

## **Анализ удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг образовательными учреждениями города Кудымкара**

С 7 по 27 мая 2019 года в образовательных учреждениях города Кудымкара проводилось диагностическое исследование уровня удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг.

Цель исследования: выявление степени удовлетворенности работой школы у родителей по разным направлениям деятельности образовательного учреждения.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

В анкетировании приняло участие 1438 родителей, что составляет не менее 30% от общего числа родителей.

Анкетирование позволило изучить мнение родителей об организации школьного быта, образовательной деятельности, организации воспитательного процесса, возможность получения родителями информации об образовательном учреждении, а также их удовлетворенность психологическим климатом.

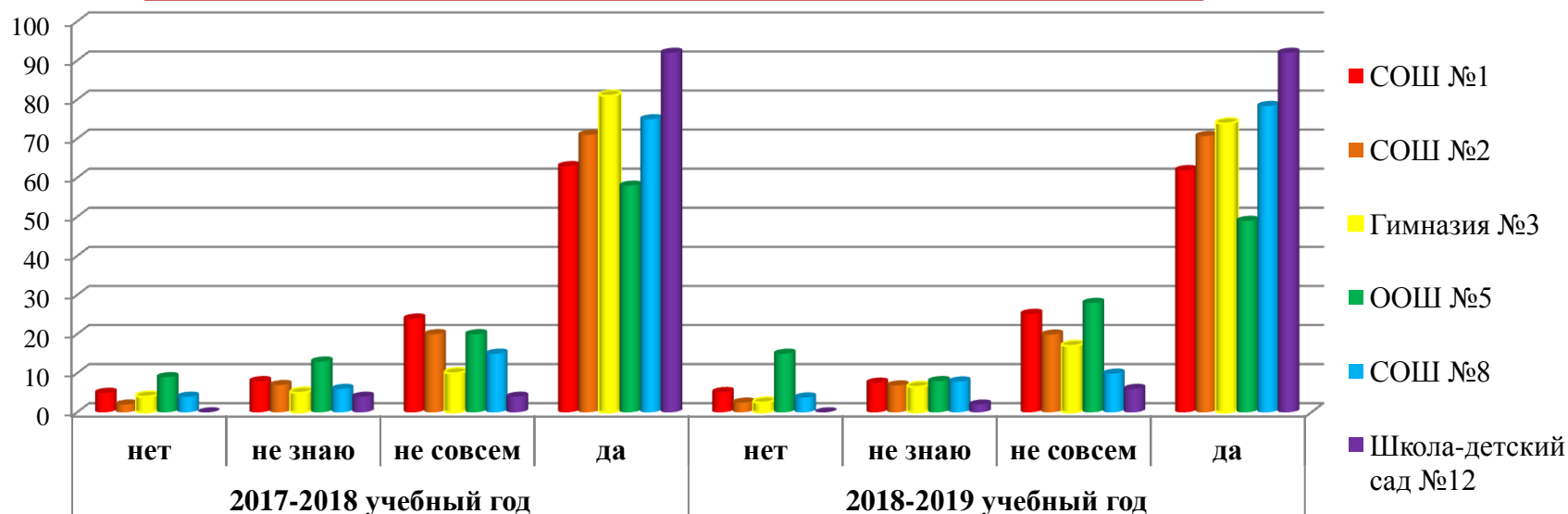
Удовлетворенность родителей различными сторонами образовательного процесса показывают удовлетворенность содержательной и организационной сторонами образовательного процесса в данном образовательном учреждении. Она является интегративной характеристикой его успешности, отражающей степень благоприятности психологической атмосферы в образовательных учреждениях, единством целевых установок и уровня коммуникативных отношений между всеми участниками образовательного процесса.

В основу содержания оценки показателей удовлетворенности родителей качеством работы школы были положены:

- организация школьного быта;
- организация образовательной деятельности;
- организация воспитательного процесса;
- психологический климат;
- возможность получения информации, представляемой школой.

Степень удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг по результатам исследования представлены ниже.

