

Удовлетворённость качеством услуг образования, предоставляемых средними школами

Исполнители: К. С., И. Шахзод;

Респонденты: родители учащихся
11-классов средних
образовательных учреждений
(школ) №243 и №257 города
Ташкента.

Актуальность



С реформированием системы среднего образования в РУз школам вернули обязанность готовить учащихся к переходу на следующую учебную ступень, а именно к получению высшего образования. Значение лицеев и колледжей как промежуточного звена между школами и ВУЗами нивелировано. Однако, обладая законодательным правом выпуска учеников с одиннадцатью классами образования, не каждая школа технически и профессионально готова к добросовестному выполнению данной функции. Существует расхожее мнение, что начальное и среднее образование в республике существенно отстаёт как от международных стандартов, так и от тех норм, которые определены внутри страны. Соответственно, встаёт вопрос об удовлетворённости качеством услуг образования, предоставляемых средними школами.

Цели и задачи исследования

Цель исследования: выявить степень удовлетворённости учащихся уровнем образования и социализации в школах;

Объект исследования: родители учащихся 11-классов средних образовательных учреждений;

Предмет исследования: отношение родителей к качеству услуг образования, предоставляемых средними школами.

Задачи:

- Определить удовлетворённость общим уровнем оказываемых школой услуг образования за одиннадцать проведенных в ней лет;
- Определить уверенность учащихся и их родителей в достаточности полученных знаний и навыков для поступления в высшие учебные заведения и последующего успешного построения карьеры;
- Определить удовлетворённость учащихся и их родителей бытовыми и жизнеобеспечивающими условиями внутри школы;
- Выявить наиболее болезненные точки соприкосновения учащихся и их родителей с преподавательским и административным коллективами;
- На основе полученных результатов предложить методики по улучшению удовлетворённости качеством образования, получаемым в средней школе.

Гипотеза

Респонденты в целом удовлетворены школой своих детей, не имеют претензий к её социальной и здравоохранительной системе, однако уровень получаемых знаний оценивают как недостаточно удовлетворительный для поступления в высшие учебные заведения.



№243 versus №257



Метод исследования

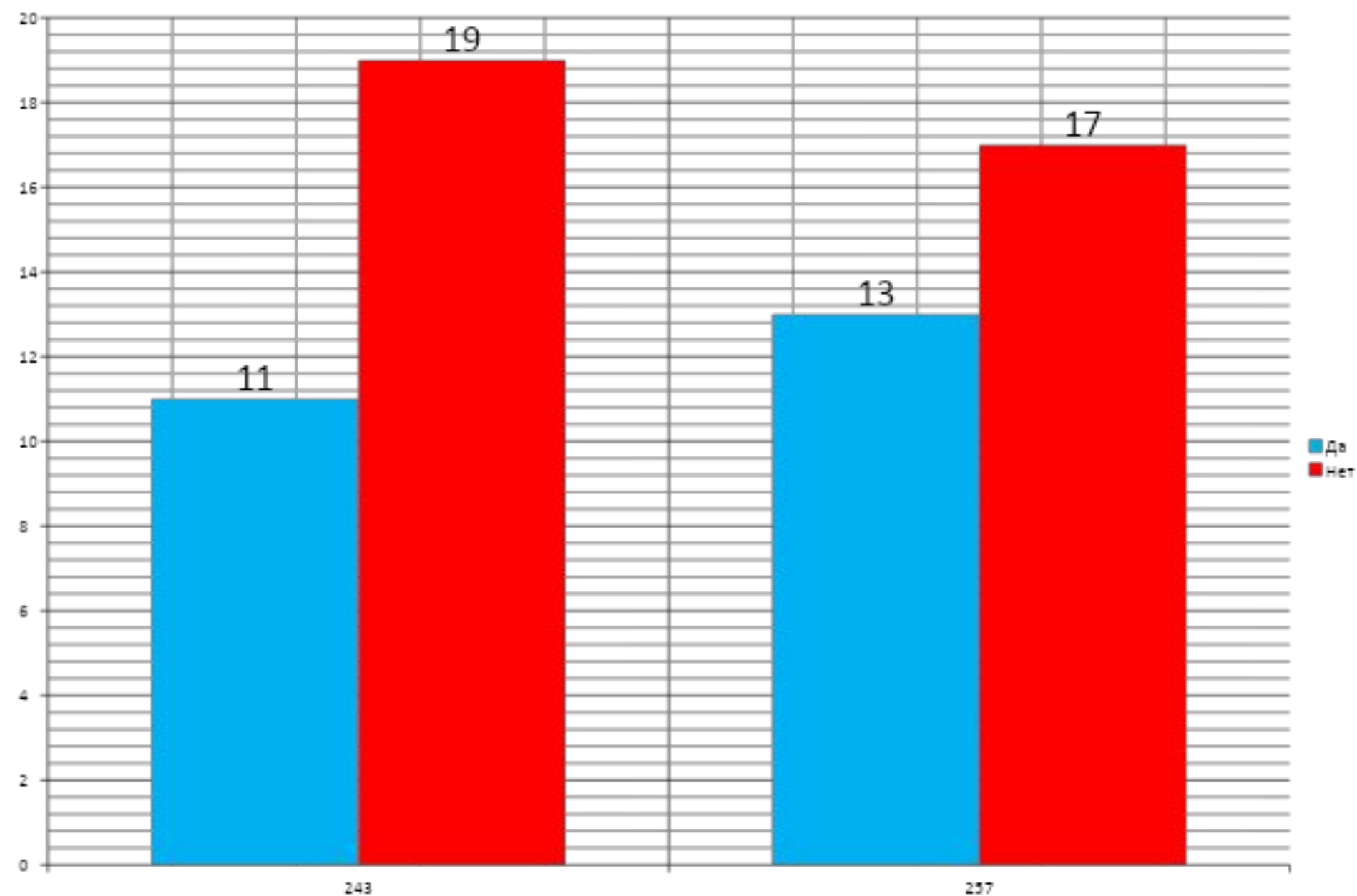


Анкетирование. Опрос предполагает 20 вопросов, касающихся некоторых аспектов жизнедеятельности школьных учебных заведений. На каждый вопрос можно ответить только «да» либо «нет». Это ограничение исключает расплывчатость полученных результатов, чётче вырисовывая сложившуюся тенденцию. В случае возникновения неопределённости в ходе ответа на вопрос предполагается дать тот ответ, к которому больше склоняется респондент, даже если он не полностью отвечает его представлениям о данном вопросе.

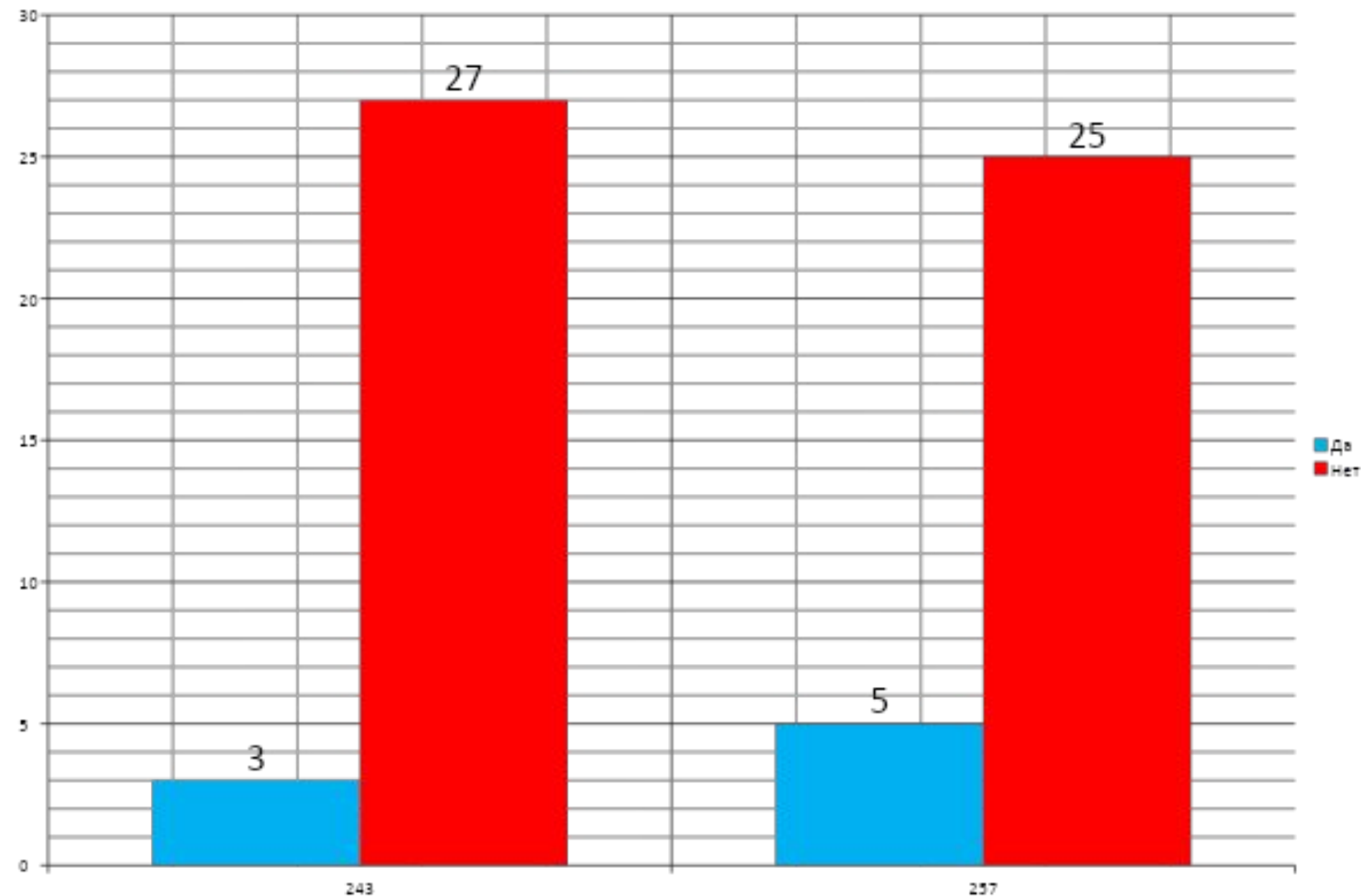
Опросу подлежат родители учащихся исключительно 11-классов, т.к. школьники на этом периоде уже прошли все этапы данных учебных заведений и знакомы со всей внутренней обстановкой.

