

Анализ удовлетворенности семей качеством деятельности школы

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

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. Среди родителей было проведено анкетирование с целью изучения удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг в системе школьного образования.

В анкету (приложение 1) были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательным процессом:

Психологический климат в школе;

Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;

Удовлетворённость работой педагогического коллектива;

Удовлетворённость родителей участием в управлении школой;

Информированность родителей различными сторонами школьной жизни;

Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;

Удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);

Удовлетворённость работой школы, направленной на занятость школьников во внеурочное время.

Среди существенных характеристик, которые позволяют оценить внутреннюю эффективность работы школы, есть и такая, как эмоционально-психологический климат в школе (или школьная атмосфера). По результатам анкетирования можно сделать вывод о том, что родители считают сложившийся внутри образовательного учреждения микроклимат благоприятным. Родители удовлетворены качеством предоставляемых услуг. Работа классных руководителей является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.

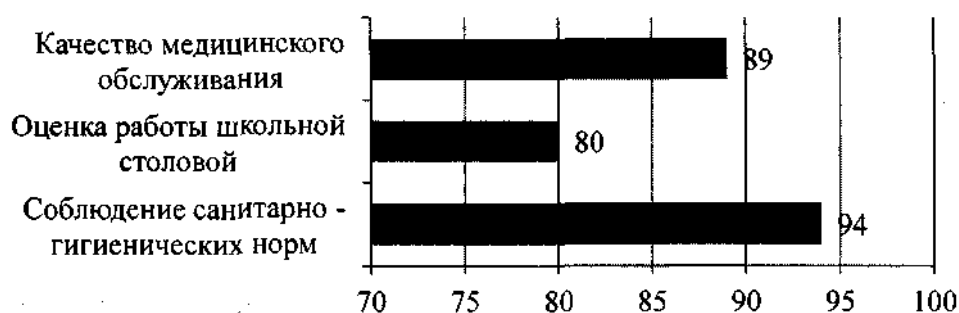
Родители в 90% случаев своевременно получают информацию о достижениях ребёнка, пропусках уроков и проблемах, возникающих во время образовательного процесса и внеурочной деятельности.

Родители удовлетворены работой Управляющего совета школы, который действует в соответствии с Положением. Мнение общественных

органов играет весомую роль в решении конфликтных вопросов между родителями обучающихся и администрацией школы, рассмотрении жалоб и заявлений обучающихся, обсуждении локальных актов. Реально ощутима поддержка со стороны родителей в процессе организации и проведении внеклассных общешкольных мероприятий.

В текущем учебном году значительно снизилась активность общественных позиций в отношении образования. Информационная доступность, отчеты администрации школы на общешкольных родительских собраниях и грамотное информирование родителей классными руководителями и администрацией школы по отдельным вопросам минимизировали риски недоверия к управленческим решениям директора школы. Ответственность, которую публично берёт на себя администрация школы с педагогическим коллективом, несёт за собой положительное отношение к образовательному учреждению в целом.

Удовлетворённость родителей работой школы по сохранению и укреплению здоровья учащихся в процентном соотношении



Здоровье учащихся – важный показатель в оценке деятельности школы. Нами были выбраны лишь 3 показателя, которые, к сожалению, не могут оценить в полной мере удовлетворённость родителей работой школы по данному показателю.

Таким образом, исходя из обработки социологического опроса родителей, мы получили достаточно высокие результаты удовлетворённости родителей по всем предложенным показателям, что позволяет сделать вывод о том, что большинство родительской общественности удовлетворено деятельностью образовательного учреждения.

Выводы о степени удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг по результатам исследования за 2015-2016 учебный год представлены в таблице:

Критерий качества образования	Положительная оценка респондентов	Отрицательная оценка респондентов
Психологический климат	1. Преобладание положительных эмоций от нахождения в школе (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 учащихся во время учебного процесса. 2. Отсутствие контактов с педагогами у каждого пятого родителя.
Профессиональная подготовка педагогов	1. Наличие большого авторитета у некоторых учителей. 2. Уважительное отношение учителей к ученикам. 3. В большинстве случаев учителя прислушиваются к мнению родителей и учитывают его.	1. Не всегда объективно и справедливо происходит оценивание результатов учащихся. 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. Родителей считают, что школа имеет недостаточную материально-техническую базу.

Оценка результатов в процентном соотношении

Критерий качества образования	Положительная оценка респондентов	Отрицательная оценка респондентов
Психологический климат	94 %	6 %
Профессиональная подготовка педагогов	86 %	14 %
Качество знаний обучающихся	81 %	19 %
Качество материально-технической и учебно-методической базы школы	67%	33%