

УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ПЕДАГОГОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

М.И. Лукьянова

Мнение педагогов о курсах повышения квалификации предлагается выявлять по содержательной, организационно-методической и социально-психологической сторонам образовательного процесса. Именно эти содержательные блоки и составляют основу анкеты, предлагаемой в качестве диагностического инструментария, при изучении удовлетворённости слушателей курсов повышения квалификации различными сторонами образовательного процесса в Институте повышения квалификации и переподготовки работников образования.

Как известно, процесс повышения квалификации (в том числе и образовательный процесс в ИПК ПРО) — большая и сложная система с бесконечным разнообразием составляющих её компонентов. Системообразующими же являются именно те, что названы нами выше.

Содержательная сторона образовательного процесса в ИПК ПРО свидетельствует о целях повышения квалификации, реально воплощаемых в предлагаемой слушателям информации, о соответствии или несоответствии содержания, влияния на его изменение и корректировку, о том, насколько предлагаемое педагогам знание становится для них лично значимым, востребованным, отражает ли актуальные проблемы современной системы образования.

Организационно-методическое обеспечение образовательного про-

цесса в ИПК ПРО — важный фактор повышения его качества, следовательно, получение обратной связи от слушателей по этому вопросу крайне необходимо. Организационно-методическое обеспечение включает оптимальный отбор форм и методов деятельности с учётом особенностей системы повышения квалификации, текущий контроль и самоконтроль за результативностью процесса повышения профессиональной компетентности учителя, соответствие методической базы целям и задачам образовательного процесса, соответствие организации образовательного процесса в ИПК ПРО целям развития личности педагога и его эстетическим потребностям.

Качественная организация образовательного процесса в системе повышения квалификации также предполагает возможность

оперативного обмена информацией между всеми его участниками, предупреждение перегрузки, четкое распределение функций между всеми участниками. Прежде всего надо создать благоприятные условия для профессионального и личностного роста учителя в образовательной среде ИПК ПРО.

Особым образом следует выделить проблему взаимодействия участников процесса повышения квалификации. Речь идёт о так называемой социально-психологической («отношенческой») стороне образовательного процесса. Система отношений участников процесса повышения квалификации может быть представлена эмоциональной характеристикой прежде всего таких подсистем, как «педагог-преподаватель ИПК ПРО», «методист ИПК ПРО — педагог», «администратор ИПК ПРО — педагог» (возможны и другие).

В качестве обратной связи от слушателей курсов важны оценочные характеристики психологического климата: взаимопонимание и уважение, деловые и личные взаимоотношения членов группы между собой и со специалистами ИПК ПРО, право выбора самостоятельного поведения, открытость и взаимопомощь, уровень конфликтности, моральные нормы и ценностные ориентации группы, т. е. в целом речь идёт о возможности для слушателей ощущать себя на курсах комфортно и уверенно. Соответственно, именно эти характери-

сти могут быть приняты в качестве параметров удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса в системе повышения квалификации.

Каждая из трёх названных сторон образовательного процесса представлена в анкете «Удовлетворённость слушателей курсов повышения квалификации различными сторонами образовательного процесса в ИПК ПРО» отдельными содержательными блоками, включающими в себя 10 вопросов (утверждений).

Однако считаем необходимым обратить внимание ещё на один аспект проблемы выявления степени удовлетворённости педагогов образовательным процессом в системе повышения квалификации. Он самым тесным образом связан с другим важным психолого-педагогическим показателем качества образовательного процесса в ИПК ПРО — *степенью проявления субъектной позиции учителя на курсах повышения квалификации*. В ряде исследований был подтверждён научный факт, что высокое качество получаемого образования зависит от степени субъектности человека в своём образовании. Следовательно, одной из приоритетных задач учреждения повышения квалификации следует считать стимулирование субъектной позиции учителей — слушателей курсов повышения квалификации, повышение их активности и инициативности в об-

Стороны образовательного процесса

**Содержание
анкеты**

разовательном процессе, увеличение доли их самостоятельной работы и развитие потребности в самообразовании.

Уровень субъектности слушателя в процессе повышения квалификации также напрямую связан и со степенью его удовлетворённости. В соответствии с результатами многочисленных научных исследований известно, что чем больше усилий человек прилагает к своей работе (учёбе), чем больше этот вид деятельности (в данном случае процесс повышения квалификации) ценен для него, тем выше результативность деятельности и удовлетворённость ею. Иначе говоря, чем больше человек «вкладывает самого себя» (инвестирует свою личность) в труд, тем он не только результативнее, но и мотивированнее. Функцией инвестирования служат не только результаты, но именно удовлетворённость трудом. Следовательно, невозможно добиться высокой мотивации, удовлетворённости без значительных усилий (вложений) в работу самой личности.

