



Ж И З Н Ь

В П Р О Ф Е С С И И

## УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ КАК КРИТЕРИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ШКОЛЫ



**Маргарита Лукьянова,**  
доцент кафедры  
педагогике  
и психологии,  
заведующая Научно-  
исследовательской  
лабораторией  
психолого-  
педагогической  
и социологической  
диагностики  
Ульяновского  
института повышения  
квалификации  
и переподготовки  
работников  
образования,  
кандидат  
педагогических наук



**Наталья Калинина,**  
заведующая  
кафедрой начального  
образования  
Ульяновского  
института повышения  
квалификации  
и переподготовки  
работников  
образования,  
кандидат  
психологических  
наук, доцент

**Внутришкольный и внешний контроль предполагает анализ самых различных показателей деятельности школы — обученности, воспитанности школьников, их здоровья, методической работы учителей. И крайне редко анализируется, оценивается такой аспект, как удовлетворённость учителей своей работой и удовлетворённость учеников жизнью в школе. А без этого можно ли считать успешной деятельность образовательного учреждения?**

**О том, как определить показатель удовлетворённости образовательным процессом, — предлагаемая статья.**

Любая деятельность всегда эмоционально окрашена и характеризуется переживаниями, то есть предполагает внутреннюю оценку с позиций «нравится — не нравится». Образовательный процесс — не исключение. И он предполагает, что каждый его участник ощущает удовлетворённость либо неудовлетворённость.

Одна из задач школы — сформировать восприятие ребёнком образовательного процесса не только как внешней по отношению к нему, но и как результат своей собственной деятельности, своей личной заботы, ответственности за сотворение себя, развитие своей индивидуальности. Один из возможных путей к тому — вовлечь учащихся в оценивание различных сторон образовательного процесса, получить от них «обратную связь» о самочувствии в школе, на уроке.

*Удовлетворённость участников образовательного процесса различными его сторонами — один из показателей качества образования, один из критериев деятельности школы.* При выборе критерия мы ориентировались прежде всего на субъектную позицию педагогов и учащихся, которая предполагает собственное отношение к тому, что происходит в школе, степень личного влияния на эти процессы. Поскольку образовательный процесс строится



в основном взрослыми для детей, то нам представляется важным именно субъективное мнение о нём детей и взрослых. Учёт этого мнения позволит руководителям и учителям устранить негативные характеристики, вызывающие неприятие, дискомфорт, развить и расширить те характеристики, которые помогают успешно учиться и учить.

Чтобы определить критерии, по которым субъекты образовательного процесса оценивают его, коротко остановимся на его структуре. Это сложная система, отличающаяся бесконечным разнообразием компонентов. Нас интересуют в этом разнообразии системообразующие составляющие: преподавание и учение как целостное явление, объединённое общностью главной цели, согласованностью путей и средств продвижения учеников к индивидуальному результату.

Дидакты выделили такие компоненты, характеризующие образовательный процесс:

- социально-детерминированные цели обучения;
- содержание;
- дидактические условия;
- формы и методы деятельности педагогов и обучаемых;
- анализ и самоанализ результатов обучения.

В процессе обучения происходит конкретизация учебных целей, содержания, отбор форм и методов деятельности с учётом особенностей учеников, контроль и самоконтроль, современное обнаружение слабых мест и их корректировка.

Кроме деятельностной стороны образовательного процесса, есть ещё организационная, что предполагает создание благоприятных условий (материально-техническое оснащение, комфортность среды, режима занятий, расписания и т.д.).

Не однажды доказано, что результативность учебно-воспитательного процесса определяется степенью активности в нём субъектов, реализованности их творческого потенциала, что в свою очередь зависит от системы отношений. Речь идёт о соци-

ально-психологической («отношенческой») стороне образовательного процесса.

Система отношений участников образовательного процесса может быть представлена эмоциональной характеристикой каждой из подсистем.

**Ученик:**

- «ученик — учитель»,
- «ученик — ученик»,
- «ученик — родитель»,
- «ученик — администрация».

**Учитель:**

- «педагог — ученик»,
- «педагог — педагог»,
- «педагог — администрация»,
- «педагог — родители».

**Администрация:**

- «администрация — ученик»,
- «администрация — учитель»,
- «администрация — родители»,
- «администрация — администрация».

