

## **Мониторинг степени удовлетворённости участников образовательного процесса.**

Положительная динамика по годам 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.

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.

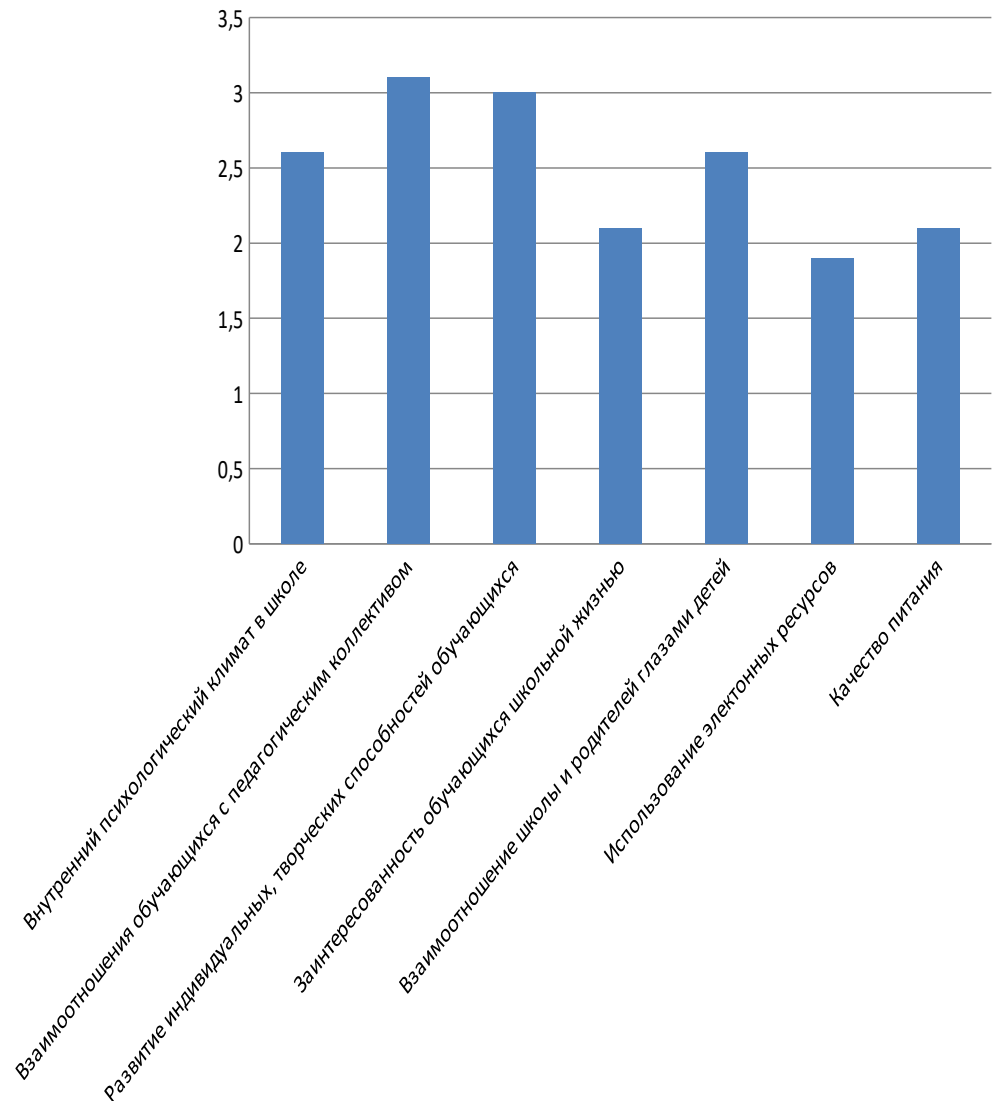
Описание анкеты: обучающимся было предложено ответить на вопросы, которые позволили выявить следующие показатели

- 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

При обработке каждый показатель выражался 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.