**Удовлетворенность организацией школьного быта  
в сравнении с аналогичным периодом прошлого учебного года(%)**

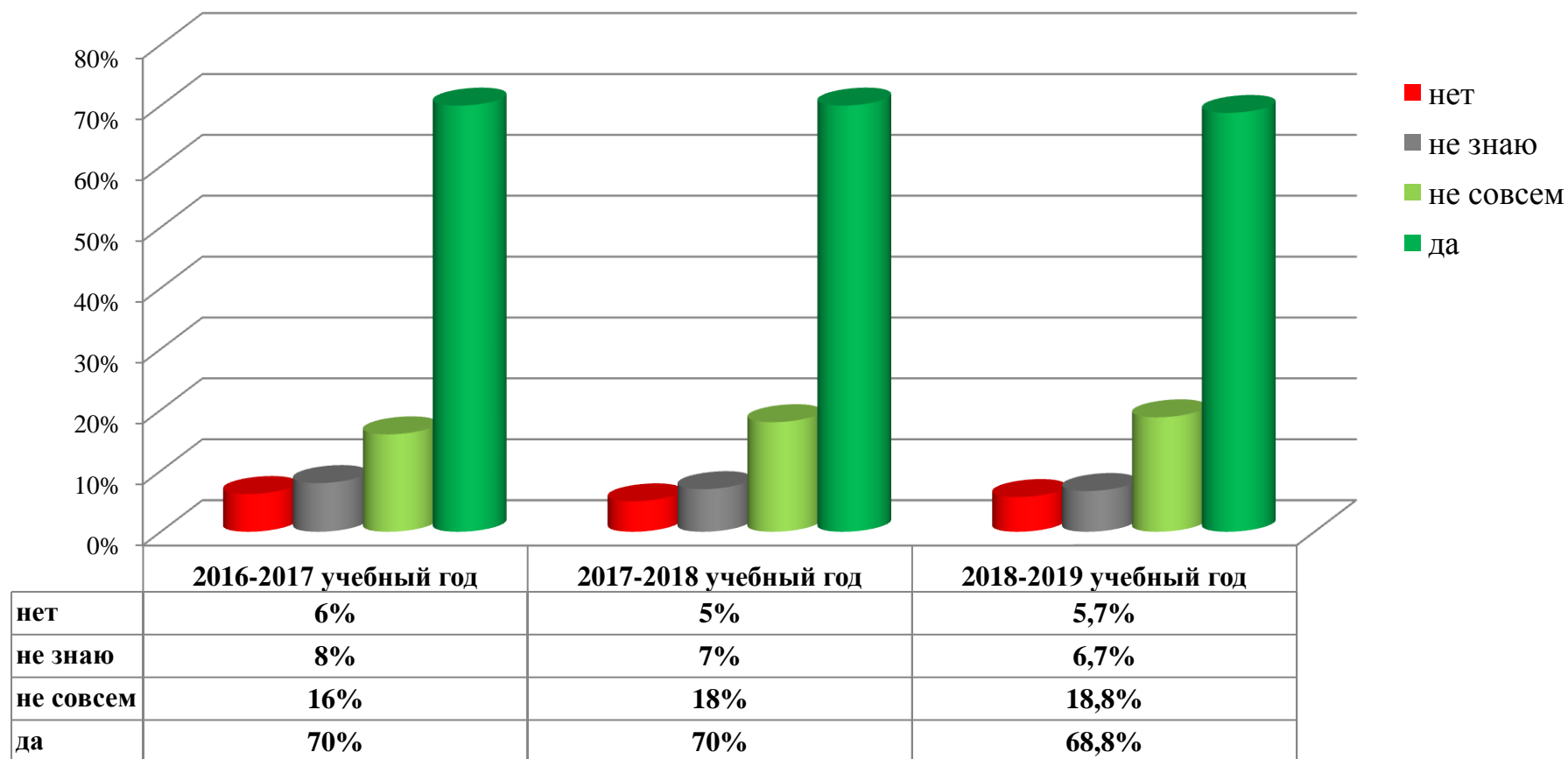


	2017-2018 учебный год				2018-2019 учебный год			
	нет	не знаю	не совсем	да	нет	не знаю	не совсем	да
СОШ №1	5	8	24	63	5,2	7,6	25,2	62
СОШ №2	2	7	20	71	2,5	6,9	19,9	70,7
Гимназия №3	4	5	10	81	2,5	6,5	17	73,9
ООШ №5	9	13	20	58	15	8	28	49
СОШ №8	4	6	15	75	3,8	7,9	9,9	78,4
Школа-детский сад №12	0	4	4	92	0	2	6	92

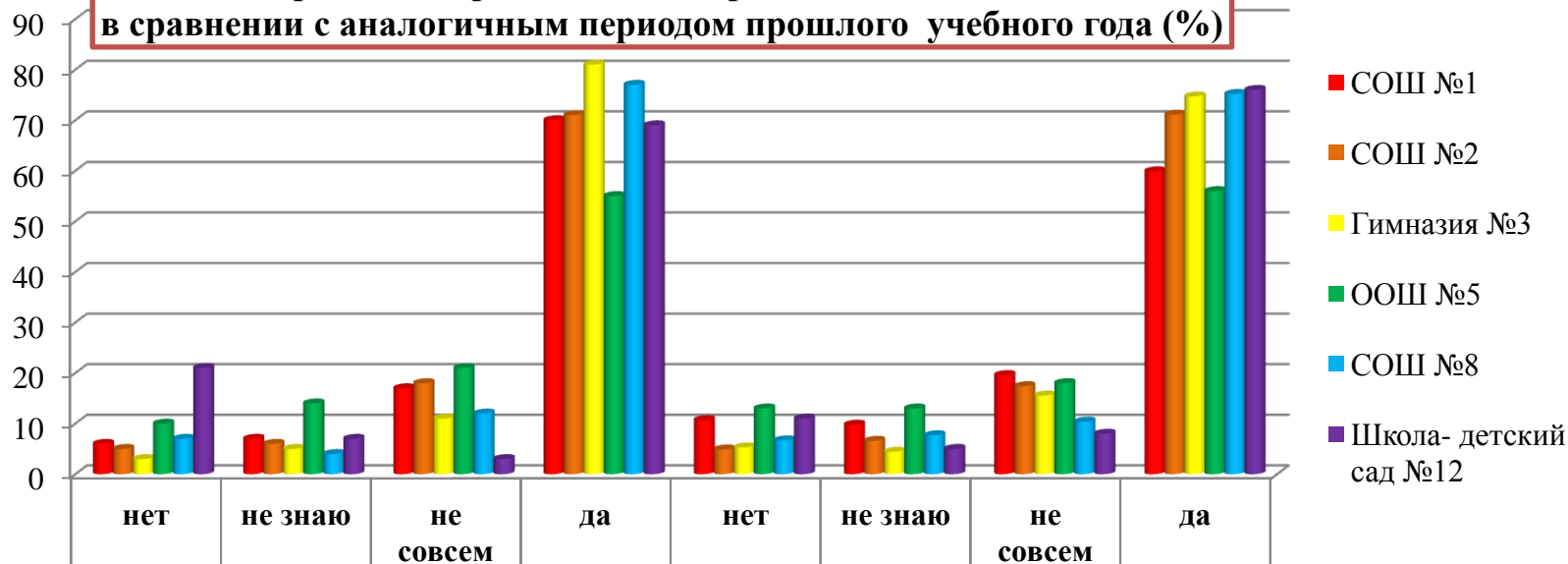
В сравнении с аналогичным периодом прошлого года, наблюдается снижение степени удовлетворенности организацией школьного быта в Школе №5 и Гимназии №3 (за счёт организации горячего питания). Более четверти опрошенных родителей Школы №5 не удовлетворены организацией горячего питания в школе, также 14,6% опрошенных не удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений.

