**Аналитическая справка**

**по результатам мониторинга степени удовлетворённости учащихся, их родителей (законных представителей) и педагогов качеством образовательных услуг, предоставляемых гимназией, по состоянию на 30.05.2017 года**

Качество образования – это комплексная характеристикаусловий образования населения, которая выражается в объективныхпоказателях и субъективных оценках удовлетворения образовательныхпотребностей и связана с восприятием людьми своего образовательногостатуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей исоциальных стандартов, существующих в обществе. Для определения степени удовлетворенности образовательнымиуслугами потребителями образовательного процесса был произведен анализ результатов анкетирования учащихся и родителей за 2016-2017 учебныйгод.

На протяжении нескольких лет в МБОУ гимназии №3 г. Пролетарска периодически проводиться мониторинг родителей и учащихся выборочно. Данный мониторинг является неотъемлемой частью Внутренней системы оценки качества образования (ВСОКО) в гимназии. Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до преподавателей гимназии, обсуждаются на педсоветах, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

**Цель мониторинга - повышение эффективности и качества образовательных услуг в гимназии.**

Изучая удовлетворённость обучающихся, родителей и педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе, мы использовали **методики, разработанные А.А.Андреевым и Е.Н. Степановым.** Суть методик заключается в том, что в конце учебного года респонденты анонимно на листочках выражают степень своего согласия или несогласия с предложенными им десятью-двадцатью утверждениями. Причём методики позволяют включать самые разные утверждения, которые актуальны в конкретных условиях школы.

**В мае 2017 года** в гимназии было проведено анонимное анкетирование обучающихся 1-11 классов с целью определения их уровня удовлетворенности качеством образования в гимназии педагогом-психологом.

**Всего участие приняли** 118 обучающихся 7-11 классов.

**Метод исследования**: социологический метод анкетного опроса (бланк анкеты - приложение № 1).

**Изучение удовлетворённости обучающихся школьной жизнью (методика А.А.Андреева- приложение 1).**

**Цель** - определение степени удовлетворённости обучающихся школьной жизнью.

В ходе проведения социологического опроса учащимся предлагалось ответить на вопросы анкеты.

**Результаты анонимного опроса** показали в целом удовлетворенность учащихся образовательным процессом и комфортность обучения в гминазии.

От 71 % до 100 % учащихся выразили доверие преподавательскому составу.

От 87 % до 97% учащихся в трудную минуту могут обратиться к школьному учителю или к педагогу-психологу, социальному педагогу за советом.

От 65% до 90% могут свободно высказать свое мнение на уроке.

От 71 % до 96% испытывают уважительное отношение учителей.

От 89 % до 99% учащихся не имеют конфликтов с учителями.

К 70 % до 94% учащихся учителя обращаются по имени.

100 % учащихся считают гимназию безопасным местом, где можно себя комфортно чувствовать.

В большинстве классов от 85 % до 100%, в зависимости от возраста и класса, любят гимназию и гордятся тем, что учатся в ней.

Но есть позиции, исследование которых требует более внимательного отношения и дополнительного изучения. Это вопрос об объеме домашних заданий по некоторым предметам.

От 24 % до 78 % учащихся испытывают усталость из-за большого объема домашних заданий по некоторым предметам.

Этот вопрос рассматривался на педсовете и поставлен на контроль.

**Сравнительный анализ удовлетворенности учащихся МБОУ гимназии №3**

**г. Пролетарска школьной жизнью**

3и более – высокая степень удовлетворённости

от 2 до 3 баллов - средняя степень удовлетворённости

ниже 2-х баллов - низкая степень удовлетворённости

Важнейшим показателем качества образования гимназии является **показатель удовлетворенности родителей качеством образовательных условий,** получаемых обучающимися в 2016-2017 учебном году

**Изучение удовлетворённости родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения (методика А.А.Андреева- приложение 2):**

**Изучение удовлетворённости родителей** (законных представителей) качеством образовательных условий МБОУ гимназии №3 г. Пролетарска проходило на **общешкольном родительском собрании 28 мая 2017 года.**

**Цель изучения:** определить уровень удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством образовательных условий МБОУ гимназии №3 г. Пролетарска Ростовской области.

**Отношение к гимназии сследовалосьпо нескольким направлениям:**

-организация образовательного процесса на различных уровнях;

-мнение о взаимодействии педагогов родителей и детей;

-о создании условий социализации учащихся;

-выявление сильных и слабых мест в деятельности гимназии,

-получение возможного дополнительного запроса к педагогам и администрации и предложений по улучшению образовательного процесса в целом.

