

Удовлетворённость учителей, учащихся и родителей работой школы

Предложенная модель изучения психолого-педагогического показателя результативности деятельности школы как удовлетворённость участников образовательного процесса его важнейшими сторонами позволяет в достаточной мере высветить слабые места в деятельности образовательного учреждения с точки зрения самих её участников.

В качестве диагностического инструментария, положенного в основу анкет, взяты четыре стороны образовательного процесса: деятельностная, организационная, социально-психологическая, управленческая. Анкеты разработаны для всех участников образовательного процесса: учеников, педагогов, родителей.

**Наталья
Калинина,**
*кандидат
педагогических
наук, доцент,*
**Мargarита
Лукьянова,**
*доктор
педагогических
наук, профессор,
научно-
исследовательская
лаборатория
психолого-
педагогической и
социологической
диагностики
Ульяновского
ИПКиПРО*

Особенности организации проведения экспертной оценки

Проводя диагностику удовлетворённости учеников различными сторонами образовательного процесса, важно учитывать их возрастные особенности. Процесс исследования и диагностический инструментарий различаются в 3-х возрастных группах школьников (младшей, средней и старшей).

К младшей группе относятся дети 7–11 лет, ученики 2–5-х классов. С этой группой детей исследование проводится в **форме индивидуальной беседы по вопросам анкеты**, во время которой в непринуждённой, доброжелательной обстановке фиксируются ответы детей. При невозможности такой организации каждому ученику предлагается выразить на бланке анкеты знаком «+» своё согласие с утверждением («да, это так») или знаком «-» своё несогласие («нет, это не так»).

К средней группе относятся ученики 6–9-х классов. Они самостоятельно заполняют бланки анкет. Старшая группа — ученики 10–11-х классов могут выражать своё согласие или несогласие как в бланке анкеты, так и воспринимая вопросы на слух. Родители самостоятельно заполняют анкеты.

Достоверность сведений обеспечивается, если число участников опроса составит не менее 30% школьников по каждой возрастной группе и не менее 30% родителей учеников каждой возрастной группы. Анкеты заполняют все педагоги школы.

Правила проведения экспертной оценки:

1) опрос мнений участников диагностики проводится анонимно;
2) доброжелательная, спокойная, доверительная атмосфера в каждой группе участников опроса — обязательное условие получения достоверных результатов;

3) инструкция не ограничивает время на ответы, хотя апробация анкет показала, что на опрос детей уходит не более 10–20 минут (в зависимости от возраста), на опрос взрослых — 5–10 минут. В это же время удаётся провести вместе с участниками опроса и первичную обработку результатов.

Обработка результатов:

Результаты обрабатываются по каждой стороне образовательного процесса отдельно и в целом в каждой группе участников опроса (ученики, педагоги, родители).

Группировка данных опроса в итоговой таблице даёт возможность анализировать полученные результаты как по каждой стороне образовательного процесса, так и в целом. Анализ результатов предполагает **сравнение общих индексов удовлетворённости** по четырём сторонам учебно-воспитательного процесса у школьников, педагогов, родителей. Удовлетворённость образовательным процессом в целом наглядно демонстрируется групповым индексом учеников разных возрастных групп, педагогов и родителей. Полученные количественные характеристики **покажут разницу (или единство) в восприятии взрослых и детей, необходимость целенаправленных управленческих действий в том или ином направлении деятельности образовательного учреждения, позитивные результаты в работе школьного коллектива.**

Деятельность образовательного учреждения может быть признана успешной и обеспечивающей образовательные потребности учеников и родителей в том случае, если общий индекс удовлетворённости равен 70% и выше.

Положительная динамика по годам показателя удовлетворённости среди всех возрастных групп школьников, а также положительная динамика по годам показателя удовлетворённости среди родителей школьников будут свидетельствовать о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной коррекции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов.

Об эффективности работы школы также будет **свидетельствовать низкая степень различия между показателем** удовлетворённости образовательным процессом учеников и показателем удовлетворённости учителей. В этом случае можно говорить 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.

Включение в систему психолого-педагогических измерений такого показателя, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами достаточно ярко характеризует лично-относительно ориентированную направленность деятельности учреждения образования и его осознанное стремление получать достоверные сведения о характере, качестве и результатах своей работы.

