Справка
по результатам анкетирования участников образовательного процесса
в 2015-16 учебном году

В апреле 2016 года был проведен мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством образования в ГАОУ НСО «Школе-интернате».

Цель мониторинга: изучить удовлетворенность потребителей образовательных услуг качеством образования, отследить динамику показателей удовлетворенности по всем группам потребителей услуг.

В проведении мониторинга и обработке анкет принимали участие классные руководители и педагог-психолог Лазарева В.В. Общий анализ проведен зам.директора по УВР Эрмиш Н.В.

Удовлетворенность состоянием образовательного процесса является одним из показателей, характеризующих конечные результаты деятельности ОУ.

В качестве диагностического инструментария использовались методико-практические материалы «Проведения независимой экспертной оценки удовлетворенности педагогов, учащихся, родителей работой школы» М.И. Лукьяновой, Н.В.Калининой.

В анкетном обследовании приняли участие 723 респондента;
учителей – 28 (93%), учащихся – 375 (94%), родителей – 320 (80%)

Респонденты оценили своё отношение (согласие или несогласие) к предложенным утверждениям, которые были разделены на 4 группы, характеризующие различные стороны образовательного процесса: деятельностная, организационная, социально-психологическая, управленческая.

По каждой группе рассчитан показатель удовлетворенности: частное от деления общей суммы баллов всех ответов респондентов на общее количество ответов.

Показатели удовлетворенности:

- от 100% до 75% - высокая степень удовлетворенности;
- от 74% до 50% - средняя степень удовлетворенности;
- менее 50% - низкая степень удовлетворенности;

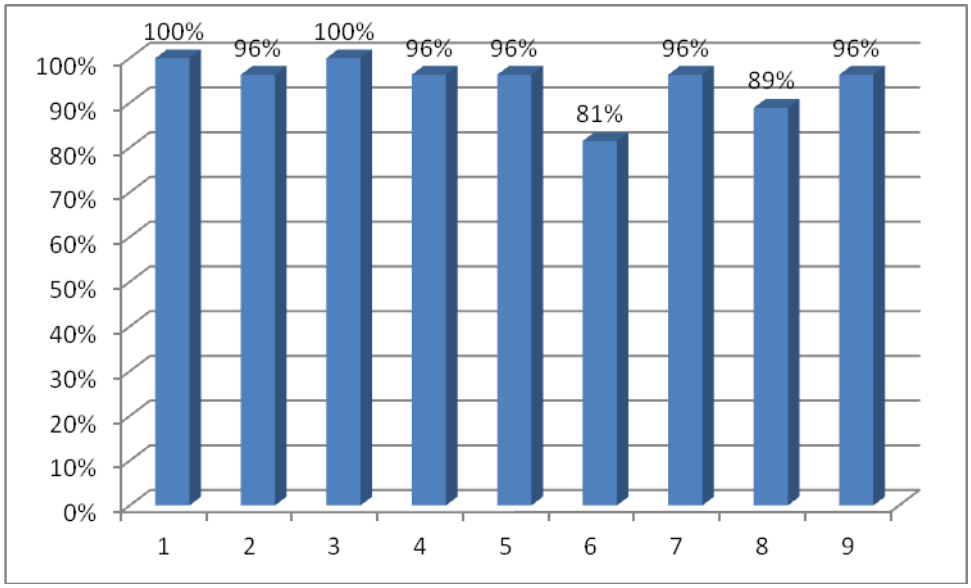
Деятельность ОУ может быть признана эффективной и обеспечивающей образовательные потребности обучающихся и их родителей, если средний показатель удовлетворенности составляет не менее 70%.

Результаты анкетного обследования учителей

№	Составляющая образовательного процесса	2012-13 уч.год		2014-15 уч.год		2015-2016 уч.год	
		показатель удовлетворенности	степень удовлетворенности	показатель удовлетворенности	степень удовлетворенности	показатель удовлетворенности	степень удовлетворенности
1	Деятельностная сторона	78%	высокая	93%	высокая	95%	высокая
2	Организационная сторона	81%	высокая	87%	высокая	90%	высокая
3	Социально-психологическая	87%	высокая	93%	высокая	96%	высокая
4	Управленческая сторона	81%	высокая	90%	высокая	91%	высокая
	Средний показатель	**82%**		**91%**		**93%**	

В основном все учителя дали **высокую оценку** всем составляющим образовательного процесса.

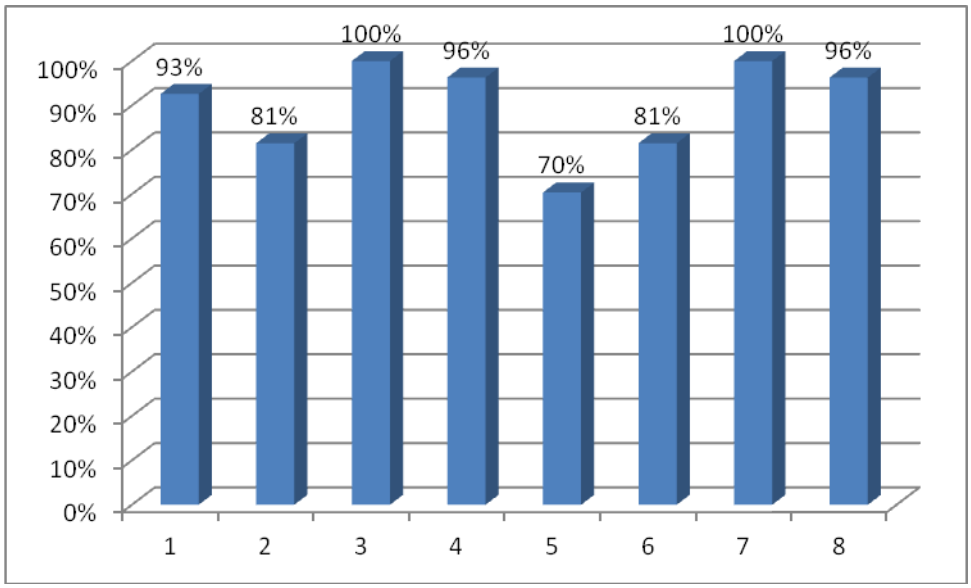
Деятельностная сторона образовательного процесса



