

## Мониторинг удовлетворенности родителей обучающихся, воспитанников качеством предоставляемых образовательных услуг КГБОУ «Новоалтайская общеобразовательная школа-интернат» за 2016-2017 учебный год

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. Поэтому качество образования - это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей, связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

Администрацией проводится Мониторинг степени удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Так в конце 2016-2017 учебного года проведен мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом в школе-интернате.

**Целью** мониторинга было изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в системе дошкольного и школьного образования.

### Основные задачи исследования:

1. Определить степень удовлетворенности качеством образовательных услуг в школе.
2. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в школе.
3. Метод мониторинга: анкетный опрос

Результаты мониторинга позволяют сделать **вывод:** работа образовательного учреждения является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.

Выводы о степени удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг по результатам исследования за 2016-2017 учебный год представлены в таблице:

Критерий качества образования	Положительная оценка респондентов	Отрицательная оценка респондентов
<b>Родители</b>		
Психологический климат	1. Преобладание положительных эмоций от нахождения в школе-интернате (гордость за ребёнка, спокойствие). 2. Уважительное отношение учителей к ребёнку. 3. Наличие у ребёнка друзей в школе 4. Наличие условий для занятий ребёнка спортом и творчеством. 5. Достаточная информированность о деятельности школы.	1. Частые жалобы на недомогание и плохое самочувствие обучающихся во время учебного процесса.
Профессиональная подготовка педагогов	1. Наличие большого авторитета у некоторых учителей. 2. Уважительное отношение большинства учителей к ученикам. 3. В большинстве случаев учителя прислушиваются к мнению родителей и учитывают его.	1. Не всегда объективно и справедливо происходит оценивание результатов обучающихся. 2. Недостаточно учитываются индивидуальные особенности детей.

Качество знаний учеников	1. Подбор необходимых методов обучения и воспитательного взаимодействия. 2. Включение качества знаний в число базовых критериев качества школьного образования.	1. Неоднозначная оценка предметной подготовки учащихся: глубины знаний, адекватности школьной нагрузки.
Качество материально-технической и учебно-методической базы школы	1. Использование на уроках современных информационных технологий.	1. Около 20% опрошенных родителей считают, что школа имеет недостаточную материально-техническую базу.

**ИТОГИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО МЕТОДА АНКЕТИРОВАННОГО ОПРОСА РОДИТЕЛЕЙ (см. анкеты)**

Критерий качества образования	Положительная оценка респондентов	Отрицательная оценка респондентов
<b>Родители</b>		
Психологический климат	90 %	10 %
Профессиональная подготовка педагогов	80 %	20 %
Качество знаний учеников	82 %	18 %
Качество материально-технической и учебно-методической базы школы	80 %	20%

В качестве общих рекомендаций по повышению удовлетворённости качеством образования приведём изменения, необходимость которых была озвучена респондентами в настоящем исследовании:

1. Решение кадровых проблем, улучшение профессиональной подготовки педагогов: увеличение штата учителей (особенно молодых специалистов).
2. Повышение эффективности системы оценки знаний обучающихся, применение индивидуального подхода в обучении.
3. Обновление материально-технической и учебно-методической базы школы: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами; ремонт классов.

*Приложение №1*

**Анкета  
«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ  
В ШКОЛЕ»**

*Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в нашей школе. Прочитайте внимательно каждое предложение. Если вы с каждым из них согласны, то поставьте рядом с номером знак «+», а если не согласны, то поставьте знак «-». Просим вас быть откровенными.*

**I**

1. Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребенка.
2. Методы обучения и воспитательного воздействия, применяемые педагогами школы по отношению к моему ребенку, в основном приводят к положительному результату.
3. В нашей школе ученикам и родителям предоставляется право выбора спецкурсов, профильных классов и групп и др.
4. Наш ребенок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков.
5. Результаты обучения нашего ребенка педагогами оцениваются объективно, справедливо.
6. Педагогами осуществляется правильный и своевременный контроль за

результатами обучения нашего ребенка.

7. При обучении и воспитании нашего ребенка педагоги школы учитывают его индивидуальные особенности.

8. Я согласен с системой воспитания, действующей в школе.

## II

1. Считаем, что наша школа имеет хорошую материально-техническую базу.

2. В нашей школе уютно, красиво и чисто.

3. В нашей школе проводится много интересных мероприятий.

4. У наших детей в школе есть возможность интересно проводить свободное от занятий время.

5. Организацию питания в школе считаем удовлетворительной.

6. Для решения задач обучения и воспитания наша школа тесно сотрудничает с образовательными организациями, другими школами, детскими центрами.

7. Работе с родителями педагоги нашей школы придают огромное значение.

8. Мы довольны теми условиями обучения, которые созданы для наших детей в школе.

9. Учебная нагрузка в школе равномерно распределена в течение недели.

## III

1. Учителя относятся к нашему ребенку так, как он этого заслуживает.

2. Учитель прислушивается к нашему родительскому мнению и учитывает его.

3. При решении школьных (классных) вопросов у нас существует возможность взаимодействовать с другими родителями.

4. У нашего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями.

5. Нам приятно и интересно бывать на родительских собраниях.

6. В нашей школе царит доброжелательная психологическая атмосфера.

7. Наш ребенок доволен обучением в данной школе.

8. У нашего ребенка в основном хорошие отношения с одноклассниками.

## IV

1. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по нашему мнению, улучшению образовательного процесса.

2. В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении у них психофизических перегрузок.

3. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей.

4. У администрации школы мы всегда можем получить ответы на интересующие нас вопросы, касающиеся учебы и личности нашего ребенка.

5. Контроль за учебно-воспитательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит явную пользу.

6. За время обучения нашего ребенка в школе произошли изменения к лучшему.

7. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях, происходящих в ней.

8. Деятельность администрации нашей школы мы считаем эффективной.

9. Мы всегда при необходимости можем обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией.

10. Мы довольны тем, что наш ребенок обучается именно в этой школе.

Спасибо за сотрудничество!

**Результаты анкетирования** позволяют сделать вывод, что родители владеют информацией о школе, но для полноты информации нужно чаще использовать электронные ресурсы.

Проведенный мониторинг степени удовлетворенности качеством образовательных услуг показывает, что авторитет школы среди родителей достаточно высок. Необходимо

продолжать работу с родителями и в дальнейшем.

**Цели:**

1. Создание условий для благоприятного климата взаимодействия с родителями.
2. Установление доверительных и партнерских отношений с родителями.
3. Вовлечение семьи в единое образовательное пространство.
4. Формирование активной педагогической позиции родителей.

**Задачи:**

1. Установление постоянной связи с родителями, взаимопонимание и согласованное взаимодействие семьи и школы.
2. Оказание психолого-педагогической помощи семье в воспитании и обучении детей.
3. Привлечение родителей к управлению школой.
4. Обобщение и распространение положительного опыта семейного воспитания.
5. Установление связи с правоохранительными и другими заинтересованными органами по охране прав детей и семьи в целом.
6. Организация общественно значимой деятельности родителей и обучающихся, формирование активной педагогической позиции родителей.

**Предполагаемый результат:**

1. Повышение уровня воспитательно-образовательной деятельности родителей.
2. Развитие творческой инициативы родителей.
3. Удовлетворенность родителей образовательным процессом.