**Родитель:**

- «родитель — ученик»,
- «родитель — учитель»,
- «родитель — администрация»,
- «родитель — родитель».

Отношения в этих подсистемах так или иначе регулируются организаторами образовательного процесса, которые понимают важность хорошего психологического климата в коллективе, эмоционального настроения учителей и учеников. Конечно, это во многом зависит от ценностных ориентаций членов коллектива, их моральных норм и интересов. Оценочные характеристики психологического климата — понимание, уважение, открытость, взаимопомощь, сплочённость, ценность мнения каждого, поддержка, право выбора своей позиции, поведения при ответственности за них. Именно эти характеристики могут быть приняты в качестве параметров удовлетворённости в системе отношений между участниками образовательного процесса.

Ещё одна важная его сторона — административная (управленческая). От управления во многом зависит установление оптимальных контактов, отношений в коллективе.



Всегда привлекательно управление, при котором коллегиально выстраивается модель деятельности школы, предоставляется право участвовать в принятии управленческих решений, оперативно обмениваться информацией, творчески сотрудничать. Иными словами, люди испытывают удовлетворение от демократического стиля руководства.

Об удовлетворённости или неудовлетворённости участников образовательного процесса его различными сторонами позволяют судить такие наиболее важные показатели.

*Физическое самочувствие учителей и школьников.* Относительно учеников это означает посильность учебной нагрузки, отсутствие утомления и переутомления, что происходит при нерациональной организации учебно-воспитательного процесса — увеличении учебных часов в недельном расписании, проведении дополнительных занятий по предметам вне сетки расписания, сокращении перемен, больших объёмах домашних заданий, монотонности и однообразии деятельности на уроке. И, конечно, при конфликтных ситуациях с учителем.

Добиваясь от учащихся необходимого уровня усвоения знаний, умений и навыков, педагоги часто забывают о том, что учебный день ребят не ограничивается стенами школы, что они ещё посещают учреждения дополнительного образования, различные подготовительные курсы, профильные группы и т.д. По данным отечественных учёных, рабочая неделя старшеклассников превышает рабочую неделю взрослого в полтора-два раза.

Другой показатель удовлетворённости образовательным процессом — *ощущение эмоционального благополучия, комфортности и безопасности.* Речь идёт о том, являются ли учёба в школе, общение ребят со сверстниками, взаимодействие с учителями и педагогическим коллективом в целом источником положительных эмоций — радости, вдохновения и т.д.

Хорошая атмосфера в школе порождает конструктивные эмоции — дух соперничества, желание преодолеть трудность

и справиться с проблемой, переживание успеха, стремление к достижению чего-то более значимого, ощущение преодоления себя, продвижения вперёд. Эти эмоции преобладают над негативными, разрушающими интерес школьников к образовательной деятельности, вызывающими тревогу, страх, ощущение опасности, угрозу собственной самооценки, скуку. Это сопровождается в свою очередь избеганием неудачи, уходом от деятельности, чувством униженности и собственной незначимости, невостребованности.

*Доминируют в эмоциональном благополучии в любой школе, конечно же, отношения между учителями и учениками.* От них во многом зависит сформированность таких качеств характера детей, как познавательная активность, самостоятельность, мотивация, положительная «Я-концепция», положительная самооценка, стремление к самоактуализации. Всё это стимулируется расположением учителя к ученику, безоценочным его принятием и пониманием, стремлением выслушать и проявить участие к каждому, поддержать при затруднениях, одобрить в ситуациях успеха.

Неблагополучные же, конфликтные отношения с педагогом незамедлительно сказываются на мотивации и работоспособности школьников, которые начинают ощущать неуверенность, страшиться неудач, бояться учительского осуждения и насмешек товарищей, испытывать острый стыд.

Положительные эмоции и ощущение комфортности возникают при продуманной организации уклада школьной жизни, когда администрация, учителя учитывают возрастные потребности школьников, создают условия для удовлетворения их интересов, стремлений для проявления разнообразных способностей. Этот показатель удовлетворённости мы назвали *ощущением эмоциональной насыщенности, эмоциональной обогащённости образовательного процесса.* Иными словами, дети с удовольствием идут в школу тогда, когда их жизнедеятельность в ней



## Вопросы для собеседования с детьми 9–11 лет

### I

1. Тебе нравится твоя школа?
2. Тебе интересно учиться в этой школе?
3. На уроках ты узнаёшь новое и интересное?
4. Тебе тревожно или спокойно на уроках? Бывает ли, что ты испытываешь страх?
5. Тебе всё понятно на уроках?
6. Как ты считаешь: учителя справедливо оценивают твой труд?
7. Ты знаешь, 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 устаёшь на уроке?
6. Тебе бывает на уроках скучно?
7. Тебе нравится расписание уроков в школе?
8. Тебе нравится, как проходят перемены?
9. В школе хорошо кормят?
10. В школе уютно, красиво?

