

Результаты оценки качества предоставляемых услуг

Результаты мониторинга удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБУ ДО ДТДМ (2020г.)

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. Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса было проведено анкетирование родителей.

Важнейшим показателем качества образования является показатель удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Цель - получение количественно выраженной информации об оценке родителями роли образовательного учреждения в воспитании у детей качеств жизненной компетентности, положительных поведенческих и морально-психологических качеств. Общая выборка исследования составила 217 человек. Респондентам было предложено ответить на 10 вопросов анкеты

Учреждение определяет показатель удовлетворенности по следующим характеристикам:

- удовлетворенность уровнем обучения - 96%
- условия обучения в Учреждении - 92,6%
- организации работы с родителями - 79%
- взаимодействие между родителями, педагогами и обучающимися, отношениями в коллективе - 85%
- качество работы администрации Учреждения - 92%
- организация массовых мероприятий - 98%

Результаты анкетирования в соответствии с вышеуказанными характеристиками следующие:

- 87% родителей оценили высоко качество образовательных услуг, получаемых в этом учебном году обучающимися.
- большинство родителей (88%) удовлетворены условиями пребывания их детей в Учреждении;
- высокий процент удовлетворенности (79%) показали родители в таких вопросах, как организация работы с родителями и управленческая политика учреждения;
- 68% опрошенных родителей удовлетворены работой в сфере здоровьесбережения и обеспечения безопасности детей;
- 99% родителей довольны организацией массовых мероприятий.

Проведенный анализ позволил на основании полученных результатов внести коррективы в работу образовательного учреждения и спланировать систему работы, направленную на повышение качества образовательных услуг.

Общие выводы:

В целом, по результатам анкетирования наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в ГБУ ДО ДТДМ, сформировано доверие учащихся и их родителей к педагогам. Из результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточной степени удовлетворенности образовательными услугами.