**Справка**

**о результатах мониторинга удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг, предоставляемых школой по состоянию на 30.03.19 года.**

В соответствии с положением о внутришкольном мониторинге, осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы образовательного учреждения заместителем директора по ВР 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 15 вопросов, которые позволили выявить следующие показатели

* Внутренний психологический климат в школе (1, 7, 8, 12 вопросы)
* Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом (2, 4, 5 вопросы)
* Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся (3, 11 вопросы)
* Заинтересованность обучающихся школьной жизнью (6, 15 вопрос)
* Личностное самоопределение и ситуация успеха (9, 13, вопросы)
* Ощущение безопасности и надежности обучающихся (10 вопрос)
* Соразмерность учебной нагрузки (14 вопрос)

При обработке каждый показатель выражался в процентном соотношении от общего количества опрашиваемых. В анкетировании приняло участие 238 человека (из 2а, 3в, 4б, 5б, 6в, 7а, 8в, 10а классов). В результате обработки анкет мы получили следующие данные:

**Степень удовлетворённости обучающихся различными**

**сторонами школьной жизни**

Ощущают психологический комфорт – 82% анкетируемых;

Испытывают уважительное отношение со стороны учителей – 82% опрошенных;

Имеют возможность развития индивидуальных и творческих способностей – 87%опрашиваемых;

Проявляют заинтересованность школьной жизнью – 62% опрошенных;

Чувствуют себя в школе безопасно – 95% опрошенных;

Считают, что учебная нагрузка посильна – 60% анкетируемых.

**Мониторинг степени удовлетворенности 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 социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования, 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 марте 2019 года было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

В опросе приняли участие 216 родителей (законных представителей).

Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования – социологический опрос (анкетирование).

В анкету были включены следующие утверждения, отражающих удовлетворённость образовательным процессом:

1.Класс, в котором учится наш ребенок, можно назвать дружным.

2.В среде своих одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно.

3.Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.

4.Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и учителями

   нашего ребенка.

5.В классе, в котором учится наш ребенок, хороший классный руководитель.

6.Педагоги справедливо оценивают достижения в учебе нашего ребенка.

7.Наш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.

8.Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.

9.В школе проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.

10.В школе работают кружки, секции где может заниматься наш ребенок.

11.Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.

12.В школе заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.

13.Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.

14.Администрация и учителя создают условия для проявления и развития способностей

     нашего ребенка.

15.Школа по – настоящему готовит нашего ребенка к самостоятельной жизни.

Родителям  предложено прочитать  утверждения и оценить степень согласия с ними по сл.шкале:

4 – совершенно согласен

3 – согласен

2 – трудно сказать

1 – не согласен

0 – совершенно не согласен

Результаты анонимного опроса показал:

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.

Удовлетворены условием пребывания их детей в школе – 88% респондентов.

Организацией работы с родителями и управленческой политикой учреждения удовлетворены- 88%; одобрили материально-техническую базу учреждения – 92% опрошенных.

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.

Удовлетворены работой в сфере здоровьясбережения и обеспечения безопасности обучающихся – 85% анкетируемых;

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 заседание Родительского совета, создание общественного органа из числа родителей, которые будут контролировать организацию и качество предоставляемых услуг организации, обеспечивающей питание обучающихся.

Довольны организацией внеурочной деятельностью обучающихся – 83% родителей.

В среднем 83% родителей выразили удовлетворённость организацией обучения в школе и признали, что довольны тем фактом, что их ребёнок обучается в данной школе.

Проведенный анализ позволил на основании полученных результатов внести коррективы в работу образовательного учреждения и спланировать систему работы, направленную на повышение качества образовательных услуг .

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.

**Анализ мониторинга удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении** (бланк анкеты - приложение № 3)

Показателем удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении (У) является частное от деления общей суммы баллов всех ответов педагогов на общее количество ответов. Принято считать: если коэффициент У больше или равен 3, то можно констатировать высокий уровень удовлетворенности; если он равен или больше 2, это свидетельствует о средней степени удовлетворенности; если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нем.

Наряду с выявлением общей удовлетворенности целесообразно определить, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности образовательного учреждения, как:

организация труда (1—4);

возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5—8);

отношения с учителями и администрацией учебного заведения (9—12);

отношения с учащимися и их родителями (13—16);

— обеспечение деятельности педагога (17—20).

Коэффициент удовлетворенности педагогов перечисленными аспектами жизнедеятельности определяется с помощью тех же вычислительных операций, но подсчитывается сумма баллов и количество ответов лишь по тем утверждениям, которые соответствуют изучаемому аспекту.

***Обработка полученных результатов показал:***

Средний уровень удовлетворенности по школе составил – **3** **(средний уровень)**

Наряду с выявлением общей удовлетворенности определены, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности образовательного учреждения, как:

организация труда (1—4 вопросы) – **3,0 (высокий уровень)**;

возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5—8 вопросы) – **2,9 (средний уровень)**;

отношения с учителями и администрацией учебного заведения (9—12 вопросы) - **3,1 (высокий уровень)**;

отношения с учащимися и их родителями (13—16 вопросы) – **3,1 (высокий уровень)**;

обеспечение деятельности педагога (17—20 вопросы) – **2.8 (средний уровень)**.

**Выводы по мониторингу степени удовлетворенности 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 2,92, что свидетельствует о среднем уровне удовлетворённости.

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

1. Привлечь общественную родительскую организацию по контролю объективности оценки предоставляемых услуг.

2) Продолжить работу по привлечению родителей и обучающихся к использованию электронных ресурсов, как средство получения информации, поддержки связи с учителями, педагогами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребёнка и возникающими проблемами.

Заместитель директора по ВР О.В.Зубович