Мониторинг степени удовлетворённости
участников образовательной деятельности
различными сторонами жизнедеятельности
МБОУ Большеремонтненской СШ
За 2025-2026 учебный год

Цель исследования: изучение удовлетворённости участников образовательной деятельности качеством образовательных услуг; выявление сильных и слабых мест в деятельности школы.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

При обработке каждый показатель выражался в числовых показателях: 4-3 балла – высокий уровень удовлетворённости, 2,9 – 2 балла – средняя степень удовлетворённости; 1,9-1 – низкая степень удовлетворённости, меньше 1 балла – полная неудовлетворённость.

Мониторинг степени удовлетворённости учащихся

Учащимся было предложено ответить на 40 вопросов, которые позволили выявить следующие показатели

- Удовлетворенность организацией школьного быта.
- Удовлетворенность организацией учебно-воспитательного процесса
- Удовлетворенность организацией воспитательного процесса и дополнительного образования
- Удовлетворенность психологическим климатом
- Удовлетворенность результатами своей учебной деятельности, развитием
- Удовлетворенность системой требований, санкций и поощрений к участникам учебно-воспитательного процесса
- Удовлетворенность организационной структурой

В анкетировании приняло участие 30 учащихся 5-9 классов, что составляет 98% от общего контингента учащихся 5-9 классов. В результате обработки анкет мы получили следующие данные:

№	*Утверждение*	5 кл.	6 кл.	7 кл.	8 кл.	9 кл.	итого
	Удовлетворены ли вы организацией школьного быта?	**2,73**	**3,12**	**2,51**	**3,04**	**2,54**	**2,8**
1	Санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений?	3,20	3,41	2,60	3,20	2,94	3,07
2	Материально-техническим оснащением?	3,00	3,27	3,00	3,29	3,24	3,16
3	Оформлением школьных помещений?	3,78	4,00	2,07	3,62	3,53	3,4
4	Обеспечением безопасности вашего нахождения в школе?	2,28	3,50	2,87	3,33	3,18	3,0
5	Работой школьной столовой (выбором готовых горячих блюд, обслуживанием)?	2,11	3,50	2,67	3,29	2,18	2,75
	Удовлетворены ли вы организацией учебно-воспитательного процесса?	**2,93**	**3,16**	**2,66**	**2,38**	**1,94**	**2,6**
7	Расписанием?	3,50	3,55	2,47	2,62	2,25	2,9
8	Уровнем преподавания: педагоги дают глубокие прочные знания?	3,41	3,27	3,27	3,62	2,81	3,3
9	Организацией элективных курсов и дополнительных занятий по предметам?	3,29	3,68	2,53	1,81	3,41	2,9
10	Перечнем предметов, которые входят в учебный план?	3,24	2,68	2,73	2,52	2,13	2,7

