**Самообследование качества оказанных психологических услуг ГБОУ Безенчукским психологическим центром**

**Потребительская оценка** качества предоставления услуг была проведена через изучение удовлетворенности качеством оказанных услуг получателей услуг путем анкетного опроса.

Опрос проводился силами специалистов ГБОУ Безенчукского психологического центра на территории трех образовательных учреждений, в которых специалисты центра ведут работу. Всего было опрошено 132 человека (педагоги, учащиеся, родители). В анкеты для получения обратной связи от получателей услуг были включены вопросы, касающиеся востребованности психологической помощи, оценки условий, в которых специалисты центра оказывают услуги в образовательных учреждениях, информирования о работе психолога и центра который он представляет, взаимодействия со специалистом в ходе работы и удовлетворенности полученным результатом.

*Востребованность психологических услуг*

У большинства опрошенных педагогов (70,5%) и родителей (72,1%) за последний год возникала потребность в психологической помощи. Среди учащихся процент тех, кто чувствовал такую потребность, значительно ниже и составляет 26,1%. Среди педагогов и родителей большинство из тех, кто обратился к психологу за помощью, обратились по собственной инициативе (63,6% и 58,1% соответственно). Учащиеся в вопросе контактов с психологом не столь активны - их взаимодействие происходило в основном по инициативе самого психолога (30,4%).

*Оценка условий и информационного обеспечения получателями услуг*

Родители и педагоги были солидарны друг с другом в оценке комфортности условий для работы педагога-психолога в образовательном учреждении. Достаточно комфортными условия для работы считают только четверть от общего числа опрошенных педагогов и родителей. Недостаточно комфортными - около 40%, некомфортными условия считают 13,6% опрошенных педагогов и 14% родителей.

В отношении доступности в школах информации о специалисте и центре были получены следующие результаты. Большинство респондентов всех категорий отмечали наличие в их образовательном учреждении контактного телефона педагога-психолога и расписание его работы. Около 60% педагогов и родителей отметили, что в школе также размещена информация о психологическом центре, который представляет психолог. Значительно меньшее число респондентов отметили наличие в школе информации о перечне проблем, с которыми можно обратиться к психологу (17,4% - 34,1. Большой разброс в оценках доступности информации между учащимися и остальными опрошенными может быть их невысокой потребностью в ней.

*Оценка взаимодействия со специалистом в процессе оказания услуг*

Абсолютное большинство опрошенных педагогов, родителей и учащихся (от числа тех, кто обращался за последний год к психологу за помощью) высоко оценили контактность и коммуникабельность психолога, указав, что специалист легко вступает в контакт, располагает к себе, вызывает доверие. Причин, ведущих к трудностям в установлении контакта со специалистом никем из респондентов отмечено не было.

Каждый из опрошенных получателей услуг отметил несколько профессионально-значимых личностных качеств у психолога, с которым контактировал. Чаще других отмечались такие качества, как доброжелательность, отзывчивость, умение выслушать, тактичность.

• *Оценка полученного результата*

Большинство опрошенных отметили в анкете, что удовлетворены итогом работы специалиста - полученным результатом. Наиболее высокий процент полностью удовлетворенных результатом оказался в группе педагогов (97,2%), наименьший - у учащихся (80,4%). Следует отметить, что никто из опрошенных не указал в анкете, что неудовлетворен результатом работы психолога.

Основным показателем качества работы психолога для потребителя услуг является видимый положительный результат. Эффективные рекомендации по итогам проведенной психодиагностики отметили 70,5% педагогов, 76,7% родителей, 47,8% учащихся. Консультации психолога помогают разобраться в сложной ситуации 45,5% педагогов, 42,2% родителей и 32,6% учащихся. Еще консультации психолога помогают найти ответы на актуальные вопросы для 52,3% педагогов, 34,9% родителей, 19,6% учащихся. Также значительная доля опрошенных (около 30% каждой категории) отметили проведение психологом профилактических мероприятий. Положительный эффект отмечался некоторыми респондентами еще в нескольких аспектах. Не наблюдает позитивного результата от работы психолога в школе лишь незначительное количество опрошенных. Таким образом, результат деятельности психологов центра виден и положительно оценивается получателями услуг - педагогами, родителями и учащимися.

Еще одним из показателей качественно проведенной работы является намерение клиента обратиться к этому специалисту за помощью вновь, если в этом возникнет необходимость. По данным опроса, 88,6% педагогов и 86,0% родителей намерены снова обратиться к психологу при необходимости. Среди учащихся безусловно обратятся за помощью вновь 73,9%, а еще 13,0% обратятся в случае крайней необходимости. В качестве отзывов и пожеланий к работе психолога в нескольких анкетах от родителей высказывались сожаления о том, что психолога в школе они видят очень редко, только 1 раз в неделю.

Таким образом, востребованность психологических услуг и степень удовлетворенности получателей услуг качеством их предоставления в ГБОУ Безенчукском психологическом центре можно оценить как СРЕДНЮЮ.