

Мониторинг степени удовлетворенности родителей и обучающихся качеством образовательных услуг в МОУ «Красноозерненская ООШ»

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. Для того, чтобы узнать степень удовлетворенности родителей организацией образовательного процесса в школе была организована следующая работа:

- анкетирование среди обучающихся
- анкетирование среди родителей обучающихся

Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей и обучающихся качеством образовательных услуг в системе школьного образования.

Основные задачи исследования:

1. Выявить представления респондентов (родителей, обучающихся) о качественном школьном образовании.
2. Определить степень удовлетворённости качеством образовательных услуг в школе.
3. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в школе.

Анкета для родителей

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1.	Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.
2.	Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребёнку обычно приводят к хорошему результату.
3.	В нашей школе ученики и родители имеют право выбирать содержание образования (спец. курсы, профили и др.).
4.	Мой ребёнок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков.
5.	Результаты учения моего ребенка учителя оценивают объективно и справедливо.
6.	Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребёнка.
7.	Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребёнка
8.	Я согласен с содержанием воспитания в школе.
9.	Считаю, что школа имеет хорошую материально-техническую базу.
10.	В школе уютно, красиво, чисто.
11.	В школе проводится много интересных внеклассных мероприятий.
12.	В школе проводится много спортивных мероприятий

13.	Работа школы направлена на укрепление здоровья каждого ребенка.
14.	У детей есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
15.	В школе организована работа объединений дополнительного образования по всем направлениям: художественно-эстетическое, патриотическое, спортивное и т.д.
16.	Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами.
17.	В школе осуществляется активная работа с родителями.
18.	Я доволен организацией и проведением общешкольных и классных родительских собраний.
19.	Мне приятно и интересно бывать на родительских собраниях.
20.	При решении школьных (классных) вопросов есть возможность взаимодействовать с другими родителями.
21.	Я доволен организацией совместных мероприятий школы с родителями.
22.	Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели.
23.	Организацию питания считаю удовлетворительной.
24.	Учителя относятся к моему ребёнку так, как он этого заслуживает.
25.	Учитель прислушивается к моему родительскому мнению и учитывает его.
26.	У моего ребёнка, в основном, складываются нормальные взаимоотношения с учителями.
27.	У моего ребёнка, в основном, хорошие взаимоотношения с одноклассниками.
28.	В школе доброжелательная психологическая атмосфера.

29.	Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса.
30.	При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей
31.	У администрации школы я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся учёбы, личности моего ребёнка.
32.	Контроль за учебно-воспитательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.
33.	За время обучения моего ребёнка в школе произошли изменения к лучшему.
34.	Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях в ней.
35.	Деятельность администрации нашей школы я считаю эффективной.
36.	Я всегда при необходимости могу обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией.
37.	Я получаю достаточно информации о деятельности школы на страницах школьного сайта.
38.	Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в этой школе.
39.	Я доволен(а) обучением в школе.

Анкета для обучающихся 4 класса

Уважаемые ученики! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

№ п/п	Вопрос анкеты
1.	Интересно ли тебе обычно на уроках в школе?
2.	Испытываешь ли ты в стенах школы чувство защищенности и психологический комфорт?
3.	Проводят ли педагоги на уроках физкультминутки, гимнастику для глаз и т.д.?
4.	Доволен ли ты, что являешься учеником именно этой школы?
5.	Умеют ли педагоги в твоей школе заинтересовать учащихся на уроках?
6.	Имеют ли место во взаимоотношениях педагогов и учеников твоей школы искренность, дружелюбие, взаимное уважение?
7.	Входят ли твои учителя в круг авторитетных для тебя людей?
8.	Реализуются ли в процессе школьных занятий твои собственные учебные интересы?
9.	Достаточно ли часто, на твой взгляд, педагоги и учащиеся общаются на личные темы (не связанные с учебой) в неформальной обстановке?
10.	Имеют ли для тебя большое значение события, происходящие в “школьной жизни”?
11.	Находит ли поддержку и содействие учителей твое желание углубленно изучать интересующие тебя предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.)?
12.	Знаешь ли ты к кому можно обратиться в школе со своими проблемами?

Анкета для обучающихся 5-9 классов

Уважаемые ученики! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

№	Вопрос анкеты
п/ п	
1.	Интересно ли тебе обычно на уроках в школе?
2.	Испытываешь ли ты в стенах школы чувство защищенности и психологический комфорт?
3.	Проводят ли педагоги на уроках физкультминутки, гимнастику для глаз и т.д.?
4.	Доволен ли ты, что являешься учеником именно этой школы?
5.	Имеешь ли ты возможность участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательного процесса?
6.	Умеют ли педагоги в твоей школе заинтересовать учащихся на уроках?
7.	Имеют ли место во взаимоотношениях педагогов и учеников твоей школы искренность, дружелюбие, взаимное уважение?
8.	Входят ли твои учителя в круг авторитетных для тебя людей?
9.	Проявляют ли педагоги демократичность в общении с учащимися?
10.	Реализуются ли в процессе школьных занятий твои собственные учебные интересы?
11.	Считаешь ли ты, что уровень знаний, который ты получаешь на занятиях в школе достаточен для поступления в ВУЗ?
12.	Достаточно ли часто, на твой взгляд, педагоги и учащиеся общаются на личные темы (не связанные с учебой) в неформальной обстановке?
13.	Имеют ли для тебя большое значение события, происходящие в “школьной жизни”?
14.	Находит ли поддержку и содействие учителей твое желание углубленно изучать интересующие тебя предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.)?
15.	Знаешь ли ты к кому можно обратиться в школе со своими проблемами?

Выводы о степени удовлетворенности родителей и обучающихся качеством образовательных услуг по результатам исследования

Из результатов анкетирования родителей можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности образовательными услугами. В ответах родителей преобладают положительные эмоции об организации учебного и воспитательного процесса в школе, о профессиональной подготовке педагогов, качестве знаний учеников, материально-технической и учебно-методической базе школы. Для родителей очень важен уровень качества знаний, которые ребенок получает в школе. В целом родители довольны тем, что их ребенок обучается именно в нашей школе. Однако присутствует неоднозначная оценка работы объединений дополнительного образования, организации питания, объективного и справедливого оценивания результатов учащихся.

Из результатов анкетирования обучающихся можно сделать вывод, что обучающимся комфортно находиться в стенах школы, учителя умеют заинтересовать их на уроках, ученики активно принимают участие в «школьной жизни» и управлении школой, находят поддержку и содействие учителей в своем желании углубленно изучать интересующие учебные предметы, знают к кому можно обратиться в школе со своими проблемами.

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

1. Улучшение профессиональной подготовки педагогов: систематическое повышение их квалификации, прохождение аттестации.
2. Повышение эффективности системы объективной и справедливой оценки знаний учащихся.
3. Применение индивидуального подхода в обучении, ориентированного на развитие личности каждого ребёнка.
4. Организация работы объединений дополнительного образования по всем направлениям: спортивным, художественно-эстетическим, военно-патриотическим и т.д.
5. Улучшение качества питания в школьной столовой.
6. Установление тесных контактов педагога с каждым из родителей.