

# **МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАРАСЁВСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА**

Тел.: 8(496)617- 99-97, 8(496)617- 99-98  
E-mail: [shkolakar@mail.ru](mailto:shkolakar@mail.ru)

140451, Московская область, Коломенский район,  
поселок Лесной, улица Школьная, дом 1.

## **Мониторинг степени удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг в 2017 году**

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами с 15.12.2017 г. –22.12.2017 г. был произведен анализ результатов анкетирования родителей (законных представителей).

**Цель мониторинга:** повышение эффективности и качества учебно-воспитательного процесса в школе.

### **Основные задачи:**

1. Изучить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг в школе.
2. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в школе.

Метод мониторинга: анкетный опрос (бланк анкеты–приложение №1)

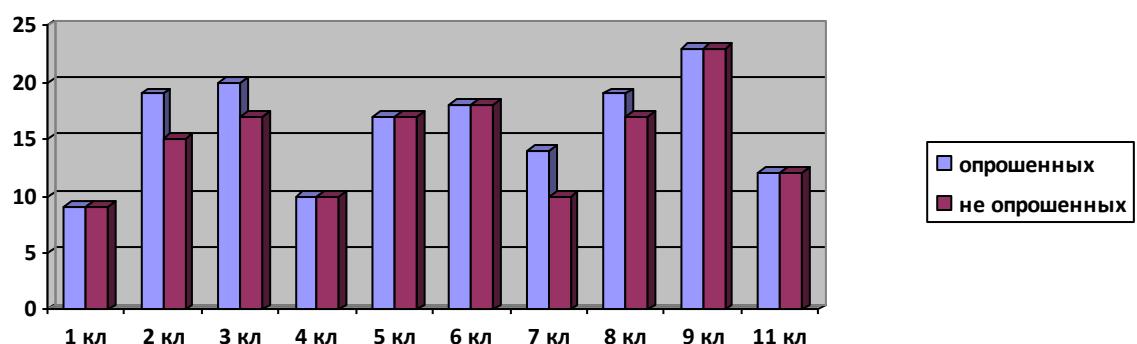
Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования недостаточно статистических показателей, даже очень подробных и достоверных, необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. По своей природе качество образования –это объективно-субъективная характеристика условий обучения человека, которая зависит от развития потребностей самого человека и его субъективных представлений и оценок своего обучения. Некоторые объективные составляющие качества образования могут быть более актуализированы в сознании человека, другие менее, третья совсем не актуальны в силу опыта, культурного капитала, ценностных предпочтений. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования –это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми образовательного процесса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

Анкетирование позволяет изучить мнение участников образовательного процесса о его организации, содержании, условиях протекания. Оно является важным, так как позволяет выявлять качество образования и регулировать характеристики образовательного процесса, негативно влияющие на его результативность. Удовлетворенность родителей (законных представителей) различными сторонами образовательного процесса показывают удовлетворенность содержательной и организационной сторонами образовательного процесса. Она является интегративной характеристикой его успешности, отражающей степень благоприятности психологической атмосферы в школе, единством целевых установок и уровня коммуникативных отношений между всеми участниками образовательного процесса.

Результаты анкетирования являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до учителей школы, обсуждаются на педагогическом совете, родительских собраниях, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

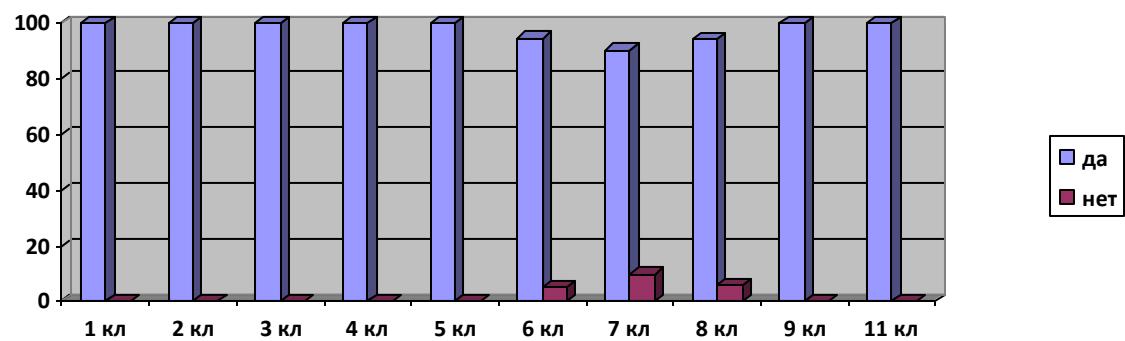
В анкетировании приняло участие - 147 человек (91%).

Классы	Начальная школа				Средняя школа				Старшая школа	
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
К-во уч-ся в параллели	9	19	20	10	17	18	14	19	23	12
Опрошено	9	15	17	10	17	18	10	17	23	12
Итого										
%	100	79	85	100	100	100	71	89	100	100



1. На вопрос «Нравится ли Вам школа, в которой учится Ваш ребенок?» даны следующие ответы:

Классы	Начальная школа				Средняя школа				Старшая школа	
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	15	17	10	17	17	9	16	23	12
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	94,44 %	90 %	94,12 %	100 %	100 %
Нет	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0
	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	5,56 %	10 %	5,88 %	0 %	0 %