11	Организацией индивидуального подхода: педагоги учитывают Ваши индивидуальные особенности ?	2,50	2,68	2,33	2,19	2,13	2,4
12	Балансом учебных нагрузок: Вы не перегружены учебными занятиями и домашними заданиями?	1,44	2,86	2,20	2,14	1,00	1,9
13	Справедливостью оценивания учебных достижений обучающихся?	3,17	3,41	3,07	2,76	2,06	2,9
14	Подготовкой к ГИА ?						
	Удовлетворены ли вы организацией воспитательного процесса и дополнительного образования?	**3,04**	**2,82**	**2,72**	**2,77**	**2,88**	**2,8**
15	Проводимыми внеурочными мероприятиями, которые интересны и полезны педагогам, обучающимся, родителям обучающихся?	3,70	3,36	3,40	2,90	3,76	3,4
16	Содержанием и качеством проводимых мероприятий: содержание способствует формированию мировоззрения, культуры, достойного поведения всех участников образовательного процесса?	3,60	3,45	3,14	3,05	3,88	3,4
17	Организацией работы кружков, клубов и секций?	2,84	2,59	2,87	3,33	3,18	2,96
18	Организацией мероприятий, помогающих обучающимся определять и развивать свои интересы, способности, таланты?	3,30	3,14	2,93	3,35	3,71	3,3
19	Организацией мероприятий, помогающих обучающимся осуществить свой профессиональный выбор?			3,11	3,09		
20	Культурными традициями школы?	3,45	3,14	3,13	2,90	3,94	3,3
21	Организацией мероприятий для родителей?	3,00	1,64	2,33	1,52	2,65	2,3
22	Уровнем культуры общения, взаимодействия в среде обучающихся?	2,58	2,45	2,93	2,76	2,18	2,6
23	Уровнем культуры общения, взаимодействия с педагогами?	3,21	3,41	2,93	2,90	2,35	2,96
24	Дисциплиной одноклассников на уроках?	2,47	2,23	2,53	2,05	2,19	2,3
	Удовлетворены ли вы психологическим климатом?	**2,86**	**3,13**	**2,54**	**2,96**	**3,04**	**2,9**
25	Психологическим климатом в классе?	2,65	2,50	1,67	2,14	3,24	2,4
26	Удовлетворены ли вы степенью комфорта вашего пребывания в среде сверстников, одноклассников?	2,95	3,05	2,93	2,95	3,18	3,0
27	Отношением педагогов к обучающимся?	2,40	3,41	2,73	3,10	2,65	3,0
28	Сложившимися отношениями с представителями администрации школы?	3,25	3,77	2,13	3,40	3,63	3,2
29	Сложившимися отношениями с классным руководителем?	3,58	3,45	3,80	3,95	3,88	3,7
30	В школу Вы идете с радостью?	2,21	2,59	2,00	2,24	1,71	2,15
	Удовлетворены ли вы результатами своей учебной деятельности, развитием?	**2,75**	**2,85**	**2,76**	**2,98**	**2,73**	**2,8**
31	Удовлетворены ли Вы степенью интереса, который вы проявляете к учебной деятельности?	3,30	2,91	3,13	2,90	2,76	3,0
32	Удовлетворены ли Вы тем, насколько много занимаетесь при подготовке по предметам?	1,95	2,86	1,87	3,29	2,41	2,5

Показатель удовлетворённости учащихся школьной жизнью равен 2,8 балла (68%), что свидетельствует о средней степени удовлетворённости. Такие показатели как «Оформление школьных помещений», «Уровень преподавания: педагоги дают глубокие прочные знания», «Удовлетворенность степенью комфорта вашего пребывания в среде сверстников, одноклассников», «Сложившиеся отношения с представителями администрации школы», «Сложившимися

отношениями с классным руководителем?» обучающиеся оценивают высоко – высокий уровень удовлетворённости.

Мониторинг степени удовлетворённости родителей учащихся

Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования недостаточно статистических показателей, даже очень подробных и достоверных, необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. По своей природе качество образования – это объективно-субъективная характеристика условий обучения человека, которая зависит от развития потребностей самого человека и его субъективных представлений и оценок своего обучения. Некоторые объективные составляющие качества образования могут быть более актуализированы в сознании человека, другие менее, третьи совсем не актуальны в силу опыта, культурного капитала, ценностных предпочтений. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы по регионам, социальным и демографическим группам и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

В соответствии с таким пониманием качества образования в марте 2017 года было проведено мониторинговое исследование удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством школьных образовательных услуг.

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

1) Психологический климат в школе;
2) Удовлетворенность организацией школьного быта;
3) Удовлетворенность организацией учебно-воспитательного процесса
4) Удовлетворенность организацией воспитательного процесса и дополнительного образования;

В анкетировании приняло участие 29 родителей учащихся 1-9 классов, что составляет 89% от общего контингента родителей учащихся 1-9 классов. В результате обработки анкет мы получили следующие данные:

	Утверждение	1	2	3	4	5	6	7	8	9	итого
1	Санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений?	3,23	3,75	4,0	3,57	2,58	3,31	3,53	4,00	3,10	**3,3**
2	Материально-техническим оснащением?	3,77	3,44	2,57	3,50	1,42	3,19	3,20	3,94	2,80	**3,09**
3	Оформлением школьных помещений?	3,62	3,75	3,29	3,80	2,58	3,75	3,57	4,00	2,90	**3,47**
4	Обеспечением безопасности нахождения вашего ребенка в школе?	3,77	3,69	3,57	3,80	3,58	3,13	3,47	3,25	1,90	**3,35**
5	Организацией горячего питания?	3,62	2,86	3,43	3,00	2,92	3,69	3,53	3,44	2,89	**3,26**
6	Уровнем преподавания: педагоги дают Вашему ребенку глубокие прочные знания?	3,85	3,88	3,57	3,97	3,33	3,38	3,64	4,00	2,44	**3,56**
7	Организацией индивидуального подхода: педагоги учитывают индивидуальные особенности Вашего ребенка?	3,92	3,81	3,71	3,77	3,50	2,94	3,33	4,00	2,80	**3,53**
8	Балансом учебных нагрузок: Ваш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями?	3,31	3,19	3,86	3,67	1,83	3,25	3,47	4,00	2,90	**3,27**
9	Справедливостью оценивания достижений Вашего ребенка?	3,62	3,94	3,86	3,90	3,42	3,53	3,20	4,00	2,50	**3,44**