Вот почему в анкету «Удовлетворённость слушателей курсов повышения квалификации различными сторонами образовательного процесса в ИПК ПРО» считаем необходимым включить ещё один (IV) содержательный блок, в котором содержатся вопросы на выявление уровня субъектной позиции педагога во время занятий на курсах. Подведение

итогов по названному блоку позволит обратить внимание на то, в какой мере образовательный процесс в системе повышения квалификации ориентирует учителей на проявление своей субъектной позиции, создаёт ли для этого соответствующие условия. При подведении же общих итогов по анкете в целом результаты IV содержательного блока внесут свой вклад в удовлетворённость слушателя занятиями на курсах повышения квалификации.

Обратимся к содержанию анкеты для слушателей курсов повышения квалификации.

I

1. Не могу сказать, что содержание курсов повышения квалификации значительно обогатило меня в профессиональном плане.

2. На курсах я имел(а) право выбора некоторого содержания повышения своей квалификации (факультативы, спецкурсы, тематика выпускных работ, выбор лекционно-практического материала — подчеркните использованные вами формы этого выбора и дополните свои варианты).

3. Содержание лекций чаще всего было интересным и/или полезным.

4. На занятиях в ИПК ПРО нам сообщали научную и методическую информацию, учили быть активными в познании.

5. Содержание многих лекций отражало актуальные проблемы

современного образования и конкретные потребности образовательных учреждений, педагогов.

6. Содержание курсов повышения квалификации даёт мне возможность для личностного роста и развития.

7. На курсах повышения квалификации были учтены многие заявки и запросы слушателей, высказанные перед их началом.

8. На курсах я имел(а) возможность получить консультацию квалифицированных специалистов по ряду вопросов.

9. Не могу сказать, что посещение курсов повышения квалификации было для меня полезным.

10. По своему содержанию курсы не повторяют предыдущие.

II

1. Учебный процесс в ИПК ПРО хорошо и чётко организован.

2. Учителю на курсах была предоставлена достаточная степень самостоятельности в обучении.

3. Если возникали различного рода содержательные и организационные вопросы, всегда была возможность обратиться к сотрудникам предметной кафедры, других подразделений ИПК ПРО.

4. На курсах повышения квалификации у меня была возможность высказать свою точку зрения при обсуждении каких-либо проблем, поделиться своим опытом работы.

5. Слушатели курсов были ограждены от перегрузок.

6. Я согласен(на) с теми формами контроля и оценки знаний слушателей, которые использовались на курсах.

7. Нам, слушателям курсов повышения квалификации, были предложены разнообразные формы обучения.

8. Учебная нагрузка на курсах повышения квалификации равномерно распределена в течение недели.

9. Литература, которая рекомендовалась на курсах, была доступна в библиотеке ИПК ПРО и в методическом кабинете.

10. Большинство занятий были методически обеспечены (предлагался раздаточный материал, соответствующая литература, диагностический инструментарий, видеоматериалы).

III

1. Чаще всего преподаватели были доброжелательны и тактичны.

2. Общение с коллегами из других образовательных учреждений было для меня полезным.

3. На курсах я ощущал(а) свою ценность и значение, ориентацию образовательного процесса на удовлетворение моих познавательных потребностей.

4. На курсах повышения квалификации доброжелательная психологическая атмосфера, благоприятный психологический климат.

Анкета

5. Большинство преподавателей курсов повышения квалификации вызывают симпатию и доверие.

6. Внимание группе со стороны куратора было достаточным.

7. Крупных конфликтов на курсах не было.

8. Проявление инициативы, активности, самостоятельности на курсах не требовалось.

9. Многие преподаватели поощряли активность, инициативу, проявление индивидуальности слушателей на курсах.

10. Контроль и оценка на курсах осуществлялись корректно, доброжелательно.

IV

1. Во время курсов я делился(ась) своим опытом с коллегами.

2. Чаще всего я участвовал(а) в обсуждениях, дискуссиях, спорах, выражала свою точку зрения.

3. За время прохождения курсов я несколько раз обращался(ась) в библиотеку, методический кабинет, информационный центр.

4. Я считаю себя активным участником курсов повышения квалификации.

5. Работать в методическом кабинете у меня не хватало времени.

6. За результаты повышения своей квалификации ответственен(на) я сам (а).

7. Мне больше нравятся такие формы повышения квалификации, как лекции, просмотры открытых уроков коллег, когда выступают и информируют о чём-либо другие люди, а не я сам(а).

8. Выполнение выпускных квалификационных работ считаю излишним и не обязательным.