Изучение проходило методом анкетирования для родителей при использовании **методики А.А.Андреева.**

Проведен качественный и количественный анализы, данные занесены в сводную ведомость, составленысравнительные таблицыи диаграммы.

Всего в гимназии обучается 425 учащихся.

В анкетировании приняли участие родители 1-11 классов в количестве **112 человек**, что составляет -26 %.

**Результаты анкетирования показали, что родители наиболее удовлетворены следующими показателями:**

1.Отношение родителей и педагогов -93%

2.Отношения ребенка и педагога –90%

3.Отношение ребенка к гимназии («Моя гимназия лучше других школ в районе»?) –99%

4.Уровень преподавания -94%

5.Отношение ребенка к гимназии в целом –99%

6.Отношения родителей и администрации –94%

7.Готовность рекомендации гимназии другим людям –97%

8.Информированность об успехах и неудачах ребенка в гимназии –100%

9.Благодарны учителям за отношение к ребенку 93%

10.Отношения между школьниками в классе -92%

11.Информированность о личности ребенка из бесед педагогами, психологом-98%

**К высокому уровню удовлетворённости можно так же отнести и следующее:**

1.Состояние школьных помещений -75%

2.Организация школьного быта –75%

**Удовлетворенность на уровне выше среднего относится к следующим параметрам:**

1.Материально-техническое обеспечение гимназии –56%

2.Возможность участия в школьных делах –72%

**Ниже среднего уровня удовлетворенности характеризуется**

1.Питание в гимназии –48%

Необходимо отметить, что большинство родителей считают, что класс, в котором учится их ребёнок дружный, в классе ребёнку комфортно. Педагоги проявляют доброжелательное отношение к детям. Родители в основном чувствуют контакт и хорошие взаимоотношения с администрацией школы и учителями, отмечают, что справедливо оценивают достижения ребёнка. Многим родителям нравятся кружки, мероприятия, которые проводятся в гимназии, считают их полезными и интересными. По мнению большинства родителей учителя в общеобразовательном учреждении дают глубокие и прочные знания.

Организацией школьного быта, состояние школьных помещений, оформлением классов, материально-техническим обеспечением школы удовлетворены в среднем 73% опрошенных.

Отношениями с педагогами и администрацией удовлетворены 94% опрошенных, 6% не удовлетворяет сложившиеся отношения. Отношение ребенка к гимназии в целом и взаимодействием между детьми в классе большинство родителей указывают, как положительное.

В детском и подростковом возрасте для успешной социализации велика роль коллектива класса. Большинство родителей утверждают, что отношения ребёнка с одноклассниками достаточно хорошие и отличные (92%),это высокая оценка классных коллективов гимназии.

**Положительные значения данных факторов говорят о высокой степени** удовлетворённости родителей качеством образования в гимназии. Наиболее весомые для родителей показатели качества: комфортный социально-психологический климат, высокий уровень обучения и воспитания, квалификация педагогов и руководителей, деятельность по здоровьесбережению, уровень безопасности и информирования родителей. 99% опрошенных считают, что гимназия, в которой учатся их дети, им нравится. По мнению родителей, в гимназии создана комфортная и безопасная обстановка.

93% анкетируемых благодарны учителям за отношение к ребенку.

99% родителей любят гимназию и гордятся тем, что дети учатся в ней и готовы рекомендовать ее другим людям.

1. В определении мнения о педагогах, работающих с ребёнком, большая часть родителей однозначно определило высокий уровень профессионализма всего педагогического состава гимназии и высказало утверждение об авторитете, которым пользуются педагоги у них и их детей (94%)

2.Вопрос о получении достаточной информации об успехах и неудачах ребенка занял место в положительном уровне оценочной шкалы. Все родители (100%) считают, что в гимназии они всегда получают достоверную и объективную информацию о своем ребенке. Пункт о получении сведений важного характера о личностном развитии ребенка также позитивно оценивается родителями.

3.93% опрошенных родителей определило, что педагоги, по их мнению, видят и учитывают индивидуальные особенности детей, при установлении взаимодействия с ними и стараются находить контакт и доброжелательные отношения не только с учащимися, но и с семьями.