**Примечание.** Вопросы 2, 5, 6 из этого блока в отличие от других вопросов анкеты предполагают отрицательный ответ как желательный, то есть знак «+» при обработке результатов должен ставиться, если на эти вопросы ребёнок ответил «нет».

### III

1. Как ты считаешь: тебя любят и ценят учителя? На основании чего ты это утверждаешь?
2. В школе тебе всегда приходят на помощь?
3. Ты доверяешь учителям?
4. У вас дружный класс? 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 идёшь в школу с удовольствием?

### IV

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

эмоционально ярко окрашена, наполнена разнообразными полезными, трудовыми делами, положительными эмоциональными переживаниями, насыщена лично значимыми событиями.

Сегодня многие ребята испытывают «эмоциональный голод». Причины его могут скрываться в различных сторонах образовательного процесса. Это и скучные, однообразные уроки, на которых отсутствуют умственное напряжение, коллективный поиск. Это и отсутствие общественно полезной деятельности школьников, отсутствие детской организации, в которой ребята могли бы проявить соревновательность, почувствовали бы «свою» среду, защищённость и т.д. Это и низкий уровень общения между школьниками и учителями, между самими школьниками. Сегодня дефицит полноценного конструктивного общения в школе во многом порождён различным социальным статусом ребят («богатые» дети и «бедные»), низкой коммуникативной культурой. Существенны разногласия многих подростков, отсутствие взаимопонимания между учителями и родителями, что выражается в несбалансированности педагогических действий, затрудняет возможность ребёнка определиться в своём поведении, адаптироваться к школьным требованиям. Застарелая, давняя болезнь нашей школы — ограниченность общения лишь передачей знаний, взгляд педагога на ученика только через призму успехов-неудач в учении.

Из всего этого явствует, что руководителям школы необходимо выявлять степень удовлетворённости или неудовлетворённости учащихся образовательным процессом, изучать их эмоциональное состояние — благополучие или неблагополучие, комфортность или дискомфорт.

Ещё один показатель удовлетворённости отражает мотивационные аспекты в образовательном процессе — позитивный настрой учеников на школьные отношения, деятельность, общение, их желание быть активными. Иными словами, это — готовность к участию в образовательном процессе, желание и стремление быть в нём. На наш взгляд, это тоже аспект эмоционального состояния — интерес к школьной жизни, к отдельным учебным предметам и к учению в целом, к общению со сверстниками и учителями, к другим видам школьной деятельности, помимо учебной.

Все эти показатели удовлетворённости мы учли при разработке опросников для различных участников образовательного процесса и диагностических суждений в них. При очевидной общности и универсальности показателей для школьников, учителей, родителей мы тем не менее учли специфичность, своеобразие, характер и степень причастности каждой категории субъектов к организации учебно-воспитательного процесса в школе.

Так, например, удовлетворительное физическое самочувствие учителя, его позитивный эмоциональный настрой, ощущение благополучия и высокий интерес соотносены с его собственной профессиональной деятельностью. В то же время нам интересно мнение педагогов о том, насколько образовательный



процесс в их школе ориентирован на удовлетворение запросов и потребностей учащихся. При опросе советуем директорам школ обратить внимание: есть ли существенная разница во мнениях педагогов и учащихся.

При выявлении степени удовлетворённости образовательным процессом родителей школьников из предложенных показателей востребованными могут быть ощущение эмоционального благополучия своего ребёнка в школе, согласие с образовательной политикой школы, а также с поведением, общими и частными действиями конкретных учителей по отношению к детям, интерес к школьным событиям, различным видам деятельности, организуемым в школе, желание принять в них участие. Готовность оказать помощь (организационную, материальную) в решении возникающих проблем.

