**Аналитическая справка по результатам анкеты**

**для получателей образовательных услуг в МБОУ СОШ с. Восток**

**Срок проведения:** 11.05.22 - 13.05.22.

**Количество участников:** 113 человек.

**Причина проведения:** реализации программы МБОУ СОШ с. Восток по переходу в эффективный режим функционирования на 2021-2022 учебный год.

**Цели исследования:**

1. Оценка качества образовательной деятельности организации;
2. сравнительный анализ результатов прошлого и актуального анкетирования.

Для исследования использовался онлайн-сервис Google-Формы.

Результаты анкетирования представлены ниже.

*Рис.1. Сравнительная диаграмма по вопросу №1*

1. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?

*Таблица 1. Сравнение средних показателей удовлетворённости*

*компетентностью работников организации*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Январь 2022 года, %** | **Май 2022 года, %** |
| **Удовлетворено** | 77,6 | 83,2 |
| **Не удовлетворено** | 8,3 | 7,1 |

Полученные данные свидетельствуют о том, что с января 2022 года удовлетворённость потребителями образовательных услуг компетентностью работников организации *повысилась на 5,6 %*. Неудовлетворённость компетентностью работников организации *снизилась на 1,2 % .*

*Рис.2. Сравнительная диаграмма по вопросу № 2*

1. Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников организации?

*Таблица 2. Сравнение средних показателей удовлетворённости*

*доброжелательностью и вежливостью работников организации*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Январь 2022 года, %** | **Май 2022 года, %** |
| **Удовлетворено** | 77,6 | 82,3 |
| **Не удовлетворено** | 7 | 3,6 |

С января 2022 года удовлетворённость потребителями доброжелательностью и вежливостью работников организации *повысилась на 4,7 %.* Неудовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации *снизилась на 3,4 %*.

*Рис.3. Сравнительная диаграмма по вопросу № 3*

1. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации?

*Таблица 3. Сравнение средних показателей удовлетворённости*

*материально-техническим обеспечением*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Январь 2022 года, %** | **Май 2022 года, %** |
| **Удовлетворено** | 71,8 | 76,1 |
| **Не удовлетворено** | 10,6 | 8 |

Удовлетворённость потребителями образовательных услуг материально-техническим обеспечением с января 2022 года *повысилась на 4,3 %*. Неудовлетворённость материально-техническим обеспечением *снизилась на 2,6*.

*Рис.4. Сравнительная диаграмма по вопросу № 4*

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг ?

*Таблица 4. Сравнение средних показателей удовлетворённости*

*качеством предоставляемых образовательных услуг*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Январь 2022 года, %** | **Май 2022 года, %** |
| **Удовлетворено** | 71,8 | 82,3 |
| **Не удовлетворено** | 15,3 | 7,1 |

Полученные результаты говорят о том, что удовлетворённость потребителями качеством предоставляемых образовательных услуг с января 2022 года повысилась на 10,5 %. Неудовлетворённость качеством предоставляемых образовательных услуг снизилась на 8,2 %.

*Рис.5. Сравнительная диаграмма по вопросу № 5*

1. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

*Таблица 5. Сравнение показателей готовности рекомендовать*

*организацию родственникам и знакомым*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Январь 2022 года, %** | **Май 2022 года, %** |
| **Готовы** | 64,7 | 71,7 |
| **Не готовы** | 18,8 | 8,9 |

Готовность рекомендовать МБОУ СОШ с. Восток потребителями образовательных услуг с января 2022 года *повысилась на 7 %.* Неготовность рекомендовать организацию родственникам и друзьям *снизилась на 9,9 %.*

По результатам анкетирования была выявлена общая степень удовлетворённости потребителями качеством предоставляемых образовательных услуг. С января 2022 года удовлетворённость потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых МБОУ СОШ с. Восток *повысилась на 6 %.* Неудовлетворённость качеством предоставляемых образовательных услуг *снизилась на 5 %.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Январь 2022 года, %** | **Май 2022 года, %** |
| **Удовлетворено**  **качеством ОУ** | 73 | 79 |
| **Не удовлетворено**  **качеством ОУ** | 11,9 | 6,9 |

**Вывод:** полученные результаты свидетельствуют о повышении удовлетворённости и понижении неудовлетворённости потребителями образовательных услуг качеством образования в МБОУ СОШ с. Анкетирование показало, что относительно небольшая часть респондентов неудовлетворена качеством образовательных услуг МБОУ СОШ с. Восток.

Показатели удовлетворённости свидетельствуют о достаточности и комфортности условий осуществления образовательной деятельности организации (компетентность работников, их доброжелательность и вежливость, материально-техническое обеспечение организации, качество предоставляемых образовательных услуг).

**Рекомендации:** администрации школы и педагогическому коллективу обратить внимание на показатели неудовлетворённости в целях определения причин неудовлетворённости и их нивелирования.

Справку подготовила:

Педагог-психолог А. Ю. Виноградова