

**Результаты мониторинга удовлетворённости, обучающихся, родителей и педагогов
качеством образовательных услуг, предоставляемых МБОУ СОШ №2
по состоянию на 20.09.2017 года.**

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 был произведен анализ результатов анкетирования обучающихся, педагогов и родителей за 2016-2017 учебный год.

На протяжении нескольких лет в нашей школе периодически проводится мониторинг родителей и обучающихся всей школы. Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до преподавателей школы, обсуждаются на педсоветах, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

Цель мониторинга - повышение эффективности и качества учебно-воспитательного процесса в школе.

Изучая удовлетворённость обучающихся, родителей и педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе, мы использовали методики, разработанные А.А.Андреевым и Е.Н. Степановым. Суть методик заключается в том, что в конце учебного года респонденты анонимно на листочках выражают степень своего согласия или несогласия с предложенными им десятью-двадцатью утверждениями. Причём методики позволяют включать самые разные утверждения, которые актуальны в конкретных условиях школы.

В сентябре 2017 года в МБОУ СОШ №2 было проведено анонимное анкетирование обучающихся 1-11 классов с целью определения их уровня удовлетворенности качеством школьного образования. Всего участие приняли 408 обучающихся из 605. Метод исследования: социологический метод анкетного опроса (бланк анкеты - приложение № 1).

Изучение удовлетворённости обучающихся школьной жизнью (методика А.А. Андреева).

Цель - определение степени удовлетворённости обучающихся школьной жизнью. В ходе проведения социологического опроса учащимся предлагалось ответить на вопросы анкеты.

Результаты анонимного опроса показали в целом удовлетворенность учащихся образовательным процессом и комфортность обучения в школе.

От 51 % до 100 % учащиеся выразили доверие преподавательскому составу.

От 47 % до 95% учащихся в трудную минуту могут обратиться к школьному учителю за советом.

От 45,5% до 80% могут свободно высказать свое мнение на уроке.

От 71 % до 96% испытывают уважительное отношение учителей.

От 89 % до 95% учащихся не имеют конфликтов с учителями.

К 70 % до 94% учащихся учителя обращаются по имени.

От 80 % до 99% учащихся считают школу безопасным местом, где можно себя комфортно чувствовать.

В большинстве классов от 85 % до 100%, в зависимости от возраста и класса, любят свою школу и гордятся тем, что учатся в ней.

Но есть позиции, исследование которых требует более внимательного отношения и дополнительного изучения. Это вопрос о самостоятельных и контрольных работах.

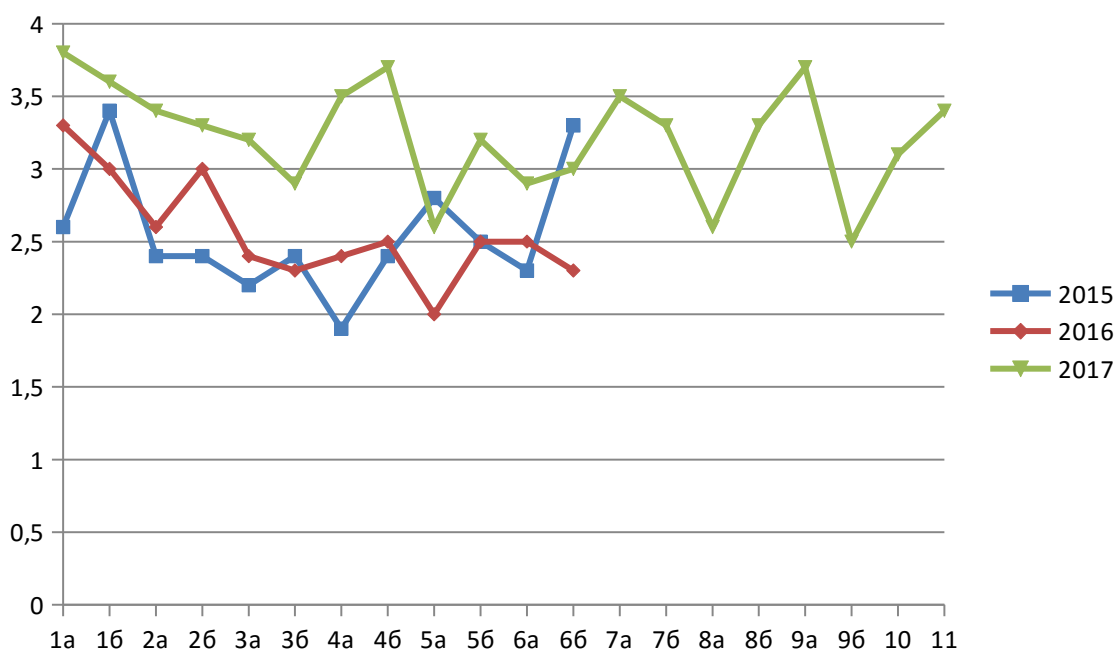
От 24 % до 58 % учащихся испытывают усталость из-за множества контрольных и самостоятельных работ. Этот вопрос рассматривался на педсовете и поставлен на контроль. Так же бросаются в глаза результаты исследования в 9 б и 10 классах, где на утверждение «Я иду в школу с радостью» лишь 5% учащихся ответили утвердительно. По решению

