

## **Мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса качеством образовательных услуг МБОУ «Лицей №39»**

**сентябрь 2014**

В общую систему мониторинга МБОУ «Лицей №39» включен такой показатель, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами. С целью изучения образовательных потребностей родителей обучающихся 5-11 классов МБОУ «Лицей №39» в течение сентября 2014 г. проходило исследование уровня удовлетворённости образовательно-воспитательным процессом в лицее.

**Цель исследования:** изучение удовлетворённости участников образовательного процесса качеством образовательных услуг; выявление сильных и слабых сторон процесса обучения и воспитания в лицее.

**Метод исследования:** социологический метод анкетного опроса.

**Описание анкеты:** родителям (законным представителям) было предложено ответить на 15 вопросов, позволяющих выявить степень удовлетворенности следующими показателями:

- качество образовательных услуг;
- психологический климат в лицее и классных коллективах;
- взаимоотношения обучающихся и педагогического коллектива лицея;
- развитие индивидуальных способностей обучающихся;
- организация внеурочной деятельности;
- организация общелицейских мероприятий;
- заинтересованность родителей (законных представителей) образовательно-воспитательным процессом;
- использование электронных ресурсов.

В анкетировании участвовало 117 родителей обучающихся 5-11 классов МБОУ «Лицей №39» из 443, что составляет 26%. Количество респондентов распределилось следующим образом:

5 классы – 24 чел, 21%

6 классы – 27чел, 23%

7 классы – 13 чел, 11 %

8 классы – 9 чел, 8%

9 классы – 15 чел, 13%

10 классы – 19 чел, 16%

11 классы – 10 чел., 9%

Анализ полученных результатов приводит к следующим выводам.

1. Подавляющее большинство опрошенных родителей (законных представителей) (115 из 117, что составляет 98%) удовлетворены выбором лица в качестве образовательного учреждения для обучения своего ребенка. Т.о., качество образовательных услуг, предоставляемых лицеем, можно охарактеризовать как высокое.

2. 111 опрошенных (95%) отмечают благоприятный психологический климат в лицее, 109 опрошенных (93%) – в классных коллективах. Лишь 4 человека затруднились ответить на данный вопрос, 1 выбрал ответ «не совсем»; 1 ответил, что «положительных и отрицательных впечатлений поровну». Следовательно, обучающимся комфортно в классных коллективах и лицейском коллективе в целом.

3. Вопросы о взаимоотношениях обучающихся и педагогического коллектива лицея были предложены родителям учеников 6-11 классов, т.к. учащимся 5-х классов в первый месяц учебного года затруднительно оценить отношения со всеми педагогами. 86 из 93 опрошенных (92%) ответили, что у ребенка сложились удовлетворительные отношения со всеми учителями, 6 человек (6%) отметили, что такие взаимоотношения сложились не со всеми педагогами. Т.о., большинство родителей считают эффективной коммуникацию в системе «учитель – ученик».

4. Следующий блок вопросов касается уровня удовлетворенности развитием индивидуальных способностей обучающихся и анализирует такие критерии, как соответствие требований преподавателей способностям и склонностям обучающихся, создание условий для выявления и развития способностей ребенка, развитие заинтересованности в предмете.

- 107 (91%) опрошенных отметили, что в процессе обучения учитываются индивидуальные способности и склонности обучающихся.
- 5 человек (4%) обучающихся 10-11 классов выразили желание обучаться по индивидуальному учебному плану, что соответствует новому подходу к образованию, при котором активным в выборе содержания своего образования становится сам ребенок.

5. Анализ удовлетворенностью организацией внеурочной деятельности обучающихся показал, что родители заинтересованы в развитии следующих направлений:

- научно-познавательного;
- художественно-эстетического;
- спортивно-оздоровительного направлений.

Данные запросы реализованы в Программе внеурочной деятельности обучающихся МБОУ «Лицей №39». 100% обучающихся 5-7 классов будут заняты внеурочной деятельностью, обучающиеся 8-11 классов посещают лицейские кружки, заняты научно-исследовательской деятельностью.

6. 92 % опрошенных охарактеризовали мероприятия, проводимые в лицее, как «полезные и интересные», что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности воспитательным процессом.

7. Анализ уровня заинтересованности родителей (законных представителей) образовательно-воспитательным процессом включал в себя такие критерии, как посещение родительских собраний и родительских «четвергов», оказание помощи в организации классных и лицейских мероприятий, контроль выполнения ребенком домашних заданий и помощь в их выполнении.

97% родителей регулярно посещают родительские собрания и родительские четверги, 3% - посещают при наличии свободного времени, не посещающих эти мероприятия нет.

Однако следует отметить, что участники анкетирования – это самая активная часть родителей, поэтому полная информация выявила бы не 100% посещаемость.

41% опрошенных родителей включаются в организацию классных и лицейских мероприятий, 70% родителей контролируют выполнение ребенком домашних заданий, что свидетельствует о высокой заинтересованности образовательно-воспитательным процессом в лицее.

8. 71% опрошенных родителей ежедневно используют электронный дневник, что обеспечивает эффективное взаимодействие обучающихся, учителей и родителей. Однако 5% опрошенных родителей отметили, что совсем не пользуются электронным дневником, следовательно, необходимо совершенствовать работу по привлечению родителей к использованию электронных ресурсов.