**Мониторинг степени удовлетворенности родителей качеством образования**

**2016-2017 учебный год.**

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 составить объёмную картину образовательных потребностей учреждения. 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 декабре 2016 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 анкетировании приняли участие 55 родителей (с 1 по 11 классы - по 5 человек из каждого класса)

В анкету были включены следующие вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | **Как бы вы оценили качество образования, которое дает вашему ребенку общеобразовательное учреждение сегодня:** | | |
|  | 1) качество отличное |  |  |
|  | 2) качество хорошее |  |  |
|  | 3) удовлетворительное |  |  |
|  | 4) затрудняюсь ответить |  |  |
| **2.** | **Как вы считаете, соответствует ли содержание и уровень преподаваемых дисциплин в общеобразовательном учреждении, в котором учится ваш ребенок, требованиям времени?** | | |
|  | 1) полностью соответствует |  |  |
|  | 2) частично соответствует |  |  |
|  | 3) не соответствует |  |  |
|  | 4) затрудняюсь ответить |  |  |
| 3. | **Считаете ли вы, что ваш сын (дочь) сможет продолжить образование с полученным уровнем знаний:** | | |
|  | 1) да, конечно |  |  |
|  | 2) скорее да |  |  |
|  | 3) скорее нет |  |  |
|  | 4) нет |  |  |
| 4. | **Считаете ли вы, что ваше общеобразовательное учреждение дает вашему ребенку достаточно знаний, чтобы свободно ориентироваться в обществе:** | | |
|  | 1) да |  |  |
|  | 2) нет |  |  |
|  | 3) затрудняюсь ответить |  |  |
| 5. | **Как бы вы в целом оценили уровень профессионализма учителей вашего общеобразовательного учреждения, которое посещает ваш ребенок:** | | |
|  | 1) высокий |  |  |
|  | 2) на среднем уровне |  |  |
|  | 3) низкий |  |  |
|  | 4) затрудняюсь ответить |  |  |
| 6. | **Испытывает ли ваш ребенок трудности в процессе обучения:** | | |
|  | 1) высокая учебная нагрузка |  |  |
|  | 2) отсутствие интереса к предмету |  |  |
|  | 3) ухудшение состояния здоровья |  |  |
|  | 4) трудности в общении с учителями |  |  |
|  | 5) трудности в общении с одноклассниками |  |  |
|  | 6) не испытывает трудностей |  |  |
| 7. | **Каков характер взаимоотношений вашего ребенка с учителями:** | | |
|  | 1) хорошие отношения только с некоторыми учителями |  |  |
|  | 2) взаимоотношения ограничиваются только учебными вопросами |  |  |
|  | 3) отношения носят теплый, неформальный характер |  |  |
|  | 4) отношения носят конфликтный характер |  |  |
|  | 5) хорошие отношения со всеми учителями |  |  |
| 8. | **Какие взаимоотношения, на ваш взгляд, преобладают между учениками в классе:** | | |
|  | 1. 1) отношения на основе уважения, взаимопонимания |  |  |
|  | 2) доброжелательные, дружеские |  |  |
|  | 3) безразличные, каждый сам по себе |  |  |
|  | 4) натянутые, конфликтные |  |  |
| 9. | **Каковы на ваш взгляд условия обучения в вашем общеобразовательном учреждении (обеспеченность учебниками, наглядными пособиями):** | | |
|  | 1) отличные |  |  |
|  | 2) хорошие |  |  |
|  | 3) удовлетворительные |  |  |
|  | 4) неудовлетворительные |  |  |
| 10. | **Каковы санитарно-гигиенические условия (освещение, тепло, чистота) в вашем общеобразовательном учреждении:** | | |
|  | 1) отличные |  |  |
|  | 2) хорошие |  |  |
|  | 3) удовлетворительные |  |  |
|  | 4) неудовлетворительные |  |  |
| 11. | **Можете ли вы сказать, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах (учебная мебель, технические средства обучения):** | | |
|  | 1. да, конечно |  |  |
|  | 1. нет |  |  |
|  | 1. затрудняюсь ответить |  |  |
| 12. | **Определите свое отношение к единому государственному экзамену (ЕГЭ):** | | |
|  | 1) поддерживаю |  |  |
|  | 2) не поддерживаю. |  |  |
|  | 3) затрудняюсь ответить |  |  |
| 13. | **Насколько вы удовлетворены качеством получаемого вашим ребенком образования:** | | |
|  | 1) полностью удовлетворен |  |  |
|  | 2) скорее удовлетворен |  |  |
|  | 3) скорее не удовлетворен |  |  |

В результате обработки анкеты мы получили следующие данные:

Таким образом, 58% родителей считают, что качество образования, которое дает их ребенку ОУ сегодня - отличное, 32 % хорошее. 7% считают, что качество удовлетворительное, а остальные 3% затрудняются ответить.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

71% родителей считают, что уровень и содержание преподаваемых дисциплин полностью соответствует требованиям времени, частично соответствует -22% и 7% затрудняются ответить.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

На вопрос, сможет ли их ребенок продолжить образование с полученным уровнем знаний 48% родителей ответили положительно, 52% скорее согласны с этим.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

81% родителей согласны с тем, что школа дает достаточно знаний, чтобы свободно ориентироваться в обществе, но 5 % родителей с этим не согласны, а остальные 14% затрудняются ответить.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

59% родителей считают, что уровень профессионализма учителей довольно высокий, 34% родителей думают, что он находится на среднем уровне,2% родителей считают, что уровень профессионализма находится на низком уровне, затрудняются ответить 5 %.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Исходя из представленной диаграммы видно, что трудностями в процессе обучения являются: высокая учебная нагрузка – 48%, отсутствие интереса к предмету – 8%, трудности в общении с учителями – 6% и одноклассниками - 2 %, по состоянию ухудшения здоровья- 9 %, а остальные 27 % не испытывают трудностей вообще.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Характер взаимоотношений со всеми учителями в основном находится на хорошем уровне – 63%, хорошие отношения только с некоторыми – 9%, уровень взаимоотношений, которые ограничиваются только учебными вопросами – 20%. Отношения, которые носят конфликтный характер - 2%.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

В основном, взаимоотношения в классе между учащимися, по мнению родителей, доброжелательные, дружеские – 79%, отношения которые строятся на основе взаимопонимания и уважения –20%, и 1 % каждый сам по себе.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
| Обеспеченностью учебниками довольна основная часть родителей – 68%.  27% родителей считают, что обеспеченность учебниками на хорошем уровне,  5% родителей считают, что обеспеченность учебниками в удовлетворительном состоянии. | | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
| |  | | --- | |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  | |

Санитарно-гигиенические условия находятся на отличном уровне – 90%, на хорошем уровне – 5% родителей, и 3% родителей считают, что в школе санитарно-гигиенические требования находятся в удовлетворительном состоянии.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

86 % родителей считают, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах, 3% родителей считают, что занятия проводятся не в хорошо оборудованных кабинетах, и 11% затрудняются ответить на этот вопрос.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Отношение родителей к ЕГЭ в большей степени негативное - 54% его не поддерживают и 15% затрудняются ответить на этот вопрос, 31 % его поддерживают.

69% родителей удовлетворены качеством получаемого образования, 31% родителей скорее удовлетворены качеством получаемого образования в школе.

Вывод: 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.

Педагог- психолог О.Ю. Дьяченко