

Справка по результатам анкетирования участников образовательного процесса в 2017-18 учебном году

В марте 2018 года был проведен мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством образования в ГАОУ НСО «Школа-интернат».

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 **639 респондентов**; учителей – 24 (92%), учащихся – 330 (83%), родителей – 285 (72%)

Респонденты оценили своё отношение (согласие или несогласие) к предложенным утверждениям, которые были разделены на 4 группы, характеризующие различные стороны образовательного процесса: деятельностьная, 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	2014-15 уч.год		2015-2016 уч.год		2017-2018 уч.год	
		показатель	степень	показатель	степень	показатель	степень
		удовлетворенности		удовлетворенности		удовлетворенности	
1	Деятельностная сторона	93%	высокая	95%	высокая	91%	высокая
2	Организационная сторона	87%	высокая	90%	высокая	92%	высокая
3	Социально-психологическая	93%	высокая	96%	высокая	95%	высокая
4	Управленческая сторона	90%	высокая	91%	высокая	96%	высокая
	Средний показатель	91%		93%		93%	

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



100% учителей считают, что учебный процесс в школе хорошо организован (1); считают себя причастным к организации образовательного процесса в школе (9);

96% учителей считают, что учителю предоставлено достаточно возможностей для отбора содержания учебного материала по предмету, который он преподаёт (3); что самостоятельно отвечают за результаты своей педагогической деятельности

12% учителей (3 чел) не считают, что цели образовательного процесса соответствуют потребностям учеников и реально выполнимы (2)

12% учителей (3 чел) не считают, что Используемые им методы обучения обеспечивают успешное решение задач образовательного процесса, достижение хорошего результата (5)

12% учителей (3 чел) не считают, что имеют возможность полно проявить свои знания, умения и способности при организации учебного процесса(7)

17% учителей (4 чел) не удовлетворены работой учеников по своему предмету (6);

17% (4 чел) считают, что их работа не доставляет им удовольствия (8);



100% учителей устраивают условия труда в школе (1); считают что имеют возможность повышать квалификацию, свой образовательный уровень (3); что в школе уютно,

красиво, чисто (7); что достаточное внимание уделяется работе с родителями, их информируют о деятельности школы (8).

4% (1 чел) считают, что обязанности и функции среди учителей распределены не оптимально (2);

19% (5 чел) считают недостаточной материально-техническую базу школы (4)

8% учителей (2 чел) считают, что рабочий день в школе построен нерационально для учителей и для учеников (5);

25% (6 чел) считают, что в нашей школе не налажены отношения с другими образовательными учреждениями и организациями (6);

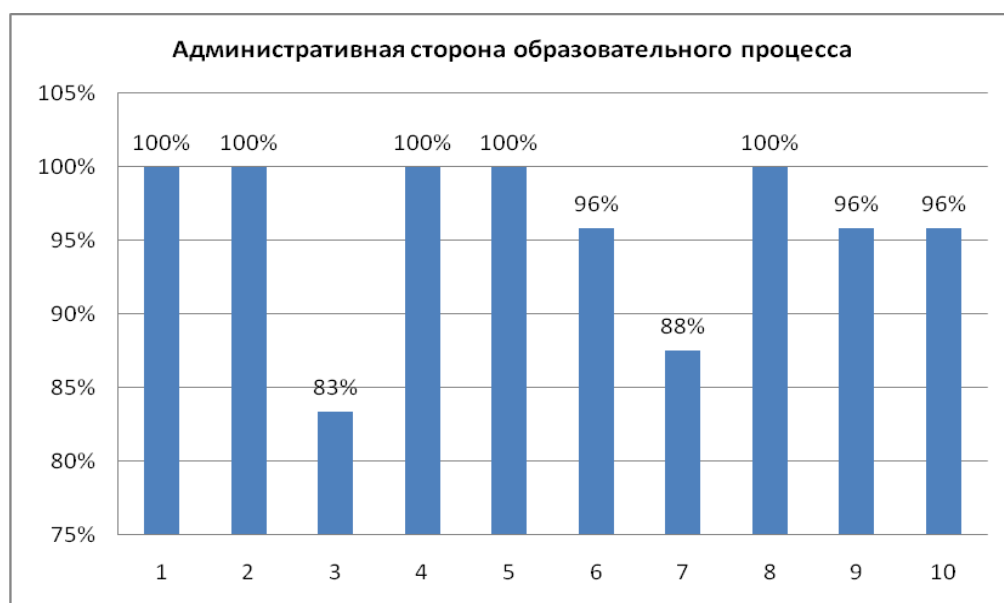


100% учителей считают отношение со стороны большинства родителей можно назвать справедливым, доверительным (5); что достаточное внимание уделяется работе с родителями, их информируют о деятельности школы (8).

96% считают, что администрация относится к ним с уважением (2); ощущают поддержку своих коллег в совместной работе (3); нравится работать в этом педагогическом коллективе (7);

12% (3 чел) не устраивают отношения с учениками (4);

8% (2 чел) не считают, что в школе хороший психологический климат, доброжелательная атмосфера.



