

**Мониторинг удовлетворённости качеством
образовательных услуг
МБОУ Митрофановской СОШ Кантемировского
муниципального района Воронежской области
различными сторонами жизнедеятельности
образовательного учреждения.**

Включение в систему мониторинга МБОУ Митрофановской СОШ такого показателя, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами достаточно ярко характеризует личностно ориентированную направленность деятельности нашего образовательного учреждения.

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

Об эффективности работы школы также будет свидетельствовать низкая степень различия между показателями удовлетворённости образовательным процессом учеников и показателем удовлетворённости учителей. В этом случае можно говорить об ориентации педагогов как организаторов учебно – воспитательного процесса на мнение школьников, о рефлексивной позиции учителей и нацеленности педагогической деятельности коллектива школы на удовлетворение образовательных потребностей тех, ради кого она и осуществляется.

В соответствии с осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы образовательного учреждения заместителем директора по УР было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости обучающихся, родителей (законных представителей) и педагогов образовательным процессом, жизнедеятельностью школы.

Мониторинг степени удовлетворённости обучающихся

Цель исследования: изучение удовлетворённости участников образовательного процесса качеством образовательных услуг; выявление сильных и слабых мест в деятельности школы.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Описание анкеты: обучающимся было предложено ответить на 26 вопросов, которые позволили выявить следующие показатели

- Внутренний психологический климат в школе
- Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом
- Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся
- Заинтересованность обучающихся школьной жизнью
- Взаимоотношения школы и родителей глазами обучающихся
- Использование электронных ресурсов

- Качество питания
- Профориентационная работа школы

При обработке каждый показатель выражался в числовых показателях: 4-3 балла – высокий уровень удовлетворённости, 2,9 – 2 балла – средняя степень удовлетворённости; 1,9-1 – низкая степень удовлетворённости, меньше 1 балла – полная неудовлетворённость.

В анкетировании приняло участие 300 человек, что составляет 50% от общего контингента. В результате обработки анкет мы получили следующие данные:

Степень удовлетворённости обучающихся различными сторонами школьной жизни



Показатель удовлетворённости обучающихся школьной жизнью равен 2,7 балла, что свидетельствует о средней степени удовлетворённости. Низкая степень удовлетворенности таким параметром как «Использование электронных ресурсов». Такие показатели как «Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом», «Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся», «Профорориентационная работа» обучающиеся оцениваю высоко – высокий уровень удовлетворённости.

МОНИТОРИНГ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ

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. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по регионам, социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

В соответствии с таким пониманием качества образования в мае 2014 года было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования – социологический опрос (анкетирование).

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

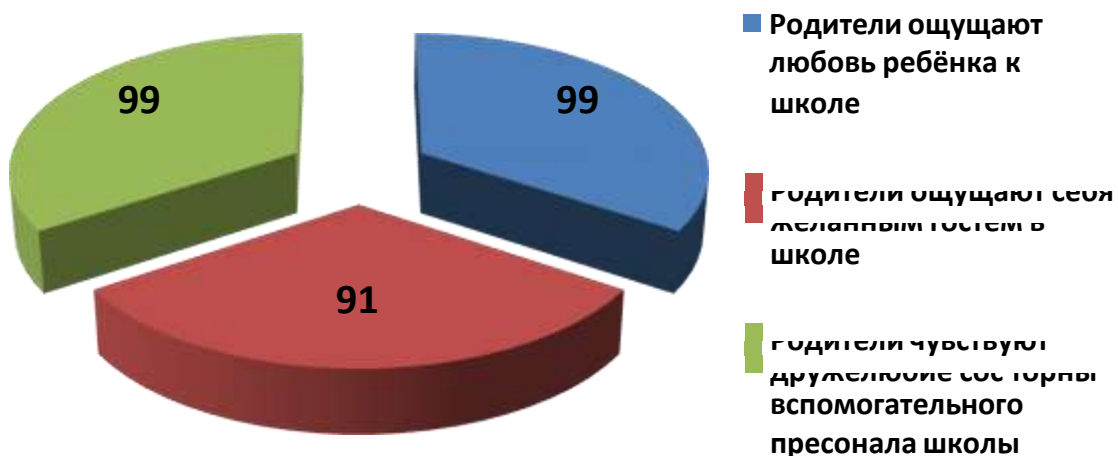
- 1) Психологический климат в школе;
- 2) Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- 3) Удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- 4) Удовлетворённость родителей участием в управлении школой;

- 5) Информированность родителей различными сторонами школьной жизни;
- 6) Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;
- 7) Удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);
- 8) Удовлетворённость работой школы, направленной на профориентацию школьников.