9. Испытываю раздражение, когда вынуждают участвовать в семинарах, тренингах, круглых столах, деловых играх.

10. Считаю необходимым сократить время пребывания на курсах повышения квалификации.

Представлять эту анкету слушателям курсов лучше в другом варианте, где предлагаемые содержательные блоки (I, II, III, IV) специально не выделены и в них не соблюдена жёсткая последовательность вопросов.

Предлагаем *рабочий вариант* анкеты для слушателей.

АНКЕТА для слушателей курсов повышения квалификации

Инструкция. Уважаемые коллеги! Просим вас ответить на вопросы о вашем отношении к различным сторонам образовательного процесса в Ульяновском ИПК ПРО. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, рядом с номером вопроса поставьте знак «+», если не согласны, поставьте знак «-». Будьте откровенны.

1. Учебный процесс в ИПК ПРО хорошо и чётко организован.
2. На курсах я имел(а) право выбора некоторого содержания повышения своей квалификации (факультативы, спецкурсы, тематика выпускных работ, выбор лекционно-практического материала — подчеркните использованные вами формы этого выбора и дополните свои варианты).
- 3*. Не могу сказать, что содержание курсов повышения квалификации значительно обогатило меня в профессиональном плане.
4. Учителю на курсах была предоставлена достаточная степень самостоятельности в обучении.
5. Чаще всего преподаватели были доброжелательны и тактичны.
6. Общение с коллегами из других образовательных учреждений было для меня полезным.
7. Чаще всего я участвовал(а) в обсуждениях, дискуссиях, спорах на курсах повышения квалификации, выражал(а) свою точку зрения.
8. Содержание лекций чаще всего было интересным и/или полезным.
9. Во время курсов я делился(ась) своим опытом с коллегами.
10. На занятиях в ИПК ПРО нам сообщали научную и методическую информацию, учили быть активными в познании.
11. При возникновении различного рода содержательных и организационных вопросов всегда была возможность обратиться к сотрудникам предметной кафедры, других подразделений ИПК ПРО.
12. Слушатели курсов были ограждены от перегрузок.
13. На курсах я ощущал(а) свою ценность и значение, ориентацию образовательного процесса на удовлетворение моих познавательных потребностей.
14. На курсах повышения квалификации доброжелательная психологическая атмосфера, благоприятный психологический климат.
- 15*. Мне больше нравятся такие формы повышения квалификации, как лекции, просмотры открытых уроков коллег, когда выступают и формируют о чём-либо другие люди, а не я сам(а).

Анкета

Анкета

16. Содержание многих лекций отражало актуальные проблемы современного образования и конкретные потребности образовательных учреждений, педагогов.

17. На курсах повышения квалификации у меня было достаточно возможностей высказать свою точку зрения при обсуждении каких-либо проблем, поделиться своим опытом работы.

18. Я считаю себя активным участником курсов повышения квалификации.

19*. Работать в методическом кабинете у меня не хватало времени.

20. Содержание курсов повышения квалификации даёт мне возможности для личностного роста и развития.

21. На курсах повышения квалификации были учтены многие заявки и запросы слушателей, высказанные перед их началом.

22. Литература, которая рекомендовалась на курсах, была доступна в библиотеке ИПК ПРО и в методическом кабинете.

23. За время прохождения курсов я несколько раз обращался(ась) в библиотеку, методический кабинет, информационный центр.

24*. Выполнение выпускных квалификационных работ считаю излишним и не обязательным.

25. Большинство занятий были методически обеспечены (предлагался раздаточный материал, соответствующая литература, диагностический инструментарий, видеоматериалы).

26. Большинство преподавателей курсов повышения квалификации вызывает симпатию и доверие.

27. Внимание группе со стороны куратора было достаточным.

28. Крупные конфликты на курсах отсутствовали.

29. Я согласен(на) с теми формами контроля и оценки знаний слушателей, что были использованы на курсах.

30*. Проявления инициативы, активности, самостоятельности на курсах не требовалось.

31. Я имел(а) возможность получить консультацию квалифицированных специалистов по ряду вопросов.

32*. Испытываю раздражение, когда вынуждают участвовать в семинарах, тренингах, круглых столах, деловых играх.

33*. Не могу сказать, что посещение курсов повышения квалификации было для меня полезным.

34. Нам, слушателям курсов повышения квалификации, были предложены разнообразные формы обучения.

35. Учебная нагрузка на курсах повышения квалификации равномерно распределялась в течение недели.

36. По своему содержанию курсы характеризуются значительной новизной и не повторяют предыдущие.

37. Многие преподаватели поощряли активность, инициативу и проявление индивидуальности слушателей на курсах.

