

Справка

о результатах мониторинга удовлетворённости субъектов образовательного процесса качеством образовательных услуг, предоставляемых школой в 2022-2023 учебном году

В соответствии с положением о внутришкольном мониторинге, осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы образовательного учреждения заместителем директора по ВР было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости обучающихся, родителей (законных представителей) и педагогов образовательным процессом, жизнедеятельностью школы.

Мониторинг степени удовлетворённости обучающихся

Цель исследования: изучение удовлетворённости участников образовательного процесса качеством образовательных услуг; выявление сильных и слабых мест в деятельности школы.

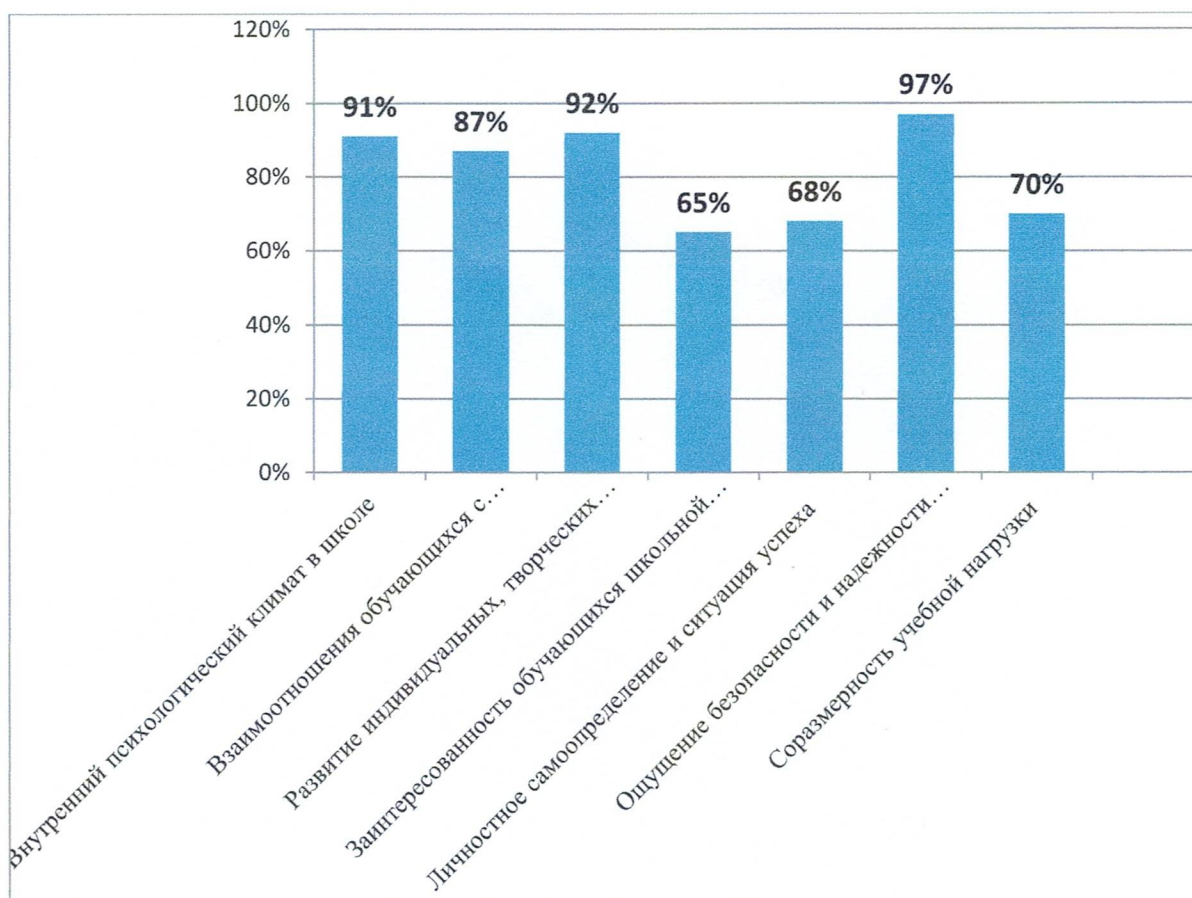
Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Описание анкеты: обучающимся было предложено ответить на 15 вопросов, которые позволили выявить следующие показатели

- Внутренний психологический климат в школе (1, 7, 8, 12 вопросы)
- Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом (2, 4, 5 вопросы)
- Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся (3, 11 вопросы)
- Заинтересованность обучающихся школьной жизнью (6, 15 вопрос)
- Личностное самоопределение и ситуация успеха (9, 13, вопросы)
- Ощущение безопасности и надёжности обучающихся (10 вопрос)
- Соразмерность учебной нагрузки (14 вопрос)

