

## **Удовлетворенность обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством оказанных образовательных услуг.**

Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость родителей различными сторонами образовательного процесса достаточно ярко характеризует личностно - ориентированную направленность деятельности образовательного учреждения.

Положительная динамика по годам показателя удовлетворённости среди родителей (законных представителей) школьников будут свидетельствовать о целенаправленной работе педагогического коллектива, классного руководителя и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов.

Анкетирование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг было проведено среди родителей (законных представителей) 5 «а», 5 «б», 6 «б» (инженерных) классов. Всего в анкетировании приняли участие 84 родителя. Целью анкетирования было изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в системе школьного образования. Основные задачи:

1. Определить степень удовлетворенности качеством образовательных услуг в школе.
2. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в школе.

Родителям была предложена **Анкета для родителей**, в которой предлагалось поделиться своим мнением об образовательном процессе лица. Прочитать внимательно каждое утверждение. Каждое из положений анкеты оценить, выбрав одно из утверждений: да, нет, трудно сказать.

### **Вопросы**

- 1.Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли вы: Уровнем преподавания;
- 2.Организацией школьного быта;
- 3.Питанием в школе;
- 4.Состоянием школьных помещений;
- 5.Оформлением классов;
- 6.Материально-техническим обеспечением школы;
- 7.Отношениями между школьниками в классе;
- 8.Вашиими отношениями с педагогами;
- 9.Вашиими отношениями с администрацией;

10. Отношениями вашего ребенка с педагогами;
11. Отношением вашего ребенка к школе в целом
12. В школе любой ученик может найти подходящий для себя кружок, секцию, клуб, выбрать интересную экскурсию, лекцию, участвовать в проведении праздников, соревнований, культпоходов. Что бы вы могли предложить в дополнение к этому перечню?
13. Получаете ли вы достаточную информацию об успехах и неудачах вашего ребенка в школе?
14. Узнаете ли вы что-нибудь важное о личности вашего ребенка из бесед с педагогами и психологами?
15. Может ли ваш ребенок сказать: «Моя школа лучше других школ в районе»?
16. Имеете ли вы возможность участвовать в делах школы?

Оценка результатов производится в процентном соотношении. Так, **69** родителей из 84 опрошенных, в основном ответили «Да» – высокий уровень удовлетворенности, **13** родителей – средний уровень и **2** родителя – низкий уровень удовлетворенности, что в процентном соотношении составляет:

**Высокий уровень 82,2 %**

**Средний уровень 15, 5%**

**Низкий уровень 2,3%**



Так же, было проведено анкетирование удовлетворенности обучающихся образовательным процессом, качеством школьных

образовательных услуг среди обучающихся 5 «а», 5 «б», 6 «б» (инженерных) классов. Всего в анкетировании приняли участие 84 ученика. Для исследования была использована Анкета «Исследование удовлетворенности учащихся школьной жизнью» (Автор А.А.Андреев).

Цель исследования - определение уровня удовлетворенности учащихся школьной жизнью.

Ученикам предложено оценить высказывания по шкале оценок где: 4 - совершенно согласен; 3 - согласен; 2 - трудно сказать; 1 - не согласен; 0 - совершенно не согласен.

1. Я иду утром в школу с радостью.
2. В школе у меня обычно хорошее настроение.
3. В нашем классе хороший классный руководитель.
4. К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной жизненной ситуации.
  
5. У меня есть любимый учитель.
6. В классе я могу всегда свободно высказать свое мнение.
7. Я считаю, что в нашей школе созданы все условия для развития моих творческих способностей.
8. У меня есть любимые школьные предметы.
9. Я считаю, что школа по-настоящему готовит меня к самостоятельной жизни.
10. На летних каникулах я скучаю по школе.

Оценка результатов производится путем расчета среднего балла оценки: сумму баллов ответов всех детей, делят на общее количество ответов  
1 средний балл 3 - высокий уровень удовлетворенности;  
2 средний балл больше 2, но меньше 3 - средний уровень удовлетворенности;  
3 средний балл меньше 2 - низкий уровень удовлетворенности.

По результатам исследования общее количество баллов составило 2520 баллов, общее количество ответов - 840, таким образом, средний балл составил – 3, т.е. **высокий уровень удовлетворенности.**

**Результаты анкетирования позволяют сделать выводы о том, что работа образовательного учреждения является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть обучающихся и родительской общественности.**