O=ГБОУ ООШ №23 г.о. Чапаевск,
CN=Копылова Жанна
Валентиновна, E=school23_chp@
samara.edu.ru
00 d4 67 c5 8f 55 41 70 93
2024.02.13 14:22:48+04'00'

Аналитическая справка о результатах мониторинга уровня удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг в ГБОУ ООШ № 23 г.о. Чапаевск

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. Удовлетворенность состоянием образовательного процесса является одним из показателей, характеризующих конечные результаты деятельности образовательного учреждения.

На протяжении нескольких лет в нашей школе периодически проводиться мониторинг потребителей образовательного процесса. Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до всех участников образовательного процесса, 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 за 2023 год.

Цели и задачи проведения мониторинга уровня удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг в ГБОУ ООШ № 23 г.о. Чапаевск

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

Опрос проводился на основании выборки, в состав которой входят родители (законные представители) обучающихся начальных классов, среднего звена и учителей.

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

1. Показатели, относящиеся к удовлетворенности качеством образовательных услуг родителей (законных представителей).
2. Показатели, относящиеся к удовлетворенности качеством образовательных услуг учащимися.
3. Показатели, относящиеся к удовлетворенности качеством образовательных услуг педагогами.

Всего в анкетировании и опросе в ноябре 2023г.

Участвовало:

-146 родителей (законных представителей), что составило 91% от общего количества;

-156 обучающихся, что составило 97% от общего количества;

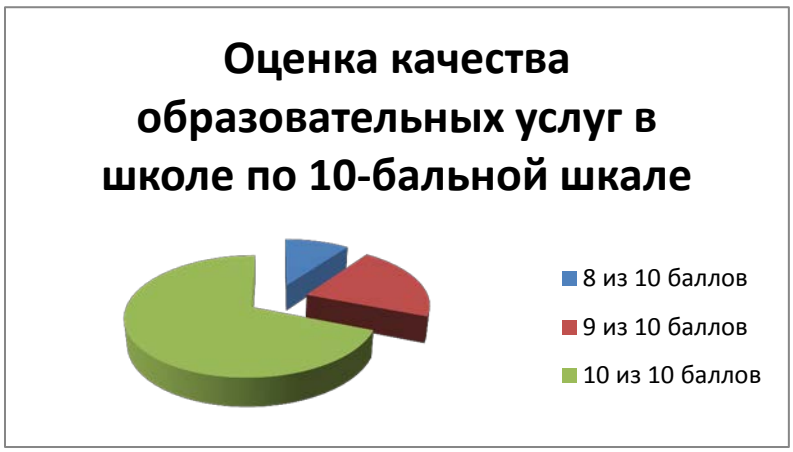
- 9 педагогов, что составило 100% от общего количества.

Анализ уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы

- ✓ 37% родителей оценивают успехи своего ребёнка как отличные и хорошие,
- ✓ 63% как удовлетворительные.

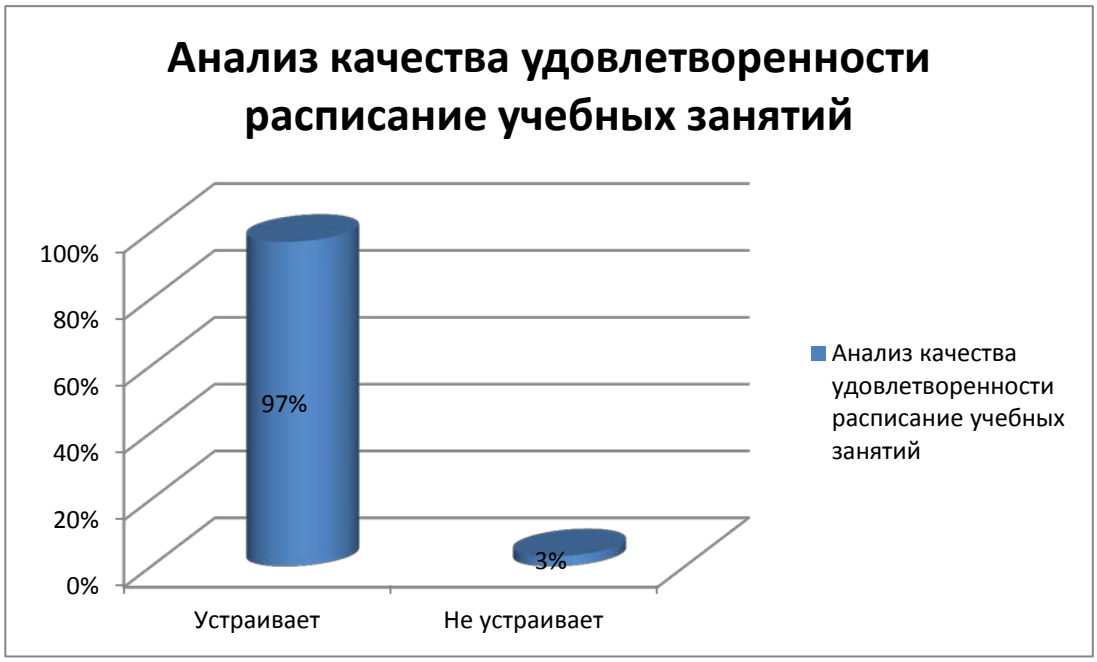
100% родителей считает необходимым активное взаимодействии со школой для повышения результативности обучения детей.