10	Администрация создает условия для проявления и развития способностей обучающихся?	3,62	3,50	3,00	3,57	3,58	3,44	3,47	4,00	3,11	**3,47**
11	Проводимыми внеурочными мероприятиями, которые интересны и полезны Вашему ребенку?	3,85	3,88	3,71	3,62	4,00	3,56	3,53	4,00	3,00	**3,69**
12	Содержанием и качеством проводимых мероприятий: содержание способствует формированию мировоззрения, культуры, достойного поведения Вашего ребенка?	4,00	3,80	3,29	3,47	3,83	3,69	3,60	4,00	2,70	**3,59**
13	Организацией работы кружков, клубов и секций, где может заниматься, интересно проводить время, общаться со сверстниками Ваш ребенок?	3,77	3,69	3,43	3,50	3,83	3,44	3,13	4,00	3,00	**3,53**
14	Подготовкой Вашего ребенка к самостоятельной жизни?	3,69	3,81	4,00	3,53	3,25	3,31	3,40	4,00	3,00	**3,55**
15	В школе заботятся о физическом развитии и здоровье Вашего ребенка.	3,69	4,00	3,71	3,87	3,00	3,50	3,53	4,00	3,44	**3,63**
16	Психологическим климатом в классе, где обучается Ваш ребенок?	3,85	3,94	4,00	3,93	3,58	3,38	3,40	4,00	2,67	**3,63**
17	Степенью комфорта пребывания Вашего ребенка в среде одноклассников?	3,85	3,88	4,00	3,97	3,67	3,44	3,47	4,00	3,00	**3,69**
18	Отношением педагогов к Вашему ребенку?	3,92	4,00	4,00	3,97	3,50	3,75	3,80	4,00	3,10	**3,78**
19	Вашими отношениями с педагогами и администрацией?	3,92	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,60	4,00	3,40	**3,82**
20	Классным руководством?	4,00	4,00	4,00	4,00	3,92	4,00	3,93	4,00	3,90	**3,97**
	итого	**3,74**	**3,74**	**3,66**	**3,72**	**3,24**	**3,48**	**3,49**	**3,93**	**2,92**	

Показатель удовлетворённости родителей (законных представителей) учащихся школьной жизнью равен 3,4 балла (85%), что свидетельствует о высокой степени удовлетворённости. Меньше удовлетворены родители таким параметром как: «Материально - техническое оснащением», «Организация горячего питания» и «Баланс учебных нагрузок: ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями». В большей степени удовлетворены родители таким параметром как: «Отношение педагогов к их ребенку», «отношения родителей с педагогами и администрацией», «Классное руководство».

Среди существенных характеристик, которые позволяют оценить внутреннюю эффективность работы школы, есть и такая, как эмоционально-психологический климат в школе (или школьная атмосфера). По результатам анкетирования можно сделать вывод о том, что родители считают сложившийся внутри школы микроклимат благоприятным. Работа учителей и классных руководителей является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.

Таким образом, исходя из обработки социологического опроса родителей, мы получили достаточно высокие показатели удовлетворённости родителей по всем предложенным показателям, что позволяет сделать вывод о том, что большинство родительской общественности удовлетворены деятельностью образовательного учреждения.

