

## **Результаты мониторинга удовлетворённости обучающихся, родителей и педагогов качеством образовательных услуг, предоставляемых СОШ №7**

Важное место в решении задач имеет определение степени удовлетворенности обучающихся, их родителей, педагогических работников качеством условий для осуществления образовательного процесса. Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами характеризует лично ориентированную направленность деятельности образовательного учреждения. Положительная динамика по годам показателя удовлетворённости среди школьников, родителей (законных представителей) школьников свидетельствуют о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов. Об эффективности работы школы также свидетельствует низкая степень различия между показателями удовлетворённости образовательным процессом учеников и показателем удовлетворённости учителей. Можно сказать об ориентации педагогов как организаторов учебно - воспитательного процесса на мнение школьников, о рефлексивной позиции учителей и нацеленности педагогической деятельности коллектива школы на удовлетворение образовательных потребностей тех, ради кого она и осуществляется. В соответствии с осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы образовательного учреждения заместителем директора по УВР ежегодно проводятся мониторинговые исследования 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:

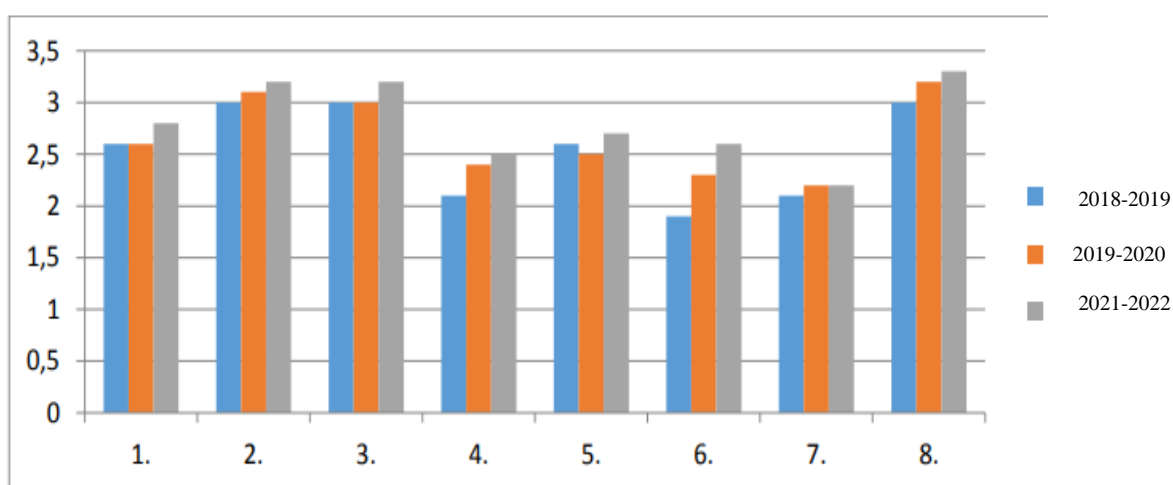
обучающимся предлагается ответить на 26 вопросов, которые позволяют выявить следующие показатели

- внутренний психологический климат в школе;
- взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом;
- развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся;
- заинтересованность обучающихся школьной жизнью;

- взаимоотношения школы и родителей глазами обучающихся;
- использование электронных ресурсов;
- качество питания;
- профориентационная работа школы.

При обработке каждый показатель выражается в числовых показателях: 4-3 балла - высокий уровень удовлетворённости, 2,9 - 2 балла - средняя степень удовлетворённости; 1,9-1 - низкая степень удовлетворённости, меньше 1 балла - полная неудовлетворённость.

### Степень удовлетворенности обучающимися различными сторонами школьной жизни



1. внутренний психологический климат в школе
2. взаимоотношения обучающихся с педагогическим составом
3. развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся
4. заинтересованность обучающихся школьной жизнью
5. взаимоотношение школы и родителей глазами детей
6. использование электронных ресурсов
7. качество питания
8. профориентационная работа

Показатель удовлетворённости обучающихся школьной жизнью постепенно растет, что свидетельствует о создании более комфортного процесса обучения. Такие показатели как «Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом», «Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся», «Профориентационная работа» обучающиеся оцениваются высоко - высокий уровень удовлетворённости.

