

**Справка**  
**о результатах мониторинга удовлетворённости качеством образовательных услуг,**  
**предоставляемых школой по состоянию 2020-2021 учебный год.**  
**МБОУ «Гимназия» г.Мензелинска РТ**

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. Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса был произведен анализ результатов анкетирования учащихся, педагогов и родителей за 2020-2021 учебный год.

На протяжении нескольких лет в нашей школе периодически проводится мониторинг учителей, родителей и учащихся всей школы. Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до преподавателей школы, обсуждаются на педсоветах, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

**Цель мониторинга - повышение эффективности и качества учебно-воспитательного процесса в школе.**

Изучая удовлетворённость учителей, родителей и учащихся жизнедеятельностью в школьном сообществе, мы использовали анкеты, которые респонденты смогли в онлайн режиме заполнить. Суть методик заключается в том, что в конце учебного года респонденты анонимно выражают степень своего согласия или несогласия с предложенными им утверждениями. Причём методики позволяют включать самые разные утверждения, которые актуальны в конкретных условиях школы.

В мае было проведено анонимное анкетирование обучающихся 1-11 классов с целью определения их уровня удовлетворенности качеством школьного образования. Всего участие приняли 107 учащихся. Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

**Цель** - определение степени удовлетворённости учащихся школьной жизнью. В ходе проведения социологического опроса учащимся предлагалось ответить на вопросы анкеты.

**Результаты анонимного опроса** показали в целом удовлетворенность учащихся образовательным процессом и комфортность обучения в школе.

74% учащихся с радостью идут в школу.

86% учащихся в трудную минуту могут обратиться к школьному учителю за советом.

56.5% могут свободно высказать свое мнение на уроке.

82% испытывают уважительное отношение учителей.

94% учащихся не имеют конфликтов с учителями.

92% учащихся учителя обращаются по имени.

74% учащихся считают школу безопасным местом, где можно себя комфортно чувствовать.

91% учащихся любят свою школу и гордятся тем, что учатся в ней.

Но есть позиции, исследование которых требует более внимательного отношения и дополнительного изучения. Это вопрос о самостоятельных и контрольных работах.

50% учащихся испытывают усталость из-за множества контрольных и самостоятельных работ. Этот вопрос нужно рассмотреть на педсовете и поставить на контроль.

**Анализ анкетирования в % среди учащихся показал:**

№	Вопросы анкетирования	ДА	НЕТ	НЕ ЗНАЮ
1	Я иду в школу <b>с радостью</b> .	<b>74%</b>	<b>10%</b>	<b>16%</b>
2	К нашим школьным <b>учителям</b> можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.	<b>86%</b>	<b>4%</b>	<b>10%</b>
3	На уроке я могу всегда <b>свободно высказать</b> своё мнение.	<b>56.5%</b>	<b>25,5%</b>	<b>18,1%</b>
4	В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.	<b>59.4%</b>	<b>20.4%</b>	<b>20.2%</b>
5	На уроке учитель оценивает <b>мои знания</b> , а не мое поведение.	<b>77.3%</b>	<b>7.8%</b>	<b>14.9%</b>
6	<b>Внешний вид</b> - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.	<b>86%</b>	<b>5.5%</b>	<b>8.5%</b>
7	На каникулах я <b>скучаю</b> по школе.	<b>59.3%</b>	<b>25.1%</b>	<b>15.6%</b>
8	В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей.	<b>6.9%</b>	<b>82.1%</b>	<b>11%</b>
9	На уроке учитель обращается ко мне <b>по имени</b> .	<b>87.4%</b>	<b>9.5%</b>	<b>3.1%</b>
10	Я согласен с утверждением, что «школа для меня <b>безопасное место, где я себя комфортно чувствую</b> »	<b>74.1%</b>	<b>10.3%</b>	<b>15.6%</b>
11	У меня есть <b>желание и потребность</b> участвовать в школьных делах	<b>63.9%</b>	<b>16.7%</b>	<b>19.4%</b>
12	У меня часто бывают конфликты с учителями	<b>2%</b>	<b>94%</b>	<b>4%</b>
13	В моей школе <b>замечают мои успехи</b> , когда я делаю что-то полезное и важное для нее.	<b>74%</b>	<b>7%</b>	<b>19%</b>
14	Я часто испытываю усталость в школе из-за множества <b>самостоятельных и контрольных работ</b> в один день	<b>50.1%</b>	<b>36.8%</b>	<b>11.1%</b>
15	Я <b>люблю</b> свою школу и горжусь, что учусь в ней.	<b>90.8%</b>	<b>2%</b>	<b>7.2%</b>

**Важнейшим показателем качества образования МБОУ «Гимназия» является показатель удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, получаемых обучающимися в 2020-2021 учебном году.**

## **Изучение удовлетворённости родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения.**

**Цель** - получение количественно выраженной информации об оценке родителями роли образовательного учреждения в воспитании у детей качеств жизненной компетентности, положительных поведенческих и морально-психологических качеств.

В мае 2021 года было проведено очередное исследование удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг. Общая выборка исследования составила 70 человек. Респондентам было предложено ответить на 25 вопросов анкеты.