При обработке каждый показатель выражался в процентном соотношении от общего количества опрошиваемых. В анкетировании приняло участие 300 человек (3-9 классы). В результате обработки анкет мы получили следующие данные:

Степень удовлетворённости обучающихся различными сторонами школьной жизни



Ощущают психологический комфорт – 91% анкетированных;
 Испытывают уважительное отношение со стороны учителей – 87% опрошенных;
 Имеют возможность развития индивидуальных и творческих способностей – 92% опрошенных;
 Проявляют заинтересованность школьной жизнью – 65% опрошенных;
 Чувствуют себя в школе безопасно – 97% опрошенных;
 Считают, что учебная нагрузка посильна – 70% анкетированных.

Мониторинг степени удовлетворенности родителей

Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования недостаточно статистических показателей, даже очень подробных и достоверных, необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. По своей природе качество образования – это объективно-субъективная характеристика условий обучения человека, которая зависит от развития потребностей самого человека и его субъективных представлений и оценок своего обучения. Некоторые объективные составляющие качества образования могут быть более актуализированы в сознании человека, другие менее, третьи совсем не актуальны в силу опыта, культурного капитала, ценностных предпочтений. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования, 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.

В соответствии с таким пониманием качества образования в 2022-2023 учебном году было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

В опросе приняли участие 170 родителей (законных представителей).

Целью исследования было изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования – социологический опрос (анкетирование).

В анкету были включены следующие утверждения, отражающих удовлетворенность образовательным процессом:

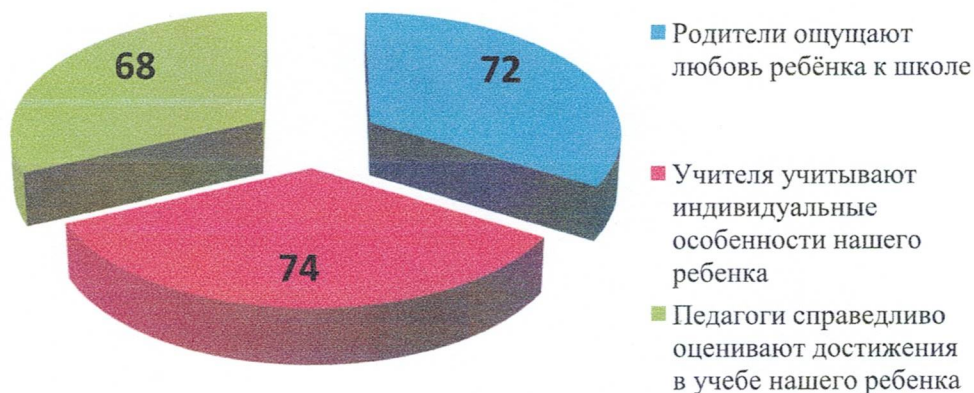
1. Класс, в котором учится наш ребенок, можно назвать дружным.
2. В среде своих одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно.
3. Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.
4. Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и учителями нашего ребенка.
5. В классе, в котором учится наш ребенок, хороший классный руководитель.
6. Педагоги справедливо оценивают достижения в учебе нашего ребенка.
7. Наш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.
8. Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.
9. В школе проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.
10. В школе работают кружки, секции где может заниматься наш ребенок.
11. Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.
12. В школе заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.
13. Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.
14. Администрация и учителя создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка.
15. Школа по – настоящему готовит нашего ребенка к самостоятельной жизни.

Родителям предложено прочитать утверждения и оценить степень согласия с ними по сл.шкале:

- 4 – совершенно согласен
- 3 – согласен
- 2 – трудно сказать
- 1 – не согласен
- 0 – совершенно не согласен

Результаты анонимного опроса показали:

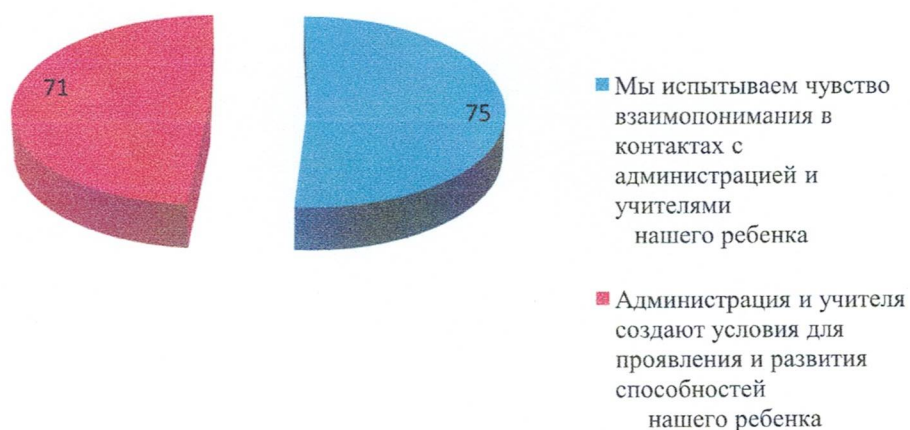
Удовлетворенность условиями пребывания детей в школе