100% учителей считают, что деятельность администрации направлена на повышение статуса школы и способствует её развитию (1); Контроль за образовательным процессом ведётся своевременно и правильно (2); В школе организован чёткий и оперативный обмен информацией, необходимой для работы (4); Учитель в нашей школе самостоятелен в работе (5); В школе созданы условия для творческой деятельности учителей (8);

96% учителей считают, что планирование и организацию образовательного процесса в школе можно назвать эффективными (соответствуют современным требованиям) (6); В школе созданы условия для распространения передового педагогического опыта (9); Администрация озабочена охраной здоровья членов педагогического коллектива (10).

17% учителей (4 чел) считают, что учителя нашей школы не участвуют в принятии управленческих решений, способствующих развитию образовательного процесса (3);

12% (3 чел) не имеют возможностей высказать и доказать свою точку зрения при обсуждении и принятии каких-либо решений в школе (7);

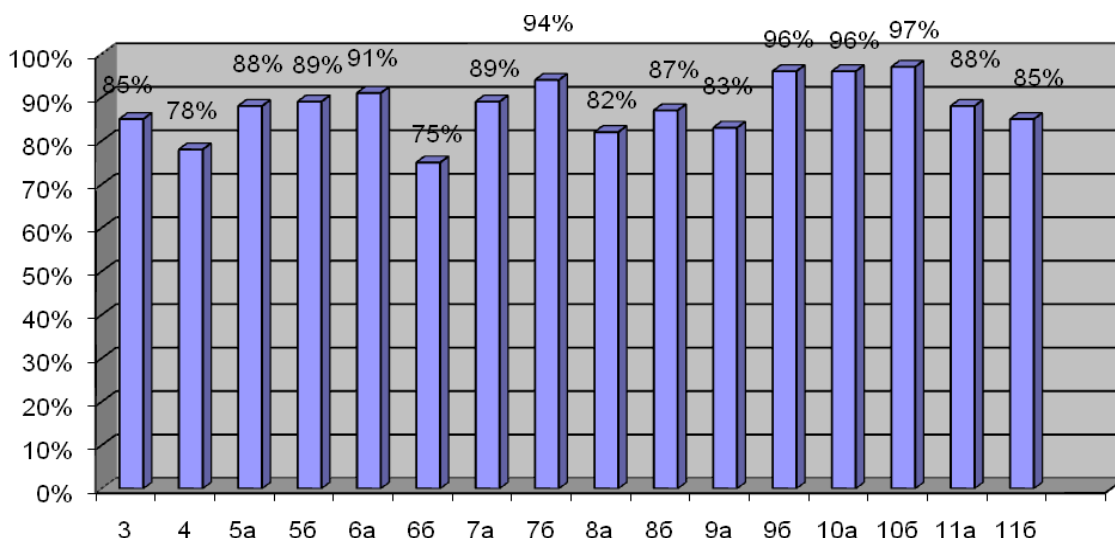
Результаты анкетного обследования родителей

	Составляющая образовательного процесса	2014-15 уч.год		2015-2016 уч.год		2017-2018 уч.год	
		показатель	степень	показатель	степень	показатель	степень
		удовлетворенности		удовлетворенности		удовлетворенности	
1	Деятельностная сторона	86%	высокая	84%	высокая	84%	высокая
2	Организационная сторона	88%	высокая	83%	высокая	86%	высокая
3	Социально-психологическая	92%	высокая	91%	высокая	93%	высокая
4	Управленческая сторона	87%	высокая	89%	высокая	89%	высокая
	Средний показатель	88%		87%		88%	

В анкетировании приняли участие 285 родителей учащихся – (72%). 60% и менее родителей отвечали на вопросы анкеты в 5а – 60%, 6а – 55%, 7б – 48%, 8б – 52%, 11б – 19%.

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

Удовлетворенность родителей образовательным процессом в целом



		Более 90% родителей положительно ответили на вопросы
1	Деятельностная сторона	<p>Методы обучения и воспитательного воздействия, применяемые педагогами школы по отношению к моему ребенку, в основном приводят к положительному результату – 91%</p> <p>Наш ребенок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков – 91%</p>
2	Организационная сторона	<p>В нашей школе уютно, красиво и чисто- 94%</p> <p>У наших детей есть возможность сочетать занятия спортом и учебу в школе – 96%</p> <p>Для решения задач обучения и воспитания наша школа тесно сотрудничает со спортивными клубами – 95%</p> <p>Учебная нагрузка в школе равномерно распределена в течение недели – 92%</p>
3	Социально-психологическая	<p>При решении школьных (классных) вопросов у нас существует возможность взаимодействовать с другими родителями – 97%</p> <p>У нашего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями – 97%</p> <p>Нам приятно и интересно бывать на родительских собраниях – 92%</p> <p>В нашей школе царит доброжелательная психологическая атмосфера – 93%</p> <p>Наш ребенок доволен обучением в данной школе- 93%</p> <p>У нашего ребенка в основном хорошие отношения с одноклассниками – 100%</p>
4	Управленческая сторона	<p>В школе заботятся о здоровье наших детей, не допускаются нарушения санитарных норм в организации учебного и тренировочного процессов – 93%</p> <p>У администрации школы мы всегда можем получить ответы на интересующие нас вопросы, касающиеся учебы и личности нашего ребенка – 94%</p> <p>Контроль за учебно-воспитательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит явную пользу –</p>