### Способы выявления удовлетворённости образовательным процессом

Диагностируя удовлетворёдность учащихся различными сторонами образовательного процесса, будем помнить о возрастных особенностях детей. Диагностический инструментариум различен в 3 возрастных группах школьников (младшей, средней и старшей).

К младшей группе относятся дети 9–11 лет, учащиеся 2–5-х классов. До середины 2-го класса детей привлекать к исследованию нецелесообразно, так как они ещё не освоились в образовательном пространстве школы. С этой группой детей исследование лучше проводить в форме беседы взрослого с ребёнком, в непринуждённой обстановке, при доверительном взаимодействии. Предложите выразить на бланке анкеты знаком «+» своё согласие с утверждением («да, это так») или знаком «-» своё несогласие («нет, это не так»). По ходу заполнения анкеты можно давать пояснения.

К средней группе относятся учащиеся 6–8-х классов. По ходу работы с анкетой также можно давать пояснения. Бланк предлагается каждому школьнику.

Соответствующие анкеты предлагаются к заполнению педагогами и родителями.

К исследованию не обязательно привлекать всех участников образовательного процесса. Достаточно сделать выборку. Для этого советуем отобрать представителей всех возрастных групп и всех типов классов, существующих в школе (гимназических, традиционных, профильных, коррекции и т.п.), всех социальных групп (разный уровень достатка семьи, образовательный уровень родителей и т.п.). Подчеркнём: достоверность сведений будет обеспечена в том случае, если количество участников опроса составит не менее 30% школьников по каждой возрастной группе, соответственно, и не менее 30% родителей учащихся каждой возрастной группы. Что же касается учителей, то крайне желательно участие каждого из них в этом исследовании.

### Анкета для учащихся 6–8-х классов

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

#### I

1. Мне нравится учиться в этой школе.
2. На уроках я узнаю много нового и интересного.
3. Уроки кажутся мне увлекательными, интересными.
4. Я понимаю даже трудный материал.
5. Чаще всего уроки у нас разные, не похожие друг на друга.
6. Считаю, что учителя справедливо оценивают результаты моего труда.
7. Мне дано право выбирать спецкурсы и факультативы.
8. Домой задают столько, сколько я могу выполнить.
9. В школе меня учат не только знаниям, но и умению взаимодействовать с другими людьми, общаться.
10. Я могу проявить в школе свои возможности и способности.

#### II

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

#### III

1. Считаю, что 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 предметов в школе мне нравятся.
6. В школе я чувствую себя хорошо, комфортно.

#### IV

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



## Анкета для учащихся 9–11-х классов

Уважаемый старшеклассник! Поделитесь, пожалуйста, своим мнением об образовательном процессе в нашей школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если Вы с ним согласны, то рядом с номером вопроса поставьте знак «+», если не согласны, то поставьте знак «-». Будьте откровенны.

- I**
1. Я ощущаю в школе, на занятиях своё продвижение вперёд.
  2. На уроках всегда есть возможность обсудить что-то очень важное и значимое для нас.
  3. Я имею право выбирать содержание своего образования (факультативы, спецкурсы, профильные классы и т.д.).
  4. В школе нас учат самостоятельно добывать знания, быть активными в познании.
  5. Чаще всего на уроках есть возможность проявить свою самостоятельность.
  6. За результаты своего учения ответствен я сам.
  7. Результаты моего учения оцениваются учителями справедливо.
  8. В процессе обучения педагоги учитывают мои особенности и возможности.
  9. Я редко в течение урока ощущаю физическое недомогание, дурное самочувствие.
  10. Объём домашних заданий соответствует моим возможностям (то, что задают, можно выполнить за 2,5–3 часа).
  11. Мне редко бывает скучно и утомительно на уроках.
  12. Чаще всего учителя интересно и эмоционально излагают учебный материал на уроке.
  13. В школе нас учат не только предметам, но и умению взаимодействовать с другими людьми, жить в обществе.

- II**
1. Меня устраивают условия, 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 питание в школе.
  7. Жизнь в школе кажется мне насыщенной и интересной.
  8. Наша школа сотрудничает с другими организациями, предприятиями, с другими школами, центрами детского творчества и т.д.
  9. Распорядок дня в школе хорошо продуман.
  10. В нашей школе проводится много интересных мероприятий (назови некоторые).