Вопросы	№243		№257	
	Да	Нет	Да	Нет
1. Нравится ли Вам школа, в которой учится Ваш ребёнок?	11	19	13	17
2. Ориентирован ли образовательный процесс в школе на развитие личности каждого ребёнка?	3	27	5	25
3. Приводят ли методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к ребёнку к хорошему результату в большинстве случаев?	9	21	15	15
4. Имеют ли ученики и родители возможность выбирать содержание образования (спец. курсы, факультативы и т.д.)?	4	26	8	22
5. Контролируют ли учителя правильно и своевременно результаты обучения ребёнка?	11	19	16	14
6. Учитывают ли педагоги индивидуальные особенности ребёнка?	7	23	8	22
7. Считаете ли Вы, что школа имеет хорошее материально-техническое оснащение?	8	22	7	23
8. Положительно ли Вы оцениваете организацию питания в школе?	4	26	8	22
9. Проводятся ли в школах по-настоящему интересные для вашего ребенка мероприятия?	12	18	9	21
10. Существует ли у детей возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время в школе?	9	21	6	24
11. Сотрудничает ли школа с другими организациями, другими школами, детскими центрами для решения задач обучения и воспитания?	5	25	5	25
12. Распределена ли учебная нагрузка в течение недели равномерно?	12	18	15	15
13. Удовлетворены ли Вы уровнем профессиональной подготовки у педагогов школы?	5	25	6	24
14. Способствует ли улучшению образовательного процесса управление школой, которое осуществляет администрация?	8	22	8	22
15. Заботятся ли в школе о здоровье детей, о предупреждении перегрузок?	8	22	5	25
16. Считается ли администрация с мнением детей и родителей при принятии управленческих решений?	9	21	8	22
17. Всегда ли можно получить ответы на вопросы по организации образовательного процесса у администрации школы?	5	25	16	14
18. Пользуется ли Ваш ребенок услугами репетиторов?	16	14	20	10
19. Информировует ли школа родителей в достаточной степени о деятельности школы, об основных событиях в ней?	5	25	10	20

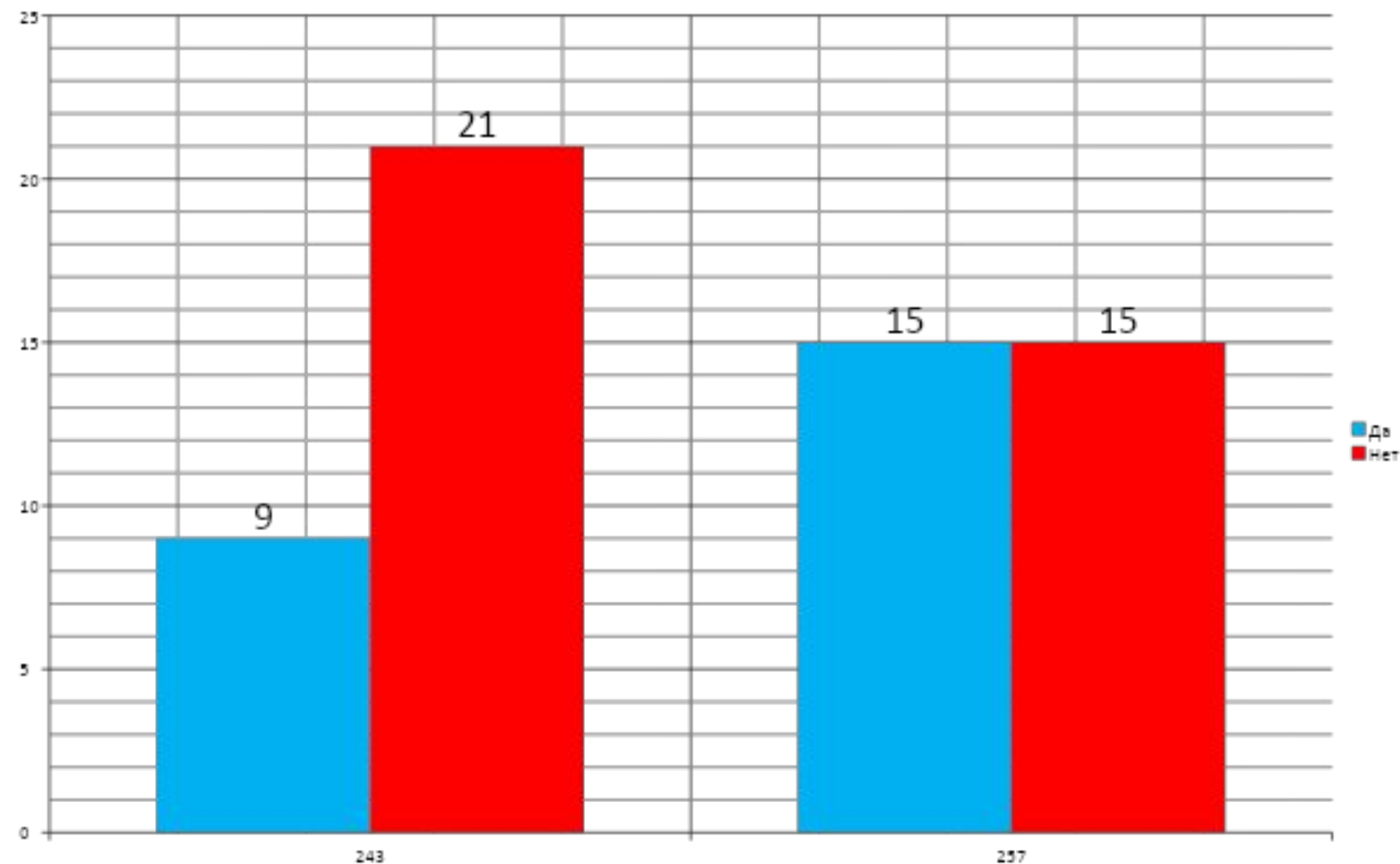
1. Нравится ли Вам школа, в которой учится Ваш ребёнок?



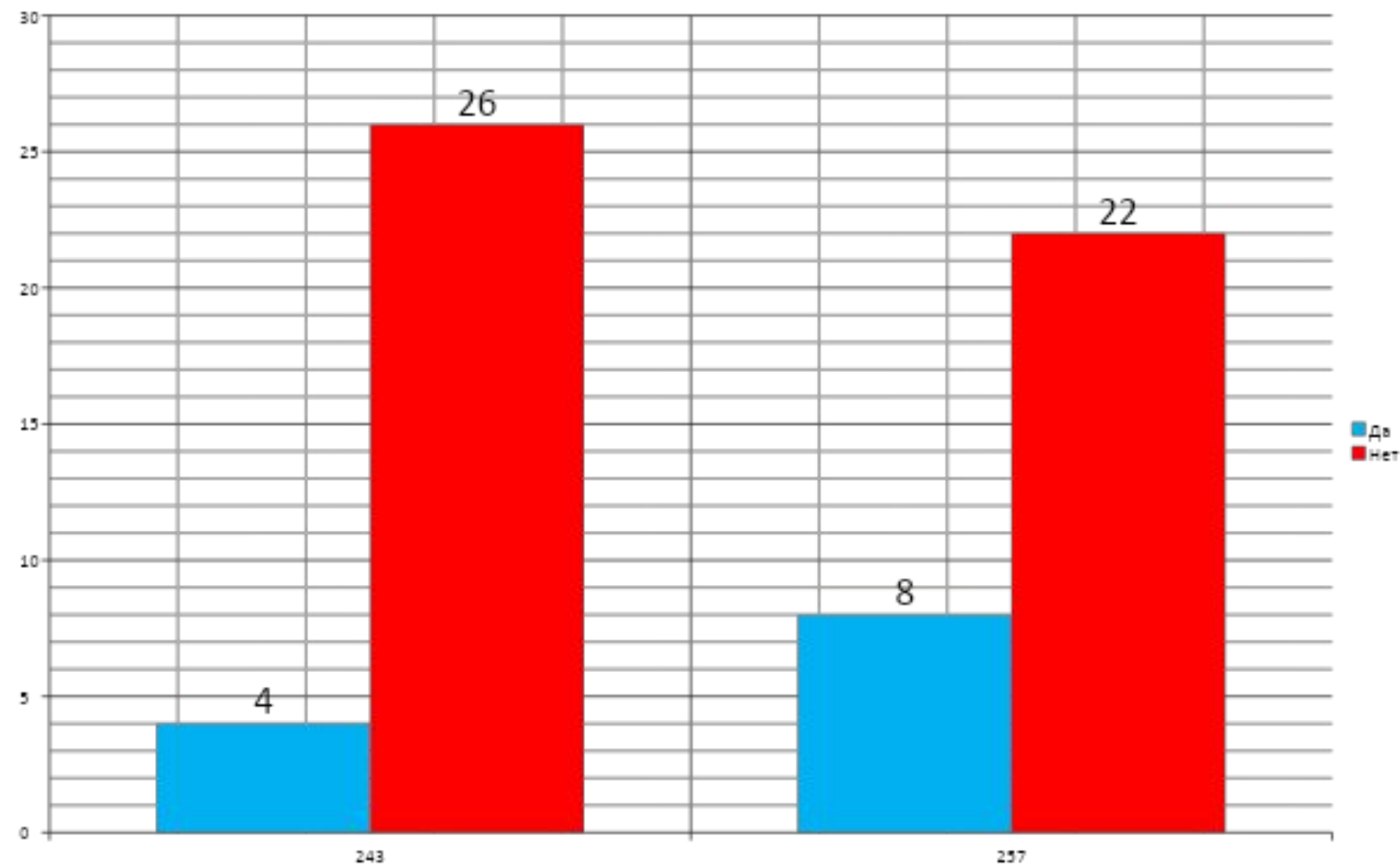
2. Ориентирован ли образовательный процесс в школе на развитие личности каждого ребёнка?



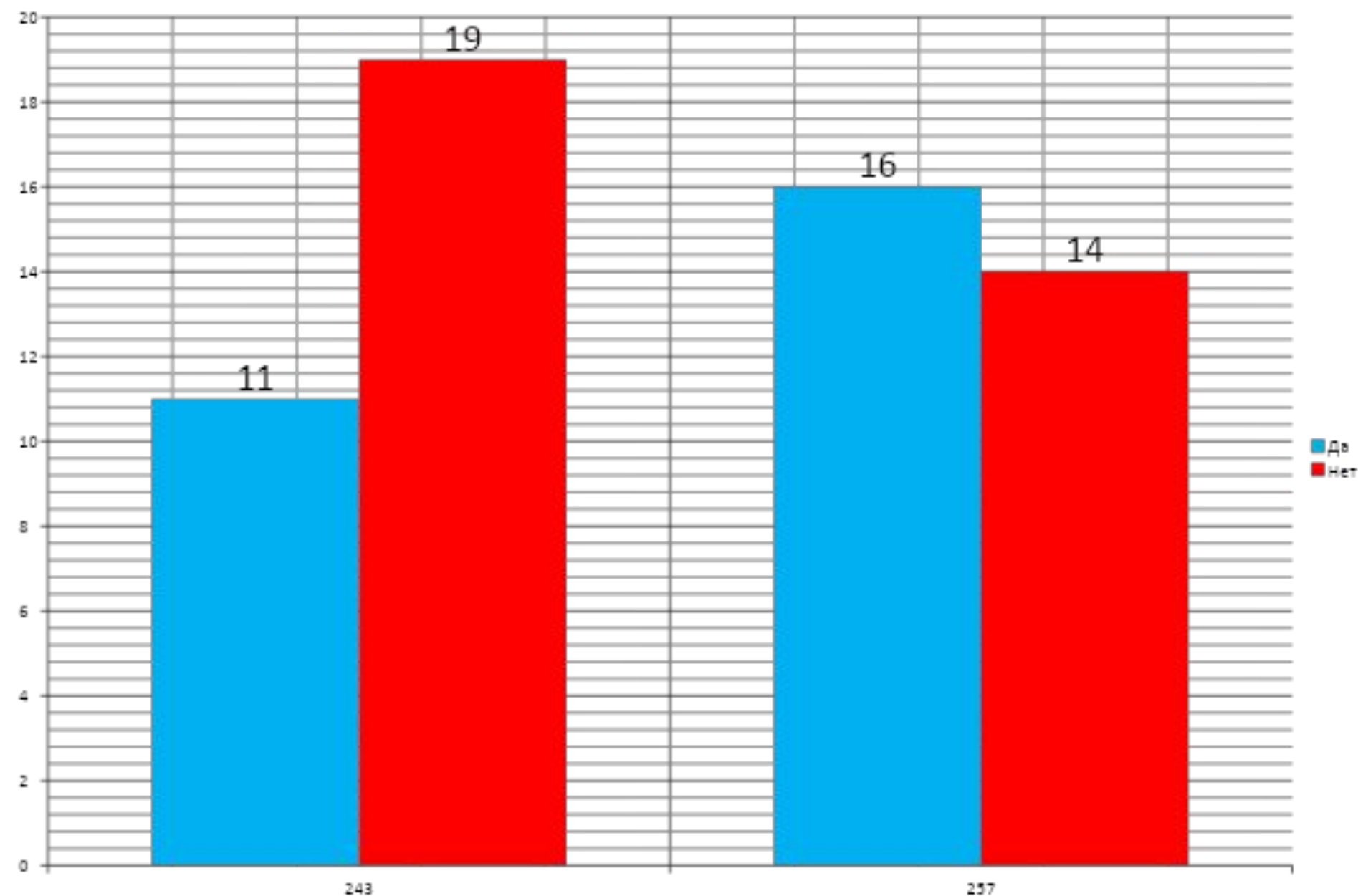
3. Приводят ли методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к ребёнку к хорошему результату в большинстве случаев?