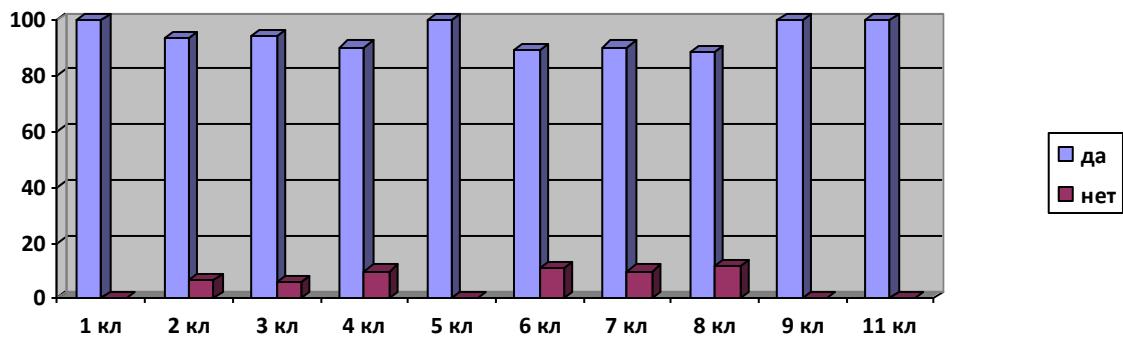


Вывод:

Среди опрошенных 145 человек (98,63%) довольны учебным заведением. 3 человека (2,04%) – по 1 родителю 6, 7, 8 классов выразили недовольство.

**2. Образовательный процесс в школе ориентирован на развитие личности каждого ребенка**

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	14	16	9	17	16	9	15	23	12
	100 %	93,33%	94,12%	90 %	100 %	88,89%	90 %	88,24%	100 %	100 %
Нет	0	1	1	1	0	2	1	2	0	0
	0 %	6,67%	5,88%	0 %	0 %	11,11%	10 %	11,76%	0 %	0 %

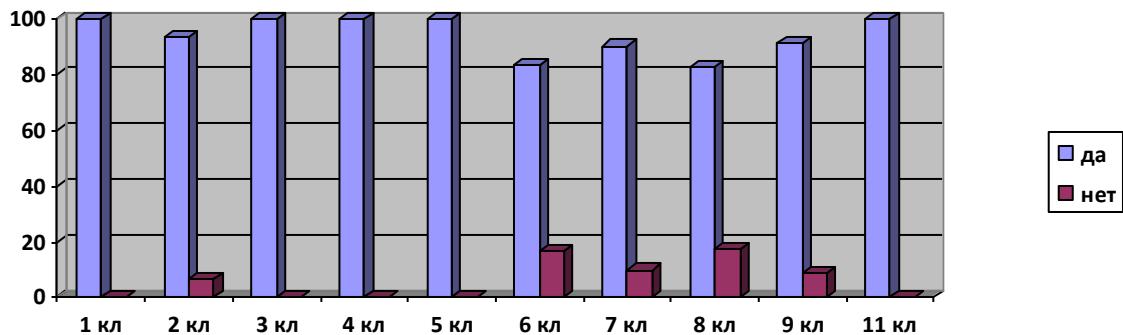


*Вывод:*

*139 родителей (94,56%) дают положительную оценку организации образовательного процесса в школе, полагая, что он ориентирован на развитие личности каждого обучающегося. Несогласие выразили 8 человек (5,44%).*

**3. Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к ребенку обычно приводят к хорошему результату**

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	14	17	10	17	15	9	14	21	12
	100 %	93,33%	100 %	100 %	100 %	83,33%	90 %	82,35%	91,3%	100 %
Нет	0	1	0	0	0	3	1	3	2	0
	0 %	6,67%	0 %	0 %	0 %	16,67%	10 %	17,65%	8,7%	0 %

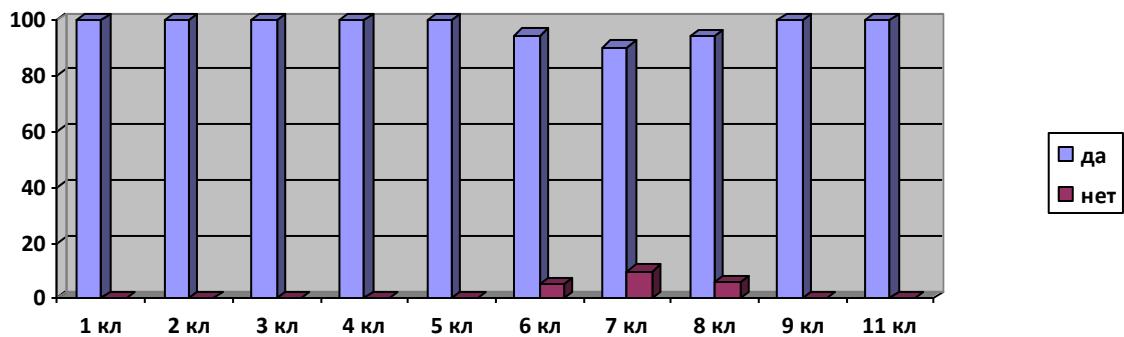


*Вывод:*

*Как полагают 137 человек (93,2%) методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к ребенку обычно приводят к хорошему результату, не согласны 10 человек (6,8%)*

**4. В школе ученики и родители имеют право выбирать содержание образования (спец. курсы, элективные курсы, профили и др.)**

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	15	17	100	17	17	9	16	23	12
	100%	100%	100%	100 %	100%	94,44%	90 %	94,12%	100%	100%
Нет	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0
	0%	0%	0%	10 %	0%	5,56%	10 %	5,88%	0%	0%