✓ 10% родителей оценили качество образовательных услуг, которые оказывает наше учебное заведение по шкале 8 баллов из 10, 21% - 9 баллов из 10 и 69% - 10 баллов из 10.

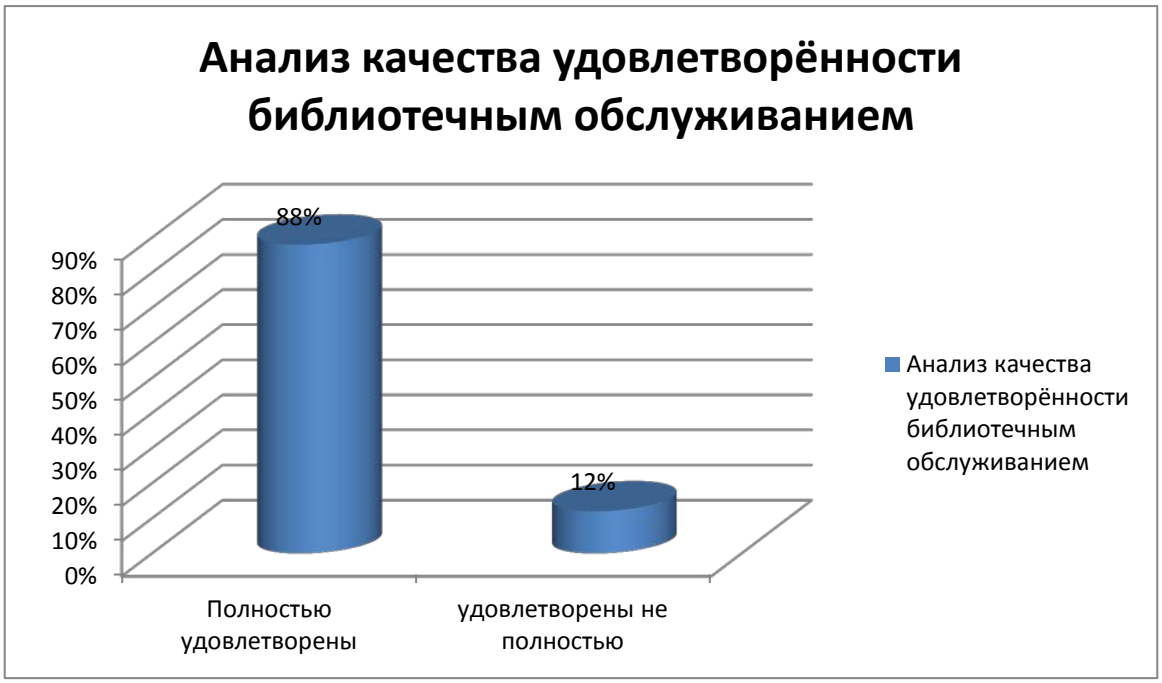


100% родителей удовлетворены материально-технической базой образовательного учреждения (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т.д.)