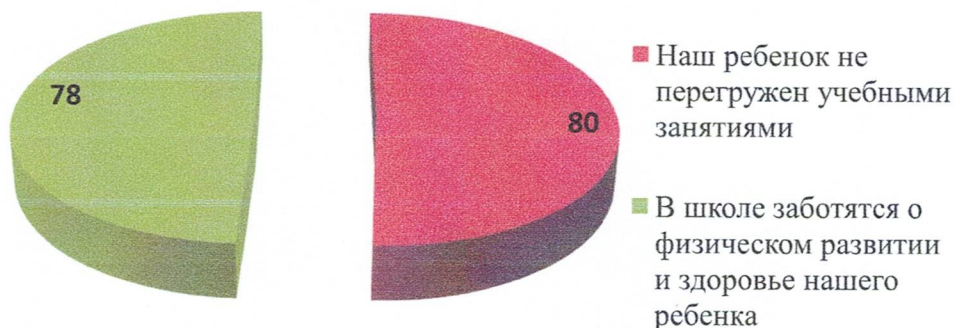
Среди существенных характеристик, которые позволяют оценить внутреннюю эффективность работы школы, есть и такая, как эмоционально-психологический климат в школе (или школьная атмосфера). По результатам анкетирования можно сделать вывод о том, что родители считают сложившийся внутри образовательного учреждения микроклимат благоприятным.

Удовлетворены условием пребывания их детей в школе – 71% респондентов.

Организация работы с родителями и управленческая политика учреждения



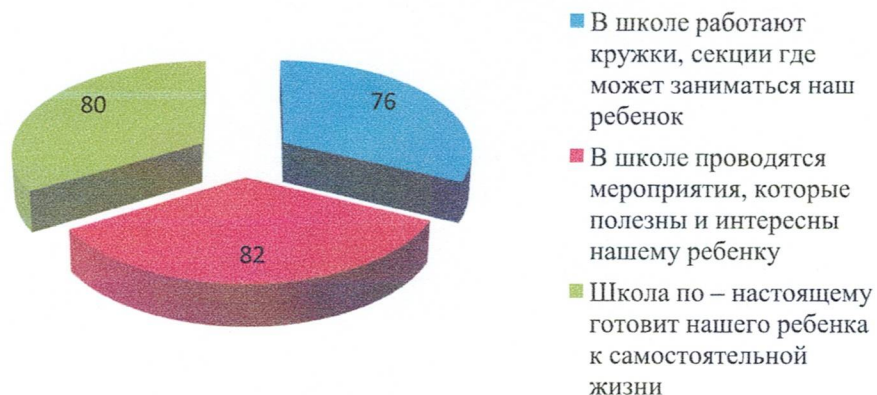
Удовлетворённость родителей работой школы по сохранению и укреплению здоровья обучающихся



Здоровье обучающихся - важный показатель в оценке деятельности школы. Удовлетворены работой в сфере здоровьесбережения и обеспечения безопасности обучающихся – 79% анкетированных;

Несмотря на высокие полученные результаты социологического опроса родителей, мы можем говорить о том, что не все родители удовлетворены работой школьной столовой. Поэтому в следующем году продолжит работу группа из числа родителей, которая будет контролировать организацию и качество предоставляемых услуг организации, обеспечивающей питание обучающихся.

Удовлетворенность организацией внеурочной деятельностью



Довольны организацией внеурочной деятельностью обучающихся – 80% родителей.

В среднем 82% родителей выразили удовлетворённость организацией обучения в школе и признали, что довольны тем фактом, что их ребёнок обучается в данной школе.

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

Таким образом, исходя из обработки социологического опроса родителей, мы получили достаточно высокие показатели удовлетворённости родителей по всем предложенным показателям, что позволяет сделать вывод о том, что большинство родительской общественности удовлетворены деятельностью образовательного учреждения.

Выводы по мониторингу степени удовлетворенности участников образовательного процесса жизнедеятельностью образовательного учреждения

Исходя из мониторинговых исследований и сравнительного анализа полученных результатов с трёх сторон, мы получили следующие показатели:



Таким образом, если смотреть средний показатель удовлетворённости всех участников, то он будет равен 2,9, что свидетельствует о среднем уровне удовлетворённости.