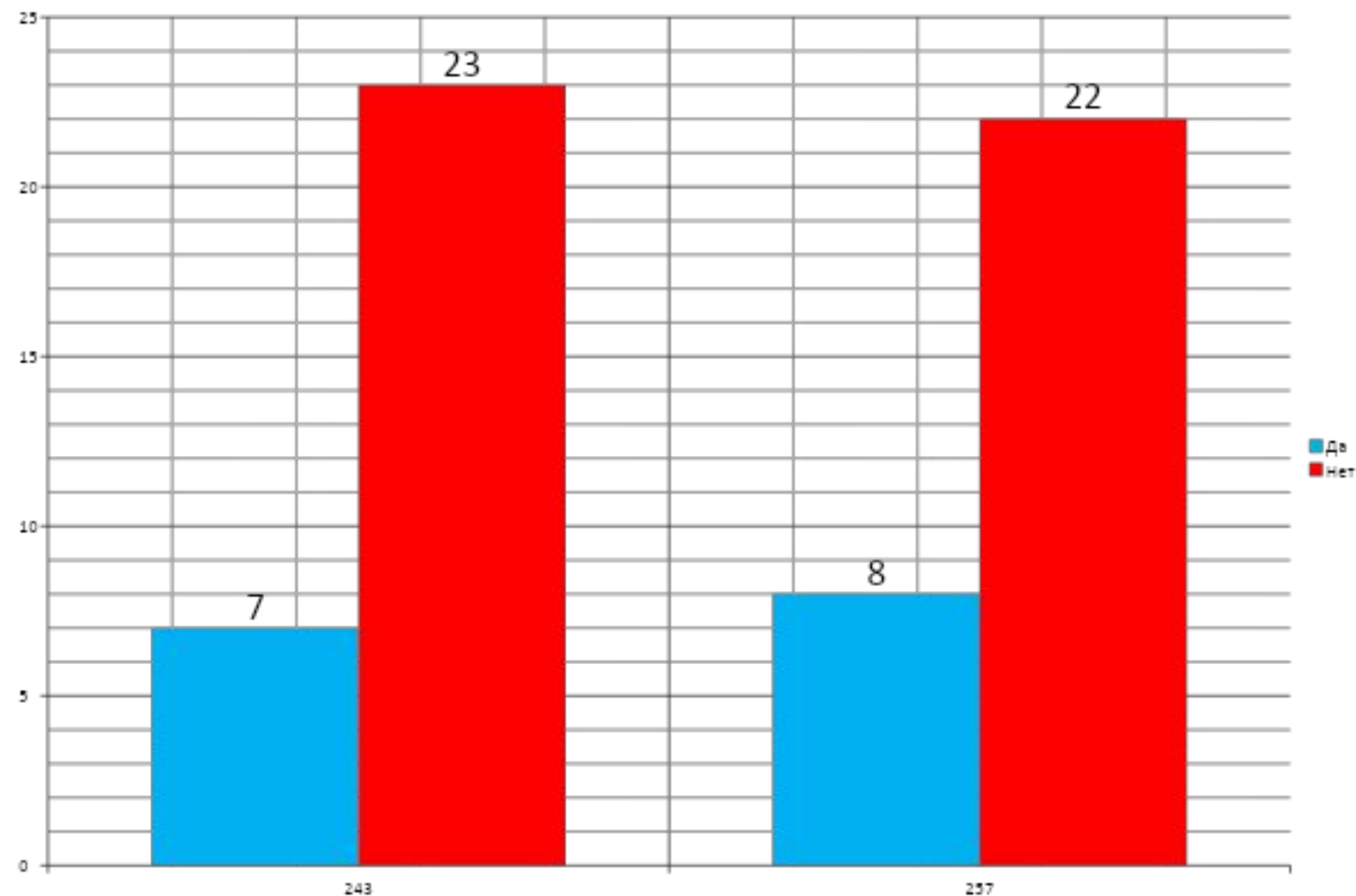
4. Имеют ли ученики и родители возможность выбирать содержание образования (спец. курсы, факультативы и т.д.)?



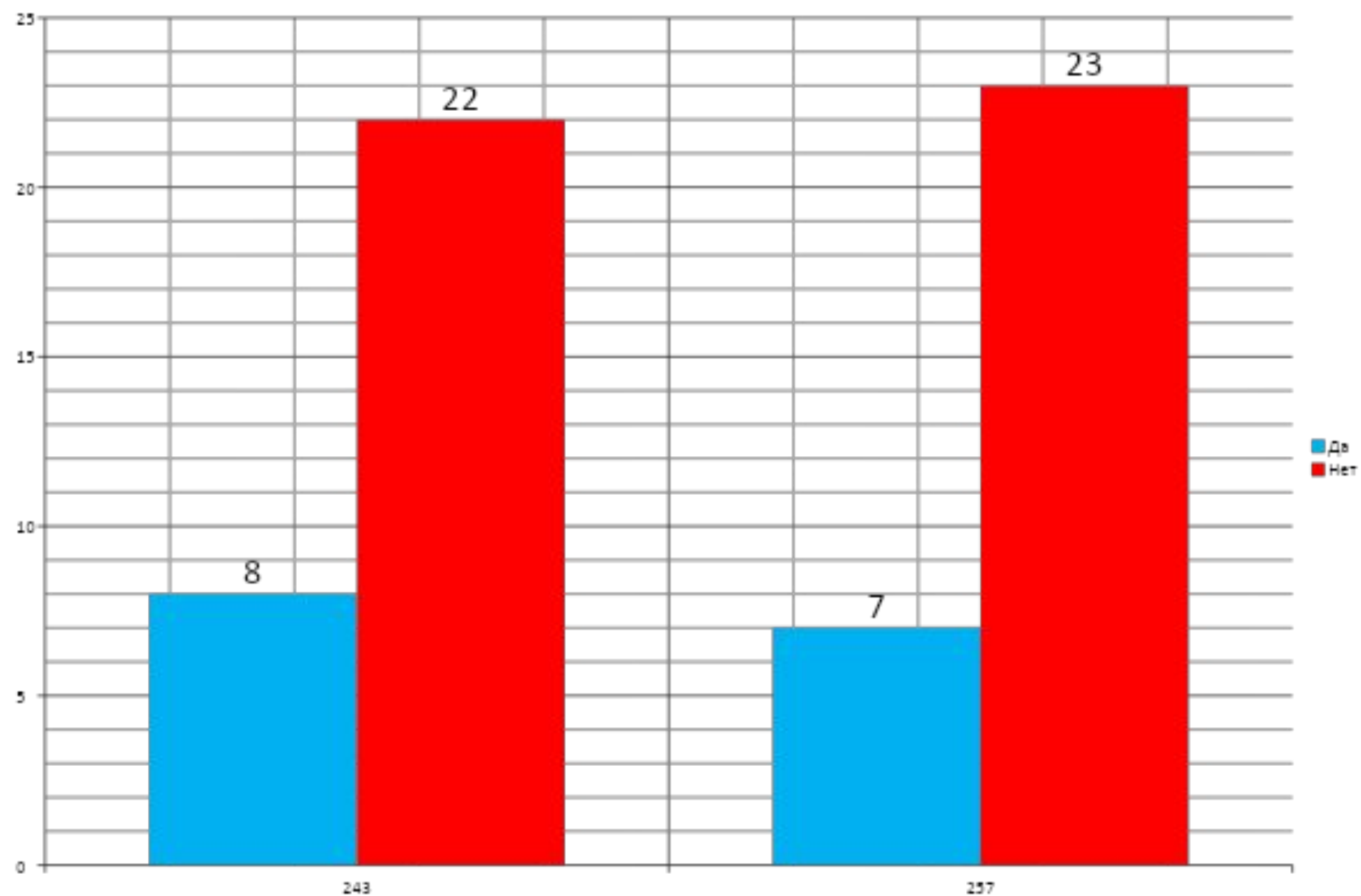
5. Контролируют ли учителя правильно и своевременно результаты обучения ребёнка?



