

# МОНИТОРИНГ

## по результатам исследования удовлетворенности участников образовательного процесса работой образовательной организации

**Цель:** определение степени удовлетворенности работой МБОУ СКОШ №36 у участников образовательного процесса по разным направлениям деятельности образовательной организации.

**Срок проведения:** май-июнь 2014 год.

**В опросе приняли участие:** 58 сотрудников МБОУ СКОШ №36, 304 родителя учащихся начальной и основной школы, 50 учащихся 9-11 классов.

Для определения степени удовлетворенности работой образовательной организации были определены показатели, отражающие распределение ответов участников опроса по каждому направлению деятельности школы в соответствии со шкалой:

- «да» или «полностью удовлетворен»,
- «не совсем» или «частично удовлетворен»,
- «не знаю»,
- «нет» или «неудовлетворен»

(результаты представлены в приложении 1, приложении 2 и приложении 3).

Затем были рассчитаны усредненные показатели (индексы удовлетворенности) по каждой категории опрошенных (родители, учащиеся, педагоги).

### 1. Анализ результатов исследования

1.1 Показатели удовлетворенности педагогов по разным направлениям деятельности образовательной организации представлены в таблице 1 и на рисунке 1.

Таблица 1

	Направления работы образовательной организации	Индекс удовлетворенности (в %)			
		да	отчасти	не знаю	нет
1	Организация школьного быта	77,9	19,7	1,1	1,2
2	Организация учебно-воспитательного процесса	70,3	25,2	2,8	1,7
3	Организация воспитательного процесса и дополнительного образования	62,8	28,4	6	2,6
4	Психологический климат	61,6	29	6,2	3,1
5	Результаты своей профессиональной деятельности, готовность к инновационной деятельности	67,8	25,9	2,8	2,9
6	Помощь, оказываемая администрацией, оценка труда педагога	69	24,7	4,1	2,1
7	Система требований, санкций и поощрений к участникам учебно-воспитательного процесса	64,8	27,2	4,8	3,1
8	Организационная структура школы	67,9	23,8	3,4	5
9	<b>Общий индекс удовлетворенности</b>	67,8	25,5	3,9	2,7

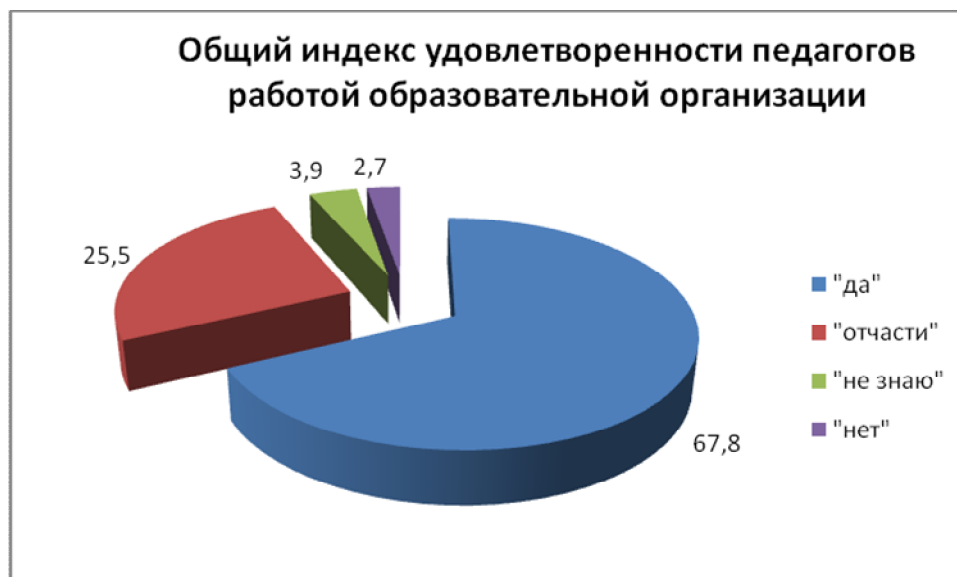


Рисунок 1

Как видно из таблицы 1, максимальный индекс удовлетворенности педагогов относится к организации школьного быта (77,9% опрошенных полностью удовлетворены). Наименьший индекс удовлетворенности соответствует психологическому климату образовательной организации, при этом его значение (61,6%) можно отнести к среднему уровню удовлетворенности данным направлением работы школы. Усредненные показатели удовлетворенности педагогов (рис. 1) свидетельствуют о достаточном высоком общем уровне удовлетворенности педагогами работой образовательной организации.