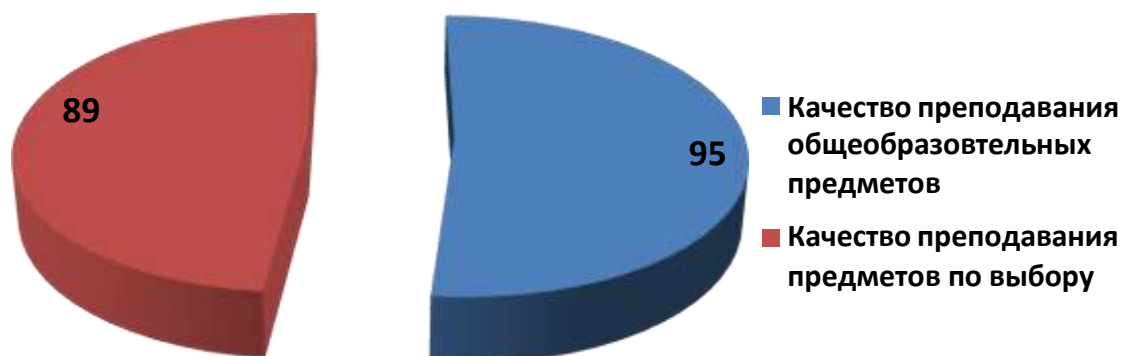
Таким образом, мы видим, что родители I степени обучения приняли более активное участие в социологическом опросе. Это может объясняться тем фактом, что, во – первых, в начальной школе родители чаще бывают в стенах образовательного учреждения, забирая ребёнка домой, во – вторых, большей заинтересованностью, в – третьих, нельзя исключать вариант того, что не все обучающиеся предоставили родителям возможность участвовать в опросе (не принесли бланк анкеты).

Психологический климат в школе



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.

Удовлетворённость качеством и полнотой образовательных услуг



Таким образом, родители МБОУ Митрофановской СОШ удовлетворены качеством предоставляемых услуг.



Таким образом, мы делаем вывод о том, что работа воспитателей и классных руководителей является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.



Таким образом, родители в 90% своевременно получают информацию о достижениях ребёнка, пропусках уроков и возникающих проблемами,

возникающих во время образовательного процесса и внеурочной деятельности.



Родители удовлетворены работой Родительского совета школы, который действует в соответствии с Положением о Родительском совете школы; право голоса имеет большая часть родителей, но 79% отмечают, что в основном оно сводится в решении вопросов, касающихся внутренней жизни классного коллектива. Все вопросы, которые, касаются организации образовательного процесса отстаиваются родителями на заседаниях Родительского совета.