4.В пункте о дополнительной помощи от администрации и специалистов гимназии большинство родителей (83%) ответило, что при возникновении каких-либо вопросов старается их решать в рабочем порядке и обращается с вопросами к специалистам или администрации процессе школьного обучения.17% родителей ответило, что никогда не возникало проблем, с которыми приходилось бы обращаться к специалистам и администрации гимназии.

5.В вопросе пожеланий и предложений по улучшению образовательного процесса большинство родителей не смогли сразу однозначно определиться с ответами.

**Выводы и рекомендации по мониторингу степени удовлетворенности участников образовательного процесса родителей (законных представителей) жизнедеятельностью образовательного учреждения.**

Исследование уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг гимназии позволило получить не только обобщённые сведения о деятельности образовательного учреждения, но и дифференцированное представление о процессе удовлетворения потребностей родителей в качественном образовании детей.

Педагоги и руководители образовательного учреждения должны дифференцированно подходить к организации своего взаимодействия с родителями из разных типологических групп. В этом вопросе также важно применять индивидуальный подход, только так удастся соответствовать букве закона. Потребности заказчиковобразовательных услуг носят различный характер и зависят от индивидуальных и социальных характеристик.

**Исходя из показателей исследования и сравнительного анализа полученных результатов, мы выявили следующее: доля позитивных отзывов родителей** качеством удовлетворённости образовательным процессом, составляет **82%**.

Средний показатель удовлетворённости родителей свидетельствует о высоком уровне

удовлетворённости.

В целом прослеживается положительное восприятие качеством удовлетворённости образовательным процессом подавляющим большинством родителей МБОУ гимназии №3г.Пролетарска.

**Выводы:**

1. У родителей (законных представителей) учащихся выявлен высокий уровень удовлетворенности качеством образовательных условий в МБОУ гимназии №3 г. Пролетарска за 2016-2017 учебный год.
2. Наряду с положительными результатами, также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности образовательного учреждения, в отношении которых следует усилить работу, а именно: необходимо обратить внимание, по мнению части родителей, на перегрузку обучающихся домашними заданиями и организацию питания в школьной столовой.

**Для выявления степени удовлетворённости педагогов** жизнедеятельностью в образовательном учреждении использовали **анкету, разработанную Е.Н.Степановым**

**Анализ мониторинга удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении** (бланк анкеты - приложение № 3)

***Цель:*** определить степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нем.

**Дата проведения**- 30.05.2017 г

**Количество человек**- 29 педагогов

**Методика-** анкета **Е.Н.Степанова**

***Обработка полученных результатов***

Выявление среднего балла оценочных суждений педагогов позволяет определить степень удовлетворенности членов педагогического коллектива жизнедеятельностью образовательного учреждения.

Средний уровень удовлетворенности по гимназии составил – **2,99 (средний уровень)**

Наряду с выявлением общей удовлетворенности определены, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности образовательного учреждения, как:

организация труда (1—4 вопросы) – **3,08 (высокий уровень)**;

возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5—8 вопросы) – **3,06 (высокий уровень)**;

отношения с учителями и администрацией учебного заведения (9—12 вопросы) - **3,09 (высокий уровень)**;

отношения с учащимися и их родителями (13—16 вопросы) – **2,95 (средний уровень)**;

обеспечение деятельности педагога (17—20 вопросы) – **2.77 (средний уровень)**.

**Общие выводы и тенденции:**

В целом, по результатам анкетирования всех субъектов образовательного процесса, наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в гимназии, сформировано доверие учащихся и их родителей к учителям, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию учащихся.

На вопрос утверждение к учащимся 7-11 классов из анкетирования «Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней» ответили «да» в 99% анкет.

Из результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности образовательными услугами, но образовательный процесс не стоит на месте, он требует постоянного движения, развития, анализа, контроля, самоконтроля, в котором положительную роль играет регулярное анкетирование всех участников образовательного процесса. В качестве общих выводов по повышению удовлетворённости качеством образования приведём изменения, необходимость которых выявлена в настоящем исследовании:

1.Решение кадровых проблем (учитель истории).

2.Повышение эффективности системы оценки знаний учащихся, продолжить применение индивидуального подхода в обучении.

3. Применять информационные, дистанционные технологии в обучении учащихся.

4.Результаты исследований рассмотреть на педагогическом совете.

**Рекомендации:**

1.С целью получение более полных данных по удовлетворенности и определения эффективности деятельность гимназии в следующем 2017-2018учебном году необходимо увеличить число родителей и учащихся, которые принимают участие в мониторинге.

