Аналитическая справка независимой оценки качества образовательных услуг по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности в Артемовской СОШ №2

Цель: выявить уровень доброжелательности, вежливости, компетентности в образовательном учреждении.

Для сбора информации по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности у участников образовательных отношений, членами комиссии были разработаны и предложены следующие формы: электронное голосование, анкетирование.

Администрация, педагогические работники, родители и учащиеся школы приняли участие в процедуре анкетирования.

Электронное голосование прошли учащиеся и педагогические работники образовательного учреждения.

В электронном голосовании приняли участие 30 учащихся в возрасте от 14 лет, администрация (3 человека), педагогические работники (20 человек), в том числе классные руководители (13 человек), а так же родители/законные представители (154 человека). Все результаты анкетирования и электронного голосования представлены ниже.

Результат электронного голосования учащихся №1

п/п	вопрос	да %	нет %	затрудняюсь ответить %
1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников в вашей школе?	83	10	7
2	Считаете ли Вы, что учителя школы работают с вами в вежливой, доброжелательной форме?	97	0	3
3	Удовлетворены ли Вы профессионализмом работников и администрации в вашей школе?	97	0	3
4	Удовлетворены ли Вы предлагаемыми образовательными услугами в школе (соревнования, дополнительные занятия, внеклассные мероприятия, факультативы и др.)?	90	3	7
5	Готовы ли Вы рекомендовать данную школу своим друзьям, знакомым?	73	0	23
итого		88	3	9

№2

п/п	вопрос	да %	нет %	затрудняюсь ответить %
1	Имеется ли в предметных кабинетах всё необходимое для современного урока, спортивный зал просторный и достаточно спортивного оборудования и инвентаря, достаточно мебели и иного оборудования: всё удобное, современное, соответствует требованиям?	83	3	14
2	Имеется ли в школе компьютер, проектор, экран (или интерактивная доска) и возможность их использования как на уроках, так и для самостоятельной работы во внеурочное время?	87	13	0
3	Имеется ли возможность у школьников выхода в Интернет?	93	7	0
4	Соответствует современным требованиям качество знаний, которое даёт школа? (школа хорошо готовит своих выпускников, и родители редко обращаются к репетиторам для подготовки к ЕГЭ и ГИА, моему ребенку (мне) нравится учиться в этой школе, и я с удовольствием её посещаю).	87	3	10
5	В вашей школе много разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности?	60	10	30
6	Имеется ли в школе библиотека, столовая?	100	0	0

Итого:	85	6	9
--------	-----------	----------	----------

Результат анкетирования учащихся Анкета №1

№ п/п	Вопрос
1	Что тебе нравится в школе? <i>Всё. Подготовка к экзаменам, объяснение тем учителями на уроке. Общение. Вежливость педагогов. Занятия, вежливость учителей. Учиться. Учителя. Наш класс, секции и кружки школы. Качество знаний, отношение к ученикам. Подход учителей к каждому ученику, учителя умеют заинтересовать и провести урок в интересной форме.</i>
2	Что бы ты изменил, ввел, сделал в школе по-другому, если бы стал ее директором? <i>Дополнительное питание. Объем дом заданий. Больше выбор изучения иностранных языков. Работу столовой. Оборудование в кабинеты. Больше спортивных секций. Изменил бы спортивный зал, сделал бы отопление, ремонт. Ремонт в столовой и в спортзале. Создание профильных классов, больше предметов. Перенесла бы занятия на 20 минут позже, так как есть подвозные дети. Особенно уроки химии, биологии и физкультуры. В 10-11 классах за 2 месяца до окончания учебного года отменить домашние задания, очень большая нагрузка мешает подготовке к ЕГЭ.</i>
3	Что нужно сделать для достижения взаимопонимания между учащимися и учителями? <i>У нас хорошее взаимоотношение с учителями. Найти подход к учителям. Больше уважения друг к другу. Нужно быть не только учителем, но и другом. Нужно уметь выслушать ученика и оценить его знания. Учитель должен быть толерантным, и он не должен смешивать личные интересы с учебным процессом. Больше доверять друг другу.</i>
4	Что ты знаешь о самоуправлении (Совете, министерствах и т.д.) в вашей школе? <i>Есть школьное объединение «Фортуна». «Фортуна» активно работает. Я лидер, знаю всё. Они организуют класс для поведения праздничных мероприятий.</i>
5	Какие традиции школы тебе особенно дороги? Почему? <i>«Ночь ученика». День здоровья. По окончании каждой четверти мероприятие. Последний звонок. Различные мероприятия, конкурсы, соревнования. В зоопарке. Украшение школы к праздникам. День самоуправления, День учителя, Осенний бал. Новогодний бал.</i>
6	Где ты побывал классом в этом году? <i>На экскурсии. С классом провожу почти все выходные. На природе. Парад 9 Мая. На мастер-классе по журналистике.</i>
7	Посещение социальных сетей для тебя - это: ☐ общение со сверстниками 87 % ☐ общение с учителями 13 % ☐ возможность самореализоваться 33 % ☐ поиск единомышленников 3 % ☐ другого, поиск дополнительного материала к учебе, общение с друзьями, слушать музыку, проводить досуг
8	Для чего, с твоей точки зрения, учащемуся необходимо общение с педагогами в социальных сетях: ☐ обсуждение домашних заданий 7 % ☐ обсуждение личных проблем 3 % ☐ не вижу необходимости в данном виде общения 3% ☐ другое... %
9	С твоей точки зрения как можно улучшить работу в вашей школе? <i>Проводить совместные мероприятия учеников и учителей. Больше кружков и секций. Улучшить питание школьников. Уменьшить объем домашних заданий. Увеличить заработную плату персоналу и учителям. 2-х разовое питание.</i>
10	Что тебя не устраивает в работе вашей школы? <i>Подвозные дети не успевают на кружки, секции.</i>