2. Показатели удовлетворенности родителей по разным направлениям деятельности образовательной организации представлены в таблице 2 и на рисунке 2.

Таблица 2

	Направления работы образовательной организации	Индекс удовлетворенности (в %)			
		да	отчасти	не знаю	нет
1	Организация школьного быта	82,2	14,4	2	1,1
2	Организация учебно-воспитательного процесса	75,4	17,4	5	2,2
3	Организация воспитательного процесса и дополнительного образования	74,7	14,2	8,2	2,9
4	Психологический климат	78,6	15,2	4,3	1,9
5	<b>Общий индекс удовлетворенности</b>	<b>77,7</b>	<b>15,3</b>	<b>4,9</b>	<b>2,0</b>

Из таблицы 2 видно, что родители наиболее высоко оценили также организацию школьного быта (82,2% опрошенных полностью удовлетворены). Остальные показатели незначительно отличаются между собой и относятся к высокому уровню удовлетворенности.

Усредненные показатели удовлетворенности родителей (рис. 2) свидетельствуют о высоком общем уровне удовлетворенности родителями работой образовательной организации по всем направлениям работы школы.

Анализ анкет показал, что 29,3% опрошенных родителей удовлетворены работой образовательной организации на 100% (ответы «да» по всем направлениям работы школы).



Рисунок 2

3. Показатели удовлетворенности учащихся по разным направлениям деятельности образовательной организации представлены в таблице 3 и на рисунке 3.

Таблица 3

	Направления работы образовательной организации	Индекс удовлетворенности (в %)			
		да	отчасти	не знаю	нет
1	Организация школьного быта	52,6	31	8,6	7,6
2	Организация учебно-воспитательного процесса	45,8	32	11,6	10,6
3	Организация воспитательного процесса и дополнительного образования	42,6	31,2	14,2	12,2
4	Психологический климат	45,2	29,4	13	12,4
5	Результаты своей учебной деятельности, развитие	30,6	34	23,4	12
6	Система требований, санкций и поощрений к участникам учебно-воспитательного процесса	38,6	32,6	18	11
7	Организационная структура	38,6	30,6	18,8	12,2
8	<b>Общий индекс удовлетворенности</b>	<b>42,0</b>	<b>31,5</b>	<b>15,4</b>	<b>11,1</b>

Из таблицы 3 видно, что показатели удовлетворенности учащихся 9-11 классов работой образовательной организации заметно ниже, чем показатели педагогов и родителей. Максимальный индекс удовлетворенности также относится к организации школьного быта, но составляет уже только 52,6%. Наименьший индекс соответствует удовлетворенности учащихся результатами своей учебной деятельности и развитием (30,6% полностью удовлетворены, 34% удовлетворены частично, 12% не удовлетворены). Усредненные показатели удовлетворенности учащихся (рис. 3) свидетельствуют о среднем общем уровне удовлетворенности учащихся работой образовательной организации (42% удовлетворены, 31,5% удовлетворены частично, 15,4% не дали определенного ответа, 11,1% не удовлетворены).



Рисунок 3

4. Показатели, характеризующие общий индекс удовлетворенности участников образовательного процесса, представлены в таблице 4 и на рисунках 4 и 5.

Таблица 4

	Участники образовательного процесса	Индекс удовлетворенности (в %)			
		да	отчасти	не знаю	нет
1	Педагоги	67,8	25,5	3,9	2,7
2	Родители	77,7	15,3	4,9	2,0
3	Учащиеся	42,0	31,5	15,4	11,1
5	<b>Общий индекс удовлетворенности</b>	62,5	24,1	8,1	5,3



Рисунок 4

По рисунку 4 видно, что наибольший уровень удовлетворенности работой образовательной организации наблюдается у родителей учащихся. Достаточно высокий уровень удовлетворенности показали и педагоги. Ответы старшеклассников распределились преимущественно между «да» (индекс 42%) и «отчасти» (индекс 31,5%). Общий индекс удовлетворенности всех участников образовательного процесса работой образовательной организации отражен на рисунке 5.