педагогического совета в данных классах решено провести цикл тренингов по мотивации к учебе, совместно с психолого-социальной службой.

Анализ анкетирования в % среди учащихся показал:

№	Вопросы анкетирования	ДА	НЕТ	НЕ ЗНАЮ
1	Я иду в школу с радостью.	53%	28%	20%
2	К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.	76%	13%	15%
3	На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.	55%	25%	15%
4	В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.	62%	21%	16%
5	На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение.	62%	8%	18%
6	Внешний вид - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.	80%	9%	7%
7	На каникулах я скучаю по школе.	44%	36%	13%
8	В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей.	23%	69%	17%
9	На уроке учитель обращается ко мне по имени.	68%	17%	7%
10	Я согласен с утверждением, что «школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую»	55%	18%	19%
11	У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах	60%	20%	17%
12	У меня часто бывают конфликты с учителями	9%	75%	10%
13	В моей школе замечают мои успехи, когда я делаю что-то полезное и важное для нее.	65%	15%	17%
14	Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день	46%	49%	7%
15	Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.	22%	10%	18%

Сравнительный анализ удовлетворенности учащихся.

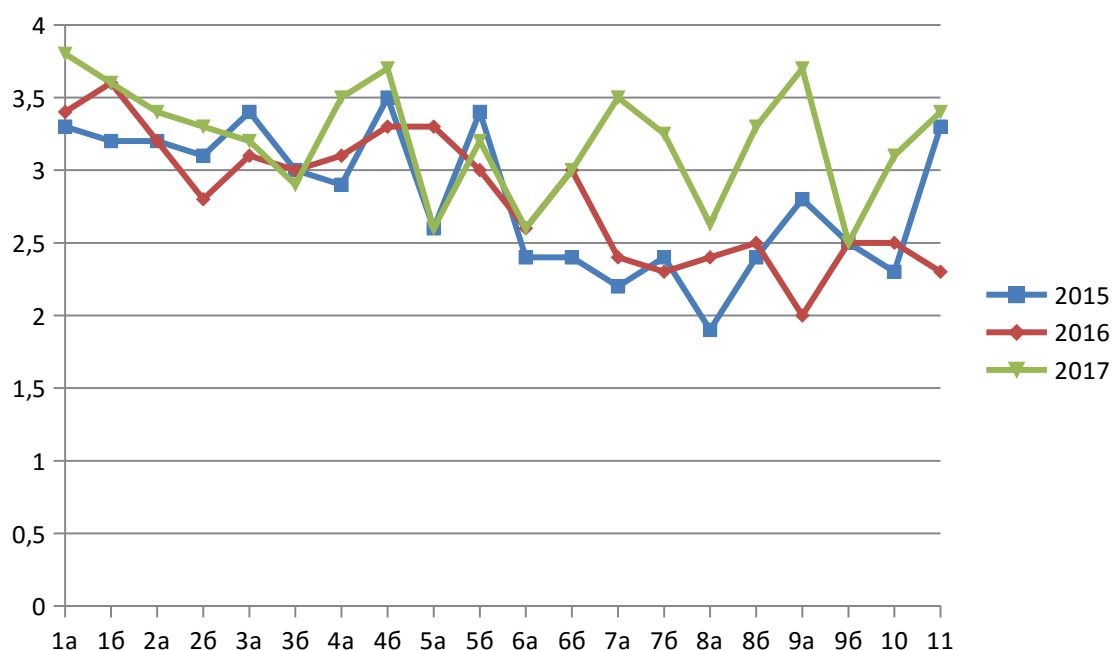


3 и более – высокая степень удовлетворённости
от 2 до 3 баллов - средняя степень удовлетворённости
ниже 2-х баллов - низкая степень удовлетворённости

Важнейшим показателем качества образования МБОУ СОШ№2 является показатель удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, получаемых обучающимися в 2015-2016 учебном году

Изучение удовлетворённости родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения (методика А.А.Андреева):

Цель - получение количественно выраженной информации об оценке родителями роли образовательного учреждения в воспитании у детей качеств жизненной компетентности, положительных поведенческих и морально-психологических качеств.



20 сентября 2017 года было проведено очередное исследование удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг (бланк анкеты - приложение № 2). Общая выборка исследования составила 408 человека (67% от общего числа родителей). Респондентам было предложено ответить на 15 вопросов анкеты

Школа определяет показатель удовлетворенности по следующим характеристикам:

- * содержания обучения и воспитания школьников;
- * условия обучения в школе;
- * организации работы с родителями;
- * управленческой политикой учреждения;
- * материально-техническая база учреждения;