Наилучшие показатели удовлетворенности организацией школьного быта отмечаются в Школе – детский сад №12, где они превышают 90 % от общего числа опрошенных родителей.

**Удовлетворенность организацией школьного быта  
(в динамике за 3 года по всем ОУ города (%))**



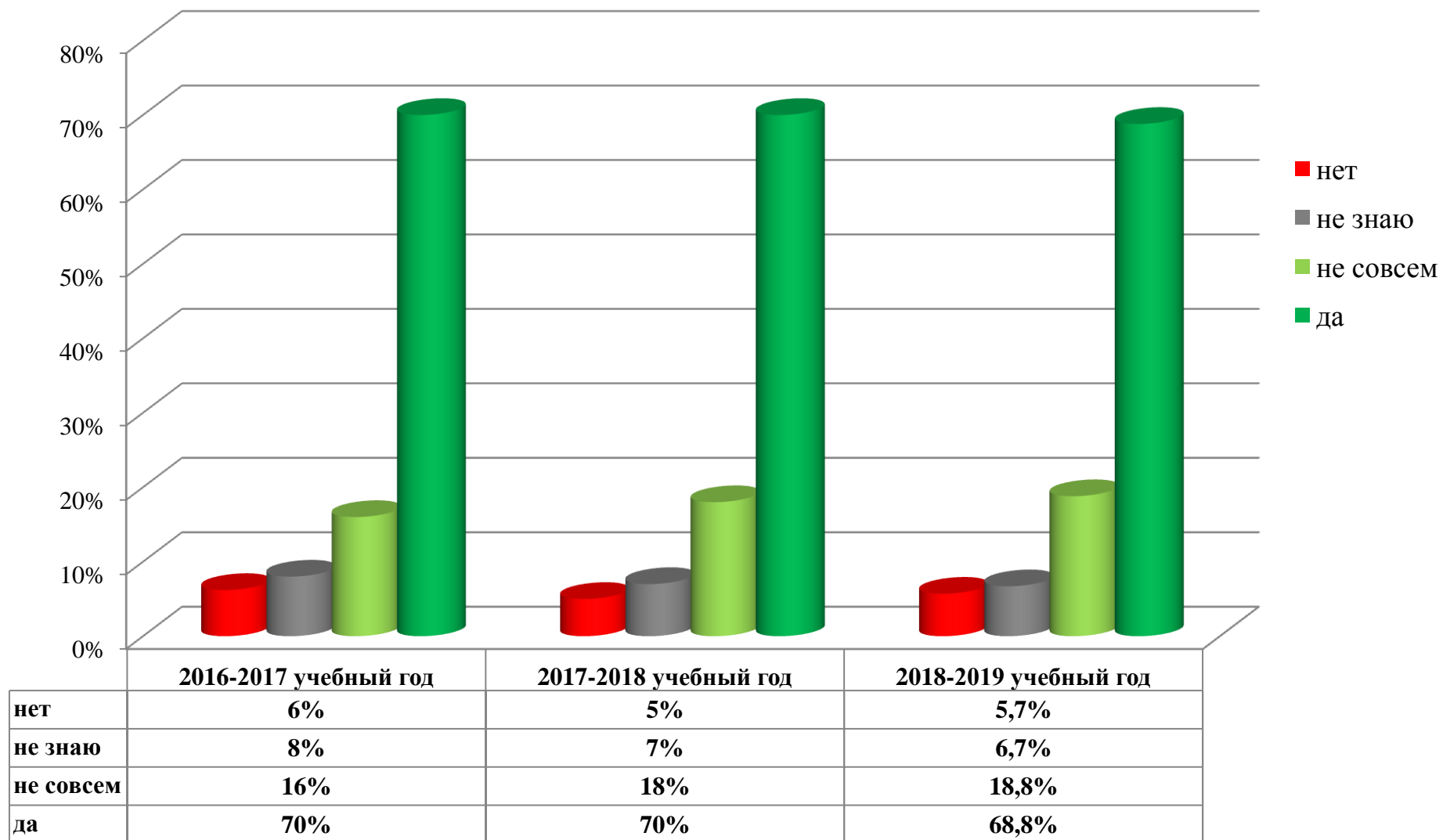
**Удовлетворенность организацией образовательной деятельности  
в сравнении с аналогичным периодом прошлого учебного года (%)**



