

Государственное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования Самарской области
«Региональный социопсихологический центр»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор _____ Т.Н. Клоева

« 17 » _____ 2019 год



**Внешняя экспертиза
муниципального бюджетного общеобразовательного
учреждения "Школа № 47 с углубленным изучением отдельных
предметов имени Героя Советского Союза Ваничкина И.Д.»
городского округа Самара,
характеризующая степень удовлетворенности
обучающихся и их родителей качеством предоставления
образовательных услуг**

г. Самара, 2019 г.

ЭКСПЕРТЫ:

Начальник отдела психолого-педагогического
сопровождения образовательного процесса
образовательных учреждений

г.о. Самара



Порунова Наталья Владимировна

Педагог-психолог



Тургенева Елена Васильевна

Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования необходимы субъективные оценки соответствия 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.

Субъективное отношение к школе участников образовательного процесса является критерием качества школьной образовательной среды.

В соответствии с таким пониманием качества образования в ноябре 2019 года специалистами Регионального социопсихологического центра было проведено исследование степени удовлетворенности обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством предоставления образовательных услуг муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Школа № 47" городского округа Самара.

Задачи исследования:

- провести срез субъективного восприятия образовательного пространства обучающимися и их родителями (законными представителями),
- выявить представления участников образовательного процесса (обучающихся и их родителей) о качественном школьном образовании,
- определить степень удовлетворенности качеством образовательных услуг в данной школе.

Метод исследования: анкетный опрос

- Н.В. Калинина, М.И. Лукьянова «Модель изучения психолого-педагогического показателя результативности деятельности школы» (см. Приложение 1, 2);
- Н.П. Бадьина «Диагностика психологических условий школьной образовательной среды» (см. Приложение 3,4).

В исследовании приняли участие 160 респондентов, из них 80 человек - обучающиеся Школы № 47 (9-11 класс) и 80 человек – родители обучающихся.

Методика *«Модель изучения психолого-педагогического показателя результативности деятельности школы»* (Н.В. Калининой, М.И. Лукьяновой) позволяет оценить степень (индекс) удовлетворенности участниками образовательного процесса деятельности образовательного учреждения по четырем направлениям: деятельностная, организационная, социально-психологическая, управленческая.

Деятельность образовательного учреждения может быть признана успешной и обеспечивающей образовательные потребности обучающихся и родителей в том случае, если общий индекс удовлетворенности равен 70% и выше.

«Удовлетворенность образовательным процессом» (%)

Участники	Индекс удовлетворённости деятельностной стороной образовательного процесса	Индекс удовлетворённости организационной стороной образовательного процесса	Индекс удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса	Индекс удовлетворённости административной стороной образовательного процесса	Общий индекс удовлетворённости образовательным процессом в целом
Обучающиеся	89,3	85,6	82,7	74,6	80,6
Родители	78,9	84,5	81,3	78,6	78,2
Среднее	80,8	85,0	82,4	76,6	79,8

Групповой индекс удовлетворенности образовательным процессом в целом составляет **79,8%**, что свидетельствует об успешной деятельности образовательного учреждения, которая удовлетворяет образовательные потребности обучающихся и их родителей.

Самый высокий индекс удовлетворенности (в среднем) - **организационной** стороной образовательного процесса – **85,0%**. Обучающиеся и их родители отмечают благоприятный климат в коллективе, который сложился в образовательном учреждении. Респонденты считают, что данное образовательное учреждение имеет хорошую материально-техническую базу, преподают квалифицированные специалисты, хорошо знающие свой предмет и могут донести знания до обучающихся.

По данным анкетного опроса наблюдается, что и обучающиеся и их родители достаточно высоко оценили **социально-психологическую** сторону учебного процесса в школе - **82,4%**. Подавляющее большинство респондентов считают, что образовательный процесс в школе ориентирован на развитие личности ребенка, в процессе обучения учитываются индивидуальные особенности ребенка, методы обучения и воспитательного воздействия на обучающихся адекватны и приводят к высоким результатам.

Индекс удовлетворенности **деятельностной** стороной образовательного процесса составляет - **80,8%**.

76,7% - составляет индекс удовлетворенности **административной** стороной образовательного процесса, что позволяет говорить об ориентации

администрации школы на учебно-воспитательный процесс, о рефлексивной позиции и нацеленности педагогической деятельности коллектива образовательного учреждения на удовлетворение потребностей тех, ради кого она и осуществляется.