- * объективность оценки труда обучающегося;
- * факторы здоровьесбережения и обеспечения безопасности школьников;
- * взаимодействие между родителями и учителями, учителями и учащимися, отношениями в классном коллективе;
- * качество работы администрации школы;
- * организация внеурочной деятельности учащихся

Результаты анкетирования в соответствии с вышеуказанными характеристиками следующие:

- 79% родителей начальной школы и более половины родителей средней школы (69%) оценили высоко качество образовательных услуг, получаемых в этом учебном году обучающимися. В сравнении с результатами анкетирования 2016\2017 учебного года в средней школе уменьшился процент родителей (на 3%), удовлетворенных качеством обучения и воспитания;
- большинство родителей (85%) удовлетворены условиями пребывания их детей в школе;
- высокий процент удовлетворенности (77%) показали родители в таких вопросах, как организация работы с родителями и управленческая политика учреждения;
- 79% опрошенных родителей удовлетворены работой в сфере здоровьесбережения и обеспечения безопасности школьников;
- 48% (выше на 9% по сравнению с предыдущим годом) родителей одобрили материально-техническую базу учреждения;
- 62% родителей довольны организацией внеурочной деятельности учащихся.

Высокий уровень удовлетворенности родителей просматривается в 1а,1б,2а,2б,3а,4а,4б,5б,7а,7б,8б,9а,10,11 классах.

Средний уровень удовлетворенности родителей просматривается в 3б, 5а, 6а, 6б, 8а, классах. «Ниже среднего» уровень удовлетворенности родителей просматривается в 9б классе.

В среднем 80% родителей выразили удовлетворённость организацией обучения в школе и признал и, 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 .

Для выявления степени удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении использовали анкету разработанную Е.Н.Степановым

Анализ мониторинга удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении (бланк анкеты - приложение № 3)

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.

Показателем удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении (У) является частное от деления общей суммы баллов всех ответов педагогов на общее количество ответов. Принято считать: если коэффициент У больше или равен 3, то можно констатировать высокий уровень удовлетворенности; если он равен или больше 2, это свидетельствует о средней степени удовлетворенности; если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нем.

Обработка полученных результатов. Выявление среднего балла оценочных суждений педагогов позволяет определить степень удовлетворенности членов педагогического коллектива жизнедеятельностью образовательного учреждения.