100% учителей считают, что учебный процесс в школе хорошо организован (1);
100% учителей считают, что учителю предоставлено достаточно возможностей для отбора содержания учебного материала по предмету, который он преподает (3);

19% учителей не удовлетворены работой учеников по своему предмету (6);
11% считают, что их работа не доставляет им удовольствия (8);

Организационная сторона образовательного процесса

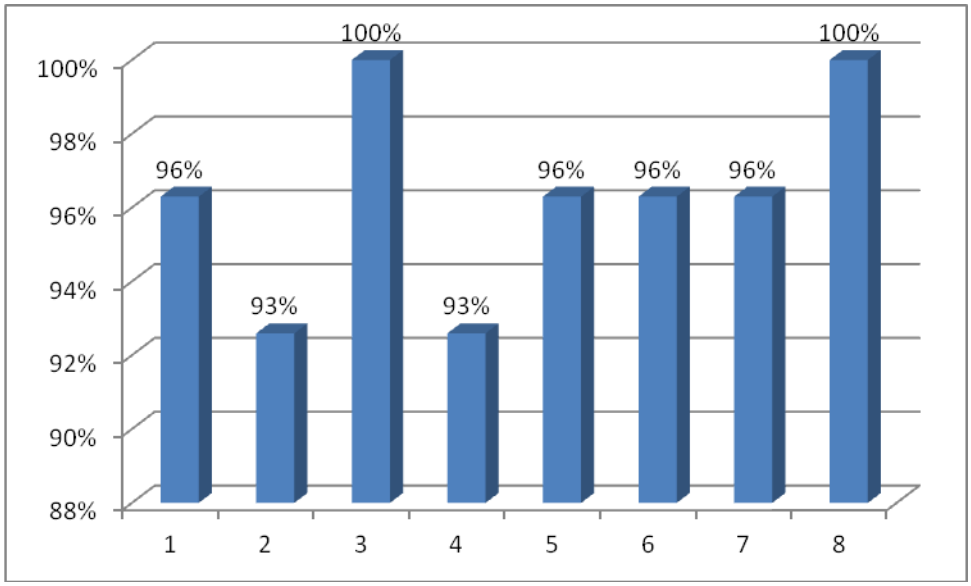


100% учителей считают, что имеют возможность повышать квалификацию, свой образовательный уровень (3);
100% учителей считают, что в школе уютно, красиво, чисто (7);

7% учителей не устраивают условия труда в школе (1);
30% учителей считают, что рабочий день в школе построен нерационально для учителей и для учеников (5);
19% считают, что обязанности и функции среди учителей распределены не оптимально (2);

19% считают, что в нашей школе не налажены отношения с другими образовательными учреждениями и организациями (6);

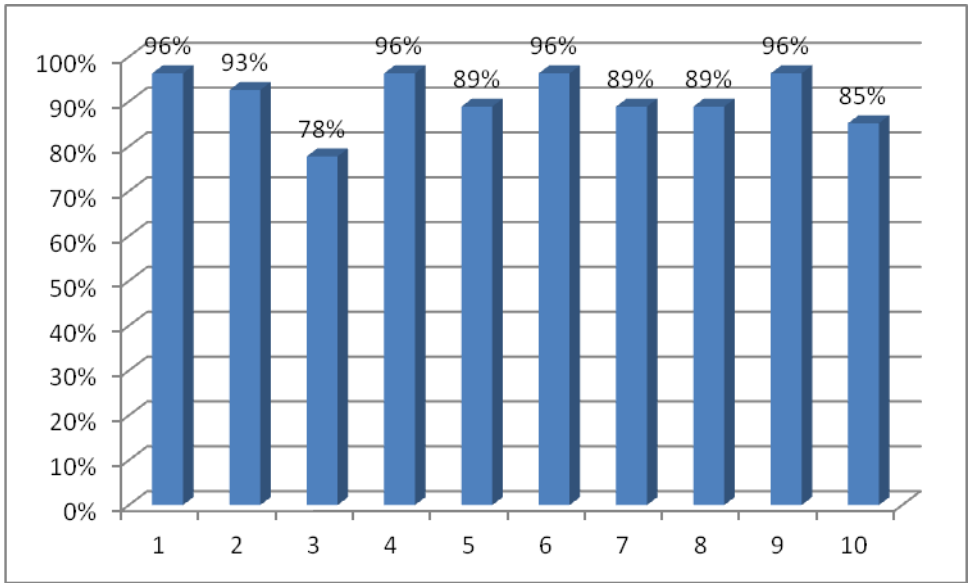
Социально-психологическая сторона образовательного процесса



100% учителей ощущают поддержку своих коллег в совместной работе (3);
100% учителей считают, что достаточное внимание уделяется работе с родителями, их информируют о деятельности школы (8);

7% не считают, что администрация относится к ним с уважением (2);
7% не устраивают отношения с учениками (4).

Административная сторона образовательного процесса



12% учителей считают, что учителя нашей школы не участвуют в принятии управленческих решений, способствующих развитию образовательного процесса (3);
15% считают, что администрация не озабочена охраной здоровья членов педагогического коллектива (10);
11% не имеют возможностей высказать и доказать свою точку зрения при обсуждении и принятии каких-либо решений в школе (7);