2.Для решения вопроса по организации питания в гимназии, привлечь родителей к активному участию в управлении гимназией, а именно:

-активизировать работу общественного органа по контролю за качеством питания (объективность оценки предоставляемых услуг);

-повысить эффективность работы родительского комитета, активизировать работу членов родительского комитета гимназии (как один из способов повышения осведомлённости родительской общественности различными сторонами жизнедеятельности гимназии, привлечение их к активному участию в решении вопросов, которые касаются всего образовательного учреждения).

3. Осуществлять активное привлечение родителей и обучающихся к использованию электронных ресурсов – школьного сайта как средство получения информации, поддержки связи с учителями, педагогами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребёнка и возникающими проблемами.

4.Организовывать разнообразные виды деятельности, которые могут содействовать реализации потребностей детей и взрослых, раскрытию и развитию их способностей.

5. Создавать возможность внести свой вклад в улучшение и обновление школьной жизни, в воспитание и обучение детей, найти в ней объект для реализации своих сил и способностей, оценить готовность родителей сотрудничать с гимназией.

6.Решить кадровую проблему (учитель истории).

7.На педагогическом совете и родительских собраниях обсудить полученные результаты и обозначить параметры, по которым совместная деятельность поможет повысить уровень удовлетворенности, обсудить роль и место родителей в будущей жизнедеятельности гимназии.

Педагог-психолог: С.В.Даниленко

**Приложение 1**

От 71 % до 100 % учащихся выразили доверие преподавательскому составу.

От 87 % до 97% учащихся в трудную минуту могут обратиться к школьному учителю или к педагогу-психологу, социальному педагогу за советом.

От 65% до 90% могут свободно высказать свое мнение на уроке.

От 71 % до 96% испытывают уважительное отношение учителей.

От 89 % до 99% учащихся не имеют конфликтов с учителями.

К 70 % до 94% учащихся учителя обращаются по имени.

100 % учащихся считают гимназию безопасным местом, где можно себя комфортно чувствовать.

**Анкетирование учащихся**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вопросы анкетирования | ДА | НЕТ | НЕ ЗНАЮ |
|  |  |  |
| 1 | Я иду в школу с радостью. | 98% | 1% | 1% |
| 2 | К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации. | 89% | 11% | - |
| 3 | На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение. | 97 | - | 3% |
| 4 | В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему. | 96% | - | 4% |
| 5 | На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение. | 90% | 10% | - |
| 6 | Внешний вид - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим. | 76% | 10% | 14% |
| 7 | На каникулах я скучаю по школе. | 58% | 42% | - |
| 8 | В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей. | 2% | 98% | - |
| 9 | На уроке учитель обращается ко мне по имени. | 88% | 12% | - |
| 10 | Я согласен с утверждением, что «школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую» | 100% | - | - |
| 11 | У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах | 89% | 1% | 10% |
| 12 | У меня часто бывают конфликты с учителями | 6% | 94% | - |
| 13 | В моей школе замечают мои успехи, когда я делаю что-то полезное и важное для нее. | 99% | 1% | - |
| 14 | Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день | 6% | 94% | - |
| 15 | Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней. | 99% | 1% | - |

**Приложение 2**

**Изучение удовлетворённости родителей жизнедеятельностью образовательного учреждения (методика А.А.Андреева):**

**Изучение удовлетворённости родителей** (законных представителей) качеством образовательных условий МБОУ гимназии №3 г. Пролетарска проходило на **общешкольном родительском собрании 28 мая 2017 года.**

**Цель изучения:** определить уровень удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством образовательных условий МБОУ гимназии №3 г. Пролетарска Ростовской области.

**Отношение к гимназии исследовалосьпо нескольким направлениям:**

-организация образовательного процесса на различных уровнях;

-мнение о взаимодействии педагогов родителей и детей;

-о создании условий социализации учащихся;

-выявление сильных и слабых мест в деятельности гимназии,

-получение возможного дополнительного запроса к педагогам и администрации и предложений по улучшению образовательного процесса в целом.

Изучение проходило методом анкетирования для родителей при использовании **методики А.А.Андреева.**

Методика разработана лабораторией оценки качества образовательных услуг ГБОУ ДП.

Проведен качественный и количественный анализы, данные занесены в сводную ведомость, составленысравнительные таблицыи диаграммы.