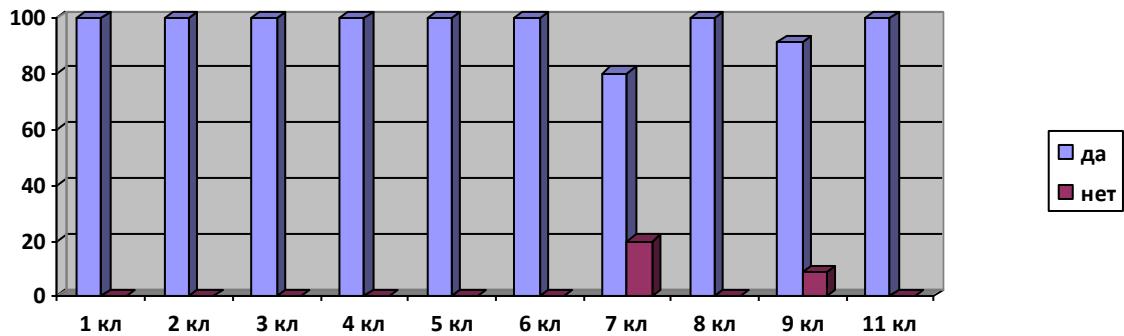


*Выход:*

*144 человека (97,96%) считают, что в школе ученики и родители имеют право выбирать содержание образования. Не согласны 3 человека (2,04%).*

**5. Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения ребенка**

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	15	17	10	17	18	8	17	21	12
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	100%	91,3%	100%
Нет	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0
	0%	0%	0%	%	0%	0%	20%	0%	8,7%	0%

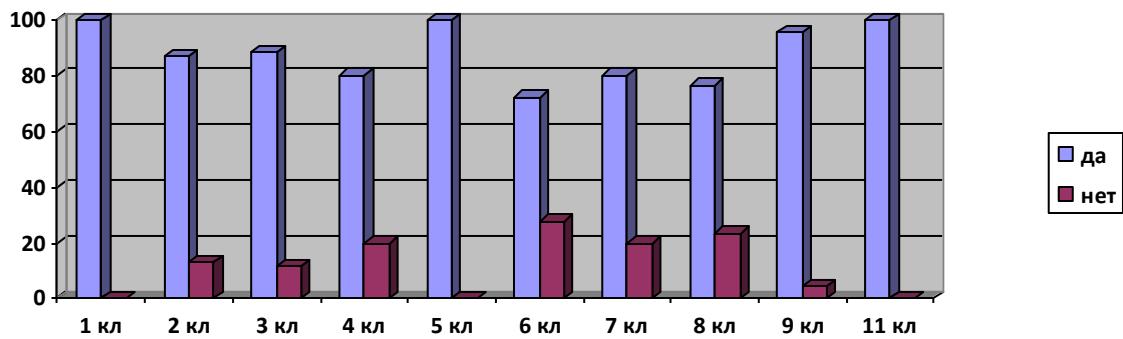


*Выход:*

*143 человека (97,28%) полагают, что учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения их ребенка, однако, 4 человека (2,72%) выражают противоположное мнение.*

#### 6. Педагоги учитывают индивидуальные особенности ребенка

Классы	Начальная школа				Средняя школа				Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	
Да	9	13	15	8	17	13	8	13	22
	100%	86,67%	88,24%	80%	100%	72,22%	80%	76,47%	95,65%
Нет	0	2	2	2	0	5	2	4	1
	0%	13,33%	11,76%	20%	0%	27,78%	20%	23,53%	4,35%

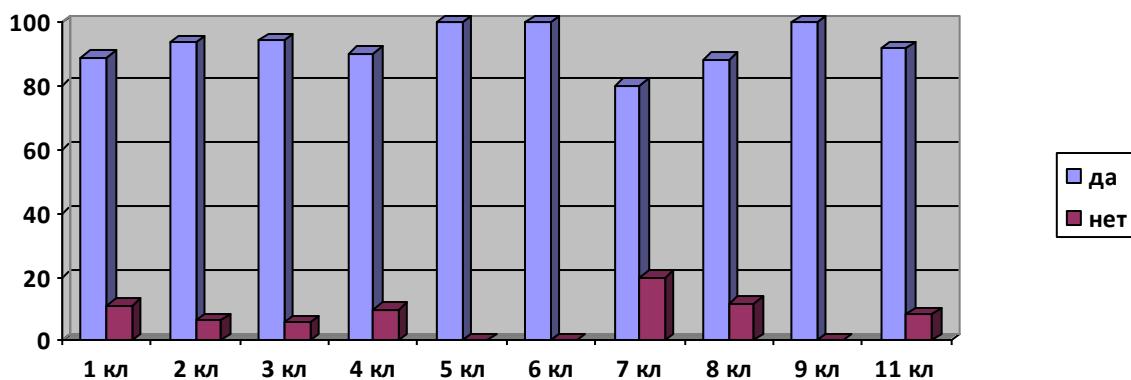


Вывод:

129 человек опрошенных (87,76%) считают, что педагоги учитывают индивидуальные особенности ребенка, 18 человек (12,24%) не согласны.