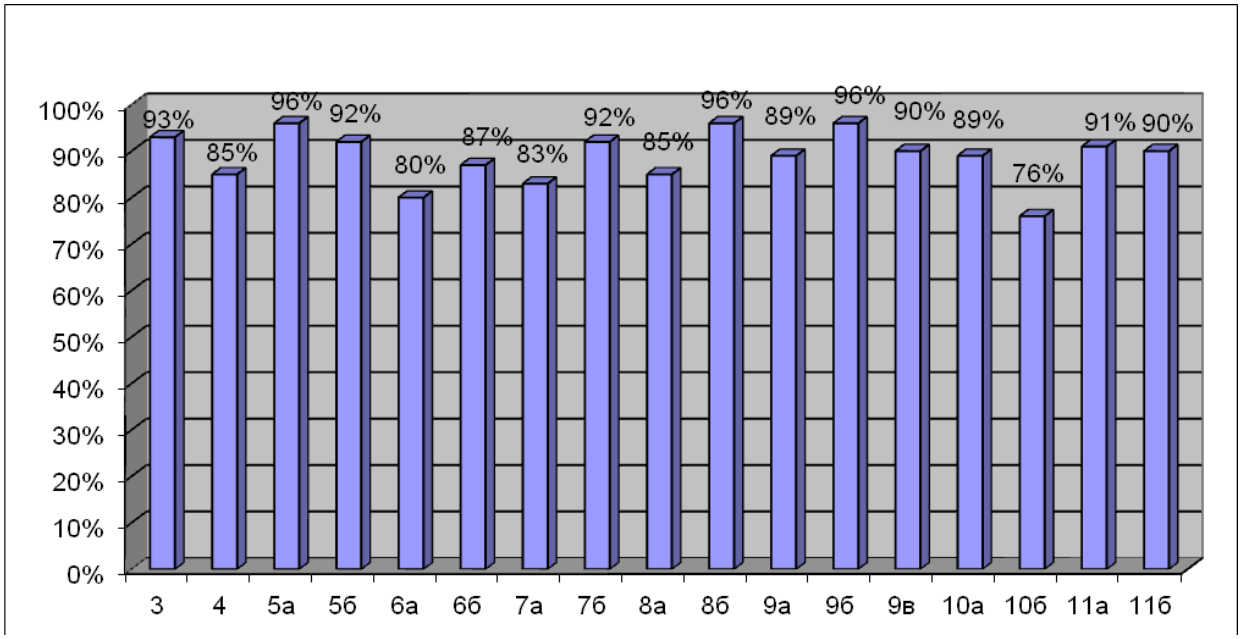
11% учителей не считают, что в школе созданы условия для творческой деятельности учителей (8);
11% не считают, что учитель в нашей школе самостоятелен в работе (5).

Результаты анкетного обследования родителей

	Составляющая образовательного процесса	2012-13 уч.год		2014-15 уч.год		2015-2016 уч.год	
		показатель удовлетворенности	степень	показатель удовлетворенности	степень	показатель удовлетворенности	степень
1	Деятельностная сторона	80%	высокая	86%	высокая	84%	высокая
2	Организационная сторона	84%	высокая	88%	высокая	83%	высокая
3	Социально-психологическая	87%	высокая	92%	высокая	91%	высокая
4	Управленческая сторона	82%	высокая	87%	высокая	89%	высокая
	Средний показатель	**83%**		**88%**		**87%**	

Родители **высоко оценили** все стороны образовательного процесса.

Удовлетворенность родителей образовательным процессом в целом



		Следует отметить, что менее 75% родителей положительно ответили на вопросы
1	Деятельностная сторона	образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребенка 10б-63%, 11а-69% методы обучения и воспитания, применяемые педагогами по отношению к ребенку, в основном приводят к положительному результату 9в-62%, 6а-75%, 10б-63% в нашей школе ученикам и родителям предоставляется право выбора элективных курсов, дополнительных занятий 4а-71%, 5а-64%, 5б-35%, 6а-55%, 7а-68%, 8а-50% результаты обучения нашего ребенка педагогами оцениваются объективно, справедливо 4а-76%, 6а-55%, 10а-73%, 10б-75%

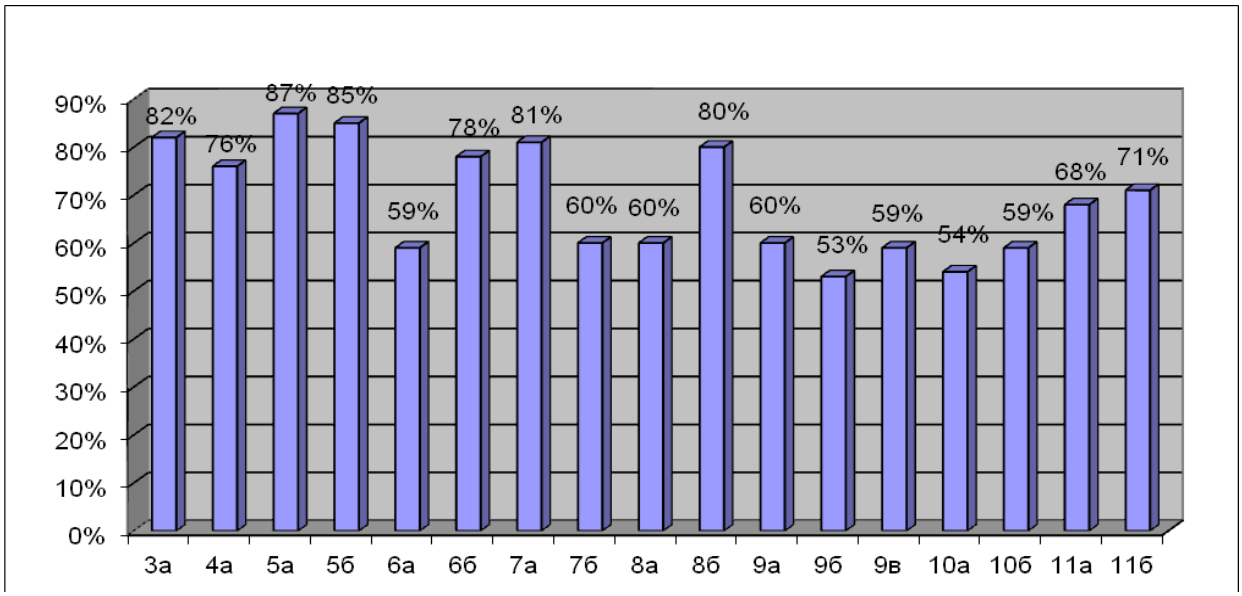
		педагогами осуществляется правильный и своевременный контроль за результатами обучения нашего ребенка 6а-70%, 10б-75% при обучении и воспитании нашего ребенка педагоги школы учитывают его индивидуальные особенности 4а-62%, 6а-55%, 6б-67%, 7а-72%, 8а-67%, 10б-72% я согласен с системой воспитания, действующей в школе 10б-63%
2	Организационная сторона	считаем, что наша школа имеет хорошую материальную базу 4а-76%, 7а-76%, 10б-38% в нашей школе проводится много интересных мероприятий 9а-69%, 9в-69%, 6б-74%, 7а-60%, 8а-60%, 10а-67%, 11а-50%, 11б-74% организацию питания в школе считаем удовлетворительной 4а-43%, 9в-69%, 10б-63% для решения задач обучения и воспитания наша школа тесно сотрудничает со спортивными клубами работе с родителями педагоги школы придают огромное значение 4а-67%, 6а-75%, 6б-63%, 7а-72%, 8а-50%, 10б-63% мы довольны теми условиями обучения, которые созданы для наших детей в школе 10б – 50% учебная нагрузка в школе равномерно распределена в течение недели 7а-64%
3	Социально-психологическая	учителя относятся к нашему ребенку так, как он этого заслуживает 6а-60% учитель прислушивается к нашему родительскому мнению и учитывает его 5б-73%, 6а-65%, 7а-72%, 10б-75% при решении классных вопросов у нас существует возможность взаимодействовать с другими родителями нам приятно и интересно бывать на родительских собраниях 7а-72%, 10б-63% наш ребенок доволен обучением в данной школе 10б-75%
4	Управленческая сторона	управление администрацией школой способствует улучшению образовательного процесса 10б-63% при принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей 6а-55%, 6б-56%, 8а-67%, 10а-67%, 10б-63% у администрации школы мы всегда можем получить ответы на интересующие нас вопросы, касающиеся учебы и личности нашего ребенка контроль со стороны администрации за учебно-воспитательным процессом приносит явную пользу 10б-75% за время обучения нашего ребенка в школе произошли изменения к лучшему 9а-69% родителей в достаточной мере информируют о деятельности школы деятельность администрации нашей школы мы считаем эффективной 10б-75% мы всегда при необходимости можем обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией 10б-75% мы довольны тем, что наш ребенок обучается именно в этой школе 10б-75%