- III**
1. Педагоги относятся ко мне так, как я этого заслуживаю.
  2. Когда у меня возникают трудности, педагоги мне помогают.

Нас спрашивают директора школ: как часто следует проводить изучение удовлетворённости участников учебно-воспитательного процесса различными его сторонами? Можно каждый год. В этом случае у коллектива школы появится возможность видеть ежегодную динамику оценки учениками и родителями этой школы, отслеживать влияющие на неё причины. Для текущей индивидуально-групповой работы классных руководителей и школьных психологов могут быть весьма интересны результаты опроса учеников отдельных классов, что поможет скорректировать работу, адресно направлять педагогическое влияние.

Вообще диагностические исследования такого параметра, как удовлетворённость учёбой и работой в школе, принесут пользу только при возможности проследить её динамику по мере взросления учеников. Иными словами, одни и те же участники опроса должны неоднократно выразить своё мнение на разных этапах школьного обучения: например, во 2-м классе, затем в 6-м классе, в 9-м, в 11-м классах. Такой режим диагностики и позволит увидеть результаты деятельности школы и педагогического коллектива, их способность удовлетворять меняющиеся запросы, потребности, интересы школьников и родителей, своевременно реагировать на неблагоприятные факторы, на неэффективность каких-либо педагогических действий. У руководителей при этом появляется возможность сделать выводы о качестве образования в их школе.

Опрос мнения участников диагностики предлагаем проводить анонимно, проявить в нём заинтересованность всего школьного коллектива: для всех важно мнение о школе. Доброжелательная, спокойная, доверительная атмосфера при проведении диагностики — обязательное условие получения достоверных результатов.

Мы не ограничиваем время ответов, хотя апробация анкет показала, что обычно опрос детей не превышает 10–20 минут (в зависимости от возраста), на опрос взрослых уходит минут 5–10 (при условии, если каждому участнику опроса вручается отдельный бланк с вопросами). В это же время удаётся провести вместе с участниками опроса и первичную обработку результатов: подсчёт положительных суждений по каждому блоку анкеты и по всей анкете в целом.

## Обработка результатов

Она проводится в каждой группе участников опроса (учащиеся, педагоги, родители). Вот основные направления и последовательность обработки результатов анкетирования.

Первоначально у каждого участника опроса (во всех группах: школьников, педагогов, родителей) подсчитывается индекс удовлетворённости каждой стороной образовательного процесса — деятельностной (I блок анкеты), организационной (II блок), социально-психологической (III блок анкеты) и административной (IV блок).



Введём такие обозначения:

$i$  — номер участника опроса;

$N$  — общее количество опрашиваемых в каждой группе;

$ИУ_{1i}$  — индекс удовлетворённости деятельностной стороной образовательного процесса каждого участника;

$ИУ_{2i}$  — индекс удовлетворённости организационной стороной образовательного процесса;

$ИУ_{3i}$  — индекс удовлетворённости его социально-психологической стороной;

$ИУ_{4i}$  — индекс удовлетворённости административной (управленческой) стороной;

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

Для получения индекса удовлетворённости каждой стороной образовательного процесса подсчитайте количество утвердительных суждений («+») в каждом блоке (I, II, III, IV).

Подсчёт ведётся по формуле:

$$ИУ = \frac{КПС}{ОКС} \times 100\%,$$

где  $ИУ$  — индекс удовлетворённости;

$КПС$  — количество положительных суждений в данном блоке;

$ОКС$  — общее количество суждений в данном блоке.

Например, в анкете для учителя по деятельностной стороне содержится 9 суждений. Знаком «+» педагог отметил 4 из них. Значит,

$$ИУ = \frac{4}{9} \times 100\% = 44\%.$$

То есть этот педагог удовлетворён деятельностной стороной образовательного процесса на 44%.

Аналогичным образом обрабатываются данные и по другим аспектам. Так как мы изучаем отношение к четырём сторонам образовательного процесса, то при подсчёте будем использовать обозначения  $ИУ_1$ ,  $ИУ_2$ ,  $ИУ_3$ ,  $ИУ_4$  у каждого опрашиваемого.

Затем следует определить индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом у каждого опрашиваемого ( $ИУ_i$ ). Для получения этого показателя применим ту же формулу:

$$ИУ = \frac{ОКПС}{ОКСА} \times 100\%,$$

где  $ИУ$  — индекс удовлетворённости;

$ОКПС$  — общее количество положительных суждений по всей анкете;

$ОКСА$  — общее количество суждений в анкете.