38. Контроль и оценка на курсах осуществлялись корректно, доброжелательно.

39. За результаты повышения своей квалификации ответственен(на) я сам(а).

40*. Считаю необходимым сократить время пребывания на курсах повышения квалификации.

Ключ

Содержательная сторона курсов повышения квалификации (I блок анкеты) представлена вопросами № 2, 3, 8, 10, 16, 20, 21, 31, 33, 36.

Организационно-методическое обеспечение образовательного процесса в ИПК ПРО раскрывается в вопросах № 1, 4, 11, 12, 17, 22, 25, 29, 34, 35.

Социально-психологические аспекты образовательного процесса в ИПК ПРО отражены в вопросах № 5, 6, 13, 14, 26, 27, 28, 30, 37, 38.

Субъектная позиция слушателей курсов изучается вопросами № 7, 9, 15, 18, 19, 23, 24, 32, 39, 40.

Звёздочками (*) в анкете отмечены вопросы № 3, 15, 19, 24, 30, 32, 33, 40, и это означает, что в качестве утвердительного (т. е. в соответствии с ключом) ответа следует считать ответ «нет» («→»).

Обработка результатов опроса

Обрабатываются результаты анкетирования слушателей по каждой стороне образовательного процесса отдельно; выявляется общий уровень удовлетворённости в целом.

Назовём основные направления и последовательность обработки результатов анкетирования.

Первоначально у каждого участника опроса подсчитывается *индекс удовлетворённости* по каждой стороне образовательного процесса — содержательной (I блок анкеты), организационно-методической (II блок), социально-психологической (III блок анкеты) и проявлению на курсах субъективной позиции слушателя (IV блок анкеты).

Введём следующие обозначения:

i — номер каждого участника опроса;

N — общее количество опрашиваемых в каждой группе;

ИУ_{1i} — индекс удовлетворённости содержательной стороной образовательного процесса каждого участника опроса;

ИУ_{2i} — индекс удовлетворённости организационно-методической стороной образовательного процесса каждого участника опроса;

Анкета

**Обработка
результатов
опроса**

$IУ_{3i}$ — индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса каждого участника опроса;

$ИС_{4i}$ — уровень субъектной позиции (индекс субъектности) каждого участника опроса в ходе курсов;

$IУ_1$ — индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом каждого участника опроса.

Для получения *индекса удовлетворённости по каждой стороне образовательного процесса и индекса субъектности* необходимо подсчитать количество утвердительных суждений («+»), отмеченных при ответах на вопрос в каждом блоке.

Подсчёт ведётся по формуле

$$IУ = \frac{\text{(КПС) количество положительных суждений в данном блоке}}{10 \text{ (общее количество суждений в данном блоке)}} \times 100\%.$$

(индекс удовлетворённости)

Например, слушатель по организационно-методической стороне знаком «+» отметил четыре суждения. Значит,

$$IУ_{2i} = (4/10) \times 100\% = 40\%;$$

то есть данный педагог удовлетворён организационно-методической стороной образовательного процесса на 40%.

Аналогичным образом обрабатываются данные по каждой стороне образовательного процесса.

Так как изучается отношение к четырём сторонам образовательного процесса, то при подсчёте будет $IУ_{1i}$, $IУ_{2i}$, $IУ_{3i}$, $IУ_{4i}$ у каждого опрашиваемого.

Затем следует определить индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом у каждого опрашиваемого ($IУ_i$).

Для получения индекса удовлетворённости образовательным процессом в целом применяется та же формула:

$$IУ_i = \frac{\text{ОКПС (общее количество положительных суждений по всей анкете)}}{40 \text{ (общее количество суждений в анкете)}} \times 100\%.$$

(общий индекс удовлетворённости слушателя)

Другой вариант подсчёта:

$$ИУ_i = \frac{ИУ_{1i} + ИУ_{2i} + ИУ_{3i} + ИУ_{4i}}{4}$$

(общий индекс удовлетворённости слушателя)

Для безошибочной обработки результатов и с целью точной фиксации статистического материала при исследовании следует составить сводные таблицы результатов и все полученные при расчёте данные внести в них.