#### 7. Считаете ли Вы, что школа имеет хорошую материально-техническую базу

Классы	Начальная школа				Средняя школа				Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	
Да	8	14	16	9	17	18	8	15	23
	88,89%	93,33%	94,12%	90%	100%	100%	80%	88,24%	100%
Нет	1	1	1	1	0	0	2	2	0
	11,11%	6,67%	5,89%	10%	0%	0%	20%	11,76%	0%

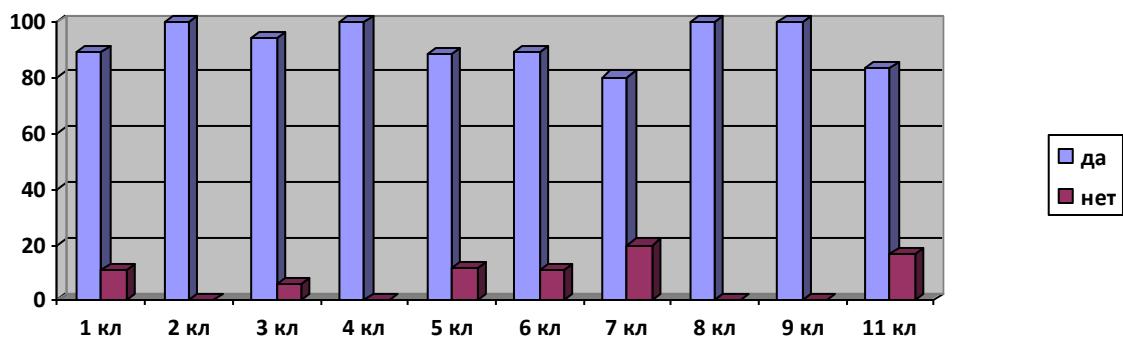


Вывод:

138 человек (93,88%) считают, что учебное заведение имеет хорошую материально -техническую базу, 9 человек (6,12%) считают ее недостаточной.

### 8. Организация питания в школе на удовлетворительном уровне

Классы	Начальная школа				Средняя школа				Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	
Да	8	15	16	10	15	16	8	17	23
	88,89%	100%	94,12%	100%	88,24%	88,89%	80%	100%	83,33%
Нет	1	0	1	0	2	2	2	0	2
	11,11%	0%	5,89%	0%	11,76%	11,11%	20%	0%	16,67%

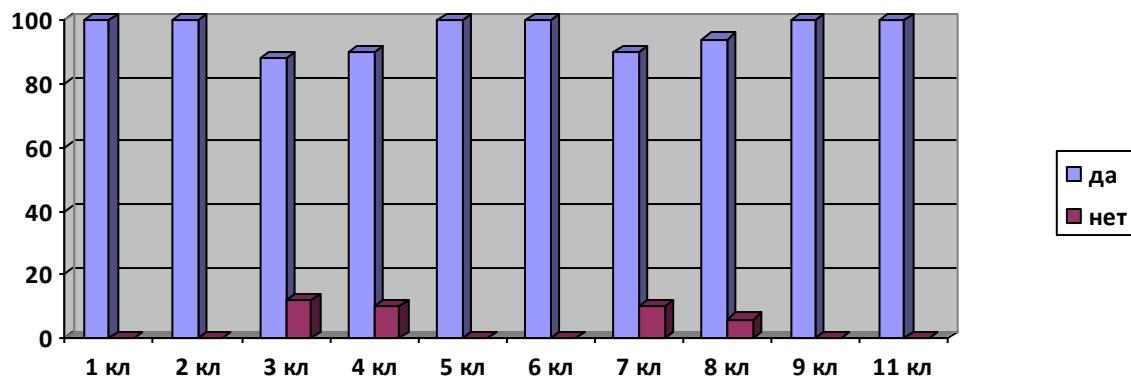


Вывод:

139 человек (94,56%) довольны организацией питания в школе. Не довольны 8 человек (5,44%).

### 9. В школе проводится много интересных мероприятий

Классы	Начальная школа				Средняя школа				Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	
Да	9	15	15	9	17	18	9	16	23
	100%	100%	88,24%	90%	100%	100%	90%	94,12%	100%
Нет	0	0	2	1	0	0	1	1	0
	0%	0%	11,76%	10%	0%	0%	10%	5,89%	0%

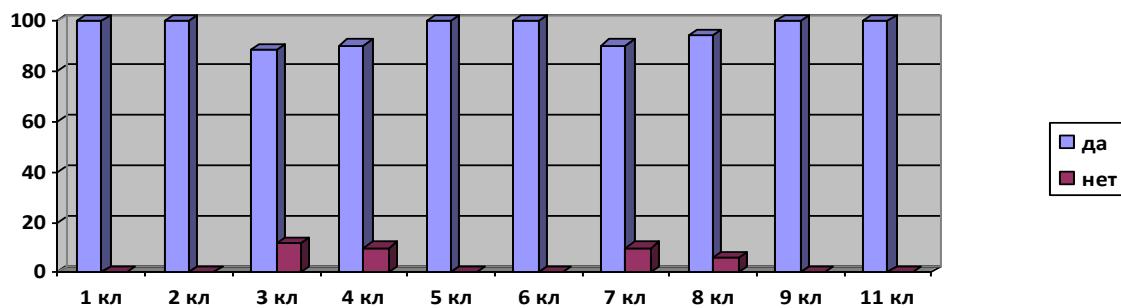


Вывод:

142 человека (96,6%) высказались положительно об организации школьных мероприятий, 5 человек (3,4%) – отрицательно.