Для безошибочной обработки результатов, для точной фиксации статистического материала при исследовании советуем составить таблицы результатов и все полученные при расчёте данные внести в них (Таблица 1).

3. При принятии решений в школе я могу высказывать своё мнение, его учитывают.

4. Большинство учителей относится ко мне с пониманием и уважением.

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 приятно встречаться и радостно общаться.

10. Я не конфликтую с родителями из-за школы.

11. Мои отношения с некоторыми учителями можно назвать достаточно близкими и доверительными.

12. В нашем классе я ощущаю свою ценность и значимость.

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 творческой деятельности учащихся (назови их).

3. Администрация нашей школы учитывает мнение учащихся.

4. С возникающими у меня проблемами я могу обратиться за помощью к администрации.

5. За время моего обучения в этой школе в ней произошли изменения в лучшую сторону (какие?).

6. Наша школа считается авторитетной, престижной в микрорайоне, городе.

#### Анкета для учителей

Уважаемый коллега! Просим Вас ответить на вопросы о Вашем отношении к различным сторонам образовательного процесса в нашей школе. Прочитайте, пожалуйста, утверждения. Своё согласие с каждым из них выразите знаком «+», несогласие знаком «-». Просим Вас быть открытым.



#### I

1. Учебный процесс в школе хорошо и чётко организован.

2. Цели образовательного процесса соответствуют потребностям наших учащихся и реально выполняются усилиями коллектива.

3. Учителю предоставлено достаточно возможностей в нашей школе для отбора содержания учебного материала по своему предмету.



**Сводная таблица результатов удовлетворённости учащихся образовательным процессом (указывается группа: 2–5-е классы, 6–8-е классы, 9–11-е классы)**

№ п/п участников опроса	ИУ <sub>1i</sub>	ИУ <sub>2i</sub>	ИУ <sub>3i</sub>	ИУ <sub>4i</sub>	ИУ <sub>i</sub>
1.					
2.					
3.					
...					
N	ОИУ <sub>1</sub> =...	ОИУ <sub>2</sub> =...	ОИУ <sub>3</sub> =...	ОИУ <sub>4</sub> =...	ГИУ=...

4. За результаты своей педагогической деятельности ответствен я сам.
5. Используемые мною методы обучения обеспечивают успешное решение задач образовательного процесса, хороший результат.
6. В целом я удовлетворён деятельностью учеников по овладению знаниями по моему предмету.
7. Я имею возможность в процессе педагогической деятельности полно проявить свои знания, умения и способности.
8. Моя работа доставляет мне удовольствие.
9. Считаю себя в достаточной степени причастным к организации образовательного процесса в нашей школе.

**II**

1. Меня устраивают условия труда, созданные в школе.
2. Обязанности и функции среди учителей распределены оптимально.
3. Я имею возможность в процессе педагогической деятельности 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 и для учителей, и для учащихся.
6. В нашей школе налажены отношения с другими организациями и образовательными учреждениями.
7. В школе уютно, красиво, чисто.
8. Достаточное внимание уделяется организации работы с родителями, информированию их о деятельности школы.

**III**

1. В нашей школе, в коллективе я ощущаю свою ценность и значимость.
2. Администрация относится ко мне так, как я этого заслуживаю.
3. Я ощущаю поддержку и взаимопомощь в работе со стороны коллег.
4. Отношения с учениками меня устраивают.
5. Отношение ко мне большинства родителей можно назвать справедливым, доверительным.
6. В школе хороший психологический климат, доброжелательная атмосфера.
7. Мне нравится работать в педагогическом коллективе.
8. Крупные конфликты в нашей школе редкость.

**IV**

1. Деятельность администрации направлена на повышение статуса учителя и школы, способствует развитию школы.
2. Контроль за образовательным процессом систематичен, осуществляется демократично.
3. Учителям нашей школы предоставлено право участвовать в выработке и принятии управленческих решений, касающихся развития образовательного процесса.