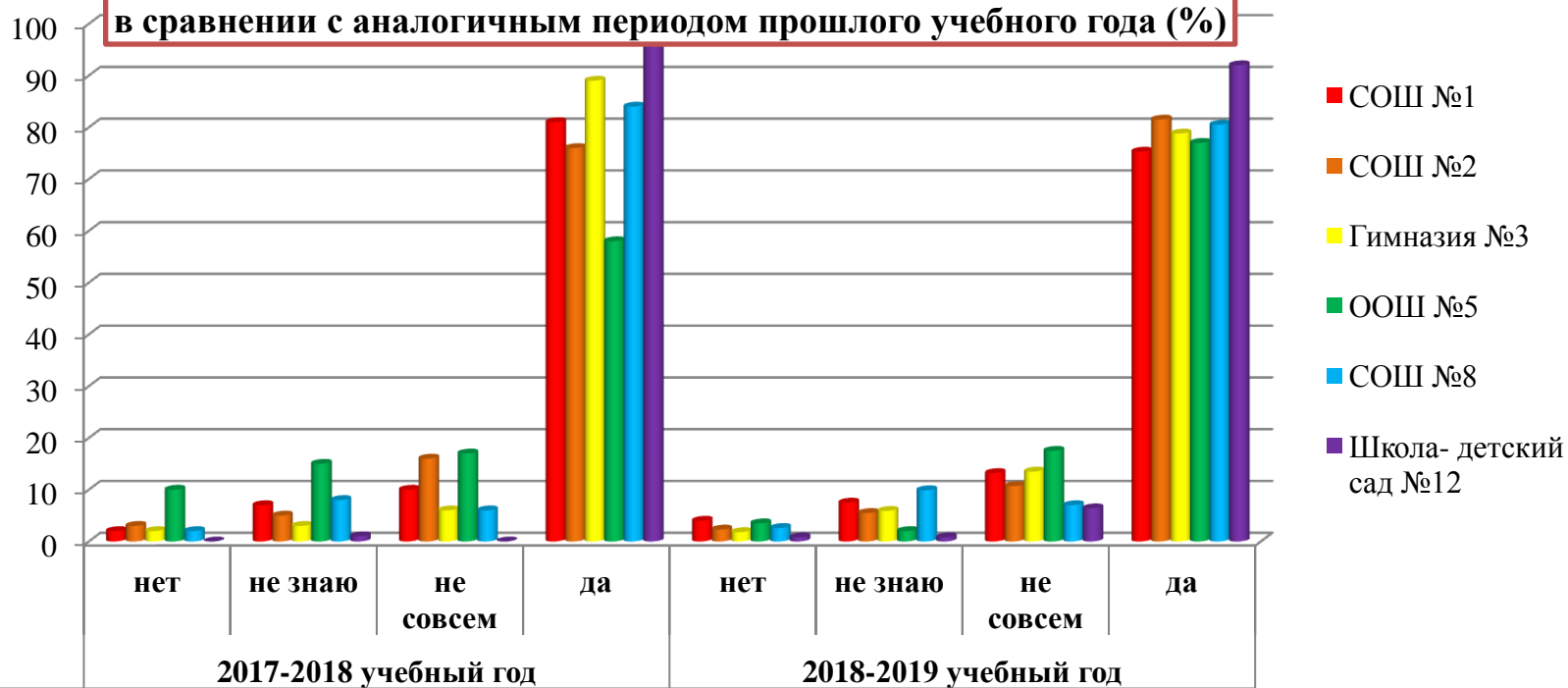
	2017-2018 учебный год				2018-2019 учебный год			
	нет	не знаю	не совсем	да	нет	не знаю	не совсем	да
СОШ №1	6	7	17	70	10,7	9,8	19,6	59,9
СОШ №2	5	6	18	71	4,9	6,6	17,4	71,1
Гимназия №3	3	5	11	81	5,3	4,45	15,55	74,7
ООШ №5	10	14	21	55	13	13	18	56
СОШ №8	7	4	12	77	6,7	7,7	10,4	75,2
Школа- детский сад №12	21	7	3	69	11	5	8	76

По мнению родителей, в образовательных учреждениях города учителями даются глубокие и прочные знания, но не во всех школах администрацией создаются условия для развития способностей обучающихся, учебные нагрузки не сбалансированы, они считают, что дети перегружены учебными занятиями и домашними заданиями. В Школе №1 и Гимназии №3 отмечается снижение степени удовлетворенности организацией образовательной деятельности, обусловлено это, в большей степени, дисбалансом учебных нагрузок и реализации индивидуального подхода.

**Удовлетворенность организацией образовательной деятельности  
(в динамике за 3 года по всем ОУ города (%))**



**Удовлетворенность организацией воспитательного процесса  
в сравнении с аналогичным периодом прошлого учебного года (%)**