Рисунок 5

Большинство участников образовательного процесса (62,5%) удовлетворены работой образовательной организации в целом, 24,1% - удовлетворены частично, 8,1 % дали неопределенный ответ, а 5,3% опрошенных не удовлетворены.

## 2. Оценка мотивационной среды развития школы (по В.С. Лазереву)

В опросе приняли участие 44 педагогических работника МБОУ СКОШ №36. Участникам анкетирования было предложено по 11 балльной шкале от 0 до 10 оценить, насколько приведенные в вопроснике утверждения соответствуют положению дел в данной школе (0 — полностью не соответствует... 10 - полностью соответствует).

Распределение выборов участников опроса представлено в таблице 5 и на рисунке 6.

Таблица 5

Баллы	Уровень мотивационной среды	Количество человек
0 – 4,4	низкий	4
4,5 – 7,4	средний	6
7,5 - 10	высокий	34

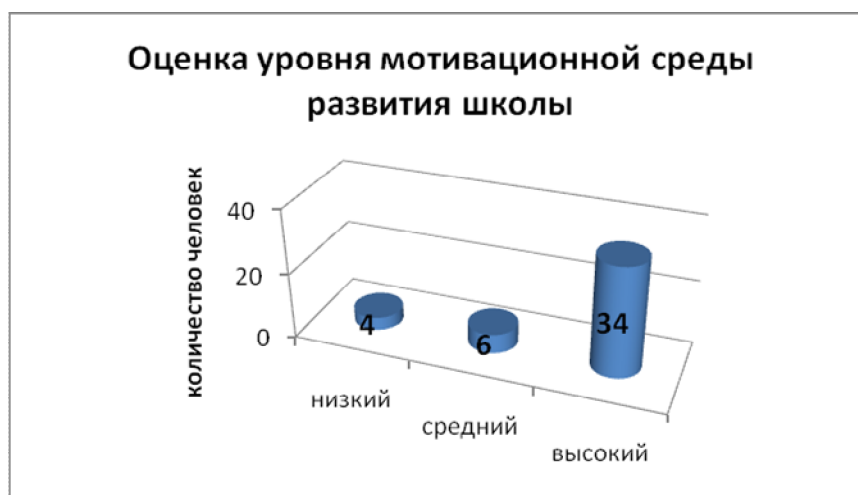


Рисунок 6

Таким образом, большинство опрошенных (34 человека или 77,3%) высоко оценили мотивационную среду развития школы, 6 человек оценили мотивационную среду на среднем уровне, и по оценке 4-х человек мотивационная среда развития школы находится на низком уровне. Общий усредненный показатель по шкале от «0 баллов» до «10 баллов» составил 8,1 балла и соответствует высокому уровню.

### **3. Выводы**

1. Усредненные показатели удовлетворенности педагогов (67,8%) свидетельствуют о достаточном высоком общем уровне удовлетворенности педагогами работой образовательной организации. Максимальный индекс удовлетворенности педагогов относится к организации школьного быта (77,9% опрошенных полностью удовлетворены). Наименьший индекс удовлетворенности соответствует психологическому климату образовательной организации, при этом его значение (61,6%) можно отнести к среднему уровню удовлетворенности данным направлением работы школы.

2. Усредненные показатели удовлетворенности родителей свидетельствуют о высоком общем уровне удовлетворенности родителями работой образовательной организации по всем направлениям работы школы.

Родители также наиболее высоко оценили организацию школьного быта (82,2% опрошенных полностью удовлетворены). Остальные показатели незначительно отличаются между собой и относятся к высокому уровню удовлетворенности.

