

## **АНКЕТИРОВАНИЕ РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ВОПРОСУ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ.**

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса был произведен анализ результатов анкетирования родителей.

**Цель: определение уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг родителями (законными представителями).**

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 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 образовательного процесса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

Анкетирование позволяет изучить мнение участников образовательного процесса о его организации, содержании, условиях протекания. Оно является важным, так как позволяет выявлять качество образования и регулировать характеристики образовательного процесса, негативно влияющие на его результативность. Удовлетворенность родителей различными сторонами образовательного процесса показывают удовлетворенность содержательной и организационной сторонами образовательного процесса в данном образовательном учреждении. Она является интегративной характеристикой его успешности, отражающей степень благоприятности психологической атмосферы в СОШГ № 1 имени Д.П.Зубкова, единством целевых установок и уровня коммуникативных отношений между всеми участниками образовательного процесса.

Результаты анкетирования являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до учителей школы, обсуждаются на педсовете, родительских собраниях, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

### **Результаты анонимного анкетирования родителей**

В январе 2019-2020 учебного года было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг и материально технической базы.

**Цель исследования: изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг в системе школьного образования.**

Опрос проводился на основании выборки, в состав которой вошли родители (законные представители) учащихся 1-11 классов. Всего участие приняли **930** родителей учащихся (**50%** от общего количества).

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Выводы о степени удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг по результатам исследования представлены в таблице:

**Положительная оценка респондентов**

1. Преобладание положительных эмоций от нахождения в школе (гордость за ребёнка, спокойствие).
2. Психологический климат в школе.
3. Оптимальный контакт с педагогами.
4. Наличие условий для занятий ребёнка спортом и творчеством.
5. Достаточная информированность о деятельности школы.
6. Взаимодействие с другими родителями.
7. Уважительное отношение большинства учителей к ученикам.
8. В большинстве случаев учителя учитывают индивидуальные особенности ребенка.
9. Подбор необходимых методов обучения и воспитательного взаимодействия.
10. Возможность выбора дополнительного образования.
11. Школьный административный ресурс.

**ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ**

критерий качества образования	положительная оценка респондентов		отрицательная оценка респондентов		не определились	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Психологический климат. Ориентирование образовательного процесса на развитие личности ребенка.	75 %	80%	10 %	5%	15%	15%
Здоровьесбережение обучающихся. Организация питания.	70%	80%	10%	5%	20%	15%

Осуществление взаимодействия с субъектами образовательного процесса.	<b>71%</b>	<b>75%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>17%</b>	<b>25%</b>
Материально-техническая оснащенность школы.	<b>75 %</b>	<b>80%</b>	<b>13 %</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>
Организация внеурочной деятельности в школе.	<b>87%</b>	<b>85%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>
Содержание обучения и воспитания в школе.	<b>78%</b>	<b>75%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>15%</b>
Деятельность администрации по организации образовательного процесса.	<b>82%</b>	<b>86%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>
Участие родителей в жизни школы.	<b>72%</b>	<b>71%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>18%</b>	<b>20%</b>
Информирование о деятельности школы.	<b>75%</b>	<b>79%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>18%</b>	<b>16%</b>
Общая удовлетворенность образовательным процессом в школе.	<b>86%</b>	<b>85%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>12%</b>	<b>14%</b>

Проведенное исследование условий и качества школьной образовательной среды СОШ № 1 имени Д.П.Зубкова, предусматривающее учёт следующих факторов: содержание образования и воспитания, эмоционально-психологический климат, удовлетворенность образовательной средой, демократичность образовательной среды, содействие формированию личности, взаимодействие с родителями, удовлетворенность качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательным учреждением показало, что подавляющее большинство родителей в целом удовлетворены учреждением, которое посещает их ребенок.

Большая часть родителей (**86%**) абсолютно удовлетворена воспитательным процессом, согласованностью педагогических действий учителей, администрации в работе с семьей, **2%** имеют среднюю степень удовлетворенности, считают, что в школе созданы не все условия для благоприятного развития и обучения их детей.

При анализе анкет выявилась следующая тенденция – те родители, которые не пользуются школьным сайтом, электронным дневником, не участвуют в решении школьных проблем, чаще выражали неудовлетворенность по таким категориям как: информирование родителей, содержание образования и воспитание, учебная нагрузка и, как правило, выражали общую низкую удовлетворенность образовательным процессом. Напротив, родители, которые активно участвуют в школьной жизни, пользуются электронным ресурсом школы, выражали среднюю и высокую удовлетворенность организацией образовательного процесса. Из пожеланий можно выделить наиболее частые: улучшение качества питания (расширение ассортимента буфетной продукции), улучшение материально-технической базы, ремонт школы.

Удовлетворенность родителей проявляется в высокой степени психологического комфорта участников образовательного процесса, в особенностях их взаимоотношений, в преобладающем положительном настроении в школьном коллективе, удовлетворенности образовательным учреждением, его значимости и месте в системе ценностей участников образовательного процесса, демократичности администрации, возможности участвовать в управлении школой, принимать решения, касающихся личных интересов участников

образовательного процесса, степени педагогического содействия развития личности учащихся, познавательных интересов и познавательной активности.

### **Общие выводы и тенденции**

В целом по результатам анкетирования потребителей образовательных услуг наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в школе, сформировано доверие учащихся и их родителей к учителям, классным руководителям, к уровню преподавания и воспитанию учащихся.

Соц.педагог:



Темиралиева А.И.