Также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности образовательного учреждения, в отношении которых следует усилить работу, а именно:

1) Привлечение родителей к активному участию в управлении школой, а именно:
 - активизация работы членов Родительского совета школы (как один из способов повышения осведомлённости родительской общественности различными сторонами жизнедеятельности школы привлечения к активному участию в решении вопросов, которые касаются всего образовательного учреждения);

2) Активное привлечение родителей и обучающихся к использованию электронных ресурсов, как средство получения информации, поддержки связи с учителями, педагогами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребёнка и возникающими проблемами.

Приложение №1

Анкетирование учащихся класса (можно не подписывать)

№	Вопросы анкетирования			НЕ ЗНАЮ

		ДА	НЕТ	
1	Я иду в школу с радостью .			
2	К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.			
3	На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.			
4	В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.			
5	На уроке учитель оценивает мои знания , а не мое поведение.			
6	Внешний вид - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.			
7	На каникулах я скучаю по школе.			
8	В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей.			
9	На уроке учитель обращается ко мне по имени .			
10	Я согласен с утверждением, что « школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую »			
11	У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах			
12	У меня часто бывают конфликты с учителями			
13	В моей школе замечают мои успехи , когда я делаю что-то полезное и важное для нее.			
14	Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день			
15	Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.			

Обработка результатов (анкета для учащихся)

Класс
Классный руководитель
Количество учащихся по списку
Выполняли работу

№	Вопросы анкетирования						Итого
	ДА	НЕТ	Чел	%	Чел	%	
1							Я иду в школу с радостью.
2							К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.
3							На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.
4							В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.
5							На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение.
6							Внешний вид - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.
7							На каникулах я скучаю по школе.
8							В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей.
9							На уроке учитель обращается ко мне по имени.
10							Я согласен с утверждением, что «школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую»
11							У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах
12							У меня часто бывают конфликты с учителями
13							В моей школе замечают мои успехи, когда я делал что-то полезное и важное для нее.
14							Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день
15							Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.

МЕТОДИКА

изучения удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения

(А.А.Андреев)

Цель: выявить уровень удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения и его педагогического коллектива.

Родителям предлагается прочитать утверждения и оценить степень согласия с ними по сл.шкале:

4 – совершенно согласен

3 – согласен

2 – трудно сказать

1 – не согласен

0 – совершенно не согласен

1.Класс, в котором учится наш ребенок, можно назвать дружным.

2.В среде своих одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно.

3.Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.

4.Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и учителями нашего ребенка.

5.В классе, в котором учится наш ребенок, хороший классный руководитель.

6.Педагоги справедливо оценивают достижения в учебе нашего ребенка.

7.Наш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.

8.Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.

9.В школе проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.

10.В школе работают кружки, секции где может заниматься наш ребенок.

11.Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.

12.В школе заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.

13.Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.

14.Администрация и учителя создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка.

14.Школа по – настоящему готовит нашего ребенка к самостоятельной жизни.

Обработка результатов

Удовлетворенность родителей работой школы (У) определяется как частное от деления общей суммы баллов всех ответов родителей на общее кол-во ответов.

У больше 3 – высокий уровень удовлетворенности

от 2 до 3 – средний уровень удовлетворенности

У меньше 2, низкий уровень удовлетворенности

Затем производится подсчет числа родителей в классе, имеющих высокий, средний и низкий уровень удовлетворенности школьной жизнью. Данные вносятся в сводную таблицу по ОУ.

Методика изучения удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении (разработана Е.Н. Степановым)

Цель: определить степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нем.

Педагогам предлагается прочитать включенные в тест утверждения и с помощью шкалы оценок выразить степень своего согласия с ними. Для этого педагогу следует поставить напротив каждого утверждения одну из пяти цифр, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения:

- 4 — совершенно согласен;
3 — согласен;
2 — трудно сказать;
1 — не согласен;
0 — совершенно не согласен.

1. Я удовлетворен (а) своей учебной нагрузкой.
2. Меня устраивает составленное расписание уроков.
3. Мое рабочее время благодаря собственным усилиям действиям администрации тратится рационально.
4. Меня устраивает работа кафедры (методического объединения) и мое участие в ней.
5. У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности.
6. Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать.
7. Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы.
8. Мне нравится, что в школе идет научно-методический поиск.
9. У меня сложились с коллегами неконфликтные отношения.
10. Я ощущаю в работе поддержку своих коллег.
11. Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы.
12. Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации.
13. Я комфортно чувствую себя в среде учащихся.
14. Я удовлетворен(а) отношением учащихся ко мне и моему предмету.
15. В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с родителями учащихся.
16. Мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования.
17. Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем.
18. Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в школе.
19. На мой взгляд, созданная в школе система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства.
20. Я доволен размером заработной платы и своевременностью ее выплаты.