

Мониторинг удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения

В школе ежегодно проводится мониторинг удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения.

В мае 2015 года было проведено плановое исследование уровня удовлетворенности родителей работой школы.

В качестве метода исследования была использована модифицированная анкета «Проведение независимой экспертной оценки удовлетворённости родителей работой школы»: по материалам «Проведение независимой экспертной оценки удовлетворённости педагогов, учащихся, родителей работой школы»: методико-практические материалы. – Витебск: УО «ВОГ ИПК и ПРР и СО», 2005.

Цель: выявить уровень удовлетворенности родителей различными сторонами работы образовательной организации.

Метод исследования: анкетирование.

Характеристика исследуемой группы: в анкетировании приняли участие родители 1-11 классов, всего 127 человек.

Анализ результатов.

1. Наименьшие показатели удовлетворенности составили 40 и 43%, они соответственно относятся к высказываниям «Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами» (характеризует организационную сторону образовательного процесса) и «При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей» (характеризует управленческую сторону образовательного процесса).

2. Максимальные показатели удовлетворенности составили 85 и 88%, они соответственно относятся к высказываниям «В школе уютно, красиво, чисто» (характеризует организационную сторону образовательного процесса) и «Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в этой школе» (характеризует управленческую сторону образовательного процесса).

3. Показатели удовлетворенности относительно разных аспектов образовательного процесса весьма варьируются, особенно по организационной составляющей образовательного процесса (от 40% до 85%) и управленческой составляющей (от 43% до 88%).

4. Общие индексы удовлетворенности (ОИУ) по каждой стороне образовательного процесса представляют собой усредненные показатели и распределяются в пределах от 56,8% до 62,0%, что можно отнести к среднему уровню удовлетворенности. Эти данные представлены в таблице 2 и на диаграмме. В большей степени родители удовлетворены социально – психологической стороной образовательного процесса (индекс удовлетворенности 62%). Что означает удовлетворенность родителей психологической атмосферой в школе, доброжелательным отношением учителя к их ребенку, отношениями ребенка с одноклассниками и учителями. В тоже время только 56,8% опрошенных родителей удовлетворены деятельностной составляющей образовательного процесса, к которой относятся:

методы обучения и воспитания, развитие личности ребенка в школе, самочувствие ребенка на уроках, результаты обучения ребенка и контроль со стороны учителей.

5. Общий показатель удовлетворенности родителей образовательным процессом в целом составил 59,6% и относится к среднему уровню.

Таблица 1

Показатели удовлетворенности родителей обучающихся образовательным процессом

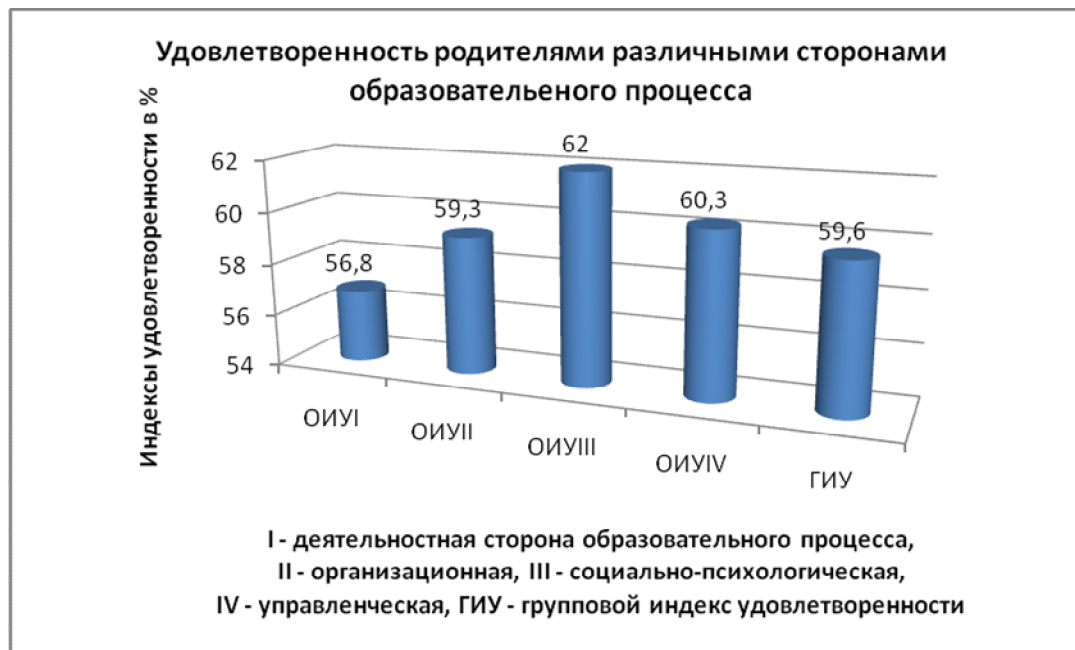
№	Деятельностная сторона образовательного процесса							Организационная сторона образовательного процесса									Социально-психологическая сторона образовательного процесса								Управленческая сторона образовательного процесса									
	I							II									III								IV									
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Баллы	69	73	64	77	72	68	82	96	108	66	61	81	51	65	67	83	79	73	71	91	76	77	89	74	74	92	54	72	60	70	82	76	74	112
ИУ в %	54	57	50	61	57	54	65	76	85	52	48	64	40	51	53	65	62	58	56	72	60	61	70	58	58	72	43	57	47	55	65	60	58	88
∑ баллов	505							678									630								766									
∑ max	889							1143									1016								1270									
ОИУ, в %	56,8							59,3									62,0								60,3									

