5
Общая оценка <u>перспектив развития ситуации в сфере образования в целом</u>	+22	+27
Оценка перспектив развития ситуации в сфере дошкольного образования	+29	+36
Оценка перспектив развития ситуации в сфере среднего образования	+16	+17

Анализ ситуации в сфере образования на основе представленных выше оценок характеризует общее представление москвичей и в значительной степени зависит не столько от личного опыта, сколько от оценок, присутствующих в СМИ.

Для более глубокого понимания мнения москвичей в данном исследовании на основе оценки главных параметров выявлялись **сводные индексы удовлетворенности**, в большей степени зависящие от личного опыта.

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования сводный индекс удовлетворенности работой детских садов немного вырос (с +14 до +19).

Отдельно следует отметить:

- **повышение** уровня удовлетворенности москвичей *благоустройством уличных площадок в детских садах, обеспечением безопасности, качеством питания и состоянием материально-технической базы в детских садах;*
- *по остальным параметрам значимых изменений не отмечено.*

Стоит отметить, что **общий сводный индекс (+19) значимо не отличается** от индекса удовлетворенности сферы дошкольного образования в целом (+21), выявляемый прямым вопросом («Удовлетворены ли Вы работой сферы дошкольного образования в Москве?»).



ОЦЕНКА КЛЮЧЕВЫХ АСПЕКТОВ РАБОТЫ ДЕТСКИХ САДОВ В МОСКВЕ <u>С УЧЕТОМ</u> <u>ПАРАМЕТРОВ</u>	Индекс Апр.2013 г.	Индекс Нояб. 2013 г.
Общая сводная оценка удовлетворенности работой детских садов	+14	+19
Благоустройство уличных площадок в детских садах	+33	+47
Качество работы с детьми в детских садах	+34	+37
Обеспечение безопасности в детских садах	+29	+34
Уровень квалификации сотрудников детских садов	+24	+28
Качество питания в детских садах	+17	+23
Состояние материально-технической базы детских садов	+12	+18
Процедура записи в детские сады	+3	+3
Доступность мест в детских садах	-3	-3
Уровень зарплат сотрудников детских садов	-21	-20

Таким образом, отмечаемые позитивные изменения подтверждают признание горожанами успехов деятельности Правительства Москвы в данной сфере, однако, указывают и на необходимость работы – дальнейших изменений параметрических оценок (доступность мест в детских садах и уровень зарплат сотрудников детских садов).

Следует отметить, что по сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования сводный индекс удовлетворенности работой детских садов по категориям пользователей **немного повысился**.

При этом следует отметить:

- среди москвичей, в чьих семьях есть дошкольники, отмечен **рост удовлетворенности** по параметрам – «*благоустройство уличных площадок в детских садах*», «*уровень квалификации сотрудников детских садов*» и «*качество питания в детских садах*»;
- среди москвичей, в чьих семьях нет дошкольников, отмечен **рост удовлетворенности** по параметрам – «*благоустройство уличных площадок в детских садах*», «*обеспечение безопасности*», «*уровень квалификации сотрудников детских садов*», «*качество питания в детских садах*» и «*состояние материально-технической базы детских садов*».



Индекс оценки работы детских садов москвичами по параметрам	Все москвичи		Есть в семье дошкольники		Нет в семье дошкольников	
	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.
Благоустройство уличных площадок в детских садах	+33	+47	+36	+49	+31	+46
Качество работы с детьми в детских садах	+34	+37	+48	+49	+27	+31
Обеспечение безопасности в детских садах	+29	+34	+39	+41	+25	+32
Уровень квалификации сотрудников детских садов	+24	+28	+40	+45	+16	+21
Качество питания в детских садах	+17	+23	+22	+28	+16	+22
Состояние материально-технической базы детских садов	+12	+18	+20	+20	+9	+17
Процедура записи в детские сады	+3	+3	+21	+25	-5	-6
Доступность мест в детских садах	-3	-3	+12	+11	-9	-8
Уровень зарплат сотрудников детских садов	-21	-20	-23	-20	-21	-20
Сводные итоговые индексы	+14	+19	+24	+28	+10	+15

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования сводный индекс удовлетворенности работой средних школ немного вырос (с +17 до +22), причём **значимое повышение** уровня удовлетворенности москвичей **отмечено** по таким **параметрам работы средних школ** как:

- *доступность мест в школах;*
- *благоустройство школьных дворов;*
- *процедура записи в школы;*
- *уровень квалификации сотрудников школ;*
- *состояние материально-технической базы школ.*

По остальным параметрам значимых изменений не отмечено.

Стоит отметить, что **общий сводный индекс (+22) значимо выше** индекса удовлетворенности сферы среднего образования в целом (+12), выявляемый прямым вопросом («*Удовлетворены ли Вы работой сферы среднего образования в Москве?*»).



ОЦЕНКА КЛЮЧЕВЫХ АСПЕКТОВ РАБОТЫ СРЕДНИХ ШКОЛ В МОСКВЕ <u>С УЧЕТОМ</u> <u>ПАРАМЕТРОВ</u>	Индекс Апр.2013 г.	Индекс Нояб. 2013 г.
Общая сводная оценка удовлетворенности работой средних школ	+17	+22
Доступность мест в школах	+40	+49
Благоустройство школьных дворов	+26	+49
Обеспечение безопасности в школе	+41	+45
Процедура записи в школы	+28	+34
Обеспеченность школ современным высокотехнологичным оборудованием (компьютерные классы, интерактивные доски и т.д.)	+22	+25
Уровень квалификации сотрудников школ	+15	+21
Состояние материально-технической базы школ	+12	+18
Организация дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах	+5	+7
Качество питания в школах	+2	+2
Уровень зарплат сотрудников школ	-1	+2
Качество образования в школах	-9	-10

Таким образом, отмечаемые позитивные изменения подтверждают признание горожанами успехов деятельности Правительства Москвы в данной сфере, однако, указывают и на необходимость работы – дальнейших изменений параметрических оценок (качество питания в школах, уровень зарплат сотрудников школ и, особенно, качество образования в школах).

Следует отметить, что по сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования сводный индекс удовлетворенности работой средних школ по категориям пользователей **повысился**.

При этом следует отметить:

- среди москвичей, в чьих семьях есть школьники, отмечены: **рост удовлетворенности** по параметрам – «доступность мест в школах», «благоустройство школьных дворов», «процедура записи в школы», «уровень квалификации сотрудников школ» и «состояние материально-технической базы школ»; **снижение оценки** по «организации дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах»;



• среди москвичей, в чьих семьях нет школьников, отмечен **рост удовлетворенности** по параметрам – «доступность мест в школах», «благоустройство школьных дворов», «обеспечение безопасности в школах», «обеспеченность школ современным высокотехнологичным оборудованием», «уровень квалификации сотрудников школ», «состояние материально-технической базы школ», «организация дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах» и «уровень зарплат сотрудников школ».

Индекс оценки работы <u>средних школ</u> москвичами по параметрам	Все москвичи		Есть в семье школьники		Нет в семье школьников	
	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.
Доступность мест в школах	+40	+49	+54	+66	+33	+40
Благоустройство школьных дворов	+26	+49	+21	+46	+28	+51
Обеспечение безопасности в школе	+41	+45	+56	+58	+32	+39
Процедура записи в школы	+28	+34	+42	+54	+21	+25
Обеспеченность школ современным высокотехнологичным оборудованием (компьютерные классы и т.д.)	+22	+25	+25	+24	+19	+26
Уровень квалификации сотрудников школ	+15	+21	+24	+33	+10	+15
Состояние материально-технической базы школ	+12	+18	+13	+19	+11	+16
Организация дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах	+5	+7	+17	+10	-2	+6
Качество питания в школах	+2	+2	-6	-8	+6	+8
Уровень зарплат сотрудников школ	-1	+2	+5	+2	-3	+3
Качество образования в школах	-9	-10	0	-1	-14	-15
Итоговые индексы	+17	+22	+23	+28	+13	+19



Анализ общих оценок позволяет отметить:

- по сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования отмечен рост позитивного восприятия работы сферы образования в целом;

- как и прежде, **общий сводный индекс сферы образования (+21)** несколько выше, чем **общий индекс удовлетворенности работой сферы дошкольного и среднего образования (+17)**, выявляемый прямым вопросом («Удовлетворены ли Вы работой сферы дошкольного образования в Москве?» и «Удовлетворены ли Вы работой сферы среднего образования в Москве?»).

ОЦЕНКА КЛЮЧЕВЫХ АСПЕКТОВ СФЕРЫ ОБРАЗОВАНИЯ В МОСКВЕ	Индекс Апр. 2013 г.	Индекс Нояб. 2013 г.
Общая оценка работы сферы образования в целом²	+12	+17
<i>Удовлетворенность работой сферы дошкольного образования</i>	+17	+21
<i>Удовлетворенность работой сферы среднего образования</i>	+7	+12
Общая сводная оценка работы сферы образования (с учетом оценки параметров)	+16	+21
<i>Сводная оценка сферы <u>дошкольного</u> образования (с учетом оценки параметров)</i>	+14	+19
<i>Сводная оценка сферы <u>среднего</u> образования (с учетом оценки параметров)</i>	+17	+22

² Общий индекс удовлетворенности работой сферы дошкольного и среднего образования вычисляется как среднее значение индексов по двум вопросам: «Удовлетворены ли Вы работой сферы дошкольного образования в Москве?» и «Удовлетворены ли Вы работой сферы среднего образования в Москве?». Остальные индексы по Общим оценкам вычислялись по такой же схеме.



2. ДИНАМИКА ПРЕДСТАВЛЕНИЙ МОСКВИЧЕЙ О ПРОБЛЕМАХ В СФЕРЕ ДОШКОЛЬНОГО И СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В МОСКВЕ

Всем респондентам было предложено назвать наиболее актуальный аспект в сфере дошкольного образования, требующий первоочередного внимания городских властей.

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **серьезных отличий не наблюдается**: список названных москвичами аспектов, требующих внимания властей, остался прежним; некоторые перестановки в порядке произошли без значимых изменений в процентном отношении.

По-прежнему, первые две позиции занимают **доступность детских садов** (19,0%) и **комплектация детских садов квалифицированным персоналом** (10,9%). В первом случае речь идет об увеличении числа детских садов, предоставлении мест, сокращении очередей, территориальной доступности учреждений дошкольного образования, упрощении процедуры записи и т.д. Во втором – о подборе и повышении квалификации кадров, необходимости комплектации садов воспитателями, медицинским персоналом и т.д.

Далее следуют такие аспекты как:

- **повышение заработной платы сотрудников детских садов и финансирование учреждений** (5,6%);
- **обеспечение доступности детских досуговых учреждений** (4,8%), речь шла об увеличении спектра предоставляемых образовательных услуг и их бесплатности;
- **методики обучения в детских садах** (4,3%), речь шла об увеличении развивающих занятий и улучшении подготовки к школе;
- **качество питания в детских садах** (3,5%);
- **материально-техническая база и благоустройство детских садов** (3,3%);
- **обеспечение безопасности в детских садах** (2,3%);
- **воспитательная работа в детских садах** (2,0%)³.

³ В диаграмме представлены наиболее популярные ответы.



На что, прежде всего, по Вашему мнению, городским властям следует обратить первоочередное внимание в сфере дошкольного образования?



Также всем респондентам было предложено назвать наиболее актуальный аспект в сфере среднего образования, требующий первоочередного внимания городских властей.

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **серьезных отличий не наблюдается**: список названных москвичами аспектов, требующих внимания властей, остался прежним; некоторые перестановки в порядке произошли без значимых изменений в процентном отношении.

Первую позицию, по-прежнему, занимает **комплектация школ квалифицированными учителями** (15,6%).

Далее следуют такие аспекты как:

- **методики, учебные программы и учебная литература** (9,6%);
- **качество образования в целом** (6,7%);
- **воспитательная работа в школах** (4,7%);
- **улучшение материально-технической базы и благоустройство школ** (4,6%);



- **досуговая работа в школах (4,4%);**
- **повышение заработной платы сотрудников школ и финансирования учреждений (4,3%);**
- **обеспечение бесплатности и доступности школ (2,9%);**
- **экзамены в школах (2,6%), речь шла об изменении/отмене ЕГЭ;**
- **сокращение учебной нагрузки и здоровье детей (2,3%)⁴.**

На что, прежде всего, по Вашему мнению, городским властям следует обратить первоочередное внимание в сфере среднего образования?



⁴ В диаграмме представлены наиболее популярные ответы.



3. ТЕКУЩАЯ ОЦЕНКА КЛЮЧЕВЫХ АСПЕКТОВ СФЕРЫ ОБРАЗОВАНИЯ В МОСКВЕ

47% москвичей удовлетворены работой сферы дошкольного образования в Москве и 26% москвичей не удовлетворены работой данной сферы (индекс удовлетворенности составляет **+21**)⁵.

46% москвичей удовлетворены работой сферы среднего образования в Москве и 34% москвичей не удовлетворены работой данной сферы (индекс удовлетворенности составляет **+12**).

Из двух индексов по основным составляющим образования рассчитывается **общий индекс удовлетворенности работой сферы дошкольного и среднего образования**, который составляет **+17**⁶. Данный показатель отражает общее представление москвичей о сфере образования и в значительной степени зависит не столько от личного опыта, сколько от оценок, присутствующих в СМИ.

Представленный выше общий индекс удовлетворенности работой сферы дошкольного и среднего образования оценивает общее представление москвичей об образовании и в значительной степени зависит не столько от личного опыта, сколько от оценок, присутствующих в СМИ. Для более глубокого понимания оценки москвичами состояния столичного образования в данном исследовании **на основе оценки москвичами основных параметров** выявляются **сводные индексы удовлетворенности**, в большей степени зависящие от личного опыта.

Сводный индекс удовлетворенности работой сферы дошкольного образования, рассчитываемый как средний индекс по всем изучаемым параметрам, связанным с оценкой москвичами **детских садов**, составляет **+19** (41%-22%).

Сводный индекс удовлетворенности работой сферы среднего образования, рассчитываемый как средний индекс по всем изучаемым параметрам, связанным с оценкой москвичами **средних школ**, составляет **+22** (48%-26%).

⁵ Индекс равен разнице долей москвичей, давших положительные оценки, и давших отрицательные оценки. В интерпретации значения индекса имеют значение его знак и его величина. Если индекс имеет положительное значение, это значит, что давших положительную оценку больше, чем давших отрицательную. Значение индекса может меняться от -100 до 100. Индекс принимает минимальное значение, равное -100, тогда, когда все респонденты не удовлетворены. Значение равное 100 индекс принимает в том случае, когда все удовлетворены.

⁶ Общий индекс удовлетворенности работой сферы дошкольного и среднего образования вычисляется как среднее значение индексов по двум вопросам: «Удовлетворены ли Вы работой сферы дошкольного образования в Москве?» и «Удовлетворены ли Вы работой сферы среднего образования в Москве?»



Из двух сводных индексов по основным составляющим образования выводится **общий сводный индекс удовлетворенности работой сферы дошкольного и среднего образования**⁷. Таким образом, общий сводный индекс в большей степени зависит от личного опыта москвичей, чем от представлений, навязываемых СМИ.

Общий сводный индекс составляет **+21** (45%-24%). Он несколько выше, чем **общий индекс удовлетворенности работой сферы дошкольного и среднего образования** (**+17**), выявляемый прямым вопросом («Удовлетворены ли Вы работой сферы дошкольного образования в Москве?» и «Удовлетворены ли Вы работой сферы среднего образования в Москве?»).

36% москвичей удовлетворены деятельностью городских властей в сфере дошкольного образования и **37%** - не удовлетворены ею. Следовательно, **индекс удовлетворенности работой городских властей в сфере дошкольного образования** составляет **-1** (36%-37%).

37% москвичей удовлетворены деятельностью городских властей в сфере среднего образования и **41%** - не удовлетворены ею. Следовательно, **индекс удовлетворенности работой городских властей в сфере среднего образования** составляет **-4** (37%-41%).

Следовательно, **общий индекс удовлетворенности работой городских властей в сфере дошкольного и среднего образования** составляет **-2**⁸. Следует отметить, что мнение москвичей о работе городских властей в значительной степени формируется СМИ.

Индекс оценки москвичами изменений ситуации в сфере дошкольного образования за последние 2-3 года составляет **+14** (30%-16%).

Индекс оценки москвичами изменений ситуации в сфере среднего образования за последние 2-3 года составляет **-5** (23%-28%).

Следовательно, **общий индекс оценки москвичами изменений ситуации в сфере дошкольного и среднего образования** составляет **+5**.

Индекс оценки москвичами перспектив развития ситуации в сфере дошкольного образования через 2-3 года составляет **+36** (62%-26%).

Индекс оценки москвичами перспектив развития ситуации в сфере среднего образования через 2-3 года составляет **+17** (54%-36%).

⁷Общий сводный индекс рассчитывается как среднее от двух сводных индексов по основным составляющим сферы образования

⁸Общий сводный индекс рассчитывается как среднее от двух сводных индексов по основным составляющим сферы образования



Следовательно, общий индекс оценки москвичами перспектив развития ситуации в сфере дошкольного и среднего образования составляет +27.

Восприятие деятельности городских властей (-2) в данной сфере достаточно критично. В то же время, позитивные изменения за прошедшую пару лет отмечает *примерно каждый четвертый москвич (27%), а каждый второй москвич (58%)* считает, что в ближайшие годы Мэру и Правительству Москвы удастся **добиться улучшения ситуации** в сфере дошкольного и среднего образования.

Таким образом, анализ данных социологического исследования констатирует достаточно высокий кредит доверия москвичей к деятельности Правительства Москвы в сфере образования.

ОЦЕНКА КЛЮЧЕВЫХ АСПЕКТОВ СФЕРЫ ОБРАЗОВАНИЯ В МОСКВЕ	Доля позитивных оценок	Доля негативных оценок	Индекс
Общая оценка работы сферы образования	47%	30%	+17
Удовлетворенность работой сферы <u>дошкольного</u> образования	47%	26%	+21
Удовлетворенность работой сферы <u>среднего</u> образования	46%	34%	+12
Общая сводная оценка работы сферы образования (с учетом оценки параметров)	45%	24%	+21
Сводная оценка сферы <u>дошкольного</u> образования (с учетом оценки параметров)	41%	22%	+19
Сводная оценка сферы <u>среднего</u> образования (с учетом оценки параметров)	48%	26%	+22
Общая оценка работы городских властей в сфере образования	37%	39%	-2
Удовлетворенность работой городских властей в сфере <u>дошкольного</u> образования	36%	37%	-1
Удовлетворенность работой городских властей в сфере <u>среднего</u> образования	37%	41%	-4
Общая оценка изменений в сфере образования за последние 2-3 года	27%	22%	+5
Изменения в сфере <u>дошкольного</u> образования за последние 2-3 года	30%	16%	+14
Изменения в сфере <u>среднего</u> образования за последние 2-3 года	23%	28%	-5
Общая оценка перспектив развития ситуации в образовании через 2-3 года	58%	31%	+27
Перспективы развития ситуации в сфере <u>дошкольного</u> образования через 2-3 года	62%	26%	+36
Перспективы развития ситуации в сфере <u>среднего</u> образования через 2-3 года	54%	36%	+17



4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МОСКВИЧЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА, РЕАКЦИЕЙ РУКОВОДСТВА ШКОЛЫ НА ИХ ОБРАЩЕНИЯ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования доля респондентов, обращавшихся к руководству школы по различным вопросам организации учебного процесса, несколько увеличилась (с 35% до 41%).