**10. У детей есть возможность интересно проводить свободное (внекурочное) время в школе**

Классы	Начальная школа				Средняя школа				Старшая школа	
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	15	15	9	17	18	9	16	23	12
	100%	100%	88,24%	90%	100%	100%	90%	94,12%	100%	100%
Нет	0	0	2	1	0	0	1	1	0	0
	0%	0%	11,76%	10%	0%	0%	10%	5,88%	0%	0%

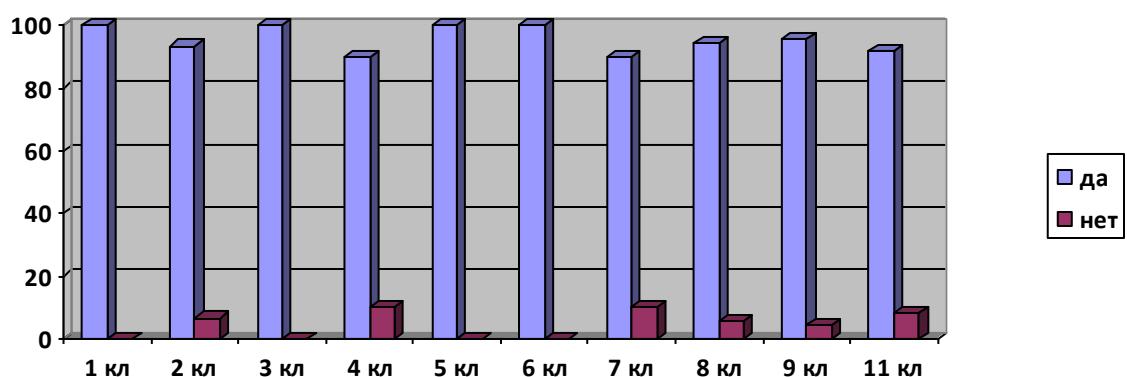


*Вывод:*

**142 опрошенных (96,6%) считают, что у детей есть возможность интересно проводить свободное (внекурочное) время в школе, 5 человек (3,4%) высказались отрицательно об организации школьных мероприятий.**

**11. Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами**

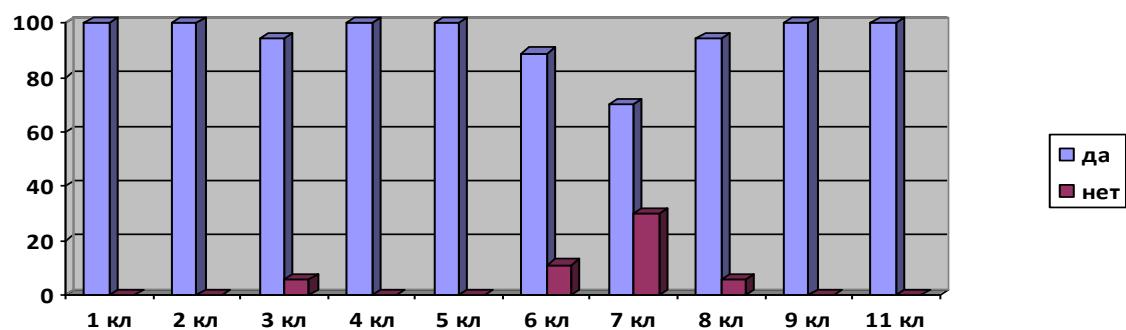
Классы	Начальная школа				Средняя школа				Старшая школа	
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	14	17	9	17	18	9	16	22	11
	100%	93,33%	100%	90%	100%	100%	90%	94,12%	95,65%	91,67%
Нет	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1
	0%	6,67%	0%	10%	0%	0%	10%	5,88%	4,35%	8,33%



*Вывод:* Среди опрошенных 141 человек (95,92%) считают, что для решения задач обучения, и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами. 6 человек (4,08%) полагают, что еще используются не все возможности.

## 12. Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	15	16	10	17	16	7	16	23	12
	100%	100%	94,12%	100%	100%	88,89%	70%	94,12%	100%	100%
Нет	0	0	1	0	0	2	3	1	0	0
	0%	0%	5,88%	0%	0%	11,11%	30%	5,88%	0%	0%

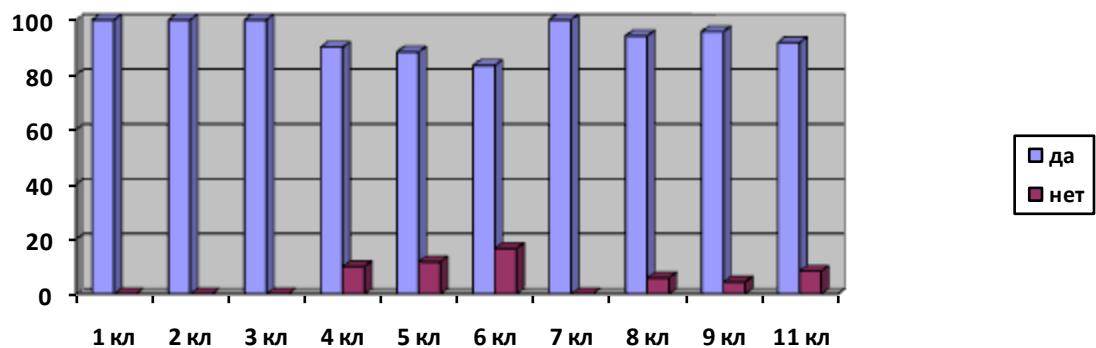


Вывод:

140 человек (95,24%) довольны распределением учебной нагрузки в течение недели учебным заведением, 7 человек (4,76%)-нет.

