

**Мониторинг степени удовлетворённости
участников образовательного процесса
МКОУ «Лесополянская СОШ»
различными сторонами жизнедеятельности образовательного
учреждения
(2018-2019 уч.г)**

Мониторинговые исследования удовлетворённости участников образовательного процесса его различными сторонами достаточно ярко характеризуют личностно-ориентированную направленность деятельности образовательного учреждения.

Положительная динамика показателя удовлетворённости среди школьников, родителей (законных представителей) школьников будут свидетельствовать 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 будет свидетельствовать низкая степень различия между показателями удовлетворённости образовательным процессом учеников и показателем удовлетворённости учителей. В этом случае можно говорить 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 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 26 вопросов, которые позволили 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.

Результаты анкетирования школьников в данном исследовании представляют наибольший интерес, поскольку именно школьники, по сути дела, являются той целевой аудиторией, на удовлетворение потребностей которой направлены все меры по обеспечению качества образовательного процесса. В исследовании приняли участие учащиеся 4- 11 классов.

По мнению большинства опрошенных обучающихся учебная нагрузка в школе соответствует их возможностям: полную удовлетворенность учебной нагрузкой высказало 74% обучающихся, недовольны 26% респондентов.

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением образовательного учреждения, санитарно-гигиеническими условиями выразили в полной мере 87 %, неудовлетворенность высказало 13% респондентов.

Эффективность любой деятельности, в том числе и образовательной, напрямую зависит от характера межличностных отношений. Большинство опрошенных обучающихся 82 % полностью удовлетворены сложившимися межличностными отношениями со сверстниками и учителями, неудовлетворенность выразили 18 % обучающихся.

В отношении предоставления обучающимся возможности развивать свои интеллектуальные и творческие способности мнения обучающихся распределились следующим образом: полностью удовлетворена данная потребность у 77% обучающихся, не удовлетворена данная потребность у 23% обучающихся.

Для старшеклассников важным моментом является умение выстраивать жизненную перспективу с учетом полученных в школе знаний, умений и навыков. Данный вопрос был адресован обучающимся 9-10 -х классов. 81 % старшеклассников в полной мере считают, что получаемое ими образование будет способствовать успешности в профессиональной и личностной самореализации. Неуверенность относительно достаточности полученного образования для успешного профессионального и личностного развития в будущем выразили 19 % обучающихся

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 в мае 2016 года было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

Целью исследования было 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:

- психологический климат в школе;
- удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- удовлетворённость родителей участием в управлении школой;
- информированность родителей различными сторонами школьной жизни;
- полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;
- удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания);
- 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 в 95 % своевременно получают информацию о достижениях ребёнка, пропусках уроков и возникающих проблемах, возникающих во время образовательного процесса и внеурочной деятельности.

Большинство родителей владеют информацией о школе (планы, перспективы, компетентность педагогов), но для полноты информации маленький процент использует электронные ресурсы (посещает школьный сайт) для поддержки связи с педагогическим коллективом и администрации школы (по техническим причинам, отсутствие Интернета).

По мнению опрошенных родителей (законных представителей) обучающихся учебная нагрузка соответствует возможностям их детей: полностью удовлетворены показателями учебной нагрузки обучающихся 83, 7% родителей (законных представителей); частичную удовлетворенность отмечают 15 % человека; 1,3 % родителей (законных представителей) не удовлетворены учебной нагрузкой детей, а именно, слишком высокая или явно недостаточная.

Информация о целях, задачах в области обучения и воспитания, о режиме работы школы, о правах и обязанностях всех субъектов образовательного процесса, о финансовых ресурсах и их расходовании является неотъемлемым условием эффективности образовательного процесса. Полученные в ходе исследования данные свидетельствуют о том, что полностью удовлетворены уровнем информированности 93% родителей (законных представителей). Они отмечают реальную возможность узнать об успехах и трудностях своего ребенка, получить поддержку и рекомендации от педагогов. Неудовлетворенность информированностью выразил 7% родителей.

98 % опрошенных родителей, обучающихся испытывают чувство взаимопонимания в общении с учителем относительно своего ребенка, со своей стороны они разделяют и поддерживают те педагогические требования, которые предъявляются педагогами к их детям. Отсутствие взаимопонимания в контактах с педагогами отметили 2% родителей (законных представителей). Качество образовательного процесса напрямую и косвенно зависит от ряда факторов: материально-технического обеспечения образовательного пространства, соблюдения санитарно-гигиенических норм, качества питания. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением образовательного процесса выразили: в полной мере - 86% родителей (законных представителей), частично – 13%, неудовлетворенность - 1% респондентов.

В отношении предоставления обучающимся возможности развивать свои интеллектуальные и творческие возможности мнения родителей (законных представителей) распределились следующим образом: удовлетворены в полной мере 82% родителей (законных представителей), неудовлетворенность выразило 18 % респондентов.

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ

Критерий качества образования	Положительная оценка респондентов	Отрицательная оценка респондентов
Родители		
Психологический климат	97 %	3 %
Профессиональная подготовка педагогов	95 %	5 %
Качество знаний учеников	91 %	9 %
Качество материально-технической и учебно-методической базы школы	86%	14 %

Анализ удовлетворенностью организацией внеурочной деятельности обучающихся показал, что родители заинтересованы в развитии следующих направлений:

- научно-познавательного,
- художественно-эстетического.
- спортивно-оздоровительного направлений.

Данные запросы реализованы в Программе внеурочной деятельности обучающихся МКОУ «Лесополянская СОШ». 100 % обучающихся 5-6 классов будут заняты внеурочной деятельностью, обучающиеся 7-11 классов посещают кружки и спортивные секции

Мониторинг степени удовлетворённости педагогов

Педагоги, работающие в образовательном учреждении являются связующим звеном между всеми участниками образовательного учреждения. В связи с этим в этом учебном году среди них было проведено анкетирование, *целью которого являлось изучение удовлетворённости по следующим показателям:*

- организация труда;
- возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога;
- отношения с учителями и администрацией школы;

Данные говорят о том, что необходимо развивать школьную инфраструктуру, чтобы школа стала центром не только обязательного образования, но и самоподготовки, занятий творчеством.

Педагоги считают, что рабочее время благодаря их усилиям и действиям администрации используется рационально. По параметру удовлетворенности качеством организации труда 100 % опрошенных педагогов вполне устраивает собственная учебная нагрузка и 100 % – составленное расписание уроков.

Педагоги отмечают наличие внутренней потребности в профессиональном и личностном росте как определяющем факторе повышения качества образовательного процесса. Важным показателем качества образования является конструктивность межличностных взаимоотношений между субъектами образовательного процесса. Проведенное исследование затронуло аспекты взаимодействия педагога с администрацией, коллегами, обучающимися и их родителями (законными представителями). Полностью удовлетворены сложившимися межличностными отношениями 100 % респондентов. По их мнению, в коллективах сложились теплые, неконфликтные отношения.

Выводы по мониторингу:

Исходя из мониторинговых исследований и сравнительного анализа полученных результатов с трёх сторон, мы получили хорошие результаты.

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

- привлечение родителей к активному участию в управлении школой, а именно:
- активизация работы членов Родительского комитета 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);
- обновление сайта школы
- 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.