Не имело опыта такого обращения к руководству по-прежнему большинство респондентов (59%).

Обращались ли Вы к руководству школы, в которой учится Ваш ребенок, по различным вопросам организации учебного процесса?



По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования отмечено снижение уровня удовлетворенности обращавшихся респондентов: с 64% до 54% снизилась доля удовлетворенных реакцией руководства на их обращение.

Удовлетворены ли Вы реакцией руководства школы на Ваше обращение?





РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ





УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ СФЕРЫ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В МОСКВЕ

ДОЛЯ МОСКВИЧЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА

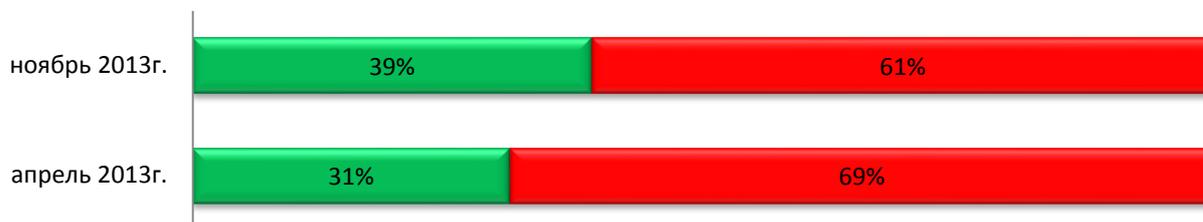
По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования увеличилась доля москвичей, указавших, что **с ними проживают дети дошкольного возраста**.

При этом большинство опрошенных москвичей (61%) ответило, что **с ними не проживают дети дошкольного возраста**.

39% москвичей указали, что **с ними проживают дети дошкольного возраста**.

Есть ли в Вашей семье дети дошкольного возраста, проживающие с Вами?

■ есть ■ нет





УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ СФЕРЫ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **уровень удовлетворенности москвичей работой сферы дошкольного образования** в целом **значимо не изменился**.

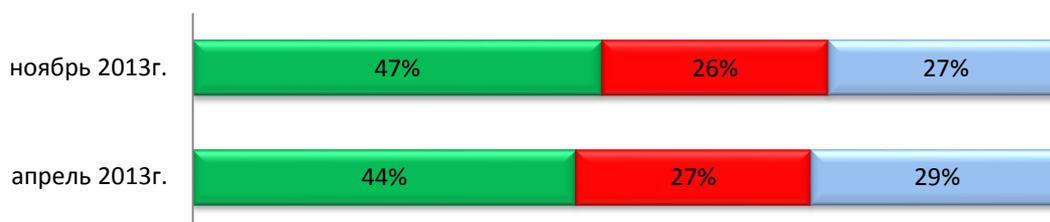
47% москвичей удовлетворены работой сферы дошкольного образования в Москве.

26% горожан, напротив, **не удовлетворены** ее работой.

Затруднились ответить 27% респондентов.

Удовлетворены ли Вы работой сферы дошкольного образования в Москве?

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено небольшое повышение** уровня удовлетворенности **среди москвичей, в чьих семьях есть дети дошкольного возраста**: доля удовлетворенных работой сферы дошкольного образования возросла с 54% до 58% и доля неудовлетворенных сократилась с 29% до 27%.

По-прежнему, по соотношению позитивных и негативных оценок москвичи, в чьих семьях есть дети дошкольного возраста, в большей степени удовлетворены работой сферы дошкольного образования, нежели москвичи, не имеющие в семье дошкольников.

Удовлетворены ли Вы работой сферы дошкольного образования в Москве?





ОБЩАЯ ОЦЕНКА РАБОТЫ ДЕТСКИХ САДОВ ПО ПАРАМЕТРАМ

Позитивные оценки работы детских садов преобладают по таким параметрам как:

- благоустройство уличных площадок в детских садах;
- качество работы с детьми в детских садах;
- обеспечение безопасности в детских садах;
- уровень квалификации сотрудников детских садов;
- качество питания в детских садах;
- состояние материально-технической базы детских садов;



По вышеперечисленным параметрам достигнут приемлемый уровень удовлетворенности.

Полопалам разделилось мнение москвичей относительно процедуры записи в детские сады и доступности мест в детских садах.



Вышеперечисленные параметры требуют внимания властей.

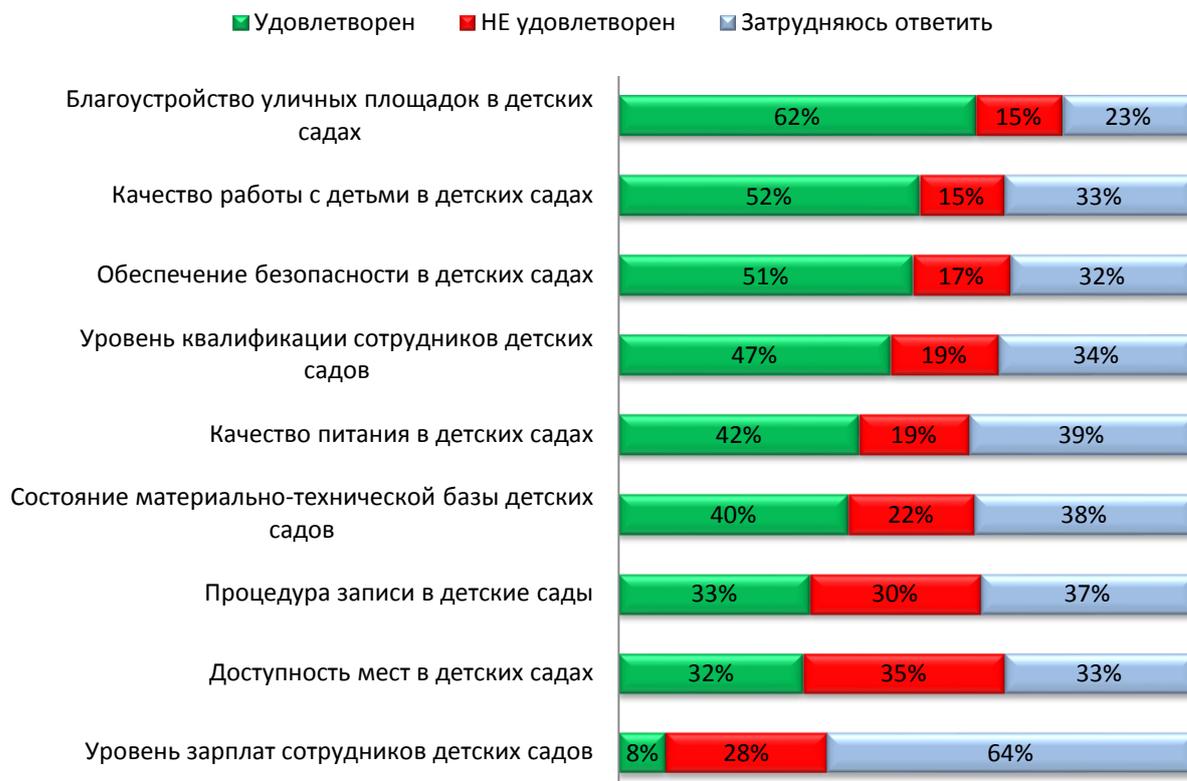
Негативные оценки работы детских садов преобладают по оценке параметра «уровень зарплат сотрудников детских садов». При этом следует учитывать, что данный параметр вызвал затруднения у большинства опрошенных (64%).



По данному параметру можно констатировать высокую неудовлетворенность москвичей.



Удовлетворены ли Вы следующими параметрами работы детских садов в Москве?
в % от ВСЕХ москвичей



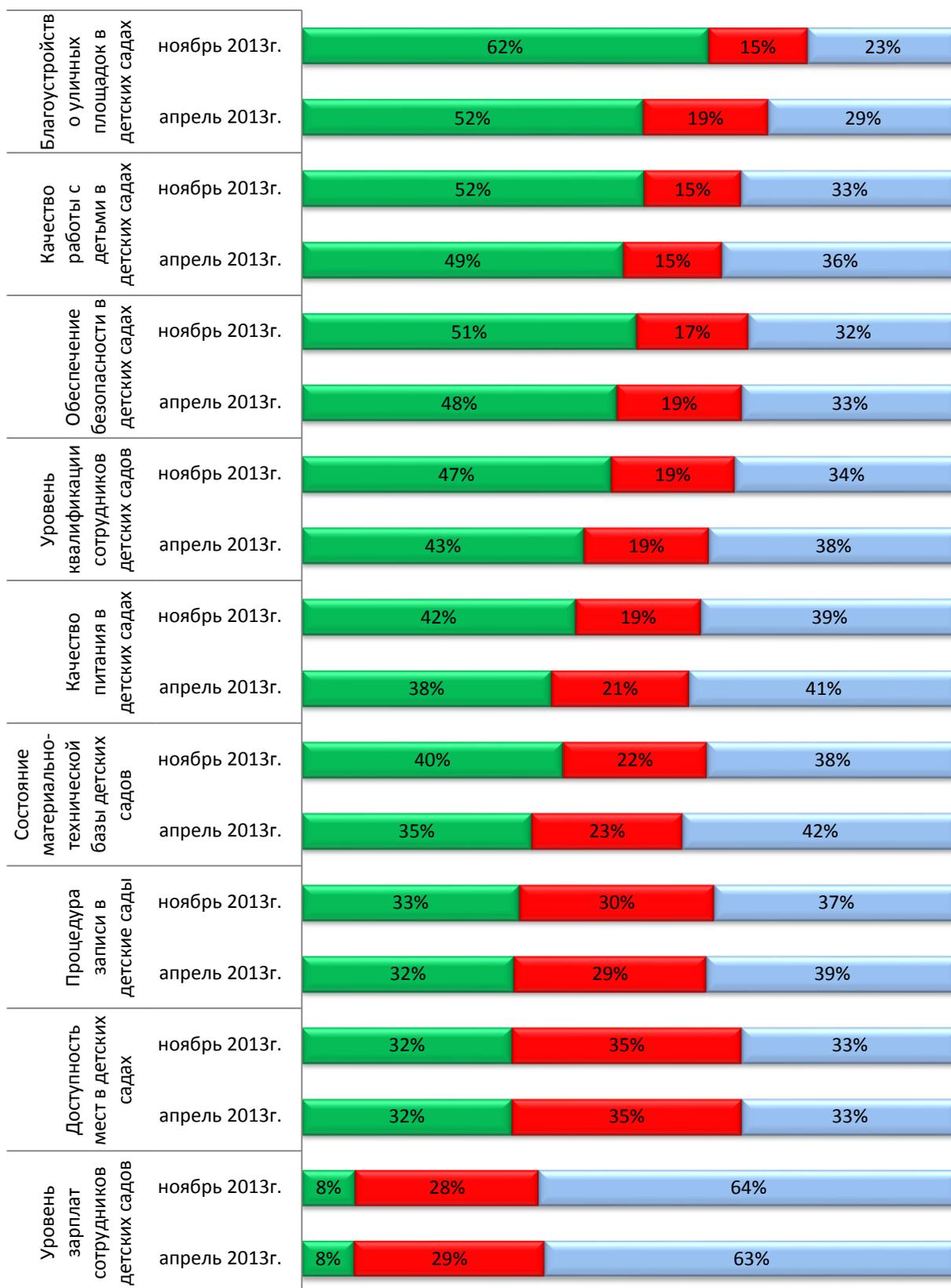
По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено значимое повышение** уровня удовлетворенности москвичей по таким **параметрам работы детских садов** как:

- *благоустройство уличных площадок в детсадах.*
- *обеспечение безопасности в детсадах;*
- *качество питания в детских садах;*
- *состояние материально-технической базы детских садов.*

По остальным параметрам значимых изменений не отмечено.

Удовлетворены ли Вы следующими параметрами работы детских садов в Москве?

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





Для более наглядного представления удовлетворенности респондентов работой сферы, был использован индекс (I), который представляет собой обобщенный (производный) показатель, сформированный из исходных данных. Преимущество индекса в том, что анкетный вопрос с несколькими вариантами ответа сводится к одному числу, которое легко сравнивать.

Для формирования индекса использовалась следующая формула:

$$I = Na - Nb$$

, где Na – это количество респондентов, выбравших вариант «полностью/скорее удовлетворен»

Nb – это количество респондентов, выбравших вариант «полностью/скорее не удовлетворен».

При расчете индекса респонденты, выбравшие вариант «затрудняюсь ответить», не учитывались.

В интерпретации значения индекса имеют значение его знак и его величина. Если индекс имеет положительное значение, это значит, что давших положительную оценку больше, чем давших отрицательную. Таким образом, положительный индекс говорит об удовлетворенности респондентов в целом работой сферы по какому-либо параметру. Индекс с отрицательным значением, напротив, свидетельствует о неудовлетворенности респондентов каким-либо параметром.

Значение индекса может меняться от -100 до 100. Индекс принимает минимальное значение, равное -100, тогда, когда все респонденты не удовлетворены. Значение равное 100 индекс принимает в том случае, когда все удовлетворены.

Для принятия управленческих решений значения индекса можно интерпретировать следующим образом:

Область значений индекса	Интерпретация значений индекса
[+51...+100]	Практически идеальное состояние
[+11...+50]	Достигнут приемлемый уровень удовлетворенности
[0...+10]	Требует внимания
[-10...0]	Требует пристального внимания
[-11...-50]	Высокий уровень неудовлетворенности
[-51...-100]	Крайний уровень неудовлетворенности



В индексном выражении сравнительный анализ выглядит следующим образом.

Оценка различных параметров работы <u>ДЕТСКИХ САДОВ</u>	Индекс Апрель 2013г.	Индекс Ноябрь 2013г.	Интерпретация значений индекса
Благоустройство уличных площадок в детских садах	+33	+47	Приемлемый уровень удовлетворенности
Качество работы с детьми в детских садах	+34	+37	
Обеспечение безопасности в детских садах	+29	+34	
Уровень квалификации сотрудников детских садов	+24	+28	
Качество питания в детских садах	+17	+23	
Состояние материально-технической базы детских садов	+12	+18	
Процедура записи в детские сады	+3	+3	Требует внимания
Доступность мест в детских садах	-3	-3	
Уровень зарплат сотрудников детских садов	-21	-20	Высокий уровень неудовлетворенности



ОЦЕНКА РАБОТЫ ДЕТСКИХ САДОВ «ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ» ПО ПАРАМЕТРАМ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования сводный индекс удовлетворенности работой детских садов по категориям пользователей **немного повысился**.

При этом следует отметить:

- среди москвичей, в чьих семьях есть дошкольники, отмечен **рост удовлетворенности** по параметрам – «благоустройство уличных площадок в детских садах», «уровень квалификации сотрудников детских садов» и «качество питания в детских садах»; по остальным параметрам значимых изменений не отмечено;
- среди москвичей, в чьих семьях нет дошкольников, отмечен **рост удовлетворенности** по параметрам – «благоустройство уличных площадок в детских садах», «обеспечение безопасности», «уровень квалификации сотрудников детских садов», «качество питания в детских садах» и «состояние материально-технической базы детских садов»; по остальным параметрам значимых изменений не отмечено.

При этом сводный индекс по категории москвичей, имеющих в семье детей дошкольного возраста, выше, чем в среднем по городу.

Индекс оценки работы детских садов москвичами по параметрам	Все москвичи		Есть в семье дошкольники		Нет в семье дошкольников	
	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.
Благоустройство уличных площадок в детских садах	+33	+47	+36	+49	+31	+46
Качество работы с детьми в детских садах	+34	+37	+48	+49	+27	+31
Обеспечение безопасности в детских садах	+29	+34	+39	+41	+25	+32
Уровень квалификации сотрудников детских садов	+24	+28	+40	+45	+16	+21
Качество питания в детских садах	+17	+23	+22	+28	+16	+22
Состояние материально-технической базы детских садов	+12	+18	+20	+20	+9	+17



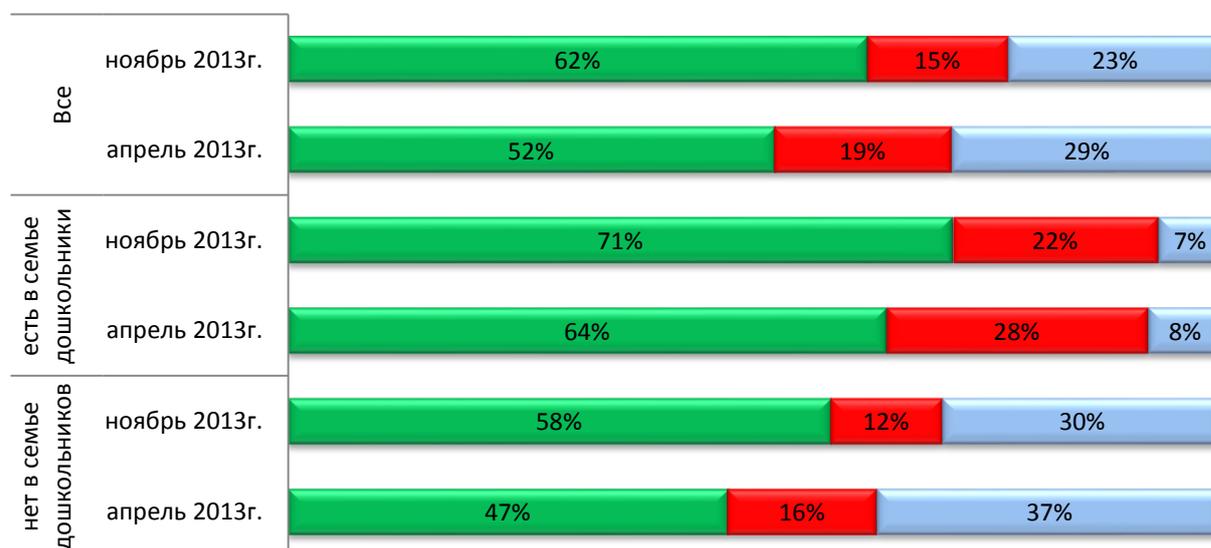
Индекс оценки работы детских садов	Все москвичи		Есть в семье дошкольники		Нет в семье дошкольников	
Процедура записи в детские сады	+3	+3	+21	+25	-5	-6
Доступность мест в детских садах	-3	-3	+12	+11	-9	-8
Уровень зарплат сотрудников детских садов	-21	-20	-23	-20	-21	-20
Итоговые индексы	+14	+19	+24	+28	+10	+15

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено повышение** уровня удовлетворенности благоустройством уличных площадок в детсадах среди обеих категорий пользователей.