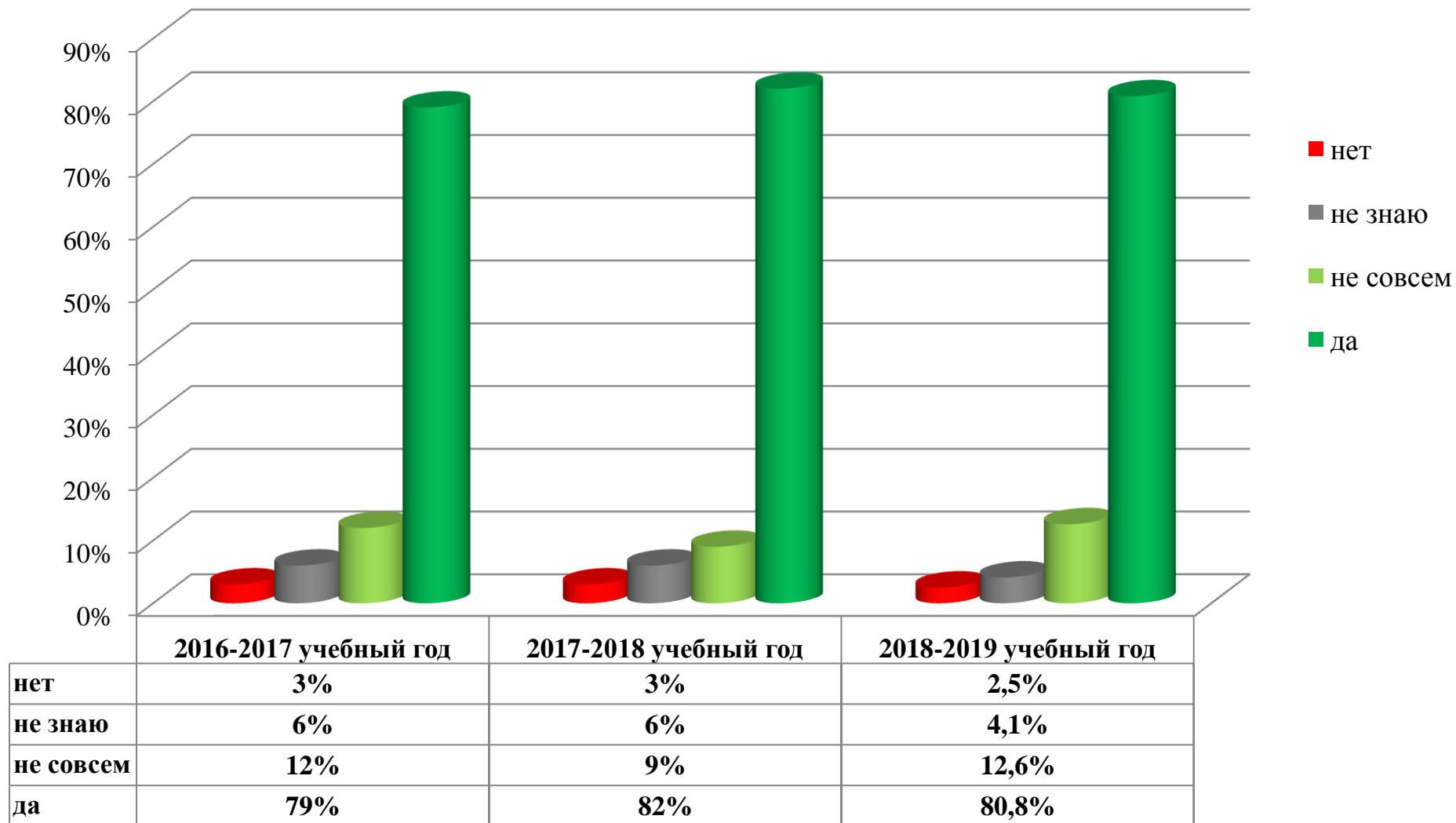


	2017-2018 учебный год				2018-2019 учебный год			
	нет	не знаю	не совсем	да	нет	не знаю	не совсем	да
СОШ №1	2	7	10	81	4	7,5	13,2	75,3
СОШ №2	3	5	16	76	2,3	5,5	10,7	81,5
Гимназия №3	2	3	6	89	1,8	5,9	13,5	78,8
ООШ №5	10	15	17	58	3,5	2	17,5	77
СОШ №8	2	8	6	84	2,6	9,9	7	80,5
Школа- детский сад №12	0	1	0	99	0,8	0,8	6,4	92

В целом, большая часть респондентов, удовлетворена организацией воспитательного процесса в образовательных учреждениях, а именно содержанием и качеством проводимых мероприятий, внеурочной деятельностью и заботе о физическом здоровье и развитии ребёнка.

Наилучшая динамика отмечается в Школе №5, снижение удовлетворенности – в Гимназии №3.