Предлагаемые анкеты дают **общий показатель степени удовлетворённости образовательным процессом учеников, педагогов, родителей и показатели удовлетворенности каждой его стороной.**

**Сводная итоговая таблица результатов
«Удовлетворённость участников образовательного процесса
его различными сторонами»**

Участники (количество участвующих в опросе)	Общий индекс удовлетворённости деятельностью стороны образовательного процесса ОИУ1, в %	Общий индекс удовлетворённости организационной стороной образовательного процесса ОИУ2, в %	Общий индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса ОИУ3, в %	Общий индекс удовлетворённости административной стороной образовательного процесса ОИУ4, в %	Групповой индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом ГИУ, в %
Обучающиеся: 2–5-е классы (чел.)					
6–9-е классы					
10–11-е классы					
Педагоги					
Родители учеников:					
2–5-е классы					
6–9-е классы					
10–11-е классы					

Вопросы для собеседования с детьми 2–5-х классов

I

1. Тебе нравится школа, в которой ты учишься?
2. Тебе интересно учиться в школе?
3. На уроках ты узнаёшь много нового и интересного?
4. У тебя добрые учителя?
5. Объяснения учителей на уроках тебе понятны?
6. Много интересного знают твои учителя?
7. Учитель справедливо оценивает твой труд?
8. Тебя учат, как себя вести в обществе?

II

1. Тебе в школе весело?
2. Бывает так, что тебе нечем в школе заняться?
3. В школе много интересных дел?
4. В школе есть возможность отдохнуть?
5. Ты на уроке устаёшь?
6. Тебе бывает на уроке скучно?
7. Тебе нравится такое расписание уроков?
8. Тебе нравится, как проходят перемены?
9. В школе хорошо кормят?
10. В школе уютно и красиво?

Вопросы 2, 5, 6 предполагают отрицательный ответ как желательный. Знак «+» ставится, если на эти вопросы ребёнок ответил «нет».

III

1. Тебя любят и ценят учителя?
2. Учитель всегда приходит тебе на помощь?
3. Ты доверяешь учителям?
4. У вас дружный класс, где все помогают друг другу?
5. Ты хорошо себя чувствуешь в классе?
6. У тебя в школе много друзей?
7. Ты любишь, когда твои родители приходят в школу?
8. Ты в школу идёшь с удовольствием?

IV

1. В школе о тебе заботятся?
2. Ты замечаешь в школе какие-нибудь хорошие изменения?
3. Если бы у тебя появилась возможность выбирать, ты бы выбрал снова эту школу?
4. Ты знаешь директора своей школы?
5. Ваш завуч часто приходит к вам в класс?

Анкета для учащихся 6–9-х классов

Дорогой друг! Поделись своим мнением о школе, в которой учишься. Прочитай каждое утверждение. Если ты с ним согласен, поставь рядом с номером вопроса знак «+», если не согласен, то ставь «-».

I

1. Мне нравится учиться в этой школе.
2. На уроках я узнаю много нового и интересного.
3. Уроки кажутся мне увлекательными, интересными.
4. Учителя понятно объясняют даже трудный материал.
5. Чаще всего уроки — разные, не похожие друг на друга.
6. Учителя справедливо оценивают результаты моего труда.
7. Мне дано право выбирать спецкурсы и факультативы.
8. Домой мне задают столько, сколько я могу выполнить.

9. В школе меня учат взаимодействовать с другими людьми, общаться.
10. Я могу проявить в школе свои возможности и способности.

II

1. В школе уютно, чисто, красиво.
2. У меня удобное расписание уроков.
3. Мне нравится, как в школе организовано питание.
4. В нашей школе есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
5. В школе проходит много интересных дел и мероприятий.
6. В школе мне не бывает скучно.

III

1. Учителя справедливо относятся ко мне.
2. В трудную минуту я всегда могу обратиться за помощью к педагогам.
3. Наш класс — дружный.
4. Мои одноклассники при необходимости мне помогают.
5. Большинство учителей в школе мне нравятся.
6. В школе я чувствую себя хорошо, комфортно.