Таблица 1

Сводная таблица результатов удовлетворённости образовательным процессом по мнению слушателей (указывается группа)*

№ п/п участников опроса	Индекс удовлетворённости содержательной стороной образовательного процесса ИУ _{1i} (в %); i — номер каждого участника опроса	Индекс удовлетворённости организационно-методической стороной образовательного процесса ИУ _{2i} (в %)	Индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса ИУ _{3i} (в %)	Индекс субъектности слушателя в ходе курсов ИС _{4i} (в %)	Индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом ИУ _i (в %)
1. 2. 3. 4. · · · N					
N — общее количество участников опроса	Общий индекс удовлетворённости содержательной стороной образовательного процесса для данной группы участников опроса ОИУ ₁ = ...	Общий индекс удовлетворённости организационно-методической стороной образовательного процесса для данной группы участников опроса ОИУ ₂ = ...	Общий индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса для данной группы участников опроса ОИУ ₃ = ...	Общий индекс субъектности слушателей на курсах для данной группы участников опроса ОИУ ₄ = ...	Групповой индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом для данной группы участников опроса ГИУ = ...

* Аналогичные сводные таблицы составляются по результатам изучения мнения педагогов в каждой группе слушателей (т. е. таких сводных таблиц будет столько, сколько будет категорий, групп опрашиваемых).

Чтобы обобщить полученные результаты опроса по каждой группе участников, подсчитывается в каждой группе слушателей *общий индекс удовлетворённости* по каждой стороне образовательного процесса (ОИУ₁, ОИУ₂, ОИУ₃, ОИУ₄).

Вычисления производятся по формулам:

$$\text{ОИУ}_1 = \frac{\text{ИУ}_{1i} + \dots + \text{ИУ}_{1N}}{N} \text{ или } \frac{\Sigma \text{ИУ}_{1i}}{N};$$

$$\text{ОИУ}_2 = \frac{\text{ИУ}_{2i} + \dots + \text{ИУ}_{2N}}{N} \text{ или } \frac{\Sigma \text{ИУ}_{2i}}{N};$$

$$\text{ОИУ}_3 = \frac{\text{ИУ}_{3i} + \dots + \text{ИУ}_{3N}}{N} \text{ или } \frac{\Sigma \text{ИУ}_{3i}}{N};$$

$$\text{ОИУ}_4 = \frac{\text{ИУ}_{4i} + \dots + \text{ИУ}_{4N}}{N} \text{ или } \frac{\Sigma \text{ИУ}_{4i}}{N}.$$

Следующий этап обобщения результатов по каждой группе участников — подсчёт *группового индекса удовлетворённости* образовательным процессом в целом для данной группы участников опроса (обозначим ГИУ). Вычисляем по формуле

$$\text{ГИУ} = \frac{\text{ИУ}_i + \dots + \text{ИУ}_N}{N} \text{ или } \frac{\Sigma \text{ИУ}_i}{N}.$$

Другой вариант подсчёта:

$$\text{ГИУ} = \frac{\text{ОИУ}_1 + \text{ОИУ}_2 + \text{ОИУ}_3 + \text{ОИУ}_4}{4}.$$

При обработке результатов опроса могут быть получены ГИУ слушателей разных категорий, что позволит делать выводы о возможных различиях в организации курсов по разным предметным кафедрам.

Окончательные итоги изучения степени удовлетворённости участников образовательного процесса его различными сторонами фиксируем в соответствующей итоговой таблице.

Сводная итоговая таблица результатов «Удовлетворённость слушателей образовательным процессом в ИПК ПРО»

Слушатели курсов повышения квалификации (указать количество участвующих в опросе по каждой группе в отдельности)	Общий индекс удовлетворённости содержательной стороной образовательного процесса ОИУ ₁ (в%)	Общий индекс удовлетворённости организационно-методической стороной образовательного процесса ОИУ ₂ (в%)	Общий индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса ОИУ ₃ (в%)	Общий индекс субъектности слушателя на курсах ОИУ ₄ (в%)	Групповой индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом ГИУ (в%)
Группы: У-1 _____ (чел.) У-2 _____ (чел.) ... И-1 _____ (чел.) И-2 _____ (чел.) ...					

Группировка данных опроса в итоговой таблице даёт возможность анализировать полученные результаты по каждой стороне образовательного процесса и в целом. Анализ результатов предполагает сравнение общих индексов удовлетворённости по четырём сторонам учебно-воспитательного процесса у разных категорий слушателей. Удовлетворённость образовательным процессом в целом наглядно демонстрируется групповым индексом удовлетворённости у разных категорий слушателей.

Результаты изучения удовлетворённости педагогов различными сторонами образовательного процесса в системе повышения квалификации следует соотносить со следующими интервалами:

- от 0 до 27% — низкий уровень;
- от 28 до 73% — средний уровень;
- от 74% до 100% — высокий уровень.

Полученные количественные характеристики укажут на необходимость целенаправленных управленческих действий в том или ином направлении деятельности ИПК ПРО, а также на позитивные результаты в том или ином аспекте образовательного процесса в ИПК ПРО.