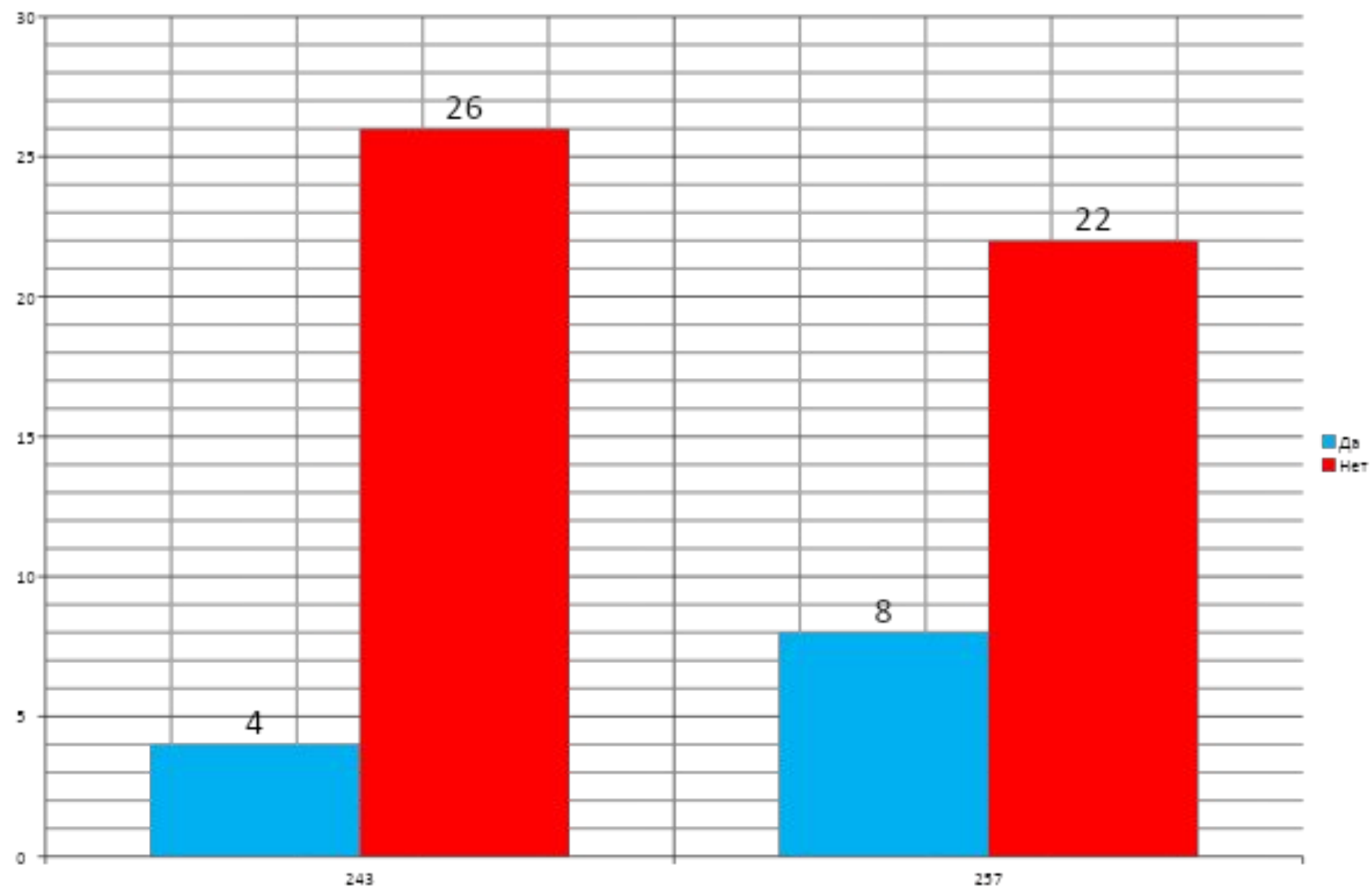
6. Учитывают ли педагоги индивидуальные особенности ребёнка?



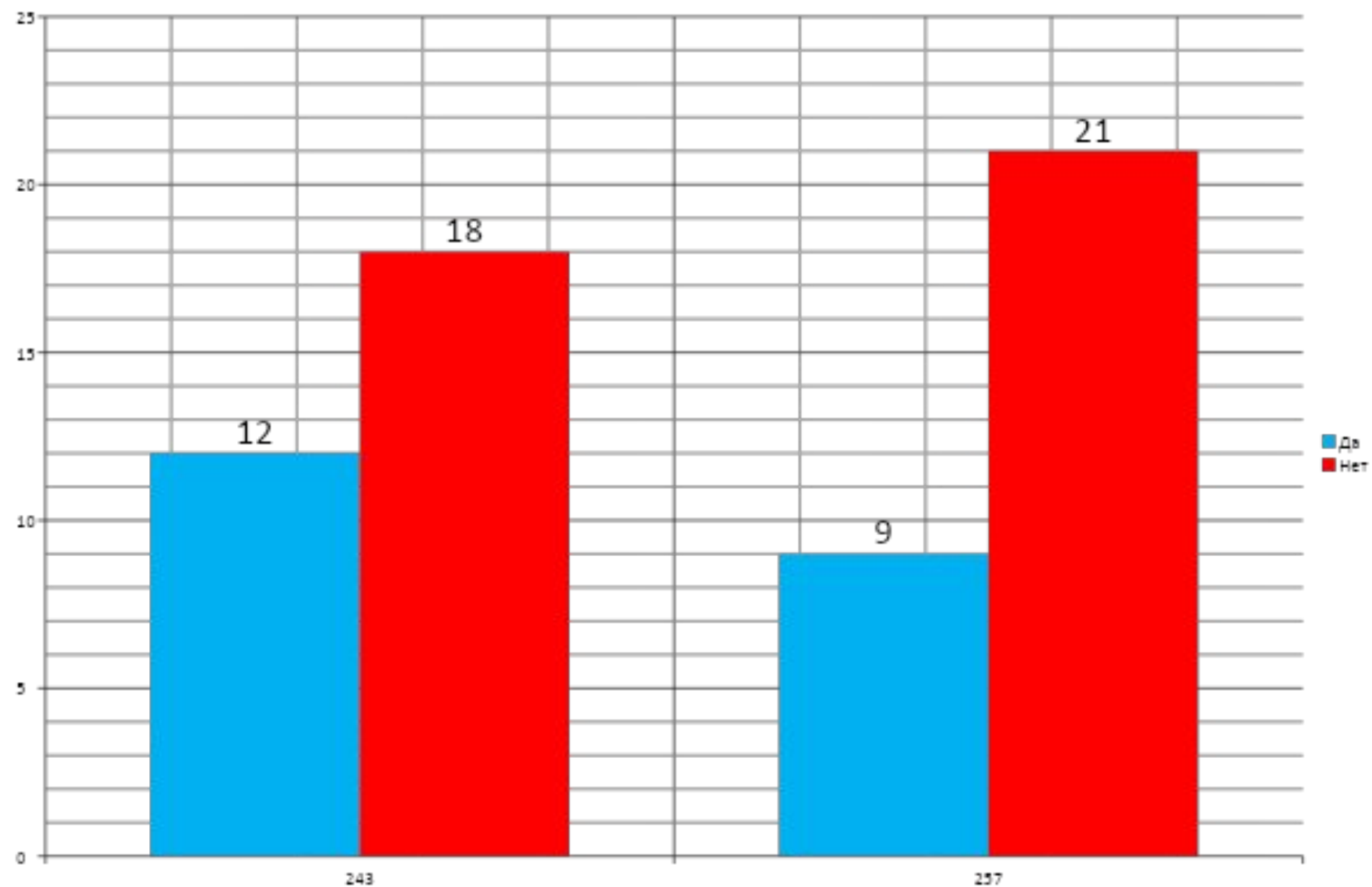
7. Считаете ли Вы, что школа имеет хорошее материально-техническое оснащение?



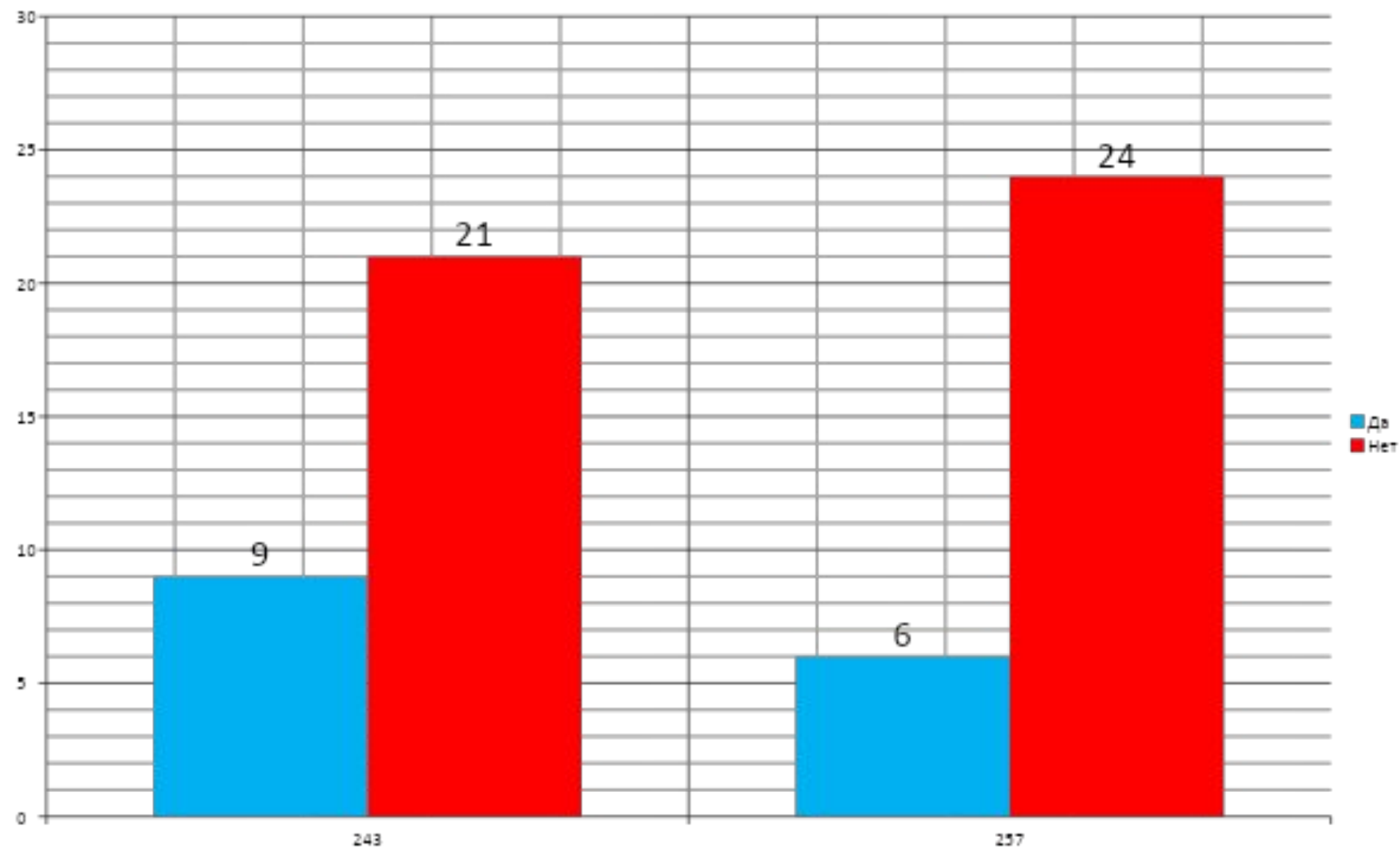
8. Положительно ли Вы оцениваете организацию питания в школе?