		<p>90%</p> <p>Деятельность администрации нашей школы мы считаем эффективной – 90%</p> <p>Мы всегда при необходимости можем обратиться в школу за квалифицированным советом и консультациями – 94%</p> <p>Мы довольны тем, что наш ребенок обучается именно в этой школе – 96%</p>
--	--	---

		Менее 75% родителей положительно ответили на вопросы (показали не высокую, а среднюю степень удовлетворенности)
1	Деятельностная сторона	<p>образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребенка 4а – 62%, 6б – 70%, 9а – 71%</p> <p>в нашей школе ученикам и родителям предоставляется право выбора элективных курсов, дополнительных занятий 5а – 40%, 3а – 52%, 4а – 52%, 5б – 26%, 6б – 55%, 7а – 58%, 7б – 67%, 8а – 58%, 8б – 55%,</p> <p>результаты обучения нашего ребенка педагогами оцениваются объективно, справедливо 6б – 60%, 8б – 73%</p> <p>педагогами осуществляется правильный и своевременный контроль за результатами обучения нашего ребенка 6б – 65%</p> <p>при обучении и воспитании нашего ребенка педагоги школы учитывают его индивидуальные особенности 5б – 73%, 3а – 64%, 4а – 57%, 5б – 74%, 6б – 45%, 7а – 67%, 8а – 53%,</p> <p>я согласен с системой воспитания, действующей в школе 6б – 60%</p>
2	Организационная сторона	<p>считаем, что наша школа имеет хорошую материальную базу 3а – 68%, 4а – 57%, 5б – 74%, 6б – 65%, 7б – 67%, 8а – 58%, 8б – 64%, 9а – 71%</p> <p>в нашей школе проводится много интересных мероприятий 4а – 71%, 8а – 74%, 9а – 48%,</p> <p>организацию питания в школе считаем удовлетворительной 3а – 44%, 4а – 48%, 6б – 50%, 8б – 55%,</p> <p>работе с родителями педагоги школы придают огромное значение 4а – 57%, 6б – 50%, 8а – 63%, 8б – 73%, 11а – 56%</p> <p>учебная нагрузка в школе равномерно распределена в течение недели 6б – 55%,</p>
3	Социально-психологическая	<p>учителя относятся к нашему ребенку так, как он этого заслуживает 5а – 73%, 4а – 71%, 6б – 65%, 8а – 74%, 8б – 73%</p> <p>в нашей школе царит доброжелательная психологическая атмосфера 6б – 65%</p> <p>учитель прислушивается к нашему родительскому мнению и учитывает его 8а – 68%, 8б – 73%</p>
4	Управленческая сторона	<p>при принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей 5а – 67%, 3а – 56%, 4а – 62%, 5б – 74%, 6б – 60%, 7б – 67%, 8а – 68%, 9а – 62%, 11а – 63%</p> <p>контроль со стороны администрации за учебно-воспитательным процессом приносит явную пользу 6б-70%, 9а – 62%</p> <p>за время обучения нашего ребенка в школе произошли изменения к лучшему 5а – 73%, 3а – 68%, 4а – 62%, 5б – 68%, 6б</p>

		– 65%, 5б – 68% деятельность администрации нашей школы мы считаем эффективной 6б-70% нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях, происходящих в ней 9а – 62%
--	--	--

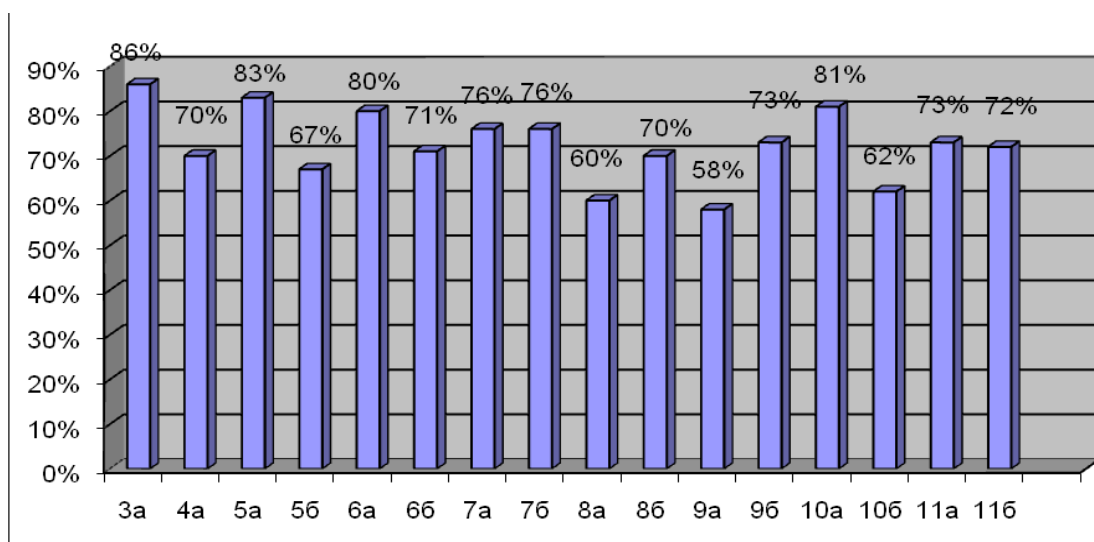
Результаты анкетного обследования обучающихся

