**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение**
**школа № 663 Московского района Санкт-Петербурга**

## 9.6 Удовлетворенность педагогов, родителей и обучающихся деятельностью ОУ

Роль образования на современном этапе развития России определяется задачами ее перехода к демократическому и правовому государству.

Для этого необходимо:

- обеспечить государственные гарантии доступности и равных возможностей получения

полноценного образования для всех граждан;

- достичь нового, современного качества общего образования;
- добиться повышения социального статуса и профессионализма работников образования;
- обеспечить развитие образования как открытой государственной общественной системына основе распределения ответственности между субъектами образовательной политики и повышения роли всех участников образовательного процесса – обучающегося, педагога, родителя (законного представителя).

Важное место в решении этих задач имеет определение степени удовлетворенности обучающихся, их родителей, педагогических работников качеством условий для осуществления образовательного процесса. Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами характеризует личностно ориентированную направленность деятельности образовательного учреждения.

Положительная динамика по годам показателя удовлетворённости среди школьников, родителей (законных представителей) школьников свидетельствуют о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов. Об эффективности работы школы также свидетельствует низкая степень различия между показателями удовлетворённости образовательным процессом учеников и показателем удовлетворённости учителей.

Можно сказать об ориентации педагогов как организаторов учебно – воспитательного процесса на мнение школьников, о рефлексивной позиции учителей и нацеленности

педагогической деятельности коллектива школы на удовлетворение образовательных потребностей тех, ради кого она и осуществляется. В соответствии с осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы образовательного учреждения ежегодно проводятся мониторинговые исследование удовлетворённости обучающихся, родителей (законных представителей) и педагогов образовательным процессом, жизнедеятельностью школы.

## Психологическое заключение

## по результатам диагностики отношения к школе учащихся 5-9 классов

Дата: март-апрель 2021 г.

Цель: определение уровня удовлетворенности учащихся 5-8 классов учебно-воспитательным процессом

В анкетировании принимали участие 79 человек. Применялась анкета, разработанная в школе.

По результатам анкетирования большинству учащихся школа нравится (68%). Негативное отношение к школе выразили только 5 %. 27% дали ответ «не очень нравится».

В школе учащиеся чаще всего испытывают либо радость (45%), либо интерес (44%). 38% учащихся ответили, что чаще всего чувствуют в школе скуку, 24% - раздражение, 20% - уверенность. 11% чувствуют страх, 8% - обиду. Положительные чувства и эмоции (интерес, радость, уверенность) преобладают над отрицательными (скука, раздражение, страх, обида).

Учащиеся идут с удовольствием на уроки математики (в том числе алгебры и геометрии) (58%), химии (38% опрошенных учащихся 8 классов) физкультуры (31%), русского языка (20%), физики (15% опрошенных учащихся 7-8 классов), ИЗО (15%), музыки (14%), биологии (10%), английского языка (10%). На другие уроки идут с удовольствием от 3 до 6 % учащихся. 7% учащихся ответили, что идут с удовольствием почти на все уроки. Еще 7% учащихся не интересно ни на каких уроках.

Среди причин, по которым учащиеся идут с удовольствием на какой-либо урок, на первом месте стоит то, что на этом уроке им интересно, нравится заниматься определенным видом деятельности: «хочу все знать», «учат умному», «много нового узнаю», «интересно читать», «нравится писать», «люблю решать», «немного интересуюсь историей древних

стран», «лабораторные работы – это интересно», «люблю рисовать», «можно петь», «нравится шить», «нравится бегать, прыгать, играть в футбол» (52%). Гораздо реже причиной является то, что на уроке «играют, а не учатся», «не надо ничего делать, писать», «можно голову отключить и расслабиться» (8%). Понимание значения урока для дальнейшей жизни называется в качестве причины в 6%: «пригодится в будущем», «нужен в жизни», «можно стать крепким», «это основные предметы». 4% учащихся идут с удовольствием на урок, потому что им нравится учитель («хороший», «добрый»).

На вопрос, на какие уроки идти не хочется, чаще всего учащиеся давали ответ, что таких уроков нет (20%). Так же часто учащиеся называли такие уроки, как математика (в том числе алгебра и геометрия) (22%), история (20%), русский язык (17%), английский (14%). Реже указывались уроки литературы (8%), географии (7% среди опрошенных учащихся 6-8 классов), физики (7% среди опрошенных учащихся 7-8 классов). Назывались также и другие уроки (1-4%). 6% учащихся ответили, что не хотят идти на все уроки.