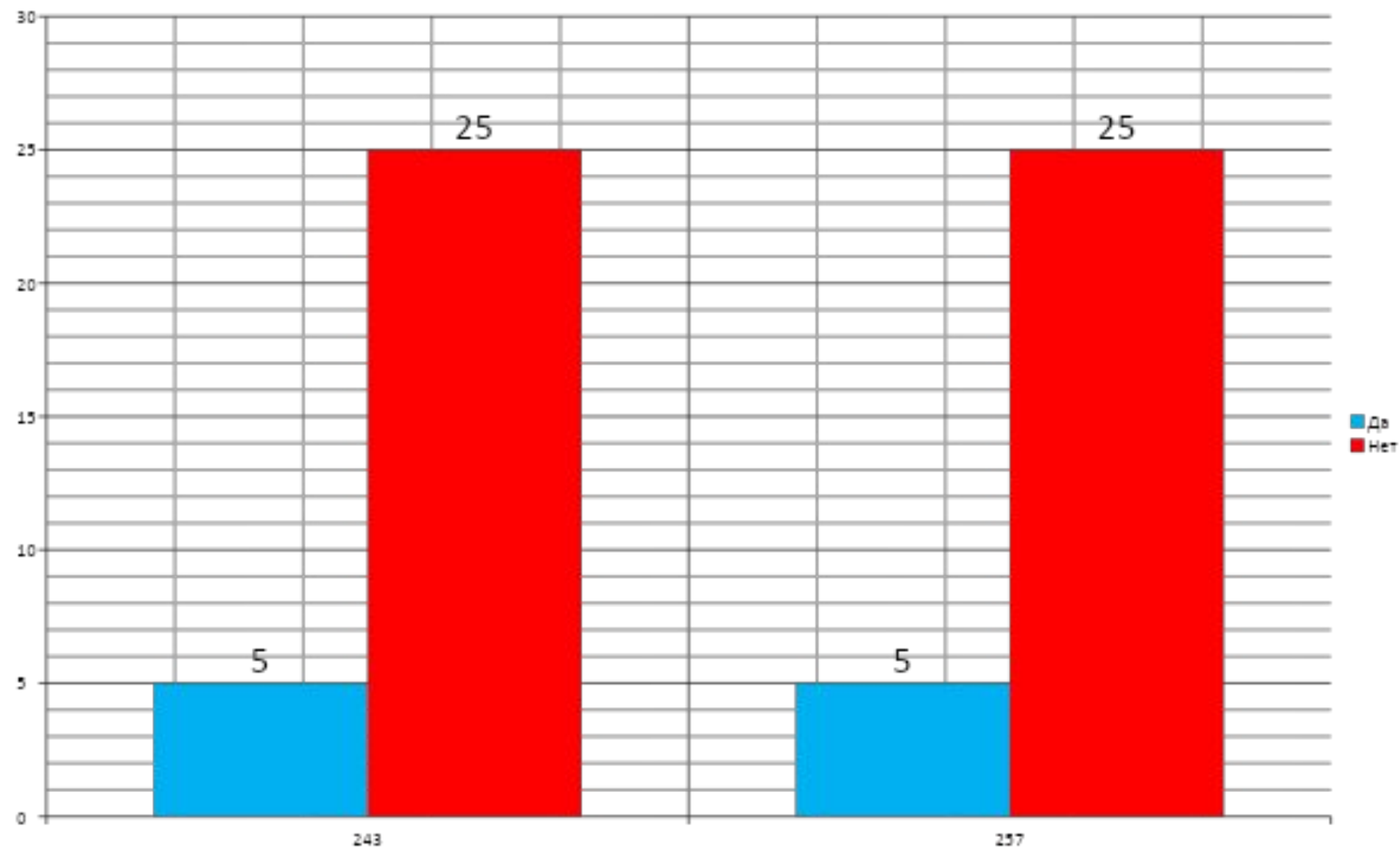
9. Проводятся ли в школах по-настоящему интересные для вашего ребенка мероприятия?



10. Существует ли у детей возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время в школе?

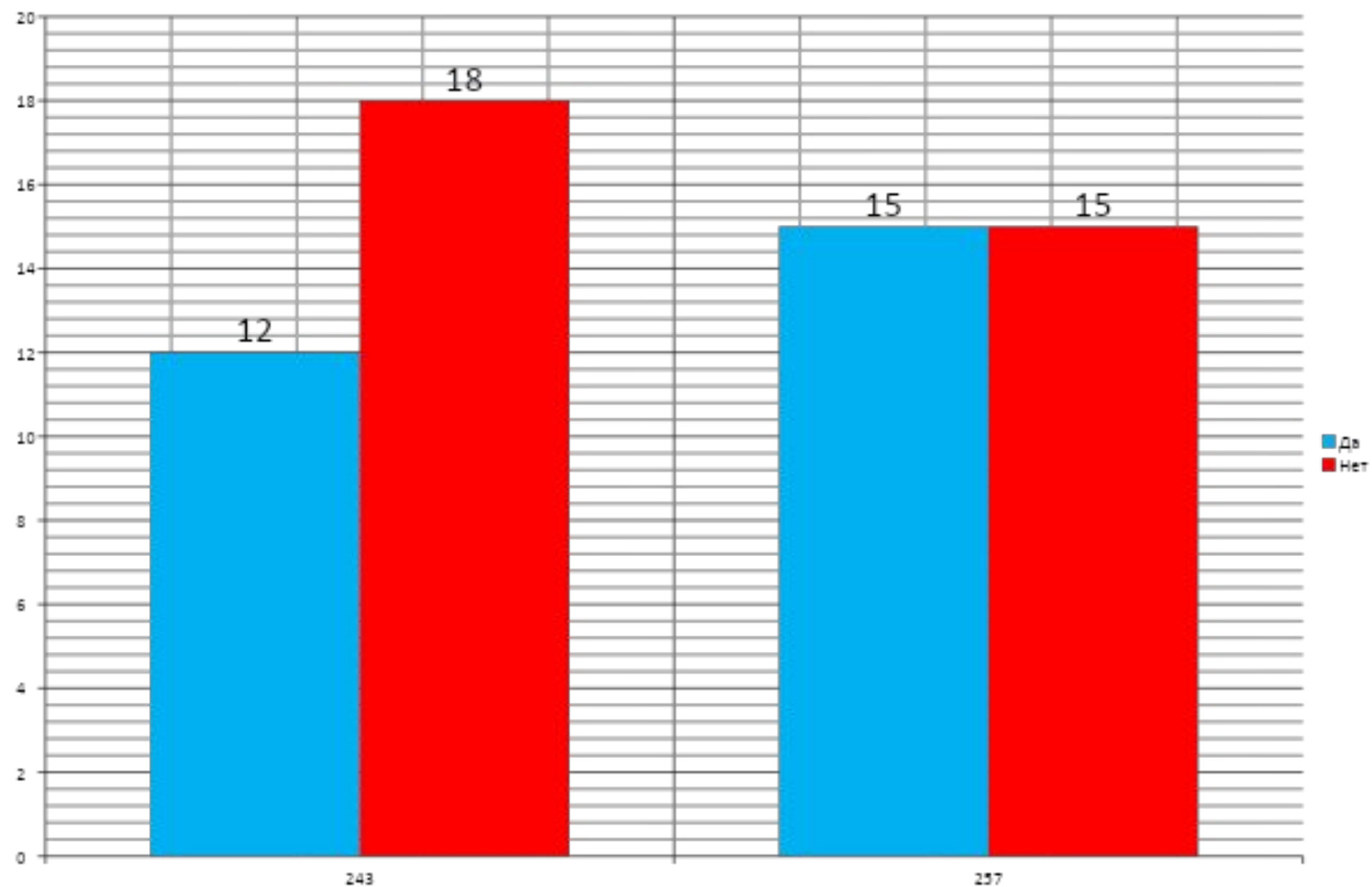


11. Сотрудничает ли школа с другими организациями, другими школами, детскими центрами для решения задач обучения и воспитания?

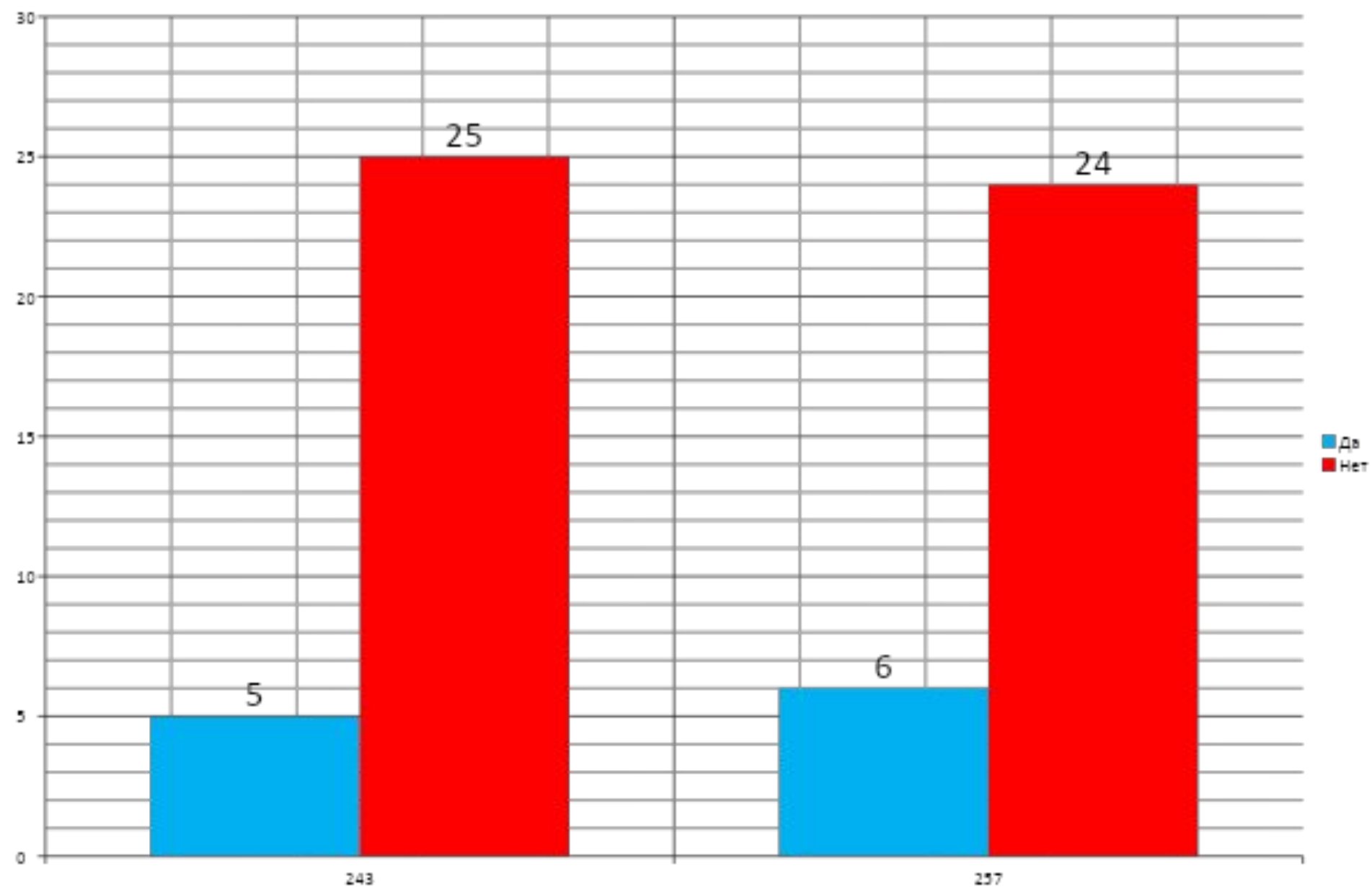


12.

