

Аналитический отчёт по результатам анкетного опроса «Школа глазами родителей»

Основная цель социологического исследования «Школа глазами родителей» — определить уровень удовлетворенности основных потребителей образовательных услуг качеством деятельности образовательного учреждения. Данное исследование является составной частью технологии оценки качества образовательных услуг в общеобразовательной школе. Мы выделяем следующую структуру показателей качества образовательной услуги:

- а) показатели, относящиеся к условиям организации образовательного процесса,
- б) к результатам освоения основной образовательной программы;
- в) к удовлетворённости потребителей качеством образовательных услуг (удовлетворённость степенью реализации своих потребностей).

Под условиями организации образовательного процесса мы понимаем качество ресурсного обеспечения, качество обеспечения безопасности жизни и здоровья учащихся (СанПиНы, Требования пожарной безопасности и т.п.). Результаты освоения основной образовательной программы характеризуются уровнем достижения предметных, личностных и метапредметных результатов образования. Существенной частью результативной деятельности образовательных учреждений является профессиональное развитие педагогов. Удовлетворённость потребителей есть соотношение ожидаемого и реального качества услуг.

В качестве заказчика образовательной услуги мы рассматриваем родителей учащихся или лиц, их заменяющих (для общеобразовательных школ). Они в состоянии определить потребности в образовании, и предъявлять свои требования к качеству услуг, в соответствии с договором между заказчиком и образовательным учреждением. Кроме того, родители

несут ответственность за создание определенных условий, необходимых ребенку для получения качественного образования.

Оценка степени удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг

ранг	показатель	Согласны + совершенно согласны (%)
1	Удовлетворенность учебным процессом в школе	86%
2	Удовлетворенность организационным процессом в школе	83%
3	Удовлетворенность социально-психологическим климатом в школе	80%
4	Удовлетворенность работой администрации	78%
5	Как бы вы оценили свои отношения с администрацией?	полностью удовлетворен 89% удовлетворен 10% недостаточно удовлетворен 1% совершенно неудовлетворен 0%
6	<i>Ваше образование:</i>	высшее – 20 среднее - 75 не имеют - 5

В анкетировании приняли участие 116 родителей и 62 учащихся. Всего – 178 респондентов. Оценка степени удовлетворенности качеством образовательных услуг школы производилась на основании ответов на вопросы.

Исследование уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы позволило получить не только обобщённые сведения о деятельности образовательного учреждения, но и дифференцированное представление о процессе удовлетворения потребностей родителей в качественном среднем образовании детей.

Педагог-психолог:

Мужухоева З.Б.