

Анализ

удовлетворенности законными представителями качеством оказания образовательных услуг КГКОУ ШИ 14 г. Амурска, декабрь 2021г.

В Федеральном законе «Об образовании в РФ» качество образования рассматривается как «комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы». Удовлетворенность потребителя

образовательных услуг – это, безусловно, показатель качества образования.

Под удовлетворенностью образованием в целом можно понимать сумму показателей удовлетворенности отдельными аспектами образования, как в части образовательных результатов, так и в части образовательного процесса и его условий, эмоционально-оценочное отношение к образовательным результатам, условиям и процессу предоставления образовательной услуги.

Потребитель, сравнивая получаемые результаты со своими ожиданиями, выносит суждение об удовлетворенности в случае их соответствия или неудовлетворенности (частичной и т.п.) в противном случае.

На протяжении нескольких лет в нашей школе периодически проводится мониторинг родителей школы. Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до преподавателей школы, обсуждаются на педсоветах, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса был произведен анализ результатов анкетирования родителей проведенный в декабре 2021г.

Цель мониторинга – определение уровня удовлетворенности предоставляемых образовательных услуг, а также повышение эффективности и качества учебно-воспитательного процесса в школе.

Опрос проводился родителей (законные представители) обучающихся с интеллектуальными нарушениями (умственной отсталостью).

Задачи исследования:

- определить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг;
- выявить динамику уровня удовлетворенности в целом и по отдельным показателям прошлого года.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса. Методики анкетирования и опроса включили в себя следующие показатели:

Оценка проводилась по ряду параметров, характеризующих процесс обучения:

- материально-техническая база, режим работы учреждения;
- социально-психологический климат в школе;
- профессионализм педагогического коллектива;
- доступность получения образовательных услуг;
- открытость учреждения;

-удовлетворенность образовательной организацией в целом.

Исследование проводилось согласно плану проведения мониторинга качества образования в учреждении.

В опросе приняло участие 94 родителей (законных представителей) обучающихся, что составило 76%.. По сравнению с 2020 годом (89 семей (62%)) увеличилась активность родителей в анкетировании, что подтверждает заинтересованность в получении качественных образовательных услуг.

Анализ респондентов, удовлетворенных предоставляемыми образовательными услугами в 2021г. (91 чел. 97%) по сравнению с 2020г (86 чел. 97%) и не удовлетворенных качеством оказанных услуг 3 чел..(3%) осталось без изменения.

Показатели качества оказанных образовательных услуг учреждением.

год	материально-техническая база, режим работы учреждения		социально-психологический климат в школе		профессионализм педагогического коллектива		доступность и качество получения образовательных услуг		открытость учреждения		удовлетворенность образовательной организацией в целом	
	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл
2020	86 (97%)	3(3%)	82 (92%)	7 (8%)	87 (98%)	2(2%)	86 (97%)	3(3%)	78 (87%)	11 (13%)	86 (97%)	3(3%)
2021	85 (90%)	9(10%)	88 (94%)	6 (6%)	94 (100%)	0	92 (97%)	2(3%)	86 (91%)	3 (9%)	94 (100%)	0

В том году увеличилось количество родителей (законных представителей) обучающихся, не удовлетворенных материально-технической базой (на 7%). Родители предлагают заменить оборудование на школьной площадке, уменьшить учебный день ученика.

При этом прослеживается снижение количества родителей недовольных социально-психологическим климатом в школе, доступностью и качеством получения образовательных услуг. Это связано с тем, что в этом году на базе школы открыты новые дополнительные объединения не только художественной направленности, но и спортивной, что дает возможность удовлетворить потребности родителей в организации занятости детей с учетом их интересов. Большинство родителей отмечают комфортность обучения и благоприятную атмосферу в школе.

Так же по мнению родителей в учреждении созданы все условия по информационной доступности для получения информации о организации образовательно-воспитательного процесса и проводимых мероприятиях с участием обучающихся. Высоко оценен профессионализм педагогического коллектива, и удовлетворенность образовательной организацией в целом.

Таким образом, по итогам анкетирования родителей (законных представителей) можно сделать следующие выводы:

1. Наблюдается тенденция к увеличению степени удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортности обучения в школе.

2. Родители удовлетворены организацией образовательного процесса, работой педагогов и качеством образования в целом.

3. Родителей интересуют вопросы, связанные с работой образовательного учреждения, имеют доступность к информации через информационные ресурсы, информационные стенды и непосредственную информированность классными руководителями.

5. Необходимо проанализировать на МО и совещаниях оснащенность материально-технической базы в учреждении, возможности обновления и привлечения сторонних организаций для решения вопроса.