

Удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг

С целью изучения мнения родителей и обучающихся школой ежегодно проводятся различные опросы.

Так, в сентябре 2021 года был проведен экспресс – опрос «Удовлетворенность родителей (законных представителей) обучающихся, школы качеством предоставляемых образовательных услуг» за прошедший 2020/21 учебный год.

В целом количество родителей обучающихся школы, принявших участие в анкетировании, составило 83 %.

Количество опрошенных родителей:

1-4 классы - 264 родителя (100%) из 264 родителей (законных представителей);

5-11 классы - 353 родителей (83%) из 426 родителей (законных представителей).

В анкету были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворенность образовательным процессом:

1. Психологический климат в школе;
2. Удовлетворенность качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
3. Удовлетворенность работой педагогического коллектива;
4. Информированность родителей различными сторонами школьной жизни;
5. Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребенке;
6. Удовлетворенность работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);
7. Удовлетворенность работой школы, направленной на профориентацию обучающихся, воспитанников.

Результат анкетирования родителей школы-интерната показал, что большинство из них на вопрос «Часто ли Вы бываете в школе?» ответили «время от времени».

Степень заинтересованности успехами своего ребенка в школе составляет: «да»-42% , «довольно часто»-32% , «очень редко»-26% .

Организация режима дня в школе:

Совершенно не удовлетворены - 2% респондентов;

Скорее удовлетворены - 17% респондентов;

Полностью удовлетворены - 81% респондентов.

Степень доверия родителей педагогам школы:

Не доверяю - 3% респондентов;

Не совсем - 15% респондентов;

Полностью доверяют - 82% респондентов.

Организация питания в школе:

Совершенно не удовлетворены - 4% респондентов;

Скорее удовлетворены - 30% респондентов;

Полностью удовлетворены - 66% респондентов.

Степень удовлетворенности родителей условиями в школе для полноценного обучения и воспитания детей:

Совершенно не удовлетворены - 3% респондентов;

Скорее удовлетворены - 23% респондентов;

Полностью удовлетворены - 74% респондентов.

Степень удовлетворенности знаниями, которые получает ребенок в школе-интернате:

Совершенно не удовлетворены - 4% респондентов;

Скорее удовлетворены - 30% респондентов;

Полностью удовлетворены показали 66% респондентов.

Степень посещения родителями собраний в школе-интернате:

Нет - 3% респондентов;

Иногда - 50% респондентов;

Да - ответили 47% респондентов.

Степень удовлетворенности работой педагогов в классе:

Не устраивает - 6% респондентов;

Устраивает частично - 39% респондентов;

Полностью устраивает показали 55% респондентов.

Степень удовлетворенности отношением воспитателей к ребенку:

Не устраивает - 1% респондентов;

Устраивает частично - 48% респондентов;

Полностью устраивает показали 51% респондентов.

Степень информированности родителей различными сторонами школьной жизни:

Не обсуждают - 14% респондентов;

Редко - 40% респондентов;

Да, всегда - показали 46% респондентов.

Степень удовлетворенности родителей взаимоотношениями с воспитателями:

Не устраивает - 5% респондентов;

Устраивает частично - 13% респондентов;

Полностью устраивает - показали 82% респондентов.

Приоритетная задача: создание благоприятной развивающей среды, способствующей раскрытию индивидуальных особенностей учащихся, обеспечивающей возможности их социализации и самореализации в условиях современных условиях (приложение 10.1).

Вывод: Проведя анализ анкетных данных, можно сделать вывод, что родители обучающихся МОУ Помоздинская СОШ им.В.Т.Чисталева, которые приняли участие в анкетировании, скорее удовлетворены качеством предоставления услуг в области образования. Так большинство родителей считают, что их дети получают достаточно знаний в школе, их устраивает график работы школы, расписание уроков, в школе уютно, комфортно и безопасно. Не все родители могут получать достаточно информации о работе образовательного учреждения из СМИ и Интернет. Часть родителей проявляют недовольство по поводу организации питания в школе, хотя среди анкет есть и такие, где родители были недовольны всем, кроме питания детей. На сегодняшний день многие родители считают недостаточным оснащение школы спортивным инвентарем и т.п.

В целом можно сделать вывод о том, что большинство родителей удовлетворены уровнем оказания образовательных услуг в МОУ Помоздинская СОШ им.В.Т.Чисталева.

В октябре - ноябре 2020 года проведено мониторинговое исследование удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг, предоставляемых школой.

В опросе «Удовлетворенность обучающихся 8-11 классов качеством образовательных услуг» приняли участие 114 (74%) респондентов.

В анкетировании приняли участие 134 учащихся школы (20 человек (39%) – 8 классы, 29 человек (27,3%) – 9 классы, 27 человек (21,8%) – 10 классы, 40 человек (11,3%) – 11 классы), что составляет 74% от общего контингента обучающихся.

