В соответствии с осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы образовательного учреждения в МАОУ СОШ №32 города Тюмени было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости родителей (законных представителей) образовательным процессом, жизнедеятельностью школы.

Под условиями организации образовательного процесса мы понимаем качество ресурсного обеспечения, качество обеспечения безопасности жизни и здоровья учащихся (СанПИНы, Требования пожнадзора и т.п.). Результаты освоения основной образовательной программы характеризуются уровнем достижения предметных, личностных и метапредметных результатов образования. Существенной частью результативной деятельности школы является профессиональное развитие педагогов. Удовлетворённость родителей учащихся или лиц, их заменяющих есть соотношение ожидаемого и реального качества.

Изучение удовлетворённости родителей (законных представителей) образовательным процессом, жизнедеятельностью школы в условиях ФГОС проходило в январе 2021 года.

Цель изучения: определить уровень удовлетворённости родителей (законных представителей) образовательным процессом, жизнедеятельностью МАОУ СОШ №32 города Тюмени и работой педагогического коллектива в условиях ФГОС.

Отношение к школе исследовалось по нескольким направлениям: организация образовательного процесса на различных уровнях, мнение о взаимодействии педагогов родителей и детей, о создании условий социализации учащихся так же выявление сильных и слабых мест в деятельности образовательного учреждения, получение возможного дополнительного запроса к педагогам и администрации и предложениям по улучшению образовательного процесса в целом.

Изучение проходило методом анкетирования для родителей при использовании методики А.А.Андреева. Проведен качественный и количественный анализы, данные занесены в сводную ведомость, составлены сравнительные таблицы и диаграммы.

Всего в школе обучается 1453 учащихся в 46 классных коллективов. В анкетировании приняли участие родители 1-11 классов в количестве 1209 человек, что составляет – 83,2 %. Не приняли участие в анкетировании 244 родителя, что составляет 16,8%.

Родителям предлагалось прочитать критерии и утверждения и оценить степень удовлетворенности ими по следующей шкале: Да - удовлетворен», «Нет - не удовлетворен», «Трудно сказать»

В процессе исследования выявлено следующие результаты:

Сводная ведомость

показателей степени удовлетворенности родителей (законных представителей)

образовательным процессом в МАОУ СОШ №32 города Тюмени

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | КРИТЕРИЙ | Удовлетворен | | Неудовлетв. | | Трудно  сказать | | ВСЕГО | |
| Кол-  во | % | Кол-  во | % | Кол-во | % | Кол-во | % |
| 1 | Уровень преподавания | 1177 | 97 | 17 | 1.6 | 15 | 1.4 | 1209 | 100 |
| 2 | Организация школьного быта | 991 | 82 | 98 | 8 | 120 | 10 | 1209 | 100 |
| 3 | Питание в школе | 654 | 54 | 319 | 26 | 236 | 20 | 1209 | 100 |
| 4 | Состояние школьных помещений | 1002 | 82 | 64 | 5 | 143 | 31 | 1209 | 100 |
| 5 | Оформление классов | 973 | 80 | 108 | 9 | 128 | 11 | 1209 | 100 |
| 6 | Мат.-техн. обеспечение школы | 813 | 67 | 191 | 16 | 205 | 17 | 1209 | 100 |
| 7 | Отношения между школьниками в классе | 983 | 81 | 73 | 6 | 153 | 13 | 1209 | 100 |
| 8 | Отношение родителей и педагогов | 1015 | 83 | 96 | 8 | 98 | 9 | 1209 | 100 |
| 9 | Отношения родителей и администрации | 1024 | 84 | 79 | 6.5 | 106 | 9.5 | 1209 | 100 |
| 10 | Отношения ребенка и педагога | 1086 | 89 | 34 | 3 | 89 | 8 | 1209 | 100 |
| 11 | Отношение ребенка к школе в целом | 974 | 80 | 112 | 9 | 123 | 11 | 1209 | 100 |
| 12 | Информированность об успехах и неудачах ребенка в школе | 771 | 63 | 204 | 16 | 234 | 21 | 1209 | 100 |
| 13 | Информированность о личности ребенка  из бесед педагогами и психологами | 892 | 74 | 151 | 12 | 166 | 14 | 1209 | 100 |
| 14 | Отношение ребенка к школе (Может ли ваш ребенок сказать: «Моя школа лучше других школ в городе»?) | 1008 | 83 | 62 | 5 | 139 | 12 | 1209 | 100 |
| 15 | Возможность участия в школьных делах | 717 | 59 | 176 | 14 | 316 | 27 | 1209 | 100 |
| 16 | Готовность рекомендации школы другим людям | 1012 | 83 | 59 | 5 | 138 | 12 | 1209 | 100 |