Среди причин, по которым учащимся не хочется идти на урок, наиболее распространенная – отсутствие интереса («не интересно») (44%), за этим может стоять как недостаточно интересная подача материала учителем с точки зрения ученика, так и слабо сформированный у него познавательный интерес. На втором месте стоят трудности в усвоении материала по предмету («не все понятно», «бывает трудно») (30%). На третьем месте – лень, в чем учащиеся честно признаются (17%). Отношение к учителю – еще одна из причин, по которой не хочется идти на определенный урок («учительница наводит страх», «боюсь «2», «не нравится учитель») (7%).

Учащихся просили оценить по 5-балльной системе свою готовность к урокам, внимание и дисциплину на уроках. В среднем они оценили себя на «4» балла. Наиболее критичными к себе при оценивании готовности к урокам оказались учащиеся 8А класса, а при оценивании дисциплины учащиеся 7Б (в среднем оценили на «3» балла). Выше всего оценили свою дисциплинированность учащиеся 5А класса (в среднем на «5» баллов).

На вопрос, чтобы ты сделал, если бы разрешили свободное посещение школы, по 32% учащихся выбрали ответы: «все равно пошел бы в школу», «занимался бы уроками дома», «развлекался», 28% полагают, что «устроились бы на работу».

На вопрос, что бы ты улучшил, если бы стал директором школы, чаще всего учащиеся давали ответы, связанные с ремонтом и внешним видом школы («поставил бы новые окна во всех классах», «сделал бы ремонт кабинетов / туалетов», «новый спортзал», «улучшил бы интерьер», «очистил школу от жвачек, рисунков на стенах» - 23%). На втором месте по частоте - предложения, связанные с дисциплиной среди учащихся и порядком («проверял бы, у кого сигареты», «чтобы 9-классники не курили», «следил бы за школьной формой»,

«дисциплина», «поведение на уроках», «больше дежурных», «улучшил бы учащихся» - 20%). На третьем месте – предложения, связанные с закупкой необходимого оборудования («купил бы все новое, новые парты, мебель», «сделал бы школьные шкафчики», «выдал бы технику, компьютеры», «выдал бы учителям все необходимые принадлежности» - 13%). Были также предложения, связанные с улучшением школьного питания (8%); с усовершенствованием учебного процесса («улучшил бы уроки», «чтобы было интересно», «наняла бы добрых учителей» - 6%). Часть предложений была связана со стремлением облегчить школьную нагрузку и отменить контроль («чтобы не было уроков», «чтобы не было домашних заданий», «3 раза в день физкультуру», «открыл дверь на улицу» - 6%). Несколько предложений касались улучшения пришкольной территории («улучшила бы школьный дворик», «сделала бы площадку для детей» - 3%).

У значительного количества учащихся (39%) вопрос, что бы ты улучшил, если бы стал директором школы, вызвал затруднения (отсутствие ответа или ответы «не знаю», «ничего», «почти все»).

На вопрос, кому из сотрудников школы ты сказал бы спасибо, большинство учащихся (63%) назвали фамилии конкретных учителей, еще 13% ответили «учителям», 20% - «всем». Также были ответы: администрации, психологу, повару, уборщицам. 17% не смогли ответить на вопрос. 7% ответили, что не испытывают благодарности ни к кому.

Школьники благодарны сотрудникам школы за то, что «учат хорошему, новому, речи, культуре в жизни, танцам» (25%); «за доброту, понимание, поддержку, готовность помочь», «они выносят столько злости, терпят нас», «делают все, чтобы у нас жизнь не рухнула, чтобы нам было хорошо» (13%); «интересно на уроках», «хорошо ведет уроки» (4%); пытаются держать школу в чистоте (1%).

Большинству учащихся (86%) нравятся школьные мероприятия (праздники, экскурсии, соревнования). Лишь 10% учащихся ответили на этот вопрос отрицательно.

Таким образом, большинство учащихся относятся к школе положительно, чувствуют себя комфортно.