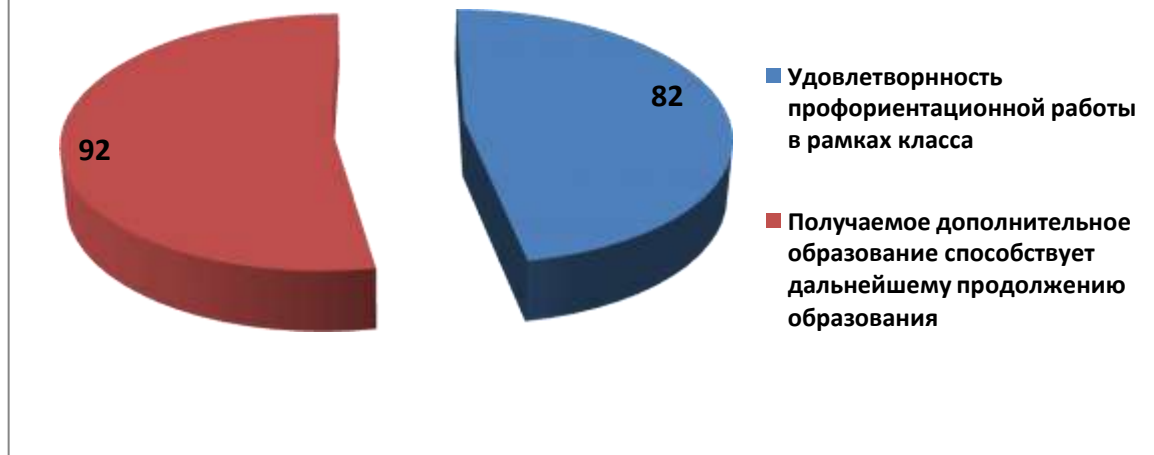
Исходя из представленной диаграммы видно, что большинство родителей владеют информацией о школе (планы, перспективы, компетентность педагогов), но для полноты информации малый процент использует электронные ресурсы (посещает школьный сайт), минимальное количество родителей используют электронную почту для поддержки связи с педагогическим коллективом и администрации школы.



Здоровье обучающихся - 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.

Несмотря на высокие полученные результаты социологического опроса родителей, мы можем говорить о том, что не все родители удовлетворены работой школьной столовой. Поэтому одним из предложений, которое было озвучено на итоговом заседании Родительского совета, создание общественного органа из числа родителей, которые будут контролировать организацию и качество предоставляемых услуг организации, обеспечивающей питание обучающихся .

Удовлетворённость профориентационной работой школы



Большинство родителей школы считают, что дополнительное образование, получаемое в школе, способствует дальнейшему продолжению образования по направлению деятельностью школы; профориентационная работа, проводимая в классах воспитателями, классными руководителями удовлетворяет родителей.

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

Мониторинг степени удовлетворённости педагогическими работниками образовательного учреждения

Учителя, работающие в школе являются связующим звеном между всеми участниками образовательного учреждения: обучающихся – родителей - школа. В связи с этим в этом учебном году среди них было проведено анкетирование, целью которого являлось изучение удовлетворённости по следующим показателям:

- 1) Организация труда;
- 2) Возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога;
- 3) Отношения с учителями и администрацией школы;
- 4) Отношения с учащимися и родителями.

Показателями удовлетворённости воспитателей жизнедеятельностью в образовательном учреждении является частное от деления общей суммы баллов всех ответов воспитателей на общее количество ответов. Принято считать: если коэффициент больше или равен 3, то можно констатировать

высокий уровень удовлетворённости; если он равен или больше 2, это свидетельствует о средней степени удовлетворённости; если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своем положении в нём.

При обработке анкет получили средний показатель равные 3 – высокий уровень удовлетворенности. Приведём диаграмму отдельно по показателям удовлетворённости:



По трём показателям воспитатели отмечают высокую степень удовлетворённости, средняя степень удовлетворенности отмечено по такому показателю как «Организация труда», особенно не удовлетворены воспитатели размером заработной платы, что и повлияло на данный показатель.

Мониторинг степени удовлетворённости материально – технической базы образовательного учреждения.

Материально – техническая база школы оценивалась по трем критериям:

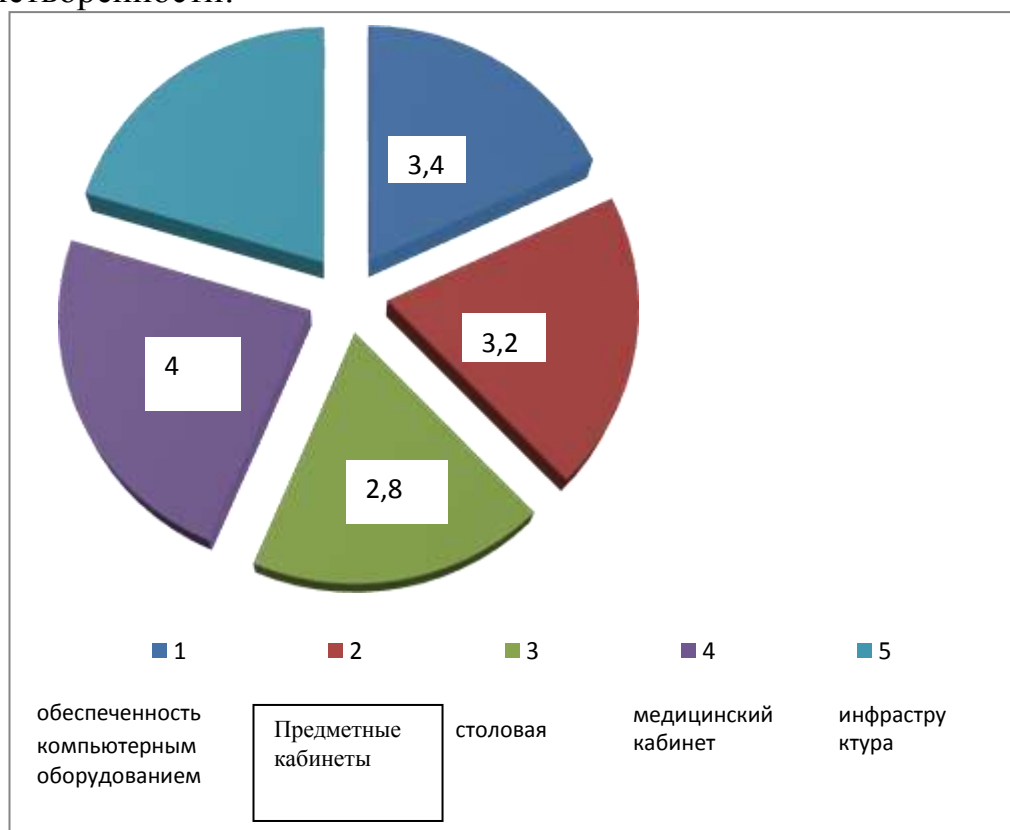
1. Обеспечение компьютерным оборудованием в учебном процессе.
2. Наличие и оснащённость предметных кабинетов отвечающих современным требованиям к организации образовательного процесса.
3. Наличие и оснащённость школьной столовой и пищеблока.

4. Наличие медицинского кабинета, имеющего соответствующее заключение.

5. Развитие инфраструктуры школы.

Показателями удовлетворённости материально – технической базой школы. Принято считать: если коэффициент больше или равен 3, то можно констатировать высокий уровень удовлетворённости; если он равен или больше 2, это свидетельствует о средней степени удовлетворённости; если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своем положении в нём.

При обработке анкет получили средний показатель равные 3 – высокий уровень удовлетворенности. Приведём диаграмму отдельно по показателям удовлетворённости:



ВЫВОДЫ ПО МОНИТОРИНГУ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ.

Исходя из мониторинговых исследований и сравнительного анализа полученных результатов с трёх сторон, мы получили следующие показатели:

Таким образом, если смотреть средний показатель удовлетворённости всех участников, то он будет равен 2,9, что свидетельствует о среднем уровне удовлетворённости.

Также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности образовательного учреждения, в отношении которых следует усилить работу, а именно:

1) Привлечение родителей к активному участию в управлении школой, а именно:

- рейды по контролю за качеством питания (объективность оценки предоставляемых услуг);

- активизация работы членов Управляющего Совета школы, Родительского совета школы (как один из способов повышения осведомлённости родительской общественности различными сторонами жизнедеятельности школы привлечения к активному участию в решении вопросов, которые касаются всего образовательного учреждения);

2) Продолжить работу по эффективному использованию материально – технической базы школы

3) Активное привлечение родителей и обучающихся к использованию электронных ресурсов (дневник. ру), как средство получения информации, поддержки связи с учителями, педагогами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребёнка и возникающими проблемами.

4) С целью получение более полных данных по удовлетворенности и определения эффективности деятельности школы в следующем году необходимо расширить круг опрошенных педагогами дополнительного образования и учителями общего образования, а также увеличить число родителей, которые принимают участие в мониторинге.