Мониторинг степени удовлетворённости учителей

Учителям было предложено ответить на 62 вопроса, которые позволили выявить следующие показатели

- Удовлетворенность организацией школьного быта.
- Удовлетворенность организацией учебно-воспитательного процесса

- Удовлетворенность организацией воспитательного процесса и дополнительного образования
- Удовлетворенность психологическим климатом
- Удовлетворенность своей профессиональной деятельностью, результатами своей профессиональной деятельности, готовностью к инновационной деятельности
- Удовлетворенность системой требований, санкций и поощрений к участникам учебно-воспитательного процесса
- Удовлетворенность помощью, оказываемой администрацией, оценкой вашего труда
- Удовлетворенность организационной структурой

В анкетировании приняли участие 12 учителей школы, что составляет 100% от общего количества педагогов. В результате обработки анкет мы получили следующие данные:

№	Утверждение	
	Удовлетворены ли вы организацией школьного быта?	**3,24**
1	Санитарно-гигиеническим состоянием школьных помещений?	3,16
2	Материально-техническим оснащением?	2,63
3	Оформлением школьных помещений?	3,53
4	Обеспечением безопасности вашего нахождения в школе?	3,44
5	Работой школьной столовой (выбором готовых горячих блюд, обслуживанием)?	3,44
	Удовлетворены ли вы организацией учебно-воспитательного процесса?	**3,52**
6	Цели образовательного процесса соответствуют потребностям учащихся и реально выполнимы усилиями данного коллектива?	3,72
7	Удовлетворены ли Вы содержанием стратегического планирования деятельности школы, образовательной программой?	3,41
8	Системой внутришкольного контроля?	3,72
9	Системой отчетности по результатам деятельности?	3,35
10	Системой дополнительных занятий для обучающихся, имеющих затруднения в усвоении программного материала?	3,48
11	Удовлетворены ли Вы обеспечением условий для формирования у обучающихся ключевых компетенций, имеющих универсальное значение для различных видов деятельности?	3,42
	Удовлетворены ли вы организацией воспитательного процесса и дополнительного образования?	**3,32**
12	Проводимыми внеурочными мероприятиями, которые интересны и полезны педагогам, обучающимся, родителям обучающихся?	3,59
13	Содержанием и качеством проводимых мероприятий: содержание способствует формированию мировоззрения, культуры, достойного поведения всех участников образовательного процесса?	3,65
14	Организацией работы кружков, клубов и секций?	3,34
15	Организацией мероприятий, помогающих обучающимся определять и развивать свои интересы, способности, таланты?	3,50
16	Культурными традициями школы?	3,66
17	Организацией мероприятий для родителей?	3,63
18	Уровнем культуры общения, взаимодействия с коллегами, администрацией?	3,59
19	Уровнем культуры общения, взаимодействия с родителями обучающихся школы?	3,56
20	Уровнем культуры общения, взаимодействия с обучающихся школы?	3,25
21	Объемом должностных обязанностей классного руководителя?	2,72
22	Объемом установленного шаблона плана воспитательной работы с классным коллективом?	3,16
23	Методическим обеспечением классного руководства?	2,88
24	Установленным графиком дежурства классных коллективов по школе?	3,56

25	Заинтересованностью родителей обучающихся в развитии у них (обучающихся) мировоззренческих установок, включающих в себя: культуру, нравственность, духовность и др.	2,50
Удовлетворены ли вы психологическим климатом?		**3,49**
26	Взаимодействие участников образовательного процесса является источником положительных эмоций?	3,16
27	Удовлетворены ли вы системой обмена информацией внутри школы, возможностью профессионального и неформального общения с коллегами?	3,50
28	Удовлетворены ли вы степенью комфорта вашего пребывания в среде коллег?	3,47
29	Коллектив можно назвать «командой»?	3,41
30	Сложившимися отношениями с представителями администрации школы?	3,84
31	Сложившимися отношениями с большинством родителей обучающихся школы?	3,53
32	Сложившимися отношениями с обучающимися школы?	3,53
Удовлетворены ли вы своей профессиональной деятельностью, результатами своей профессиональной деятельности, готовностью к инновационной деятельности?		**3,51**
33	Профессиональная деятельность приносит радость?	3,34
34	В коллективе Вы ощущаете свою значимость, ценность: ваши достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы?	3,41
35	Вам предоставлена возможность проявлять свои знания, умения, способности?	3,84
36	Используемые вами методы обучения обеспечивают успешное решение задач образовательного процесса, хороший результат?	3,47
37	Вы удовлетворены отношением обучающихся к предмету, который вы преподаете?	3,00
38	Вы имеете возможность в процессе педагогической деятельности повышать свой профессиональный уровень?	3,88
39	Вы испытываете потребность в профессиональном и личностном росте?	3,56
40	Вы обобщаете свой педагогический опыт и представляете его на педагогических советах, в СМИ?	3,31
41	Вы участвуете в организации работы методического объединения?	3,59
42	Вам нравиться, что в школе идет научно-методический поиск?	3,75
43	Вы постоянно следите за передовым педагогическим опытом, стремитесь внедрить его с учетом изменяющихся образовательных потребностей обучающихся?	3,50
Удовлетворены ли вы помощью, оказываемой администрацией, оценкой вашего труда?		**3,61**
44	Удовлетворены ли вы помощью, оказываемой вам директором школы, его заместителем?	3,69
45	Удовлетворены ли вы качеством методической помощи?	3,63
46	Удовлетворены ли вы оценкой вашего труда?	3,53
Удовлетворены ли вы системой требований, санкций и поощрений к участникам учебно-воспитательного процесса?		**3,18**
47	Удовлетворены ли вы требованиями к вашей работе в школе: являются ли они справедливыми и обоснованными?	3,50
48	Удовлетворены ли вы системой требований, предъявляемых к родителям обучающихся в рамках выполнения ими обязанностей по воспитанию и обучению своих детей?	3,09
49	Удовлетворены ли вы системой требований, предъявляемых к культуре поведения обучающихся?	3,19
50	Удовлетворены ли вы системой санкций и поощрений педагогов? Понятна ли она педагогам?	2,84
51	Существует ли система поощрений педагогов, проявляющих инициативу в педагогической деятельности?	3,09
52	Удовлетворены ли вы системой требований, предъявляемых к обучающимся?	3,13
53	Удовлетворены ли вы системой санкций и поощрений обучающихся, способствует ли эта система достижению образовательных, воспитательных целей?	3,13
54	Обучающимся понятна система оценок, санкций и поощрений?	3,50
Удовлетворены ли вы организационной структурой?		**3,63**