ИУ<sub>1i</sub> — Индекс удовлетворённости деятельностной стороной образовательного процесса (в %);

ИУ<sub>2i</sub> — Индекс удовлетворённости организационной стороной образовательного процесса (в %);

ИУ<sub>3i</sub> — Индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса (в %);

ИУ<sub>4i</sub> — Индекс удовлетворённости административной (управленческой) стороной образовательного процесса (в %);

ИУ<sub>i</sub> — Индекс удовлетворённости образовательным процессом (в %);

i — номер каждого участника опроса;

N — общее количество участников опроса;

ОИУ<sub>1</sub> — Общий индекс удовлетворённости деятельностной стороной образовательного процесса данной группы участников опроса;

ОИУ<sub>2</sub> — Общий индекс удовлетворённости организационной стороной образовательного процесса данной группы участников опроса;

ОИУ<sub>3</sub> — Общий индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса данной группы участников опроса;

ОИУ<sub>4</sub> — Общий индекс удовлетворённости административной (управленческой) стороной образовательного процесса данной группы участников опроса;

ГИУ — Общий индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом.

**Примечание.** Аналогичные сводные таблицы составляются по результатам изучения мнения педагогов школы и родителей учащихся (то есть таких сводных таблиц будет столько, сколько категорий групп опрашиваемых).

А чтобы обобщить результаты опроса по каждой группе участников (школьники, все педагоги, все родители), подсчитываем в каждой группе участников общий индекс удовлетворённости по каждой стороне образовательного процесса (ОИУ<sub>1</sub>, ОИУ<sub>2</sub>, ОИУ<sub>3</sub>, ОИУ<sub>4</sub>). Вычисления проводим по формулам:

$$ОИУ_1 = \frac{ИУ_{1i} + \dots + ИУ_{1N}}{N} \quad \text{или} \quad \frac{\sum ИУ_{1i}}{N}$$

$$ОИУ_2 = \frac{ИУ_{2i} + \dots + ИУ_{2N}}{N} \quad \text{или} \quad \frac{\sum ИУ_{2i}}{N}$$



$$ОИУ_3 = \frac{ИУ_{3i} + \dots + ИУ_{3N}}{N} \quad \text{или} \quad \frac{\sum ИУ_{3i}}{N}$$

$$ОИУ_4 = \frac{ИУ_{4i} + \dots + ИУ_{4N}}{N} \quad \text{или} \quad \frac{\sum ИУ_{4i}}{N}$$

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

$$ГИУ = \frac{ИУ_i + \dots + ИУ_N}{N} \quad \text{или} \quad \frac{\sum ИУ_i}{N}$$

В итоге обработки результатов опроса получаем групповой индекс удовлетворённости учащихся 2–5-х, 6–8-х, 9–11-х, а также групповой индекс удовлетворённости школы и родителей учащихся разных возрастных групп.

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

Таблица 2

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

Участники образовательного процесса (указать количество участвующих в опросе)	ОИУ <sub>1</sub>	ОИУ <sub>2</sub>	ОИУ <sub>3</sub>	ОИУ <sub>4</sub>	ГИУ
Учащиеся: 2–5-х классов (чел.) 6–8-х классов (чел.) 9–11-х классов (чел.)					
Педагоги образовательного учреждения (чел.)					
Родители учащихся: 2–5-х классов (чел.) 6–8-х классов (чел.) 9–11-х классов (чел.)					

ОИУ<sub>1</sub> — Общий индекс удовлетворённости деятельностной стороной образовательного процесса (в %);

ОИУ<sub>2</sub> — Общий индекс удовлетворённости организационной стороной образовательного процесса (в %);

ОИУ<sub>3</sub> — Общий индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса (в %);

ОИУ<sub>4</sub> — Общий индекс удовлетворённости административной стороной образовательного процесса (в %);

ГИУ — Общий индекс удовлетворённости образовательным процессом (в %).

Итоговая таблица даёт возможность анализировать полученные результаты как по каждой стороне образовательного процесса, так и в целом. Анализ результатов предполагает сравнение общих индексов удовлетворённости четырьмя сторонами учебно-

4. В школе организован чёткий, оперативный обмен информацией, необходимой для работы.
5. Учителям в нашей школе предоставлена самостоятельность в работе.
6. Планирование и организацию образовательного процесса в школе можно назвать эффективной (соответствующей современным требованиям).
7. У меня достаточно возможности 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 и предупреждением перегрузок членов педагогического коллектива.

