

**Мониторинг степени удовлетворённости
участников образовательного процесса различными сторонами
жизнедеятельности образовательного учреждения.**

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

Положительная динамика по годам показателя удовлетворённости среди студентов, родителей (законных представителей) будут свидетельствовать о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно – воспитательного процесса, о своевременной корреляции педагогической деятельности на основе отслеживания её результатов.

Об эффективности работы колледжа также будет свидетельствовать низкая степень различия между показателями удовлетворённости образовательным процессом студентов и показателем удовлетворённости преподавателей. В этом случае можно говорить об ориентации педагогов как организаторов учебно – воспитательного процесса на мнение обучающихся, о рефлексивной позиции преподавателей и нацеленности педагогической деятельности коллектива колледжа на удовлетворение образовательных потребностей тех, ради кого она и осуществляется.

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

Мониторинг степени удовлетворённости обучающихся

Цель исследования: изучение удовлетворённости участников образовательного процесса качеством образовательных услуг; выявление сильных и слабых мест в деятельности колледжа.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Описание анкеты: обучающимся было предложено ответить на 26 вопросов, которые позволили выявить следующие показатели

- Внутренний психологический климат в колледже
- Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом
- Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся
- Заинтересованность обучающихся жизнью колледжа
- Взаимоотношения колледжа и родителей глазами обучающихся
- Использование электронных ресурсов
- Качество питания
- Профориентационная работа колледжа

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.

В анкетировании приняло участие 329 человек, что составляет 54% от общего контингента. В результате обработки анкет мы получили следующие данные:

Степень удовлетворённости обучающихся различными сторонами колледжной жизни



Показатель удовлетворённости обучающихся колледжной жизнью равен 2,7 балла, что свидетельствует о средней степени удовлетворённости. Низкая степень удовлетворенности таким параметром как «Использование электронных ресурсов». Такие показатели как «Взаимоотношения обучающихся с педагогическим коллективом», «Развитие индивидуальных, творческих способностей обучающихся», «Профориентационная работа» обучающиеся оценивают высоко – высокий уровень удовлетворённости.

МОНИТОРИНГ СТЕПЕНИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ

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 было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости родителей (законных представителей) образовательным процессом, качеством образовательных услуг.

Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг.

Метод исследования – социологический опрос (анкетирование).

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

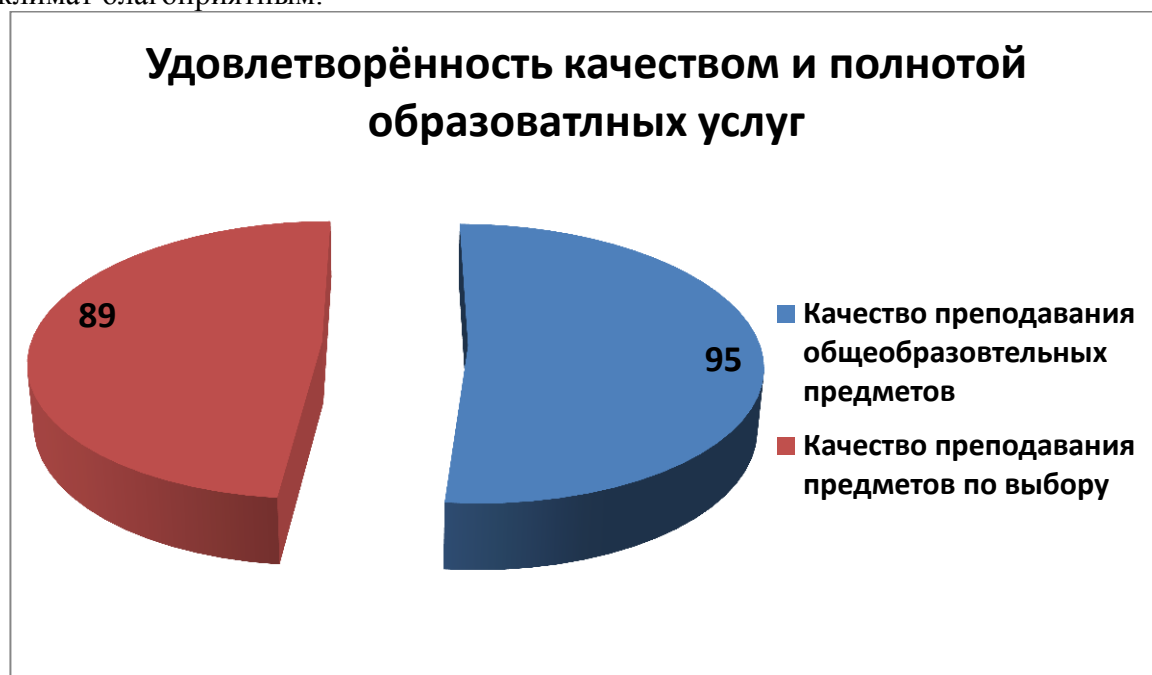
- 1) Психологический климат в колледже;
- 2) Удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- 3) Удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- 4) Удовлетворённость родителей участием в управлении колледжа;
- 5) Информированность родителей различными сторонами колледжской жизни;
- 6) Полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о подростке;
- 7) Удовлетворённость работой по сохранению здоровья обучающихся (качество питания и медицинского обслуживания);
- 8) Удовлетворённость работой колледжа, направленной на профориентацию студентов.



