

Справка

о результатах мониторинга удовлетворённости родителей и обучающихся качеством образовательных услуг, предоставляемых ГОУ СОШ №4 г.о. Чапаевск в 2024 году

Мониторинг степени удовлетворённости обучающихся

Цель исследования: изучение удовлетворённости участников образовательного процесса качеством образовательных услуг; выявление сильных и слабых мест в деятельности школ.

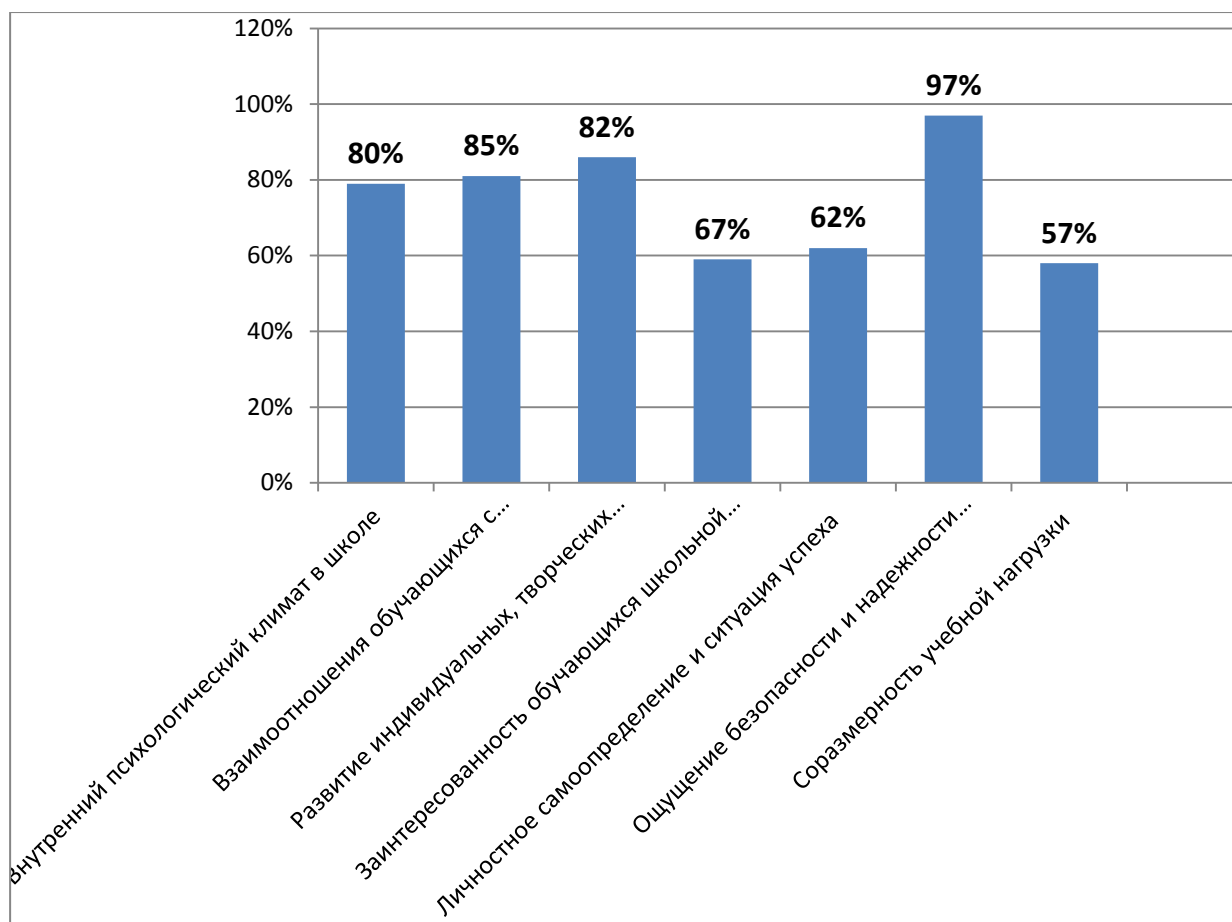
Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Описание анкеты: обучающимся было предложено ответить на 15 вопросов, которые позволили выявить следующие показатели