**Анкета для родителей**

Уважаемый родитель!  
Поделитесь, пожалуйста, Вашим мнением об образовательном процессе в нашей школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если Вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», а если не согласны — «-». Просим Вас быть откровенным.



1. Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.
2. Методы обучения и воспитательного воздействия, применяемые учителями в школе по отношению к моему ребёнку, в основном приводят к хорошему результату.
3. В нашей школе ученикам и родителям предоставлено право выбирать содержание образования (спецкурсы, профильные классы, группы и др.).
4. Мой ребёнок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие на уроках.
5. Результаты учения моего ребёнка учителя оценивают справедливо.
6. Учителя осуществляют своевременный контроль за результатами обучения моего ребёнка.
7. При обучении и воспитании учителя в школе учитывают индивидуальные особенности моего ребёнка.
8. Я согласен с содержанием и методами воспитания в школе.

1. Считаю, что в нашей школе хорошая материально-техническая база.
2. В школе уютно, красиво, чисто.



3. В школе проводится много интересных мероприятий.
4. У детей в школе есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
5. Питание в школе считаю удовлетворительным.
6. Для решения задач обучения и воспитания школа успешно сотрудничает с другими организациями, школами, детскими центрами.
7. В нашей школе продуманно ведётся работа с родителями.
8. Я доволен теми условиями труда, что созданы для детей в нашей школе.
9. Учебная нагрузка в школе равномерно распределена в течение недели.

### III

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

### IV

1. Управление школой способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса.
2. В школе заботятся о здоровье наших детей, не допускают 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, развития характера моего ребёнка.
5. Контроль за учебно-воспитательным процессом приносит явную пользу.
6. За время обучения моего ребёнка в школе в ней произошли изменения к лучшему.
7. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях в ней.
8. Деятельность администрации нашей школы считаю эффективной.
9. Всегда при необходимости могу обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией.
10. Я доволен (льна) тем, что мой ребёнок обучается именно в этой школе. ■

Рисунки Е. Аносова и Ю. Коровина

воспитательного процесса учащихся, педагогов, родителей. Количественные характеристики покажут разницу (или единство) в восприятии школы взрослыми и детьми, характер управленческих действий в том или ином направлении.

Вполне возможно, что при диагностировании удовлетворённости учителей и ребят школой, учебным процессом директор или завуч по каким-то причинам не смогут вычислить процент удовлетворённости по формулам, не станут делать и сводную таблицу. Это, конечно, снизит достоверность выводов, оценок. Но даже если подсчитать и сравнить число плюсов и минусов, проставленных в анкетах, — это тоже поможет определить самочувствие участников образовательного процесса, даст пищу для раздумий о качестве работы школы.

А она успешна тогда, когда обеспечивает образовательные потребности учащихся и родителей, когда из года в год две трети опрошенных школьников и две трети их родителей указывают на высокую степень удовлетворённости всеми сторонами образовательного процесса (общий индекс удовлетворённости должен быть равен 70% и выше).

Положительная динамика показателя удовлетворённости всех возрастных групп школьников (увеличение количества учащихся с высокой степенью удовлетворённости всеми сторонами образовательного процесса, рост самой степени удовлетворённости в процентном отношении), а также положительная динамика этого показателя среди родителей свидетельствуют о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации школы над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о современной коррекции педагогической деятельности на основе анализа её результатов.

*О высоком качестве образовательного процесса в школе также свидетельствует небольшое различие между показателем удовлетворённости образовательным процессом учащихся и учителей.* В этой ситуации можно говорить об ориентации педагогов как организаторов учебно-воспитательного процесса на мнение школьников о признании их субъектной позиции, о рефлексии учителей, нацеленных на удовлетворение потребностей тех, ради кого они и трудятся.

Включение в управленческую деятельность изучение такого показателя, как удовлетворённость всего педагогического и ученического коллектива различными сторонами образовательного процесса, ярко характеризует личностно ориентированную направленность управления школой, стремление руководителей получать обратную связь о характере, качестве и результатах своей деятельности.

Мы понимаем, что это всего лишь одна из возможных моделей изучения такого психолого-педагогического показателя деятельности школы, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами, один из путей. Это не исчерпывает всей полноты проблемы, однако позволяет в достаточной мере высветить слабые места в деятельности школы с точки зрения не проверяющих чиновников, а тех, кто учит и учится в школе...

г. Ульяновск