Всего в гимназии обучается 425 учащихся.

В анкетировании приняли участие родители 1-11 классов в количестве **112 человек**, что составляет -26 %.

Родителям предлагалось прочитать критерии и утверждения и оценить степень удовлетворенности ими по следующей шкале:

«Да -удовлетворен», «Нет-не удовлетворен», «Трудно сказать»

**В процессе исследования выявлено следующее:**

**Сводная ведомость показателей степени удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом в МБОУ гимназии N 3 г. Пролетарска**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **КРИТЕРИЙ** | **Удовлетво**  **рен** | | **Неудовлет**  **ворен** | | **Трудно**  **сказать** | | **ВСЕГО** | | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** | | **Кол-во** | **%** |
| 1 | Уровень преподавания | 105 | 94% | 7 | 6% | - | - | 112 | | 100 |
| 2 | Организация школьного быта | 84 | 75% | - | - | 28 | 25% | 112 | | 100 |
| 3 | Питание в школе | 54 | 48% | 34 | 30% | 24 | 22% | 112 | | 100 |
| 4 | Состояние школьных помещений | 84 | 75% | 28 | 25% | - | - | 112 | | 100 |
| 5 | Благодарны учителям за отношение к ребенку | 104 | 93% | - | - | 8 | 7% | 112 | | 100 |
| 6 | Материально-  техническое обеспечение школы | 76 | 68% | - | - | 36 | 32% | 112 | | 100 |
| 7 | Отношения между школьниками в классе | 103 | 92% | 7 | 6% | 2 | 2% | 112 | | 100 |
| 89 | Отношение родителей и педагогов | 105 | 93% | 7 | 6% | - | - | 112 | | 100 |
| 10 | Отношения родителей и администрации | 105 | 94% | 7 | 6% | - | - | 112 | | 100 |
| 11 | Отношения ребенка и педагога | 101 | 90% | 11 | 10% | - | - | 112 | | 100 |
| 12 | Отношение ребенка к школе в целом | 111 | 99% | 1 | 1% | - | - | 112 | | 100 |
| 13 | Информированность об успехах и  неудачах ребенка в школе | 112 | 100% | - | - | - | - | 112 | | 100 |
| 14 | Информированность о личности ребенка  из бесед педагогами и психологами | 110 | 98% | - | - | 2 | 2% | 112 | | 100 |
| 15 | Отношение ребенка к школе (Может ли  ваш ребенок сказать: «Моя школа лучше  других школ в районе»?) | 111 | 99% | 1 | 1% | - | - | 112 | | 100 |
| 16 | Возможность участия в школьных делах | 81 | 72 | - | - | 31 | 28% | 112 | | 100 |
| 17 | Готовность рекомендовать школу другим  людям | 109 | 97% | 3 | 3% | - | - | 112 | | 100 |
| 18 | О дополнительной помощи от администрации и специалистов школы | 93 | 83% | - | - | 19 | 17% | 112 | | 100 |

**Приложение 3**

**Мониторинг удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении** (бланк анкеты - приложение № 3)

***Цель:*** определить степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нем.

**Методика-** анкета **Е.Н.Степанова**

Педагогам предлагается прочитать включенные в тест утверждения и с помощью шкалы оценок выразить степень своего согласия с ними. Для этого педагогу следует поставить напротив каждого утверждения одну из пяти цифр, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения:

4 — совершенно согласен;

3 — согласен;

2 — трудно сказать;

1 — не согласен;

1. — совершенно не согласен.
2. Я удовлетворен (а) своей учебной нагрузкой.
3. Меня устраивает составленное расписание уроков.
4. Мое рабочее время благодаря собственным усилиям действиям администрации тратится рационально.
5. Меня устраивает работа методического объединения (кафедры) и мое участие в ней.
6. У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности.
7. Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать.
8. Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы.
9. Мне нравится, что в школе идет научно-методический поиск.
10. У меня сложились с коллегами неконфликтные отношения.
11. Я ощущаю в работе поддержку своих коллег.
12. Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы.
13. Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации.
14. Я комфортно чувствую себя в среде учащихся.
15. Я удовлетворен(а) отношением учащихся ко мне и моему предмету.
16. В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с родителями учащихся.
17. Мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования.
18. Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем.
19. Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в школе.
20. На мой взгляд, созданная в школе система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства.
21. Я доволен размером заработной платы и своевременностью ее выплаты.