В анкетировании приняло участие 129 человек, что составляет 94% от общего контингента. В результате обработки анкет мы получили следующие данные:

## Степень удовлетворённости обучающихся различными сторонами школьной жизни



Показатель удовлетворённости обучающихся школьной жизнью равен 2,7 балла, что свидетельствует о средней степени удовлетворённости. Низкая степень удовлетворенности таким параметром как «Использование электронных ресурсов». Такие показатели как «Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом», «Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся», «Профориентационная работа» обучающиеся оцениваю 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.

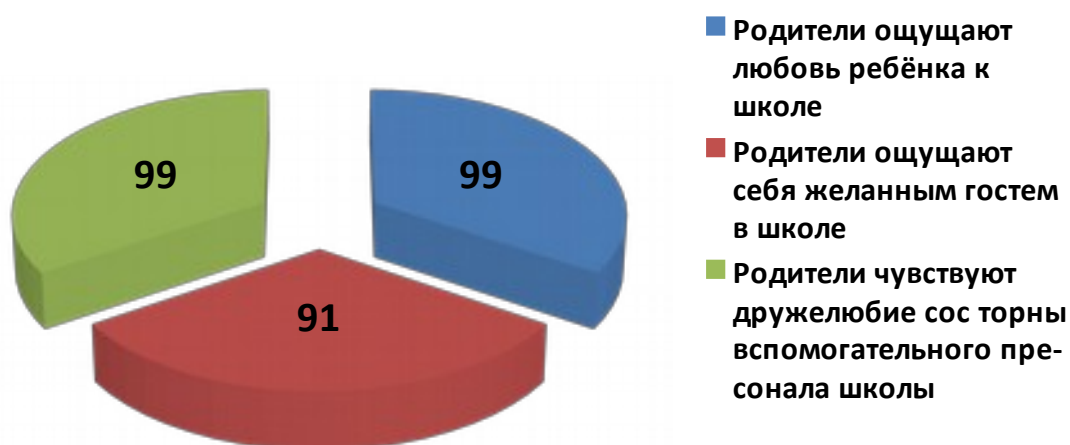
Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования – социологический опрос (анкетирование).

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

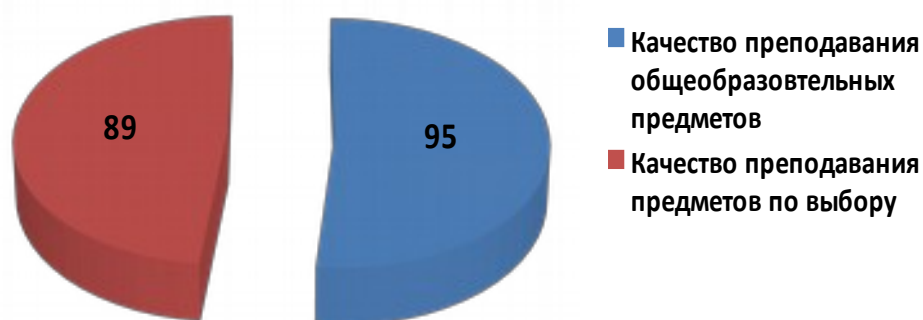
- 1) Психологический климат в школе;
- 2) Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- 3) Удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- 4) Удовлетворённость родителей участием в управлении школой;
- 5) Информированность родителей различными сторонами школьной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

### Психологический климат 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.

### Удовлетворённость качеством и полнотой образовательных услуг



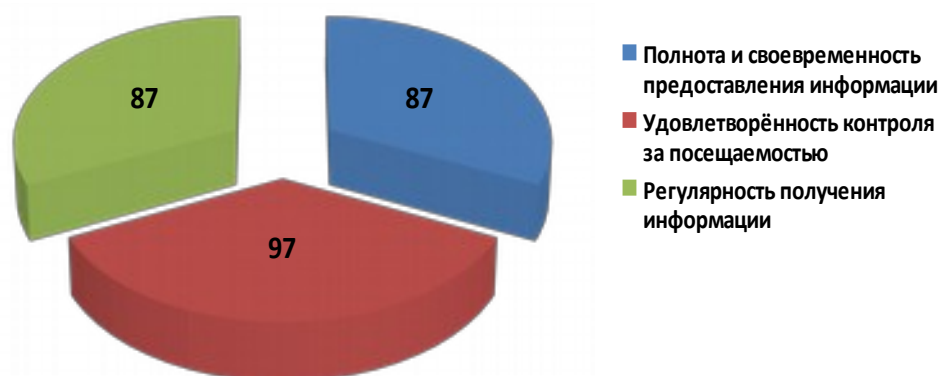
Таким образом, родители удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

## Удовлетворённость родителей работой воспитателей и классных руководителей



Таким образом, мы делаем вывод о том, что работа воспитателей и классных руководителей является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.