**Удовлетворенность организацией воспитательного процесса  
(в динамике за 3 года по всем ОУ города (%))**



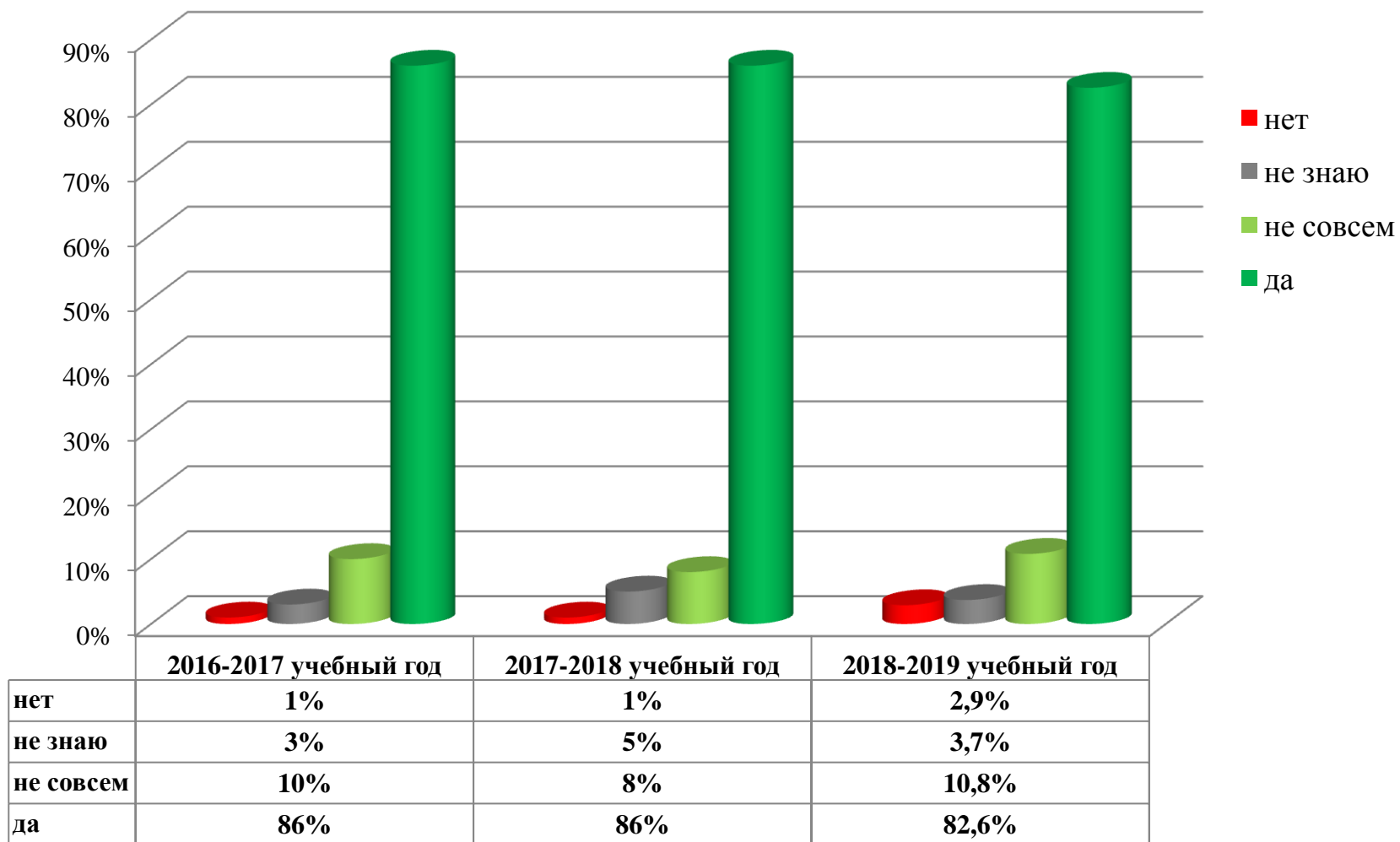


	2017-2018 учебный год				2018-2019 учебный год			
	нет	не знаю	не совсем	да	нет	не знаю	не совсем	да
СОШ №1	3	6	10	81	2,9	4,2	17,2	75,7
СОШ №2	1	3	7	89	1,3	3,2	6,9	88,6
Гимназия №3	1	2	4	93	1,8	0,5	3,3	94,4
ООШ №5	1	8	10	81	3,6	2,4	14,6	79,4
СОШ №8	5	4	12	79	3,2	5,9	10,4	80,5
Школа- детский сад №12	0	0	3	97	1,3	1,3	10,9	86,5

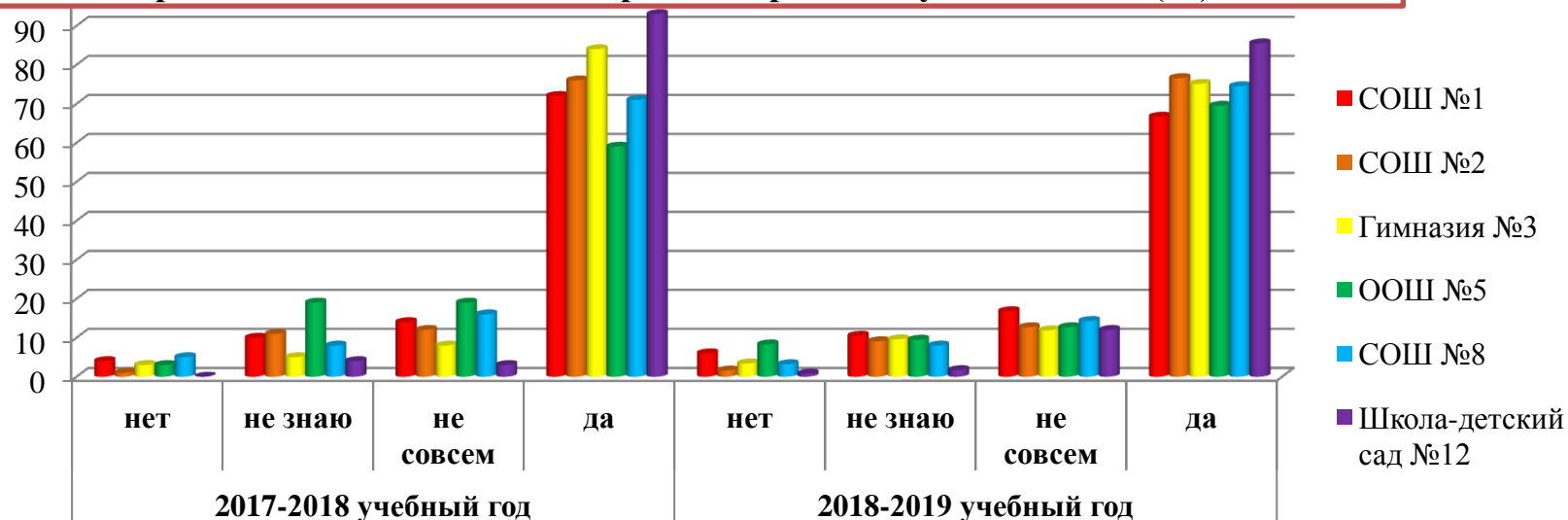
По представленной диаграмме видно, что удовлетворенность психологическим климатом, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, остается на высоком уровне. Снижение отмечается в показателях Школы №12, что обусловлено оценкой степени комфорта пребывания детей в образовательном учреждении (5,1% - не удовлетворены).