№	Составляющая образовательного процесса	2014-15 уч.год		2015-2016 уч.год		2017-2018 уч.год	
		показатель	степень	показатель	степень	показатель	степень
		удовлетворенности		удовлетворенности		удовлетворенности	
1	Деятельностная сторона	65%	средняя	74%	средняя	79%	высокая
2	Организационная сторона	71%	средняя	70%	средняя	72%	средняя
3	Социально-психологическая	78%	высокая	76%	высокая	78%	высокая
4	Управленческая сторона	52%	средняя	63%	средняя	63%	средняя
	Средний показатель	66%		71%		73%	

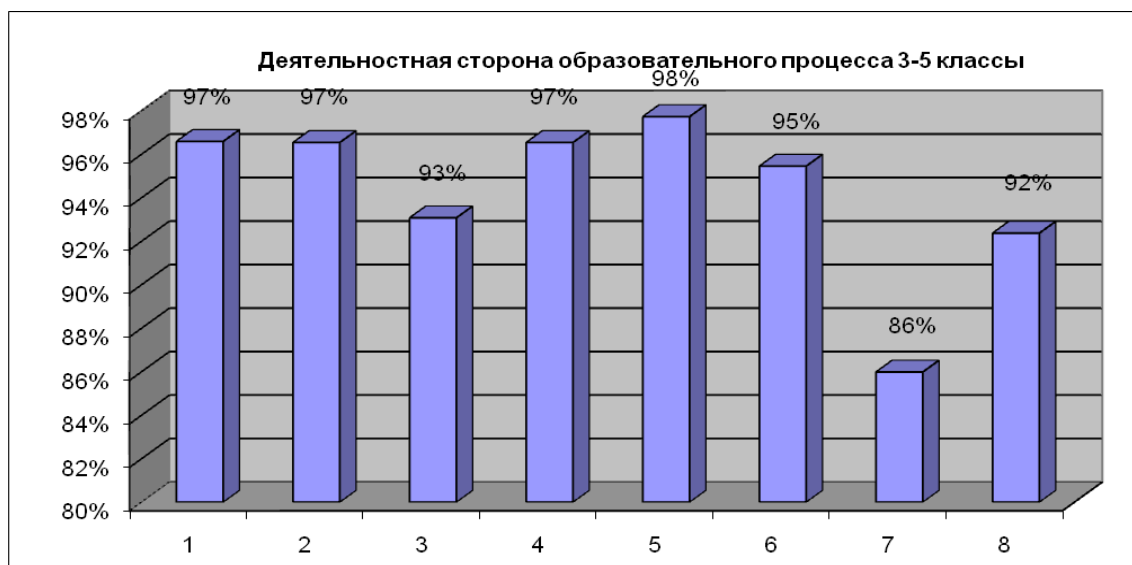
В анкетировании приняли участие 330 учащихся – 83%. Менее всего учащихся ответили на вопросы анкеты из 5а – 56%, 10а – 75%, 11а и 11б – по 62%.

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

Удовлетворенность учащихся образовательным процессом в целом



Высокая степень удовлетворенности учащихся в 3а, 5а, 6а, 7а, 7б, 10 а классах. Самые низкие показатели в 8а классе – 60%, 9а – 58%, 10б – 62%.



Тебе нравится школа, в которой ты учишься? (1) – **97%**

Тебе интересно учиться в школе? (2) – **97%**

На уроках ты узнаешь много нового и интересного? (3) – **93%**

У тебя добрые учителя? (4) – **97%**

Объяснения учителей на уроках тебе понятны? (5) – **98%**

Много интересного знают твои учителя (6) – **95%**

Тебя учат, как себя вести в обществе? (8) – **92%**

14% учащихся 3-5 классов считают, что учитель не справедливо оценивает их труд (7) 4а – 77%, 5б – 67%



На вопрос «Мне нравится учиться в этой школе» (1) положительно отвечают **92%** учащихся 6-9 классов. На вопрос «На уроках я узнаю много нового и интересного» (2) – **86%.**

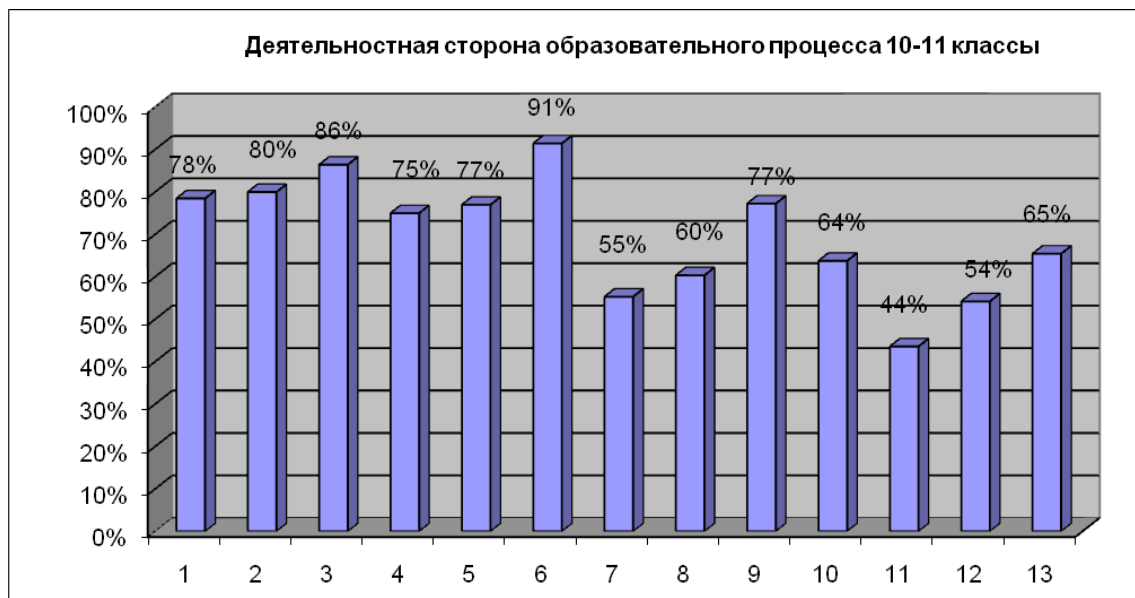
41% учащихся 6-9 классов не считают уроки увлекательными и интересными (3) 9а- 68%, 9б-59%, 8а-50%, 7б -36%, 8б – 35%