Педагог-психолог _____ /Щёголева С.В./

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение**
**школа № 663 Московского района Санкт-Петербурга**

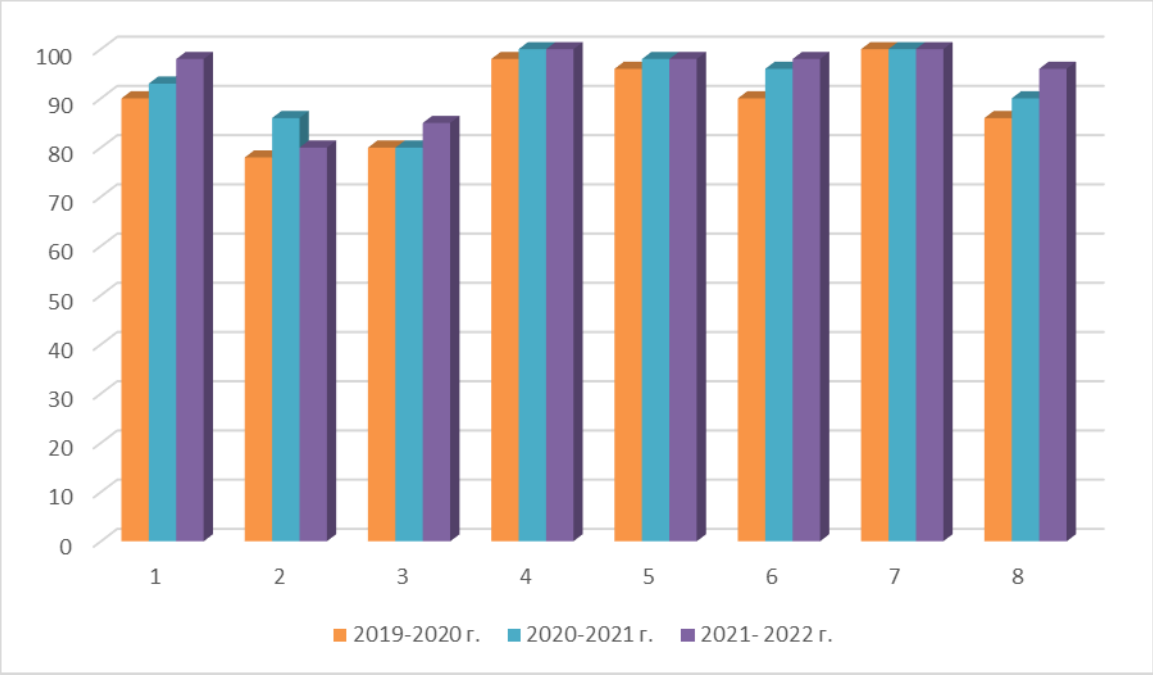
## Мониторинг степени удовлетворѐнности родителей

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. Некоторые объективные составляющие качества образования могут быть более актуализированы в сознании человека, другие менее, третьи совсем не актуальны в силу опыта, культурного капитала, ценностных предпочтений. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по регионам, социальными демографическим группами позволяют составить объѐмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования –это комплексная характеристика условийо бразования 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.

В соответствии с таким пониманием качества образования проводятся мониторинговые исследования удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

**Цель** исследования: изучение удовлетворѐнности родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования: социологический опрос (анкетирование)




В анкету были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворѐнность образовательным процессом:

1) Психологический климат в школе;

2) Удовлетворѐнность качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;

3) Удовлетворѐнность работой педагогического коллектива;

4) Удовлетворѐнность родителей участием в управлении школой;

5) Информированность родителей различными сторонами школьной жизни;

6) Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребѐнке;

7) Удовлетворѐнность работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);

8) Удовлетворѐнность работой школы, направленной на профориентацию школьников.

Среди существенных характеристик, которые позволяют оценить внутреннюю эффективность работы школы, есть и такая, как эмоционально-психологический климат в школе (или школьная атмосфера). По результатам анкетирования можно сделать вывод о том, что родители считают сложившийся внутри образовательного учреждения микроклимат благоприятным. Родители ощущают любовь ребѐнка к школе, ощущают себя желанным гостем в школе, чувствуют дружелюбие со стороны персонала школы.

Законные представители обучающихся в более чем 91% своевременно получают информацию о достижениях ребѐнка, пропусках уроков и возникающих проблемами; удовлетворены работой Родительского совета школы, который действует в соответствие с Положением о Родительском совете школы; достаточно владеют информацией о школе; используют электронные ресурсы для связи с администрацией и педагогами.

Здоровье обучающихся – важный показатель в оценке деятельности школы. Нами были выбраны лишь 3 показателя. Несмотря на высокие полученные результаты социологического опроса родителей, мы можем говорить о том, что не все родители удовлетворены работой школьной столовой. Таким образом, исходя из обработки социологического опроса родителей, мы получили достаточно высокие показатели удовлетворѐнности родителей по всем предложенным показателям, что позволяет сделать вывод о том, что большинство родительской общественности удовлетворены деятельностью образовательного учреждения.