

**МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ
УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА
В МБОУ «Лицей г. Отрадное»
Проведён в марте 2022 г.**

Рассмотрен на заседании Управляющего Совета 31.03.2022г	Утвержден Приказ № 112 от 31.03.2022г
---	--

Удовлетворённость родителей, учащихся и педагогов деятельностью муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Лицей г. Отрадное» является одним из важных показателей успешности деятельности образовательного учреждения.

Для определения этого показателя были использованы методики исследования удовлетворённости родителей, учащихся и педагогов организацией воспитательного процесса и жизнедеятельностью в учебном заведении.

Вначале остановимся на результатах исследования уровня удовлетворённости деятельностью ОУ родителей и учащихся.

Анкета для родителей

Цель: выявить уровень удовлетворённости работой образовательного учреждения и его педагогического коллектива.

Ход проведения: родителям предлагается внимательно прочитать перечисленные ниже утверждения и оценить степень согласия с ними. Для этого родителю необходимо обвести ниже каждого выражения одну цифру, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения.

Цифры означают следующие ответы:

- 4 – совершенно согласен;
- 3 – согласен;
- 2 – трудно сказать;
- 1 – не согласен;
- 0 – совершенно не согласен.

1. Класс, в котором учится наш ребёнок, можно назвать дружным.

4 3 2 1 0

2. В среде своих одноклассников наш ребёнок чувствует себя комфортно.

4 3 2 1 0

3. Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребёнку.

4 3 2 1 0

4. Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и учителями нашего ребёнка.

4 3 2 1 0

5. В классе, в котором учится наш ребёнок, хороший классный руководитель.

4 3 2 1 0

6. Педагоги справедливо оценивают достижения в учёбе нашего ребёнка.

4 3 2 1 0

7. Наш ребёнок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.

4 3 2 1 0

8. Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребёнка.

4 3 2 1 0

9. В школе проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребёнку.

4 3 2 1 0

10. В школе работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься наш ребёнок.

4 3 2 1 0

11. Педагоги дают нашему ребёнку глубокие и прочные знания.

4 3 2 1 0

12. В школе заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребёнка.

	4	3	2	1	0
13. Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребёнка.	4	3	2	1	0
14. Администрация и учителя создают условия для проявления и развития способностей нашего ребёнка.	4	3	2	1	0
15. Школа по-настоящему готовит нашего ребёнка к самостоятельной жизни.	4	3	2	1	0

Обработка полученных результатов. Удовлетворённость родителей работой школы (U) определяется как частное от деления общей суммы баллов всех ответов родителей на общее количество ответов.

Если коэффициент U равен 3 или больше этого числа, то это свидетельствует о высоком уровне удовлетворённости; если он равен или больше 2, но меньше 3, то можно констатировать средний уровень удовлетворённости; если же коэффициент U меньше 2, то это является показателем низкого уровня удовлетворённости деятельностью образовательного учреждения.

Анкета для детей содержит те же самые утверждения, но обращённые к детям. Например, утверждение 1 выглядит так: «Класс, в котором я учусь, можно назвать дружным».

Таким образом, в ходе анализа можно сопоставить мнение родителей и учащихся. Следует отметить, что учащиеся начальной школы не участвовали в анкетировании.

Ниже в таблицах приведены средние оценки уровня удовлетворённости родителей и учащихся деятельностью образовательного учреждения.

