

Мониторинг удовлетворенности участников образовательного процесса качеством образовательных услуг МБОУ «Лицей №39» (май 2015)

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 2014/2015 учебного года 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 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 136 родителей обучающихся 5-11 классов МБОУ «Лицей №39» из 442, что составляет 31%. Количество респондентов распределилось следующим образом:

5 классы – 28 чел, 20,6%	9 классы – 18 чел, 13,2%
6 классы – 32 чел, 23,5%	10 классы – 19 чел, 14%
7 классы – 14 чел, 10,3 %	11 классы – 19 чел., 14%
8 классы – 11 чел, 8,1%	

Анализ полученных результатов приводит к следующим выводам.

1. Подавляющее большинство опрошенных родителей (законных представителей) (132 из 136, что составляет 97%) удовлетворены выбором лицея в качестве образовательного учреждения для обучения своего ребенка. Т.о., *качество образовательных услуг*, предоставляемых лицеем, можно охарактеризовать как высокое.

2. 128 опрошенных (94%) отмечают благоприятный *психологический климат* в лицее, 6 человек затруднились ответить на данный вопрос, 1 выбрал ответ «не совсем»; 1 ответил, что «положительных и отрицательных впечатлений поровну». Следовательно, обучающимся комфортно в лицейском коллективе.

3. Вопросы о *взаимоотношениях обучающихся и педагогического коллектива* лицея были предложены родителям лицеистов 6-11 классов, т.к. для обучающихся 5-х классов первый учебный год в лицее является адаптационным, и им затруднительно оценить отношения со всеми педагогами. 91 из 108 опрошенных (84%) ответили, что у ребенка сложились удовлетворительные отношения со всеми учителями, 11 человек (10%) отметили, что такие взаимоотношения сложились не со всеми педагогами, 6 человек (6%) затруднились ответить. Т.о, большинство родителей считают эффективной коммуникацию в системе «учитель – ученик». Однако наметилось снижение удовлетворенности взаимоотношениями с учителями по сравнению с 2013/2014 учебным годом (92%). Следовательно, педагогическому коллективу лицея необходимо работать над утверждением в преподавании приоритета индивидуальности ребенка и ценностей понимающей педагогики, обеспечение демократических норм взаимодействия детей и взрослых.

4. Следующий блок вопросов касается уровня удовлетворенности развитием *индивидуальных способностей* обучающихся. 6 человек (3 %) обучающихся 10-11 классов выразили желание обучаться по индивидуальному учебному плану, 1 обучающийся 9 класса занимается по такому 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 (85%);
- художественно-эстетического (33%);
- спортивно-оздоровительного (55%);
- военно-патриотического (20%)

Данные запросы реализованы в Программе внеурочной деятельности обучающихся МБОУ «Лицей №39». 100% обучающихся 5-7 классов охвачены внеурочной деятельностью, обучающиеся 8-11 классов посещают лицейские кружки, заняты научно-исследовательской деятельностью, в том числе под руководством сотрудников шефствующего предприятия – ЦЗЛ ФГУП «ПО «Маяк». Следует отметить значительное повышение интереса не только к научно-познавательному, но и к другим направлениям внеурочной деятельности по сравнению с 2013/2014 учебным годом:

Направление деятельности	2013/2014	2014/2015
Научно-познавательное	75%	85%
Художественно-эстетическое	13%	33%
Спортивно-оздоровительного	17%	55%
Военно-патриотическое	1%	20%

Запросы родителей нашли отражение в привлечении к ведению кружковых занятий артистов ОТДиК «Наш Дом» (художественно-эстетическое направлению); организации участия лицеистов во Всероссийской акции «Бессмертный полк», тематических изданиях классного журнала «Подсолнух», содержащих материалы о родственниках лицеистов 6-х классов – участниках Великой Отечественной войны и тружениках тыла, подготовке экспозиции, посвященной 70-летию Победы (военно-патриотическое направление).

Проблемной оказалась реализация спортивно-оздоровительного направления из-за отсутствия у лицея собственного спортивного зала, однако в связи с предоставлением нового здания в 2015/2016 учебном году данное направление будет активно развиваться.

6. 91 % 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.

73% опрошенных родителей включаются в организацию классных и лицейских мероприятий, 67% родителей в той или иной форме контролируют выполнение ребенком домашних заданий, что свидетельствует о высокой заинтересованности образовательно-воспитательным процессом в лицее.

8. 78% 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.

Сравнительная характеристика показателей 2013/2014 и 2014/2015 уч. года

Показатель (% удовлетворенности)	2013/2014	2014/2015
Качество образовательных услуг	98%	97%
Психологический климат в лицее	95%	94%
Взаимоотношения обучающихся и педагогического коллектива лицея	92%	84%
Развитие индивидуальных способностей обучающихся	91%	96%
Организация общелицейских мероприятий	92%	91%
Заинтересованность родителей (законных представителей) образовательно-воспитательным процессом	97%	97%
Использование электронных ресурсов	71%	78%