Результаты анкетного обследования обучающихся

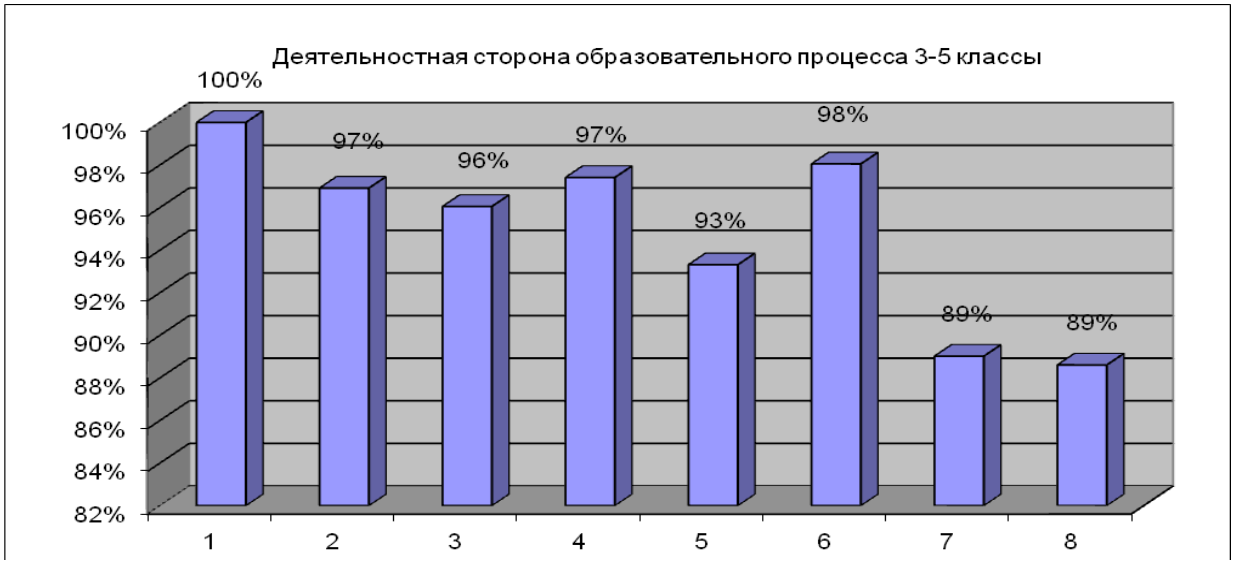
№	Составляющая образовательного процесса	2012-13 уч.год		2014-15 уч.год		2015-2016 уч.год	
		показатель	степень	показатель	степень	показатель	степень
		удовлетворенности		удовлетворенности		удовлетворенности	
1	Деятельностная сторона	72%	средняя	65%	средняя	74%	средняя
2	Организационная сторона	68%	средняя	71%	средняя	70%	средняя
3	Социально-психологическая	72%	средняя	78%	высокая	76%	высокая
4	Управленческая сторона	59%	средняя	52%	средняя	63%	средняя
	Средний показатель	**68%**		**66%**		**71%**	

Обучающиеся показали **среднюю степень** удовлетворенности всеми составляющими образовательного процесса.

