

**Справка по анализу
удовлетворенности состоянием организации образовательного процесса
родителями и обучающимися
МБОУ Логовской СОШ**

В соответствии с годовым планом работы школы на 2021-2022 учебный год, для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса был проведен анализ результатов анкетирования обучающихся и родителей.

Цель: определение уровня удовлетворенности состоянием организации образовательного процесса родителями (законными представителями) и обучающимися.

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. Некоторые объективные составляющие качества образования могут быть более актуализированы в сознании человека, другие менее, третьи совсем не актуальны в силу опыта, уровня культуры, ценностных предпочтений. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Таким образом, 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 реализации. Оно выявляет качество образования и позволяет 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 МБОУ Логовской СОШ, единством целевых установок и уровня отношений между всеми участниками образовательного процесса.

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

Результаты анонимного анкетирования учащихся

В апреле 2022 года в МБОУ Логовской СОШ было проведено анонимное анкетирование обучающихся 6, 9 классов.

Цель исследования: определение уровня удовлетворенности качеством школьного образования.

Опрос проводился на основании выборки, в состав которой вошли учащиеся 6, 9 классов. Всего участие приняли 94 обучающихся. По классам подведены итоги по результатам анкетирования, которые были обобщены и использованы для анализа.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

В ходе проведения социологического опроса учащимся предлагалось ответить на вопросы анкеты.

Вопросы анкетирования среди учащихся 6, 9 классов

№	Вопросы анкетирования
1	Я иду в школу с радостью .
2	К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.
3	На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.
4	В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.
5	На уроке учитель оценивает мои знания , а не мое поведение.
6	Внешний вид - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.
7	В школе создаются условия, чтобы учиться было комфортно
8	В школе я испытываю уважительное отношение со стороны учителей.
9	На уроке учитель обращается ко мне по имени .
10	Я согласен с утверждением, что « школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую »
11	У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах
12	У меня есть выбор внеурочной деятельности
13	В моей школе замечают мои успехи , когда я делаю что-то полезное и важное для нее.
14	Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день
15	Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.

Результаты анонимного опроса показали в целом удовлетворенность обучающихся образовательным процессом и комфортность обучения в школе среди 6, 9 классов :

- от 89 % до 97% в зависимости от возраста и класса любят свою школу и гордятся тем, что учатся в ней;
- от 89 % до 100 % учащиеся выразили доверие преподавательскому составу;
- от 64 % до 93% учащихся в трудную минуту могут обратиться к школьному учителю за советом;
- от 87 % до 92 % испытывают уважительное отношение учителей;
- от 60 % до 95 % учащихся могут выбрать занятие вне уроков по душе;
- к 85 % - 93 % учащихся учителя обращаются по имени;
- от 85 % до 94% учащихся считают школу безопасным местом, где можно себя комфортно чувствовать.

Но есть позиции, которые требует более внимательного отношения и дополнительного изучения. Это вопрос о самостоятельных и контрольных работах. От 31 % до 53 % учащихся испытывают усталость из-за множества контрольных и самостоятельных работ. От 5% до 30% не считают внешний вид показателем уважения к другому человеку. До 35% учащихся не могут свободно выразить свое мнение на уроке и считают, что в школе не замечают их успехи. До 20 % не испытывают потребности и желания участвовать в школьных делах. Такой же процент учащихся считает, что оценка складывается с учетом поведения на уроке.

В связи с этим на производственном совещании необходимо рассмотреть результаты анкетирования и выработать меры, содействующие исправлению сложившейся ситуации.

Результаты анонимного анкетирования родителей

В апреле 2021-2022 учебного года было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством организации образовательного процесса в МБОУ Логовской СОШ.

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 6, 9 классов. Всего участие приняли 82 родителя учащихся .

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

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

Положительная оценка респондентов	Отрицательная оценка респондентов
1. Преобладание положительных эмоций от нахождения в школе (гордость за ребёнка, спокойствие).	1. Есть жалобы на недомогание и плохое самочувствие учащихся во время учебного процесса.
2. Психологический климат в школе.	2. Распределение учебной нагрузки.
3. Оптимальный контакт с педагогами.	3. Не всегда объективно и справедливо происходит оценивание результатов учащихся.
4. Наличие условий для занятий ребёнка спортом и творчеством.	4. Взаимодействие с другими образовательными организациями.
5. Достаточная информированность о деятельности школы.	5. Неоднозначная оценка предметной подготовки учащихся, глубины знаний.
6. Взаимодействие с другими родителями.	6. Около 17 % опрошенных родителей считают, что школа имеет недостаточную материально-техническую базу.
7. Уважительное отношение большинства учителей к ученикам.	7. Ремонт классных комнат (замена половое покрытие).
8. В большинстве случаев учителя учитывают индивидуальные особенности ребенка.	8. Организация питания в школе.
9. Подбор необходимых методов обучения и воспитательного взаимодействия.	
10. Возможность выбора дополнительного образования.	
11. Школьный административный ресурс.	

Критерий качества образования
Психологический климат. Ориентирование образовательного процесса на развитие личности ребенка.
Здоровьесбережение обучающихся. Организация питания.
Осуществление взаимодействия с субъектами образовательного процесса.
Материально-техническая оснащенность школы.
Организация внеурочной деятельности в школе.
Содержание обучения и воспитания в школе.
Деятельность администрации по организации образовательного процесса.
Участие родителей в жизни школы.
Информирование о деятельности школы.
Общая удовлетворенность образовательным процессом в школе.

Проведенное исследование условий и качества школьной образовательной среды МБОУ Логовской СОШ, предусматривающее учить следующие факторы:

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 (до 85 %) абсолютно удовлетворена воспитательным процессом, согласованностью педагогических действий учителей, администрации в работе с семьей, 14 % имеют среднюю степень удовлетворенности, считают, что в МБОУ созданы не все условия для благоприятного развития и обучения их детей. Родителей с низкой степенью удовлетворенности – 11 %.

При собеседовании с классными руководителями при анализе анкет выявилась следующая тенденция – те родители, которые не пользуются школьным сайтом, 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. Также прослеживается зависимость от уровня образования родителей и степенью удовлетворенности: из родителей, имеющих высшее образование, 89% выразило удовлетворенность качеством образовательных услуг, а из родителей, имеющих среднее или среднее специальное образование – лишь 76%.

Из пожеланий можно выделить наиболее частые: улучшение качества питания, улучшение материально-технической базы, организация ремонта школы (замена полового покрытия в классных комнатах), организация оптимальной учебной нагрузки на обучающихся.

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.

Из результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточной степени удовлетворенности образовательными услугами, но образовательный процесс не стоит на месте, он требует постоянного движения, развития, анализа, контроля, самоконтроля, в котором положительную роль играет регулярное анкетирование всех участников образовательного процесса.

Таким образом, можно предположить, что каждому родителю предоставлено право реализовывать свои интересы, высказывать мнение, проявлять активность в жизни школы.

Родители считают, что в школе благоприятный психологический климат, т. е. наблюдается благоприятная атмосфера, способствующая продуктивности совместной деятельности.

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

1. Оптимальное распределение учебной нагрузки для обучающихся.
2. Обновление материально-технической базы школы: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами; ремонт классов.
3. Улучшение организации питания.
4. Оптимизация работы с родителями, вовлечение в образовательный процесс.
5. Применение лично-ориентированного подхода к обучающимся.