

Справка

от 29.12.2020 г.

№ 13

**Мониторинг уровня удовлетворения
образовательными услугами школы.**

Цель: Выяснить степень удовлетворённости образовательными услугами.

Сроки проверки: декабрь 2020 года

Проверку осуществляла: Северина Е.В. – заместитель директора по ВР,

В соответствии с планом внутренней системы оценки качества образования в декабре месяце был проведён мониторинг уровня удовлетворения образовательными услугами школы среди обучающихся и их родителей. Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами достаточно ярко характеризует личностно ориентированную направленность деятельности образовательной организации. Положительная динамика по годам показателя удовлетворённости среди школьников, родителей (законных представителей) школьников будут свидетельствовать о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно – воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов. Об эффективности работы школы также будет свидетельствовать низкая степень различия между показателями удовлетворённости образовательным процессом учеников и показателем удовлетворённости учителей. В этом случае можно говорить об ориентации педагогов как организаторов учебно – воспитательного процесса на мнение школьников, о рефлексивной позиции учителей и нацеленности педагогической деятельности коллектива школы на удовлетворение образовательных потребностей тех, ради кого она и осуществляется. Мониторинг степени удовлетворённости обучающихся Цель исследования: изучение удовлетворённости участников образовательного процесса качеством образовательных услуг; выявление сильных и слабых мест в деятельности школы. Метод исследования: социологический метод анкетного опроса. Описание анкеты: обучающимся 5-11 классов было предложено ответить на 40 вопросов, которые позволили выявить следующие показатели: удовлетворённость обучающихся организацией школьного быта,

удовлетворённость учебно – воспитательным процессом, удовлетворённость организацией воспитательного процесса и ДО, удовлетворённость психологическим климатом, удовлетворённость результатами своей учебной деятельности, удовлетворённость системой требований, санкций и поощрений к участникам учебно – воспитательного процесса, удовлетворённость организационной структурой.

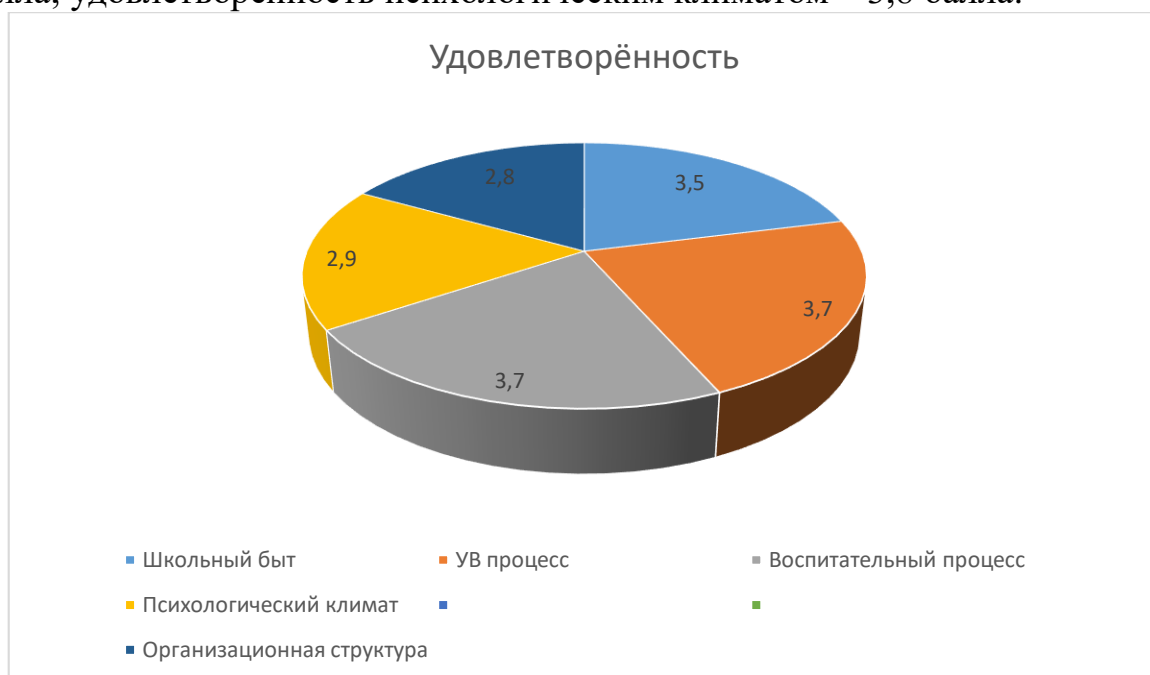
При обработке каждый показатель выражался в числовых показателях: 4-3 балла – высокий уровень удовлетворённости, 2,9 – 2 балла – средняя степень удовлетворённости; 1,9-1 – низкая степень удовлетворённости, меньше 1 балла – полная неудовлетворённость. В анкетировании приняло участие 78 человек, что составляет 31 % от общего контингента. В результате обработки анкет были получены следующие данные: степень удовлетворённости обучающихся организацией школьного быта 2,7 балла, учебно – воспитательным процессом – 2,7 балла, организацией воспитательного процесса и ДО – 2,8 балла, психологическим климатом – 2,9 балла, результатами своей учебной деятельности – 2,8 балла, системой требований, санкций и поощрений к участникам учебно – воспитательного процесса – 2,6 балла, организационной структурой – 2,8 балла. Можно сделать вывод, что удовлетворённость ребят в целом находится на среднем уровне.



Мониторинг степени удовлетворённости 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 регионам, социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования населения, 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 удовлетворённости родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг. Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг. Метод исследования – социологический опрос (анкетирование). В анкету были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательным процессом: удовлетворённость школьным бытом; удовлетворённость организацией учебно – воспитательного процесса; удовлетворённость организацией воспитательного процесса и ДО; удовлетворённость психологическим климатом.

В опросе приняло участие 218 человек, что составляет 54% от общего количества родителей. В результате обработки анкет были получены следующие данные: удовлетворённость школьным бытом - 3,5 балла; удовлетворённость организацией учебно – воспитательного процесса – 3,7 балла; удовлетворённость организацией воспитательного процесса и ДО – 3,7 балла; удовлетворённость психологическим климатом – 3,8 балла:



Таким образом, мы делаем вывод о том, что родители имеют высокую степень удовлетворенности работой школы.

Если смотреть средний показатель удовлетворённости всех участников опроса, то он будет равен 2,9, что свидетельствует о среднем уровне удовлетворённости.

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

- Активное привлечение родителей и обучающихся к использованию электронных ресурсов, как средство получения информации, поддержки связи с учителями, педагогами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребёнка и возникающими проблемами.
- С целью получения более полных данных по удовлетворенности и определения эффективности деятельности школы в следующем году необходимо расширить круг опрошенных педагогами дополнительного образования и учителями общего образования, а также увеличить число родителей, которые принимают участие в мониторинге.

ЗДВР: _____ Е.В.Северина

Со справкой ознакомлены:

Шевырёва О.Ю.

Нарожнова Н.Э.

Федишова Е.В.

Калюжина Е.А.

Сударкина Л.Ю.

Афоница Е.П.

Колесникова С.А.

Завьялова Л.С.

Синяк М.И.

Манченко О.А.

Панченко Л.М.

Решетова Ф.Г.

СычИ.А.

Гармашова Е.А

Буракова Е.В.

СтенькинаН.А.