По соотношению позитивных и негативных оценок благоустройством уличных площадок в детских садах в целом в равной степени удовлетворены все категории пользователей.

Благоустройство уличных площадок в детских садах

■ Удовлетворен ■ Не удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить



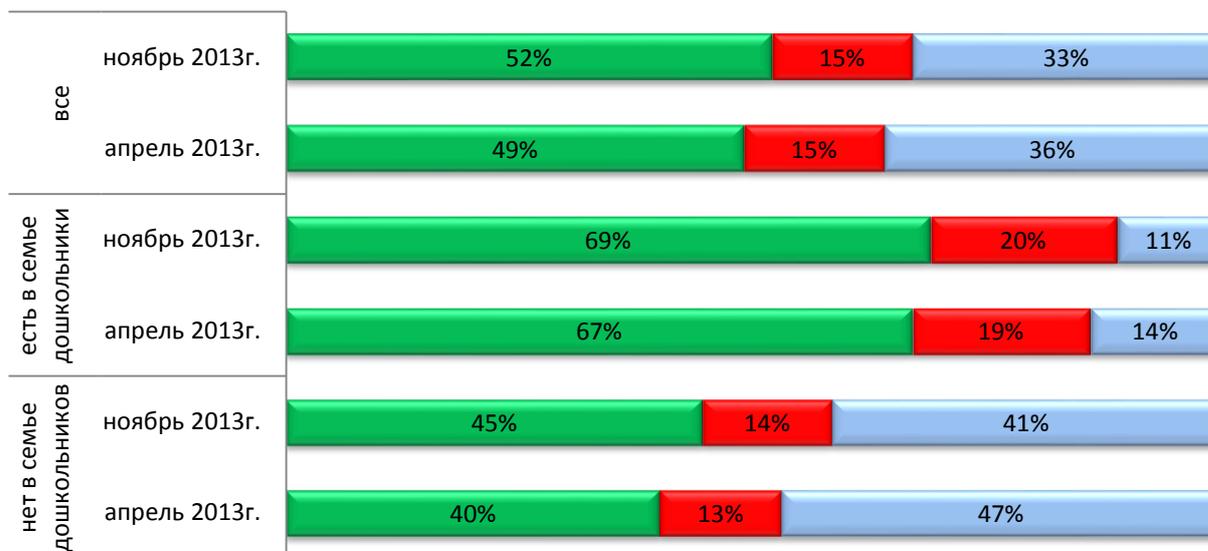


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **изменений** в уровне удовлетворенности качеством работы с детьми в детских садах среди обеих категорий пользователей **не отмечено**.

По соотношению позитивных и негативных оценок наиболее удовлетворены качеством работы с детьми в детских садах москвичи, имеющие в семье детей дошкольного возраста.

Качество работы с детьми в детских садах

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить



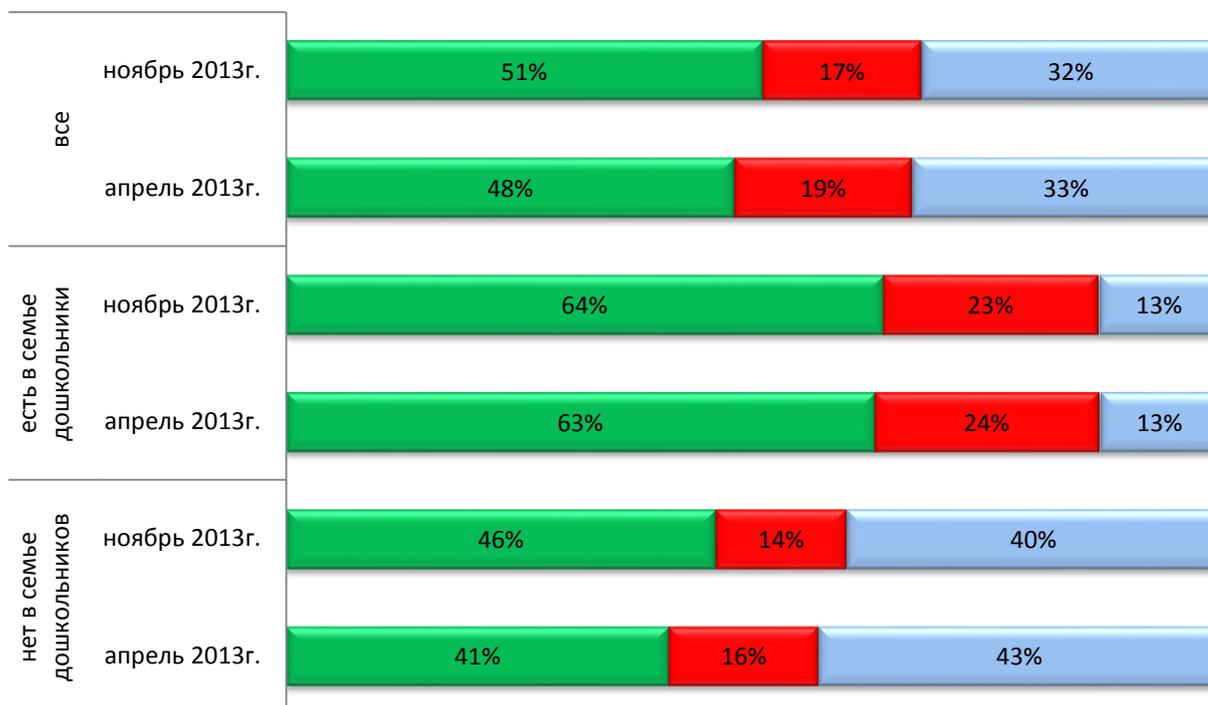


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено небольшое повышение** уровня удовлетворенности обеспечением безопасности в детских садах среди москвичей, в чьих семьях нет дошкольников.

По соотношению позитивных и негативных оценок наиболее удовлетворены обеспечением безопасности в детских садах москвичи, имеющие в семье детей дошкольного возраста.

Обеспечение безопасности в детских садах

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить



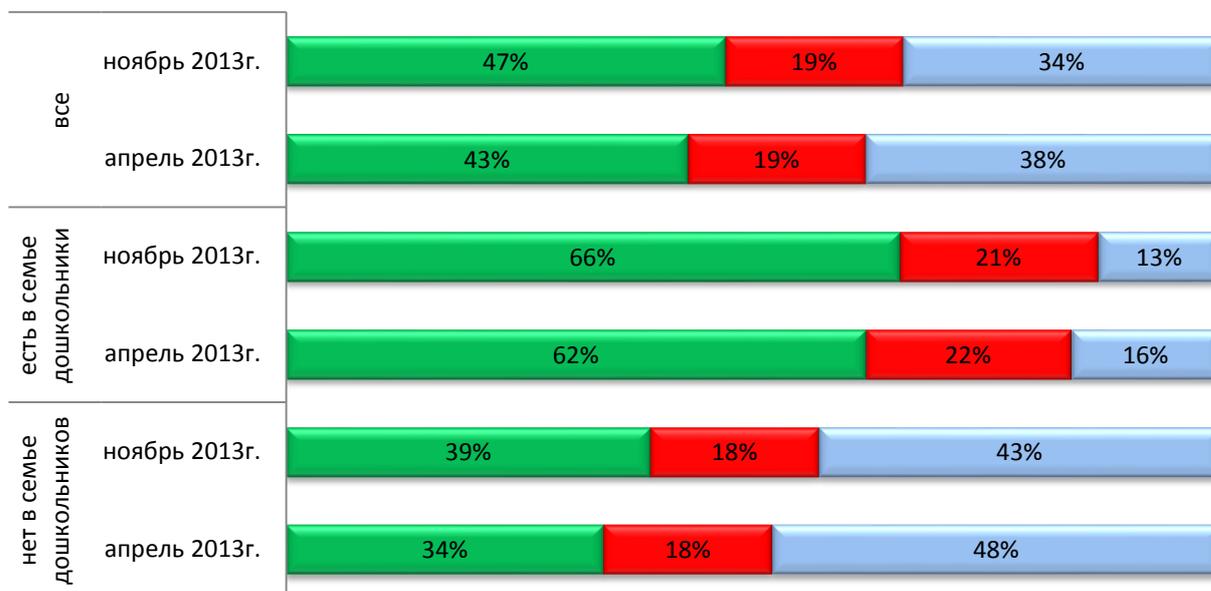


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено небольшое повышение** уровня удовлетворенности качеством питания в детских садах среди москвичей, в чьих семьях нет дошкольников.

По соотношению позитивных и негативных оценок наиболее удовлетворены уровнем квалификации сотрудников детских садов москвичи, имеющие в семье детей дошкольного возраста.

Уровень квалификации сотрудников детских садов

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить

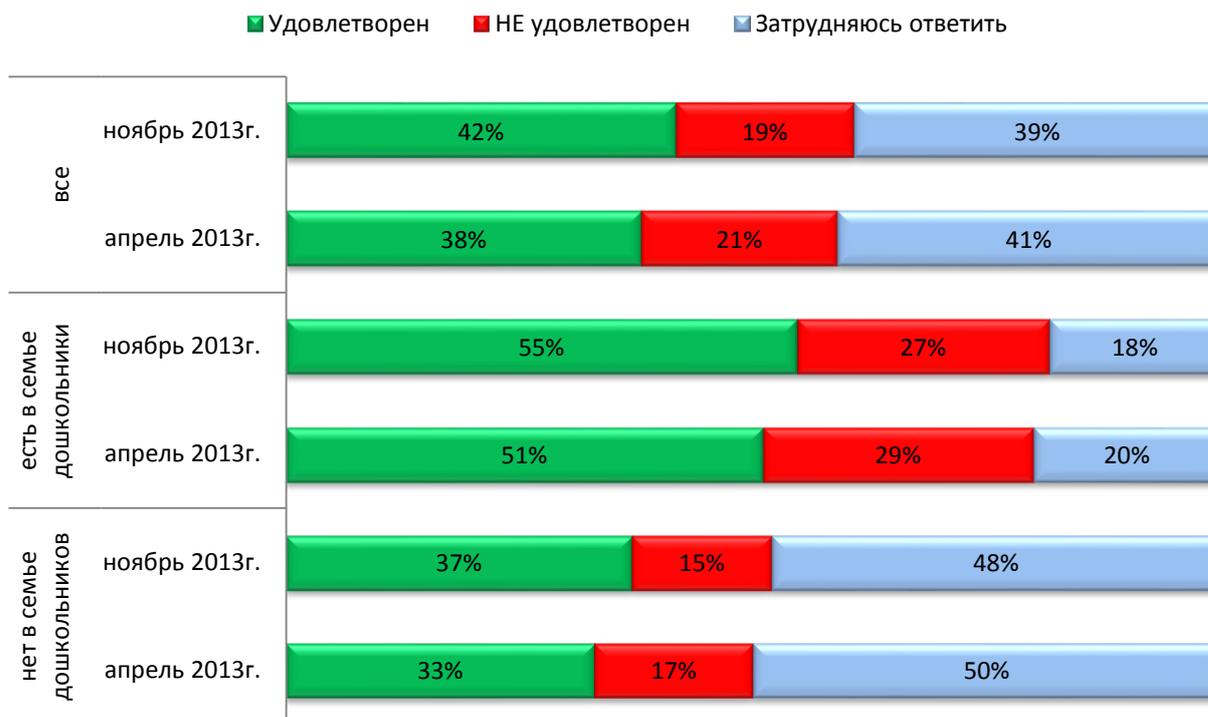




По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено небольшое повышение** уровня удовлетворенности качеством питания в детских садах среди обеих категорий пользователей.

По соотношению позитивных и негативных оценок наиболее удовлетворены качеством питания в детских садах москвичи, имеющие в семье детей дошкольного возраста.

Качество питания в детских садах



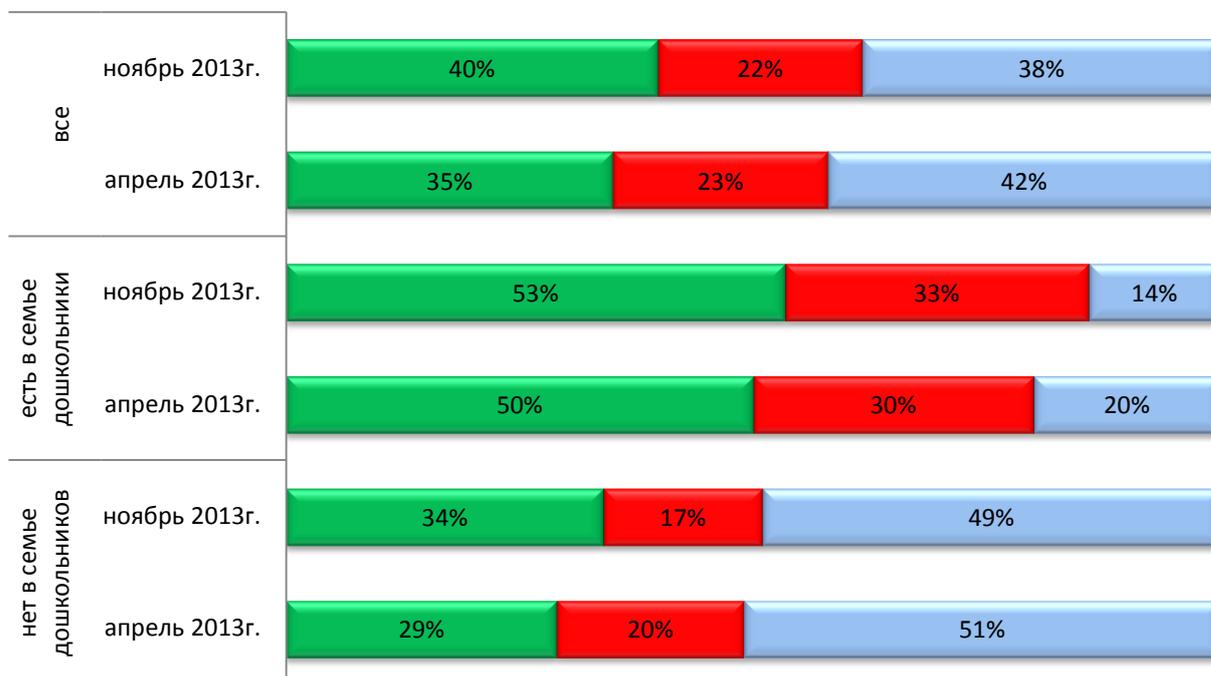


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено повышение** уровня удовлетворенности состоянием материально-технической базы детских садов среди москвичей, в чьих семьях нет детей дошкольного возраста.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены состоянием материально-технической базы детских садов москвичи, имеющие в семье детей дошкольного возраста.

Состояние материально-технической базы детских садов

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить



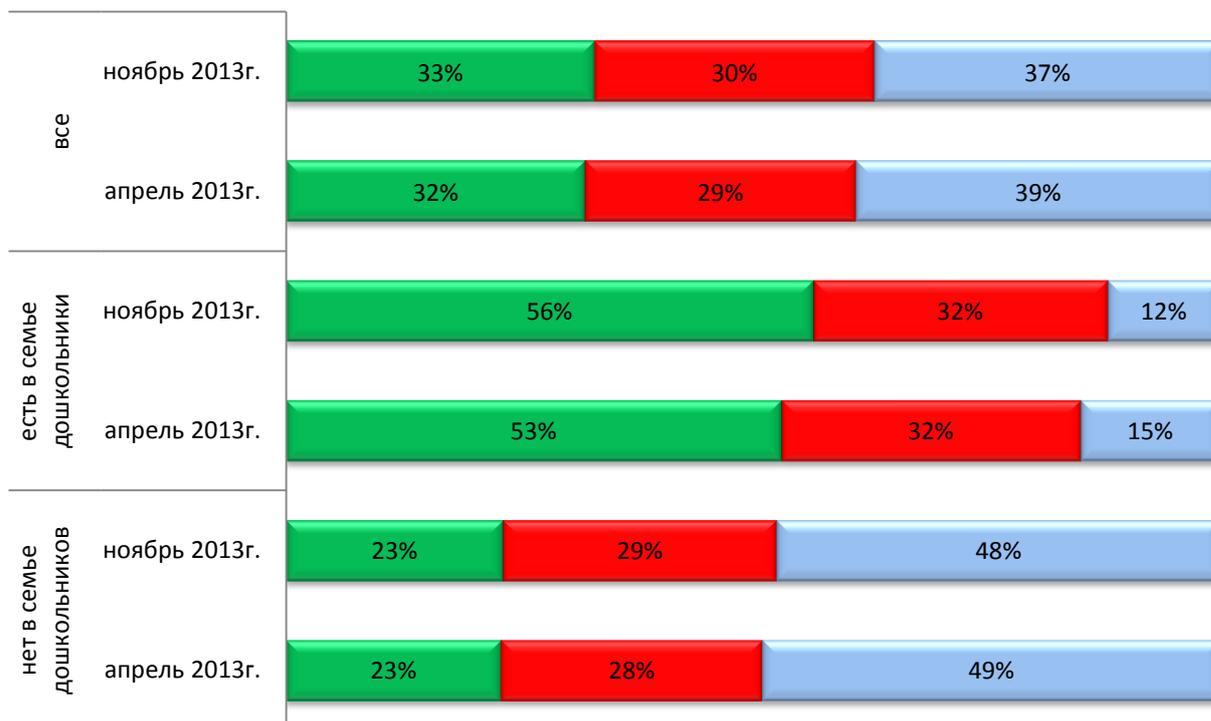


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **изменений** в уровне удовлетворенности процедурой записи в детские сады среди обеих категорий пользователей **не отмечено**.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены процедурой записи в детские сады москвичи, имеющие в семье детей дошкольного возраста.