**Удовлетворенность психологическим климатом  
(в динамике за 3 года по всем ОУ города (%))**



**Удовлетворенность возможностью получения информации, предоставляемой школой в сравнении с аналогичным периодом прошлого учебного года (%)**



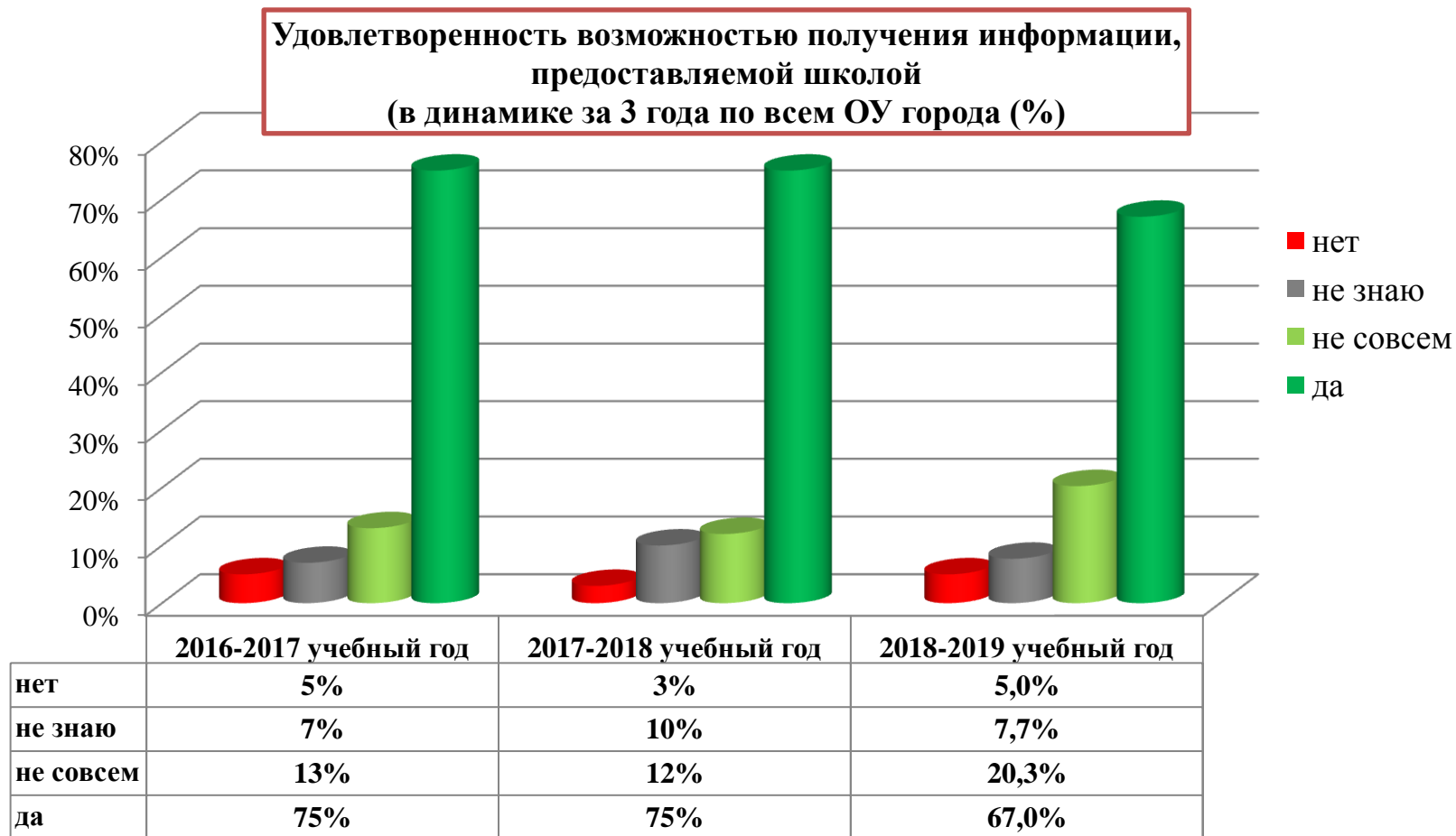
	2017-2018 учебный год				2018-2019 учебный год			
	нет	не знаю	не совсем	да	нет	не знаю	не совсем	да
СОШ №1	4	10	14	72	6	10,5	16,8	66,7
СОШ №2	1	11	12	76	1,6	9,1	12,7	76,6
Гимназия №3	3	5	8	84	3,4	9,6	11,9	75,1
ООШ №5	3	19	19	59	8,3	9,5	12,7	69,5
СОШ №8	5	8	16	71	3,2	8	14,3	74,5
Школа-детский сад №12	0	4	3	93	0,8	1,7	12	85,5

В целом, можно отметить, что степень удовлетворенности возможностью получения информации, предоставляемой школой, находится на высоком уровне. Не смотря на это, в сравнении с аналогичным периодом прошлого учебного года, отмечается снижение степени удовлетворенности в Гимназии №3, Школе №1, и Школе – детский сад №12. Как правило, родители не удовлетворены возможностью получения информации о работе школьных психологов, логопедов (возможностью консультации), о достижениях школы и учеников, о дополнительном образовании (факультативах, кружках, секциях и т.д.).