93,7% родителей полностью удовлетворены качеством расписания учебных занятий (отсутствие «окон» в расписании, своевременное предупреждение обучающих об изменении в расписании, замене или отмене учебных занятий)



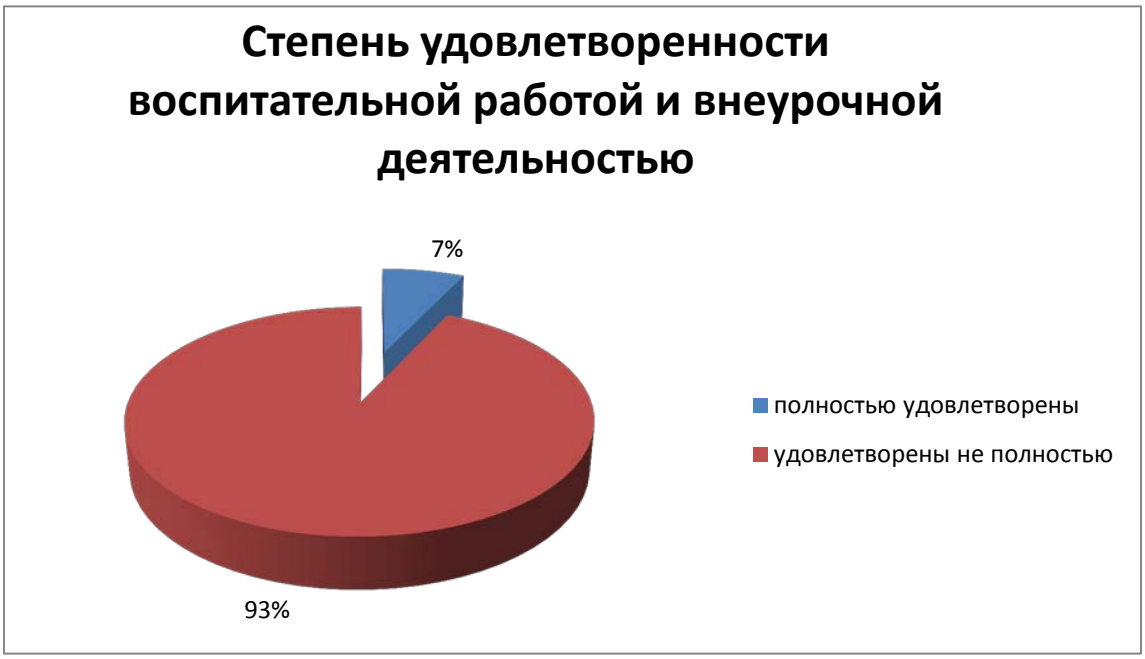
87,7% родителей удовлетворены библиотечным обслуживанием (обеспеченность учебниками, электронными пособиями, компьютерами)