Таблица 1

Средние оценки удовлетворённости родителей учащихся начальной школы деятельностью ОУ

	1а	1б	1в	2а	2б	3а	3б	3г	4а	4б
Средние оценки	4	3,3	3,1	3,6	3,4	3,8	3,6	3,7	3,8	3,3

Таблица 2

Средние оценки удовлетворённости родителей и учащихся основной школы деятельностью образовательного учреждения (5-7 классы)

5а		5б		6а		6б		7а		7б	
Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р
3,9	3,5	3,2	3,1	2,9	2,8	3,0	3,1	2,8	3	3,1	2,9

Д – дети

Р - родители

Таблица 3

Средние оценки удовлетворённости родителей и учащихся основной и старшей школы деятельностью образовательного учреждения (8-11 классы)

8а		8б		9о		9мн		10мнэ		11мнэ	
Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р
2,4	2,2	3	3,1	2,9	2,8	3	2,4	2,9	2,9	2,8	2,5

Д – дети

Р - родители

Средние оценки уровня удовлетворённости по школе в целом (исходя из данных таблиц 1-3) следующие:

Родители (начальная школа, 1-4 классы)	3,5	Высокий уровень	3,2 Высокий уровень
Родители (основная школа, 5-9 классы)	3,3	Высокий уровень	
Родители (старшая школа, 10-11 классы)	2,9	Средний уровень	

Учащиеся (основная школа, 5-9 классы)	3,5	Высокий уровень	3,1 Высокий уровень
Учащиеся (старшая школа, 10-11 классы)	2,8	Средний уровень	

Таким образом, можно констатировать **высокий уровень удовлетворённости деятельностью ОУ как родителей, так и детей при незначительном различии в числовом выражении этого уровня (0,1), т.е. удовлетворённость оценивается практически одинаково детьми и родителями.**

Следует отметить более низкий показатель удовлетворенности, как родителей, так и детей в старшей школе по сравнению с основной и начальной школой. Вероятно, это связано с осознанием скорого окончания школы и некоторой тревогой в отношении будущего и желанием (возможно, неосознанным) переложить часть своей ответственности на школу.

Более подробная информация о том, как соотносится степень удовлетворённости детей и родителей основной и средней школы содержится в таблицах 2 и 3.

Практически во всех классах показатели степени удовлетворённости детей и родителей близки. Полезным для анализа и последующего планирования воспитательной работы и работы с родителями будет информация об утверждениях, получивших низкие оценки (как детей, так и родителей). Данная информация по классам содержится в таблицах 4-7.

В таблице 8 содержатся данные по начальной, основной и старшей школе, школе в целом.

Таблица 4

Количество отрицательных оценок
(«не согласен», «совершенно не согласен»),
данных родителями учащихся начальной школы (1-4 классы)

№ утверждения	Всего								
	1а	1б	1в	2а	2б	3а	3б	4а	4б
1									1
2									
3									
4	1								
5									
6									
7	1	1		3				1	
8									
9									
10									
11	1								
12									
13									
14	1								
15								1	

Таблица 5

Количество отрицательных оценок
(«не согласен», «совершенно не согласен»),
данных родителями учащихся основной школы (5-7 классы)

№ утверждения	Всего											
	5а		5б		6а		6б		7а		7б	
	Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р
1			1		1	3		1	2	1		
2			1		2				3		3	
3									1			
4	X		X		X		X		X		X	
5			1				1					
6					1				2			
7					3	2	2		4	1		
8			1		3	3		1	2			
9			1		1	1	1	1	2		4	
10			1			1		2		1	1	
11						1						
12					1	1		1				
13							1		1			
14					2	2	2	1	1			
15						1		1	1			

Д – дети

Р - родители

Таблица 6

Количество отрицательных оценок
(«не согласен», «совершенно не согласен»),
данных родителями учащихся основной школы (8-9 классы)

№ утверждения	Всего							
	8а		8б		90		9мн	
	Д	Р	Д	Р	Д	Р	Д	Р
1			2	3			4	1
2	1		1	2			2	
3							2	1
4	X		X		X		X	
5					1			
6		1			2		1	1
7			3	2	2	1	2	1
8							4	
9		1					1	1
10							2	
11		2				1	1	
12							1	
13		2					1	
14		2		1			2	
15		2		1	1		4	

Д – дети

Р - родители

Таблица 7

Количество отрицательных оценок
(«не согласен», «совершенно не согласен»),
данных родителями учащихся старшей школы (11-12 классы)

