

**Муниципальное казенное учреждение
«Комитет по образованию Администрации г. Улан-Удэ»
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 51» г. Улан-Удэ**

670034, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, Железнодорожный район, ул. Гагарина, 12,
тел. 8(3012)44-04-41(факс), 44-06-52,

Сайт школы: <https://sh51-ulan-ude-r81.gosweb.gosuslugi.ru> E-mail: school_51@govrb.ru

Справка

о результатах мониторинга удовлетворённости родителей и обучающихся качеством образовательных услуг, предоставляемых МАОУ «СОШ №51»

Мониторинг степени удовлетворённости обучающихся

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

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) – 88%
- Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом (2, 4, 5 вопросы) – 92%
- Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся (3, 11 вопросы) – 86%
- Заинтересованность обучающихся школьной жизнью (6, 15 вопрос) – 88%
- Личностное самоопределение и ситуация успеха (9, 13, вопросы) – 78 %
- Ощущение безопасности и надёжности обучающихся (10 вопрос) – 97%
- Соразмерность учебной нагрузки (14 вопрос) – 83%

При обработке каждый показатель выражался в процентном соотношении от общего количества опрашиваемых. В анкетировании приняло участие 1533 человека, что составляет 95% от общего контингента обучающихся.

Степень удовлетворённости обучающихся различными сторонами школьной жизни

- Внутренний психологический климат в школе – 88%
- Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом – 92%
- Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся – 86%
- Заинтересованность обучающихся школьной жизнью – 88%
- Личностное самоопределение и ситуация успеха – 78 %
- Ощущение безопасности и надёжности обучающихся – 97%
- Соразмерность учебной нагрузки – 83%

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

В опросе приняли участие 1453 родителя (законных представителей).

Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования – социологический опрос (анкетирование).

В анкету были включены следующие утверждения, отражающих удовлетворённость 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

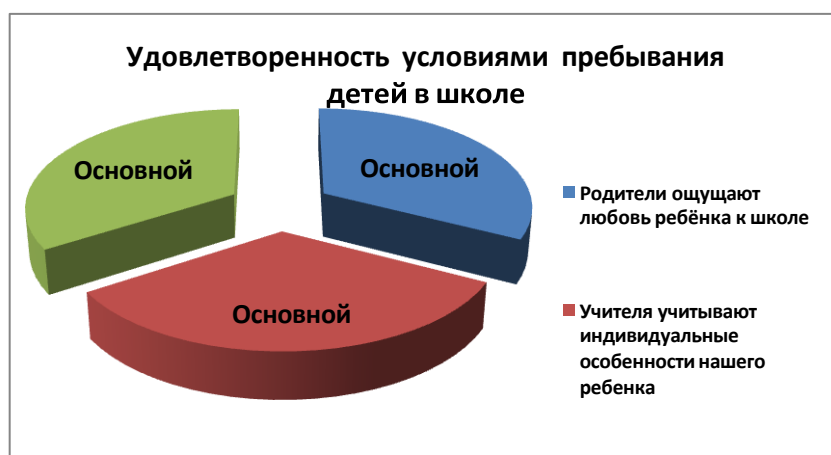
3 – согласен

2 – трудно сказать

1 – не согласен

0 – совершенно не согласен

Результаты анонимного опроса показал:



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 – 87% респондентов.



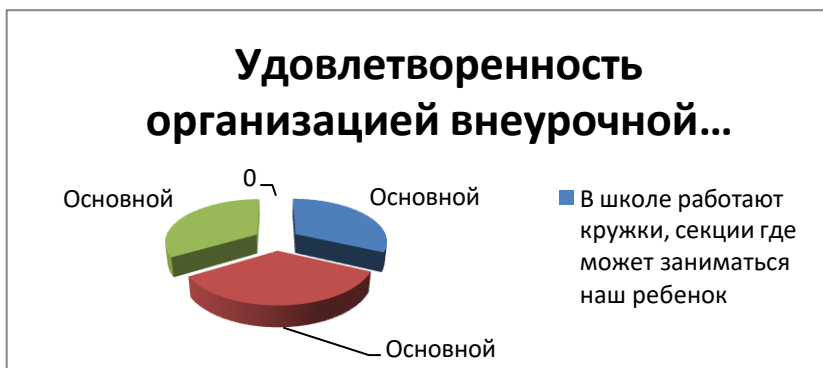
Организацией работы с родителями и управленческой политикой учреждения удовлетворены- 91%; одобрили материально-техническую базу учреждения – 90% опрошенных.



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.

Удовлетворены работой в сфере здоровьесбережения и обеспечения безопасности обучающихся – 82% анкетированных;

Несмотря на высокие полученные результаты социологического опроса родителей, мы можем говорить о том, что не все родители удовлетворены работой школьной столовой. Поэтому одним из предложений, которое было озвучено на итоговом заседании Родительского совета, создание общественного органа из числа родителей, которые будут контролировать организацию и качество предоставляемых услуг организации, обеспечивающей питание обучающихся.



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.

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

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.

Обработка полученных результатов показал:

Средний уровень удовлетворенности по школе составил – **3 (средний уровень)**

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

организация труда (1—4 вопросы) – **3,0 (высокий уровень)**;

возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5—8 вопросы) – **2,9 (средний уровень)**;

отношения с учителями и администрацией учебного заведения (9—12 вопросы) - **3,1 (высокий уровень)**;

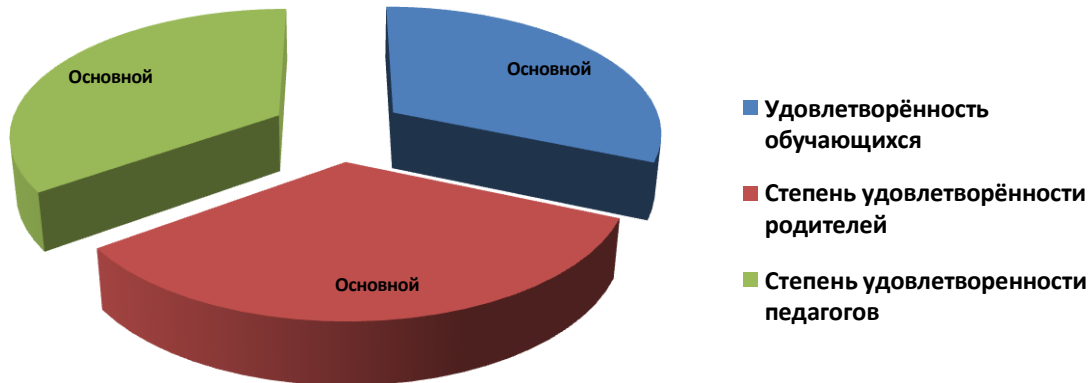
отношения с учащимися и их родителями (13—16 вопросы) – **3,1 (высокий уровень)**;

обеспечение деятельности педагога (17—20 вопросы) – **2.8 (средний уровень)**.

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:

Степень 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 образовательных учреждений, в отношении которых следует усилить работу, а именно:

- 1) Привлечение родителей к активному участию в управлении школой, а именно:
 - создание общественного органа по контролю объективности оценки предоставляемых услуг;
 - активизация работы членов Родительского совета школ (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 школ, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребёнка и возникающими проблемами.

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
 Выполнили 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							

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.

Справку составила зам директора по УВР Ивакина Н. С.