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди учащихся от 14 лет выявило, что уровень по данному критерию высокий. Учащиеся отметили высокий уровень компетентности педагогических работников ОУ (отношение к ученикам хорошее, объяснение тем понятное), их вежливость и доброжелательность. Респонденты отметили, что в ОУ работают секции и кружки, но хотелось бы разнообразия. К сожалению, подвоз детей на дополнительные занятия осуществляется плохо. В ОУ существуют традиции, которые чтят.

По критерию доброжелательности, вежливости и компетентности представлены следующие результаты:

- удовлетворены по данному критерию 88 % респондентов;
- не удовлетворены 3 % респондентов;
- затруднились дать ответ 9 % респондентов.

Среди учащихся ОУ было проведено анкетирование на предмет их посещения социальных сетей, для чего учащиеся посещают социальные сети. Результаты представлены ниже:

- это общение со сверстниками –87%;
- общение с учителями - 13 %;
- возможность самореализоваться - 33 %

Учащийся общается с педагогами в социальных сетях для:

- обсуждения домашних заданий –7%;
- обсуждения личных проблем – 3%

Рекомендации:

- улучшить материально-техническую базу (оснастить кабинеты оборудованием и современной мебелью);

- проводить побольше совместных мероприятий для улучшения взаимопонимания между учащимися и педагогами;

- привлечь к работе школьного психолога.

Результат электронного голосования педагогических работников.№1

№ п/п	вопрос	да %	нет %	затрудняюсь ответить %
1	В коллективе создана доброжелательная, рабочая атмосфера?	100	0	0
2	Достаточно ли, на Ваш взгляд, компетентна администрация школы в принятии решений?	100	0	0
3	Имеете ли Вы возможность повышать профессиональный уровень (курсы, семинары, МО, кадровые школы)?	100	0	0
4	Часто ли приходится решать спорные вопросы с администрацией школы (ЦДО, ДОУ)?	0	100	0
5	Учитывается ли Ваше мнение при разрешении спорных вопросов, возникающих в образовательном процессе школы (ЦДО, ДОУ)?	100	0	0
6	Со стороны администрации существует объективная оценка деятельности каждого члена коллектива?	90	0	10
7	Отношения в коллективе выстроены на взаимопонимании и уважении?	90	0	10
Итого:		83	14	3

Результат электронного голосования педагогических работников.№2

№ п/п	вопрос	да %	нет %	затрудняюсь ответить %
1	Имеется ли в предметных кабинетах всё необходимое для современного урока, спортивный зал просторный и достаточно спортивного оборудования и инвентаря, достаточно мебели и иного оборудования: всё удобное, современное, соответствует требованиям?	40	30	30
2	Имеется ли в школе компьютер, проектор, экран (или интерактивная доска) и возможность их использования, как на уроках, так и для самостоятельной работы во внеурочное время?	100	0	0
3	Имеется ли возможность у школьников выхода в Интернет?	95	5	0
4	Соответствует современным требованиям качество знаний, которое даёт школа?	100	0	0
5	В вашей школе много разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности?	90	0	10
6	Имеется ли в школе библиотека, столовая?	100	0	0
Итого		88	6	6