№ утверждения	Всего			
	10мнэ		11мнэ	
	Д	Р	Д	Р
1				
2				
3				
4	x	1	x	
5				
6				
7	5	6	2	1
8		1		
9	3	3		
10	4	4		
11				
12	2			
13	1	2		
14	1	3		
15	3	4		

Д – дети

Р – родители

Таблица 8

Общее количество низких оценок (0 и 1) по утверждениям

№ утв	Основная школа		Старшая школа		Начальная школа 1-4 кл.	По школе в целом	
	5-9 кл.		10-11 кл.			Д	Р
	Д	Р	Д	Р	Р		
1	11	10			1	11	11
2	9	9				9	9
3	4	1				4	1
4				1	1		2
5	3	0				3	
6	7	2				7	2
7	22	10	7	7	6	29	23
8	11	4		1		11	5
9	12	1	3	3		15	4
10	5	3	4	4		9	7
11	1	4			1	1	5
12	4	2	2			6	2
13	3	2	2	3	3	5	8
14	7	5	1	3	1	8	9
15	6	4	4	6	1	10	11
Всего:						129	99

Д – дети

Р - родители

Процент низких оценок невелик – 3,4% от общего числа оценок у учащихся и 2,5% у родителей.

Частично утверждения, получившие низкие оценки, совпадают у детей и родителей, или они близки (номера утверждений – 1, 2, 7, 10, 14, 15), частично же заметно отличаются (номера 6, 8, 9).

Таким образом, анализ результатов анкетирования учащихся и родителей, содержащихся в таблицах 5-8, позволит классным руководителям, администрации запланировать и провести мероприятия с учащимися и родителями, направленные на обсуждение и устранение проблем, повлиявших на отрицательные оценки соответствующих суждений.

Проведение подобной работы будет способствовать тому, что уровень удовлетворённости деятельностью ОУ обучающихся и родителей будет оставаться высоким, а количество отрицательных оценок снизится.

Выводы и рекомендации

Можно констатировать высокий уровень удовлетворённости деятельностью ОУ как родителей – 3.2, так и детей – 3.1.

Удовлетворённость оценивается практически одинаково детьми и родителями (разница в числовом выражении – 0.1).

При высоком общем уровне удовлетворённости родителей и детей по школе в целом (3.1), высоком уровне удовлетворённости родителей в начальной школе (3.5), родителей и детей в основной школе (3.3 и 3.5 соответственно) отмечается лишь средний уровень удовлетворённости (его верхняя граница) деятельностью ОУ как родителей, так и детей старшей школы (2.8 и 2.9 соответственно).

Количество отрицательных оценок невелико (см. таблицу 8) – 129 у детей и 99 у родителей, что составляет 3.4 и 2.5 соответственно от общего числа оценок. Однако их анализ является основой для планирования мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворённости.

Так, классным руководителям рекомендуется подробно ознакомиться с содержанием таблиц 1-8 и обратить внимание на суждения, получившие отрицательные оценки. Например, в таблице 5 трое

родителей и трое же учеников считают, что в школе не проводятся полезные и интересные мероприятия.

Возможно, следует обсудить с родителями и учащимися вопрос о том, какие мероприятия были бы интересны и полезны и какое участие они могли бы в них принять.

Или в таблице 7 в 11а классе трое учащихся и четверо родителей считают, что школа не готовит своих выпускников к самостоятельной жизни. Возможно, стоило бы подготовить и провести мероприятие в форме диспута, дискуссии или ток-шоу, направленное на обсуждение таких вопросов, как: «Моя будущая жизнь. Какая она?» «Что важно уметь?», «Могу ли я быть самостоятельным?» и т.п.

Классным руководителям и администрации необходимо провести подобный анализ и в планах работы предусмотреть соответствующие мероприятия, направленные на поддержание высокого уровня удовлетворённости родителей и учащихся деятельностью ОУ.