Анализ анкет показал, что 29,3% опрошенных родителей удовлетворены работой образовательной организации на 100% (ответы «да» по всем направлениям работы школы).

3. Усредненные показатели удовлетворенности учащихся свидетельствуют о среднем общем уровне удовлетворенности учащихся работой образовательной организации (42% удовлетворены, 31,5% удовлетворены частично, 15,4% не дали определенного ответа, 11,1% не удовлетворены).

Показатели удовлетворенности учащихся 9-11 классов работой образовательной организации заметно ниже, чем показатели педагогов и родителей. Максимальный индекс удовлетворенности также относится к организации школьного быта, но составляет уже только 52,6%. Наименьший индекс соответствует удовлетворенности учащихся результатами своей учебной деятельности и развитием (30,6% полностью удовлетворены, 34% удовлетворены частично, 12% не удовлетворены). Можно предположить, что довольно критичное отношение старшеклассников к работе образовательной организации в первую очередь связано с возрастными особенностями учащихся. Однако более точную информацию можно получить после дополнительного исследования.

4. Таким образом, большинство участников образовательного процесса (62,5%) удовлетворены работой образовательной организации в целом, 24,1% - удовлетворены частично, 8,1 % дали неопределенный ответ, а 5,3% опрошенных не удовлетворены.

Наибольший уровень удовлетворенности работой образовательной организации наблюдается у родителей учащихся. Достаточно высокий уровень удовлетворенности показали и педагоги. Ответы старшеклассников распределились преимущественно между «да» (индекс 42%) и «отчасти» (индекс 31,5%).

5. Анализ результатов оценки педагогами мотивационной среды развития школы показал, что большинство опрошенных (34 человека или 77,3%) высоко оценили мотивационную среду развития школы, 6 человек оценили мотивационную среду на среднем уровне, и по оценке 4-х человек мотивационная среда развития школы находится

на низком уровне. Общий усредненный показатель по шкале от «0 баллов» до «10 баллов» составил 8,1 балла и соответствует высокому уровню.

6. Основываясь на результатах проведенного исследования, можно сделать выводы: деятельность образовательного учреждения может быть признана эффективной и обеспечивающей образовательные потребности всех участников образовательного процесса, так как общий индекс удовлетворенности превышает 60%; мотивационная среда развития школы, по оценке педагогических работников, находится на высоком уровне.

*Анализ подготовила Рубцова Н.Ю., учитель-дефектолог*

**Распределение ответов педагогов на вопросы анкеты  
«Удовлетворенность работой школы участниками образовательного процесса»**

№	Утверждение	Степень согласия			
		да	част.	не знаю	нет
<b>Удовлетворены ли вы организацией школьного быта</b>					
1	Санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений	48	9	0	1
2	Материально-техническим оснащением	29	26	2	1
3	Оформлением школьных помещений	52	5	0	1
4	Обеспечением безопасности вашего нахождения в школе	46	10	1	1
5	Работой школьной столовой (выбором готовых горячих блюд, обслуживанием)	51	7	0	0
<b>Удовлетворены ли вы организацией учебно-воспитательного процесса</b>					
6	Цели образовательного процесса соответствуют потребностям учащихся и реально выполнимы усилиями данного коллектива	45	12	1	0
7	Удовлетворены ли Вы содержанием стратегического планирования деятельности школы, образовательной программой	47	9	1	1
8	Системой внутришкольного контроля	37	18	2	1
9	Системой отчетности по результатам деятельности	35	18	2	3
10	Системой дополнительных занятий для обучающихся, имеющих затруднения в усвоении программного материала	24	27	7	0
11	Удовлетворены ли Вы обеспечением условий для формирования у обучающихся ключевых компетенций, имеющих универсальное значение для различных видов деятельности	30	23	3	2
<b>Удовлетворены ли вы организацией воспитательного процесса и дополнительного образования</b>					
12	Проводимыми внеурочными мероприятиями, которые интересны и полезны педагогам, обучающимся, родителям обучающихся	34	15	4	5
13	Содержанием и качеством проводимых мероприятий: содержание способствует формированию мировоззрения, культуры, достойного поведения всех участников образовательного процесса	29	23	2	4
14	Организацией работы кружков, клубов и секций	38	15	3	2
15	Организацией мероприятий, помогающих обучающимся определять и развивать свои интересы, способности, таланты	41	12	4	1
16	Культурными традициями школы	29	21	6	2