Удовлетворенность учащихся образовательным процессом в целом



Менее либо равна 60% удовлетворенность учащихся в 6а-59%, 7б-60%, 8а-60%, 9а-60%, 9б-53%, 9в-59%, 10а-54%, 10б-59%



54% **учащихся 6-9 классов** считают, что домой задают больше, чем учащиеся могут выполнить (8) 9а-54%, 9б-59%, 9б-55%, 6а-55%, 6б-37%, 7а-72%, 7б-35%, 8а-64%, 8б-67%

47 % не считают уроки увлекательными и интересными (3) 9а-75%, 9б-68%, 9в-60%, 6а-27%, 7а-50%, 7б-35%, 8а-50%, 8б-33%, 10б-31%, 11а-39%

43% не считают, что чаще всего уроки – разные, не похожие друг на друга (5) 9а-50%, 9б-50%, 9в-40%, 6а-27%, 6б-42%, 7а-42%, 7б-40%, 8а-41%, 8б-58%

37% считают, что учителя несправедливо оценивают результаты их труда (6) 9а-42%, 9б-64%, 9в-45%, 6а-32%, 6б-33%, 7а-35%, 8а-50%

29% считают, что в школе их не учат общаться, взаимодействовать с другими людьми (9) 9а-54%, 9б-41%, 9в-50%, 7а-35%

33% не считают, что учителя понятно объясняют даже трудный материал. (4) 9а-54%, 9б-59%, 9в-55%, 6а-55%, 6б-37%, 7а-62%, 7б-35%, 8а-64%, 8б-67%

27% не считают, что могут проявить в школе свои возможности и способности (10) 9а-54%, 9б-41%, 9в-50%, 7а-35%

45% **учащихся 10-11 классов** не ощущают в школе, на занятиях своё целенаправленное продвижение вперёд (1) 10а-58%, 10б-54%, 11а-33%, 11б-44%;

31% не считают, что на уроках есть возможность обсудить что-то очень важное для нас (2) 10а-37%, 10б-37%

36% не считают, что результаты его учения педагоги оценивают объективно, справедливо (7) 10а-58%, 10б-31%, 11а-33%

44% считают, что учителя не оценивают его особенности и возможности (8) 10а-68%, 11а-44%, 11б-39%

36% нередко на уроках ощущают физическое недомогание, плохо себя чувствуют (9) 10а-53%, 10б-37%

45% не считают, что объём домашних заданий соответствует их возможностям (то, что задают, можно выполнить за 2,5—3 часа) (10) 10а-53%, 10б-56%, 11а-39%, 11б-33%

64% считают, что на уроках скучно и утомительно (11) 10а-84%, 10б-50%, 11а-56%, 11б-67%

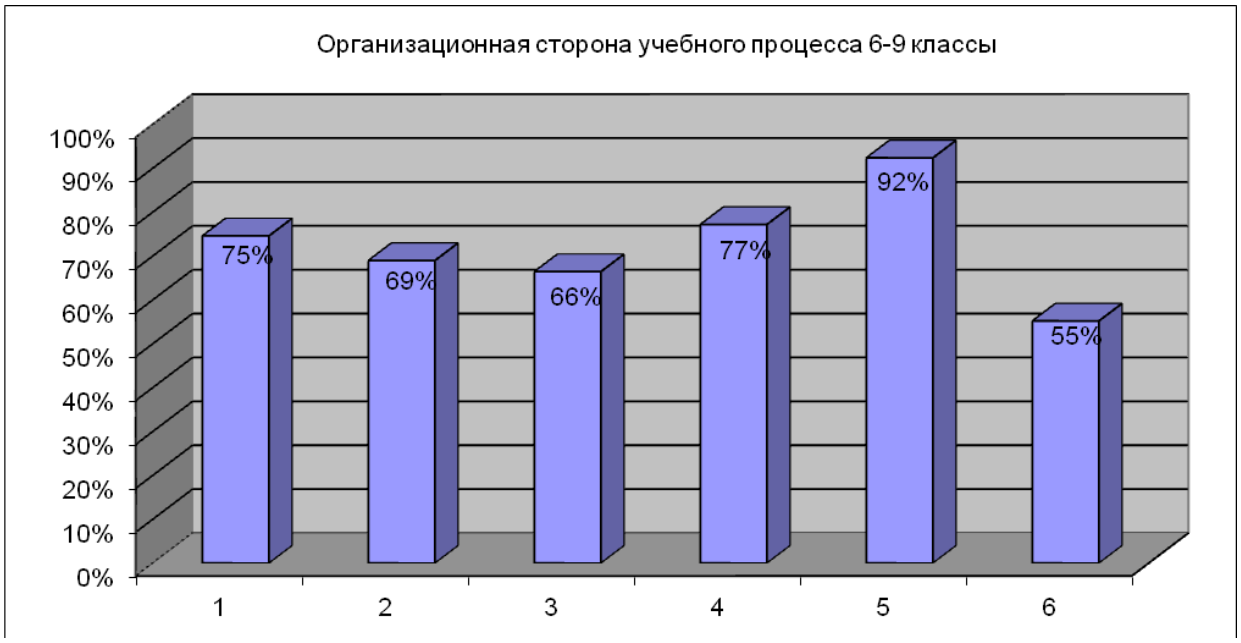
62% считают, что учителя неинтересно и неэмоционально объясняют учебный материал на уроке (12) 10а-58%, 10б-56%, 11а-67%, 11б-67%

46% считают, что их в школе не учат взаимодействовать с другими людьми, жить в обществе (13) 10а-74%, 10б-44%, 11а-39%.

48% учащихся 3-5 классов считают, что им неинтересно учиться в школе (2) 3а-77%, 4а-45%, 5а-43%

51% считают, что объяснения учителей на уроках им не понятны (5) 3а-64%, 4а-48%, 5а-48%, 5б-42%

43% (6) не считают, что много интересного знают их учителя (6) 3а-50%, 4а-41%, 5а-39%, 5б-42%



45% учащихся 6-9 классов считают, что в школе им бывает скучно (6) 9а-37%, 9б-55%, 9в-45%, 6б-54%, 7а-58%, 7б-60%, 8а-41%, 8б-79%

31% считают, что у них неудобное расписание (2) 9б-36%, 7а-50%, 7б-35%, 8а-36%

34% не нравится, как в школе организовано питание (3) 9а-33%, 9б-50%, 9в-75%, 7а-31%, 7б-60%, 8а-32%

