

**смоленское областное государственное бюджетное  
учреждение дополнительного образования  
«Центр развития творчества детей и юношества»**



**Мониторинг уровня удовлетворенности  
родителей (законных представителей)  
качеством образовательных услуг,  
предоставляемых образовательным  
учреждением**

(методическая разработка)

*Забелло М.Л.,  
методист*

## **Мониторинг уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательным учреждением**

Качество образования – это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе. Удовлетворенность состоянием образовательного процесса является одним из показателей, характеризующих конечные результаты деятельности образовательного учреждения.

На протяжении нескольких лет в нашем учреждении ежегодно проводится мониторинг родителей обучающихся. Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до педагогов, методистов, обсуждаются на педсоветах и в совокупности дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

**Цель мониторинга** – определение уровня удовлетворенности предоставляемых образовательных услуг, а также повышение эффективности и качества учебно-воспитательного процесса в школе.

**Метод исследования:** социологический метод анкетного опроса. Методики анкетирования и опроса включили в себя следующие показатели (см. Приложения):

**Показатели**, относящиеся к условиям организации образовательного процесса.

- ✓ Качество предоставления образовательных услуг.
- ✓ Профессиональное мастерство педагогических работников.

Таким образом, по итогам анкетирования и опроса родителей (законных представителей) можно сделать следующие выводы (возможные формулировки):

1. Наблюдается тенденция \_\_\_\_\_
2. Родители удовлетворены \_\_\_\_\_
3. Родители правильно понимают (оценивают) распределение ответственности между: УДО обучает, семья воспитывает, при совместном сотрудничестве семьи и УДО развиваем, обучаем и воспитываем детей.
4. Родителей интересуют вопросы \_\_\_\_\_

Также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности учреждения, в отношении которых следует усилить работу, а именно активное привлечение родителей к использованию электронных ресурсов как средства получения информации, поддержки связи с педагогами, методистами, администрацией УДО, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребенка и возникающими проблемами.

Выводы в целом (к примеру): родители удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг, организацией деятельности педагогов, методистов и т.д.

## Анкеты для родителей

### Приложение 1

#### Качество предоставляемых образовательных услуг

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в нашем учреждении. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте те, с которыми Вы согласны.

- Образовательный процесс в Центре ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.
- Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в Центре.
- Я согласен с содержанием воспитания в Центре.
- Считаю, что учреждение имеет хорошую материально-техническую базу.
- Деятельность администрации Центра считаю эффективной.
- В Центре уютно, красиво, чисто.
- Я удовлетворена качеством работы сайта учреждения.

### Приложение 2

#### Профессиональное мастерство педагогических работников

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в нашем учреждении. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте те, с которыми Вы согласны.

- Результаты обучения моего ребенка педагог оценивает объективно и справедливо
- Педагог правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка
- Педагог учитывает индивидуальные особенности моего ребенка
- В Центре удачно осуществляется работа с родителями
- Педагогические работники Центра чутко относятся к моему ребенку.
- Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребенку обычно приводят к хорошему результату
- Педагог прислушивается к моему родительскому мнению и учитывает его.

Взаимоотношения у моего ребёнка с педагогом:

- нормальные;
- хорошие;
- отличные;
- Мне приятно и интересно бывать на родительских собраниях.

Взаимоотношения с одноклассниками у моего ребёнка:

- плохие;
- нормальные;
- хорошие;
- отличные;
- За время обучения моего ребёнка произошли изменения к лучшему.

### Организация образовательного процесса

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в нашем учреждении. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте те, с которыми Вы согласны.

- В Центре проводится много интересных мероприятий.
- У детей есть возможность интересно проводить свободное время.
- Для решения задач обучения и воспитания Центр удачно сотрудничает с другими организациями.
- В Центре заботятся о здоровье наших детей.
- При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей
- У администрации Центра я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся моего ребёнка.
- Контроль за образовательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.
- Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности Центра, об основных событиях в ней.
- Я удовлетворен(а) организацией учебно-воспитательного процесса в Центре.

### Удовлетворенность качеством образования

Уважаемые родители! В целях независимой оценки качества образовательной деятельности учреждения просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только **один** вариант ответа.

**1. Как бы Вы оценили уровень профессионализма педагогов, работающих с Вашим ребенком:**

- высокий;
- довольно высокий;
- на среднем уровне;
- довольно низкий;
- низкий;
- затрудняюсь ответить.

**2. Согласны ли Вы с тем, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах (учебная мебель, технические средства обучения):**

- полностью согласен;
- в основном согласен;
- частично согласен;
- в основном не согласен;
- полностью не согласен;
- затрудняюсь ответить.

**3. Каковы, на Ваш взгляд, санитарно-гигиенические условия в Центре:**

- отличные;
- хорошие;
- удовлетворительные;
- неудовлетворительные;
- недопустимые;

затрудняюсь ответить.

**4. Созданы ли в Центре для охраны и укрепления его здоровья:**

- да;
- скорее да, чем нет;
- скорее нет, чем да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

**5. Согласны ли Вы с тем, что в Центре созданы условия для обеспечения родителей необходимой информацией:**

- полностью согласен;
- в основном согласен;
- частично согласен;
- в основном не согласен;
- полностью не согласен;
- затрудняюсь ответить.