Из таблицы видно, что высокую оценку получили характеристики деятельности школы, связанные с качеством педагогической и административной деятельности: квалификация педагогов и администраторов, качество обучения на всех ступенях, режим обучения, организация учебно-воспитательного процесса, социально-психологический климат. Результаты анкетирования показали, что родители наиболее удовлетворены следующими показателями:

1. Уровень преподавания – 97%
2. Отношения ребенка и педагога – 89%
3. Отношения родителей и администрации – 84%
4. Отношения родителей и педагогов – 83%
5. Отношение ребенка к школе – 83%
   * **высокому уровню удовлетворённости можно так же отнести и следующее**:
6. Организация школьного быта – 82%
7. Состояние школьных помещений – 82%
8. Отношения между школьниками в классе – 81%
9. Оформление классов – 80%
10. Отношение ребенка к школе в целом – 80%
11. Информированность о личности ребенка из бесед с педагогами и психологами – 74%

**Удовлетворенность на уровне выше среднего** **относится** **к**

**следующим параметрам:**

1. Материально-техническое обеспечение школы – 67%
2. Информированность об успехах и неудачах ребенка в школе – 63%
3. Возможность участия в школьных делах – 59%

**Ниже среднего уровня удовлетворенности характеризуется**

1. Питание в школе–54%

Необходимо отметить, что большинство родителей считают, что класс, в котором учится их ребёнок дружный, в классе ребёнку комфортно. Педагоги проявляют доброжелательное отношение к детям. Родители в основном чувствуют контакт и хорошие взаимоотношения с администрацией школы и учителями, отмечают, что справедливо оценивают достижения ребёнка. Многим родителям нравятся кружки, мероприятия, которые проводятся в школе, считают их полезными и интересными. По мнению большинства родителей учителя в общеобразовательном учреждении дают глубокие и прочные знания. Организацией школьного быта, состояние школьных помещений, оформлением классов, материально-техническим обеспечением школы удовлетворены большинство опрошенных.

Отношениями с педагогами и администрацией удовлетворены большинство опрошенных. Отношение ребенка к школе в целом и взаимодействием между детьми в классе большинство родителей указывают, как положительное.

В детском и подростковом возрасте для успешной социализации велика роль коллектива класса. Большинство родителей утверждают, что отношения ребёнка с одноклассниками достаточно хорошие и отличные (81%), это высокая оценка классных коллективов школы.

Положительные значения данных факторов говорят о высокой степени удовлетворённости родителей качеством образования в школе. Наиболее весомые для родителей показатели качества: комфортный социально-психологический климат, высокий уровень обучения и воспитания, квалификация педагогов и руководителей, деятельность по здоровьесбережению, уровень безопасности и информирования родителей.

83% опрошенных считают, что школа, в которой учатся их дети, им нравится, они готовы рекомендовать школу другим людям. По мнению родителей в школе создана комфортная и безопасная обстановка.