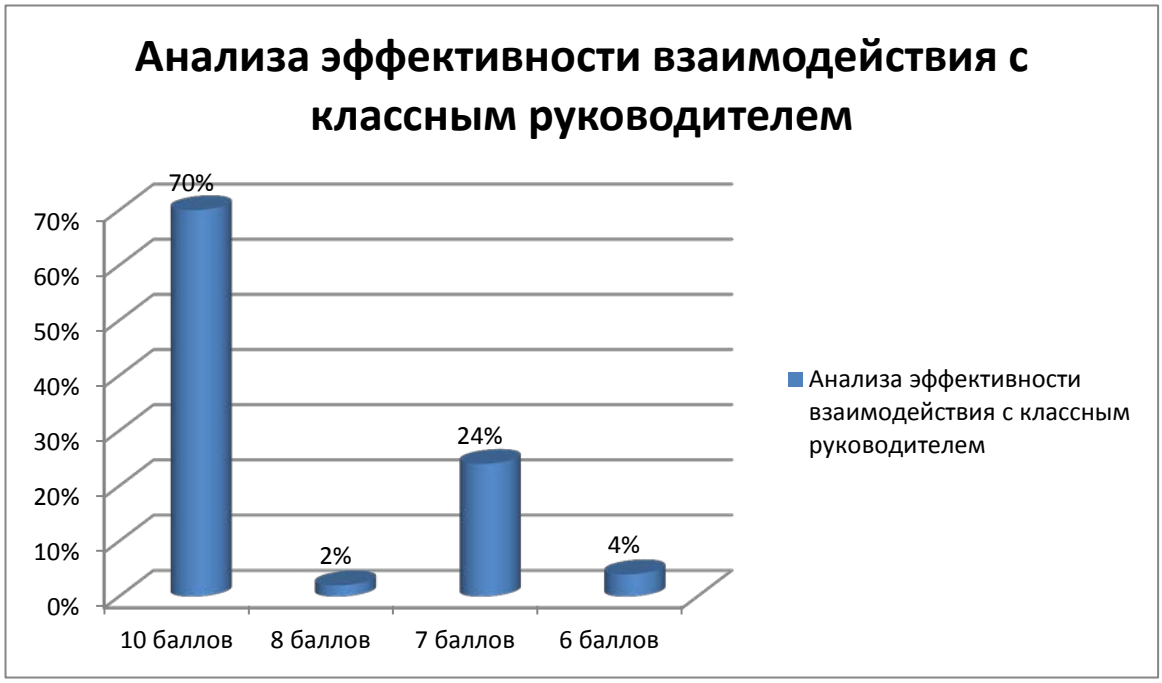
100 % родителей полностью удовлетворены качеством преподавания, уровнем профессионализма преподавателей (соответствие учебных занятий содержанию дисциплины, умение преподавателя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг и консультаций)

Воспитательная деятельность и внеурочная деятельность полностью удовлетворяет 93% родителей

87% родителей удовлетворены организацией горячего питания в ГБОУ ООШ № 23, 13% удовлетворены не полностью

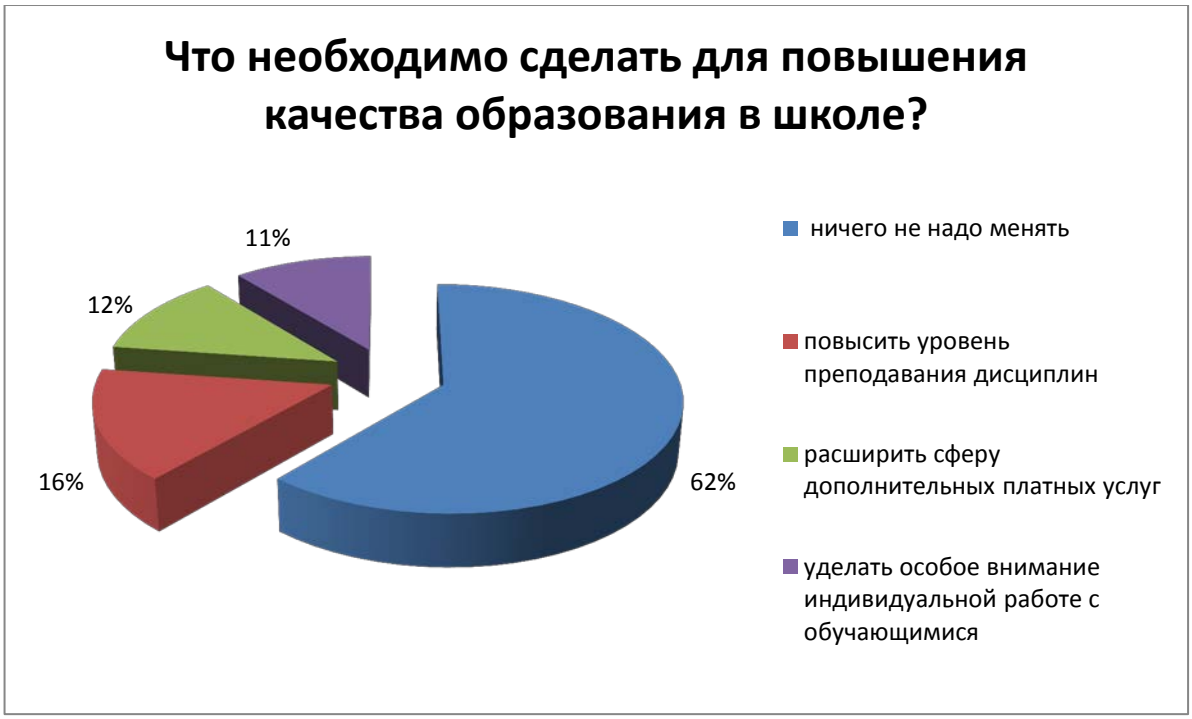


На вопрос: «Оцените по 10 балльной шкале эффективность взаимодействия Вашего ребенка и Вас с классным руководителем класса по 10 - бальной шкале», родители ответили следующим образом:



100% анкетируемых родителей отметили, что педагогические работники в школе доброжелательны, вежливы и компетентны.

На вопрос: «Что необходимо сделать для повышения качества образования в школе?» ответы распределились следующим образом:



100% респондентов ответили, что будут рекомендовать школу другим людям.

Анализ уровня удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг школы

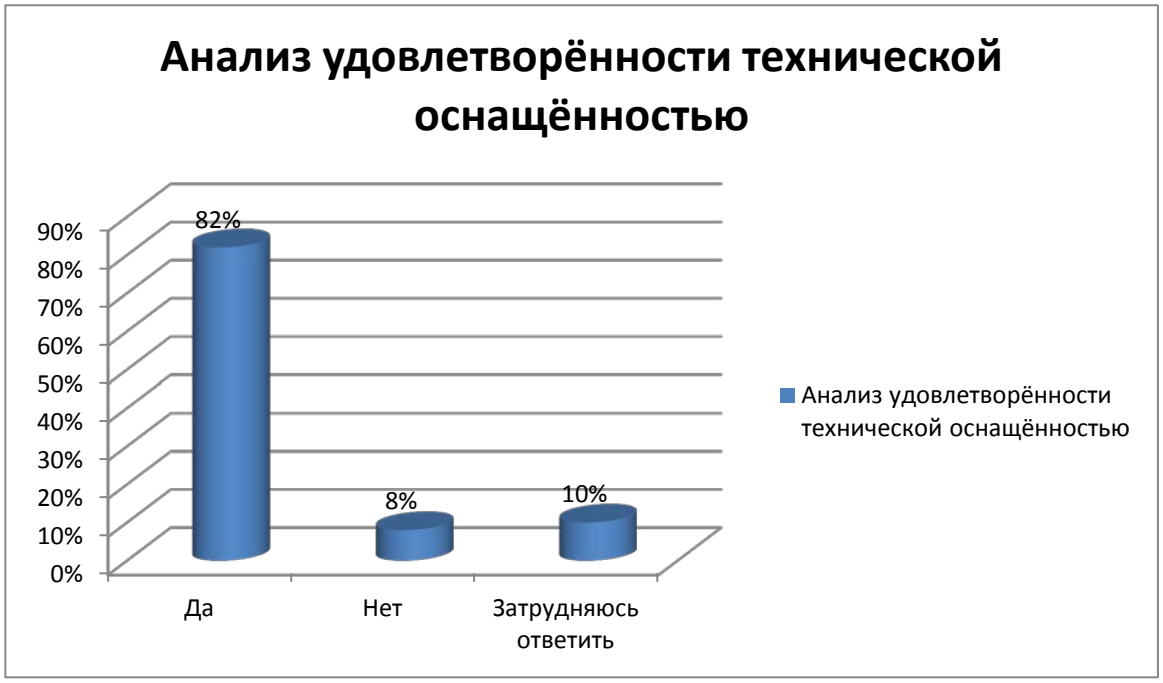
В ходе анкетирования было опрошено156 обучающихся, что составило 97% от общего количества. В ходе анализа анкетирования были выявлены следующие результаты:

В нашей школе чисто, уютно и комфортно

Да - 100% Нет - 0 Затрудняюсь ответить - 0

Наша школа хорошо оснащена технически

Да - 82% Нет - 8% Затрудняюсь ответить - 10%



В нашей школе я чувствую себя спокойно

Да - 100% Нет - 0 Затрудняюсь ответить - 0

Я уверен, что в нашей школе работают компетентные специалисты

Да - 97% Нет - 0 Затрудняюсь ответить – 3

В нашей школе я получаю качественное образование:

Да - 93% Нет - 2% Затрудняюсь ответить - 5%

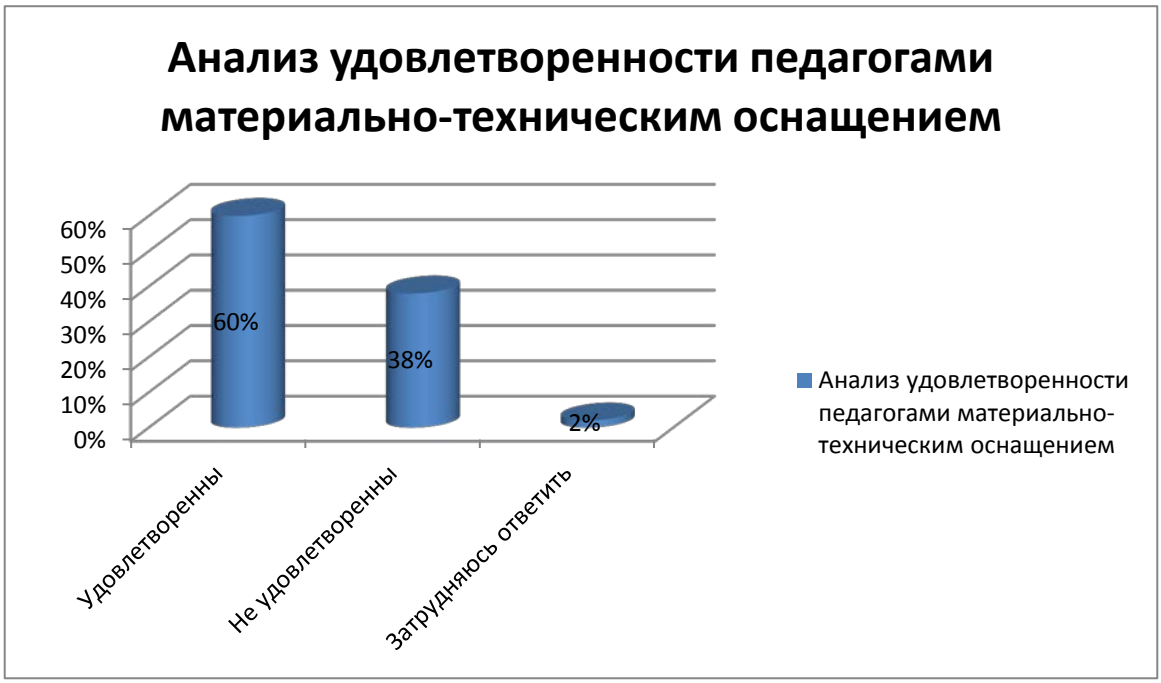
Я могу поговорить «по душам» с нашим классным руководителем

Да - 86% Нет - 4% Затрудняюсь ответить - 10%

Сотрудники нашей школы доброжелательны и внимательны
Да - 100% Нет - 0% Затрудняюсь ответить - 0%
Наши учителя уважительно относятся к ученикам
Д а - 100% Нет - 0% Затрудняюсь ответить - 0%
Я всегда могу обратиться к администрации школы за помощью
Да - 100% Нет - 0% Затрудняюсь ответить - 0%
В нашей школе интересно учиться
Д а - 100% Нет - 0% Затрудняюсь ответить - 0%

Анализ уровня удовлетворенности педагогами качеством образовательных услуг школы

В анкетировании приняли участие 13 педагогов, что составило 100% от общего количества. Анализ ответов респондентов показал следующие результаты:
Удовлетворены ли Вы школой в целом, ее статусом?
Да - 100% Нет - 0% Затрудняюсь ответить - 0%
Удовлетворены ли Вы материально- техническим обеспечением школы?
Да - 60% Нет - 38% Затрудняюсь ответить - 2%