Все выше перечисленные факты при изучении отношения обучающихся и их родителей к данному образовательному учреждению, говорят о том, что образовательная среда обеспечивает эффективное взаимодействие между всеми участниками образовательного процесса.

Методика *«Диагностика психологических условий школьной образовательной среды»* (Н.П. Бадьина) даёт возможность рассмотреть психологические факторы (интенсивность образовательной среды, эмоционально-психологический климат, удовлетворённость образовательной среды, демократичность образовательной среды, содействие формированию познавательной мотивации, удовлетворённость качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательным учреждением).

Результаты оцениваются по трём уровням:

0-0,4 – низкий уровень

0,41 - 0,70 – средний уровень

0,71-1 – высокий уровень

«Средние показатели психологических факторов образовательной среды»

Психологические факторы образовательной среды	Средние показатели	
	Обучающиеся	Родители
Интенсивность образовательной среды (И)	0,50	0,55
Эмоционально-психологический климат (Э)	0,68	0,68
Удовлетворённость образовательной среды (У)	0,74	0,72
Демократичность образовательной среды (Д)	0,72	0,75
Содействие формированию познавательной мотивации (М)	0,76	0,86
Удовлетворённость качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательным учреждением (КО)	0,78	0,76

- (И) - Интенсивность образовательной среды
- (Э) - Эмоционально-психологический климат в образовательной среде
- (У) - Удовлетворённость образовательной среды
- (Д) - Демократичность образовательной среды
- (М) - Содействие формированию познавательной мотивации
- (КО) - Удовлетворённость качеством образовательных услуг

На основании полученных данных, можно отметить следующее:

1. **Интенсивность** образовательной среды у обучающихся и их родителей проявляется в объёме и сложности учебных заданий, предъявляемых обучающимся на уроках и дома, а также в уровне требований к качеству выполнения этих заданий.

Как видно из таблицы интенсивность образовательной среды соответствует среднему уровню (обучающихся - 0,50 и родителей - 0,55). Таким образом, интенсивность нагрузки в данном образовательном учреждении и объём домашних заданий, которые предъявляются к ребенку расцениваются как оптимальные.

2. **Эмоционально-психологический климат** в образовательной среде в отношении обучающихся и родителей проявляется в степени психологического комфорта, в особенностях их взаимоотношений, в преобладающем настроении в коллективе и т.д.

Обучающиеся и их родители средне оценили эмоционально-психологический климат образовательной среды учреждения (0,68). Анализ данных опроса показал, что 78% респондентов данной группы отмечают искренность, дружелюбие и взаимное уважение во взаимоотношениях с педагогами, а 69% обучающихся испытывают чувство защищенности и психологического комфорта в стенах школы. Большинство опрошенных родителей оценивают взаимоотношения между педагогами и детьми как удовлетворительное, отмечая возможность неформального общения за пределами учебного процесса.

3. **Удовлетворённость образовательной среды** проявляется в степени удовлетворённости учебным заведением, его значимости и месте в системе ценностей участников образовательного процесса.

Обучающиеся и их родители отмечают высокую степень удовлетворённости образовательным учреждением (0,74 и 0,72 соответственно).

Большинство обучающихся довольны, что учатся именно в этой школе -69%, т.к. она является для них авторитетным учебным учреждением, кроме этого - 76% отмечают, что для них имеют большое значение события, происходящие в "школьной жизни";

-75% родителей обучающихся ценят мнение педагогов и стараются выполнять их рекомендации.

4. **Демократичность образовательной среды** проявляется в степени демократичности администрации, возможности участвовать в управлении школой, принимать решения, касающиеся личных интересов участников образовательного процесса.

Обучающиеся оценивают данный показатель как высокий (0,72). Анализ ответов респондентов данной группы свидетельствует о том, что 90% школьников имеют право голоса при решении вопросов, затрагивающих их личные интересы, а 75% обучающихся отмечают демократичность педагогов в общении с ними.

Родители также дают высокую оценку степени демократичности образовательной среды (0,75) и отмечают достаточно высокий уровень своего участия, вклад в деятельности образовательного учреждения.