- Внутренний психологический климат в школе (1, 7, 8, 12 вопросы)
- Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом (2, 4, 5 вопросы)
- Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся (3, 11 вопросы)
- Заинтересованность обучающихся школьной жизнью (6, 15 вопрос)
- Личностное самоопределение и ситуация успеха (9, 13, вопросы)
- Ощущение безопасности и надежности обучающихся (10 вопрос)
- Соразмерность учебной нагрузки (14 вопрос)

При обработке каждый показатель выражался в процентном соотношении от общего количества опрошиваемых. В анкетировании приняло участие 826 человек, что составляет 80% от общего контингента обучающихся.

Степень удовлетворённости обучающихся различными сторонами школьной жизни



Ощущают психологический комфорт – 80% анкетированных;

Испытывают уважительное отношение со стороны учителей – 85% опрошенных;

Имеют возможность развития индивидуальных и творческих способностей – 82% опрошиваемых;

Проявляют заинтересованность школьной жизнью – 67% опрошенных;

Чувствуют себя в школе безопасно – 97% опрошенных;
Считают, что учебная нагрузка посильна – 57% анкетированных.

Мониторинг степени удовлетворенности родителей

Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования недостаточно статистических показателей, даже очень подробных и достоверных, необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. По своей природе качество образования – это объективно-субъективная характеристика условий обучения человека, которая зависит от развития потребностей самого человека и его субъективных представлений и оценок своего обучения. Некоторые объективные составляющие качества образования могут быть более актуализированы в сознании человека, другие менее, третьи совсем не актуальны в силу опыта, культурного капитала, ценностных предпочтений. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

В соответствии с таким пониманием качества образования было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

В опросе приняли участие 487 родителя (законных представителей).

Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования – социологический опрос (анкетирование).

В анкету были включены следующие утверждения, отражающих удовлетворённость образовательным процессом:

1. Класс, в котором учится наш ребенок, можно назвать дружным.
2. В среде своих одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно.
3. Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.
4. Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и учителями нашего ребенка.
5. В классе, в котором учится наш ребенок, хороший классный руководитель.
6. Педагоги справедливо оценивают достижения в учебе нашего ребенка.
7. Наш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.
8. Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.
9. В школе проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.
10. В школе работают кружки, секции где может заниматься наш ребенок.
11. Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.
12. В школе заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.
13. Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.
14. Администрация и учителя создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка.
15. Школа по – настоящему готовит нашего ребенка к самостоятельной жизни.

Родителям предложено прочитать утверждения и оценить степень согласия с ними по сл. шкале:

4 – совершенно согласен

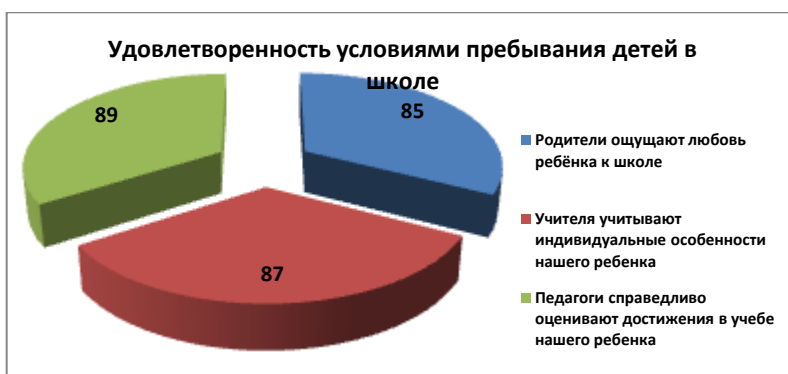
3 – согласен

2 – трудно сказать

1 – не согласен

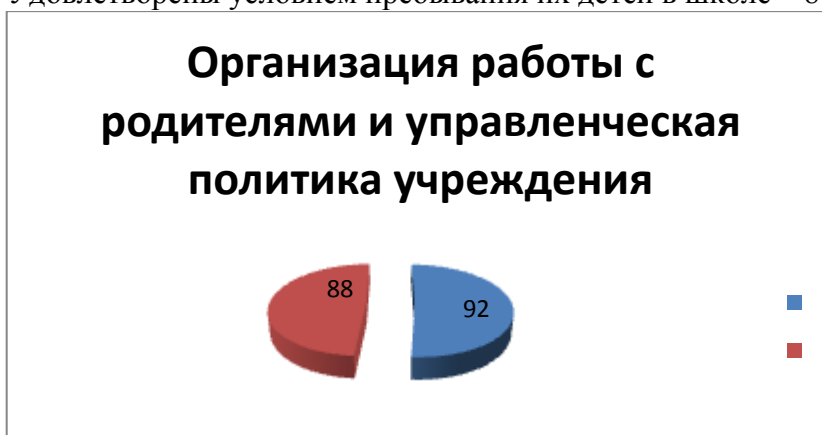
0 – совершенно не согласен

Результаты анонимного опроса показал:

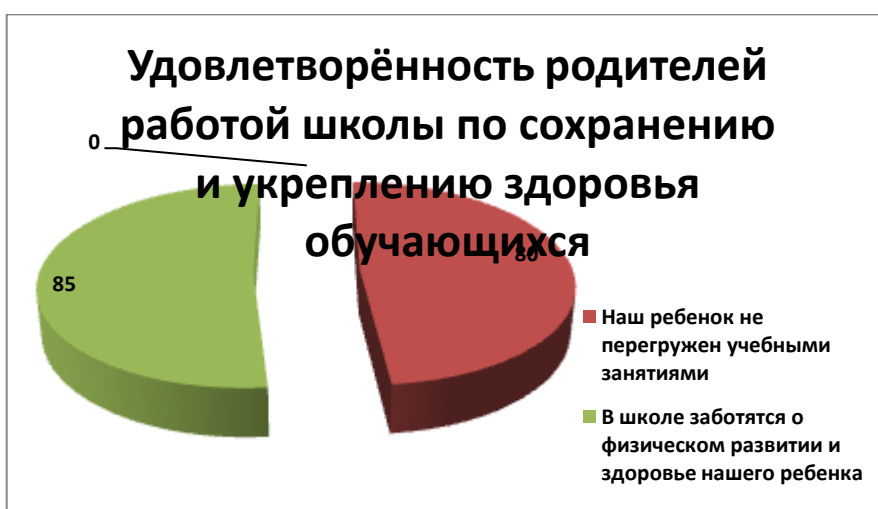


Среди существенных характеристик, которые позволяют оценить внутреннюю эффективность работы школы, есть и такая, как эмоционально-психологический климат в школе (или школьная атмосфера). По результатам анкетирования можно сделать вывод о том, что родители считают сложившийся внутри образовательного учреждения микроклимат благоприятным.

Удовлетворены условием пребывания их детей в школе – 87% респондентов.



Организацией работы с родителями и управленческой политикой учреждения удовлетворены- 88%; одобрили материально-техническую базу учреждения – 92% опрошенных.



Здоровье обучающихся - важный показатель в оценке деятельности школы. Нами были выбраны лишь 3 показателя, которые, к сожалению, не могут оценить в полной мере удовлетворённость родителей работой школы по данному показателю.

Удовлетворены работой в сфере здоровьесбережения и обеспечения безопасности обучающихся – 82% анкетированных;

Несмотря на высокие полученные результаты социологического опроса родителей, мы можем говорить о том, что не все родители удовлетворены работой школьной столовой. Поэтому одним из предложений, которое было озвучено на итоговом заседании Родительского совета, создание общественного органа из числа родителей, которые будут контролировать организацию и качество предоставляемых услуг организации, обеспечивающей питание обучающихся.