Результат электронного голосования педагогических работников.№3

№ п/п	вопрос	да %	нет %	затрудняюсь ответить %
1.	Я удовлетворен(а) своей учебной нагрузкой	95	5	0
2.	Меня устраивает составленное расписание уроков.	95	5	0
3.	Мое рабочее время благодаря собственным усилиям и действиям администрации тратится рационально.	90	0	10
4.	Меня устраивает работа кафедры (методического объединения) и мое участие в ней.	95	0	5
5.	У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности.	100	0	0
6.	Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать.	80	0	20
7.	Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами.	75	10	15
8.	Мне нравится, что в учебном заведении идет научно-методический поиск.	85	0	15
9.	У меня сложились с коллегами неконфликтные отношения.	100	0	0
10.	Я ощущаю в работе поддержку своих коллег.	90	0	10
11.	Администрация справедливо оценивает результаты моей работы.	90	5	5
12.	Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации.	95	0	5
13.	Я комфортно чувствую себя в среде учащихся.	90	0	10
14.	Я удовлетворен(а) отношением учащихся ко мне и моему предмету.	60	20	20
15.	В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с родителями учащихся.	90	0	10
16.	Родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования.	65	0	35
17.	Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем.	85	10	5
18.	Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в учебном заведении.	100	0	0
19.	Созданная в нашем учебном заведении система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства.	80	0	20
20.	Я доволен(а) размером заработной платы и своевременностью ее выплаты.	60	25	15
итого		91	3	6
итого		84	4	12

Результат анкетирования классных руководителей (13 человек)

№ п/п	вопрос	да %	нет %
1	Считаете ли вы, что в вашем классе достигнуто взаимопонимание между вами и учащимися?	93	7

2	Говорит ли большинство учащихся с вами «по душам», советуется ли по личным делам?	93	7
3	Знаете ли вы внешкольные интересы своих воспитанников?	100	0
4	Есть ли у вас общее с учащимися увлечение, постоянное занятие, не связанное со школьными делами?	46	54
5	Бываете ли вы вместе со своими учащимися в театрах, кинотеатрах, на выставках, концертах? Ходите ли в походы? Когда, где?	85	15
6	Обмениваетесь ли интересными книгами, делитесь ли впечатлениями о прочитанном, о фильмах и телепередачах?	85	15
7	Обращаются ли к вам учащиеся с просьбой помочь разрешить конфликт с учителями, родителями, другими взрослыми?	77	23
8	Можете ли с уверенностью сказать, что в ваше отсутствие в классе все будет идти своим чередом, как и при вас?	85	15
9	Устраивают ли вам ученики «праздники души», стремятся ли порадовать вас?	85	15
10	Часто ли учителя-предметники и другие работники школы советуются с вами о воспитании учащегося вашего класса?	85	15
11	А вы часто ли советуется с ними по этим вопросам?	100	
12	Обращаются ли к вам родители учащихся за помощью и советом по вопросам воспитания детей в семье?	77	23
13	Хорошо ли вы знаете домашние условия, в которых живут учащиеся?	92	8
14	Решаете ли вы воспитательные задачи в классе силами ребят, опираясь на актив?	85	15
15	Часто ли вы испытываете моральное удовлетворение, получаете удовольствие от общения с учениками вашего класса?	92	8
16	Посещение социальных сетей для Вас - это: ☐ общение с коллегами 61 % ☐ общение с учениками 31 % ☐ поиск единомышленников 15 % ☐ другое 15 %. <i>общение с одними друзьями, родственниками хобби Не посещаю 23%</i>		
17	Для чего, с Вашей точки зрения, педагогу необходимо общение с учениками в социальных сетях: ☐ обсуждение домашних заданий 23 % ☐ обсуждение личных проблем 23% ☐ не вижу необходимости в данном виде общения 54 % ☐ другое...8%, поделиться интересной информацией, идеями		
Итого:		84	16

Какие традиции существуют в ОУ:

Собираемся на праздники, в трудной ситуации стремимся всегда помогать друг другу. Дни здоровья. День самоуправления. Вечер встречи выпускников. Субботники. Парад Победы. Ночь ученика.

Что не устраивает в работе учреждения:

Слабое методическое обеспечение. Недостаточное оснащение библиотеки литературой. Отсутствие денежных средств для оснащения школы.

Пожелания:

Улучшить тепловой режим в холодное время года. Повысить заработную плату педагогам. Убрать часть отчетности.