## 13. Удовлетворены ли Вы уровнем профессиональной подготовки педагогов школы

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	15	17	9	15	15	10	16	22	11
	100%	100%	100%	90%	88,24%	83,33%	100%	94,12%	95,65%	91,67%
Нет	0	0	0	1	2	3	0	1	1	1
	0%	0%	0%	10%	11,76%	16,67%	0%	5,88%	4,35%	8,33%

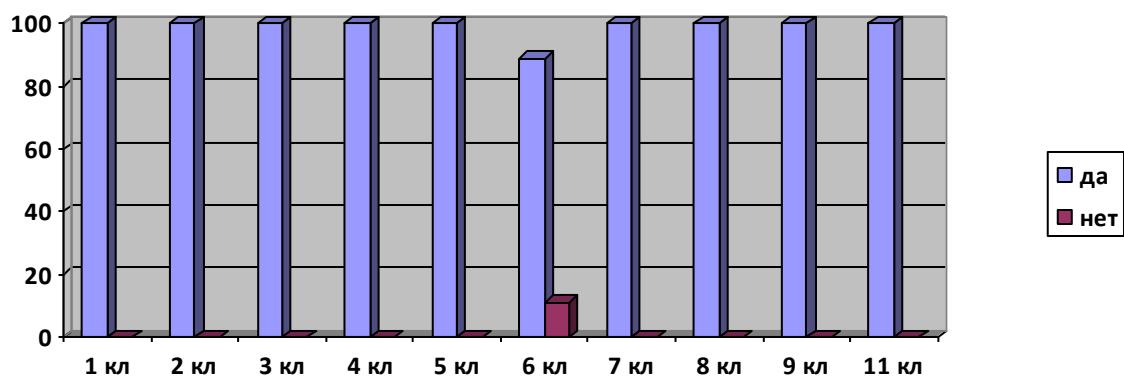


Вывод:

138 человек (93,88%) вполне удовлетворены уровнем профессиональной подготовки педагогов школы, 9 человек (6,12%) не устраивает качество подготовки.

**14. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса**

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	15	17	10	17	16	10	17	23	12
	100%	100%	100%	100%	100%	88,89%	100%	100%	100%	100%
Нет	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	11,11%	0%	0%	0%	0%

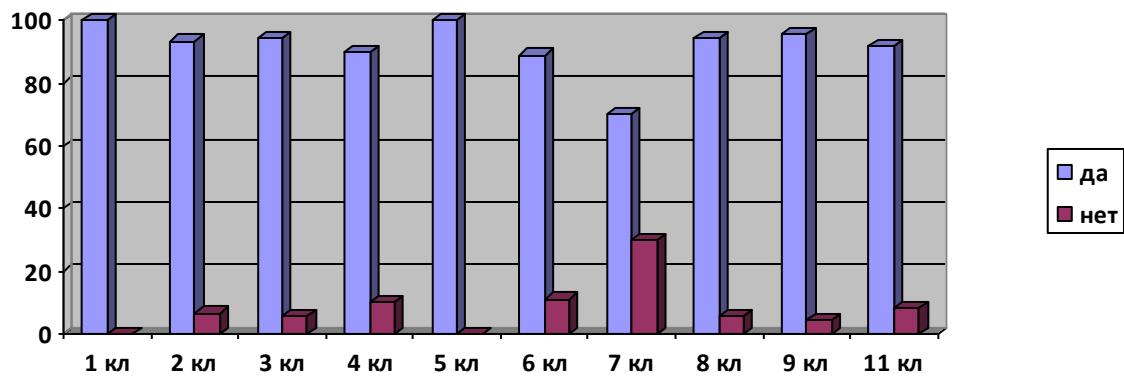


*Вывод:*

**145 человек (98,64%) довольны тем, как осуществляется управление школой, осуществляемое администрация, и полагают, что оно способствует улучшению образовательного процесса. 2 человека (1,36%) придерживаются другого мнения.**

**15. В школе заботятся о здоровье детей, о предупреждении перегрузок**

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	14	16	9	17	16	7	16	22	11
	100%	93,33%	94,12%	90%	100%	88,89%	70%	94,12%	95,65%	91,67%
Нет	0	1	1	1	0	2	3	1	1	1
	0%	6,67%	5,88%	10%	0%	11,11%	30%	5,88%	4,35%	8,33%

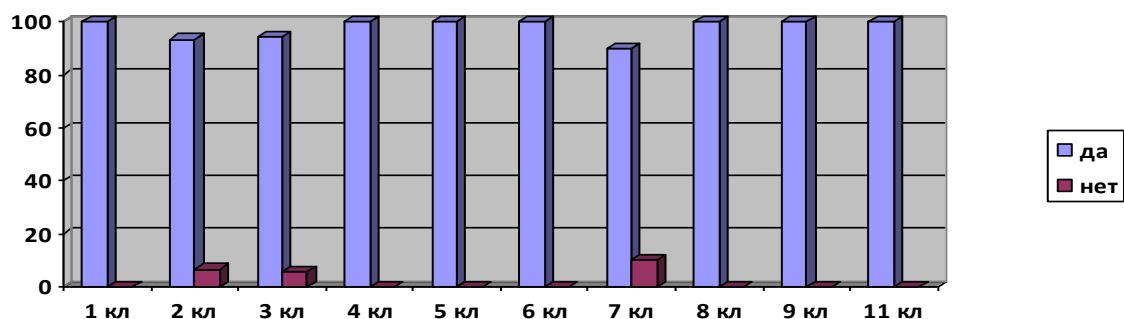


*Вывод:*

**136 человек (92,52%) довольны тем, как в школе заботятся о здоровье детей и предупреждении перегрузок. 11 человек (7,48%)-нет.**