В определении мнения о педагогах, работающих с ребёнком большая часть родителей однозначно определило высокий уровень профессионализма всего педагогического состава школы и высказало утверждение об авторитете, которым пользуются педагоги у них и их детей (97 %)

Вопрос о получении достаточной информации об успехах и неудачах ребенка занял место в положительном уровне оценочной шкалы. Основная масса родителей (63%.) считает, что в школе они всегда получают достоверную и объективную информацию о своем ребенке. Пункт о получении сведений важного характера о личностном развитии ребенка также позитивно оценивается родителями (74%).

89% опрошенных родителей определило, что педагоги, по их мнению, видят и учитывают индивидуальные особенности детей, при установлении взаимодействия с ними и стараются находить контакт и доброжелательные отношения не только с учащимися, но и с семьями.

**Выводы и рекомендации по мониторингу степени удовлетворенности участников образовательного процесса родителей (законных представителей) жизнедеятельностью МАОУ СОШ №32 города Тюмени**

Исследование уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг МАОУ СОШ №32 города Тюмени позволило получить не только обобщённые сведения о деятельности образовательного учреждения, но и дифференцированное представление о процессе удовлетворения потребностей родителей в качественном образовании детей.

Исходя из показателей исследования и сравнительного анализа полученных результатов, мы выявили следующие: доля позитивных отзывов родителей качеством удовлетворённости образовательным процессом, составляет 80 %. Средний показатель удовлетворённости родителей свидетельствует о высоком уровне удовлетворённости. В целом прослеживается положительное восприятие подавляющим большинством родителей деятельности МАОУ СОШ №32 города Тюмени.

Наряду с положительными результатами, также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности школы, в отношении которых следует усилить работу, а именно: необходимо обратить внимание, по мнению части родителей, на перегрузку обучающихся учебными занятиями и домашними заданиями, и организацию питания в школьной столовой.

**Рекомендации:**

* 1. С целью получение более полных данных по удовлетворенности и определения эффективности деятельность школы в следующем году необходимо расширить круг опрошенных, а также увеличить число родителей, которые принимают участие в мониторинге.

1. **Для решения вопроса по организации питание в школе**,

привлечь родителей к активному участию в управлении школой, а именно:

* создание общественного органа по контролю за качеством питания (объективность оценки предоставляемых услуг);
* повысить эффективность работы родительского комитета, активизировать работу членов Родительского совета школы (как один из способов повышения осведомлённости родительской общественности различными сторонами жизнедеятельности школы, привлечение их к активному участию в решении вопросов, которые касаются всего образовательного учреждения;

1. **Осуществлять регулярное обновление сайта школы.**

Активное привлечение родителей и обучающихся к использованию электронных ресурсов, как средство получения информации, поддержки связи с учителями, педагогами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребёнка и возникающими проблемами;

1. В вопросе улучшения **отношений между школьниками в классах**, возрастает степень согласованности их представлений в совместных делах.Создавать условия в коллективах классов, при которых учащиеся могут занять благоприятную позицию в развивающейся системе деловых и межличностных отношений.
2. Вопрос **возможность участия в школьных делах**. Организовывать разнообразные виды деятельности, которые могут содействовать реализации потребностей детей и взрослых, раскрытию и развитию их способностей. Необходимо использование специальных приемов и методов, направленных на выработку и поддержание единства представлений учителей, учащихся и их родителей о формировании целостного образа (видения) школы. Основа жизнедеятельности школы, построения в ней деятельности, общения и отношений между участниками учебно-воспитательного процесса это - согласование и интегрирование представлений педагогов, учащихся, родителей, представителей окружающего социума.
3. **Информированность о личности ребенка из бесед педагогами, психологом, логопедом**. Педагоги и специалисты школы должны рассматривать родителей обучающихся в качестве надёжных союзников в деле воспитания. Создавать возможность внести свой вклад в улучшение и обновление школьной жизни, в воспитании и обучении детей, найти в ней объект для реализации своих сил и способностей, оценить готовность родителей сотрудничать со школой.
   1. На родительских собраниях обсудить полученные результаты и обозначить параметры, по которым совместная деятельность поможет повысить уровень удовлетворенности обсудить роль и место родителей в будущей жизнедеятельности школы.