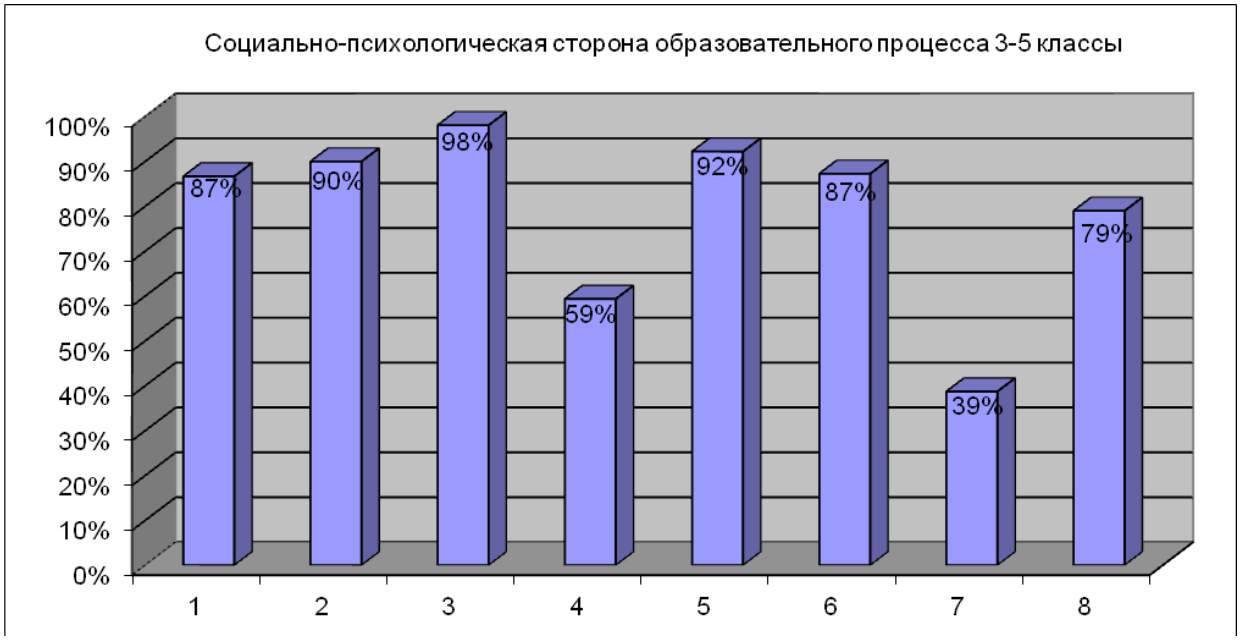
53% **учащихся 10-11 классов** считают, что в школе проходит мало интересных мероприятий (10) 10а-47%, 10б-75%, 11а-44%, 11б-44%

58% считают, что школьная жизнь ненасыщенная и неинтересная (7) 10а-63%, 10б-62%, 11а-50%, 11б-56%

45% не устраивает организация питания в школе (6) 10б-69%, 11б-72%

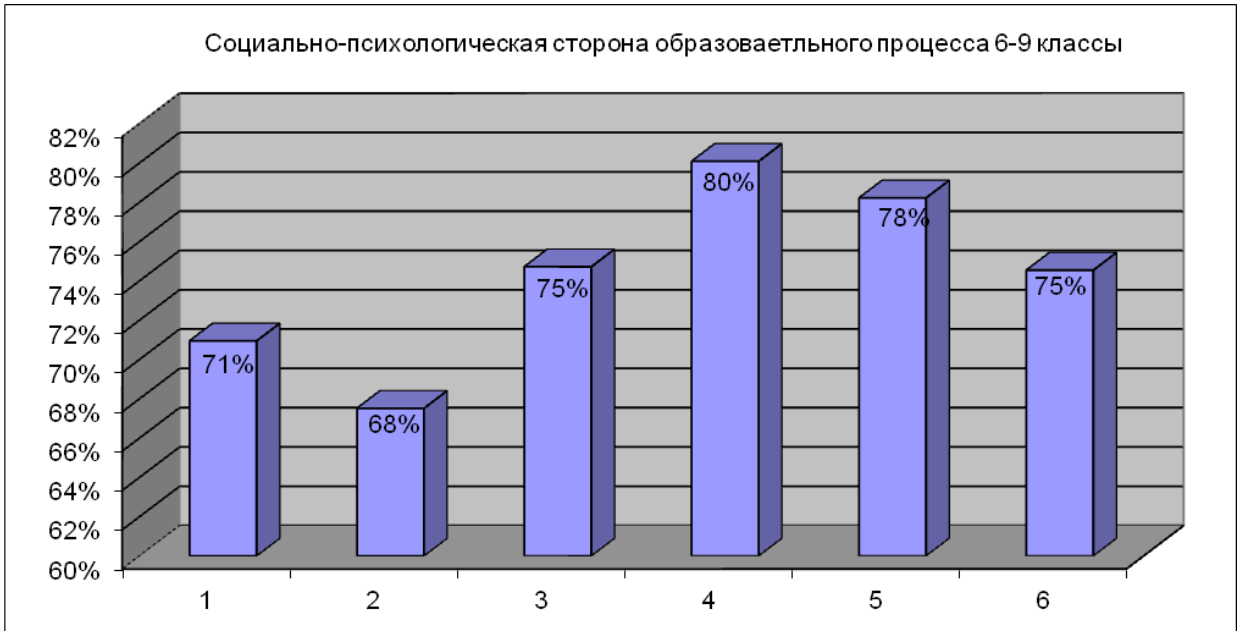
34% считают, что учебная нагрузка неравномерно распределена в течение недели (3) 10а-58%, 10б-37%, 11а-33%

Распорядок дня в школе целесообразен и хорошо продуман (9) 10а-63%, 10б-37%, 11а-39%