27% не считают, что чаще всего уроки – разные, не похожие друг на друга (5) 9а – 61%, 9б – 36%, 6а – 35%, 8а – 50%, 8б – 50%.

39 %, что домой задают больше, чем учащиеся могут выполнить (8) 9а – 45%, 6а – 35%, 6б – 35%, 7а – 44%, 8а – 55%, 8б – 53%.

29 % не считают, что учителя понятно объясняют даже трудный материал. (4) 9а – 41%, 9б – 41%, 6б – 25%, 7а – 22%, 8а – 45%, 8б – 29%

27% считают, что в школе их не учат общаться, взаимодействовать с другими людьми (9) 9а-45%, 9б – 36%, 8а – 41%, 7б – 27%, 8б – 24%



На вопрос «Я имею право выбора содержания своего образования (факультативы, спецкурсы)» (3) положительно отвечают **86%** учащихся 10-11 классов. На вопрос «За результаты своего учения ответственен я сам» (6) – **91%**. На вопрос «На уроках есть возможность обсудить что-то очень важное для нас» (2) – **80%**.

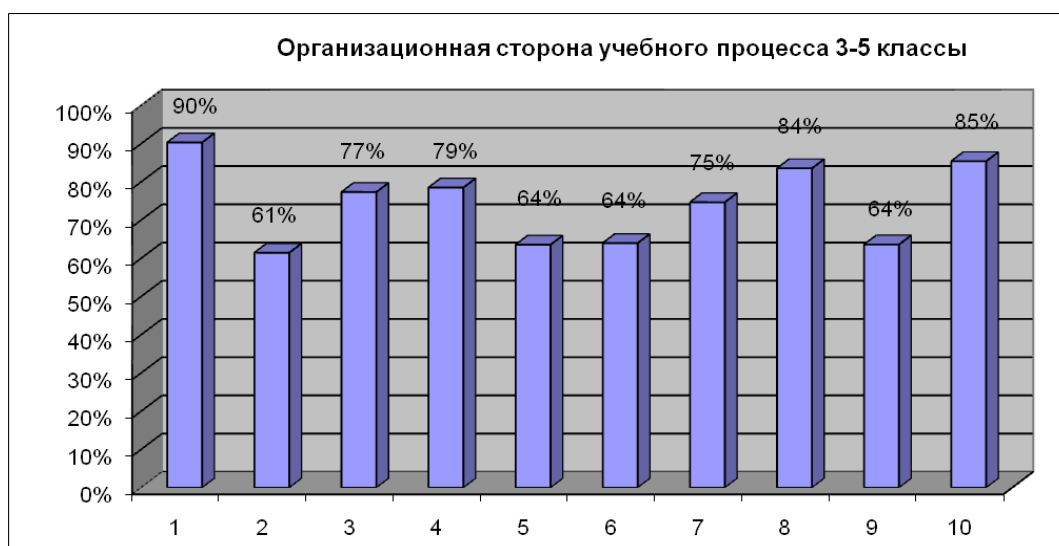
45% не считают, что результаты его учения педагоги оценивают объективно, справедливо (7) 10а – 28%, 10б – 64%, 11а – 44%, 11б – 44%;

40% считают, что учителя не оценивают его особенности и возможности (8) 10 б – 55%, 11а – 50%, 11б – 37%;

36% не считают, что объём домашних заданий соответствует их возможностям (то, что задают, можно выполнить за 2,5—3 часа) (10) 11б – 41%, 1а – 37%, 11б – 50%;

56% считают, что на уроках скучно и утомительно (11) 10а – 39%, 10б – 68%, 11а – 56%, 11б – 62%;

46% считают, что учителя неинтересно и неэмоционально объясняют учебный материал на уроке (12) 10а – 33%, 10б – 50%, 11а – 44%, 11б – 56%.