17	Организацией мероприятий для родителей	31	19	7	1
18	Уровнем культуры общения, взаимодействия с коллегами, администрацией	28	25	5	0
19	Уровнем культуры общения, взаимодействия с родителями обучающихся школы	35	17	6	0
20	Уровнем культуры общения, взаимодействия с обучающимися школы	31	24	3	0
21	Объемом должностных обязанностей классного руководителя	23	22	9	4
22	Объемом установленного шаблона плана воспитательной работы с классным коллективом	34	13	9	2
23	Методическим обеспечением классного руководства	34	13	9	2
24	Установленным графиком дежурства классных коллективов по школе	49	6	1	2
25	Заинтересованностью родителей обучающихся в развитии у них (обучающихся) мировоззренческих установок, включающих в себя: культуру, нравственность, духовность и др.	18	30	6	4
<b><i>Удовлетворены ли вы психологическим климатом</i></b>					
26	Взаимодействие участников образовательного процесса является источником положительных эмоций	24	27	4	3
27	Удовлетворены ли вы системой обмена информацией внутри школы, возможностью профессионального и неформального общения с коллегами	25	20	7	6
28	Удовлетворены ли вы степенью комфорта вашего пребывания в среде коллег	33	17	6	2
29	Коллектив можно назвать «командой»	22	23	7	6
30	Сложившимися отношениями с представителями администрации школы	39	14	2	3
31	Сложившимися отношениями с большинством родителей обучающихся школы	43	14	1	0
32	Сложившимися отношениями с обучающимися школы	44	13	1	0
<b><i>Удовлетворены ли вы своей профессиональной деятельностью, результатами своей профессиональной деятельности, готовностью к инновационной деятельности</i></b>					
33	Профессиональная деятельность приносит радость	35	20	2	1
34	В коллективе Вы ощущаете свою значимость, ценность: ваши достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы	30	25	3	0
35	Вам предоставлена возможность проявлять свои знания, умения, способности	52	5	1	0
36	Используемые вами методы обучения обеспечивают успешное решение задач образовательного процесса, хороший результат	39	17	0	2
37	Вы удовлетворены отношением обучающихся к предмету, который вы преподаете	24	28	3	3
38	Вы имеете возможность в процессе педагогической деятельности повышать свой профессиональный уровень	55	1	1	1

39	Вы испытываете потребность в профессиональном и личностном росте	45	12	0	1
40	Вы обобщаете свой педагогический опыт и представляете его на педагогических советах, в СМИ	28	20	3	7
41	Вы участвуете в организации работы методического объединения	38	14	2	4
42	Вам нравится, что в школе идет научно-методический поиск	47	9	2	0
43	Вы постоянно следите за передовым педагогическим опытом, стремитесь внедрить его с учетом изменяющихся образовательных потребностей обучающихся	39	18	1	0
<b><i>Удовлетворены ли вы помощью, оказываемой администрацией, оценкой вашего труда</i></b>					
44	Удовлетворены ли вы помощью, оказываемой вам директором школы, его заместителями	45	11	1	1
45	Удовлетворены ли вы качеством методической помощи	33	18	6	1
46	Удовлетворены ли вы оценкой вашего труда	39	15	3	1
<b><i>Удовлетворены ли вы системой требований, санкций и поощрений к участникам учебно-воспитательного процесса</i></b>					
47	Удовлетворены ли вы требованиями к вашей работе в школе: являются ли они справедливыми и обоснованными	44	10	2	2
48	Удовлетворены ли вы системой требований, предъявляемых к родителям обучающихся в рамках выполнения ими обязанностей по воспитанию и обучению своих детей	32	21	2	3
49	Удовлетворены ли вы системой требований, предъявляемых к культуре поведения обучающихся	28	24	2	4
50	Удовлетворены ли вы системой санкций и поощрений педагогов? Понятна ли она педагогам	41	9	3	5
51	Существует ли система поощрений педагогов, проявляющих инициативу в педагогической деятельности	44	10	4	0
52	Удовлетворены ли вы системой требований, предъявляемых к обучающимся	29	23	3	3
53	Удовлетворены ли вы системой санкций и поощрений обучающихся, способствует ли эта система достижению образовательных, воспитательных целей	27	24	5	2
54	Обучающимся понятна система оценок, санкций и поощрений	37	17	4	0
<b><i>Удовлетворены ли вы организационной структурой</i></b>					
55	Информация, необходимая для эффективной работы, доводится до сведения педагогов вовремя	32	24	1	1
56	Организацией педагогических совещаний, советов	45	10	2	1
57	Удовлетворены ли вы организацией рабочего времени: рабочее время организовано рационально	34	17	1	6
58	Позиция администрации всегда согласована	39	14	3	2
59	Деятельность администрации направлена на повышение статуса учителя и школы, способствует ее развитию	48	6	2	2
60	Контроль за реализацией образовательного процесса систематичен, осуществляется демократично	44	12	0	2