## Владение информацией о достижениях и проблемах ребёнка



Таким образом, родители в 90% своевременно получают информацию о достижениях ребёнка и возникающих проблемах, возникающих во время образовательного процесса и внеурочной деятельности.

## Уровень владения информацией о школе и использование электронных ресурсов



Исходя из представленной диаграммы видно, что большинство родителей владеют информацией о школе (планы, перспективы, компетентность педагогов), но для полноты информации малый процент использует электронные ресурсы (посещает школьный сайт), минимальное количество родителей используют электронную почту для поддержки связи с педагогическим коллективом и администрации школы.

## Удовлетворённость родителей работой школы по сохранению и укреплению здоровья обучающихся



Здоровье обучающихся - важный показатель в оценке деятельности школы. Нами были выбраны лишь 3 показателя, которые к сожалению не могут оценить в полной мере удовлетворённость родителей работой школы по данному показателю.

### **Мониторинг степени удовлетворённости воспитателей деятельностью образовательного учреждения**

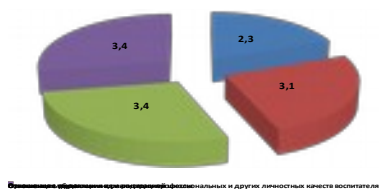
Воспитатели, работающие в образовательном учреждении являются связующим звеном между всеми участниками образовательного учреждения: обучающимися – родителей – учителей - педагогов дополнительного образования. В связи с этим в этом учебном году среди них было проведено анкетирование, целью которого являлось изучение удовлетворённости по следующим показателям:

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

Показателями удовлетворённости воспитателей жизнедеятельностью в образовательном учреждении является частное от деления общей суммы баллов всех ответов воспитателей на общее количество ответов. Принято считать: если коэффициент больше или равен 3, то можно констатировать высокий уровень удовлетворённости; если он равен или больше 2, это свидетельствует о средней степени удовлетворённости; если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своем положении в нём.

При обработке анкет получили средний показатель равные 3 – высокий уровень удовлетворенности. Приведём диаграмму отдельно по показателям удовлетворённости:

Показатели степен удовлетворённости воспитателей

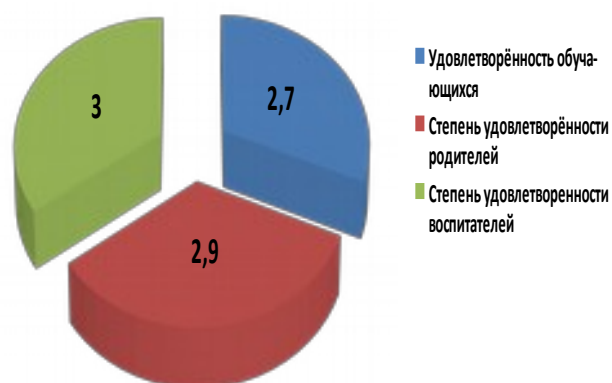


По трём показателям воспитатели отмечают высокую степень удовлетворённости, средняя степень удовлетворенности отмечено по такому показателю как «Организация труда», особенно не удовлетворены воспитатели размером заработной платы, что и повлияло на данный показатель.

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



## Сепень удовлетворённости участников образовательного процесса жизнедеятельностью школы



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.

2) Обновление сайта школы

3) 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.

4) С целью получение более полных данных по удовлетворенности и определения эффективности деятельность школы в следующем году необходимо расширить круг опрошенных педагогами дополнительного образования и учителями общего образования, а также увеличить число родителей, которые принимают участие в мониторинге.