Средний уровень удовлетворенности по школе составил – **2,99 (средний уровень)**

Наряду с выявлением общей удовлетворенности определены, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности образовательного учреждения, как:

организация труда (1—4 вопросы) – **3,08 (высокий уровень)**;

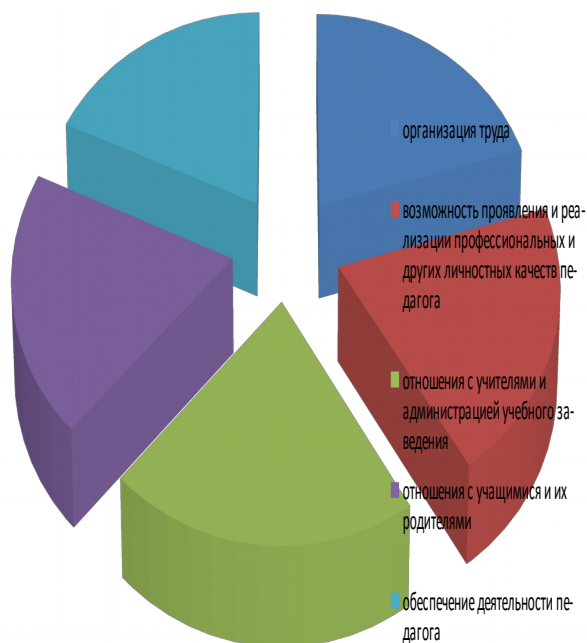
возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5—8 вопросы) – **3,06 (высокий уровень)**;

отношения с учителями и администрацией учебного заведения (9—12 вопросы) - **3,09 (высокий уровень)**;

отношения с учащимися и их родителями (13—16 вопросы) – **2,95 (средний уровень)**;

обеспечение деятельности педагога (17—20 вопросы) – **2,77 (средний уровень)**.

Уровень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении - 2,99 (средний уровень)



Общие выводы и тенденции:

В целом, по результатам анкетирования потребителей образовательных услуг наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в школе, сформировано доверие учащихся и их родителей к учителям, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию учащихся.

На вопрос утверждение к учащимся 1-11 классов из анкетирования «Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней» ответили «да» в 88 % анкет.

Из результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности образовательными услугами, но образовательный процесс не стоит на месте, он требует постоянного движения, развития, анализа, контроля, самоконтроля, в котором положительную роль играет регулярное анкетирование всех участников образовательного процесса. В качестве общих выводов по повышению удовлетворённости качеством образования приведём изменения, необходимость которых выявлена в настоящем исследовании:

1. Решение кадровых проблем, увеличение штата учителей (особенно молодых специалистов).
2. Повышение эффективности системы оценки знаний учащихся, применение индивидуального подхода в обучении.
3. Обновление материально-технической и учебно-методической базы школы: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами; ремонт классов.

Заместитель директора по ВР:

Гончарова Л.А.

Анкетирование учащихся класса (можно не подписывать)

№	Вопросы анкетирования	ДА	НЕТ	НЕ ЗНАЮ
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	ДА		НЕТ		НЕ ЗНАЮ	
		чел	%	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 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.						
ИТОГО							

Приложение №2

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.

Приложение №3

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.

Обработка полученных результатов.

Показателем удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении (У) является частное от деления общей суммы баллов всех ответов педагогов на общее количество ответов. Принято считать: если коэффициент У больше или равен 3, то можно констатировать высокий уровень удовлетворенности; если он равен или больше 2, это свидетельствует о средней степени удовлетворенности; если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нем.

Наряду с выявлением общей удовлетворенности целесообразно определить, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности образовательного учреждения, как:

- организация труда (1—4);
- возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5—8);
- отношения с учителями и администрацией учебного заведения (9—12);
- отношения с учащимися и их родителями (13—16);
- обеспечение деятельности педагога (17—20).

Коэффициент удовлетворенности педагогов перечисленными аспектами жизнедеятельности определяется с помощью тех же вычислительных операций, но подсчитывается сумма баллов и количество ответов лишь по тем утверждениям, которые соответствуют изучаемому аспекту.