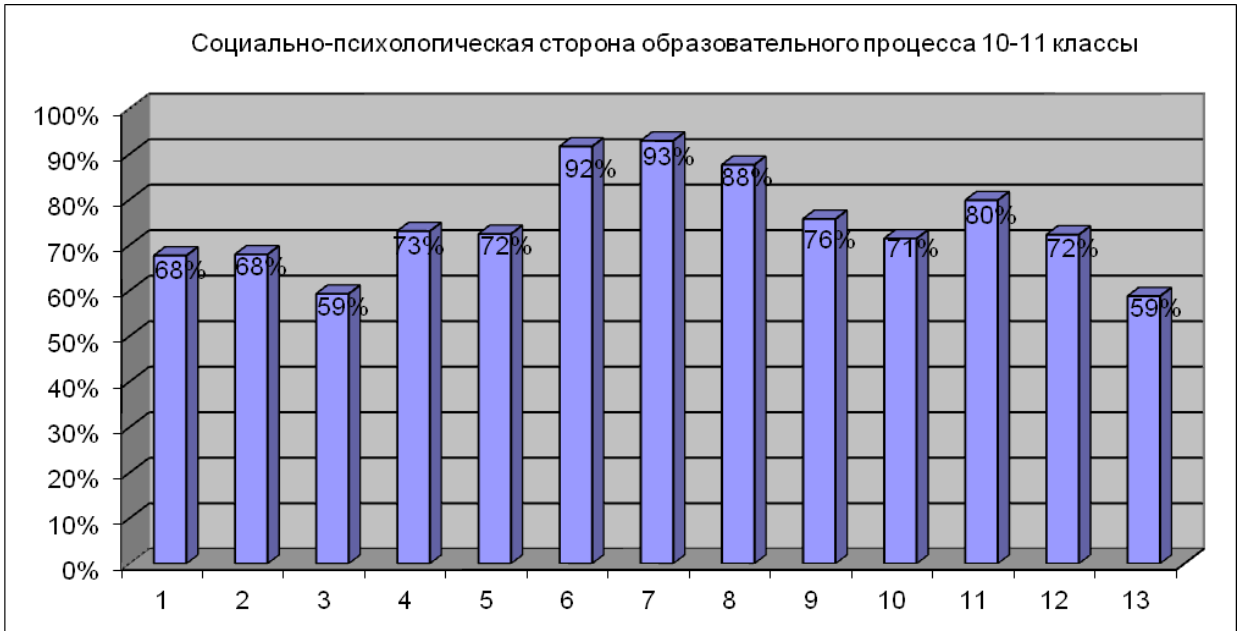


61% учащихся 3-5 классов не любят, когда их родители приходят в школу (7) 3а-45%, 4а-79%, 5а-43%, 5б-77%

