

1. Анализ анкет

по выявлению уровня удовлетворенности родителей качеством образования в МБОУ «СОШ №4 г. Урус-Мартан»

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса в МБОУ «СОШ №4 г. Урус-Мартан» в октябре месяце 2022 года было произведено анкетирование родителей.

Цель: определение уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг родителями (законными представителями).

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. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы 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 образовательного процесса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

Анкетирование позволяет изучить мнение участников образовательного процесса о его организации, содержании, условиях протекания. Оно является важным, так как позволяет выявлять качество образования и регулировать характеристики образовательного процесса, негативно влияющие на его результативность.

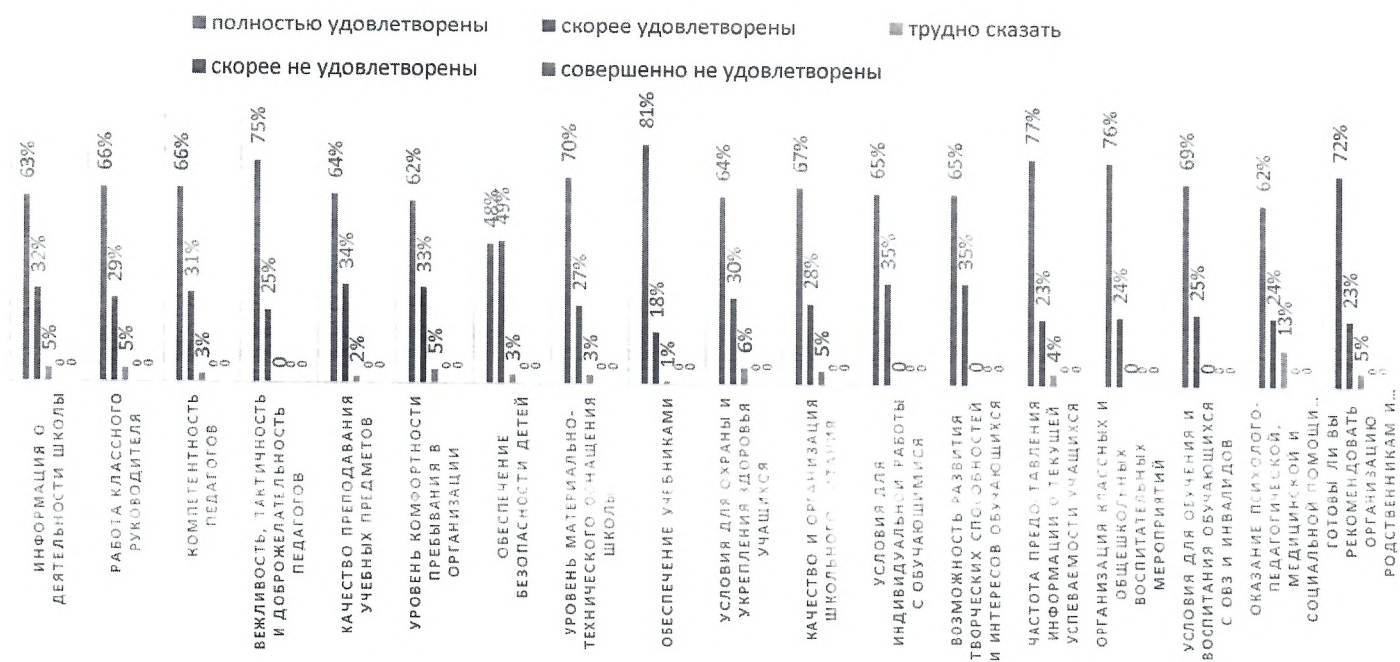
В опросе приняли участие **450** родителей и законных представителей учащихся (**98 %** от общего количества). Метод исследования: анкетный опрос.