Таблица 2

Итоговые показатели по исследованию «Удовлетворённость родителей различными сторонами образовательного процесса»

Участники (количество участвующих в опросе)	Общий индекс удовлетворённости деятельностной стороной образовательного процесса ОИУ _I , в %	Общий индекс удовлетворённости организационной стороной образовательного процесса ОИУ _{II} , в %	Общий индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса ОИУ _{III} , в %	Общий индекс удовлетворённости управленческой стороной образовательного процесса ОИУ _{IV} , в %	Групповой индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом ГИУ, в %
Родители 127 чел.	56,8	59,3	62,0	60,3	59,6

Диаграмма «Удовлетворенность родителями различными сторонами образовательного процесса и процессом в целом»



Выводы

1. Наименьшие показатели удовлетворенности родителей относятся к высказываниям «Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами» (характеризует организационную сторону образовательного процесса) и «При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей» (характеризует управленческую сторону образовательного процесса). Здесь можно предположить недостаточную информированность родителей о сотрудничестве школы с другими организациями и школами, в том числе областного, регионального и даже федерального уровня.

2. Максимальные показатели удовлетворенности составили 85 и 88%, они соответственно относятся к высказываниям «В школе уютно, красиво, чисто» (характеризует организационную сторону образовательного процесса) и «Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в этой школе» (характеризует управленческую сторону образовательного процесса). **Эти показатели свидетельствуют, что на эмоциональном уровне подавляющее большинство родителей высоко оценивают деятельность школы, несмотря на недостаток у них информации о разных аспектах осуществления образовательного процесса.**

3. Показатели удовлетворенности относительно разных аспектов образовательного процесса весьма варьируются, особенно по организационной составляющей образовательного процесса (от 40% до 85%) и управленческой составляющей (от 43% до 88%). Одной из основных причин этого может быть, как уже говорилось выше, недостаточная информированность части родителей о работе школы.

4. Общие индексы удовлетворенности (ОИУ) по каждой стороне образовательного процесса представляют собой усредненные показатели и распределяются в пределах от 56,8% до 62,0%, что можно отнести к среднему уровню удовлетворенности. Эти данные представлены в таблице 2 и на диаграмме. В большей степени родители удовлетворены социально – психологической стороной образовательного процесса (индекс удовлетворенности 62%). Что означает удовлетворенность родителей психологической атмосферой в школе, доброжелательным отношением учителя к их ребенку, отношениями ребенка с одноклассниками и учителями. В тоже время только 56,8% опрошенных родителей удовлетворены деятельностной составляющей образовательного процесса, к которой относятся: методы обучения и воспитания, развитие личности ребенка в школе, самочувствие ребенка на уроках, результаты обучения ребенка и контроль со стороны учителей.

5. Общий показатель удовлетворенности родителей образовательным процессом в целом составил 59,6% и относится к среднему уровню.

Рекомендации

Для объективной оценки родителями работы школы им необходимо иметь полную информацию о различных аспектах образовательного процесса. Анализ результатов анкетирования показал, что многие родители такой информацией не владеют, поэтому администрации и педагогам следует продумать:

- способы доведения до родителей в наиболее полном объеме всей информации о результативности деятельности школы;
- возможности привлечения родителей к более активному участию в жизни школы.

Подготовила учитель-дефектолог Рубцова Н.Ю.