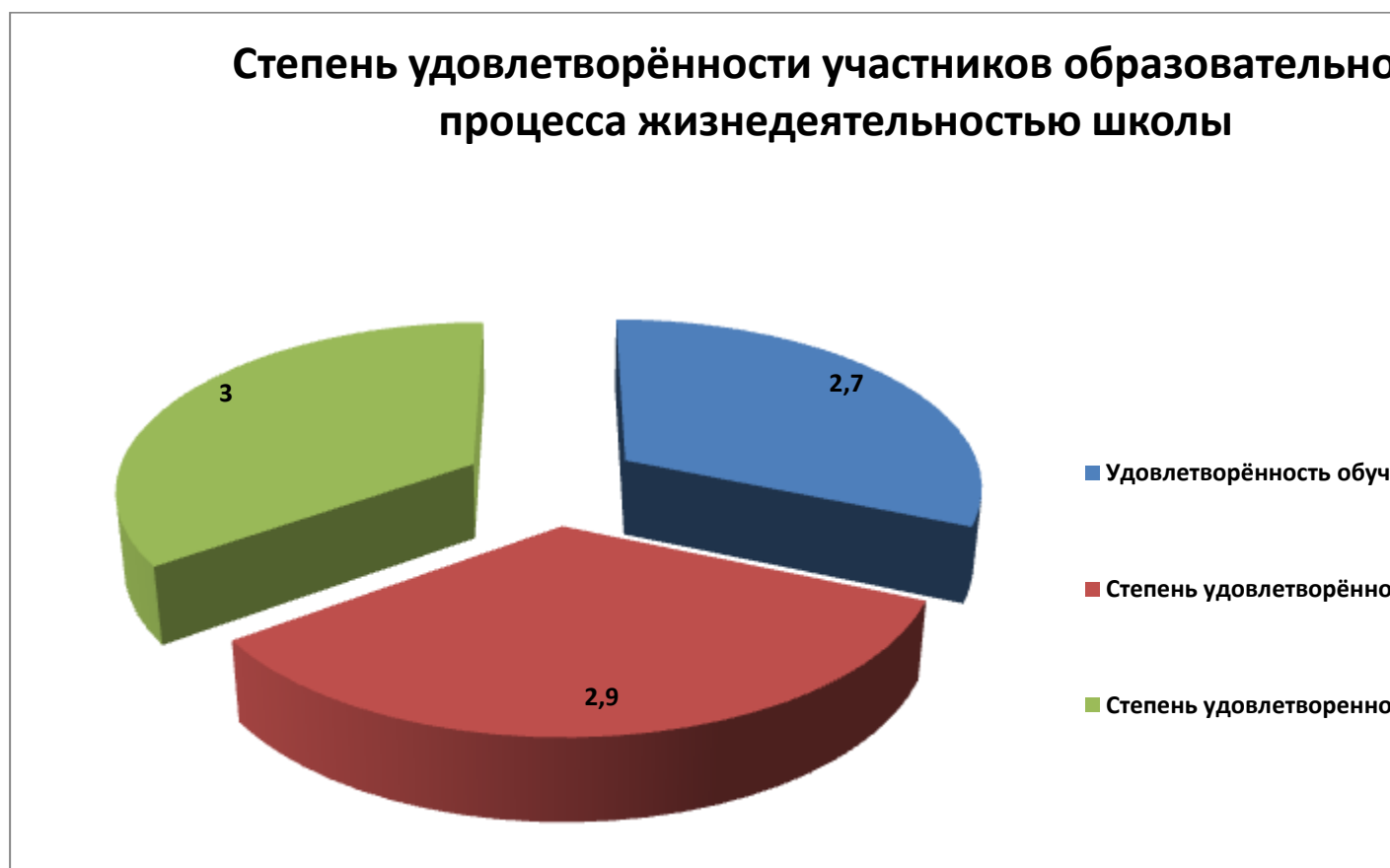


Довольны организацией внеурочной деятельностью обучающихся – 80% родителей.

В среднем 87% родителей выразили удовлетворённость организацией обучения в школе и признали, что довольны тем фактом, что их ребёнок обучается в данной школе.