Результаты опроса представлены в таблице:

| № п/п | критерий | полностью удовлетворены | скорее удовлетворены | трудно сказать | скорее не удовлетворены | совершенно не удовлетворены |
|-------|--|-------------------------|----------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------|
| 1 | Информация о деятельности школы | 63% | 32% | 5% | - | - |
| 2 | Работа классного руководителя | 66% | 29% | 5% | - | - |
| 3 | Компетентность педагогов | 66% | 31% | 3% | - | - |
| 4 | Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов | 75% | 25% | - | - | - |
| 5 | Качество преподавания учебных предметов | 64% | 34% | 2% | - | - |
| 6 | Уровень комфортности пребывания в организации | 62% | 33% | 5% | - | - |
| 7 | Обеспечение безопасности детей | 48% | 49% | 3% | - | - |
| 8 | Уровень материально-технического оснащения школы | 70% | 27% | 3% | - | - |
| 9 | Обеспечение учебниками | 81% | 18% | 1% | - | - |

| | | | | | | |
|----|--|-----|-----|------|-------|-------|
| 10 | Условия для охраны и укрепления здоровья учащихся | 64% | 30% | 6% | - | - |
| 11 | Качество и организация школьного питания | 67% | 28% | 5% | - | - |
| 12 | Условия для индивидуальной работы с обучающимися | 65% | 35% | - | - | - |
| 13 | Возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся | 65% | 35% | - | - | - |
| 14 | Частота предоставления информации о текущей успеваемости учащихся | 77% | 23% | 4% | - | - |
| 15 | Организация классных и общешкольных воспитательных мероприятий | 76% | 24% | - | - | - |
| 16 | Условия для обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов | 69% | 25% | 5.5% | 0.5 | - |
| 17 | Оказание психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся | 62% | 24% | 13% | 0.48% | 0.12% |
| 18 | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым? | 72% | 23% | 5% | - | - |

СТЕПЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ



Все опрошенные отметили компетентность, вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов МБОУ «СОШ №4 г. Урус-Мартан», а также обеспечение обучающихся учебниками. Большинство родителей (66 %) полностью удовлетворены работой классного руководителя, наличием информации о деятельности школы. Большая часть опрошенных показала высокую степень удовлетворенности и по другим обозначенным критериям, что, несомненно, является большим плюсом организации и показателем результативности работы общеобразовательного учреждения. Так, например, уровнем материально-технического обеспечения полностью удовлетворены 70% опрошенных, 65% считают, что созданы все условия для индивидуальной

работы с учащимися. 65% опрошенных убеждены, что в школе существует возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных и других мероприятиях. В то же время был затронут ряд проблем, с которыми сталкиваются родители:

- отсутствие условий для обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов (отсутствие узких специалистов: логопед и т.д.)

Многие из опрашиваемых затруднились с ответом на поставленные вопросы и не смогли указать конкретные проблемы, что вероятнее всего свидетельствует об их низкой заинтересованности и неактивном включении в учебную и внеурочную деятельность школы. Так, например, только 48% опрошенных полностью удовлетворены обеспечением безопасности детей. Хотя нужно отметить, что территория охраняется, организовано посменное дежурство педагогов и администрации.

Общие выводы и рекомендации

В целом по результатам анкетирования можно сделать вывод об удовлетворенности родителями (законными представителями) качеством предоставляемых образовательных услуг. В школе созданы все условия обучения, сформировано доверие учащихся и их родителей к учителям, классному руководителю, к уровню преподавания и воспитанию учащихся.

На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?» положительный ответ дали 72 % опрошенных.

2. Анализ анкет

по выявлению уровня удовлетворенности обучающихся качеством образования в МБОУ «СОШ №4 г. Урус-Мартан»

На основе анализа удовлетворённости образовательной деятельностью можно сделать вывод об эффективности функционирования ОУ.

Цель: выявление степени удовлетворённости учащихся качеством оказания образовательных услуг ОУ.

В ходе проведения измерения удовлетворенности образовательной деятельностью, различными её сторонами исследованию подлежат мнения учащихся, родителей (законного представителя), педагогов школы относительно четырёх основных сторон педагогического процесса – деятельностной, организационной, социально – психологической и административной.