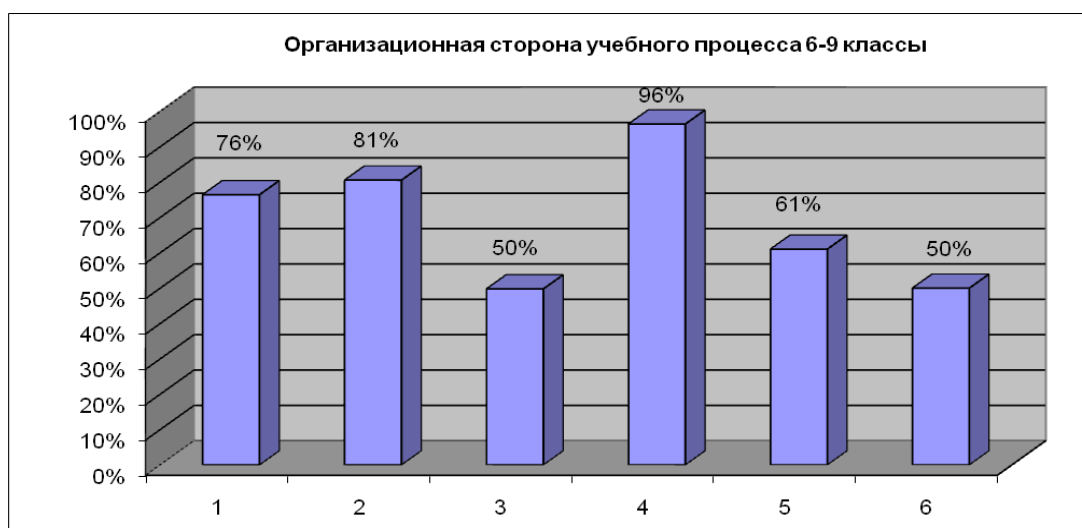
«Тебе в школе весело?» (1) – положительно отвечают **90%** учащихся 3-5 классов. «В школе уютно и красиво?» (10) **85%**.

39% учащихся 3-5 классов считают, что им неинтересно учиться в школе (2) 3а – 30%, 4а – 50%, 5а – 36%, 5б – 38%;

36% считают, что объяснения учителей на уроках им не понятны (5) 4а – 55%, 5а – 36%, 5б – 38%;

36% не считают, что много интересного знают их учителя (6) 3а – 39%, 4а – 45%, 5а – 36%, 5б – 24%;

36% не считают, что в школе их хорошо кормят (9) 3а – 39%, 4а – 64%, 5б – 39%.



96% учащихся 6-9 классов положительно отвечают на вопрос «Во внеурочное время мне предоставлена возможность заниматься спортом» (4). **81%** считают, что у них удобное расписание (2).

50% учащихся 6-9 классов считают, что в школе им бывает скучно (6) 9а – 73%, 9б – 50%, 6а – 42%, 6б – 45%, 7а – 59%, 7б – 45%, 8а – 50%, 8б – 35%;

50% не нравится, как в школе организовано питание (3) 9а – 45%, 9б – 59%, 6б – 60%, 7б – 68%, 8а – 55%, 8б – 76%;

39% не считают, что в школе проходит много интересных дел и мероприятий (5) 9а – 64%, 9б – 50%, 7а – 30%, 7б – 27%, 8а – 50%, 8б – 47%.



92% учащихся 10-11 классов положительно отвечают на вопрос «Расписание уроков удобное» (2), **86%** - «В школе уютно, красиво, чисто» (4). **93%** - «Во внеурочное время мне предоставлена возможность заниматься спортом» (5), **87%** - «В школе заметно сотрудничество с другими организациями (ДЮСШ)» (8).

58% учащихся 10-11 классов считают, что в школе проходит мало интересных мероприятий (10) 10а – 78%, 10б – 77%, 11б – 56%;

55% считают, что школьная жизнь ненасыщенная и неинтересная (7) 10а – 50%, 10б – 77%, 11а – 31%, 11б – 62%;

46% не устраивает организация питания в школе (6) 10б – 55%, 10а – 37%, 11б – 75%;

33% считают, что учебная нагрузка неравномерно распределена в течение недели (3)



97% учащихся 3-5 классов положительно отвечают на вопрос «Ты доверяешь учителям?» (3), **93%** - «Ты хорошо себя чувствуешь в классе?» (5).

74% учащихся 3-5 классов не любят, когда их родители приходят в школу (7) 3а – 71%, 4а – 82%, 5а – 79%, 5б – 76%.

33% без удовольствия идут в школу (8) 4а – 23%, 5а – 21%. 5б – 76%.



86% учащихся 6-9 классов положительно отвечают на вопрос «Мои одноклассники при необходимости мне помогают» (4).

34% учащихся 6-9 классов не считают, что в трудную минуту всегда могут обратиться за помощью к педагогам (2) 9а – 50%, 6а – 42%, 6б – 40%, 7а – 48%, 7б – 36%, 8а – 50%, 8б – 41%;

