Удовлетворенность качеством организации образовательной деятельности в ГБОУ школа №496 Московского района Санкт-Петербурга в 2018-19 учебном году

В целях проведения самообследования и независимой оценки качества образовательной деятельности в ГБОУ школа № 496 в 2018-19 учебного года

на родительском собрании в начале 2019-20 уч. года проведен опрос по удовлетворенности получателя образовательных услуг качеством образовательного процесса.

Опрос проходил в форме анонимного анкетирования среди родителей начальной и средней школы:: всего 256 участников.

Для заполнения была предложена анкета, состоящая из 6 вопросов с 3 вариантами ответов:

Анкета получателя образовательных услуг

В целях независимой оценки образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

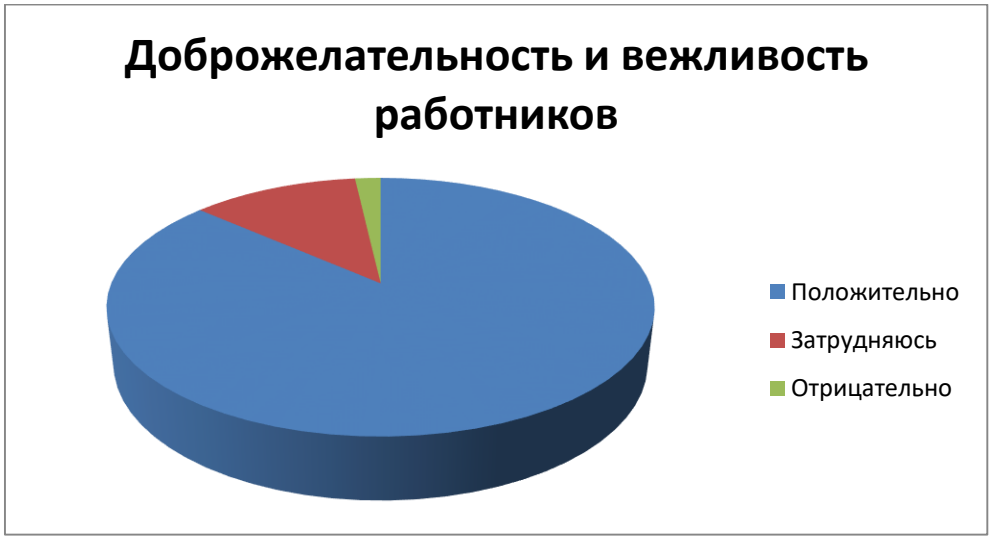
1. **Как бы вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников организации?**
   a) Положительно или скорее положительно
   b) Затрудняюсь ответить
   c) Скорее отрицательно или отрицательно
2. **Удовлетворены ли вы компетентностью работников организации?**
   a) Да, вполне или скорее да
   b) Затрудняюсь ответить
   c) Скорее нет или однозначно нет
3. **Удовлетворены ли вы материально-техническим обеспечением организации?**
   a) Да, вполне или скорее да
   b) Затрудняюсь ответить
   c) Скорее нет или однозначно нет
4. **Удовлетворены ли вы качеством предоставляемых образовательных услуг?**

a) Да, вполне или скорее да
b) Затрудняюсь ответить
c) Скорее нет или однозначно нет

5. Готовы ли вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?
   a) Да или скорее да
   b) Затрудняюсь ответить
   c) Скорее нет или однозначно нет
6. Кем вы являетесь по отношению к данной организации?
   a) Родитель
   b) Обучающийся, студент