Для определения степени удовлетворенности по каждому направлению деятельности образовательного учреждения нужно:

1. Посчитать количество выборов в соответствии со шкалой: все выборы по всем позициям направления, соответствующим ответам «Совершенно согласен», «Согласен», «Трудно сказать», «Не согласен», «Совершенно не согласен».
2. Перевести полученные показатели в процентное соотношение.

Для определения степени удовлетворенности работой образовательного учреждения по всем направлениям нужно:

1. Показатели, отражающие % удовлетворенности по каждому направлению деятельности образовательного учреждения сложить, затем разделить на количество направлений - высчитать среднее арифметическое по всем направлениям образовательной деятельности (для участников образовательного процесса предусматривается разное количество направлений). Сделать анализ, исходя из полученных результатов:

«Совершенно согласен» - полная удовлетворённость.

«Согласен» - удовлетворённость.

«Трудно сказать» - нет возможности дать определённый ответ.

«Не согласен» - не удовлетворенность.

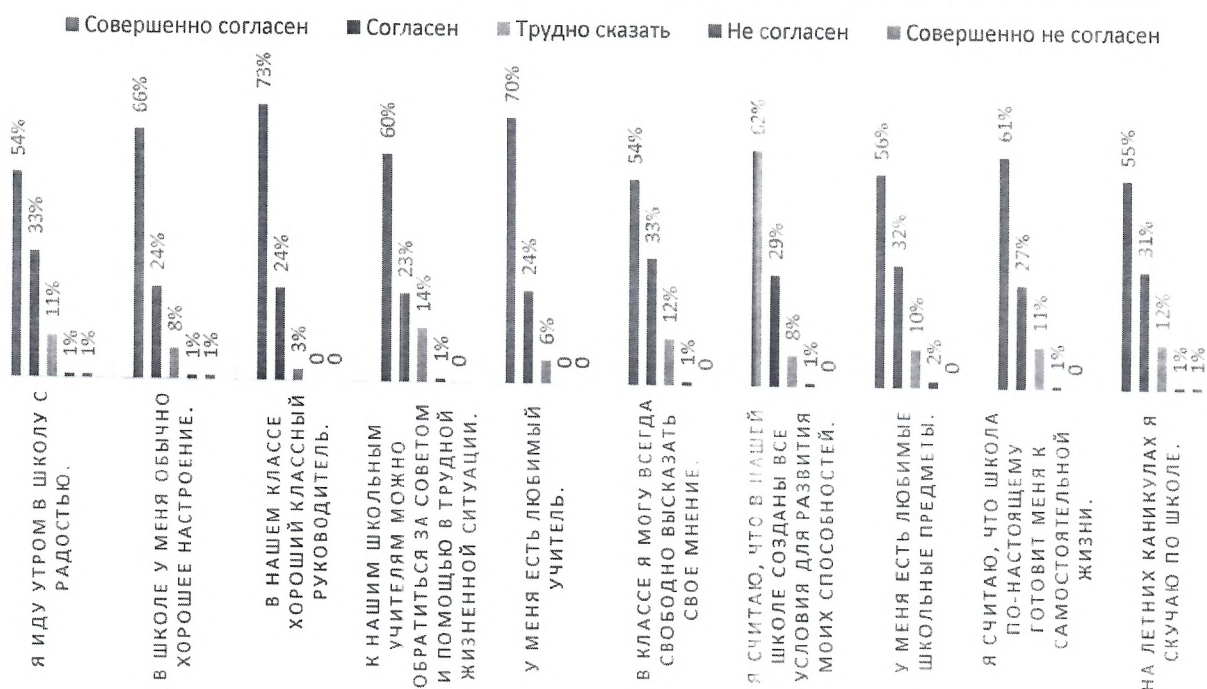
«Совершенно не согласен» - полная неудовлетворенность.

Мониторинг результатов анкетирования даёт возможность получить четкое представление о том, что думают участники образовательной деятельности о степени и уровне оказания образовательных услуг ОУ.