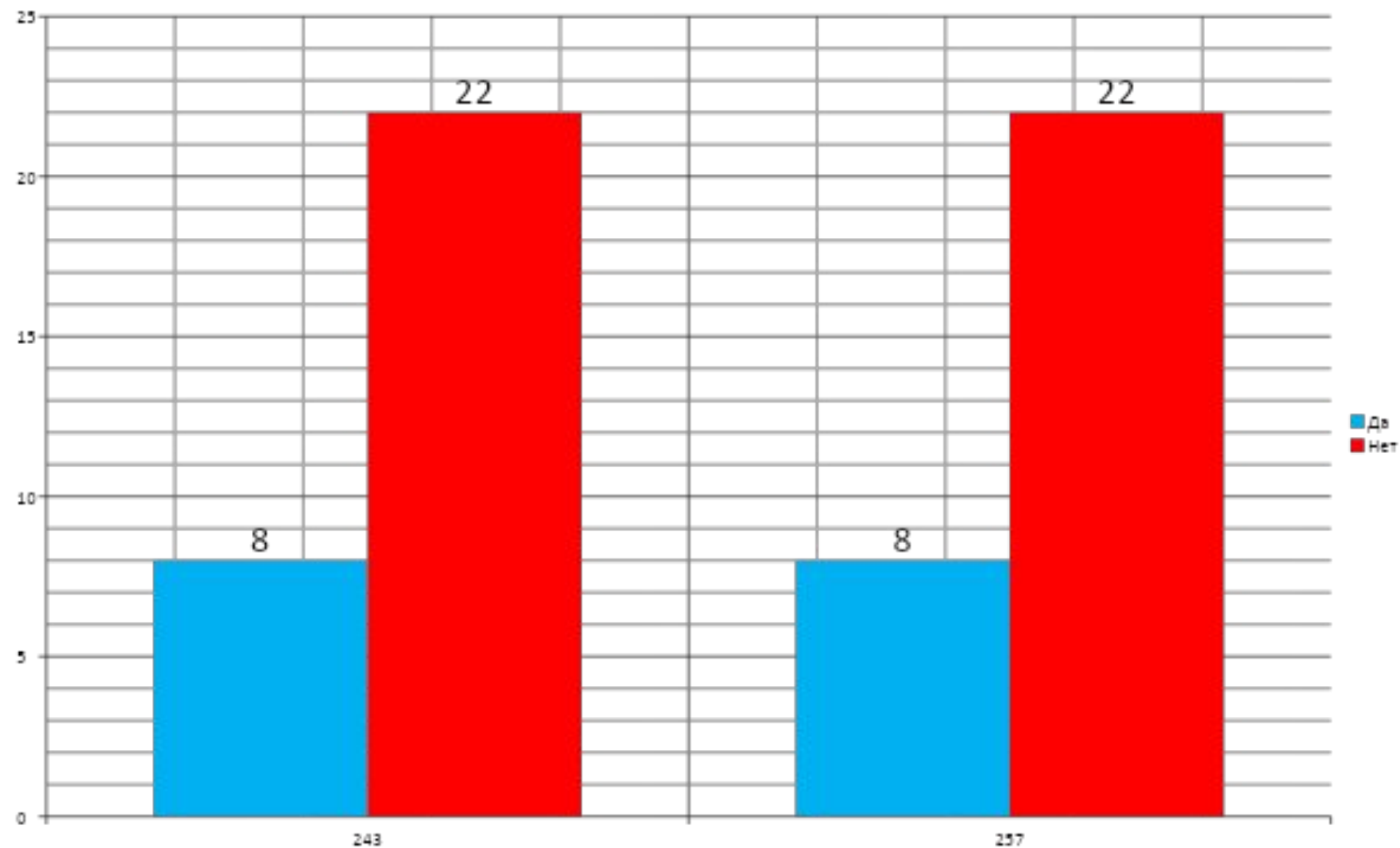
Распределена ли учебная нагрузка в течение недели равномерно?



13. Удовлетворены ли Вы уровнем профессиональной подготовки у педагогов школы?

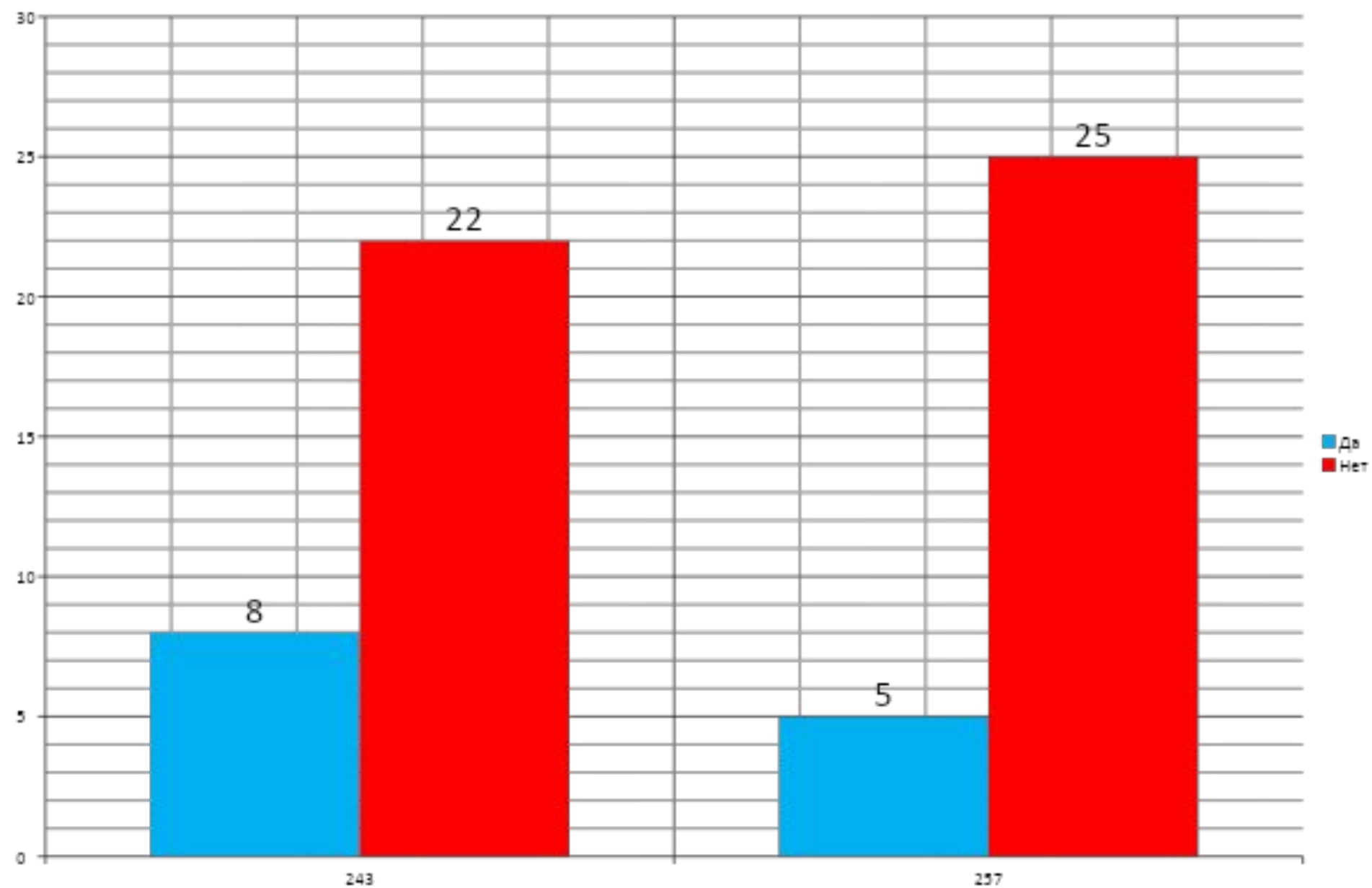


14. Способствует ли улучшению образовательного процесса управление школой, которое осуществляет администрация?

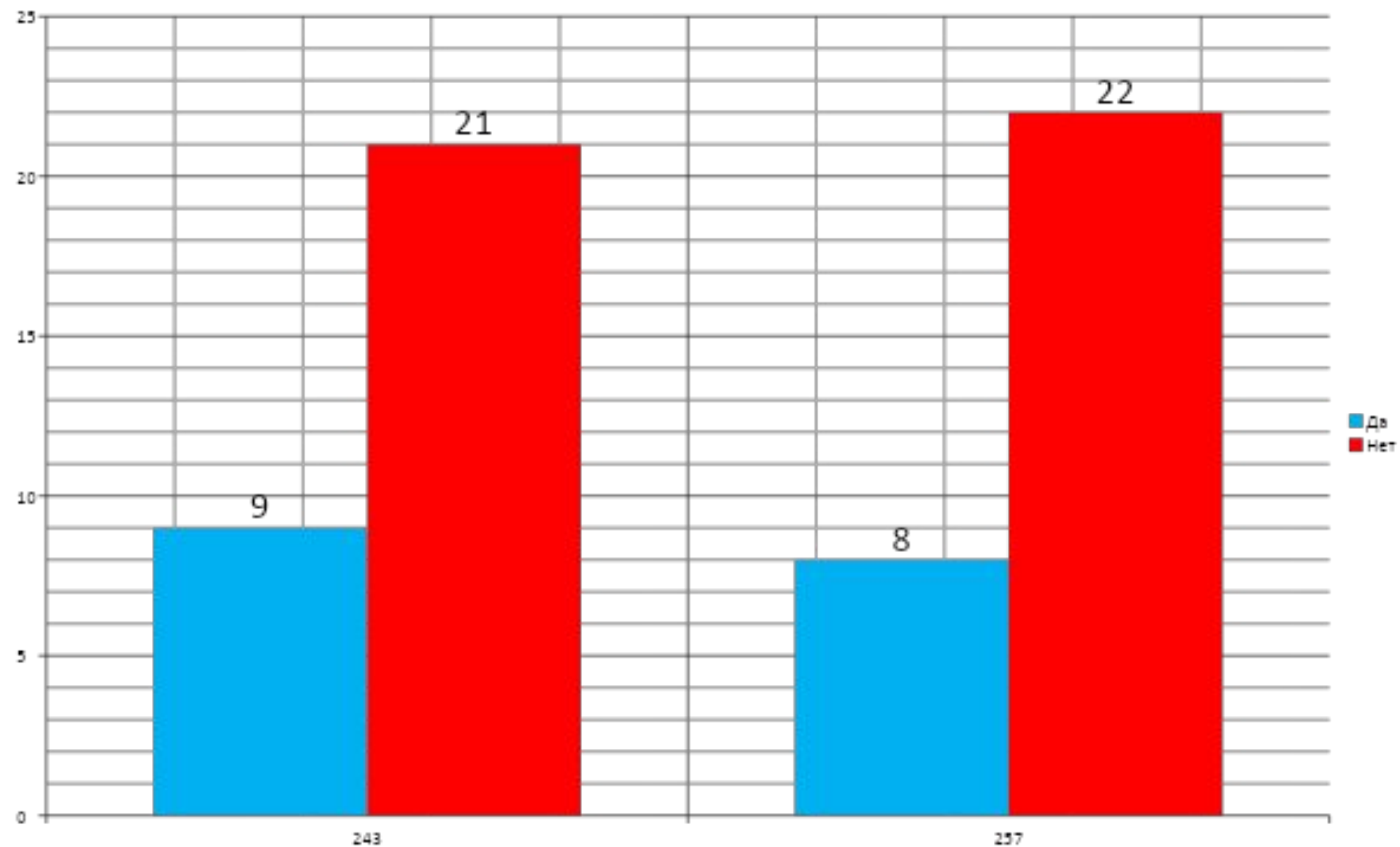


15.