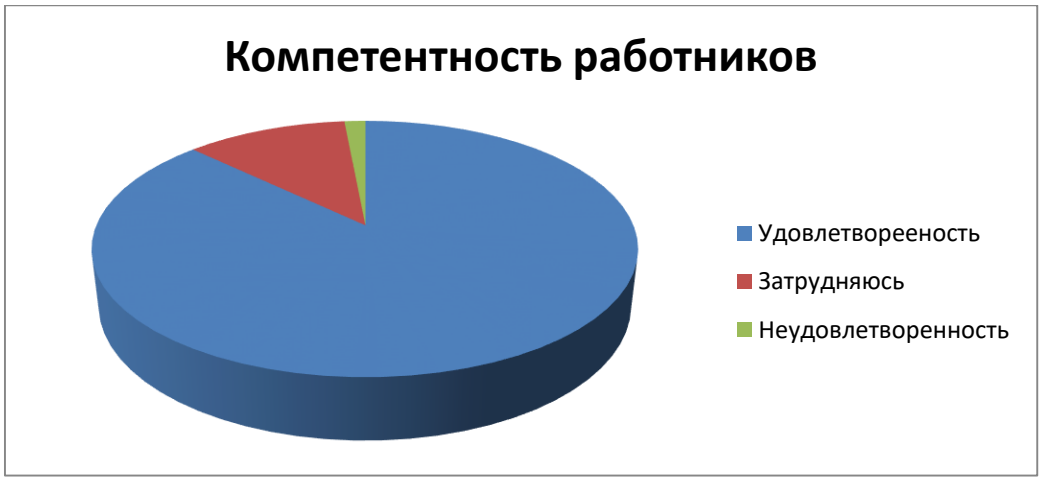
Результаты анкетирования приведены на диаграммах.

Рис. 1



13 % опрошенных затрудняются в оценке доброжелательности и вежливости работников школы, в то время как 2% дают отрицательную, а 85% - положительную оценку.

Рис. 2



11,5% респондентов затрудняются в оценке компетентности работников организации, 1,5% выражают неудовлетворенность, 87% отмечают компетентность работников школы.

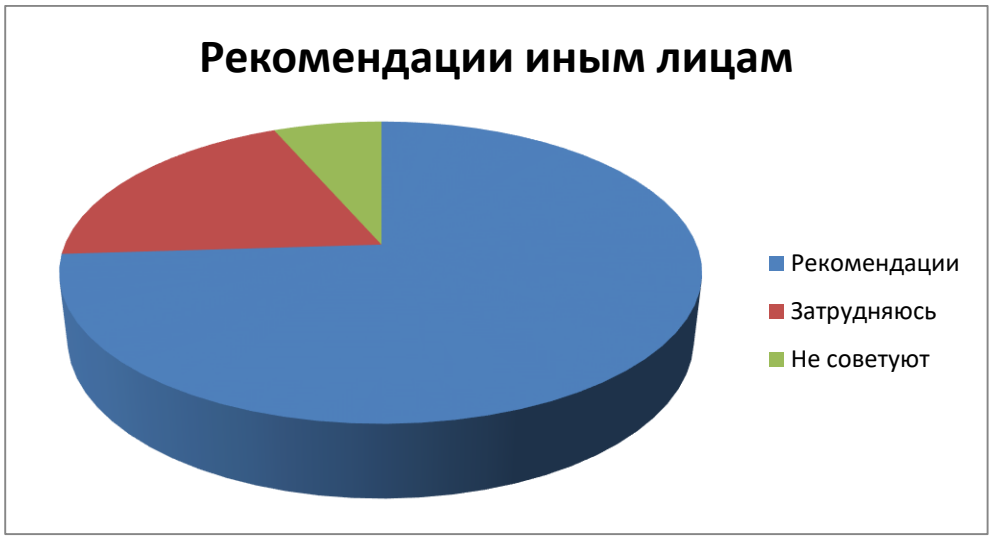
Рис. 3

20 % опрошенных затрудняются в оценке материально-технического обеспечения школы, 15,5 % не удовлетворены, 64,5 % удовлетворены материально-техническим обеспечением образовательного процесса в ГБОУ школа №496.

Рис. 4

20% опрошенных родителей затрудняются в определении удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, 6% отмечают неудовлетворенность при 64 % удовлетворенности качеством образования.

Рис. 5



6% представителей родительской общественности не стали бы рекомендовать родственникам и знакомым данную организацию, 24,5% затрудняются с ответом, 69,5% опрошенных готовы рекомендовать ГБОУ школа№ 496, как организацию, отвечающую их требованиям.

<u>ВЫВОД:</u>

Исходя из полученных результатов, можно отметить положительный имидж ГБОУ школа № 496 в глазах опрошенных родителей учащихся начальной и основной школы. Необходимо

продолжить работу над совершенствованием материально-технического обеспечения и качеством услуг, предоставляемых организацией, в 2019-20 учебном году.