5. **Формирование познавательной мотивации**, в отношении обучающихся и родителей, проявляется в степени педагогического содействия развития у школьников мотивации обучения, познавательных интересов и познавательной активности.

Для обучающихся данный фактор имеет высокий уровень -0,76.

- 80% школьников говорят о умении педагогов заинтересовать их на уроке;
- 74% обучающихся находят поддержку и содействие учителей в желании углубленно изучать интересующие их предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.);
- 70% респондентов реализуют в процессе школьных занятий собственные учебные интересы.

Родители обучающихся оценивают содействие формированию познавательной мотивации в образовательном учреждении на высоком уровне - 0,86 и отмечают, что с помощью различных мероприятий, занятий, организованных в школе, а также вне учебного процесса для их детей, именно через интерес и активность, у детей расширяется кругозор, а это напрямую способствует повышению мотивации к учебному процессу (86% опрошенных).

6. Удовлетворённость качеством образовательных услуг, в отношении участников образовательного процесса, проявляется в оценке уровня преподавания в школе различных дисциплин, в степени уверенности участников образовательного процесса в достаточности образовательных услуг для поступления выпускников в ВУЗы.

Данные, представленные на диаграмме, позволяют говорить о том, что все респонденты удовлетворены качеством образовательных услуг своей школы, оценивая показатель на высоком уровне (обучающиеся - 0,78, родители - 0,76). Большинство опрошенных оценили уровень знаний получаемых в школе как "достаточный". 81% будущих выпускников школы считают, что у них есть все шансы успешно поступить в ВУЗ.

Исходя из вышесказанного, по методике «Диагностика психологических условий школьной образовательной среды» можно утверждать, что средний общий показатель эффективности психологических условий данной образовательной среды и их влияние на различные категории

участников образовательного процесса (обучающиеся и их родители) является высоким и составляет - 0,74.

Таким образом, можно утверждать, что образовательная среда муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Школы № 47" городского округа Самара в достаточной мере использует свой потенциал. Обучающиеся и их родители удовлетворены качеством образовательных услуг школы и считают, что созданная в данном образовательном учреждении среда является комфортной, учитывает возрастные особенности обучающихся и способствует гармоничному развитию личности.

Деятельность образовательного учреждения может быть признана успешной и обеспечивающей образовательные потребности обучающихся и родителей, так как общий индекс удовлетворенности образовательным процессом выше 70%, а именно - **79,8 %**.

Приложение 1

Н.В.Калинина, М.И.Лукьянова
**«Модель изучения психолого-педагогического показателя результативности
 деятельности школы»**
Анкета для учащихся 9 -11 классов

Уважаемый старшекласник! Поделись, пожалуйста, своим мнением об образовательном процессе в своей школе. Прочитай внимательно каждое утверждение. Если ты с ним **согласен**, то рядом с номером вопроса поставь знак «+», если **не согласен**, то поставь знак «-».

I

1. Я ощущаю в школе, на занятиях своё целенаправленное продвижение вперёд.
2. На уроках есть возможность обсудить что-то очень важное для нас.
3. Я имею право выбора содержания своего образования (факультативы, спецкурсы, профильные классы и др.).
4. В школе нас учат самостоятельно добывать знания, быть активными в познании.
5. На уроках есть возможность проявить свою самостоятельность.
6. За результаты своего учения ответственен я сам.
7. Результаты моего учения педагоги оценивают объективно, справедливо.
8. Учителя учитывают мои особенности и возможности.
9. Я редко в течение урока ощущаю физическое недомогание, плохо себя чувствую.
10. Объём домашних заданий соответствует моим возможностям (то, что задают, можно выполнить за 2,5—3 часа).
11. Мне редко на уроках бывает скучно и утомительно.
12. Чаще всего учителя интересно и эмоционально объясняют учебный материал на уроке.
13. В школе нас учат взаимодействовать с другими людьми, жить в обществе.

II

1. Меня устраивают условия труда, 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 организация питания в школе.
7. Жизнь в школе кажется мне насыщенной и интересной.
8. В школе заметно сотрудничество с другими организациями, предприятиями, другими школами, центрами творчества и т.д.
9. Распорядок дня в школе целесообразен и хорошо продуман.
10. В нашей школе проходит много интересных мероприятий.