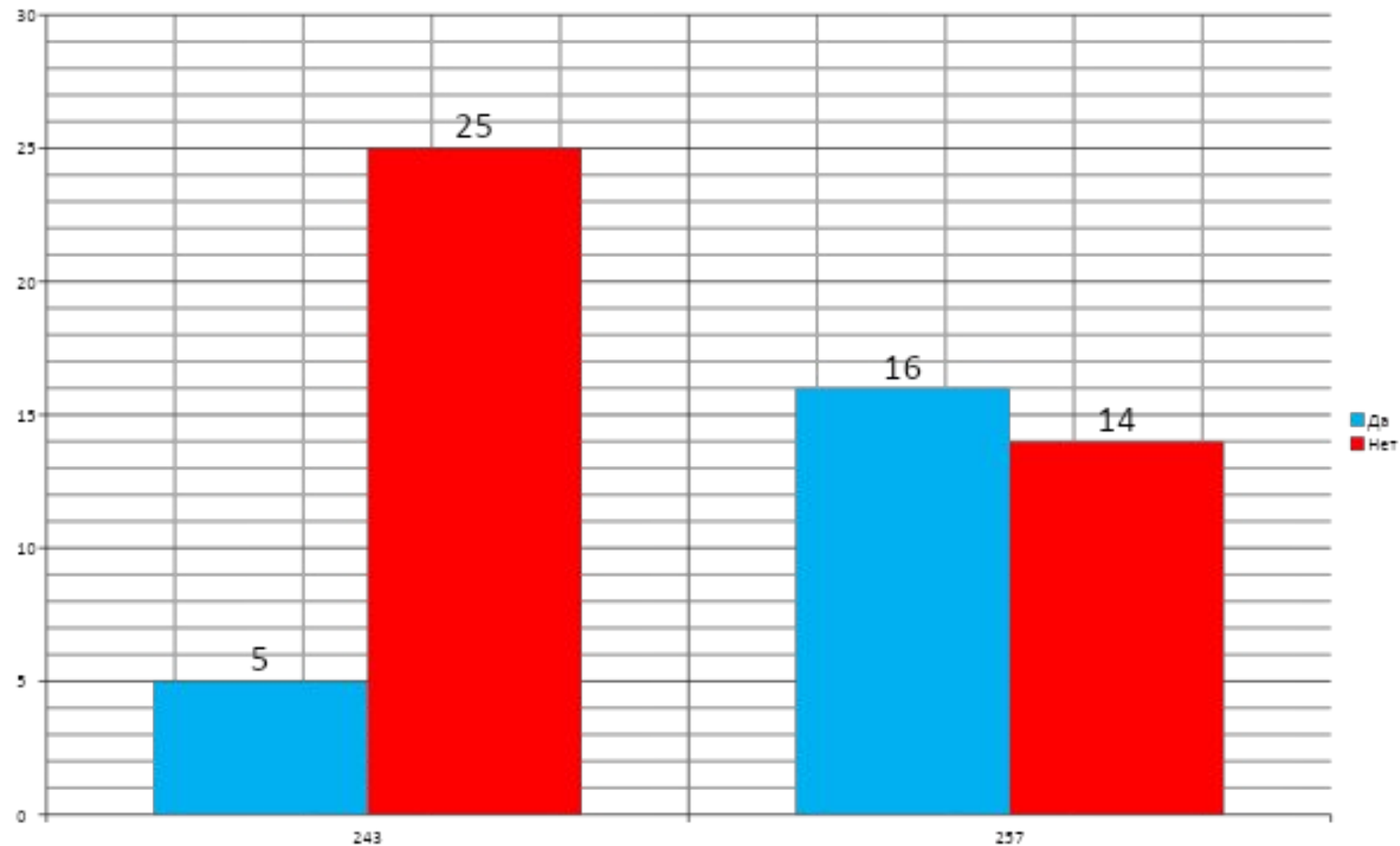
Заботятся ли в школе о здоровье детей, о предупреждении перегрузок?



16. Считается ли администрация с мнением детей и родителей при принятии управленческих решений?

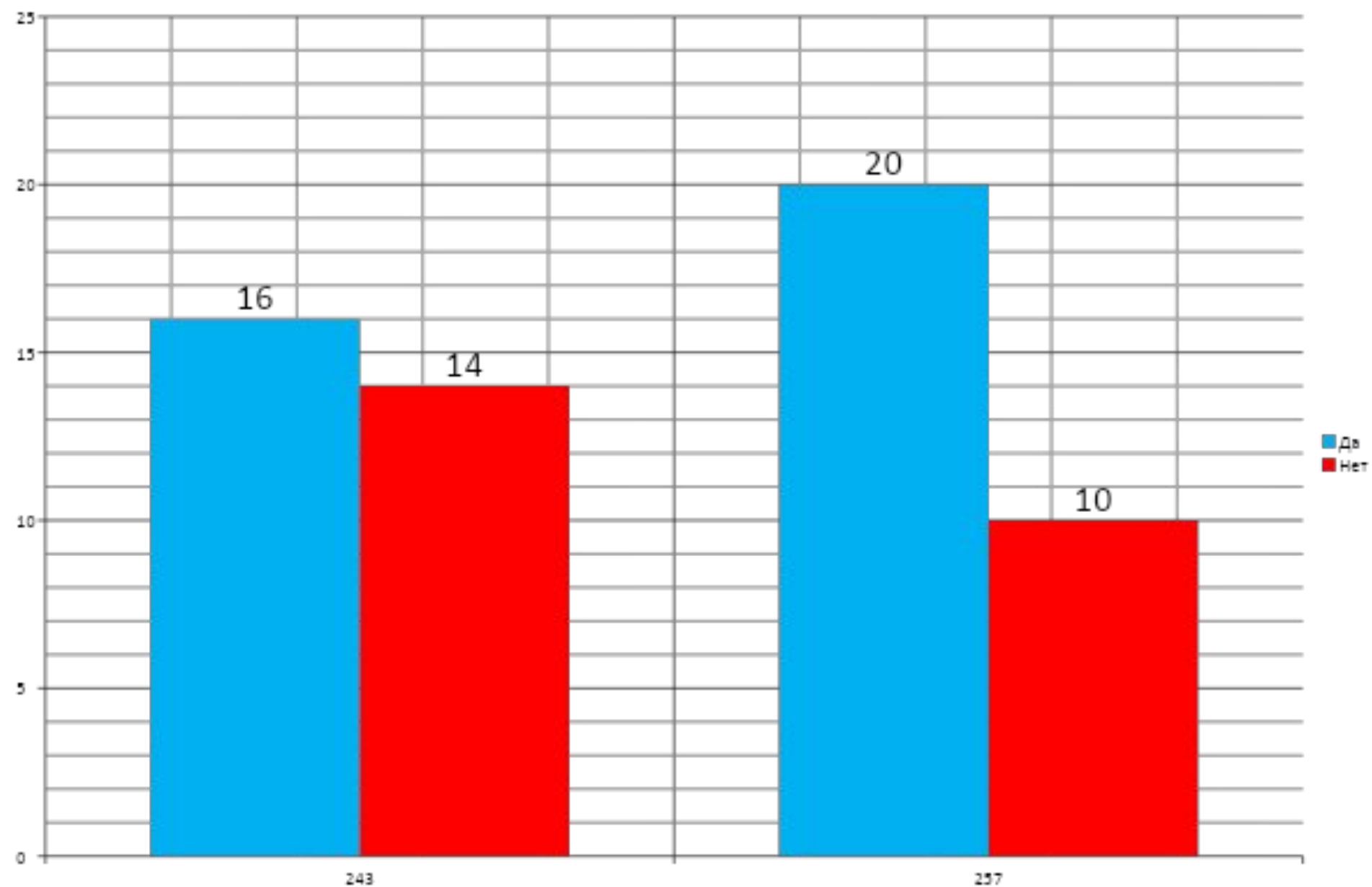


17. Всегда ли можно получить ответы на вопросы по организации образовательного процесса у администрации школы?

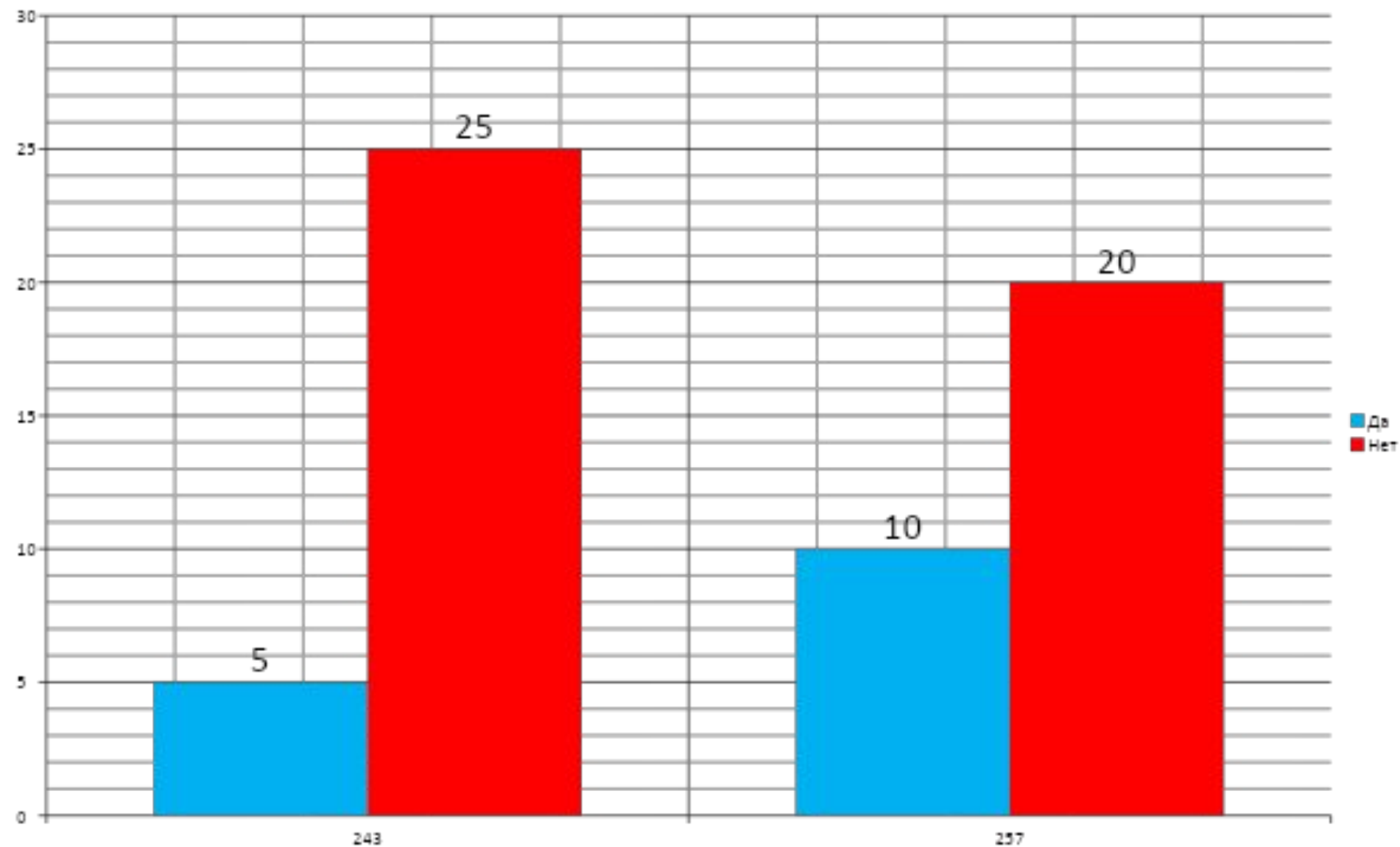


18.