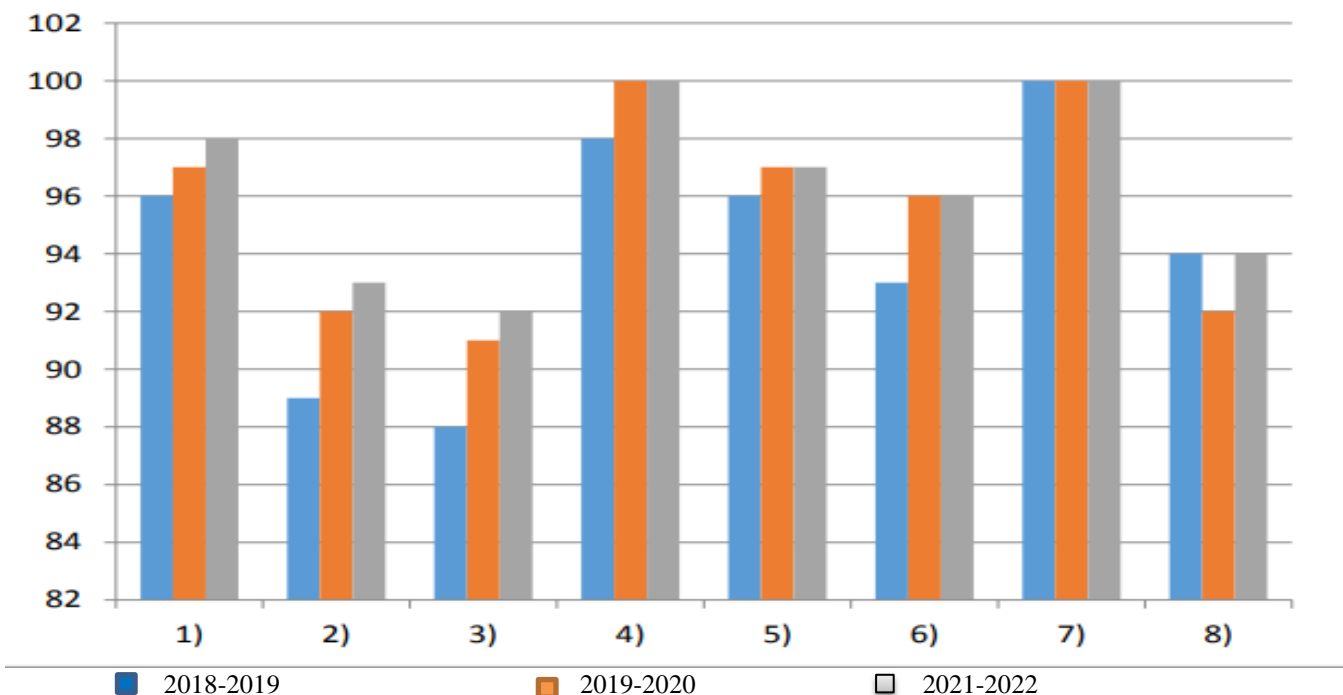
## Мониторинг степени удовлетворённости родителей

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 регионам, социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому 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.

В соответствии с таким пониманием качества образования проводятся мониторинговые исследования удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

Цель исследования: изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования: социологический опрос (анкетирование).



В анкету были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательным процессом:

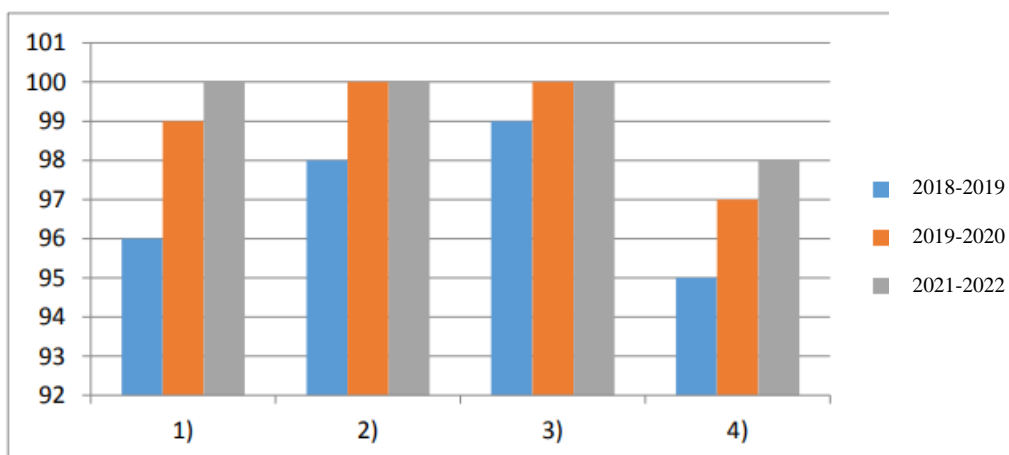
- 1) Психологический климат в школе;
- 2) Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- 3) Удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- 4) Удовлетворённость родителей участием в управлении школой;
- 5) Информированность родителей различными сторонами школьной жизни;
- 6) Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;
- 7) Удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);
- 8) Удовлетворённость работой школы, направленной на профориентацию школьников.

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. Родители ощущают любовь ребёнка к школе, ощущают себя желанным гостем в школе чувствуют дружелюбие со стороны вспомогательного персонала школы. Законные представители обучающихся в более чем 90% своевременно получают информацию о достижениях ребёнка, пропусках уроков и возникающих проблемами; достаточно владеют информацией о школе; используют электронные ресурсы для связи с администрацией и педагогами; профориентационная работа, проводимая в классах воспитателями, классными руководителями удовлетворяет родителей. 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.

### **Мониторинг степени удовлетворённости педагогическими работниками образовательного учреждения**

Цель анкетирования: изучение удовлетворённости педагогических работников по следующим показателям:

- 1) Организация труда;
- 2) Возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога;
- 3) Отношения с коллегами и администрацией школы;
- 4) Отношения с учащимися и родителями.



По всем показателям педагоги отмечают высокую степень удовлетворённости.

Исходя из мониторинговых исследований и сравнительного анализа полученных результатов с трёх сторон можно сделать **вывод:** участники образовательного процесса в целом удовлетворены деятельностью образовательного учреждения.