III

1. Педагоги относятся ко мне так, как я этого заслуживаю.
2. Когда у меня возникают трудности, педагоги мне помогают.
3. Я могу высказывать своё мнение, когда в школе принимают решение.
4. Большинство учителей относятся ко мне с уважением и пониманием.
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 мне приятно встречаться и радостно общаться.
10. Я не конфликтую с родителями из-за школы.
11. Мои отношения с некоторыми учителями можно назвать доверительными.
12. В нашем классе я ощущаю свою ценность и значение.
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 творчества учеников.
3. Администрация нашей школы учитывает наше мнение.
4. С возникающими у меня проблемами я могу обратиться за помощью к администрации.
5. За время моего обучения в школе произошли изменения в лучшую сторону.
6. Наша школа считается авторитетной и престижной в районе, городе.

Приложение 2

Н.В.Калинина, М.И.Лукьянова

«Модель изучения психолого-педагогического показателя результативности деятельности школы»

Анкета для родителей

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением о качестве образовательных услуг, предоставляемых нашим образовательным учреждением. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним **согласны**, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если **не согласны**, то знак «-».

I.

1. Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности ребёнка.
2. Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребёнку обычно приводят к хорошему результату.
3. В нашей школе ученики и родители имеют право выбирать содержание образования (спец. курсы, профили и др.).
4. Я удовлетворен(а) количеством и качеством предоставляемых школой дополнительных образовательных услуг.
5. Результаты обучения моего ребенка учителя оценивают объективно и справедливо.
6. Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребёнка.
7. Педагоги учитывают в процессе обучения индивидуальные особенности моего ребёнка.
8. Я удовлетворен(а) объемом получаемых ребенком знаний и качеством преподавания предметов.

II.

1. Считаю, что школа имеет хорошую материально-техническую базу.
2. В учебных кабинетах и рекреациях школы уютно, красиво, чисто.
3. В школе обеспечен доступ и возможность для работы ребенка в сети Интернет.
4. У детей есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
5. Организацию питания считаю удовлетворительной.

6. Для решения задач обучения и воспитания школа успешно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами.
7. В школе эффективно организована работа с родителями.
8. Я удовлетворен(а) режимом работы школы и расписанием уроков.
9. Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели.

III.

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

IV.

1. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса.
2. В школе заботятся о здоровье, безопасности наших детей, о предупреждении перегрузок.
3. При принятии управленческих решений администрация учитывает мнение детей и родителей.
4. У администрации и педагогов школы я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся учёбы, поведения моего ребёнка.
5. За время обучения моего ребёнка в школе произошли изменения к лучшему.
6. Контроль за учебно-воспитательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.
7. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о результатах деятельности школы, особенностях учебных программ и технологиях обучения.
8. Я удовлетворен(а) качеством информирования о расходовании средств, пожертвованных родителями на нужды школы
9. Я всегда при необходимости могу обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией.
10. Я доволен тем, что мой ребёнок обучается именно в этой школе.

АНКЕТА ДЛЯ УЧАЩИХСЯ

1. Устаешь ли ты обычно на уроках?
а) да; б) на некоторых; в) нет.
2. Испытываешь ли ты в стенах школы чувство защищенности и психологический комфорт?
а) да; б) не всегда; в) нет.
3. Доволен ли ты, что являешься учеником именно этой школы?
а) да; б) иногда; в) нет.
4. Имеешь ли ты возможность участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательного процесса?
а) да; б) в некоторых случаях; в) нет.
5. Умеют ли педагоги в твоей школе заинтересовать учащихся на уроках?
а) да; б) иногда; в) нет.
6. Оцени уровень знаний, которые ты получаешь в школе.
а) высокий; б) достаточный; в) низкий.
7. Оцени объем домашних заданий.
а) чрезмерный; б) оптимальный; в) недостаточный.
8. Имеют ли место во взаимоотношениях педагогов и учеников твоей школы искренность, дружелюбие, взаимное уважение?
а) да; б) не всегда; в) нет.
9. Входят ли твои учителя в круг авторитетных для тебя людей?
а) да; б) не все; в) нет.
10. Проявляют ли педагоги демократичность в общении с учащимися?
а) да; б) не всегда или не все; в) нет.
11. Реализуются ли в процессе школьных занятий твои собственные учебные интересы?
а) да; б) не всегда или не в полной мере; в) нет.
12. Пользуешься ли ты услугами репетиторов?
а) нет; б) редко; в) систематически.
13. Считаешь ли ты, что к уровню знаний учащихся в твоей школе предъявляются слишком высокие требования?
а) да; б) уровень требований оптимальный; в) уровень требований недостаточный.
14. Достаточно ли часто, на твой взгляд, педагоги и учащиеся общаются на личные темы (не связанные с учебой) в неформальной обстановке?
а) да; б) хотелось бы чаще; в) практически никогда.
15. Имеют ли для тебя большое значение события, происходящие в “школьной жизни”?
а) да; б) не все; в) нет.
16. Имеешь ли ты право голоса при решении вопросов, затрагивающих твои личные интересы?
а) да; б) не всегда; в) нет.
17. Находит ли поддержку и содействие учителей твое желание углубленно изучать интересующие тебя предметы (организация факультативов, кружков, индивидуальных занятий и т.п.)?