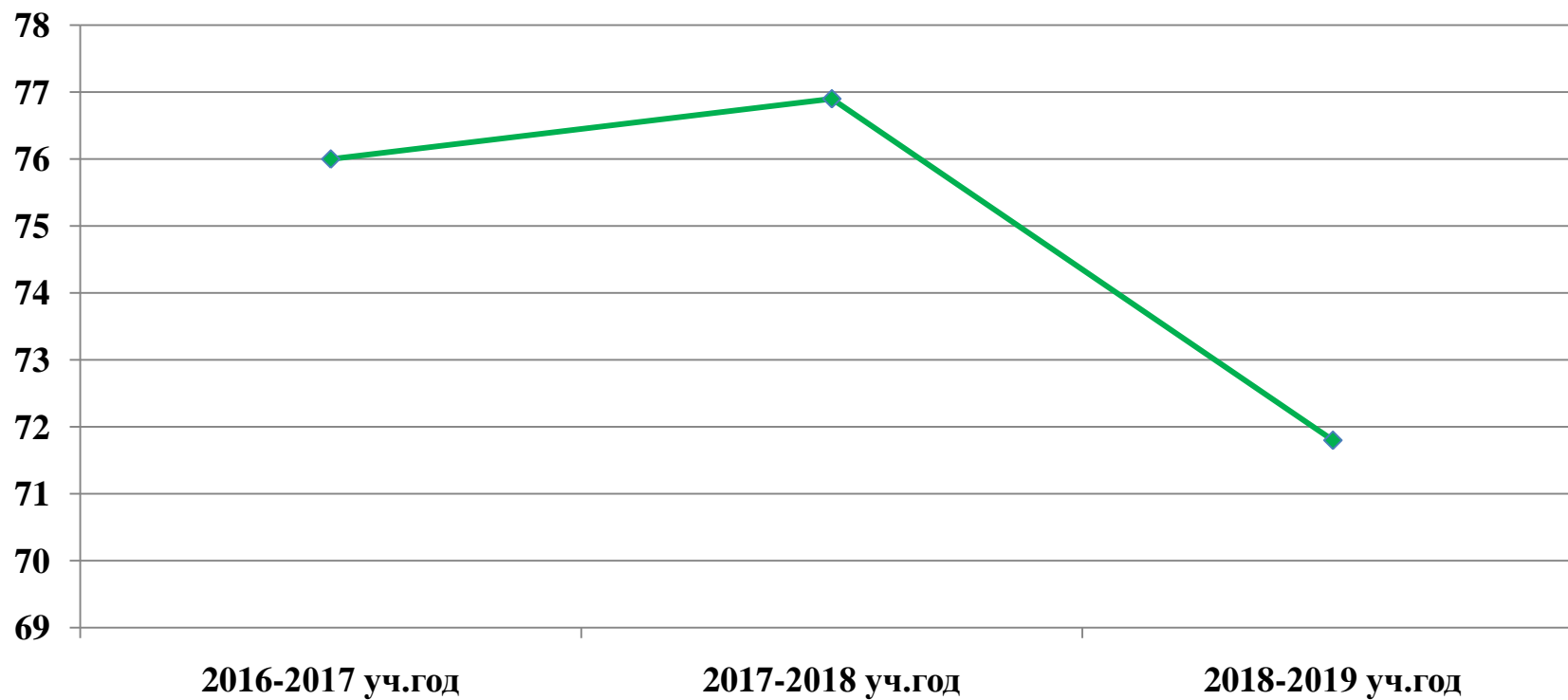
Анализ функционирования сайтов образовательных учреждений города показывает, что на них регулярно осуществляется

обновление необходимой информации о деятельности ОУ, в том числе обновление информации о достижениях школы и учеников, а также о дополнительном образовании (факультативы, кружки и т.д.). Что касается графика работы школьных психологов и логопедов, возможности консультации родителей у этих специалистов, то проблема заключается в том, что в настоящее время не хватает этих педагогических кадров в ОУ города.

Также, можно отметить, что не всегда вовремя осуществляется обновление информации о наличии вакантных мест для приема учащихся.



**Удовлетворенность родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг образовательными учреждениями города Кудымкара в динамике за 3 года (%)**



## **Заключение**

В целом, по результатам анкетирования родителей, наблюдается тенденция снижения удовлетворенности качеством образовательных услуг по всем показателям, в большей, или меньшей степени. Наибольшее снижение отмечается в удовлетворенности психологическим климатом и возможностью получения информации, предоставляемой школой. Родители вполне удовлетворены организацией воспитательного процесса, организацией школьного быта и образовательной деятельностью.

В качестве общих рекомендаций по повышению уровня удовлетворенности родителей деятельностью школы можно привести следующие:

1. Оптимальное распределение учебной нагрузки для учащихся.
2. Оптимизация работы с родителями, вовлечение их в образовательный процесс, а также своевременное предоставление необходимой информации о деятельности образовательного учреждения.

МАУ ДПО «Информационно-методический центр» города Кудымкара предлагает внести изменения в структуру и содержание анкеты для родителей в соответствии с требованиями законодательства в сфере образования (в т.ч. ФГОС ООО).