Таким образом, мы видим, что родители 1-2 курсов приняли более активное участие в социологическом опросе. Это может объясняться тем фактом, что, во – первых, родители чаще бывают в стенах образовательного учреждения, во – вторых, большей заинтересованностью, в – третьих, нельзя исключать вариант того, что не все обучающиеся предоставили родителям возможность участвовать в опросе (не принесли бланк анкеты).



Среди существенных характеристик, которые позволяют оценить внутреннюю эффективность работы колледжа, есть и такая, как эмоционально-психологический климат в колледже (атмосфера). По результатам анкетирования можно сделать вывод о том, что родители считают сложившийся внутри образовательного учреждения микроклимат благоприятным.



Таким образом, родители удовлетворены качеством предоставляемых услуг.



Таким образом, мы делаем вывод о том, что работа воспитателей и классных руководителей является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности.



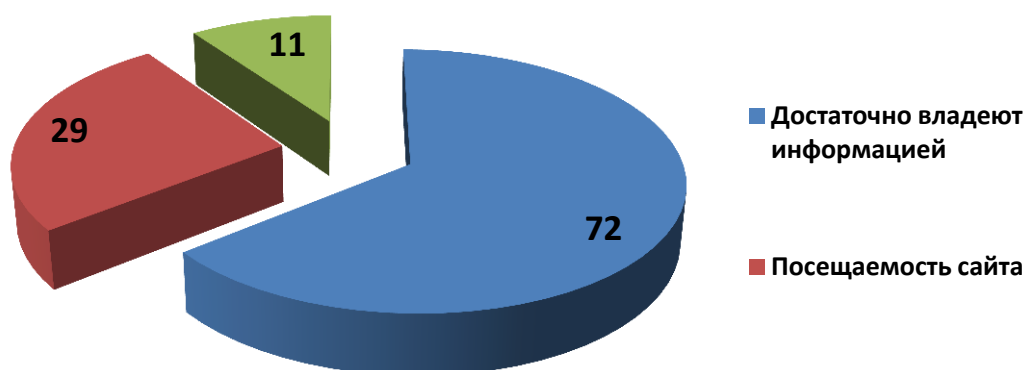
Таким образом, родители в 90% своевременно получают информацию о достижениях ребёнка, пропусках уроков и возникающих проблемами, возникающих во время образовательного процесса и внеурочной деятельности.

Удовлетворённость родителей участием в управлении колледжем



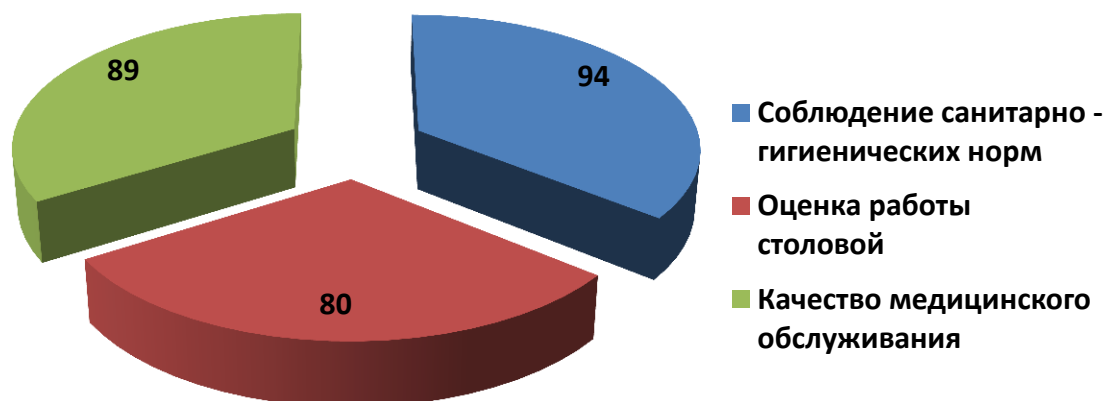
Родители удовлетворены работой Родительского совета колледжа, который действует в соответствии с Положением о Родительском совете, право голоса имеет большая часть родителей, но 79% отмечают, что в основном оно сводится в решении вопросов, касающихся внутренней жизни классного коллектива. Все вопросы, которые, касаются организации образовательного процесса отстаиваются родителями на заседаниях Родительского совета.