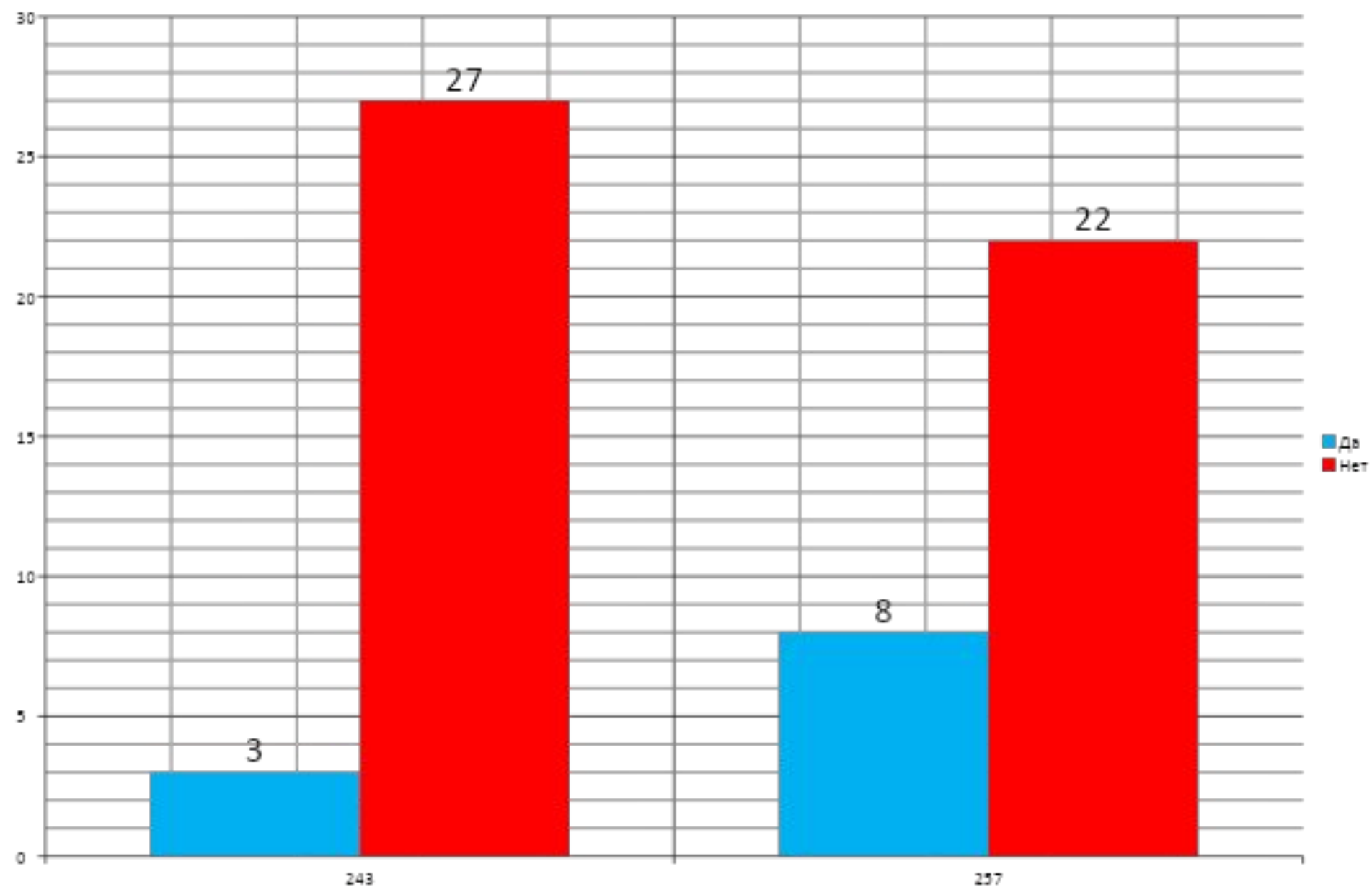
Пользуется ли Ваш ребенок услугами репетиторов?



19. Информирует ли школа родителей в достаточной степени о деятельности школы, об основных событиях в ней?

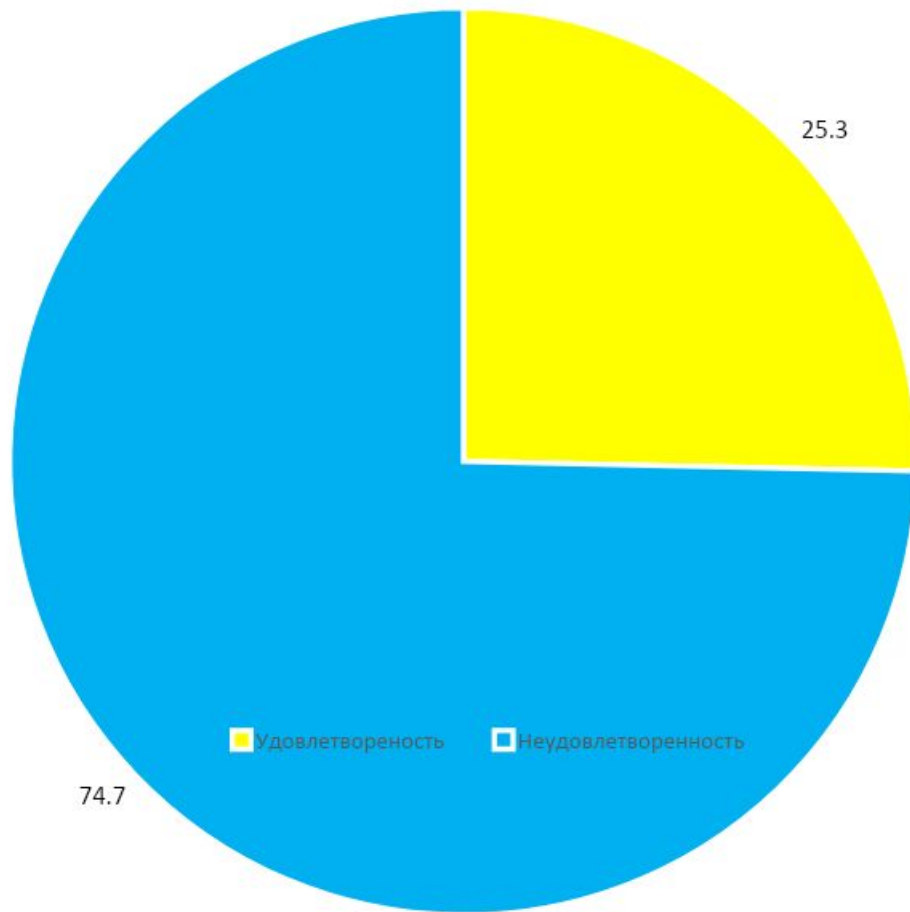


20. Удовлетворяют ли результаты обучения Вашего ребенка Вашим ожиданиям?

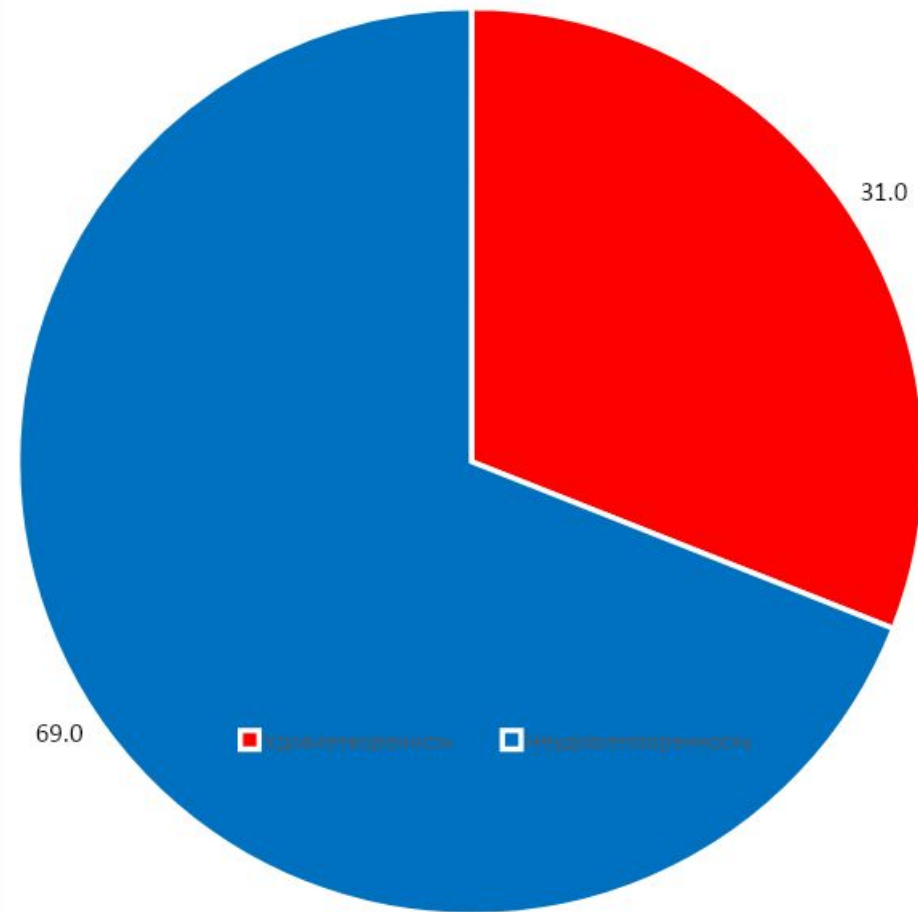


Общая удовлетворенность (в %)

Общая удовлетворенность школой №243



Общая удовлетворенность школой №257



Общая удовлетворенность (в %)

Пусть P и Q – соответственно показатели удовлетворённости и неудовлетворённости школой (в процентах):

$$P = \frac{\sum_{i=1}^{19} p_i + q}{n_1 \cdot n_2} \cdot 100\%$$

$$Q = 100\% - P$$

Где:

p_i – количество респондентов, ответивших положительно на i
– вопрос, исключая 18 – ый;

q – количество респондентов, ответивших отрицательно на 18 – вопрос;

$n_1 = 20$ – общее количество вопросов;

$n_2 = 30$ – общее количество респондентов;

Выводы

Родители учащихся одиннадцатых классов средних школ в целом не удовлетворены качеством предлагаемых образовательных услуг, что подтверждает выдвинутую гипотезу. Негативно оценено общее отношение к школьной сфере деятельности, уровень материально-технического оснащения и профессиональной пригодности преподавательского состава, уровень работы административного аппарата. Высокий процент школьников, занимающихся у репетиторов, говорит о неэффективности методов, используемых в школах для обучения, а также о неусвояемости получаемых в стенах школ знаний. Система здравоохранения и бытовых услуг также оставляет желать лучшего.

Для выявленных проблем необходим комплексный подход, требующий пристального внимания органов образования, администраций школ и родителей, которые в первую очередь заинтересованы в улучшении системы образования. Это требует выделения определенных инвестиций и субсидий со стороны государства (улучшение финансирования школ, заработные платы учителям, поиск квалифицированных кадров, сооружение новых школ), что в данный момент времени является мало ожидаемым.

Прогнозируется тенденция к ухудшению ситуации.