В анкетировании приняли участие 792 обучающихся с 5 – 11 классы из 796.

| №п/п | | 4 - совершенно согласен | 3 - согласен | 2 - трудно сказать | 1 – не согласен; | 0 - совершенно не согласен. |
|------|---|-------------------------------|-----------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1. | Я иду утром в школу с радостью. | 54% | 33 | 11% | 1% | 1% |
| 2. | В школе у меня обычно хорошее настроение. | 66% | 24% | 8% | 1% | 1% |
| 3. | В нашем классе хороший классный руководитель. | 73% | 24% | 3% | - | - |
| 4. | К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной жизненной ситуации. | 62% | 23% | 14% | 1% | - |
| 5. | У меня есть любимый учитель. | 70% | 24% | 6% | - | - |
| 6. | В классе я могу всегда свободно высказать свое мнение. | 54% | 33% | 12% | 1% | - |
| 7. | Я считаю, что в нашей школе созданы все условия для развития моих способностей. | 62% | 29% | 8% | 1% | - |
| 8. | У меня есть любимые школьные предметы. | 56% | 32% | 10% | 2% | - |
| 9. | Я считаю, что школа по-настоящему готовит меня к самостоятельной жизни. | 61% | 27% | 11% | 1% | - |
| 10. | На летних каникулах я скучаю по школе. | 55% | 31% | 12% | 1% | 1% |

СТЕПЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ



Все опрошенные отметили высокую удовлетворенность классным руководителем (73%), наличием любимого учителя (70%). 62% обучающихся считают, что к школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной жизненной ситуации. Также показали высокую удовлетворенность тем, что в школе созданы все условия для развития способностей обучающихся (62%), что по - настоящему готовят к самостоятельной жизни (61%).

66% детей пребывают в школе с хорошим настроением и 54% идут в школу с радостью.

Но, не смотря на это, 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 рекомендаций по повышению удовлетворённости качеством образования, учитывая и результаты анкетирования, можно привести:

1. Оптимальное распределение учебной нагрузки для обучающихся.
2. Постоянное обновление материально-технической базы школы: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами; ремонт классов.
3. Оптимизация работы с родителями и законными представителями обучающихся, вовлечение их в образовательный процесс.
4. Применение лично- ориентированного подхода к обучающимся.
5. Создание условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

3. Анализ анкет

по выявлению уровня удовлетворенности педагогов качеством образования в МБОУ «СОШ №4 г. Урус-Мартан»

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;