**16. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей.**

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	14	16	10	17	18	9	17	23	12
	100%	93,33%	94,12%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%
Нет	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
	0%	6,67%	5,88%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%

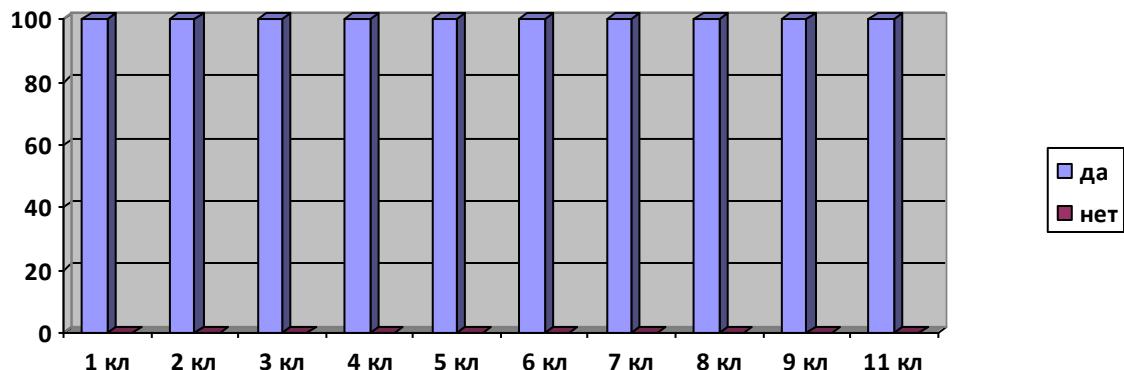


*Вывод:*

144 человека (97,96%) полагают, что при принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей, 3 человека (2,04%) считают, что нет.

**17. У администрации школы всегда можно получить ответы на вопросы по организации образовательного процесса**

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	11 классы
Да	9	15	17	10	17	18	10	17	23	12
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

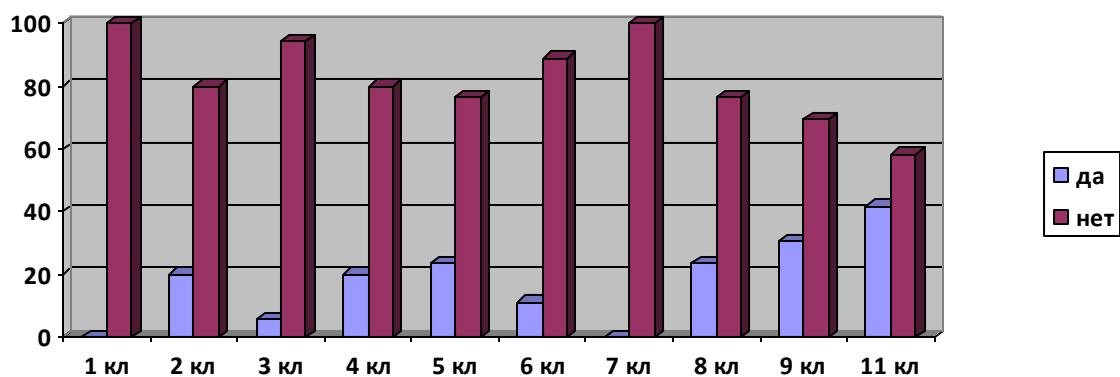


*Вывод:*

Все участники довольны компетентностью администрации школы, утверждая, что здесь всегда можно получить ответы на вопросы по организации образовательного процесса

### 18. Пользуется ли Ваш ребенок услугами репетиторов

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	
Да	0	3	1	2	4	2	0	4	7	5
	0%	20%	5,88%	20%	23,53%	11,11%	0%	23,53%	30,43%	41,67%
Нет	9	12	16	8	13	16	10	13	16	7
	100%	80%	94,12%	80%	76,47%	88,89%	100%	76,47%	69,57%	58,33%

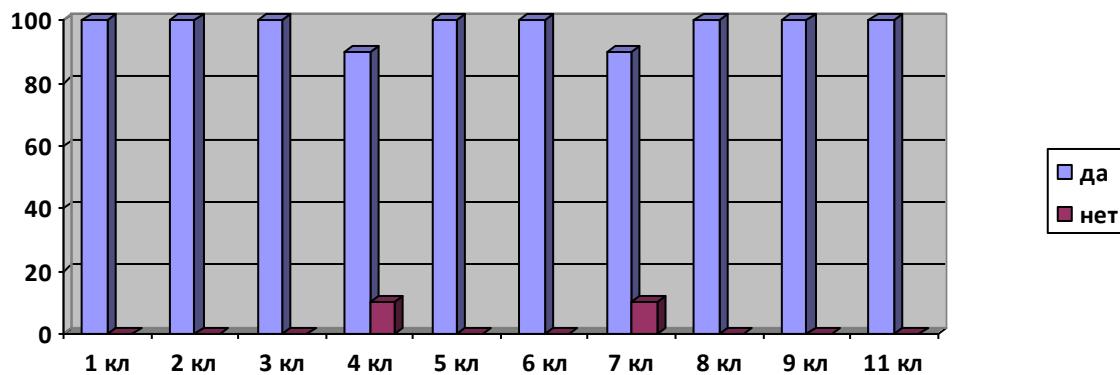


Выход:

Среди опрошенных 28 человек (19,05%) прибегают к услугам репетиторов. 119 обучающихся (80,95%) данной услугой не пользуются.