Выводы по мониторингу степени удовлетворенности участников образовательного процесса жизнедеятельностью образовательного учреждения

Исходя из мониторинговых исследований и сравнительного анализа полученных результатов с трёх сторон, мы получили следующие показатели:



Таким образом, если смотреть средний показатель удовлетворённости всех участников, то он будет равен 2,9, что свидетельствует о среднем уровне удовлетворённости.

Также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности образовательных учреждений, в отношении которых следует усилить работу, а именно:

- 1) Привлечение родителей к активному участию в управлении школой, а именно:
- создание общественного органа по контролю объективности оценки предоставляемых услуг;
 - активизация работы членов Родительского совета школ (как один из способов повышения осведомлённости родительской общественности различными сторонами жизнедеятельности школы привлечения к активному участию в решении вопросов, которые касаются всего образовательного учреждения);
- 2) Активное привлечение родителей и обучающихся к использованию электронных ресурсов, как средство получения информации, поддержки связи с учителями, педагогами, администрацией школ, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребёнка и возникающими проблемами.

Приложение №1

Анкетирование учащихся класса (можно не подписывать)

№	Вопросы анкетирования	ДА	НЕТ	НЕ ЗНАЮ
1	Я иду в школу с радостью .			
2	К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.			
3	На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.			
4	В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.			
5	На уроке учитель оценивает мои знания , а не мое поведение.			
6	Внешний вид - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.			
7	На каникулах я скучаю по школе.			
8	В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей.			
9	На уроке учитель обращается ко мне по имени .			
10	Я согласен с утверждением, что «школа для меня			

	безопасное место, где я себя комфортно чувствую»			
11	У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах			
12	У меня часто бывают конфликты с учителями			
13	В моей школе замечают мои успехи , когда я делаю что-то полезное и важное для нее.			
14	Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день			
15	Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.			

Обработка результатов (анкета для учащихся)

Класс
Классный руководитель
Количество учащихся по списку
Выполняли работу

№	Вопросы анкетирования	ДА		НЕТ		НЕ ЗНАЮ	
		чел	%	чел	%	чел	%
1	Я иду в школу с радостью .						
2	К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.						
3	На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.						
4	В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.						
5	На уроке учитель оценивает мои знания , а не мое поведение.						
6	Внешний вид - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.						
7	На каникулах я скучаю по школе.						
8	В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей.						

9	На уроке учитель обращается ко мне по имени.						
10	Я согласен с утверждением, что « школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую »						
11	У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах						
12	У меня часто бывают конфликты с учителями						
13	В моей школе замечают мои успехи , когда я делаю что-то полезное и важное для нее.						
14	Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день						
15	Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.						
ИТОГО							

Приложение №2

МЕТОДИКА

изучения удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения

(А.А.Андреев)

Цель: выявить уровень удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения и его педагогического коллектива.

Родителям предлагается прочитать утверждения и оценить степень согласия с ними по сл.шкале:

4 – совершенно согласен

3 – согласен

2 – трудно сказать

1 – не согласен

0 – совершенно не согласен

1.Класс, в котором учится наш ребенок, можно назвать дружным.

2.В среде своих одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно.

3.Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.

4.Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и учителями нашего ребенка.

5.В классе, в котором учится наш ребенок, хороший классный руководитель.

6.Педагоги справедливо оценивают достижения в учебе нашего ребенка.

7.Наш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.

8.Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.

9.В школе проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.

10.В школе работают кружки, секции где может заниматься наш ребенок.

11.Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.

12.В школе заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.

13.Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.

14.Администрация и учителя создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка.

14. Школа по – настоящему готовит нашего ребенка к самостоятельной жизни.

Обработка результатов

Удовлетворенность родителей работой школы (У) определяется как частное от деления общей суммы баллов всех ответов родителей на общее кол-во ответов.

У больше 3 – высокий уровень удовлетворенности

от 2 до 3 – средний уровень удовлетворенности

У меньше 2, низкий уровень удовлетворенности

Затем производится подсчет числа родителей в классе, имеющих высокий, средний и низкий уровень удовлетворенности школьной жизнью. Данные вносятся в сводную таблицу по ОУ.