

Ворошиловское территориальное управление департамента по образованию администрации Волгограда  
Муниципальное общеобразовательное учреждение  
«Основная школа № 104 Ворошиловского района Волгограда»

---

Россия, 400120 Волгоград, ул. Елецкая, 142 телефон: 971871 факс 971871  
e-mail: [school104@volgadmin.ru](mailto:school104@volgadmin.ru)  
ОКПО - 22356453 , ОГРН - 1023403854154 , ИНН/КПП - 3445030710/344501001

**Аналитическая справка  
о результатах мониторинга по теме « Изучение образовательных потребностей,  
степени удовлетворенности родителей(законных представителей) качеством  
результатов и условиями образовательной деятельности в МОУ ОШ № 104.**

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 образовательной организации.

На протяжении нескольких лет в МОУ ОШ № 104 периодически проводится мониторинг родителей (законных представителей) школы по теме « Изучение образовательных потребностей, степени удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством результатов и условиями образовательной деятельности в МОУ ОШ № 104». Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до преподавателей школы, 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 родителей.

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

**Целью** анкетирования было изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в системе школьного образования.

**Основные задачи:**

Определить степень удовлетворенности качеством образовательных услуг в школе.  
Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в школе.

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

1. Показатели, относящиеся к условиям организации образовательного процесса.
2. Качество предоставления образовательных услуг.
3. Профессиональное мастерство педагогических работников.

В анкеты включены также вопросы, которые включают критерии, отражающие удовлетворённость образовательным процессом:

Психологический климат в школе и в классе – доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОУ.

Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;

Удовлетворённость работой педагогического коллектива и классного руководителя;

Удовлетворённость родителей материально-техническим обеспечением организации, класса;

Информированность родителей различными сторонами школьной жизни;

Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;

Удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);

Удовлетворённость работой школы, направленной на занятость школьников во внеурочное время.

Всего в анкетировании участвовало – 237 родителей (законных представителей), что составило 91 % от общего количества родителей (законных представителей).

Уровень удовлетворенности показателями, относящимся к условиям организации образовательного процесса и качеством предоставления государственных образовательных услуг составил. – 88%.

Показатель удовлетворенности профессиональным мастерством педагогов составил – 82%.

Уровень удовлетворенности показателями, относящимся к качеству открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность составил – 90%.

Показатель удовлетворенности материально-технической оснащённостью образовательного процесса составил – 67%.

Важным показателем качества образования является удовлетворенность родителей (законных представителей) организацией внеурочной деятельности. Положительные отзывы организацией внеклассной и внеурочной деятельности (организацией работы кружков, секций, факультативов) высказало 93 % родителей.

*Оценка результатов в процентном соотношении*

<b><i>Критерий качества образования</i></b>	<b><i>Положительная оценка респондентов</i></b>	<b><i>Отрицательная оценка респондентов</i></b>
<b><i>Психологический климат</i></b>	92%	8 %
<b><i>Профессиональная подготовка педагога (компетентность педагога)</i></b>	82%	18 %
<b><i>Качество знаний учеников</i></b>	88%	12%
<b><i>Качество материально-технической и учебно - методической базы класса</i></b>	67%	33 %

Таким образом, по итогам анкетирования и опроса родителей (законных представителей) 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 ООП на уровне начального и основного общего образования, используемых образовательных технологий.

3.Родители 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 МОУ ОШ № 104, 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 родители 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.

Результаты анкетирования позволяют сделать выводы:

Работа образовательного учреждения является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.

Положительная динамика показателя удовлетворённости среди родителей (законных представителей) школьников свидетельствует о целенаправленной работе педагогического коллектива, классного руководителя и администрации образовательной организации над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов.

### **Анкета для родителей**

#### **«Качество предоставляемых образовательных услуг»**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

- 1.Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.
- 2.Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в этой школе.
- 3.Я согласен с содержанием воспитания в школе.
- 4.Считаю, что школа имеет хорошую материально-техническую базу.
- 5.Организацию питания считаю удовлетворительной.
- 6.Я доволен условиями труда в школе.

7. У меня есть возможность контролировать домашнее задание и успеваемость моего ребенка через интернет ресурсы.
8. В школе доброжелательная психологическая атмосфера.
9. Деятельность администрации нашей школы я считаю эффективной.
10. В школе уютно, красиво, чисто.
11. Я удовлетворена качеством работы школьного сайта.

### **Анкета для родителей**

#### **«Профессиональное мастерство педагогических работников»**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. Результаты учения моего ребенка учителя оценивают объективно и справедливо
2. Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка
3. Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка
4. В школе удачно осуществляется работа с родителями
5. Учителя чутко относятся к моему ребенку.
6. Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребенку обычно приводят к хорошему результату
7. Учитель прислушивается к моему родительскому мнению и учитывает его.
8. У моего ребёнка в основном складываются нормальные взаимоотношения с учителями.
9. Мне приятно и интересно бывать на родительских собраниях.
10. У моего ребёнка в основном хорошие взаимоотношения с одноклассниками.
11. За время обучения моего ребёнка в школе произошли изменения к лучшему.
12. При решении школьных (классных) вопросов есть возможность взаимодействовать с другими родителями.

