

**Анализ
удовлетворенности образовательным
процессом
родителями и обучающимися
в ГБПОУ «СЭМТ**

октябрь 2016 г.

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса был произведен анализ результатов анкетирования обучающихся и родителей.

Цель: определение уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг родителями (законными представителями) и обучающимися.

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, третьи 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 различными сторонами образовательного процесса показывают удовлетворенность содержательной и организационной сторонами образовательного процесса в данном образовательном учреждении. Она является интегративной характеристикой его успешности, отражающей степень благоприятности психологической атмосферы в ГБПОУ «СЭМТ», единством целевых установок и уровня коммуникативных отношений между всеми участниками образовательного процесса.

Результаты анкетирования являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до преподавателей техникума, обсуждаются на педсовете, родительских собраниях, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

Результаты анонимного анкетирования учащихся

В сентябре 2016 года в ГБПОУ «Свирский электромеханический техникум» было проведено анонимное анкетирование обучающихся 1-4 курсов.

Цель исследования: определение уровня удовлетворенности качеством образовательного процесса.

Опрос проводился на основании выборки, в состав которой вошли учащиеся 1-4 курсов. Всего участие приняли **109** обучающихся (**37%** от общего количества).

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

В ходе проведения социологического опроса обучающимся предлагалось ответить на вопросы анкеты, были получены следующие результаты (анализ удовлетворенности образовательным процессом обучающимися – приложение №1).

Результаты анонимного анкетирования родителей

В сентябре 2016 учебного года было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством образовательных услуг, оказываемых в ГБПОУ «Свирский электромеханический техникум».

Цель исследования: изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг в техникуме.

Опрос проводился на основании выборки, в состав которой вошли родители (законные представители) учащихся 1-4 курсов. Всего участие приняли **97** родителей учащихся (**33%** от общего количества).

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Выводы о степени удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг по результатам исследования представлены в таблице:

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ

критерий качества образования	положительная оценка респондентов	отрицательная оценка респондентов	не определились
	2016	2016	2016
Психологический климат. Ориентирование образовательного процесса на развитие личности	81,5%	2,5%	15,8%
Здоровьесбережение обучающихся. Организация питания.	69,7%	9,7%	20,5%
Осуществление взаимодействия с субъектами образовательного процесса.	95,6%	3%	1,4%

Материально-техническая оснащенность техникума.	98%	2%	0%
Организация внеурочной деятельности в техникуме.	78,4%	7,6%	13,8%
Библиотечное обслуживание	89%	3%	8%
Деятельность администрации по организации образовательного процесса.	84,6%	3%	12,3%
Информирование о результатах обучения своего ребенка.	78,4%	5,1%	16,5%
Общая удовлетворенность образовательным процессом.	98,2%	1,8%	0%

Проведенное исследование условий и качества образовательной среды в ГБПОУ «СЭМТ» предусматривающее учет следующих факторов: содержание образования и воспитания, эмоционально-психологический климат, удовлетворенность образовательной средой, демократичность образовательной среды, содействие формированию личности, взаимодействие с родителями, удовлетворенность качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательным учреждением показало, что подавляющее большинство родителей в целом удовлетворены учреждением, которое посещает их ребенок.

Большая часть родителей (**98,2 %**) абсолютно удовлетворена воспитательным процессом, согласованностью педагогических действий преподавателей, администрации в работе с семьей, **1,8 %** имеют среднюю степень удовлетворенности, считают, что в ГБПОУ «СЭМТ» созданы не все условия для благоприятного развития и обучения их детей. Родителей с низкой степенью удовлетворенности нет.

Удовлетворенность родителей проявляется в высокой степени психологического комфорта участников образовательного процесса, в особенностях их взаимоотношений, в преобладающем положительном настроении в коллективе, удовлетворенности образовательным учреждением, его значимости и месте в системе ценностей участников образовательного процесса, демократичности администрации, принимать решения, касающихся личных интересов участников образовательного процесса, степени педагогического содействия развития личности обучающихся, познавательных интересов и познавательной активности.

Общие выводы и тенденции

В целом по результатам анкетирования потребителей образовательных услуг наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в техникуме, сформировано доверие обучающихся и их родителей к преподавателям, классным руководителям, к уровню преподавания и воспитанию обучающихся.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы тем, что Ваш ребенок получает образование именно в нашем техникуме» положительный ответ дали 92,8 % родителей.

Из результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности образовательными услугами, но образовательный процесс не стоит на месте, он требует постоянного движения, развития, анализа, контроля, самоконтроля, в котором положительную роль играет регулярное анкетирование всех участников образовательного процесса.

Таким образом, родители вполне удовлетворены организацией учебно-воспитательного процесса, можно предположить, что каждому родителю предоставлено право удовлетворять и реализовывать свои интересы, высказывать мнение, проявлять активность в жизни техникума.

Родители считают, что в техникуме благоприятный психологический климат, т. е. наблюдается благоприятная атмосфера, способствующая продуктивности совместной деятельности. Значит, в ГБПОУ «СЭМТ» образовательная среда является комфортной, что является следствием высокого качества образовательных услуг.

В качестве общих рекомендаций по повышению удовлетворённости качеством образования приведём изменения, необходимость которых была озвучена респондентами в настоящем исследовании:

1. Оптимальное распределение учебной нагрузки для обучающихся.
2. Оптимизация работы с родителями, вовлечение в образовательный процесс.
3. Применение лично ориентированного подхода к обучающимся.