IV

1. Учителя в школе интересуются мнением ребят.
2. В школе я могу свободно высказывать своё собственное мнение.
3. Если надо, я могу пойти за помощью к завучу, директору.
4. В школе обо мне заботятся.
5. Я замечаю, что в школе происходят изменения в лучшую сторону.
6. Если у меня появится возможность, то я вновь выберу свою школу.

Анкета для учащихся 10–11-х классов

Уважаемый старшеклассник! Поделись, пожалуйста, своим мнением об образовательном процессе в нашей школе. Прочитай внимательно каждое утверждение. Если ты с ним согласен, то рядом с номером вопроса поставь знак «+», если не согласен, то поставь знак «-».

I

1. Я ощущаю в школе, на занятиях своё целенаправленное продвижение вперёд.
2. На уроках есть возможность обсудить что-то очень важное для нас.
3. Я имею право выбора содержания своего образования (факультативы, спецкурсы, профильные классы и др.).
4. В школе нас учат самостоятельно добывать знания, быть активными в познании.
5. На уроках есть возможность проявить свою самостоятельность.
6. За результаты своего учения ответственен я сам.
7. Результаты моего учения педагоги оценивают объективно, справедливо.
8. Учителя учитывают мои особенности и возможности.

9. Я редко в течение урока ощущаю физическое недомогание, плохо себя чувствую.
10. Объём домашних заданий соответствует моим возможностям (то, что задают, можно выполнить за 2,5–3 часа).
11. Мне редко на уроках бывает скучно и утомительно.
12. Чаще всего учителя интересно и эмоционально объясняют учебный материал на уроке.
13. В школе нас учат взаимодействовать с другими людьми, жить в обществе.

II

1. Меня устраивают условия труда, созданные в школе.
2. Расписание уроков удобное.
3. Учебная нагрузка распределяется равномерно в течение недели.
4. В школе уютно, красиво, чисто.
5. В школе есть возможность интересно проводить внеурочное (свободное) время.
6. Меня устраивает организация питания в школе.
7. Жизнь в школе кажется мне насыщенной и интересной.
8. В школе заметно сотрудничество с другими организациями, предприятиями, другими школами, центрами творчества и т.д.
9. Распорядок дня в школе целесообразен и хорошо продуман.
10. В нашей школе проходит много интересных мероприятий.

III

1. Педагоги относятся ко мне так, как я этого заслуживаю.
2. Когда у меня возникают трудности, педагоги мне помогают.
3. Я могу высказывать своё мнение, когда в школе принимают решение.
4. Большинство учителей относятся ко мне с уважением и пониманием.
5. Я не испытываю боязни и страха, когда учитель вызывает меня к доске.
6. Я хорошо себя чувствую в школе среди сверстников.
7. У меня хорошие отношения с одноклассниками.
8. В нашем классе доброжелательная атмосфера.
9. В школе у меня много друзей, с которыми мне приятно встречаться и радостно общаться.
10. Я не конфликтую с родителями из-за школы.
11. Мои отношения с некоторыми учителями можно назвать доверительными.
12. В нашем классе я ощущаю свою ценность и значение.
13. Большинство учителей нашей школы вызывают симпатию и доверие.

IV

1. Мне предоставлено право принимать участие в выработке и принятии решений, касающихся образовательного процесса.
2. В нашей школе созданы условия для творчества учеников.
3. Администрация нашей школы учитывает наше мнение.
4. С возникающими у меня проблемами я могу обратиться за помощью к администрации.

5. За время моего обучения в школе произошли изменения в лучшую сторону.
6. Наша школа считается авторитетной и престижной в районе, городе.

Анкета для педагогов

Уважаемый коллега! Просим Вас ответить на вопросы, выражающие Ваше отношение к различным сторонам образовательного процесса в школе. Прочитайте, пожалуйста, утверждения. Своё согласие с каждым из них выразите знаком «+», несогласие знаком «-».