В процедуре анкетирования и электронного голосования приняли участие 20 педагогических работников. По результатам процедуры НОКО на все вопросы были даны положительные ответы с высоким процентом; администрация компетентна в принятии решений, в ОУ доброжелательная атмосфера и нравственно - психологический климат. В среде педагогов чувствуется взаимовыручка и поддержка. Некоторые моменты, все же немного меняют целостную картину благополучия в данном ОУ, например: размер заработной платы, родители не всегда поддерживают и разделяют методы работы с детьми, нет полного удовлетворения отношением учащихся к преподаваемому предмету.

В анкетах классных руководителей просматривается благоприятная атмосфера: взаимопонимание, доверие. Единственным низким показателем является отсутствие общих интересов и увлечений педагогов и учащихся.

В электронном голосовании по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди педагогических работников были выявлены следующие результаты:

- удовлетворенными по данному критерию - 87% респондентов;
- не удовлетворены - 10 % респондентов;
- затруднились дать ответ - 3 % респондентов.

Среди классных руководителей были проведены анкеты на предмет посещения ими социальных сетей, получены следующие результаты:

- педагоги общаются с коллегами - 61 %;
- педагоги общаются с учениками - 31 %;
- не посещают социальные сети - 23%

Рекомендации:

- продолжать работу по повышению уровня доброжелательности;
- улучшить работу методических объединений;
- продумать план совместных мероприятий;
- привлечь к работе школьного психолога

Результат анкетирования администрации (3 человека) №1

№ п/п	вопрос	да %	нет %	затрудняюсь ответить %
1	Имеется ли в предметных кабинетах всё необходимое для современного урока, спортивный зал просторный и достаточно спортивного оборудования и инвентаря, достаточно мебели и иного оборудования: всё удобное, современное, соответствует требованиям, в школе работает библиотека, столовая?	100	0	0
2	Есть ли в школе компьютер, проектор, экран (или интерактивная доска), учитель и учащиеся постоянно используют их на уроках, возможно использовать школьные компьютеры в течение дня, в том числе для самостоятельной работы во внеурочное время, есть постоянная возможность выхода в Интернет?	100	0	0
3	Соответствует современным требованиям качество знаний, которое даёт школа?	100	0	0
4	В вашей школе много разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности? В школе созданы и активно работают детские организации?	67	0	33
С Вашей точки зрения как можно улучшить работу в вашей школе? <i>Проводить дни открытых дверей для родителей.</i>				
Что Вас не устраивает в работе вашей школы <i>Большой документооборот. Безразличие родителей. Отсутствие мотивации у детей.</i>				
Итого:		92		8

Результат анкетирования администрации (3 человека). №2

№ п/п	вопрос	да	скорее да, чем нет	нет	затрудняюсь ответить
1	Вас окружает команда единомышленников?	67	33	0	0
2	Администрация образовательной организации - это мобильные, энергичные, инициативные, идейные люди?	67	33	0	0

3	Вы удовлетворены уровнем компетентности педагогического состава образовательной организации?	67	33	0	0
4	Вы удовлетворены уровнем воспитанности и корректности педагогического состава образовательной организации?	0	100	0	0
5	В Вашем образовательном коллективе существуют разногласия и недопонимание между администрацией и коллективом?	0	34	33	33
6	Существуют ли в Вашем коллективе традиции и правила, кроме Устава?	100	0	0	0
итого		50	40	5	5
7	Какие претензии и пожелания хотелось бы высказать/предложить для эффективной и продуктивной деятельности образовательной организации				

Результат анкетирования администрации (3 человека)

Администрация образовательного учреждения в количестве 3 человека прошла процедуру анкетирования. Удовлетворены по данному критерию 90 % респондентов. По результатам обработки результатов, членами комиссии по независимой оценке качества образования, было выявлено, что, помехой для максимального уровня удовлетворенности являются возникающие разногласия между администрацией и коллективом – 34%

Рекомендации:

- скоординировать деятельность всех участников образовательного процесса.

Результат анкетирования родителей/законных представителей. Анкета №1

№ п/п	вопрос	да %	нет %	затрудняюсь ответить %
1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников в Вашей школе?	89	1	10
2	Считаете ли Вы, что учителя (сотрудники) работают с вашими детьми в вежливой, доброжелательной форме?	91	3	6
3	Удовлетворены ли Вы профессионализмом работников и администрации в Вашей школе?	90	3	7
4	Удовлетворены ли вы предлагаемыми образовательными услугами в школе	83	4	13
5	Готовы ли Вы рекомендовать данную школу своим родственникам, знакомым?	82	3	15
Итого:		87	3	10