Процедура записи в детские сады

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить



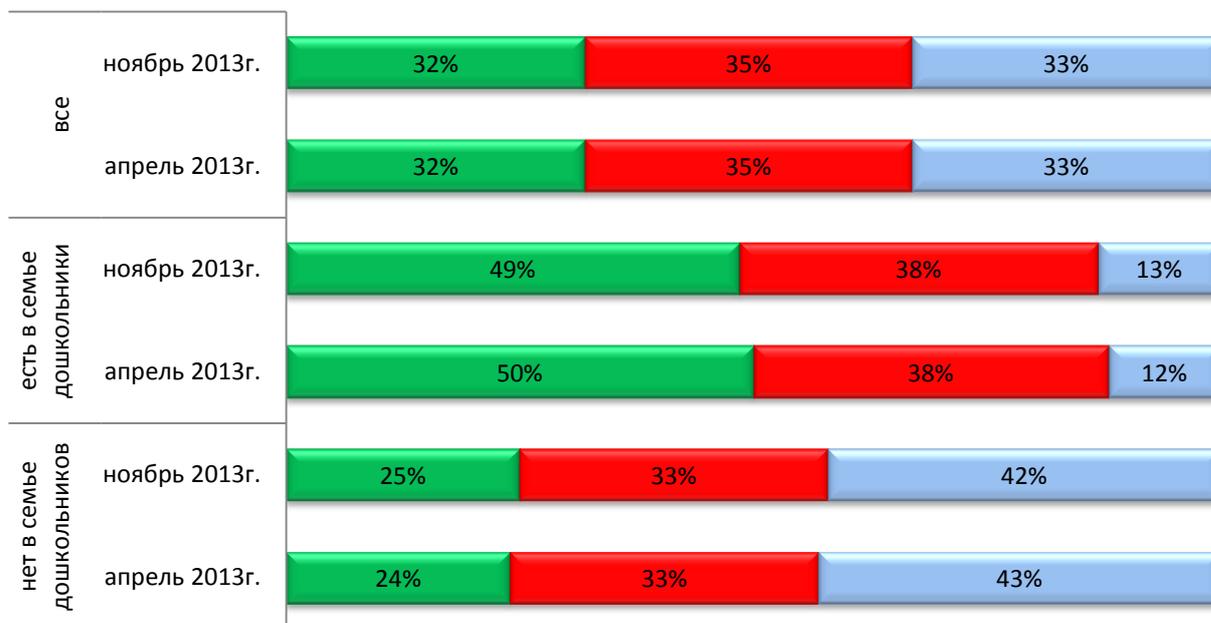


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **изменений** в уровне удовлетворенности доступностью мест в детские сады **не отмечено** среди обеих категорий пользователей.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены доступностью мест в детские сады москвичи, имеющие в семье детей дошкольного возраста.

Доступность мест в детских садах

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить



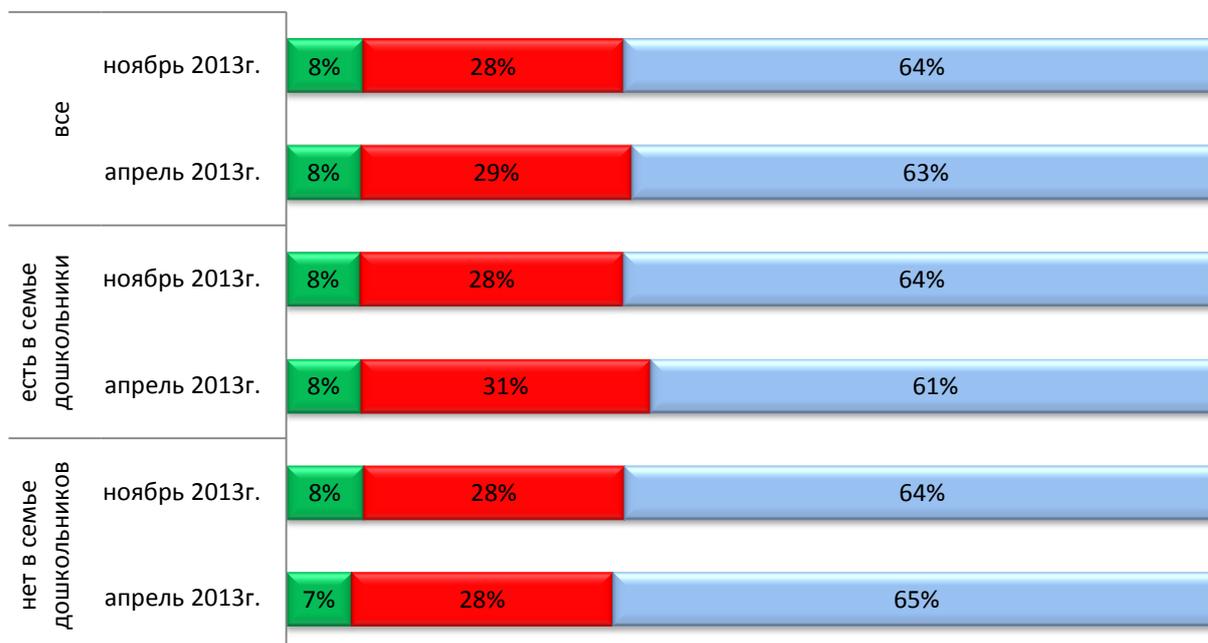


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **изменений** в степени удовлетворенности уровнем зарплат сотрудников детских садов среди обеих категорий пользователей **не отмечено**.

Значимых различий в удовлетворенности уровнем зарплат сотрудников детских садов между москвичами, имеющих детей дошкольного возраста, и не имеющих таковых, не наблюдается.

Уровень зарплат сотрудников детских садов

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





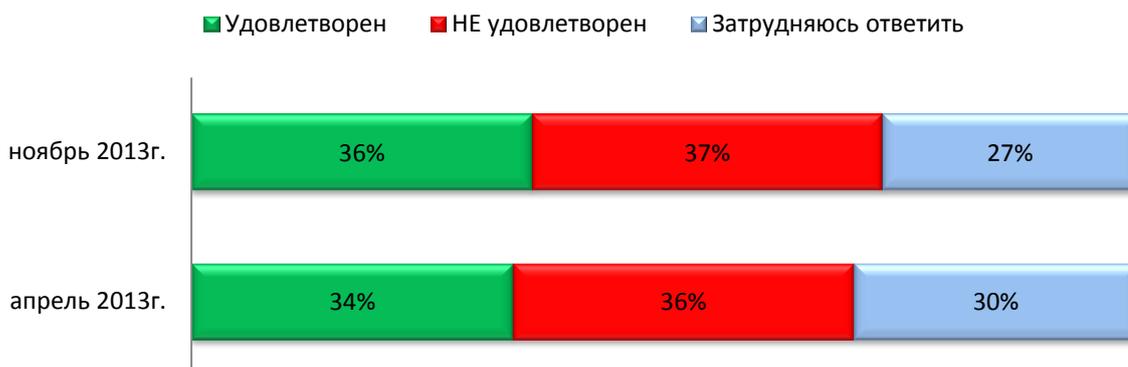
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ГОРОДСКИХ ВЛАСТЕЙ В СФЕРЕ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечается некоторый рост удовлетворенности деятельностью городских властей в сфере дошкольного образования** среди москвичей

При этом мнения москвичей разделились: *36% москвичей удовлетворены* деятельностью городских властей в сфере дошкольного образования и *примерно столько же москвичей (37%),* напротив, **не удовлетворены** их работой.

27% опрошенных затруднились ответить.

Удовлетворены ли Вы деятельностью городских властей в сфере дошкольного образования?



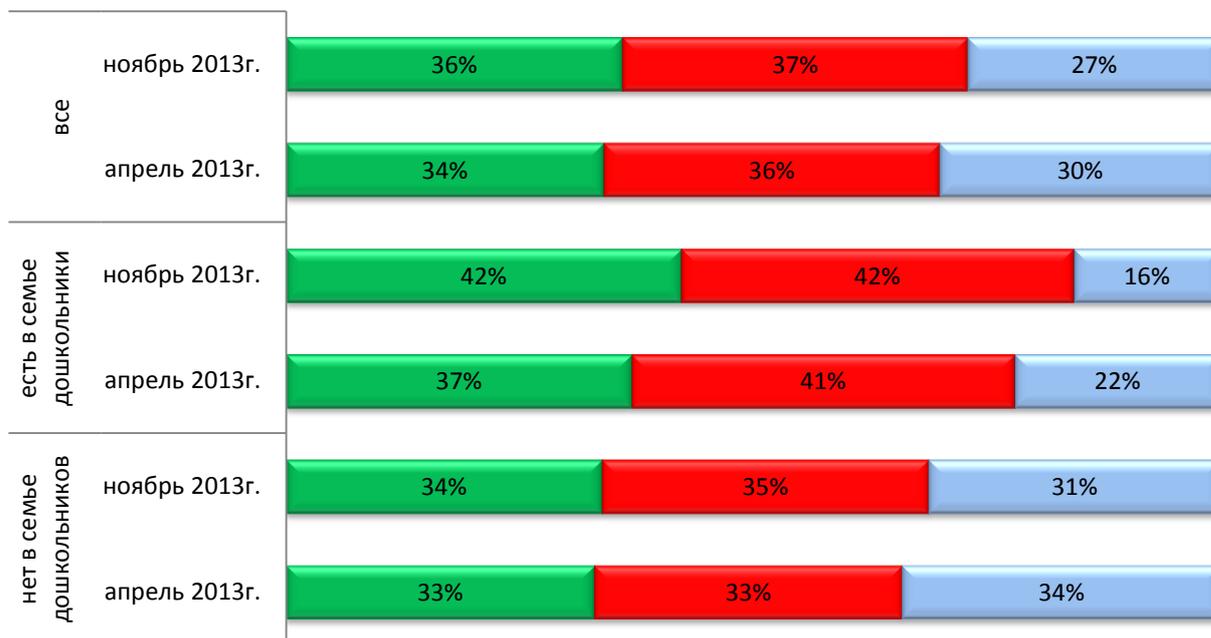


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **оценка** деятельности городских властей в сфере дошкольного образования как среди москвичей, имеющих в семье детей дошкольного возраста, так и не имеющих таковых, **не изменилась**.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены деятельностью городских властей в сфере дошкольного образования москвичи, не имеющие в семье дошкольников.

Удовлетворены ли Вы деятельностью городских властей в сфере дошкольного образования?

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





ОЦЕНКА МОСКВИЧАМИ ИЗМЕНЕНИЙ В СФЕРЕ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования в восприятии москвичами изменений в сфере дошкольного образования **значимых изменений нет**.

*Примерно треть москвичей (30%) по-прежнему считает, что за последние пару лет ситуация в сфере дошкольного образования **улучшилась/ скорее улучшилась**.*

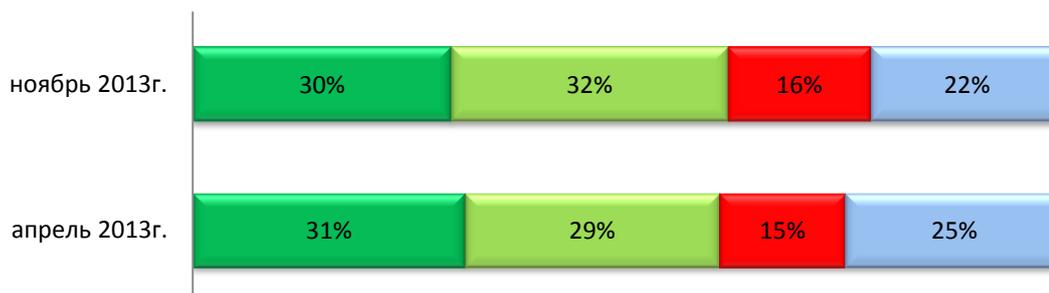
*Столько же москвичей (32%) считает, что она **не изменилась**.*

*16% москвичей считают, что ситуация в сфере дошкольного образования **ухудшилась/ скорее ухудшилась**.*

Затруднились ответить 22% респондентов.

По Вашему мнению, ситуация в городе Москве в сфере дошкольного образования за последние пару лет улучшилась, ухудшилась или не изменилась?

■ Улучшилась ■ Не изменилась ■ Ухудшилась ■ Затрудняюсь ответить

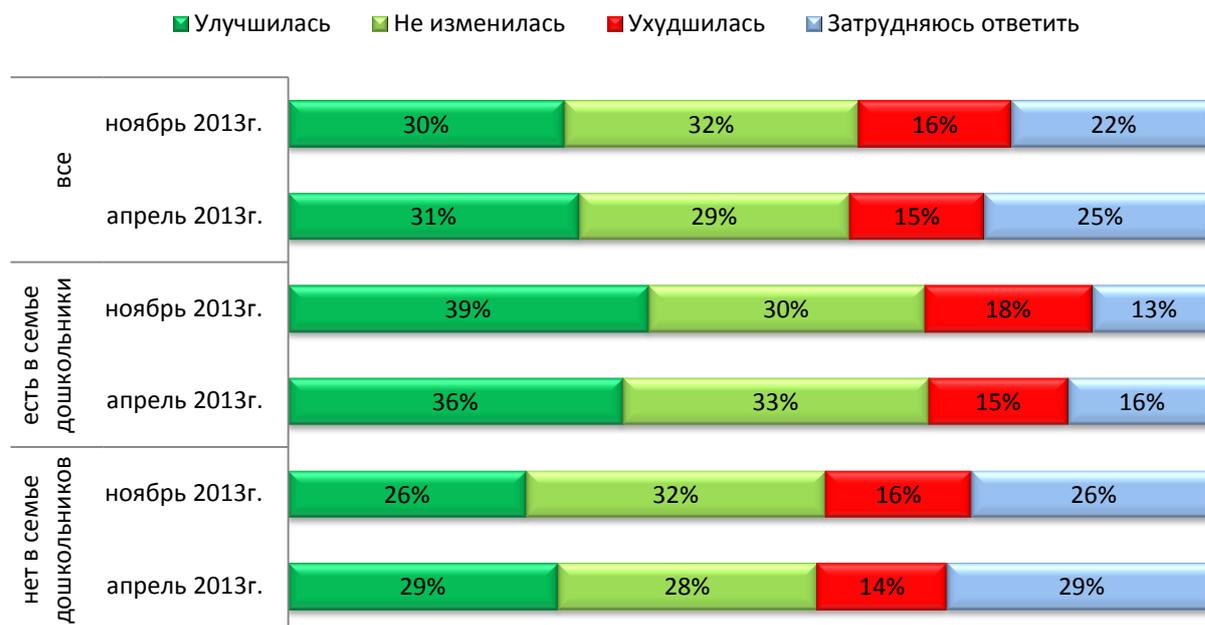




По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования москвичи, не имеющие в семье дошкольников, стали **реже отмечать улучшение ситуации в сфере дошкольного образования**.

При этом, по соотношению позитивных и негативных оценок москвичи, в чьих семьях есть дети дошкольного возраста, оценивают произошедшие изменения в сфере дошкольного образования позитивнее, нежели москвичи, не имеющие в семье дошкольников.

По Вашему мнению, ситуация в городе Москве в сфере дошкольного образования за последнюю пару лет улучшилась, ухудшилась или не изменилась?





ОЦЕНКА МОСКВИЧАМИ ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ СИТУАЦИИ В СФЕРЕ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

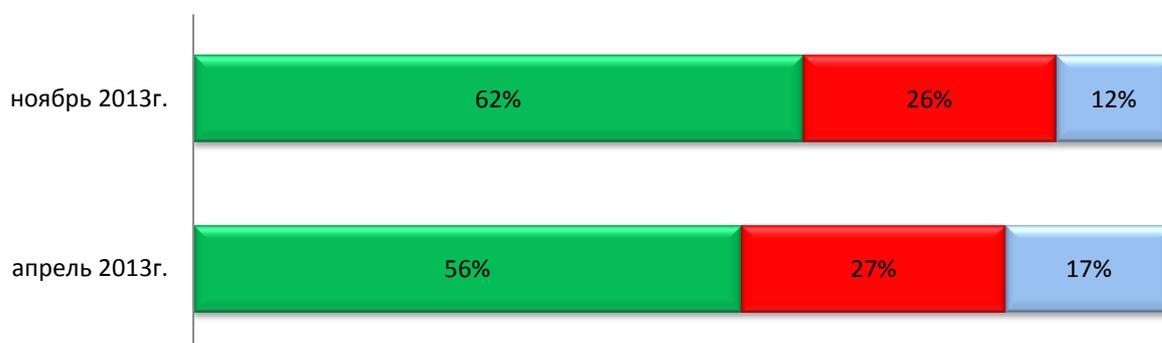
По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования в восприятии москвичами перспектив развития ситуации в сфере дошкольного образования отмечено **улучшение**.

С 56% до 62% выросла доля москвичей, считающих, что Мэру и Правительству Москвы удастся в ближайшие 2-3 года добиться улучшения ситуации в сфере дошкольного образования.

Затруднились ответить 12% респондентов.

Как Вы считаете, удастся ли Мэру и Правительству Москвы добиться улучшения ситуации в городе в течение 2-3 лет в сфере дошкольного образования в Москве?

■ Да ■ Нет ■ Затрудняюсь ответить

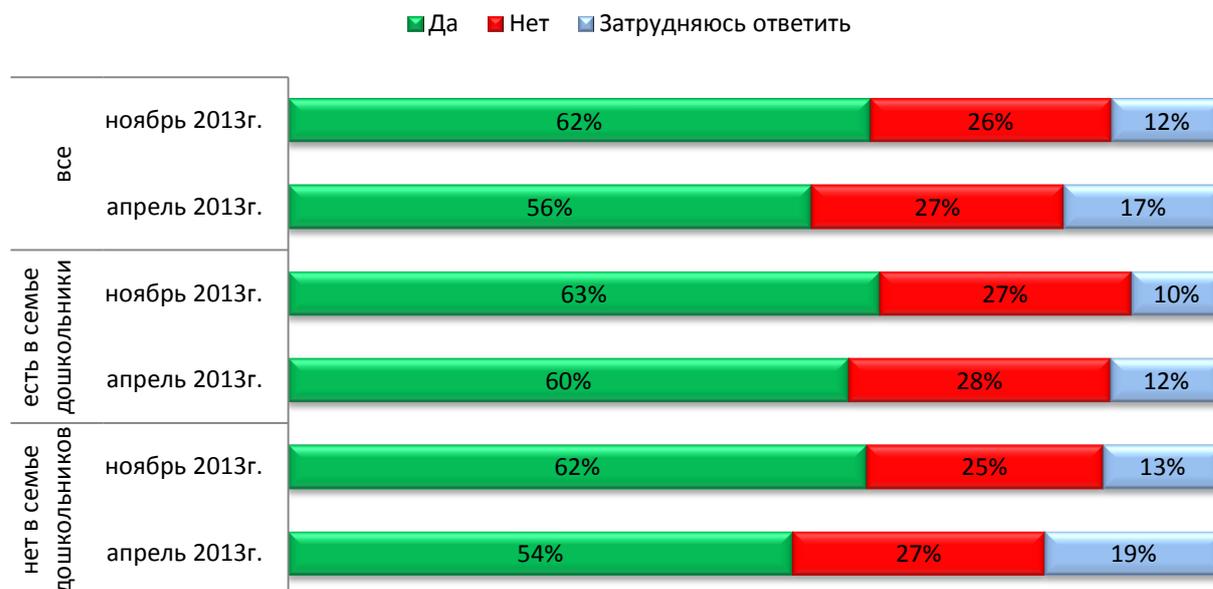




По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования в восприятии перспектив развития в сфере дошкольного образования отмечен **рост позитивных оценок**, причем **рост оптимистичных ожиданий выше у москвичей**, не имеющих в семье дошкольников.