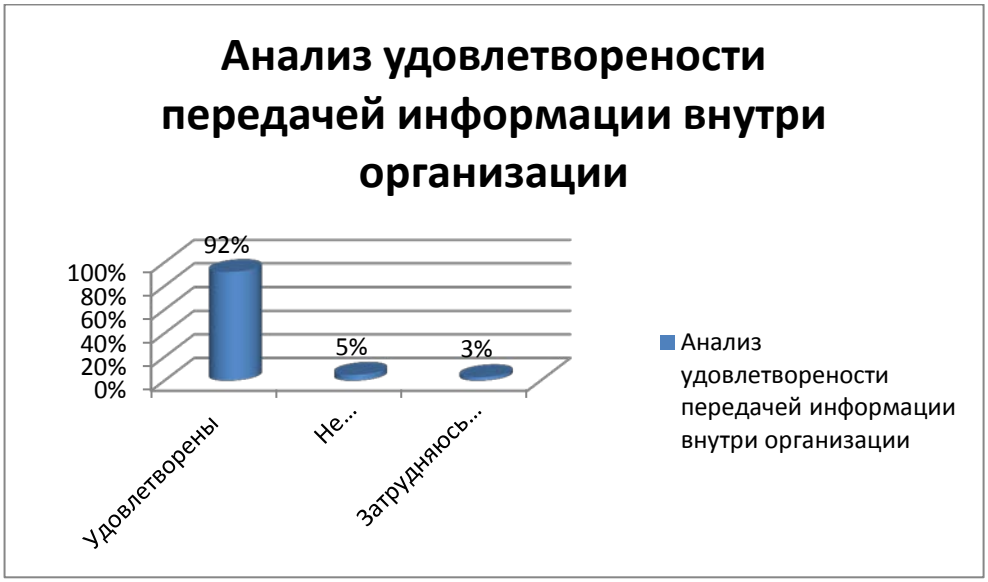


Все анкетируемые оценили доброжелательность и вежливость сотрудников школы на 10 баллов по 10-ти бальной шкале.

100% опрошенных удовлетворены компетентностью работников школы. Никто из педагогов не хотел бы уйти в другую образовательную организацию.
100% педагогов удовлетворены воспитательной работой в школе

На вопрос, удовлетворены ли педагоги передачей информацией в образовательной организации ответы распределились следующим образом:

Да - 92% Нет - *5%* Затрудняюсь ответить - *3%*



Считаете ли Вы, что школа обеспечивает полное раскрытие интеллектуального и творческого потенциала учащихся?

Довольны ли вы взаимодействием с администрацией школы?

Да - 92% Нет - 5% Затрудняюсь ответить - 3%

Учитываются ли в процессе работы индивидуальные особенности и возможности педагогов?

Да - 92% Нет - 5% Затрудняюсь ответить - 3%

Удовлетворены ли вы системой оценки знаний в школе, формами аттестации?

Да - 92% Нет - 5% Затрудняюсь ответить - 3%

Считаете ли Вы, что школа способна обеспечить достаточную подготовку для продолжения образования детей?

Да - 92% Нет - 5% Затрудняюсь ответить - 3%

-I- Готовы ли Вы рекомендовать нашу школу родственникам или знакомым

Да - 92% Нет - 5% Затрудняюсь ответить - 3%

Таким образом, по итогам анкетирования и опроса участников образовательного процесса можно сделать следующие выводы:

1. Наблюдается тенденция к увеличению степени удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортности обучения в школе, сформировано доверие учащихся и их родителей к учителям, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию обучающихся.
2. Родители удовлетворены организацией образовательного процесса и реализацией АООП на уровне начального и основного общего образования, используемых образовательных технологий, комплексной работой специалистов социально - психологической службы.
3. Все участники образовательного процесса в основном правильно понимают распределение ответственности: школа обучает, семья воспитывает, при совместном сотрудничестве семьи и школы - развиваем, обучаем и воспитываем школьников.

Также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности учреждения, в отношении которых следует усилить работу, а именно активное привлечение родителей к использованию электронных ресурсов как средства получения информации, поддержки связи с педагогами, специалистами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребенка и возникающими проблемами.

В целом все потребители удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг, организацией деятельности педагогов и специалистов школы, организацией внеурочной и внеклассной деятельности, медицинским обслуживанием, качеством проводимой коррекционной и реабилитационной помощи специалистами социально-психологической помощи.