### **Анкета для родителей**

#### **«Организация образовательного процесса»**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. В школе проводится много интересных мероприятий.
2. У детей есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
3. Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами.
4. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса.
5. В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок.
6. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей.
7. У администрации школы я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся учёбы, личности моего ребёнка.
8. Контроль за образовательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.
9. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях в ней.
10. Я удовлетворен(а) организацией учебно-воспитательного процесса в школе.
11. Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели.
12. Мой ребёнок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков.

**Анкета для родителей обучающихся  
«Удовлетворенность качеством образования»**

Уважаемые родители! В целях независимой оценки качества образовательной деятельности школы просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

**1. Как бы Вы оценили уровень профессионализма учителей, работающих с Вашим ребенком:**

- 1) высокий; 4) довольно низкий;
- 2) довольно высокий; 5) низкий;
- 3) на среднем уровне; 6) затрудняюсь ответить.

**2. Согласны ли Вы с тем, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах (учебная мебель, технические средства обучения):**

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;
- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;
- 3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

**3. Каковы, на Ваш взгляд, санитарно-гигиенические условия школы, в которой учится Ваш ребенок:**

- 1) отличные; 4) неудовлетворительные;
- 2) хорошие; 5) недопустимые;
- 3) удовлетворительные; 6) затрудняюсь ответить.

**4. Созданы ли школе, где учится Ваш ребенок, условия для охраны и укрепления его здоровья:**

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
- 3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

**5. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность учебной и дополнительной литературой в школе, где учится Ваш ребенок:**

- 1) отличная; 4) неудовлетворительная;
- 2) хорошая; 5) недопустимая;
- 3) удовлетворительная; 6) затрудняюсь ответить.

**6. Как бы Вы оценили качество питания в школе, где учится Ваш ребенок:**

- 1) отличное; 4) неудовлетворительное;
- 2) хорошее; 5) недопустимое;
- 3) удовлетворительное; 6) затрудняюсь ответить.

**7. Согласны ли Вы с тем, что в школе, где учится Ваш ребенок, созданы условия для обеспечения родителей необходимой информацией (электронный журнал, работа сайта школы):**

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;
- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;
- 3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

**8. Устраивает ли Вас организация внеурочной деятельности (работа кружков, секций):**

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;

3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

**9. Удовлетворены ли Вы качеством образования, которое дает Ваша школа:**

1) да; 4) скорее нет, чем да;

2) скорее да, чем нет; 5) нет;

3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

**10. Устраивает ли Вас организация коррекционной работы:**

1) да; 4) скорее нет, чем да;

2) скорее да, чем нет; 5) нет;

3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

**Анкета получателя образовательных услуг**

*В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.*

**1. КАК БЫ ВЫ В ЦЕЛОМ ОЦЕНИЛИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ?**

- 1. Положительно или скорее положительно
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее отрицательно или отрицательно

**2. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ?**

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

**3. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ?**

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

**4. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ?**

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

**6. КЕМ ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДАННОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ?**

- 1. Родитель (законный представитель) учащегося,  
воспитанника
- 2. Обучающийся, студент

***Благодарим за сотрудничество***

**Анкета для родителей**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Каждое из положений анкеты просим вас оценить, выбрав одно из утверждений:

ДА, НЕТ, ТРУДНО СКАЗАТЬ:



Вопросы	Да	Нет	Трудно сказать
Оцените, пожалуйста, удовлетворены ли вы: Уровнем преподавания;			
Организацией школьного быта;			
Питанием в школе;			
Состоянием школьных помещений;			
Оформлением классов;			
Материально-техническим обеспечением школы;			
Отношениями между школьниками в классе;			
Вашими отношениями с педагогами;			
Вашими отношениями с администрацией;			
Отношениями вашего ребенка с педагогами;			
Отношением вашего ребенка к школе в целом			
2. В школе любой ученик может найти подходящий для себя кружок, секцию, клуб, выбрать интересную экскурсию, лекцию, участвовать в проведении праздников, соревнований, культпоходов. <i>Что бы вы могли предложить в дополнение к этому перечню?</i>			
2. В школе любой ученик может найти подходящий для себя кружок, секцию, клуб, выбрать интересную экскурсию, лекцию, участвовать в проведении праздников, соревнований, культпоходов. <i>Что бы вы могли предложить в дополнение к этому перечню?</i>			
3. Получаете ли вы достаточную информацию об успехах и неудачах вашего ребенка в школе?			
4. Узнаете ли вы что-нибудь важное о личности вашего ребенка из бесед с педагогами и психологами?			
5. Может ли ваш ребенок сказать: «Моя школа лучше других школ в районе»?			
6. Имеете ли вы возможность участвовать в делах школы?			

Большое спасибо за ваши ответы!

29.04.2022

Заместитель директора

 М.Ю. Дышаева