По соотношению позитивных и негативных оценок значимых различий в восприятии перспектив изменения ситуации в сфере дошкольного образования не отмечено.

Как Вы считаете, удастся ли Мэру и Правительству Москвы обиться улучшения ситуации в городе в течение 2-3 лет в сфере дошкольного образования в Москве?





ПРОБЛЕМЫ В СФЕРЕ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ, ТРЕБУЮЩИЕ ПЕРВООЧЕРЕДНОГО ВНИМАНИЯ ГОРОДСКИХ ВЛАСТЕЙ, ПО МНЕНИЮ МОСКВИЧЕЙ

Всем респондентам было предложено назвать наиболее актуальный аспект в сфере дошкольного образования, требующий первоочередного внимания городских властей.

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **серьезных отличий не наблюдается**: список названных москвичами аспектов, требующих внимания властей, остался прежним; некоторые перестановки в порядке произошли без значимых изменений в процентном отношении.

По-прежнему, первые две позиции занимают **доступность детских садов** (19,0%) и **их комплектация квалифицированным персоналом** (10,9%). В первом случае речь шла об увеличении числа детских садов, предоставлении мест, сокращении очередей, территориальной доступности учреждений дошкольного образования, упрощении процедуры записи и т.д. Во втором – о подготовке, подборе и повышении квалификации кадров, необходимости комплектации садов воспитателями, медицинским персоналом и т.д.

Далее следуют такие аспекты как:

- **заработная плата сотрудников детских садов и финансирование учреждений** (5,6%), речь шла о повышении зарплат и финансирования;
- **обеспечение доступности детских досуговых учреждений** (4,8%), речь шла об увеличении спектра предоставляемых образовательных услуг и их бесплатности;
- **методики обучения в детских садах** (4,3%), речь преимущественно шла об увеличении развивающих занятий и улучшении подготовки к школе;
- **качество питания в детских садах** (3,5%);
- **материально-техническая база и благоустройство детских садов** (3,3%), речь шла об обеспечении необходимым оборудованием, инвентарем, ремонте и содержании помещений уличной территории;
- **обеспечение безопасности в детских садах**, речь шла преимущественно о безопасности инфраструктуры и охране учреждений (2,3%);



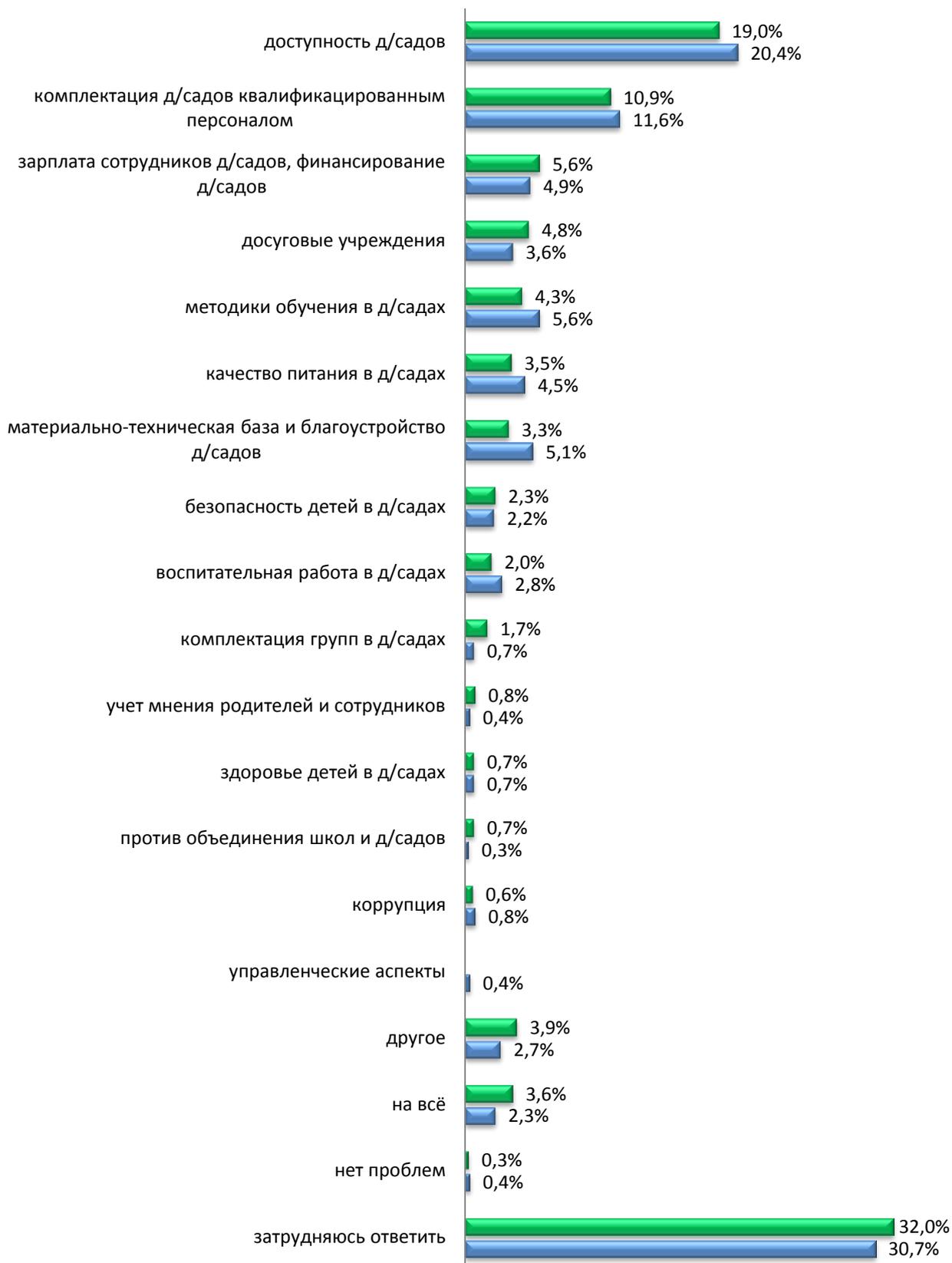
- **воспитательная работа в детских садах**, речь шла преимущественно о воспитании культуры (2,0%);
- **комплектация групп в детских садах** (1,7%);
- **учет мнения родителей** (0,8%);
- **здоровье детей** (0,7%), речь шла о медицинском сопровождении в детских садах, профилактике и закаливании детей;
- **против объединения школ и детских садов** (0,7%);
- **коррупция** (0,6 %).

Ещё 32,0% респондентов затруднились ответить и 0,3% москвичей (3 респондента) считают, что в сфере дошкольного образования нет проблем.



На что, прежде всего, по Вашему мнению, городским властям
следует обратить первоочередное внимание в сфере дошкольного
образования?

■ ноябрь 2013 г. ■ апрель 2013 г.





В ниже представленной таблице приведены не только наиболее распространенные высказывания москвичей, но и предложения по решению той или иной проблемы.

Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
обеспечить доступность детских садов	19,0%	<ul style="list-style-type: none">• доступность мест в детсадах• на доступность мест в детских садах, прежде всего, для москвичей• доступность детских садов для всех категорий населения• на доступность цен, должна быть государственная система для малоимущих граждан• доступность бесплатных мест в детских садах• на количество мест в детских садах• побольше детских садов• увеличить количество мест в детских садах, ускорить срок оформления ребёнка в детский сад• выстроить больше детских садов, для того, чтобы обеспечить ими всех желающих• открывать больше детских садов• увеличить количество детских садов в шаговой доступности• увеличить строительство детских садов, предусмотреть возможность увеличения бесплатных мест в детских садах• делать на первых этажах в больших домах небольшие детские садики• чтобы детсады были ближе к дому, по месту жительства• доступность устроить ребёнка в детский сад рядом с домом• на процедуру записи по месту жительства• сокращение очередей на запись в детские сады• большая очередь на запись в детский сад• на ускорение очереди• обратить внимание на обеспечение детей бесплатными местами в детском саду и уменьшение очередей в детские сады• на информированность населения о наличии детских дошкольных учреждений, учреждений дополнительного образования• ускорить приём детей в детские сады и соблюдать порядок по записи на устройство в детсады
комплектация детских садов квалифицированным персоналом	10,9%	<ul style="list-style-type: none">• на квалификацию работников детских садов, из-за этого плохое отношение к детям• на квалификацию сотрудников• больше специалистов для занятий с детьми• повышение квалификации сотрудников детских садов• нехватка квалифицированных работников, на профессионализм работников детских садов• вернуть логопедов и психологов• подготовка воспитателей, чтобы воспитатели были психологически устойчивы эмоционально



Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
		<ul style="list-style-type: none">• на квалификацию обслуживающего персонала• на квалификацию воспитателей, на медицинское образование медработников в саду, обязательно логопедов добавить• увеличить количество персонала в детских садах• текучка кадров, детям тяжело адаптироваться к новым сотрудникам• кадровый состав педагогов работающих с детьми, программа подготовки работы с детьми по возрастам, чтобы профессионалы работали с опытом работы• приглашали работать в детские сады людей по призванию• на то что бы больше набирали молодых специалистов• повышение квалификации воспитателей, отбор на профессиональной основе сотрудников• образование педагогов и нянечек• на количество воспитателей в детских садах• на качество подбора персонала• квалификация сотрудников, более мягкое отношение к детям• наличие квалифицированных сотрудников, прохождение психологических курсов, тренингов оными, для качественной работы с детьми
заработная плата сотрудников детских садов и финансирование учреждений	5,6%	<ul style="list-style-type: none">• на уровень зарплат сотрудников детских садов• повысить зарплату воспитателям• повышение зарплат сотрудников детских садов• на зарплату обслуживающего персонала• стимулировать материально для работы в детских садах• на зарплату сотрудников, увеличить её• прибавить зарплату сотруднику• подумать о зарплате сотрудников детских садов, в т. ч. нянечек• увеличить зарплату в 2-3 раза• государство должно больше выделять денег на нужды детских садов и меньше брать с родителей• увеличить финансирование• на бюджетное финансирование детских садов, на контроль за средствами• финансирование детских садов
обеспечение доступности детских досуговых учреждений	4,8%	<ul style="list-style-type: none">• увеличить количество дошкольных досуговых центров• на доступность детских досуговых учреждений• недостаток кружков для детей, дороговизна таких кружков• больше кружков шаговой доступности для детей дошкольного возраста• побольше спортивных секций доступных всем, бесплатных• на организацию досуга детей, кружки, секции и их доступность• развитие дополнительного образования детей до шести лет, были развивающие занятия с различными специалистами ЛФК и т.д.• создавать центры детского развития до поступления ребёнка в детские дошкольные заведения



Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
		<ul style="list-style-type: none">• доступность различных спортивных секций и прочих дополнительных образовательных мероприятий для детей дошкольного возраста, увеличение их количества, по возможности снижения цен на данные услуги• побольше для детей кружков, которые они могли бы посещать с родителями вне садика• больше бесплатных кружков по интересам• на спорт, побольше бассейнов, хоккейных площадок, мини катков• организовать всесторонние кружки спортивные, музыкальные, художественные и др.• открыть больше кружков дошкольного образования• открытие новых государственных дошкольных центров
методики обучения в детских садах	4,3%	<ul style="list-style-type: none">• усилить изучение в детских садах английского языка, для того, чтобы дети приходили в школу, имея начальные знания языка• развитие речи, физкультуру, изучение литературы• уделять больше внимания русскому языку• больше времени уделять чтению классики и чтению в целом• учить детей грамматике, письму• на образование детей, чтоб к школе умели читать, писать, рисовать• изучение иностранного языка, физическое воспитание• на дошкольную подготовку в детских садах• слабая подготовка детей к школе• усилить подготовку детей к школе• обратить внимание на подготовительную группу в школу• улучшить программу образование и ее пригодность
качество питания в детских садах	3,5%	<ul style="list-style-type: none">• стоит вернуть приготовление еды в детских садах• в питании соблюдать правильность ингредиентов• обратить внимание на улучшение питания в детских садах• более достойные тендеры на питание• чтобы питание было хорошее• на качество питания• питание ужасное• на питание
материально-техническая база и благоустройство детских садов	3,3%	<ul style="list-style-type: none">• создание материально технической базы, улучшение прилегающей территории детского сада, улучшение внутренних помещений, закупка игрушек, другого инвентаря• материально-техническая база практически отсутствует. Игрушек почти нет, если есть, то в ужасном состоянии• на качество помещений детских садов - чтобы в этих зданиях дети развивались. Нужны типовые детские сады, и чтобы правительство в них вкладывалось• обеспечить детские сады инвентарём для развития детей• покрытие площадок• на повышение материально технического обеспечения детских садов• улучшение садов в плане площадок



Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
		<ul style="list-style-type: none">• <i>помощь государства в приобретении различного оборудования для игр и физического развития детей в детских садах</i>
обеспечение безопасности в детских садах	2,3%	<ul style="list-style-type: none">• <i>на охрану детских садов</i>• <i>на безопасность детей в детских садах</i>• <i>обеспечение более надёжной охраны</i>• <i>усилить безопасность детей в связи с увеличением числа педофилов и дворников гастарбайтеров</i>• <i>на безопасность в детских учреждениях</i>• <i>установить побольше камер</i>• <i>на безопасность</i>
воспитательная работа в детских садах	2,0%	<ul style="list-style-type: none">• <i>на воспитание в любви</i>• <i>воспитывать в детях любовь к родине и патриотизм</i>• <i>культурному воспитанию детей</i>• <i>воспитание культурных ценностей</i>• <i>детей надо воспитывать добротой и патриотизмом</i>• <i>нравственное воспитание детей</i>• <i>привить интерес к учёбе</i>• <i>воспитание патриотизма и уважения к старшим</i>
комплектация групп в детских садах	1,7%	<ul style="list-style-type: none">• <i>большая численность детей в группах</i>• <i>уменьшение количества детей в группах</i>• <i>уменьшать количество детей в группах</i>• <i>много детей в группах</i>• <i>надо дошкольных больше групп создавать</i>• <i>перезагруженность мигрантами в детских садах</i>• <i>не граждане РФ ходят вместе с гражданами РФ в сад</i>• <i>убрать мигрантов из детских садов</i>• <i>на количество мигрантов, которые занимают места москвичей и совершенно без очереди</i>• <i>чтобы было меньше приезжих в детских садах</i>
учёт мнения родителей и сотрудников	0,8%	<ul style="list-style-type: none">• <i>общаться с жителями, работать с заявлениями родителей</i>• <i>отзывы родителей и мнения опросов</i>• <i>прислушиваться к пожеланиям родителей</i>• <i>учитывать мнения родителей</i>• <i>властям прислушиваться к мнению родителей</i>
здоровье детей	0,7%	<ul style="list-style-type: none">• <i>на психику и на психологию детей</i>• <i>уделить больше внимания физическому воспитанию дошкольников</i>• <i>обратить внимание на здоровое состояние детей</i>• <i>на микроклимат в группах (влажность, температурный режим и т.д.), профилактика заболеваемости детей</i>• <i>укрепление здоровья детей</i>
против объединения детских садов и школ	0,7%	<ul style="list-style-type: none">• <i>не сливать детские сады со школами</i>• <i>отделить дошкольные учреждения от школьных, отказаться от укрупнения (объединения)</i>• <i>отделили от школ детских садов, чтобы была автономная кухня в каждой школе</i>• <i>не объединять школы с детскими садами</i>
коррупция	0,6%	<ul style="list-style-type: none">• <i>обратить внимание на выборы при записи на очередь и на ремонт детсадов</i>



Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
		<ul style="list-style-type: none">• борьба с взяточничеством• большая коррумпированность в этой среде• поборы в детских садах• на коррупционную составляющую
другое	3,9%	<ul style="list-style-type: none">• чтобы образование детей было нормальное• почаще быть в детских садах• на чрезмерное изобилие детских площадок• чтоб дети хотели с утра идти в садик
на всё	3,6%	<ul style="list-style-type: none">• на дошкольное образование• на всю систему дошкольного образования• на всю сферу комплексно• навести порядок в сфере дошкольного образования., меньше говорить, а больше делать и нести за всё ответственность• во всех регионах Москвы было удовлетворительным состояние дошкольного образования• все должно быть в идеале
нет проблем	0,3%	
затрудняюсь ответить	32,0%	



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ СФЕРЫ СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В МОСКВЕ

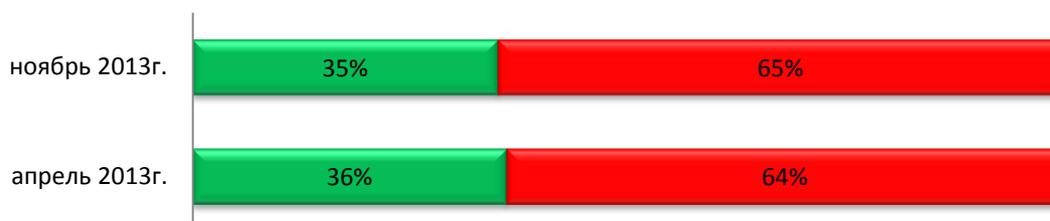
ДОЛЯ МОСКВИЧЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования доля москвичей, указавших, что с ними проживают дети школьного возраста, в целом не изменилась (65%).

35% москвичей указали, что с ними проживают дети школьного возраста.

Есть ли в Вашей семье дети школьного возраста, проживающие с Вами?

■ есть в семье школьники ■ нет в семье школьников





УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ СФЕРЫ СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

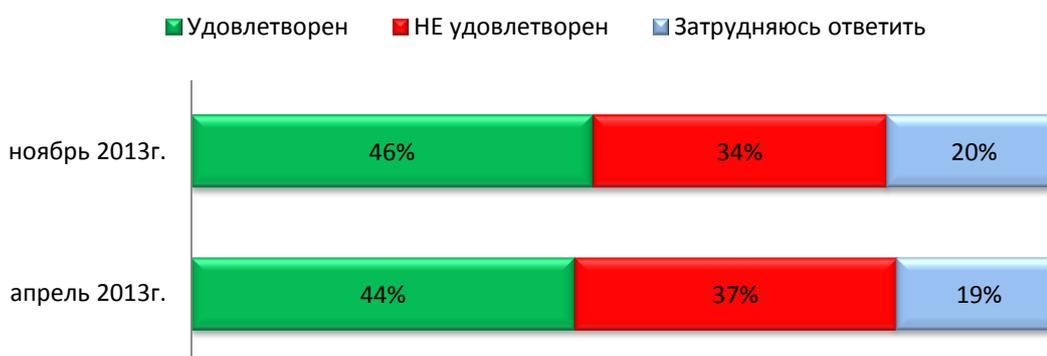
По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечается небольшой рост удовлетворенности москвичей работой сферы среднего образования** в целом.

С 44% до 46% выросла доля москвичей, удовлетворенных качеством работы сферы ЖКХ в целом.