61	Учителям школы предоставлено право участвовать в выработке и принятии управленческих решений, касающихся развития образовательного процесса	39	13	4	2
62	Администрация делает все необходимое для охраны здоровья и предупреждения перегрузок педагогического коллектива	34	14	3	7

**Распределение ответов родителей на вопросы анкеты  
«Удовлетворенность работой школы участниками образовательного процесса»**

Утверждение	Степень удовлетворенности			
	да	част.	не зн.	нет
<b>1. Удовлетворены ли вы организацией школьного быта:</b>				
Санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений	268	32	2	2
Материально-техническим оснащением	249	44	7	4
Оформлением школьных помещений	269	32	2	1
Обеспечением безопасности нахождения вашего ребенка в школе	241	46	10	7
Организацией горячего питания	227	65	9	3
<b>2. Удовлетворены ли вы организацией учебно-воспитательного процесса?</b>				
Уровнем преподавания: педагоги дают Вашему ребенку глубокие прочные знания	233	60	10	1
Организацией индивидуального подхода: педагоги учитывают индивидуальные особенности Вашего ребенка?	214	68	16	6
Балансом учебных нагрузок: Ваш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями	203	57	23	21
Справедливостью оценивания достижений Вашего ребенка?	234	52	14	4
Администрация создает условия для проявления и развития способностей обучающихся	262	28	13	1
<b>3. Удовлетворены ли вы организацией воспитательного процесса и дополнительного образования</b>				
Проводимыми внеурочными мероприятиями, которые интересны и полезны Вашему ребенку	228	36	22	18
Содержанием и качеством проводимых мероприятий: содержание способствует формированию мировоззрения, культуры, достойного поведения Вашего ребенка	230	35	25	14
Организацией работы кружков, клубов и секций, где может заниматься, интересно проводить время, общаться со сверстниками Ваш ребенок	208	49	38	9
Подготовкой Вашего ребенка к самостоятельной жизни	211	70	22	1
В школе заботятся о физическом развитии и здоровье Вашего ребенка.	258	26	18	2
<b>4. Удовлетворены ли вы психологическим климатом</b>				
Психологическим климатом в классе, где обучается Ваш ребенок	209	70	13	12
Степенью комфорта пребывания Вашего ребенка в среде одноклассников	218	68	11	7
Отношением педагогов к Вашему ребенку	242	51	9	2
Вашими отношениями с педагогами и администрацией	271	25	7	1
Классным руководством	291	11	1	1

**Распределение ответов учащихся 9-11 классов на вопросы анкеты  
«Удовлетворенность работой школы участниками образовательного процесса»**

