

2.7. Результаты оценки удовлетворённости потребителей (родителей (законных представителей) качеством услуг, предоставляемых МАОУ «Прогимназия № 81»

Во исполнение требований статьи 28 п.2 пп. 13 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 года № 273 – ФЗ, на основании Положения о внутренней системе качества образования в МАОУ «Прогимназия № 81», в соответствии с действующим Регламентом проведения мониторинга и оценки удовлетворённости потребителей качеством услуг (далее – Регламент), предоставляемых МАОУ «Прогимназия № 81», с целью обеспечения функционирования внутренней системы оценки качества образования в МАОУ «Прогимназия № 81», повышения качества дошкольного и начального общего образования, во исполнение приказа директора МАОУ «Прогимназия № 81» № 164 от 04.05.2016 года в период с 16 по 27 мая 2016 года был проведён мониторинг и оценка удовлетворённости потребителей качеством услуг, предоставляемых МАОУ «Прогимназия № 81» в форме анонимного анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся **на уровнях дошкольного и начального общего образования**. Для проведения анкетирования были использованы стандартизированные бланки анкет, утверждённые действующим Регламентом: анкета № 1 «Степень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством предоставляемых МАОУ «Прогимназия № 81» образовательных услуг»; анкета № 2 «Качество обучения учащихся 1 – 4 классов по предметам учебного плана».

Следует заметить, что родителям (законным представителям) была предоставлена возможность принять участие в голосовании в режиме онлайн.

В анкетировании приняли участие 234 родителей воспитанников дошкольных групп (охват 75%), 93 родителей (законных представителей) учащихся 1 – 4 классов (охват 82%). Всего 327 человек, общий охват – 77%.

Из общего числа родителей (законных представителей), принявших участие в анкетировании, 28 человек голосовали в режиме онлайн (9%).

В результате обработки анкет были выявлены следующие результаты:

Анкета № 1 «Степень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством предоставляемых МАОУ «Прогимназия № 81» образовательных услуг» (для уровней дошкольного и начального общего образования):

На первый вопрос «Ваши представления о качестве образования?» подавляющее большинство респондентов на уровнях дошкольного и начального общего образования выбрали ответ *а) всесторонние глубокие знания, умения и навыки обучающихся (57%/64%)*. На втором месте по популярности вариант

ответа в) социальная успешность выпускника на следующей ступени образования и в дальнейшей жизни (23%/31%).

На второй вопрос «Эмоциональная атмосфера в Прогимназии?»

91% опрошенных родителей на уровне дошкольного образования и 89% на уровне начального общего образования оценивают эмоциональную атмосферу в Прогимназии положительно (суммарно «согласен полностью» и «в основном, согласен»). 9% родителей на уровне начального общего образования отметили, что некоторые педагоги Прогимназии позволяют недопустимо резкий тон общения с учащимися (в основном, из этого числа – родители 3 класса, учитель Миронова Е.Ю.).

На третий вопрос «Профессиональный уровень педагогов» 89% родителей на уровне дошкольного образования и 92% на уровне начального общего образования оценили профессиональный уровень педагогов Прогимназии высоко, выбрав вариант ответа «согласен полностью». 2% родителей дошкольников и 3% родителей учащихся считают, что профессиональный уровень педагогов низкий. В ряде случаев прозвучали замечания в адрес учителя английского языка – родители выразили неудовольствие профессиональным уровнем данного педагога (5%) (учитель Байбородина Т.М.).

На четвёртый вопрос «Качество обучения» 93% и 97% родителей на уровнях дошкольного и начального общего образования соответственно оценили качество образования, выбрав варианты ответа «полностью согласен» и «в основном согласен». 6% родителей дошкольников и 3% родителей учащихся Прогимназии считают качество обучения низким. В случае низкой оценки родители воспитанников и учащихся не усматривают ориентации на уровень развития своего ребёнка в ходе организации образовательного процесса, обращают внимание на то, что конкретные педагоги не могут найти индивидуального подхода к их детям (чаще такие замечания звучали от родителей учащихся 3 класса, учитель Миронова Е.Ю.). Подавляющее большинство родителей (законных представителей) учащихся 1 – 4 классов считают, что Прогимназия предоставляет достаточный спектр платных образовательных услуг (82% опрошенных). 14% родителей (законных представителей) хотели бы, чтобы в Прогимназии были созданы условия для реализации дополнительной образовательной программы «Театр». Половина опрошенных родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных групп отметили, что спектр дополнительных услуг для дошкольников в Прогимназии не достаточен (47%).