Школа определяет показатель удовлетворенности по следующим характеристикам:

- \* содержания обучения и воспитания школьников;
- \* условия обучения в школе;
- \* организации работы с родителями;
- \* управленческой политикой учреждения;
- \* материально-техническая база учреждения;
- \* объективность оценки труда обучающегося;
- \* факторы здоровьесбережения и обеспечения безопасности школьников;
- \* взаимодействие между родителями и учителями, учителями и учащимися, отношениями в классном коллективе;
- \* качество работы администрации школы;
- \* организация внеурочной деятельности учащихся

**Результаты анкетирования в соответствии с вышеуказанными характеристиками следующие:**

<b>№</b>	<b>Вопросы анкетирования</b>	<b>Согласен</b>	<b>Трудно сказать</b>	<b>Не согласен</b>
<b>1</b>	Класс, в котором учится мой ребенок, можно назвать дружным	<b>77.9%</b>	<b>19.2%</b>	<b>2.9%</b>
<b>2</b>	В классе, в котором учится мой ребенок, хороший классный руководитель	<b>97%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>
<b>3</b>	В среде своих одноклассников мой ребенок чувствует себя комфортно	<b>86.3%</b>	<b>11.1%</b>	<b>2.6%</b>
<b>4</b>	Учителя справедливо оценивают достижения в учебе моего ребенка	<b>82%</b>	<b>15%</b>	<b>3%</b>
<b>5</b>	Учебная нагрузка моего	<b>73</b>	<b>19%</b>	<b>8%</b>

	ребенка равномерно распределена в течение недели			
6	Мой ребенок не перегружен занятиями и домашними заданиями	64%	24%	12%
7	В школе ученики и родители участвуют в выборе спецкурсов и профилей обучения	71%	22%	7%
8	Наша школа имеет хорошую материально - техническую базу	76%	21%	3%
9	Меня устраивает качество питания и цены в школьной столовой	58%	25%	17%
10	Меня устраивает система медицинского обслуживания в школе	61%	32%	7%
11	В школе заботятся о физическом развитии и здоровье детей, о предупреждении у них перегрузок	76%	19%	5%
12	В школе работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься мой ребенок	80%	14%	6%
13	Учителя проявляют доброжелательное отношение к моему ребенку	89%	10%	1%
14	Я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и учителями моего ребенка	86%	11%	3%
15	Учителя учитывают индивидуальные особенности моего ребенка, правильно и своевременно контролируют его результаты обучения:	80%	16.5%	3.5%
16	В школе проводятся мероприятия, которые интересны и полезны моему ребенку	83%	13.5%	3.5%
17	Школа учит моего	77%	20%	3%

	ребенка преодолевать жизненные трудности			
18	Школа учит моего ребенка правильно общаться со сверстниками	84.5%	13%	2.5%
19	Образовательные услуги, предоставляемые школой, соответствуют потребностям моего ребенка	85%	13%	2%
20	Администрация школы всегда отвечает на вопросы, касающиеся учебы, развития личности моего ребенка	86%	12%	2%
21	Я считаю деятельность администрации нашей школы вполне эффективной	83%	15%	2%
22	Учителя относятся к моему ребенку так, как он того заслуживает	79%	18%	3%
23	Мне приятно и интересно бывать на родительских собраниях:	85%	12%	3%
24	Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях, происходящих в ней	90%	8%	2%
25	Я доволен тем, что мой ребенок учится именно в этой школе	91%	8%	1%

Проведенный анализ позволил на основании полученных результатов внести коррективы в работу образовательного учреждения и спланировать систему работы, направленную на повышение качества образовательных услуг.

#### **Анализ мониторинга удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении**

**Цель:** определить степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нем.

Общая выборка исследования составила 25 человек.

Респондентам было предложено ответить на 19 вопросов анкеты.

Анализ результатов показал:

##### **1. Основной источник информации о жизни нашей школы:**

- a) Приказы директора, другие официальные документы – 82.5%
- b) Заседание педагогического совета – 56%
- c) Личное общение с руководством – 37.5%
- d) Школьный сайт – 60%
- e) Информацией о жизни школы не интересуюсь. -

**2. Насколько вы удовлетворены доступностью информации о жизни нашей школы?**

**Источник информации - директор:**

- a) Полностью удовлетворен – 87.5%
- b) Частично удовлетворен – 12.5%
- c) Неудовлетворен -

**3. Насколько вы удовлетворены доступностью информации о жизни нашей школы?**

**Источник информации – отдел образования:**

- a) . Полностью удовлетворен - 60%
- b) Частично удовлетворен – 37%
- c) Не удовлетворен – 3%

**4. Насколько вы удовлетворены доступностью информации о жизни нашей школы?**

**Источник информации - сайт:**

- a) Полностью удовлетворен -82%
- b) Частично удовлетворен – 12%
- c) Не удовлетворен -
- d) Затрудняюсь ответить – 6%