В анкету были включены вопросы, которые можно разбить на несколько блоков:

- 1) Удовлетворенность качеством приобретаемых знаний, умений и практического опыта.
- 2) Профессионализм преподавательского состава.
- 3) Организация и обеспечение образовательного процесса.
- 4) Организация и обеспечение внеучебной работы.
- 5) Психологический климат школы.
- 6) Информационное сопровождение учебно-воспитательного процесса.

В результате обработки анкет получили следующие данные:

Результаты исследования по блокам представлены в таблице

Таблица 1.

Критерии	Показатели	Группа респондентов (обучающиеся)
----------	------------	-----------------------------------

1. Удовлетворенность качеством приобретаемых знаний, умений и навыков (ЗУН)	1.1. Удовлетворенность результатами обучения в школе	90,4%
	1.2. Соответствие обучения в школе ожиданиям при поступлении	90,1%
	1.3. Успешность при обучении в школе	91,7%
	1.4. Факторы, с которыми связана собственная успешность в освоении учебных дисциплин, образовательных модулей Профессионализм преподавателей – 50,5% Заинтересованность классного руководителя в Ваших успехах – 23,7% Собственный интерес к дисциплине – 64% Поддержка и заинтересованность в Ваших успехах со стороны семьи – 20,3%	39,6%
	1.5. Мотивация и прогресс Обучение стало более значимой – 79,7% Полученные знания в школе смогу применить ЗУН, полученные в колледже – 81,5%	80,6%
	1.6. Возможности как будущего выпускника школа Умение решать практические задачи – 73,9% Умение проводить исследования, уроки, НОД – 73% Умение работать в команде – 81,2% Умение презентовать себя – 74,5%	75,6%
	1.7. Планы после окончания школы Поступить в средние профессиональные учреждения – 47% Поступить в высшие учебные заведения – 20,9% работать - 18,3% другое – 13,6%	67,9%
	1.8. Рекомендации своим друзьям продолжить обучение в 10 классе	80,3%
Итого по 1 критерию		77%
2. Профессионализм преподавательского состава	2.1. Удовлетворенность профессионализмом преподавателей	82,5%
	2.2. Внедрение активных методов и форм в процесс обучения	84,6%
Итого по 2 критерию		83,5%
3. Организация и обеспечение	3.1. Качество организации педагогической практики	61,6%

образовательного процесса	3.2. Обеспеченность учебно-методическими пособиями на лекционных и практических занятиях	69 %
	3.3. Качество составления расписания	65,9%
	3.4. Материально-техническая база	66,2%
	3.5. Библиотечное обслуживание	73%
	3.6 Психолого-педагогическое сопровождение	66,8%
	3.7. Организация питания	36,1%
	3.8. Медицинское обслуживание	53,6%
	Итого по 3 критерию	
4. Организация и обеспечение внеучебной работы	4.1. Работа Ученического Совета школы	76,9%
	4.2. Организация проектно-исследовательской деятельности учащихся	70,2%
	4.3. Организация и проведение культурно-массовой работы	74,2%
	4.4. Качество совместной подготовки мероприятий	75,1%
	4.5. Качество организации досуга	73,6%
	4.6. Организация и проведение спортивно-оздоровительной работы	78,2%
Итого по 4 критерию		74,7%
5. Психологический климат школаа	5.1. Взаимоотношения с одноклассниками	96,6%
	5.2. Взаимоотношения с классным руководителем	97,6%
Итого по 5 критерию		96,2%
6. Информационное сопровождение учебно-воспитательного процесса	Источники информации о жизни школы, внеурочных мероприятиях	
	6.1. Сайт+классный руководитель	67,6%
	6.2. Информационное содержание сайта школа	84,3%
Итого по 6 критерию		75,9%
Индекс удовлетворенности (обучающиеся)		78,4%

Выводы:

Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость участников (учащихся 8-11 классов) образовательного процесса его различными сторонами достаточно ярко характеризует личностно-ориентированную направленность деятельности образовательной школы.

Достаточно хорошая степень удовлетворённости среди обучающихся свидетельствуют о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации школы над развитием и совершенствованием учебно–воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов.

Исходя из мониторинговых исследований и сравнительного анализа полученных результатов с двух сторон, средний показатель удовлетворённости участников образовательного процесса равен 75,6%.

Анализ полученных данных показывает, что обучающихся волнуют вопросы питания. Именно по этим показателям набран наименьший индекс удовлетворенности.

По показателю «Организация питания» наименьший балл можно связать с тем, что в настоящее время повар-технолог, современное оборудование для кухни.

Для дальнейшего совершенствования качества услуг в школе необходимо запланировать и провести следующие мероприятия:

Пересмотреть примерное меню с учетом требований респотребнадзора;

По возможности учитывать предложения и пожелания респондентов.

Проводить разъяснительную работу о необходимости участия в социологических исследованиях среди обучающихся (на часах общения, в беседах) и родителей (на родительских собраниях, в беседах с классным руководителем).