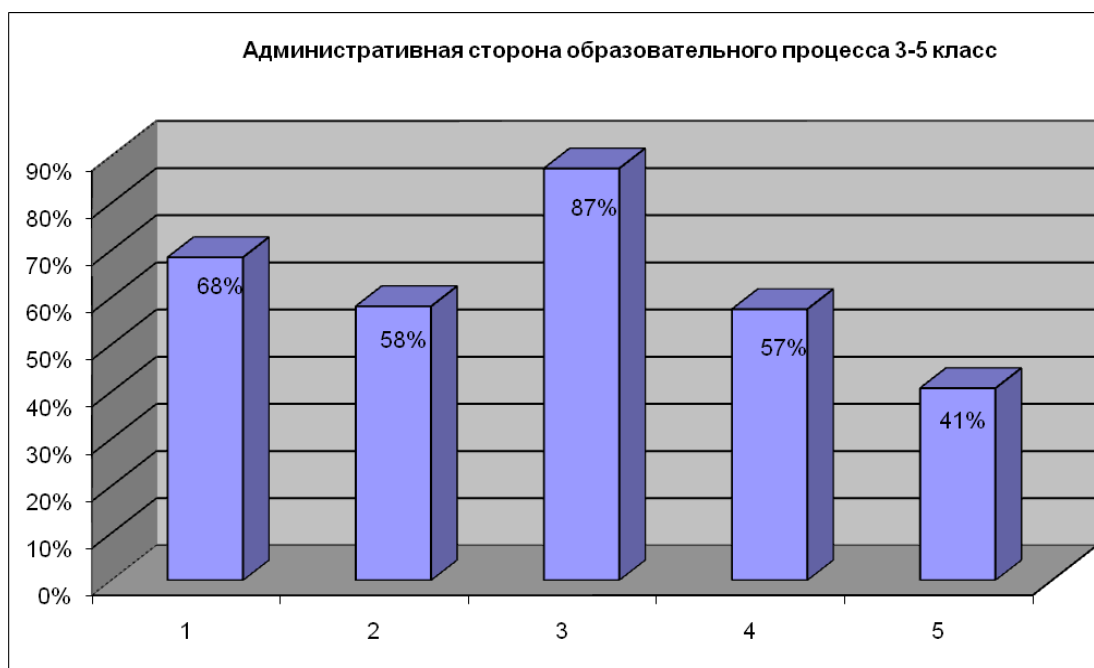
34% не считают свой класс дружным (3) 9а – 68%, 8а – 45%, 6а – 23%.



85% учащихся 10-11 классов положительно отвечают на вопрос «Когда у меня возникают трудности, педагоги мне помогают» (2), **94%** - «Я хорошо себя чувствую в школе среди сверстников» (6), **98%** - меня хорошие отношения с одноклассниками» (7), **90%** - «В нашем классе доброжелательная атмосфера» (8).

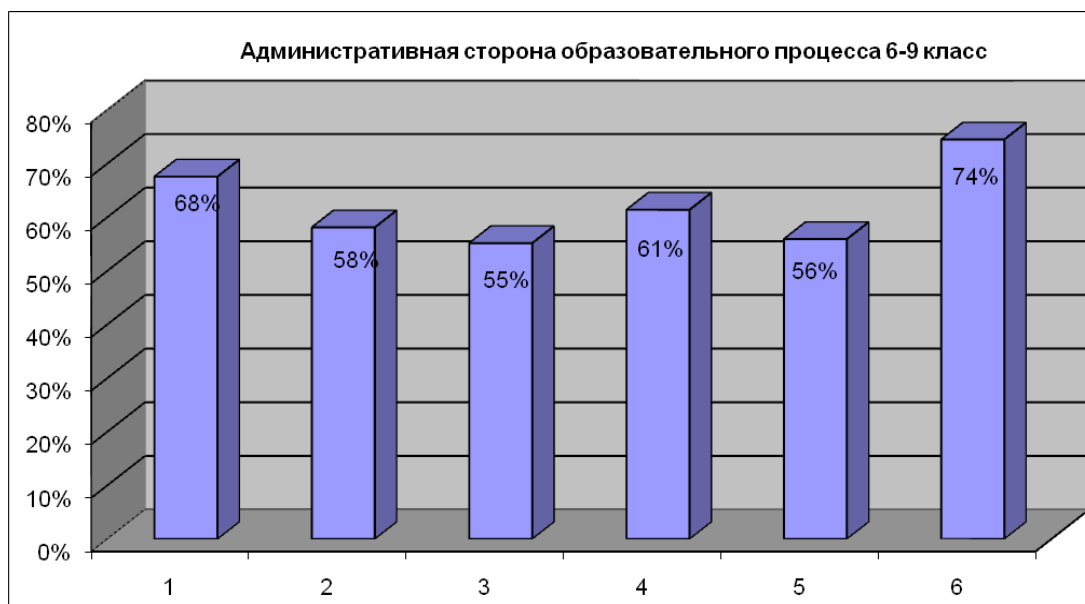
34% учащихся 10-11 классов считают, что они не могут высказать свое мнение, когда в школе принимают решение (3) 9а – 45%, 9б – 45%, 6б – 55%, 7б – 45%, 8а – 83%, 8б – 53%.

39% считают, что большинство учителей нашей школы не вызывают симпатию и доверие (13) 10 б – 77%, 11б – 31%, 11а – 25%.



87% учащихся 3-5 классов положительно отвечают на вопрос «Если бы у тебя появилась возможность выбирать, ты бы выбрал снова эту школу?» (3).

59% учащихся 3-5 классов считают, что завуч не часто приходит к ним в класс (5), **43%** не знают директора школы (4) и **42%** не замечают, что в школе происходят какие-нибудь хорошие изменения (2).