**6. Удовлетворены ли Вы качеством образования, которое дает Центр:**

- да;
- скорее да, чем нет;
- и да, и нет;
- скорее нет, чем да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

**Приложение 5**

**Мониторинг удовлетворенности  
качеством предоставляемой услуги**

**Цель:** выявить уровень удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения и работой педагога.

**Ход проведения:**

Родителям предлагается внимательно прочитать нижеперечисленные утверждения и оценить степень согласия с ним. Для этого родителю необходимо обвести ниже каждого выражения цифру, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения.

**Анкета:**

1. На мероприятиях ребенок чувствует себя комфортно.
  - Да
  - Не достаточно
  - Нет
2. Коллектив, в котором находится ваш ребенок, дружный.
  - Да
  - Не достаточно
  - Нет
3. Преподаватель проявляет доброжелательное отношение к вашему ребенку.
  - Да
  - Не достаточно
  - Нет
4. Вы испытываете чувство взаимопонимания в контактах с администрацией образовательного учреждения и преподавателем.
  - Да
  - Не достаточно

- Нет
- 5. Достаточно ли массовых мероприятий проходит в учреждении.
  - Да
  - Не достаточно
  - Нет
- 6. Вас устраивает стиль общения преподавателя с детьми.
  - Да
  - Не достаточно
  - Нет
- 7. Считаете ли вы, что преподаватель пользуется авторитетом.
  - Да
  - Не достаточно
  - Нет
- 8. Образовательное учреждение способствует формированию достойного поведения воспитанника.
  - Да
  - Не достаточно
  - Нет
- 9. Администрация образовательного учреждения и преподаватель создают условия для проявления и развития способностей вашего ребенка.
  - Да
  - Не достаточно
  - Нет
- 10. Образовательное учреждение по-настоящему готовит вашего ребенка к самостоятельной жизни.
  - Да
  - Не достаточно
  - Нет

**Обработка результатов теста:**

Удовлетворенность родителей работой образовательного учреждения и преподавателя определяется как частное от деления суммы баллов всех ответов родителей на общее количество ответов.

Если коэффициент равен 3 или больше этого числа, то это свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности; если он равен или больше 2, но не больше 3, то можно констатировать средний уровень удовлетворенности; если же коэффициент меньше 2, то это является показателем низкого уровня удовлетворенности родителей деятельностью образовательного учреждения.

## Анкеты для обучающихся

### Приложение 6

#### Мониторинг определения комфорта обучающихся на занятиях

Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте те, с которыми Вы согласны.

- Нужны ли вам занятия в Центре?
- Пригодились ли вам занятия в повседневной жизни?
- Вы чувствуете себя комфортно на занятиях?
- Легко ли вам разрешить конфликт, который произошел на занятии?
- Хотели бы вы быть похожими на вашего преподавателя?
- Всегда ли вы находите общий язык с преподавателем?

### Приложение 7

#### Методика «Наш педагог» (О.И. Мотков)

**Инструкция:** Вам предлагается ответить на 12 вопросов о Вашем педагоге, выбирая свой ответ из пяти возможных ответов:

- 1 – конечно, нет;**
- 2 – скорее, нет;**
- 3 – трудно ответить;**
- 4 – скорее, да;**
- 5 – конечно, да.**

#### Вопросы

1. Считается ли педагог с мнением обучающихся, которое отличается от его мнения?
2. Умеет ли педагог поднять настроение обучающихся на занятии?
3. Интересно ли у вас проходят занятия?
4. Хорошее ли взаимопонимание у педагога с детьми?
5. Стремится ли педагог наладить отношения сотрудничества с детьми, доверять им?
6. Знакомит ли педагог обучающихся со своими увлечениями, хобби?
7. Стремится ли педагог поддерживать разумную инициативу ребят?
8. Проявляет ли педагог чуткость, понимание в трудной ситуации своего подопечного?
9. Есть ли у педагога любимчики среди обучающихся?
10. Часто ли педагог наказывает обучающихся?
11. Часто ли педагог кричит?

#### Ключ

##### Факторы стиля педагогического руководства

1. Умение устанавливать отношения сотрудничества, взаимопонимания.
2. Способность к эмоциональному сопереживанию, проявлению чуткости, личностному неформальному общению с обучающимися.
3. Характер методов воздействия (гуманный, демократический или авторитарный).

**Обработка данных:** подсчитывается индекс сотрудничества – средний арифметический балл по всем вопросам методики по формуле:  $C = 9+11:11$

Чем выше индекс сотрудничества, тем выше уровень проявления сотрудничающего стиля руководства у педагога. В понятие сотрудничающего стиля входят такие характеристики, как гуманность, проявление эмоционального сопереживания, отзывчивости, веры в силы обучающего во всех взаимоотношениях с ребятами.

Чем ниже индекс сотрудничества, тем больше во взаимоотношениях недоверия, холодности, авторитарности, жесткости, игнорирования индивидуальных стремлений и интересов детей.