I

1. Учебный процесс в школе хорошо организован.
2. Цели образовательного процесса соответствуют потребностям учеников и реально выполнимы.
3. Учителю предоставлено достаточно возможностей для отбора содержания учебного материала по предмету, который он преподаёт.
4. За результаты своей педагогической деятельности отвечаю я сам.
5. Используемые методы обучения обеспечивают мне успешное решение задач образовательного процесса, достижение хорошего результата.
6. В целом я удовлетворён тем, как работают ученики по моему предмету.
7. Я имею возможность полно проявить свои знания, умения и способности при организации учебного процесса.
8. Моя работа доставляет мне удовольствие.
9. Я считаю себя причастным к организации образовательного процесса в школе.

II

1. Меня устраивают условия труда в школе.
2. Обязанности и функции среди учителей распределены оптимально.
3. Я имею возможность повышать квалификацию, свой образовательный уровень.
4. При существующей в нашей школе материально-технической базе учитель может добиться хороших результатов.
5. Рабочий день в школе построен рационально для учителей и для учеников.
6. В нашей школе налажены отношения с другими образовательными учреждениями и организациями.
7. В школе уютно, красиво, чисто.
8. Достаточное внимание уделяется работе с родителями, их информируют о деятельности школы.

III

1. В нашей школе, в нашем коллективе я чувствую свою собственную ценность.
2. Администрация относится ко мне с уважением.
3. Я ощущаю поддержку своих коллег в совместной работе.
4. Мои отношения с учениками меня устраивают.

5. Отношение ко мне со стороны большинства родителей можно назвать справедливым, доверительным.
6. В школе хороший психологический климат, доброжелательная атмосфера.
7. Мне нравится работать в этом педагогическом коллективе.
8. Крупные конфликты — редкость в нашей школе.

IV

1. Деятельность администрации направлена на повышение статуса школы и способствует её развитию.
2. Контроль за образовательным процессом ведётся своевременно и правильно.
3. Учителя нашей школы участвуют в принятии управленческих решений, способствующих развитию образовательного процесса.
4. В школе организован чёткий и оперативный обмен информацией, необходимой для работы.
5. Учитель в нашей школе самостоятелен в работе.
6. Планирование и организацию образовательного процесса в школе можно назвать эффективными (соответствуют современным требованиям).
7. У меня достаточно возможностей высказать и доказать свою точку зрения при обсуждении и принятии каких-либо решений в школе.
8. В школе созданы условия для творческой деятельности учителей.
9. В школе созданы условия для распространения передового педагогического опыта.
10. Администрация озабочена охраной здоровья членов педагогического коллектива.

Анкета для родителей

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

I

1. Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.
2. Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребёнку обычно приводят к хорошему результату.
3. В нашей школе ученики и родители имеют право выбирать содержание образования (спец. курсы, профили и др.).
4. Мой ребёнок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков.
5. Результаты учения моего ребёнка учителя оценивают объективно и справедливо.
6. Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребёнка.
7. Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребёнка...
8. Я согласен с содержанием воспитания в школе.

Н. Калинина, М. Лукьянова
Удовлетворённость учителей, учащих-ся и родителей работой школы

II

1. Считаю, что школа имеет хорошую материально-техническую базу.
2. В школе уютно, красиво, чисто.
3. В школе проводится много интересных мероприятий.
4. У детей есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
5. Организацию питания считаю удовлетворительной.
6. Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами.
7. В школе удачно осуществляется работа с родителями.
8. Я доволен условиями труда в школе.
9. Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели.

III

1. Учителя относятся к моему ребёнку так, как он этого заслуживает.
2. Учитель прислушивается к моему родительскому мнению и учитывает его.
3. При решении школьных (классных) вопросов есть возможность взаимодействовать с другими родителями.
4. У моего ребёнка в основном складываются нормальные взаимоотношения с учителями.
5. Мне приятно и интересно бывать на родительских собраниях.
6. В школе доброжелательная психологическая атмосфера.
7. Я доволен(а) обучением в школе.
8. У моего ребёнка в основном хорошие взаимоотношения с одноклассниками.

IV

1. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса.
2. В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок.
3. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей.
4. У администрации школы я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся учёбы, личности моего ребёнка.
5. Контроль за учебно-воспитательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.
6. За время обучения моего ребёнка в школе произошли изменения к лучшему.
7. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях в ней.
8. Деятельность администрации нашей школы я считаю эффективной.
9. Я всегда при необходимости могу обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией.
10. Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в этой школе.

г. Ульяновск