а) да; б) не всегда; в) нет.

18. Насколько ты уверен, что после окончания школы сможешь поступить в ВУЗ?

а) почти уверен, что
поступлю;

б) не уверен, что
поступлю;

в) почти уверен, что не
поступлю.

Бадина Н.П. «Диагностика психологических условий школьной образовательной среды»

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

1. **Оцените степень интенсивности учебной нагрузки в школе, где учится Ваш ребенок.**
а) высокая; б) оптимальная; в) низкая.
2. **Удовлетворяют ли Вас взаимоотношения педагогов и Вашего ребенка?**
а) да; б) не вполне; в) нет.
3. **Довольны ли Вы, что Ваш ребенок учится именно в этой школе?**
а) да; б) не всегда; в) нет.
4. **Имеете ли Вы возможность участвовать в управлении школой, вносить предложения по улучшению образовательного процесса?**
а) да; б) в некоторых случаях; в) нет.
5. **С интересом ли Ваш ребенок посещает учебные занятия?**
а) да; б) не всегда; в) нет.
6. **Оцените уровень знаний, которые получает Ваш ребенок в школе?**
а) высокий; б) достаточный; в) недостаточный.
7. **Оцените объем домашних заданий**
а) чрезмерный; б) оптимальный; в) недостаточный.
8. **Находите ли Вы понимание и поддержку педагогов при решении проблем, связанных с обучением и воспитанием Вашего ребенка?**
а) да; б) не всегда; в) нет.
9. **Цените ли Вы мнение педагогов, стараетесь ли выполнять их рекомендации?**
а) да; б) не всегда; в) нет.
10. **Оцените степень своего участия в деятельности школы.**
а) высокая; б) средняя; в) низкая.
11. **Оцените уровень мотивации обучения Вашего ребенка.**
а) высокий; б) средний; в) низкий.
12. **Приходится ли Вам прибегать к услугам репетиторов?**
а) нет; б) иногда; в) систематически.
13. **Оцените требования учителей, предъявляемые Вашему ребенку.**
а) завышенные; б) оптимальные; в) заниженные.
14. **Общаетесь ли Вы с педагогами в неформальной (внеучебной, внешкольной) обстановке?**
а) да; б) иногда; в) никогда.
15. **Является ли школа, в которой учится Ваш ребенок авторитетным для Вас учебным заведением?**
а) да; б) в некоторых случаях; в) нет.
16. **Имеете ли вы право голоса при решении вопросов, затрагивающих интересы Вашего ребенка?**
а) да; б) не всегда; в) нет.
17. **Удовлетворяет ли внеурочная работа в школе (кружки, факультативы и т.п.) интересы Вашего ребенка?**
а) да; б) не вполне; в) нет.

18. Готов ли Ваш ребенок к поступлению в ВУЗ?

а) да; б) не вполне; в) нет.

Бланк ответов

1. __	2. __	3. __	4. __	5. __	6. __
7. __	8. __	9. __	10. __	11. __	12. __
13. __	14. __	15. __	16. __	17. __	18. __
И	Э	У	Д	М	КО

Бланк ответов

1. __	2. __	3. __	4. __	5. __	6. __
7. __	8. __	9. __	10. __	11. __	12. __
13. __	14. __	15. __	16. __	17. __	18. __
И	Э	У	Д	М	КО