

**Аналитическая справка  
по результатам мониторинга удовлетворенности работой школы всех участников  
образовательного процесса**

26.11.2021

Определение степени удовлетворенности обучающихся, их родителей, педагогических работников качеством условий для осуществления образовательного процесса важно для выработки стратегий дальнейшего развития 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 проводится 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. При обработке каждый показатель выражается в числовых показателях: 4-3 балла – высокий уровень удовлетворённости, 2 балла – средняя степень удовлетворённости; 1 балл – низкая степень удовлетворённости, 0 баллов – полная неудовлетворённость. При подсчете конечного результата учитывается доля от общего количества участников опроса.

Обучающимся 5-8 классов предлагалось ответить на 22 вопроса, 9-11 классов – на 46 вопросов, которые позволили выявить степень удовлетворенности по следующим показателям:

- внутренний психологический климат в школе – 89,5%;
- взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом – 92,4%;
- заинтересованность обучающихся школьной жизнью, удовлетворенность результатами своей деятельности – 77,4%;

- организация школьного быта – 98,9%;
- взаимоотношения со сверстниками – 63,9%.



Показатель удовлетворённости обучающихся школьной жизнью на высоком уровне, что свидетельствует о создании комфортного процесса обучения. Степень удовлетворенности таким параметром как «Взаимоотношения со сверстниками» ниже, чем в других сферах, что свидетельствует о необходимости развития коммуникативных навыков и культуры общения. Учащиеся часто выражают отзыв о том, что дискомфорт пребывания в школе возникает в 96% от сверстников. Такие показатели как «Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом», «Внутренний психологический климат в школе», «Организация школьного быта» 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

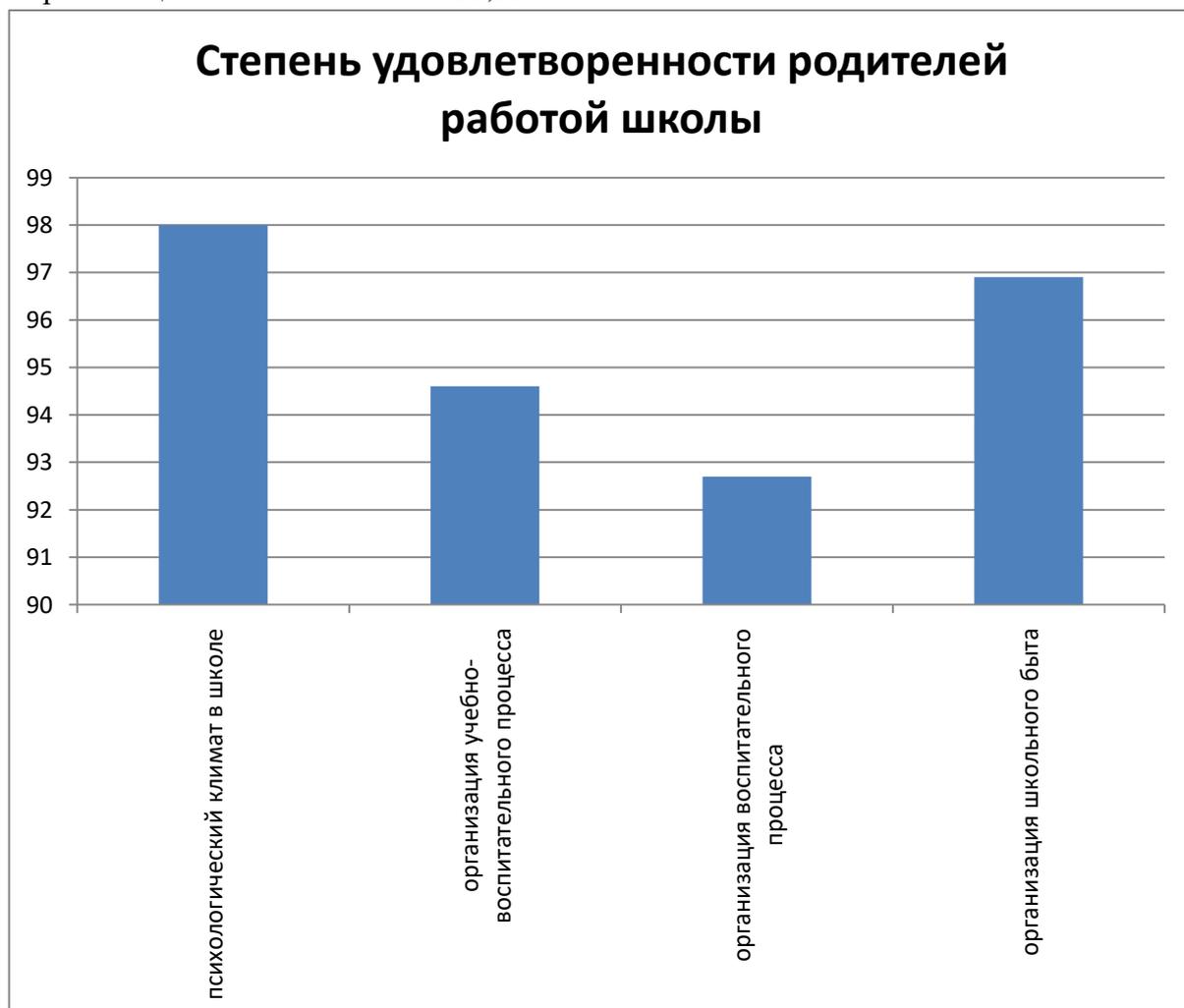
субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе. В соответствии с таким пониманием качества образования проводятся 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). При обработке каждый показатель выражается в числовых показателях: 4-3 балла – высокий уровень удовлетворённости, 2 балла – средняя степень удовлетворённости; 1балл – низкая степень удовлетворённости, 0 баллов – полная неудовлетворённость. При подсчете конечного результата учитывается доля от общего количества участников опроса.