На пятый вопрос «Качество условий обучения» 52% родителей на уровне дошкольного образования и 64% на уровне начального общего образования оценили условия как вполне удовлетворительные («согласен

полностью»). 6% и 4% родителей на уровнях дошкольного и общего образования соответственно считают, что условия обучения, созданные в Прогимназии, не соответствуют установленным требованиям. Наибольшее количество замечаний родителей выявлено к территории обоих корпусов Прогимназии (39% родителей выбрали в этом пункте вариант ответа «не согласен»). Родители дошкольников обращают внимание на низкий уровень оснащения территорий игровыми модулями для детей, особенно много замечаний к территории корпуса по ул. Орджоникидзе, д. 75/1. Родители из корпуса Прогимназии по ул. Карьерная, д.18 жалуются на состояние территории в период межсезонья – присутствие дождевых и талых сточных вод в пешеходной зоне. Следует отметить, что по результатам анкетирования в данном разделе не выявлено замечаний родителей к качеству питания.

На шестой вопрос «Качество управления Прогимназией» 96% опрошенных родителей дошкольников и 95% родителей учащихся считают, что качество управления Прогимназией соответствует установленным требованиям, и, напротив, 4% и 5% родителей соответственно по уровням образования выразили негативное отношение к работе администрации (без объяснения причин). 15% родителей отметили, что они принимают участие в работе коллегиальных органов управления Прогимназией. 59% и 76% родителей на уровнях дошкольного и начального общего образования соответственно считают, что Прогимназия имеет имидж престижной образовательной организации в г. Сыктывкаре.

На седьмой вопрос «Информирование родителей и учащихся» 93% опрошенных родителей дошкольников и 99% родителей учащихся считают, что информирование родителей в Прогимназии организовано на должном уровне.

По результатам обработки заполненных родителями анкет следует заметить, что родители не стремятся вносить конструктивные предложения по улучшению деятельности Прогимназии в поле «Ваши предложения», имеющееся в бланках анкет после каждого вопроса – в 99% случаев эти поля остаются не заполненными.

Следует также заметить, что % охвата родителей (законных представителей) имеет отклонения от целевого показателя, определённого приказом директора – не менее 90%. Фактический показатель составил 77%. Таким образом, каждый четвёртый родитель (законный представитель) обучающихся в анкетировании участия не принял.

По результатам обработки бланков анкеты № 1 «Степень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством предоставляемых МАОУ «Прогимназия № 81» образовательных услуг» **выявлен среднестатистический показатель степени удовлетворённости потребителей**

качеством услуг, предоставляемых МАОУ «Прогимназия № 81» в 2016 – 2017 учебном году:

- **На уровне дошкольного образования – 95%**
- **На уровне начального общего образования – 95%**

Родителям учащихся 1 – 4 классов была дополнительно предложена для заполнения анкета № 2 с целью изучения мнения родителей о качестве преподавания каждого предмета учебного плана МАОУ «Прогимназия № 81».

В результате обработки анкет были выявлены следующие результаты:

Анкета № 2 «Качество обучения учащихся 1 – 4 классов по предметам учебного плана»:

№ п/п	Предметы учебного плана	Параметры оценки			
		Качество обучения	Профессионализм учителя	Интересно ли на уроках?	Объективность оценивания
1.	Обучение грамоте (1 класс)	96%	94%	90%	безотметочная система обучения
2.	Русский язык	93%	95%	94%	90%
3.	Лит. чтение	94%	95%	98%	91%
4.	Англ. Язык	86%	79%	87%	85%
5.	Коми язык (2 – 4 классы)	95%	100%	99%	100%
6.	Математика	88%	90%	92%	94%
7.	Окруж. Мир	94%	96%	97%	93%
8.	Изо искусство	95%	90%	95%	92%
9.	Музыка	85%	89%	83%	78%
10.	Технология	91%	99%	100%	98%
11.	Физ. культура	99%	100%	100%	99%
12.	Светская этика (4 класс)	90%	91%	93%	безотметочная система обучения
	Итого	92%	93%	94%	92%

По результатам обработки бланков анкеты № 2 «Качество обучения учащихся 1 – 4 классов по предметам учебного плана» **выявлен среднестатистический показатель степени удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством обучения учащихся – 92%**. Наиболее высокие показатели степени удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством обучения выявлен по предметам «Коми язык» (учитель Вахнина М.И.) и «Физическая культура» (учитель Чукичева Т.И.) (98,5% и 99,5% соответственно). Напротив, наиболее низкие показатели степени удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством обучения учащихся выявлен по предметам «Английский язык» и «Музыка» (84% и в том, и в другом случае). Наиболее низкие баллы родители (законные представители)

выставили за уровень профессионализма учителя английского языка (учитель Байбородин Т.М.) и за объективность оценивания предметных знаний, умений и навыков учащихся по музыке (учитель Гаджиева С.З.).

Перспективы дальнейшего развития:

- организация и проведение независимой экспертизы результатов деятельности МАОУ «Прогимназия № 81» в установленном федеральным законодательством порядке.