41% считают, что у них не дружный класс (4) 3а-86%

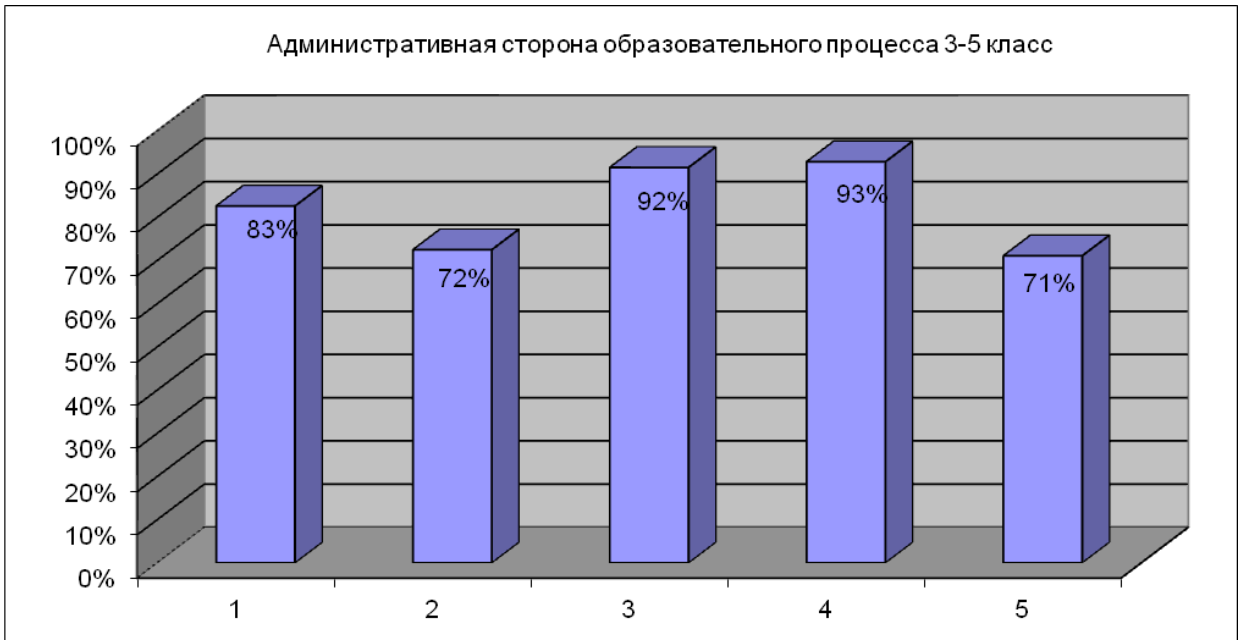


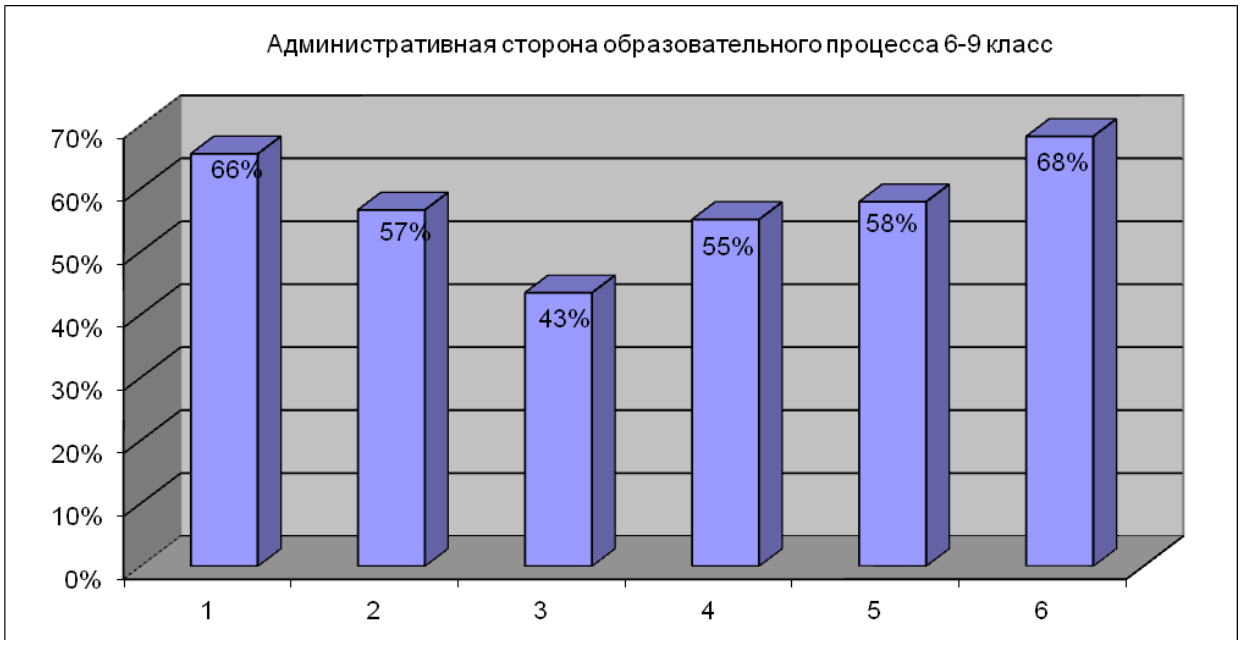
32% **учащихся 6-9 классов** не считают, что в трудную минуту всегда могут обратиться за помощью к педагогам (2) 9б-59%, 7а-38%, 8а-55%



41% **учащихся 10-11 классов** считают, что они не могут высказать свое мнение, когда в школе принимают решение (3) 10а-42%, 10б-37%, 11а-39%, 11б-44%

41% не считают, что большинство учителей нашей школы вызывают симпатию и доверие (13) 10а-42%, 10б-56%, 11а-39%





57% **учащихся 6-9 классов** считают, что в случае необходимости они не могут подойти за помощью к завучу, директору (3) 9а-58%, 9б-50%, 9в-60%, 6а-45%, 6б-33%, 7а-54%, 7б-60%, 8а-77%, 8б-71%

45% не считают, что в школе о них не заботятся (4) 9а-71%, 9б-59%, 9в-60%, 7а-54%, 8а-59%

43% считают, что они не могут в школе свободно высказать свое мнение (2) 9а-50%, 9б-50%, 9в-40%, 6а-45%, 6б-37%, 7а-46%, 8а-68%, 8б-33%

57% **учащихся 10-11 классов** считают, что им не предоставлено право принимать участие в выработке и принятии решений, касающихся образовательного процесса (1) 10а – 63%, 10б – 50%, 11а – 50%, 11б-67%

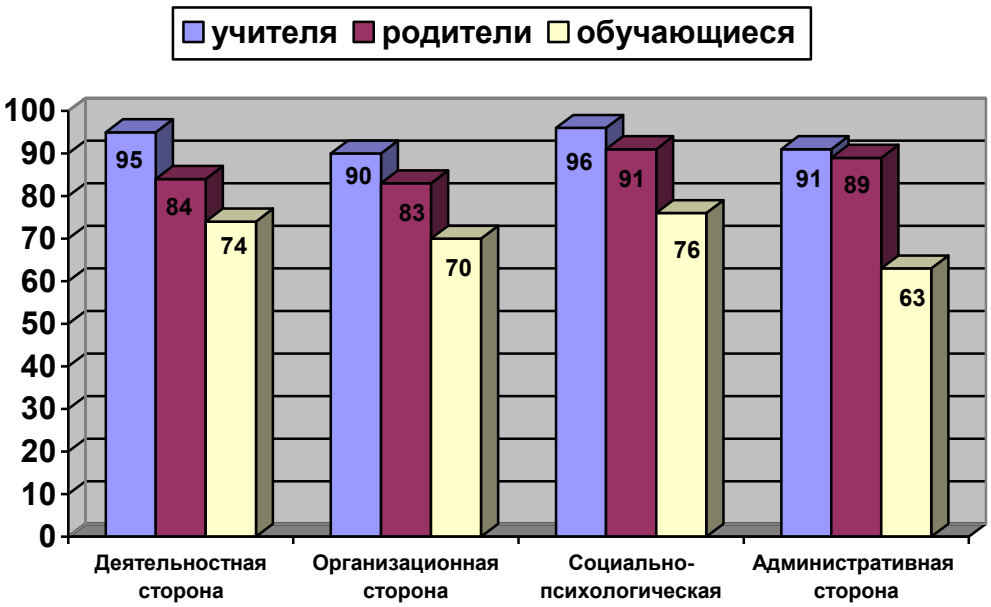
62% считают, что администрация не учитывает их мнение (3) 10а – 84%, 10б – 56%, 11а – 50%, 11б-56%

56% считают, что в школе не созданы условия для творчества учеников (2) 10а – 58%, 10б – 44%, 11а – 56%, 11б-56%

53% считают, что с возникающими у них проблемами они не могут обратиться за помощью к администрации (4) 10а – 84%, 10б-75%, 11а – 56%.

Удовлетворенность респондентов сторонами образовательного процесса

№	Составляющая образовательного процесса	учителя	родители	обучающиеся	итого
1	Деятельностная сторона	95	84	74	84
2	Организационная сторона	90	83	70	81
3	Социально-психологическая	96	91	76	88
4	Управленческая сторона	91	89	63	81
	Средний показатель	**93**	**87**	**71**	**84**



Выводы:

В целом, деятельность ОУ на данном этапе может быть признана эффективной и обеспечивающей образовательные потребности обучающихся и родителей. Сводный показатель их удовлетворенности составил 79%, что на 2% выше прошлого показателя.

Общий индекс удовлетворенности 84% (в прошлом году – 82%).

Высокую степень удовлетворенности образовательным процессом отметили учителя и родители, обучающиеся дали среднюю оценку анализируемым составляющим образовательного процесса.

По сравнению с предыдущим обследованием наблюдается положительная динамика со стороны учителей и обучающихся (повышение степени удовлетворенности).

Зам. директора по УВР Н.В.Эрмиш
апрель 2016 г