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

- психологический климат в школе – 98%;
- организация учебно-воспитательного процесса - 94,6%;
- организация воспитательного процесса – 92,7%;
- организация школьного быта – 96,9%.



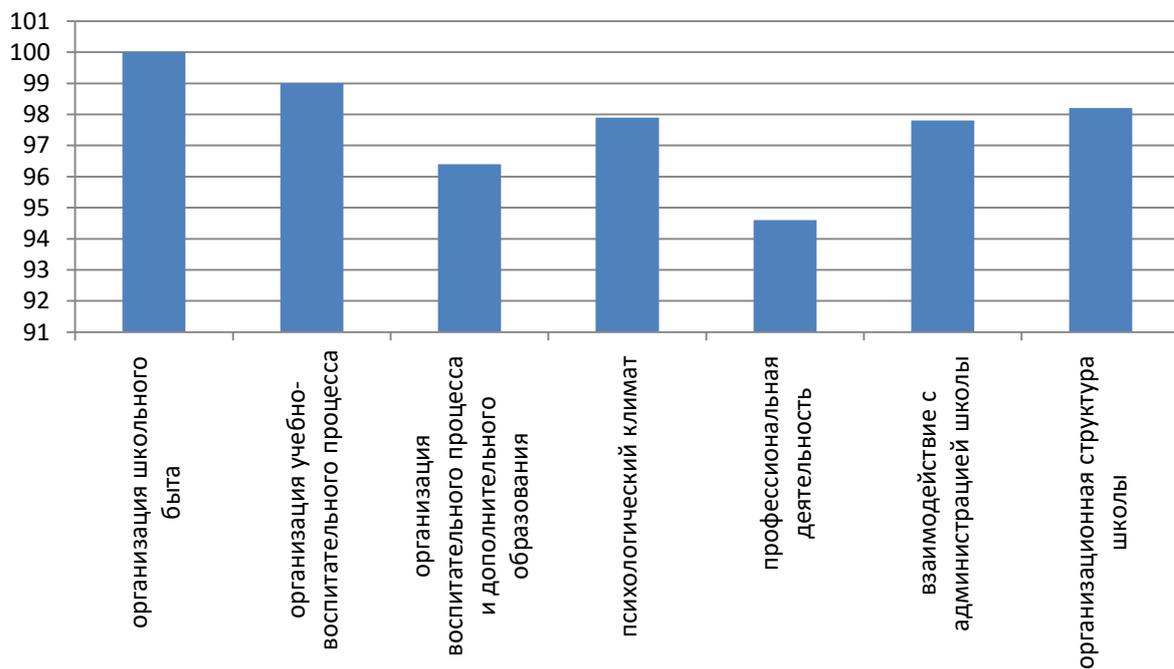
Среди существенных характеристик, которые позволяют оценить внутреннюю эффективность работы школы, есть и такая, как эмоционально-психологический климат в школе (или школьная атмосфера). По результатам анкетирования можно сделать вывод о том, что родители считают сложившийся внутри образовательного учреждения микроклимат благоприятным. Родители (законные представители) обучающихся в более чем 95% своевременно получают информацию о достижениях ребёнка, пропусках уроков и возникающих проблемах; достаточно владеют информацией о школе; используют электронные ресурсы для связи с администрацией и педагогами. Здоровье обучающихся - важный показатель в оценке деятельности школы. Нами были выбраны лишь 3 показателя. Несмотря на высокие полученные результаты социологического опроса родителей, мы можем говорить о том, что не все родители удовлетворены работой школьной столовой. Большинство родителей школы считают, что дополнительное образование, получаемое в школе, способствует дальнейшему продолжению образования по направлению деятельностью школы; профориентационная работа, проводимая в классах педагогом-психологом, 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:

- организация школьного быта – 100%;
- организация учебно-воспитательного процесса – 99%;
- организация воспитательного процесса и дополнительного образования – 96,4%;
- психологический климат – 97,9%;
- профессиональная деятельность – 94,6%;
- взаимодействие с администрацией школы – 97,8%;
- организационная структура школы – 98,2%.

## Степень удовлетворенности педагогов работой школы



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.

Заместитель директора по УВР – Е. Ю. Андреева