Анкета для педагогов

Цель: определить степень удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нём.

Ход проведения. Педагогам предлагается прочитать включённые 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.

Цифры означают следующие ответы:

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
3. Моё рабочее время, благодаря собственным усилиям и действиям администрации, тратится экономно
4. Меня устраивает работа методического объединения и моё участие в ней
5. У меня есть возможность повышать своё профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности
6. У меня есть потребность в профессиональном и личностном росте и я стараюсь её реализовать
7. Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы
8. Мне нравится, что в школе идёт 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 нём
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 её выплаты

Обработка полученных результатов. Показателем удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении (У) является частное от деления общей суммы баллов всех ответов педагогов на общее количество ответов. Принято считать, что если коэффициент У равен или больше 3, то можно констатировать высокий уровень удовлетворённости; если он равен или больше 2, то 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 своим положением в нём.

Наряду с выявлением общей удовлетворённости целесообразно определить, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности ОУ, как:

организация труда (утверждения 1-4)

возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств (утверждения 5-8)

отношения с учителями и администрацией (утверждения 9-12)

отношения с учащимися и родителями (утверждения 13-16)

обеспеченность деятельности педагогов (утверждения 17-20).

Коэффициент удовлетворённости 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.

Педагоги. Выводы и рекомендации

По результатам обработки анкет педагогов можно констатировать высокий уровень общей удовлетворённости жизнедеятельностью в образовательном учреждении. Значение коэффициента $У=3,2$.

Показатели удовлетворённости педагогов основными аспектами жизнедеятельности образовательного учреждения приведены ниже.

I. Организация труда (утверждения 1-4) – 3,3

II. Возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств (утверждения 5-8) – 3,2

III. Отношения с учителями и администрацией (утверждения 9-12) – 3,3

IV. Отношения с учащимися и родителями (утверждения 13-16) – 3,2

V. Обеспеченность деятельности педагогов (утверждения 17-20) - 3

В ходе анализа обращалось внимание на утверждения, оцениваемые 1 и 0.

В таблице 1 приведены номера утверждений и соответствующий процент педагогов, выставивший им оценки 0 и 1.

Таблица 9

№ вопроса	1	2	3	4	6	7	14	15	16	17	20
	3%	16%	10%	8%	3%	3%	8%	5%	3%	10%	18%

Как видно из таблицы 9,

- 18% педагогов не удовлетворены размером своей заработной платы (№20);
- 16% - не устраивает расписание уроков (№2);
- 10% - считают, что их рабочее время тратится нерационально (№3);
- 10% не нравится их кабинет и условия работы в нём (№17).

Что касается размера з/п, то решение этого вопроса далеко не всегда входит в компетенцию администрации (связано с объёмом финансирования и квалификацией сотрудника). Недовольство расписанием и связанное с ним нерациональное использование рабочего времени, вероятно, обусловлено объективными причинами. В частности, тем, что расписание приходится довольно часто менять из-за посещения педагогами курсов повышения квалификации с отрывом от работы.

И, наконец, что касается оборудования кабинетов, то есть смысл провести дополнительное анкетирование, направленное на выяснение конкретных требований и пожеланий сотрудников.

8% опрошенных хотели бы что-то изменить в работе методических объединений. В связи с этим, председателям МО рекомендуется обсудить с членами МО возможные новые формы работы.

Также на заседаниях МО целесообразно рассмотреть вопросы, связанные с развитием учебно-познавательной мотивации, т.к. развитие интереса к предмету напрямую связано с улучшением отношения учащихся к предмету и педагогу. Эту работу необходимо проделать, т.к. 8% учителей отмечают неудовлетворённость отношением учащихся к их предмету.

Таким образом, проведённое анкетирование позволило наряду с констатацией высокого уровня общей удовлетворённости, определить «проблемные точки и наметить направления работы по их устранению.