Уровень владения информацией о колледже и использование электронных ресурсов



Исходя из представленной диаграммы видно, что большинство родителей владеют информацией о колледже (планы, перспективы, компетентность педагогов), но для полноты информации малый процент использует электронные ресурсы (посещает сайт), минимальное количество родителей используют электронную почту для поддержки связи с педагогическим коллективом и администрации колледжа.

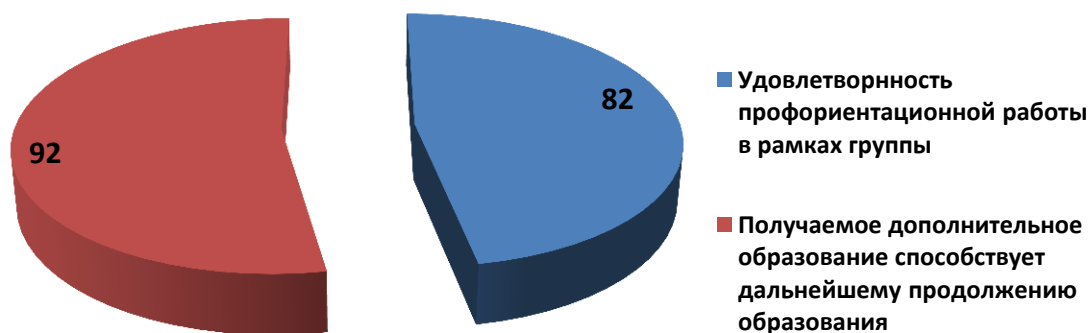
Удовлетворённость родителей работой колледжа по сохранению и укреплению здоровья обучающихся



Здоровье обучающихся - важный показатель в оценке деятельности колледжа. Нами были выбраны лишь 3 показателя, которые к сожалению не могут оценить в полной.

Несмотря на высокие полученные результаты социологического опроса родителей, мы можем говорить о том, что не все родители удовлетворены работой столовой. Поэтому одним из предложений, которое было озвучено на итоговом заседании Родительского совета, создание общественного органа из числа родителей, которые будут контролировать организацию и качество предоставляемых услуг организации, обеспечивающей питание обучающихся.

Удовлетворённость профориентационной работой колледжа



Большинство родителей считают, что дополнительное образование, получаемое в колледже, способствует дальнейшему продолжению образования по направлению

деятельностью; профориентационная работа, проводимая классными руководителями удовлетворяет родителей.

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 преподавателей деятельностью колледжа

Преподаватели, работающие в колледже являются связующим звеном между всеми участниками образовательного учреждения: обучающихся – родителей – преподаватели - педагогов дополнительного образования. В связи с этим в этом учебном году среди них было проведено анкетирование, целью которого являлось изучение удовлетворённости по следующим показателям:

- 1) Организация труда;
- 2) Возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога;
- 3) Отношения с преподавателями и администрацией;
- 4) Отношения с обучающимися и родителями.

Показателями удовлетворённости преподавателей жизнедеятельностью в колледже является частное от деления общей суммы баллов всех ответов преподавателей на общее количество ответов. Принято считать: если коэффициент больше или равен 3, то можно констатировать высокий уровень удовлетворённости; если он равен или больше 2, это свидетельствует о средней степени удовлетворённости; если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в колледжном сообществе и своем положении в нём.

При обработке анкет получили средний показатель равные 3 – высокий уровень удовлетворенности. Приведём диаграмму отдельно по показателям удовлетворённости:



По трём показателям преподаватели отмечают высокую степень удовлетворённости, средняя степень удовлетворенности отмечено по такому показателю как «Организация труда», особенно не удовлетворены преподаватели размером заработной платы, что и повлияло на данный показатель.

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

Исходя из мониторинговых исследований и сравнительного анализа полученных результатов с трёх сторон можно сделать вывод, что показатель удовлетворённости всех участников образовательного процесса качеством предоставляемых услуг составляет 84 %.

С целью получение более полных данных по удовлетворенности и определения эффективности деятельность колледжа в следующем году необходимо расширить круг опрошенных педагогов, а также увеличить число родителей, которые принимают участие в мониторинге.