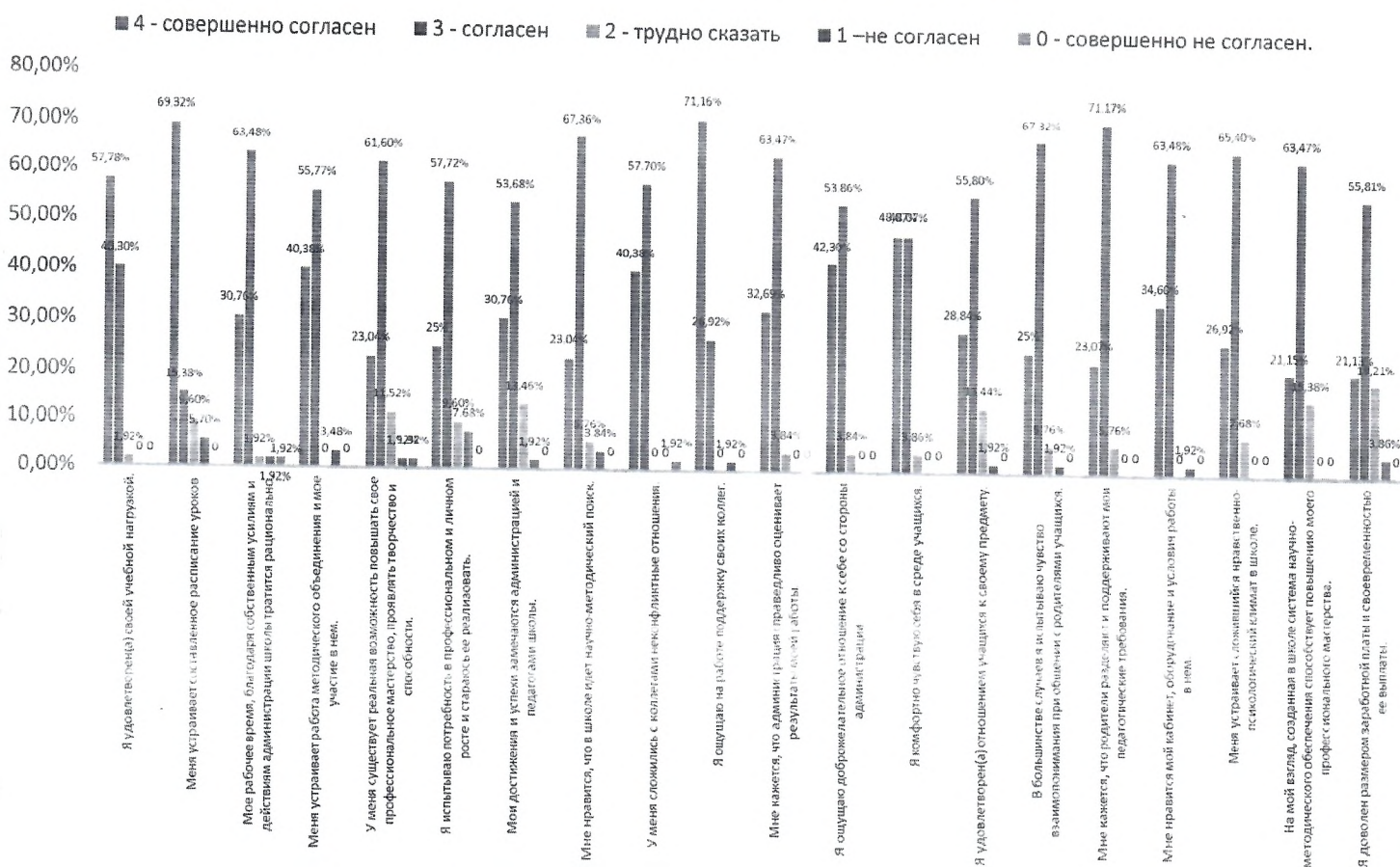
1 — не согласен;

0 — совершенно не согласен.

| №п/п | | 4 - совер- шенн о согла- сен | 3 - согла- сен | 2 - трудн о сказа- ть | 1 - не согла- сен; | 0 - совер- шенн о не согла- сен. | КУ |
|------|---|---|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------|---|-----|
| 1 | Я удовлетворен(а) своей учебной нагрузкой. | 57,78% | 40,3% | 1,92% | 0 | 0 | 3.4 |
| 2 | Меня устраивает составленное расписание уроков. | 69,32% | 15,38% | 9,6% | 5,7% | 0 | 3.5 |
| 3 | Мое рабочее время, благодаря собственным усилиям и действиям администрации школы тратится рационально. | 30,76% | 63,48% | 1,92% | 1,92% | 1,92% | 3.2 |
| 4 | Меня устраивает работа методического объединения и мое участие в нем. | 40,38% | 55,77% | 0 | 3,48% | 0 | 3.3 |
| 5 | У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности. | 23,04% | 61,6% | 11,52% | 1,92% | 1,92% | 3.0 |
| 6 | Я испытываю потребность в профессиональном и личном росте и стараюсь ее реализовать. | 25% | 57,72% | 9,6% | 7,68% | 0 | 2.8 |
| 7 | Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы. | 30,76% | 53,68% | 13,46% | 1,92% | 0 | 3.1 |
| 8 | Мне нравится, что в школе идет научно-методический поиск. | 23,04% | 67,36% | 5,76% | 3,84% | 0 | 3.1 |
| 9 | У меня сложились с коллегами неконфликтные отношения. | 40,38% | 57,7% | 0 | 0 | 1,92% | 3.3 |
| 10 | Я ощущаю на работе поддержку своих коллег. | 71,16% | 26,92% | 0 | 1,92% | 0 | 3.6 |
| 11 | Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы. | 32,69% | 63,47% | 3,84% | 0 | 0 | 3.3 |
| 12 | Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации. | 42,3% | 53,86% | 3,84% | 0 | 0 | 3.4 |
| 13 | Я комфортно чувствую себя в среде учащихся. | 48,07% | 48,07% | 3,86% | 0 | 0 | 3.4 |
| 14 | Я удовлетворен(а) отношением учащихся к своему предмету. | 28,84% | 55,8% | 13,44% | 1,92% | 0 | 3.1 |
| 15 | В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания при общении с родителями учащихся. | 25% | 67,32% | 5,76% | 1,92% | 0 | 2.9 |