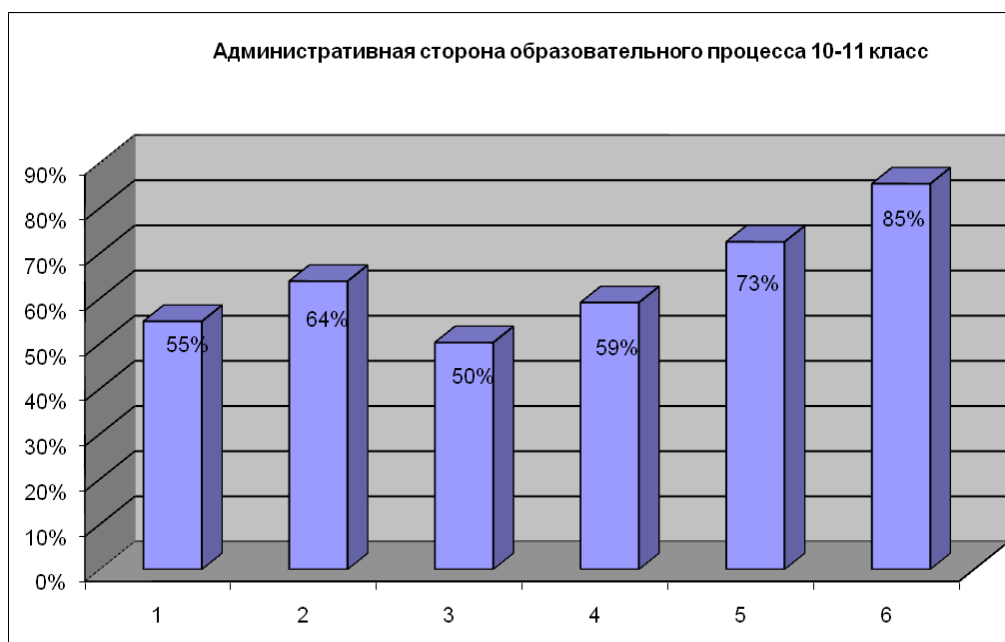


45% учащихся 6-9 классов считают, что в случае необходимости они не могут подойти за помощью к завучу, директору (3);

39% не считают, что в школе о них не заботятся (4);

42% считают, что они не могут в школе свободно высказать свое мнение (2);

44% не считают, что в школе происходят изменения в лучшую сторону (5).



85% учащихся 10-11 классов положительно отвечают на вопрос «Наша школа считается авторитетной и престижной в районе, городе» (6).

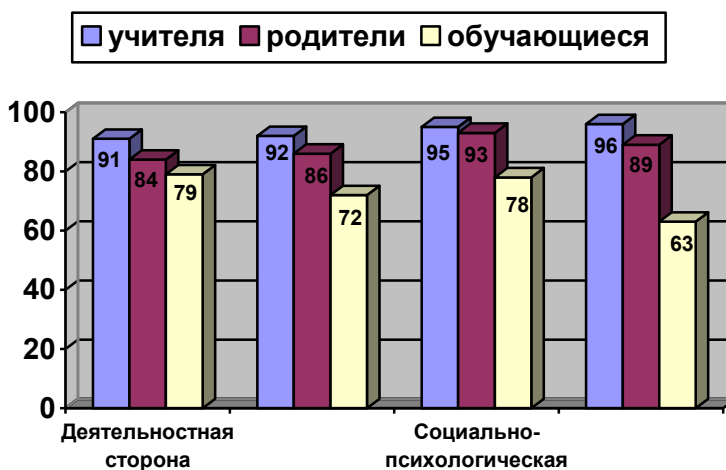
45% учащихся 10-11 классов считают, что им не предоставлено право принимать участие в выработке и принятии решений, касающихся образовательного процесса (1);

50% считают, что администрация не учитывает их мнение (3);

41% считают, что с возникающими у них проблемами они не могут обратиться за помощью к администрации (4).

Удовлетворенность респондентов сторонами образовательного процесса

№	Составляющая образовательного процесса	учителя	родители	обучающиеся	итого
1	Деятельностная сторона	91%	84%	79%	85%
2	Организационная сторона	92%	86%	72%	83%
3	Социально-психологическая	95%	93%	78%	89%
4	Управленческая сторона	96%	89%	63%	83%
	Средний показатель	93%	88%	73%	85%



Выводы:

В целом, деятельность ОУ на данном этапе может быть признана эффективной и обеспечивающей образовательные потребности обучающихся и родителей.

Общий индекс удовлетворенности 85% (в прошлом году – 84%).

Высокую степень удовлетворенности образовательным процессом отметили учителя и родители, обучающиеся дали среднюю оценку анализируемым составляющим образовательного процесса. Наиболее высоко оценена социально-психологическая сторона образовательного процесса.

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

Выявленные проблемы:

- плохая организация питания (учащиеся 3-5 классов 36%, 6-9 классов 50%, 10-11 классов 46%, родители 26%);
- недостаточная материально-техническая база (учителя 19%, родители 28%);
- администрация школы не привлекает участников образовательного процесса к принятию решений (учителя – 17%, родители 27%, учащиеся 10-11 классов 45%);
- в школе мало интересных дел и мероприятий (учащиеся 5-9 классов 39%, 10-11 классов – 58%)
- около 40% учащихся 6-11 классов считают уроки однообразными и скучными;
- педагоги не учитывают индивидуальные особенности ребенка (родители 22%).

Зам. директора по УВР
Март 2018 г

Н.В.Эрмиш