Доля тех, кто **не удовлетворен** работой сферы среднего образования, *сократилась с 37% до 34%*.

Пятая часть опрошенных (20%) затруднилась ответить.

Удовлетворены ли Вы работой сферы среднего образования в Москве?





По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования заметно **повысилась оценка** работы сферы среднего образования среди москвичей, в чьих семьях есть дети школьного возраста.

По соотношению позитивных и негативных оценок различий в уровне удовлетворенности работой сферы среднего образования по категориям пользователей не выявлено.

Удовлетворены ли Вы работой сферы среднего образования в Москве?





ОБЩАЯ ОЦЕНКА РАБОТЫ СРЕДНИХ ШКОЛ ПО ПАРАМЕТРАМ

Позитивные оценки работы средних школ преобладают по таким параметрам как:

- доступность мест в школах;
- благоустройство школьных дворов;
- обеспечение безопасности в школе;
- процедура записи в школы;
- обеспеченность школ современным высокотехнологичным оборудованием (компьютерные классы, интерактивные доски и т.д.);
- уровень квалификации сотрудников школ;
- состояние материально-технической базы школ.



По вышеперечисленным параметрам достигнут приемлемый уровень удовлетворенности.

Пололам разделилось мнение москвичей относительно:

- организации дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах;
- качества питания в школах;
- уровня зарплат сотрудников школ. При этом следует учитывать, что данный параметр вызвал затруднения у большинства опрошенных (50%);
- качества образования в школах.



Вышеперечисленные параметры требуют внимания властей.



Удовлетворены ли Вы следующими параметрами работы средних школ в Москве?
в % от ВСЕХ москвичей

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить



По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено значимое повышение** уровня удовлетворенности москвичей по таким **параметрам работы средних школ** как:

- *доступность мест в школах;*
- *благоустройство школьных дворов;*
- *процедура записи в школы;*
- *уровень квалификации сотрудников школ;*
- *состояние материально-технической базы школ.*

По остальным параметрам значимых изменений не отмечено.



Удовлетворены ли Вы следующими параметрами работы средних школ в Москве?

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





Для более наглядного представления удовлетворенности респондентов работой сферы, был использован индекс (I), который представляет собой обобщенный (производный) показатель, сформированный из исходных данных. Преимущество индекса в том, что анкетный вопрос с несколькими вариантами ответа сводится к одному числу, которое легко сравнивать.

Для формирования индекса использовалась следующая формула:

$$I = Na - Nb$$

, где Na – это количество респондентов, выбравших вариант «полностью/скорее удовлетворен»

Nb – это количество респондентов, выбравших вариант «полностью/скорее не удовлетворен».

При расчете индекса респонденты, выбравшие вариант «затрудняюсь ответить», не учитывались.

В интерпретации значения индекса имеют значение его знак и его величина. Если индекс имеет положительное значение, это значит, что давших положительную оценку больше, чем давших отрицательную. Таким образом, положительный индекс говорит об удовлетворенности респондентов в целом работой сферы по какому-либо параметру. Индекс с отрицательным значением, напротив, свидетельствует о неудовлетворенности респондентов каким-либо параметром.

Значение индекса может меняться от -100 до 100. Индекс принимает минимальное значение, равное -100, тогда, когда все респонденты не удовлетворены. Значение равное 100 индекс принимает в том случае, когда все удовлетворены.

Для принятия управленческих решений значения индекса можно интерпретировать следующим образом:

Область значений индекса	Интерпретация значений индекса
[+51...+100]	Практически идеальное состояние
[+11...+50]	Достигнут приемлемый уровень удовлетворенности
[0...+10]	Требует внимания
[-10...0]	Требует пристального внимания
[-11...-50]	Высокий уровень неудовлетворенности
[-51...-100]	Крайний уровень неудовлетворенности



В индексном выражении сравнительный анализ выглядит следующим образом.

Оценка различных параметров работы <u>СРЕДНИХ ШКОЛ</u>	Индекс Апрель 2013г.	Индекс Ноябрь 2013г.	Интерпретация значений индекса
Доступность мест в школах	+40	+49	Приемлемый уровень удовлетворенности
Благоустройство школьных дворов	+26	+49	
Обеспечение безопасности в школе	+41	+45	
Процедура записи в школы	+28	+34	
Обеспеченность школ современным высокотехнологичным оборудованием (компьютерные классы, интерактивные доски и т.д.)	+22	+25	
Уровень квалификации сотрудников школ	+15	+21	
Состояние материально-технической базы школ	+12	+18	
Организация дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах	+5	+7	Требует внимания
Качество питания в школах	+2	+2	
Уровень зарплат сотрудников школ	-1	+2	
Качество образования в школах	-9	-10	



ОЦЕНКА РАБОТЫ СРЕДНИХ ШКОЛ «ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ» ПО ПАРАМЕТРАМ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования сводный индекс удовлетворенности работой средних школ по категориям пользователей **повысился**, причем:

- среди москвичей, в чьих семьях есть школьники, отмечены: **рост удовлетворенности** по параметрам – «доступность мест в школах», «благоустройство школьных дворов», «процедура записи в школы», «уровень квалификации сотрудников школ» и «состояние материально-технической базы школ»; **снижение оценки** по «организации дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах»; по остальным параметрам значимых изменений не отмечено;

- среди москвичей, в чьих семьях нет школьников, отмечен **рост удовлетворенности** по параметрам – «доступность мест в школах», «благоустройство школьных дворов», «обеспечение безопасности в школах», «обеспеченность школ современным высокотехнологичным оборудованием», «уровень квалификации сотрудников школ», «состояние материально-технической базы школ», «организация дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах» и «уровень зарплат сотрудников школ»; по остальным параметрам значимых изменений не отмечено.

При этом сводный индекс по категории москвичей, имеющих в семье детей школьного возраста, значительно выше, чем в среднем по городу.

Индекс оценки работы средних школ москвичами по параметрам	Все москвичи		Есть в семье школьники		Нет в семье школьников	
	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.	Апр. 2013г.	Нояб. 2013г.
Доступность мест в школах	+40	+49	+54	+66	+33	+40
Благоустройство школьных дворов	+26	+49	+21	+46	+28	+51
Обеспечение безопасности в школе	+41	+45	+56	+58	+32	+39
Процедура записи в школы	+28	+34	+42	+54	+21	+25
Обеспеченность школ современным высокотехнологичным оборудованием (компьютерные классы и	+22	+25	+25	+24	+19	+26



Индекс оценки работы средних школ	Все москвичи		Есть в семье школьники		Нет в семье школьников	
т.д.)						
Уровень квалификации сотрудников школ	+15	+21	+24	+33	+10	+15
Состояние материально-технической базы школ	+12	+18	+13	+19	+11	+16
Организация дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах	+5	+7	+17	+10	-2	+6
Качество питания в школах	+2	+2	-6	-8	+6	+8
Уровень зарплат сотрудников школ	-1	+2	+5	+2	-3	+3
Качество образования в школах	-9	-10	0	-1	-14	-15
Итоговые индексы	+17	+22	+23	+28	+13	+19

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено повышение** уровня удовлетворенности доступностью мест в школах как среди москвичей, в чьих семьях есть дети школьного возраста, так и среди тех, у кого детей данного возраста нет.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены доступностью мест в школах москвичи, имеющие в семье детей школьного возраста.

Доступность мест в школах



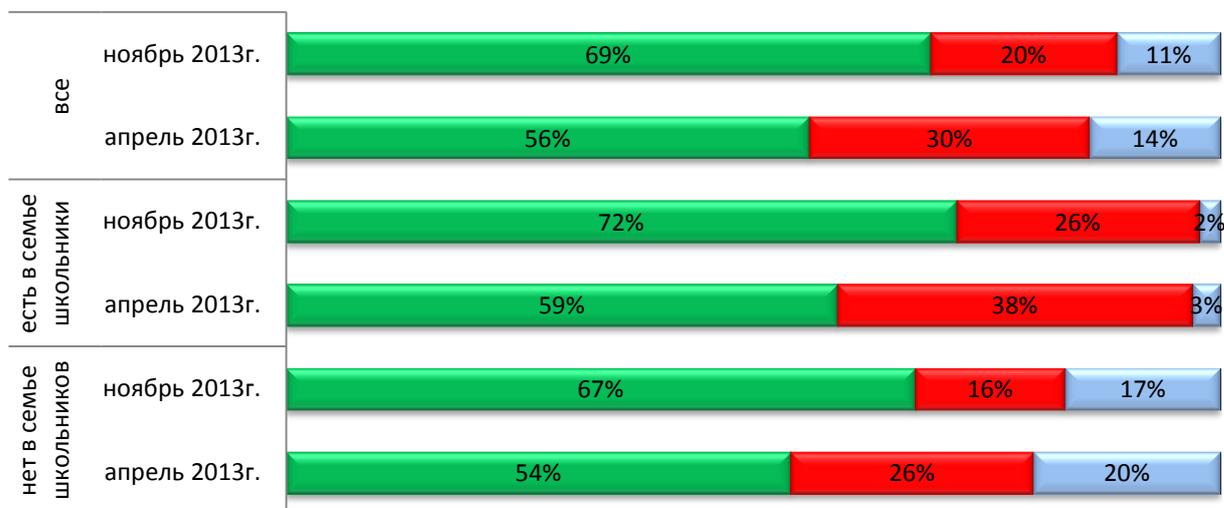


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено значительное повышение** уровня удовлетворенности благоустройством школьных дворов среди всех категорий пользователей.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены благоустройством школьных дворов москвичи, не имеющие в семье детей школьного возраста.

Благоустройство школьных дворов

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **изменений** в уровне удовлетворенности обеспечением безопасности в школах среди категорий пользователей **не отмечено**.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены обеспечением безопасности в школах москвичи, имеющие в семье детей школьного возраста.

Обеспечение безопасности в школе



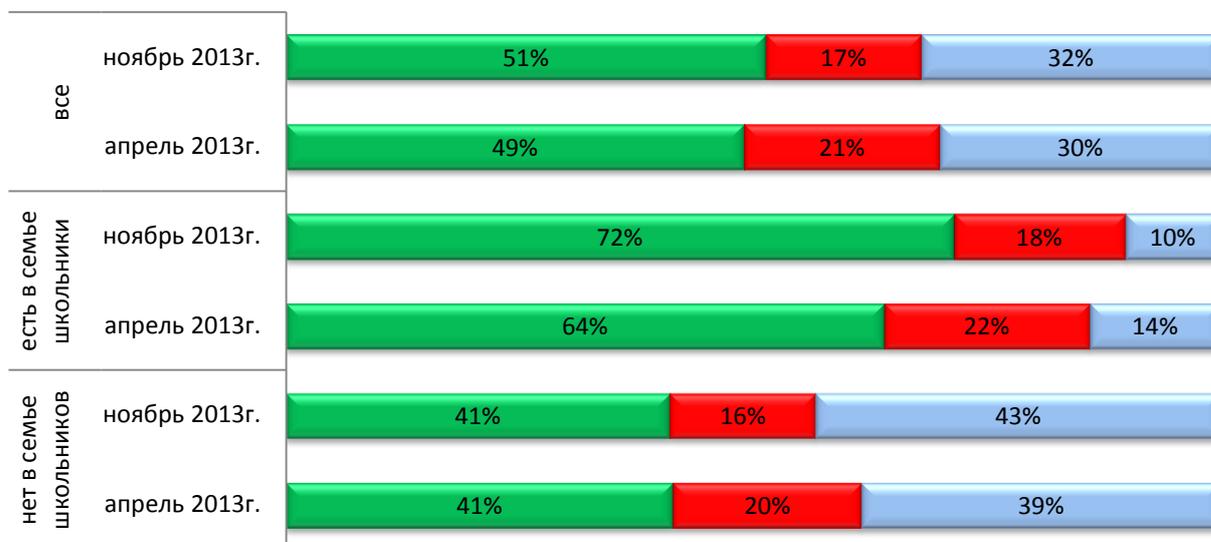


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено повышение** уровня удовлетворенности процедурой записи в школы среди москвичей, имеющих в семье детей школьного возраста.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены процедурой записи в школы москвичи, имеющие в семье детей школьного возраста.

Процедура записи в школы

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено повышение** уровня удовлетворенности обеспеченностью школ современным высокотехнологичным оборудованием (компьютерные классы, интерактивные доски и т.д.) среди москвичей, не имеющих в семье детей школьного возраста.

По соотношению позитивных и негативных оценок различий в уровне удовлетворенности обеспеченностью школ современным высокотехнологичным оборудованием не отмечено.

Обеспеченность школ современным высокотехнологичным оборудованием





По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено повышение** степени удовлетворенности уровнем квалификации сотрудников школ среди всех категорий пользователей.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены уровнем квалификации сотрудников школ москвичи, имеющие в семье детей школьного возраста.

Уровень квалификации сотрудников школ



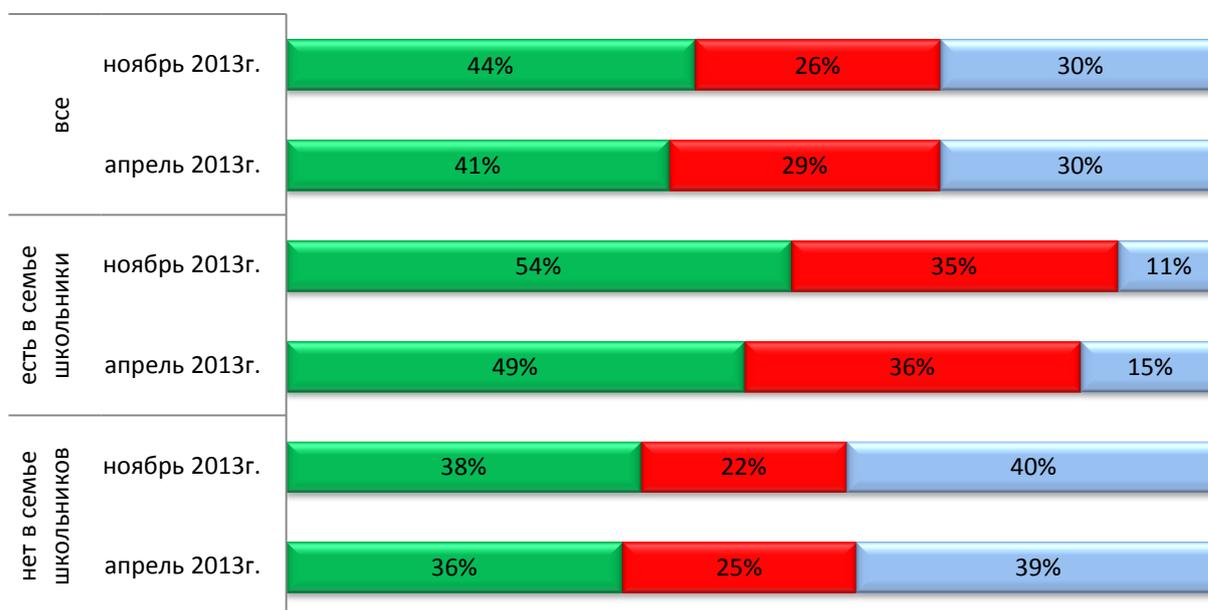


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено повышение** уровня удовлетворенности состоянием материально-технической базы детских садов среди всех категорий пользователей.

По соотношению позитивных и негативных оценок значимых различий в уровне удовлетворенности состоянием материально-технической базы детских садов между москвичами, имеющими в семье детей школьного возраста, и москвичами, не имеющими детей данного возраста, не наблюдается.

Состояние материально-технической базы школ

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено повышение** уровня удовлетворенности организацией дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах среди всех категорий пользователей.

По соотношению позитивных и негативных оценок значимых различий в уровне удовлетворенности организацией дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах между москвичами, имеющими в семье детей школьного возраста, и москвичами, не имеющими детей данного возраста, не наблюдается.

Организация дополнительного образования и досуга детей в школах

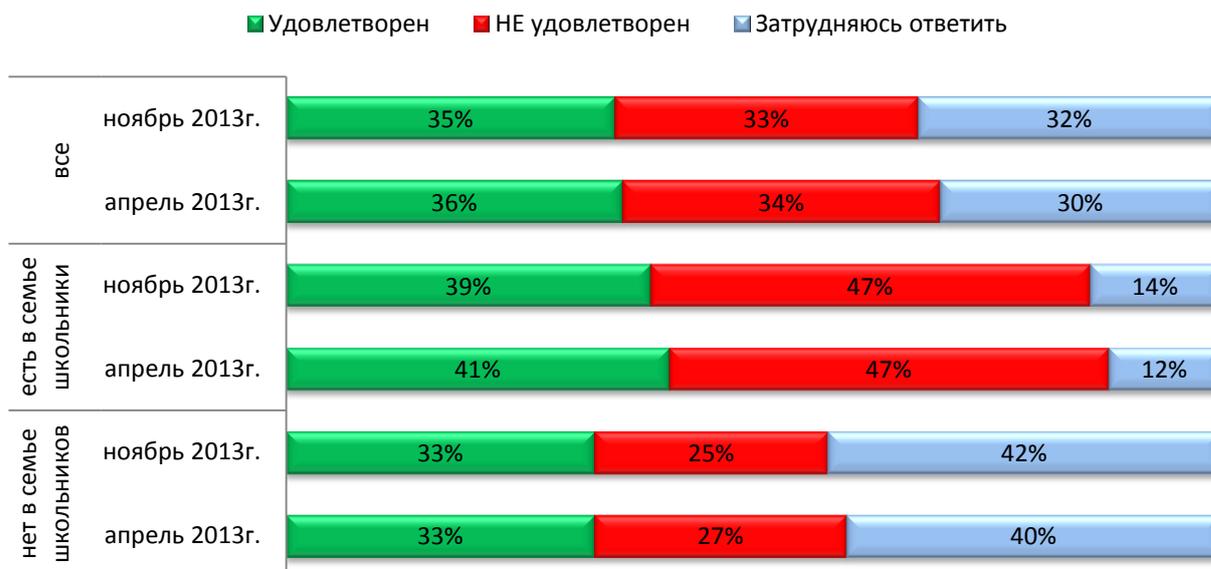




По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **изменений** в уровне удовлетворенности качеством питания в школах среди категорий пользователей **не отмечено**.

По соотношению позитивных и негативных оценок более удовлетворены качеством питания в школах москвичи, имеющие в семье детей школьного возраста.

Качество питания в школах





По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **отмечено повышение** уровня удовлетворенности размером зарплат сотрудников школ среди москвичей, не имеющих в семье детей школьного возраста.

По соотношению позитивных и негативных оценок значимых различий в уровне удовлетворенности размером зарплат сотрудников школ между москвичами, имеющими в семье детей школьного возраста, и москвичами, не имеющими детей данного возраста, не наблюдается.