| | | | | | | | |
|----|--|--------|--------|--------|-------|---|-----|
| 16 | Мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования. | 23,07% | 71,17% | 5,76% | 0 | 0 | 3.1 |
| 17 | Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем. | 34,6% | 63,48% | 0 | 1,92% | 0 | 3.3 |
| 18 | Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в школе. | 26,92% | 65,4% | 7,68% | 0 | 0 | 3.2 |
| 19 | На мой взгляд, созданная в школе система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства. | 21,15% | 63,47% | 15,38% | 0 | 0 | 3.1 |
| 20 | Я доволен размером заработной платы и своевременностью ее выплаты. | 21,13% | 55,81% | 19,21% | 3,86% | 0 | 2.9 |
| 21 | Итого общий коэффициент | | | | | | 3.2 |

СТЕПЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕДАГОГОВ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ



Показателем удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательной организации (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.

Обработка полученных результатов.

Выявление среднего балла оценочных суждений педагогов позволяет определить степень удовлетворенности членов педагогического коллектива жизнедеятельностью образовательной организации. Коэффициент удовлетворенности педагогов по школе составил – 3,2 (высокий уровень). Наряду с выявлением общей удовлетворенности определены, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности образовательной организации, как: Я удовлетворен(а) своей учебной нагрузкой - 3,4 (высокий уровень); меня устраивает составленное расписание уроков - 3,5 (высокий уровень); мое рабочее время, благодаря собственным усилиям и действиям администрации школы тратится рационально – 3,2 (высокий уровень); меня устраивает работа методического объединения и мое участие в нем – 3.3 (высокий уровень); у меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности – 3 (высокий уровень); мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы – 3.1 (высокий уровень); мне нравится, что в школе идет научно-методический поиск – 3.1 (высокий уровень); у меня сложились с коллегами неконфликтные отношения – 3.3 (высокий уровень); я ощущаю на работе поддержку своих коллег -3.6(высокий уровень); мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы – 3.3(высокий уровень); я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации – 3.4 (средний уровень); я комфортно чувствую себя в среде учащихся – 3.4 (высокий уровень); я удовлетворен(а) отношением учащихся к своему предмету – 3.1 (высокий уровень) мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования -3.1 (высокий уровень); мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем – 3.3 (высокий уровень); меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в школе – 3.2 (высокий уровень); на мой взгляд, созданная в школе система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства – 3.1 (высокий уровень); я испытываю потребность в профессиональном и личном росте и стараюсь ее реализовать – 2.8 (средний уровень); в большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания при общении с родителями учащихся – 2.9 (средний уровень); я доволен размером заработной платы и своевременностью ее выплаты – 2.9 (средний уровень).

Общие выводы и тенденции:

В целом, по результатам анкетирования участников образовательного процесса наблюдается тенденция удовлетворенности качеством и комфортностью обучения в школе; сформировано доверие учащихся и их родителей к учителям, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин. Из результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности образовательной организацией.

В качестве общих выводов по повышению удовлетворённости качеством образования приведены изменения, необходимость которых выявлена в настоящем исследовании:

1. Решение кадровых вопросов, привлечение в штат молодых специалистов.
2. Повышение эффективности системы оценки знаний учащихся.
3. Обновление материально-технической и учебно-методической базы школы: обеспечение современными техническими средствами обучения; ремонт классов.

Заместитель директора по УР



А.С.Мерзоханова