### 19. Родители в достаточной степени информированы о деятельности школы, об основных событиях в ней

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	
Да	9	15	17	9	17	18	9	17	23	12
	100%	100%	100%	90%	100%	100%	90%	100%	100%	100%
Нет	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
	0%	0%	0%	10%	0%	0%	10%	0%	0%	0%



Выход:

145 человек (98,64%) считают, что они в достаточной степени информированы о деятельности школы, об основных событиях в ней 2 человека (1,36%) так не считают.

**20. Вы узнаете о качестве образования в Вашей школе:**

- по публичному отчету директора,
- на родительских собраниях,
- в сети интернет,
- в средствах массовой информации

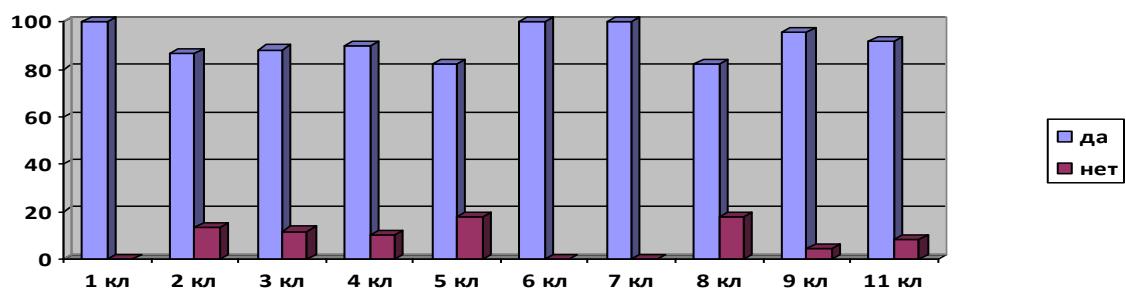
Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	
а	8	12	14	6	17	9	6	12	16	9
	88,89%	80%	82,35%	60%	100%	50%	60%	70,59%	69,57%	75%
б	9	14	12	9	17	18	10	15	23	9
	100%	93,33%	70,59%	90%	100%	100%	100%	88,24%	100%	75%
в	8	6	9	4	10	6	9	13	15	7
	88,89%	40%	52,94%	40%	58,82%	33,33%	90%	76,47%	65,22%	58,33%
г	7	3	3	1	3	4	5	3	4	2
	77,78%	20%	17,65%	10%	17,65%	22,22%	50%	17,65%	17,39%	16,67%
Опрошено	9	15	17	10	17	18	10	17	23	12

*Вывод:*

*О качестве образования респонденты узнают через публичное выступление директора, родительские собрания, интернет-портал, в средствах массовой информации: а. 74,15 %, б. 92,52 %, в. 59,18 %, г. 23,81 %*

**21. Результаты Вашего ребенка удовлетворяют Вашим ожиданиям**

Классы	Начальная школа				Средняя школа					Старшая школа
	1 классы	2 классы	3 классы	4 классы	5 классы	6 классы	7 классы	8 классы	9 классы	
Да	9	13	15	9	14	18	10	14	22	11
	100%	86,67%	88,24%	90%	82,35%	100%	100%	82,35%	95,65%	91,67%
Нет	0	2	2	1	3	0	0	3	1	1
	0%	13,33%	11,76%	10%	17,65%	0%	0%	17,65%	4,35%	8,33%



*Вывод:*

*Среди опрошенных 134 человека (91,16%) довольны результатами ребенка. 13 человек (8,84%) результаты не удовлетворяют.*

**Общие выводы:**

В анкетировании приняло участие - 147 родителей (законных представителей) (91%) от общего количества обучающихся: 51 родитель (законный представитель) - (88%) обучающихся начальной школы, 85 родителей (законных представителей) (93%) - обучающихся основной школы, и 12 родителей (законных представителей) 100% - обучающихся средней школы.

145 человек (98,6%) довольны школой. Большинство родителей (законных представителей) считают, что школа имеет хорошую материально-техническую базу. Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами. Родители (законные представители) отмечают высокий уровень организации питания в школе.

Преимущественное большинство родителей (законных представителей) удовлетворены деятельностью школы. Они дают высокую оценку организации образовательного процесса, полагая, что он ориентирован на развитие личности каждого обучающегося. Респонденты отмечают, что методы обучения и воспитания приводят к хорошему результату. 94% родителей (законных представителей) удовлетворены уровнем профессиональной подготовки учителей. Они считают, что учителя учитывают индивидуальные особенности ребенка, правильно и своевременно контролируют результаты его обучения. Родители (законные представители) достаточно хорошо информированы о качестве образования. О деятельности школы они узнают из публичного доклада директора на родительском собрании и на школьном сайте.

Более 90% родителей (законных представителей) согласны с распределением учебной нагрузки в течение учебной недели, считая ее равномерной, что не приводит к перегрузке обучающихся.

Большинство респондентов удовлетворены организацией воспитательного процесса школы, считая, что проводится много интересных мероприятий. У обучающихся есть возможность интересно проводить внеурочное время в школе.

Высоко оценена работа администрации школы. Отмечено, что управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательной деятельности. При принятии управленческих решений администрация школы считается с мнением родителей (законных представителей) и обучающихся. Родители отмечают компетентность администрации школы по вопросам организации образовательного процесса.

Анализ результатов анкетирования позволяет наметить целевые ориентиры развития школы на ближайшую перспективу.

Общая оценка удовлетворенности родителей (законных представителей) работой школы составляет более 90%. С точки зрения родителей (законных представителей) работа школы является продуктивной.

Директор школы

Григорьева Е. А.