**5. Какую форму повышения квалификации вы считаете наиболее приемлемой в настоящее время?**

- a) Участие в семинарах, конференциях, проводимых отделом образования или другими образовательными учреждениями -32.5%
- b) Постоянно действующие методические семинары в школе –
- c) Посещение занятий коллег в своем и других образовательных учреждениях - 17.5%
- d) Конкурсы (творческие, психологические, педагогические и т.п.). – 7.5%
- e) Институт повышения квалификации – 35%
- f) Изучение новой литературы -7.5%

**6. Нуждаетесь ли вы лично в повышении квалификации?**

- a) Да –50%
- b) Нет -35%
- c) Затрудняюсь ответить – 15%

**7. Если вы нуждаетесь в повышении квалификации, то удовлетворены ли теми возможностями, которые для этого предоставляет школа?**

- a) Полностью удовлетворен -67%
- b) Частично удовлетворен – 20%
- c) Не удовлетворен -3%
- d) Затрудняюсь ответить -10%

**8. Чем вас привлекает работа в нашей школе?**

- a) Хорошие условия труда – 12.5%
- b) Хорошая морально-психологическая атмосфера в коллективе -17.5%
- c) Высокая престижность школы -
- d) Профессиональный рост -22%
- e) Интересная творческая работа с учащимися – 42.5%
- f) Близость места жительства 5.5%

**9. Насколько вы удовлетворены условиями организации труда и оснащенностью рабочего места?**

- a) Полностью удовлетворен -57.5%
- b) . Частично удовлетворен – 37.5%
- c) Не удовлетворен -
- d) Затрудняюсь ответить -5%

**10. В жизни образовательного учреждения имеется много различных аспектов, которые так или иначе затрагивают каждого педагога. Оцените, пожалуйста, насколько вы удовлетворены отношением к вам со стороны руководства:**

- a) Полностью удовлетворен – 72%

- b) Частично удовлетворен -25%
- c) . Не удовлетворен -
- d) Затрудняюсь ответить – 3%

**11. Оцените, пожалуйста, насколько вы удовлетворены признанием ваших успехов и достижений:**

- a) Полностью удовлетворен – 55%
- b) Частично удовлетворен – 25%
- c) Неудовлетворен – 12.5
- d) Затрудняюсь ответить – 7.5%

**12. Оцените, пожалуйста, насколько вы удовлетворены деятельностью администрации:**

- a) Полностью удовлетворен – 80%
- b) Частично удовлетворен -20%
- c) Не удовлетворен -
- d) Затрудняюсь ответить -

**13. Оцените, пожалуйста, насколько вы удовлетворены оплатой труда:**

- a) Полностью удовлетворен – 45%
- b) Частично удовлетворен – 40%
- c) Неудовлетворен – 12%
- d) Затрудняюсь ответит – 3%

**14. Оцените, пожалуйста, насколько вы удовлетворены условиями работы, удобством:**

- a) Полностью удовлетворен -60%
- b) Частично удовлетворен - 37
- c) . Неудовлетворен -
- d) Затрудняюсь ответить -3%

**15. Оцените, пожалуйста, насколько вы удовлетворены охраной безопасности труда:**

- a) Полностью удовлетворен- 77%
- b) Частично удовлетворен -20%
- c) Не удовлетворен -
- d) Затрудняюсь ответить -3%

**16. Насколько вы удовлетворены отношениями с коллегами на работе?**

- a) Полностью удовлетворен – 75%
- b) Частично удовлетворен -22%
- c) Не удовлетворен -
- d) Затрудняюсь ответить – 3%

**17. Насколько вы удовлетворены отношениями с учащимися?**

- a) Полностью удовлетворен – 75%
- b) Частично удовлетворен - 22%
- c) Неудовлетворен-
- d) Затрудняюсь ответить -3%

**18.Насколько вы удовлетворены отношениями с родителями?**

- a) Полностью удовлетворен -62%
- b) Частично удовлетворен -32%
- c) Неудовлетворен -8%
- d) Затрудняюсь ответить-8%

**19. Удовлетворены ли вы ролью нашей школы в обществе?**

- a) Полностью удовлетворен – 72%
- b) Частично удовлетворен – 20%
- c) Не удовлетворен – 2%
- d) Затрудняюсь ответить -6%

**Общие выводы и тенденции:**

В целом, по результатам анкетирования потребителей образовательных услуг наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в школе, сформировано доверие учащихся и их родителей к

учителям, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию учащихся.

На вопрос утверждение к учащимся 1-11 классов из анкетирования «Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней» ответили «да» в 91% анкет.

Из результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности образовательными услугами, но образовательный процесс не стоит на месте, он требует постоянного движения, развития, анализа, контроля, самоконтроля, в котором положительную роль играет регулярное анкетирование всех участников образовательного процесса. В качестве общих выводов по повышению удовлетворённости качеством образования приведём изменения, необходимость которых выявлена в настоящем исследовании:

1. Повышение эффективности системы оценки знаний учащихся, применение индивидуального подхода в обучении.
2. Обновление материально-технической и учебно-методической базы школы: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами.
3. Повышение качества питания и цены в школьной столовой

Педагог- психолог:

Вафина А.В.