55	Информация, необходимая для эффективной работы, доводится до сведения педагогов вовремя?	3,63
56	Организацией педагогических совещаний, советов?	3,81
57	Удовлетворены ли вы организацией рабочего времени: рабочее время организовано рационально?	3,47
58	Позиция администрации всегда согласована?	3,47
59	Деятельность администрации направлена на повышение статуса учителя и школы, способствует ее развитию?	3,69
60	Контроль за реализацией образовательного процесса систематичен, осуществляется демократично?	3,75
61	Учителям школы предоставлено право участвовать в выработке и принятии управленческих решений, касающихся развития образовательного процесса?	3,69
62	Администрация делает все необходимое для охраны здоровья и предупреждения перегрузок педагогического коллектива?	3,53
	итого	**3,44**

Показатель удовлетворённости учителей школьной жизнью равен 3,44 балла (86%), что свидетельствует о высокой степени удовлетворённости. По всем показателям учителя отмечают высокую степень удовлетворённости, наибольшая степень удовлетворенности отмечено по такому показателю как «**Удовлетворенность организационной структурой**».

Меньше удовлетворены учителя таким параметром как: «Материально-техническое оснащением», «Объем должностных обязанностей классного руководителя», «Методическое обеспечением классного руководства», «Заинтересованность родителей учащихся в развитии у них (учащихся) мировоззренческих установок, включающих в себя: культуру, нравственность, духовность и др.» и «Удовлетворенность системой санкций и поощрений педагогов». В большей степени удовлетворены родители таким параметром как: «Контроль за реализацией образовательного процесса систематичен, осуществляется демократично», «нравиться, что в школе идет научно-методический поиск», «предоставлена возможность проявлять свои знания, умения, способности», «возможность в процессе педагогической деятельности повышать свой профессиональный уровень», «Сложившиеся отношения с представителями администрации школы».

ВЫВОДЫ ПО МОНИТОРИНГУ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ.

Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами достаточно ярко характеризует личностно-ориентированную направленность деятельности образовательной организации.

Высокая степень удовлетворённости среди школьников, родителей (законных представителей) школьников свидетельствуют о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации МБОУ Большеремонтненской СШ над развитием и совершенствованием учебно – воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов.

Об эффективности работы школы также будет свидетельствовать низкая степень различия между показателями 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.

В соответствии с осознанным стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы школы заместителем директора по УВР было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости учащихся, родителей (законных представителей) и педагогов образовательным процессом, жизнедеятельностью школы.

Исходя из мониторинговых исследований и сравнительного анализа полученных результатов с трёх сторон, мы получили, что средний показатель удовлетворённости всех участников равен 3,2 (80%), что свидетельствует о высоком уровне удовлетворённости.