<b>№</b>	<b>Утверждение</b>	<b>Степень согласия</b>			
<b>Удовлетворены ли вы организацией школьного быта</b>					
1	Санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений	22	17	5	6
2	Материально-техническим оснащением	18	19	8	5
3	Оформлением школьных помещений	29	15	1	5
4	Обеспечением безопасности вашего нахождения в школе	25	16	6	3
5	Работой школьной столовой (выбором готовых горячих блюд, обслуживанием)	32	14	3	1
6	Работой медицинского кабинета	32	12	3	3
<b>Удовлетворены ли вы организацией учебно-воспитательного процесса</b>					
7	Расписанием	8	12	8	22
8	Уровнем преподавания: педагоги дают глубокие прочные знания	36	11	2	1
9	Организацией элективных курсов и дополнительных занятий по предметам	15	19	9	7
10	Перечнем предметов, которые входят в учебный план	16	19	9	6
11	Организацией индивидуального подхода: педагоги учитывают Ваши индивидуальные особенности	26	15	7	2
12	Балансом учебных нагрузок: Вы не перегружены учебными занятиями и домашними заданиям	12	19	8	11
13	Справедливостью оценивания учебных достижений обучающихся?	16	21	10	3
14	Подготовкой к ГИА,ЕГЭ, к сдаче экзаменов в ВУЗы, ССУЗы	30	16	3	1
<b>Удовлетворены ли вы организацией воспитательного процесса и дополнительного образования</b>					
15	Проводимыми внеурочными мероприятиями, которые интересны и полезны педагогам, обучающимся, родителям обучающихся	13	16	11	10
16	Содержанием и качеством проводимых мероприятий: содержание способствует формированию мировоззрения, культуры, достойного поведения всех участников образовательного процесса	15	18	10	7
17	Организацией работы кружков, клубов и секций	22	18	7	3
18	Организацией мероприятий, помогающих обучающимся определять и развивать свои интересы, способности, таланты	21	13	10	6
19	Организацией мероприятий, помогающих обучающимся осуществить свой профессиональный выбор	20	13	12	5
20	Культурными традициями школы	14	15	11	10
21	Организацией мероприятий для родителей	15	13	13	9
22	Уровнем культуры общения, взаимодействия в среде обучающихся	15	17	9	9
23	Уровнем культуры общения, взаимодействия с	26	14	6	4

	педагогами				
24	Дисциплиной одноклассников на уроках	26	11	3	10
<b>Удовлетворены ли вы психологическим климатом</b>					
25	Психологическим климатом в классе	33	12	2	3
26	Удовлетворены ли вы степенью комфорта вашего пребывания в среде сверстников, одноклассников	32	7	4	7
27	Отношением педагогов к обучающимся	28	14	2	6
28	Сложившимися отношениями с представителями администрации школы	25	14	6	5
29	Сложившимися отношениями с классным руководителем	38	7	2	3
30	В школу Вы идете с радостью	15	12	8	15
<b>Удовлетворены ли вы результатами своей учебной деятельности, развитием</b>					
31	Удовлетворены ли Вы степенью интереса, который вы проявляете к учебной деятельности	14	17	12	7
32	Удовлетворены ли Вы тем, насколько много занимаетесь при подготовке по предметам	14	19	12	5
33	Удовлетворены ли Вы своими учебными достижениями	18	15	11	6
<b>Удовлетворены ли вы системой требований, санкций и поощрений к участникам учебно-воспитательного процесса</b>					
34	Удовлетворены ли Вы системой требований, предъявляемых к родителям обучающихся в рамках выполнения ими обязанностей по воспитанию и обучению своих детей	28	14	5	3
35	Удовлетворены ли Вы системой требований, предъявляемых к культуре поведения обучающихся	19	21	5	5
36	Удовлетворены ли Вы системой санкций и поощрений обучающихся, способствует ли эта система достижению образовательных, воспитательных целей	21	16	8	5
37	Обучающимся понятна система оценок, санкций и поощрений	25	11	7	7
<b>Удовлетворены ли вы организационной структурой</b>					
38	Удовлетворены ли Вы работой органов ученического самоуправления	22	8	12	8
39	Обучающимся предоставлено право участвовать в выработке и принятии управленческих решений, касающихся развития образовательного процесса	18	12	11	9
40	Администрация делает все необходимое для охраны здоровья и предупреждения перегрузок обучающихся	18	17	9	7