Уровень зарплат сотрудников школ



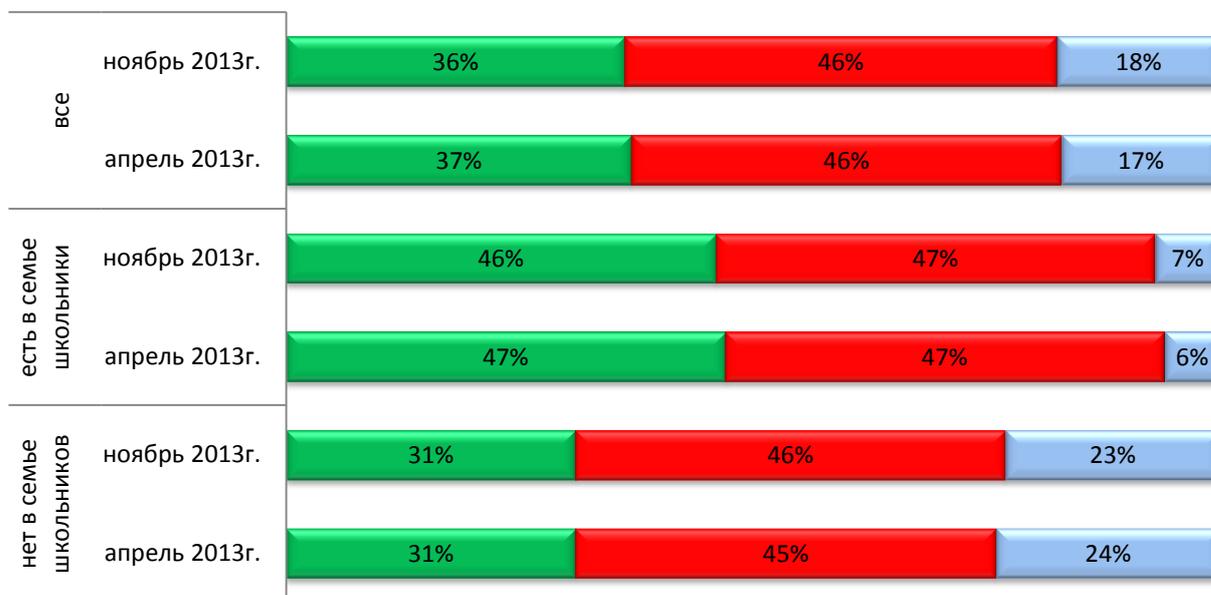


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **изменений** в уровне удовлетворенности качеством образования в школах среди категорий пользователей **не отмечено**.

По соотношению позитивных и негативных оценок значимых различий в уровне удовлетворенности качеством образования в школах между москвичами, имеющими в семье детей школьного возраста, и москвичами, не имеющими детей данного возраста, не наблюдается.

Качество образования в школах

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ГОРОДСКИХ ВЛАСТЕЙ В СФЕРЕ СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **изменений** в уровне удовлетворенности деятельностью городских властей в сфере среднего образования среди москвичей **не отмечено**.

При этом мнения москвичей разделились: *37% москвичей удовлетворены* деятельностью городских властей в сфере среднего образования и примерно *такая же доля москвичей (41%)*, напротив, **не удовлетворена** их работой.

22% опрошенных затруднились ответить.

Удовлетворены ли Вы деятельностью городских властей в сфере среднего образования?



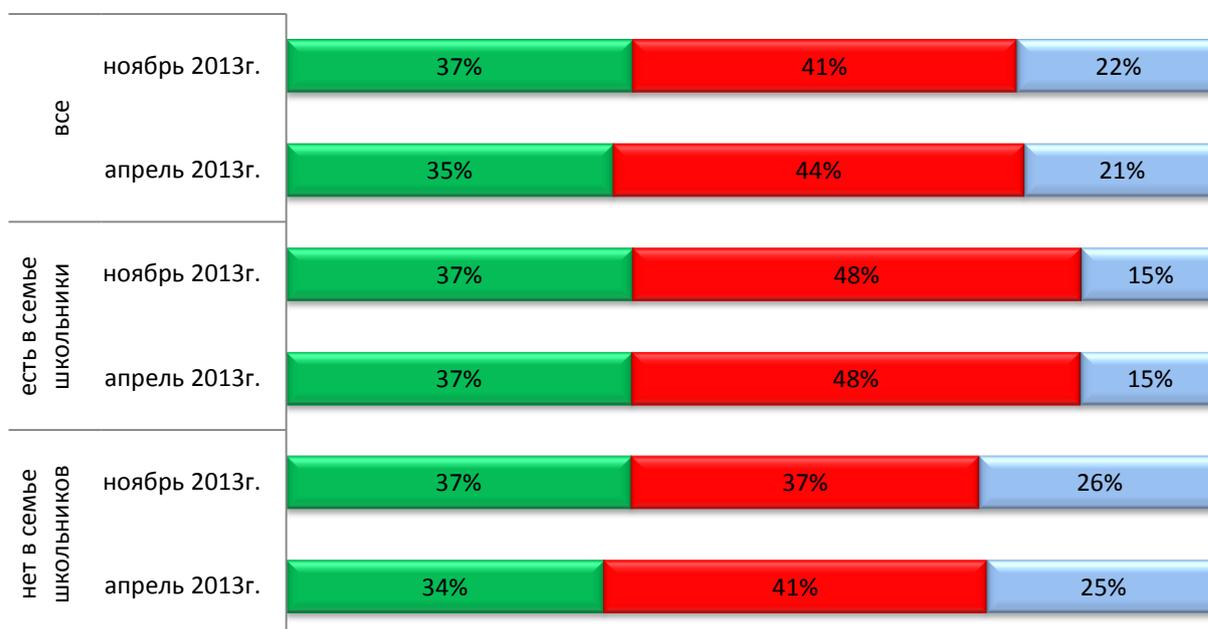


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **повысилась оценка** деятельности городских властей в сфере среднего образования среди москвичей, в чьих семьях есть дети школьного возраста.

По соотношению позитивных и негативных оценок москвичи, в чьих семьях есть дети школьного возраста, более критично оценивают деятельность городских властей в сфере среднего образования, нежели москвичи, не имеющие в семье детей данного возраста.

Удовлетворены ли Вы деятельностью городских властей в сфере среднего образования?

■ Удовлетворен ■ НЕ удовлетворен ■ Затрудняюсь ответить





ОЦЕНКА МОСКВИЧАМИ ИЗМЕНЕНИЙ В СФЕРЕ СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования в восприятии москвичами изменений в сфере среднего образования **значимых изменений не отмечено.**

23% москвичей считают, что за последнюю пару лет ситуация в сфере среднего образования города **улучшилась/ скорее улучшилась.**

36% горожан считают, что она **не изменилась.**

28% москвичей указывают, что ситуация в сфере среднего образования **ухудшилась/ скорее ухудшилась.**

Затруднились ответить 13% респондентов.

По Вашему мнению, ситуация в городе Москве в сфере среднего образования за последнюю пару лет улучшилась, ухудшилась или не изменилась?





По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **различий** в оценке изменений в ситуации в сфере среднего образования среди категорий пользователей **не отмечено**.

По соотношению позитивных и негативных оценок значимых различий в оценке изменений между москвичами, имеющими в семье детей школьного возраста, и москвичами, не имеющими детей данного возраста, не наблюдается.

По Вашему мнению, ситуация в городе Москве в сфере среднего образования за последнюю пару лет улучшилась, ухудшилась или не изменилась?





ОЦЕНКА МОСКВИЧАМИ ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ СИТУАЦИИ В СФЕРЕ СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования в восприятии москвичами перспектив развития ситуации в сфере среднего образования **значимых изменений не отмечено.**

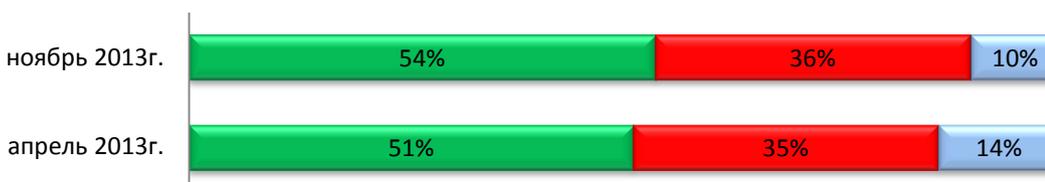
Примерно половина москвичей (54%) считает, что Мэру и Правительству Москвы удастся в ближайшие 2-3 года добиться улучшения ситуации в сфере среднего образования.

Не разделяют это мнение *36% горожан.*

Затруднились ответить 10% респондентов.

Как Вы считаете, удастся ли Мэру и Правительству Москвы добиться улучшения ситуации в городе в течение 2-3 лет в сфере среднего образования в Москве?

■ Да ■ Нет ■ Затрудняюсь ответить



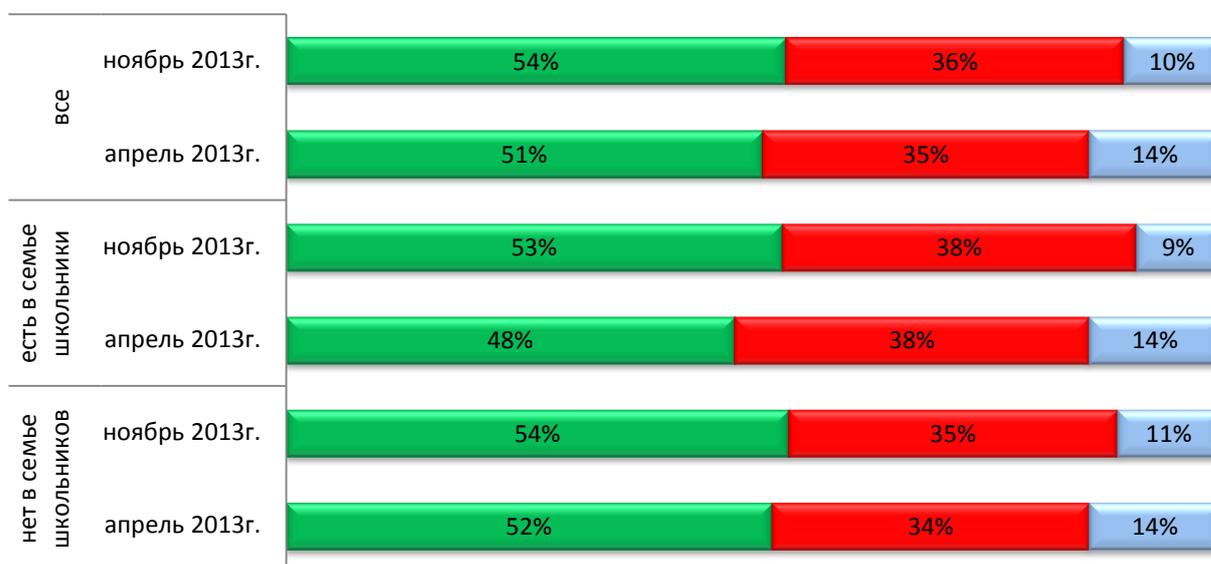


По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования в восприятии перспектив развития в сфере среднего образования отмечен **рост позитивных оценок у москвичей, в чьих семьях есть дети школьного возраста.**

По соотношению позитивных и негативных оценок москвичи, в чьих семьях есть дети школьного возраста, менее оптимистичны, нежели москвичи, не имеющие в семье детей данного возраста.

Как Вы считаете, удастся ли Мэру и Правительству Москвы добиться улучшения ситуации в городе в течение 2-3 лет в сфере среднего образования в Москве?

■ Да ■ Нет ■ Затрудняюсь ответить





ПРОБЛЕМЫ В СФЕРЕ СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, ТРЕБУЮЩИЕ ПЕРВООЧЕРЕДНОГО ВНИМАНИЯ ГОРОДСКИХ ВЛАСТЕЙ, ПО МНЕНИЮ МОСКВИЧЕЙ

Всем респондентам было предложено назвать наиболее актуальный аспект в сфере среднего образования, требующий первоочередного внимания городских властей.

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования **серьезных отличий не наблюдается**: список названных москвичами аспектов, требующих внимания властей, остался прежним; некоторые перестановки в порядке произошли без значимых изменений в процентном отношении.

Первую позицию, по-прежнему, занимает **комплектация школ квалифицированными учителями** (15,6%).

Далее следуют такие аспекты как:

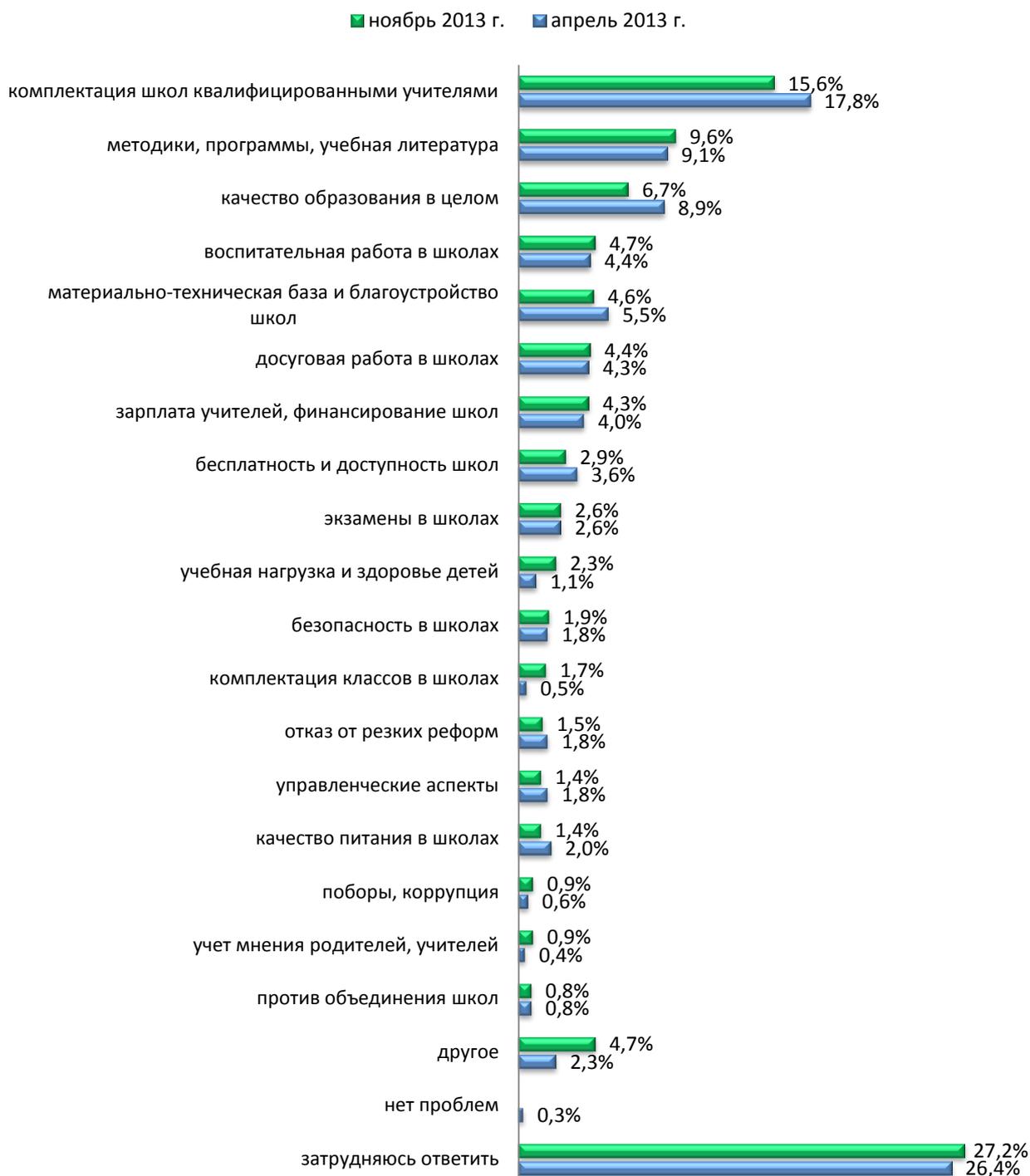
- **методики, учебные программы и учебная литература** (9,6%);
- **качество образования в целом** (6,7%);
- **воспитательная работа в школах, речь шла преимущественно о воспитании культуры** (4,7%);
- **улучшение материально-технической базы и благоустройство школ** (4,6%);
- **досуговая работа в школах** (4,4%), речь шла об увеличении доступных кружков, секций для школьников;
- **повышение заработной платы сотрудников школ и финансирования учреждений** (4,3%);
- **обеспечение бесплатности и доступности школ** (2,9%), речь шла о бесплатности всякого рода уроков и занятий;
- **экзамены в школах** (2,6%);
- **учебная нагрузка и здоровье детей** (2,3%);
- **обеспечение безопасности в школах, речь шла преимущественно о безопасности инфраструктуры и охране учреждений** (1,9%);
- **комплектация классов в школах** (1,7%);
- **отказ от резких реформ** (1,5%), речь шла о реформе образования и ЕГЭ;
- **управленческие аспекты** (1,4%);
- **качество питания в школах** (1,4%);



- **поборы, коррупция (0,9 %);**
- **учет мнения родителей, учителей (0,9 %);**
- **против объединения школ (0,8%).**

Ещё 27,2% респондентов затруднились ответить и 4,7% москвичей назвали другие проблемы.

На что, прежде всего, по Вашему мнению, городским властям следует обратить первоочередное внимание в сфере среднего образования?





Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
комплектации школ квалифицированными учителями	15,6%	<ul style="list-style-type: none">• на квалификацию работников школ• на подготовку более грамотного преподавательского состава, любящего детей и свою работу• обратить внимание на переподготовку преподавательского состава• чтобы педагоги добросовестно учили и обращались к детям• резко повысить качество подготовки педагогов, довести до советского уровня• подбор квалифицированных специалистов и проработка учебного плана, как в СССР• необходимо повысить уровень работы педагогов в школе с тем, чтобы дети получали лучшее образование нежели теперь• обеспечить школы квалифицированными учителями• на качество преподавательского состава• устранить нехватку преподавателей в школах• на кадровый состав• нужны хорошие педагоги для занятий с детьми• количество учителей в школах и повышение их квалификации• чтобы были качественные квалифицированные специалисты, и у них было бы достойное образование• повысить квалификацию преподавательского состава и вообще повысить престижность учителя как профессии• улучшить квалификацию преподавателей• руководящие кадры улучшить• на заинтересованность молодых учителей, и на нехватку учителей в школах• повысить квалификацию педагогического состава средних школ• в русских школах должны быть русские преподаватели
методики, учебные программы и учебная литература	9,6%	<ul style="list-style-type: none">• программа обучения младших классов, программа перегружена• на пересмотрение, на упрощение программу начальных классов• улучшить качество содержания учебников• на качество учебников• не переписывать учебники истории• нужны качественные учебники• больше учебников по истории, развивать устную речь, прийти к единому историческому мнению• на способы обучения и передачу информации детям, возможность детям проявлять больше самостоятельности, на слишком линейное образование, которое не даёт детям развиваться и раскрывать свои способности• на требования, предъявляемые в школах, в разных школах разные требования, чтобы были одинаковые требования во всех школах• уделить больше внимания преподаванию точных наук - математике, физике и т.д.• уделять больше внимания физической культуре в школах



Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
		<ul style="list-style-type: none">• на увеличение количества часов преподавания русского языка и литературы• побольше изучение классической литературы в школе, больше изучать историю родины• увеличить количество занятий, качество учебников, проводить познавательные мероприятия по истории, географии• внимание истории государства и ведущим предметам (математика, физика, русский язык)• добавить факультативы• уделять больше внимания русскому языку• беспокоит, что обязательные предметы сокращают. Преподают их в виде факультативных. Это недопустимо• на программу образования• на учебный процесс
качество образования в целом	6,7%	<ul style="list-style-type: none">• качество образования и отсутствие грамотности• на работу средних школ• повышение качества образования в школах• улучшать образование детей• на сферу образования в целом• больше внимания уделять проблемам образования• кардинально изменить систему школьного образования• на качество образования, которое дают детям• на повышение уровня образования
воспитательная работа в школах	4,7%	<ul style="list-style-type: none">• на воспитание детей в школе• воспитание патриотизма• улучшить воспитание молодёжи в школах, улучшить изучение истории страны в школах• повысить уровень культуры в целом• обратить внимание на воспитание и поведение учащихся в школах, хамство, ругательство нецензурной бранью, заходишь в школу сумасшедший дом, хочу ребёнка обучать дома, из-за пагубной атмосферы в школе. дети не поддаются послушанию, учителя не могут справиться с ними• контроль за учащимися, укрепить дисциплину учеников как в школе, так и за пределами школы• на воспитание гражданской ответственности у подрастающего поколения• воспитание культурных ценностей, уважение к старшим• улучшить нравственность, патриотизм• мотивация детей к учебе• прежде всего, правильно воспитать наше молодое поколение, без этого нету будущего у России• квалифицированная помощь подросткам в переходный период• обратить внимание на духовные предметы –литература, классика• уделить внимание культуре общения и воспитанию культуры в детях• на этику поведения подростков



Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
материально-техническая база и благоустройство школ	4,6%	<ul style="list-style-type: none">• на техническое состояние школ• обеспечение материально-технической базы• не хватает тех. оборудования, компьютерных классов• обратить внимание на современные технологии в школе, усовершенствование технического состояния школ• площадки и снабжение электронным оборудованием• на содержание школьных территорий• сделать ремонт в школах• благоустройство школьных дворов и самих школ• обеспечение учебными экспонатами• на обеспечение школ современным высокотехнологичным оборудованием• обеспечить классы интерактивными досками и компьютерами• обеспечить школы современным оборудованием, интерактивные доски и т. д. делать своевременные ремонты• капитальный ремонт старых школ
досуговая работа в школах	4,5%	<ul style="list-style-type: none">• на организацию дополнительного образования и досуга детей: кружки, секции• больше кружков в школе• дополнительные занятия для детей, организация досуга детей, кружки, секции и т. д.• больше заниматься досугом детей, обращать внимание на этикет, больше кружков, экскурсий• бесплатные кружки и обучение в школах• организовывать больше факультативов и кружков в школах• школа должна быть доступна каждому, при ней должны работать кружки и секции• создавать условия для большей занятости детей в кружках, секциях
повышение заработной платы сотрудников школ и финансирования учреждений	4,3%	<ul style="list-style-type: none">• на повышение зарплаты и квалификацию учителей• на зарплату учителей• чтобы учителям платили побольше• повышение зарплаты и уровень квалификации преподавателей• социальное обеспечение преподавателей• стимулировать материально педагогов• на финансирование школ• больше выделять средств на приобретение новых учебных пособий• вкладывать больше денег
обеспечение бесплатности и доступности школ	2,9%	<ul style="list-style-type: none">• увеличить количество школ• увеличить количество школ и детских садов• навести порядок записи в школу, решить вопрос безболезненного перевода ребёнка в другую школу или другой класс, открыть горячую линию по вопросам школьного образования с юридической консультацией• по месту жительства прописка, дефицит мест в учреждениях, отменить объединение в комплексы школы• упростить процедуру записи в школу



Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
		<ul style="list-style-type: none">• много занятий переводят на платную основу• среднее образование должно быть бесплатным• увеличить бюджетные места• нужно, чтобы была доступность, чтобы все желающие смогли окончить школу• ликвидировать платное образование• оставить бесплатное образование• финансовая доступность дополнительных занятий• чтобы образование осталось бесплатным
экзамены в школах	2,6%	<ul style="list-style-type: none">• видоизменить ЕГЭ в сторону ухода от тестов, дети должны как можно меньше отвечать по шаблону, должны хотя бы немного думать самостоятельно• форма сдачи экзамена должна быть иной• отмена ЕГЭ• упразднить ЕГЭ и вернуться к советским стандартам• отменить ЕГЭ в 4 классе уделять больше внимания на чтение и правописание• отменить ЕГЭ и ввести экзамены
учебная нагрузка и здоровье детей	2,3%	<ul style="list-style-type: none">• больше свободного время для старшеклассников• на большую нагрузку для детей (детям трудно справляться)• освободить детей от нагрузки• уменьшить нагрузку на учеников• отменить шестидневку• обратить внимание на загруженность детей. В школе стало очень тяжело учиться• замена существующего режима обучения на более щадящий режим• на чрезмерную нагрузку детей в школах• на здоровье школьников
безопасность в школах	1,9%	<ul style="list-style-type: none">• улучшить пропускную систему детей в школах• на глухие зоны ставить камеры• безопасность в школах• на охрану• обеспечение безопасности
комплектация классов	1,7%	<ul style="list-style-type: none">• ограничить количество иностранных граждан обучающихся в школах Москвы• комплектация классов по национальному признаку, численность учащихся в классе• разделять школы по национальности• на контингент в школах, много приезжих• уменьшить количество детей в классах• убрать детей мигрантов• создать в школах специализированные классы для детей иностранных граждан
отказ от резких реформ	1,5%	<ul style="list-style-type: none">• вернуться к учебным планам и программам советского времени• прекратить эксперименты• реже менять учебные программы• прекратить бесконечные реформы в образовании• старая система образования была лучше, она была разрушена, а нового ничего не предложили



Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
управленческие аспекты	1,4%	<ul style="list-style-type: none">• <i>загруженность учителей</i>• <i>меньше управлять школой, она должна быть самостоятельной, лишний надзор над учителями не нужен</i>• <i>большое давление на учителей со стороны департамента образования</i>• <i>на уменьшение количества отчетов</i>• <i>освободить учителя от перегрузок, то есть заниматься только обучением</i>• <i>учителям меньше бумажной работы, больше личного времени</i>• <i>финансовая прозрачность, наличие сайта рассказывающего о материальных поступлениях и расходах</i>
качество питания в школах	1,4%	<ul style="list-style-type: none">• <i>улучшить качество питания</i>• <i>обратить внимание на качество питания</i>• <i>на качество питания в школах</i>• <i>улучшение питания школьников</i>
поборы, коррупция	0,9%	<ul style="list-style-type: none">• <i>на поборы в младших классах</i>• <i>коррупция в сфере среднего образования</i>• <i>поборы со стороны руководства средних школ в отношении родителей детей, проходящих обучение в средних школах</i>• <i>брать меньше взяток с родителей учеников</i>• <i>коррупция с ЕГЭ</i>
учёт мнения родителей, учителей	0,9%	<ul style="list-style-type: none">• <i>на работу с семьей</i>• <i>прислушиваться к директорам школ и родителям, работающим с детьми</i>• <i>проверять, общаться с родителями, с детьми</i>• <i>почаще общаться с родителями по поводу школы</i>• <i>проявлять больше внимания к информированию родителей учеников не только через компьютер, но и оказывать живое участие</i>• <i>больше уделять внимания конкретным школам и слушать мнение родителей</i>• <i>обратную связь сотрудников и родителей</i>• <i>учитывать мнения учителей, родителей и учеников старших классов</i>• <i>предоставление доступной информации об образовательном процессе</i>
против объединения школ	0,8%	<ul style="list-style-type: none">• <i>на то чтоб не объединяли школы с детскими садами</i>• <i>на ненужность слияния школ</i>• <i>не объединять школы</i>• <i>разочарование в объединении школ</i>• <i>разъединить детсады и школы</i>• <i>не надо объединять образовательные учреждения</i>
другое	4,7%	<ul style="list-style-type: none">• <i>довести уровень школ до уровня образовательного центра 1269</i>• <i>сделать больше групп продлённого дня, сделать одну смену</i>• <i>не бояться выгонять из школы прогульщиков, тех, кто не хочет учиться</i>• <i>прикрепление школ к высшим учебным заведениям</i>• <i>нужно строить побольше училищ и развивать образование после школы</i>



Аспект	Доля респондентов, указавших данный аспект	Наиболее распространенные высказывания и заслуживающие внимания предложения москвичей (прямое цитирование)
		<ul style="list-style-type: none">• отключить в школе wi-fi, что бы дети не отвлекались на занятиях от учебного процесса• стремиться к подтягиванию средних школ до уровня лучших• принимать радикальные меры к непослушным ученикам• связать школу с вузами для упрощенного поступления в вузы• собрать подписи по возбуждению уголовного дела против Фурсенко и Ливанова
затрудняюсь ответить	27,2%	



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МОСКВИЧЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА, РЕАКЦИЕЙ РУКОВОДСТВА ШКОЛЫ НА ИХ ОБРАЩЕНИЯ

По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования доля респондентов, обращавшихся к руководству школы по различным вопросам организации учебного процесса, несколько увеличилась (с 35% до 41%).

Не имело опыта такого обращения к руководству по-прежнему большинство респондентов (59%).

Обращались ли Вы к руководству школы, в которой учится Ваш ребенок, по различным вопросам организации учебного процесса?



По сравнению с результатами первой волны мониторингового исследования отмечено снижение уровня удовлетворенности обращавшихся респондентов: с 64% до 54% снизилась доля удовлетворенных реакцией руководства на их обращение, и с 34% до 45% повысилась доля неудовлетворенных данной реакцией.

И 1% респондентов затруднился ответить.

Удовлетворены ли Вы реакцией руководства школы на Ваше обращение?





МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

Цели и задачи исследования:

1. Выявление мнения москвичей о качестве работы дошкольных и средних школ Москвы;
2. Выявление мнения москвичей о деятельности городских властей в сфере дошкольного и среднего образования.

Дата проведения опроса: Опрос проводился в период с 30 октября по 1 ноября 2013 г.

Метод исследования – телефонный опрос.

Выборка

Социологический опрос нацелен на изучение мнения выборной совокупности (выборки), репрезентативно представляющей мнение всей генеральной совокупности. В данном опросе генеральной совокупностью исследования является всё взрослое население города Москвы.

Выборка исследования должна включать в себя все основные группы москвичей по полу, возрасту, национальности, по социальному статусу. Квотирование применяют для того, чтобы избежать смещения в выборке относительно генеральной совокупности. Несмотря на обилие интересующих нас характеристик, квота для опроса вводится только по полу и возрасту.

Доля каждой половозрастной группы респондентов должна соответствовать доле данной половозрастной группы среди всех взрослых москвичей от 18 лет и старше. Возрастные границы определены от 18 лет (мнение более молодых слишком зависит от мнения старших и поэтому не столь интересно для нас).

Всего был опрошен 1001 респондент.

В данном исследовании в соответствии с половозрастными квотами были опрошены:

Возрастные группы	Мужчины	Женщины	Всего
18-25 лет	61	70	131
26-35 лет	101	100	201
36-45 лет	90	90	180
46-60 лет	117	138	255
старше 60 лет	82	152	234
Всего	451	550	1001



В данном исследовании опрашивалось количество москвичей в каждом административном округе в соответствии с долей каждого округа во взрослом населении Москвы.

Округ	Всего опрошено	Всего опрошено
ЦАО	63	6,3%
САО	95	9,5%
СВАО	117	11,7%
ВАО	125	12,5%
ЮВАО	112	11,2%
ЮАО	146	14,6%
ЮЗАО	117	11,7%
ЗАО	111	11,1%
СЗАО	78	7,8%
Зеленоград	19	1,9%
Троицкий	7	0,7%
Новомосковский	11	1,1%
Итого	1001	100%

Объём выборки в 1001 респондента даёт достаточно высокую точность результатов. Максимальная (при доле изучаемого признака в 50%) статистическая погрешность (ошибка выборки) равна 3,1% при доверительном уровне в 95%.



Расчет индекса

Для более наглядного представления и сравнительного анализа удовлетворенности респондентов работой объектов сферы образования и деятельности городских властей, был использован индекс (I), который представляет собой обобщенный (производный) показатель, сформированный из исходных данных. Преимущество индекса в том, что анкетный вопрос с несколькими вариантами ответа сводится к одному числу, которое легко сравнивать.

Для формирования индекса использовалась следующая формула:

$$I = Na - Nb$$

, где Na – это количество респондентов, выбравших вариант «полностью/скорее удовлетворен»

Nb - это количество респондентов, выбравших вариант «полностью/скорее не удовлетворен».

При расчете индекса респонденты, выбравшие вариант «затрудняюсь ответить», не учитывались.

В интерпретации значения индекса имеют значение его знак и его величина. Если индекс имеет положительное значение, это значит, что давших положительную оценку больше, чем давших отрицательную. Таким образом, положительный индекс говорит об удовлетворенности респондентов по какому-либо вопросу. Индекс с отрицательным значением, напротив, свидетельствует о неудовлетворенности респондентов каким-либо параметром.

Значение индекса может меняться от -100 до 100. Индекс принимает минимальное значение, равное -100, тогда, когда все респонденты не удовлетворены. Значение равное 100 индекс принимает в том случае, когда все удовлетворены.

Значения индекса можно интерпретировать следующим образом:

Область значений индекса	Интерпретация значений индекса
[+51...+100]	Практически идеальное состояние
[+11...+50]	Достигнут приемлемый уровень удовлетворенности
[0...+10]	Требуется внимания
[-10...0]	Требуется пристального внимания
[-11...-50]	Высокий уровень неудовлетворенности
[-51...-100]	Крайний уровень неудовлетворенности



3. По Вашему мнению, ситуация в городе Москве в сфере дошкольного образования за последние пару лет улучшилась, ухудшилась или не изменилась? ОДИН ОТВЕТ

1	Улучшилась
2	Скорее улучшилась
3	Не изменилась
4	Скорее ухудшилась
5	Ухудшилась
98	Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы деятельностью городских властей в сфере дошкольного образования? ОДИН ОТВЕТ

1	Удовлетворен
2	Скорее удовлетворен
3	Скорее НЕ удовлетворен
4	НЕ удовлетворен
98	Затрудняюсь ответить

5. На что, прежде всего, по Вашему мнению, городским властям следует обратить первоочередное внимание по данному направлению? ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС. ЗАПИСАТЬ ВСЁ, ЧТО СКАЗАЛ РЕСПОНДЕНТ.

1	
98	Затрудняюсь ответить

6. Как Вы считаете, удастся ли Мэру и Правительству Москвы добиться улучшения ситуации в городе в течение 2-3 лет в сфере дошкольного образования в Москве? ОДИН ОТВЕТ

1	Да
2	Скорее да
3	Скорее нет
4	Нет
98	Затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли Вы следующими параметрами работы средних школ в Москве.... ОДИН ОТВЕТ В СТРОКЕ. РОТАЦИЯ ПАРАМЕТРОВ.

	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее НЕ удовлетворен	НЕ удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Процедура записи в школы	1	2	3	4	98
Доступность мест в школах	1	2	3	4	98
Благоустройство школьных дворов	1	2	3	4	98
Состояние материально-технической базы школ	1	2	3	4	98
Обеспеченность школ современным высокотехнологичным оборудованием (компьютерные классы, интерактивные доски и т.д.)	1	2	3	4	98



	Удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее НЕ удовлетворен	НЕ удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Уровень зарплат сотрудников школ	1	2	3	4	98
Уровень квалификации сотрудников школ	1	2	3	4	98
Качество питания в школах	1	2	3	4	98
Организация дополнительного образования и досуга детей (кружки, секции) в школах	1	2	3	4	98
Качество образования в школах	1	2	3	4	98
Обеспечение безопасности в школе	1	2	3	4	98

8. Удовлетворены ли Вы работой сферы среднего образования в Москве? ОДИН ОТВЕТ

1	Удовлетворен
2	Скорее удовлетворен
3	Скорее НЕ удовлетворен
4	НЕ удовлетворен
98	Затрудняюсь ответить

9. По Вашему мнению, ситуация в городе Москве в сфере среднего образования за последние пару лет улучшилась, ухудшилась или не изменилась? ОДИН ОТВЕТ

1	Улучшилась
2	Скорее улучшилась
3	Не изменилась
4	Скорее ухудшилась
5	Ухудшилась
98	Затрудняюсь ответить

10. Удовлетворены ли Вы деятельностью городских властей в сфере среднего образования? ОДИН ОТВЕТ

1	Удовлетворен
2	Скорее удовлетворен
3	Скорее НЕ удовлетворен
4	НЕ удовлетворен
98	Затрудняюсь ответить

11. На что, прежде всего, по Вашему мнению, городским властям следует обратить первоочередное внимание по данному направлению? ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС. ЗАПИСАТЬ ВСЁ, ЧТО СКАЗАЛ РЕСПОНДЕНТ.

1	
98	Затрудняюсь ответить



12. Как Вы считаете, удастся ли Мэру и Правительству Москвы добиться улучшения ситуации в городе в течение 2-3 лет в сфере среднего образования в Москве? ОДИН ОТВЕТ

1	Да
2	Скорее да
3	Скорее нет
4	Нет
98	Затрудняюсь ответить

13. Есть ли в Вашей семье дети дошкольного или школьного возраста, проживающие с Вами? МНОЖЕСТВЕННЫЙ ВАРИАНТ ОТВЕТА

1	Да, школьного возраста	<i>Переход к вопросу №14</i>
2	Да, дошкольного возраста	<i>Закончить опрос</i>
3	Нет	

14. Обращались ли Вы к руководству школы, в которой учится Ваш ребенок, по различным вопросам организации учебного процесса? ОДИН ОТВЕТ

1	Да	<i>Переход к вопросу №15</i>
2	Нет	<i>Закончить опрос</i>
98	Затрудняюсь ответить	

15. Удовлетворены ли Вы реакцией руководства школы на Ваше обращение? ОДИН ОТВЕТ

1	Удовлетворен
2	Скорее удовлетворен
3	Скорее НЕ удовлетворен
4	НЕ удовлетворен
98	Затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за участие в опросе!