№ п/п	вопрос	да %	нет %	затрудняюсь ответить %
1	Имеется ли в предметных кабинетах всё необходимое для современного урока, достаточно мебели и иного оборудования, всё удобное, современное.	94	2	4
2	Спортивный зал просторный и достаточно спортивного оборудования и инвентаря.	94	2	4
3	В школе работает библиотека?	94	2	4
4	В школе работает столовая?	94	2	4
5	Есть ли в школе компьютер, проектор, экран (или интерактивная доска), учитель и учащиеся постоянно используют их на уроках?	81	9	10
6	Возможно использовать школьные компьютеры в течение дня, в том числе для самостоятельной работы во внеурочное время?	81	9	10
7	Есть постоянная возможность школьников выхода в Интернет?	81	9	10

8	Соответствует современным требованиям качество знаний, которое даёт школа?	85	4	11
9	Моему ребёнку нравится учиться в этой школе, он с удовольствием её посещает.	85	4	11
10	В вашей школе много разнообразных кружков, факультативов и секций для занятий школьников по интересам во внеурочной деятельности?	86	5	9
11	В школе созданы и активно работают детские организации?	86	5	9
<p>С Вашей точки зрения как можно улучшить работу в вашей школе? <i>Улучшить питание. Чаще подключать родителей для помощи. Пробовать новые программы. В каждый класс современное оборудование, мебель. Разнообразить дополнительное образование. Вернуть традиционную программу. Нужно принять педагога-организатора. Чаще вывозить детей на мероприятия вне школы (ШАГ, СТЭК). Нужна спортивная площадка. Спортивные секции. Нужны индивидуальные занятия по основным предметам, пусть даже платные. Ввести занятия по психологии. Родители должны иногда посещать уроки. Побольше уделять внимание детям. Учителям повысить зарплату. Организовать дополнительное питание или буфет. Чаще проводить коллективные походы, совместные с родителями субботники, общественные работы и тд. Проводить беседы с учениками. Больше компьютеров в класс. Устраивать тематические вечера. Воспитывать в детях ответственность за школьное оборудование. Повышать квалификацию учителей. Собирать средства на нужды класса и частично использовать их на поощрение за учебу. Выдавать детям дополнительную печатную литературу.</i></p>				
<p>Что Вас не устраивает в работе вашей школы? <i>Педагоги перегружены бумажной работой. Зимой в школе холодно. Плохо кормят в столовой. Мало оборудования. Мало учителей-предметников. Неудобный подход, подъезд к школе. Неосвещены тамбуры при вход в школу. Сложные программы обучения. Много задают на дом. Внешнее освещение школы. Подвозимые дети не попадают на занятия дополнительного образования, спортивные секции. Нет продленки в начальной школе. Большая загруженность детей, тяжелые портфели. Уроки начинаются в 8.30., Работники школы обсуждают семью. На родительских собраниях не обсуждается успеваемость детей. Каникулярное время не совпадает с другими школами района. Преподаватель английского языка часто отсутствует.</i></p>				
Итого		87	5	92

№ п/п	вопрос	Да %	Нет %	Не знаю %
1	Коллектив, в котором учится наш ребенок, можно назвать дружным.	79	5	16
2	В среде своих одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно.	84	4	12
3	Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.	93	1	6
4	Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и педагогами нашего ребенка.	94	0	6
5	В классе, где учится наш ребенок, хороший классный руководитель.	98	1	1
6	Педагоги справедливо оценивают достижения в учебе нашего ребенка.	85	2	13
7	Наш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.	68	14	18
8	Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.	81	3	16
9	В учебном заведении проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.	91	1	8
10	В учебном заведении работают различные кружки, клубы, секции, где может заниматься наш ребенок.	87	5	8
11	Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.	88	2	10
12	В учебном заведении заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.	94	-	6
13	Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.	91	1	8
14	Администрация и педагоги создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка.	87	2	11

15	Учебное заведение по-настоящему готовит нашего ребенка к самостоятельной жизни.	81	2	17
итого		88	2	10
итого		85	4	11

В анкетировании по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности приняли участие родители/законные представители 154 человека. Анализируя анкеты родителей, выявили высокий процент удовлетворенности качеством и уровнем образовательных услуг. Доброжелательность и вежливость данного ОУ также на высоком уровне, хотя имеют место грубое отношение к ученикам некоторых учителей, неодинаковое отношение ко всем ученикам, но, в целом, атмосфера доброжелательности и вежливого отношения преобладает. Родителям хотелось бы видеть школу более современной и оборудованной, организовать дополнительное питание и буфет. Хотелось бы иметь в ОУ множество разнообразных кружков и секций по интересам. Высказывали мнение, что школе необходим педагог-организатор, чаще организовывать поездки и досуговые мероприятия, тематические вечера. Кроме того ввести поощрения за хорошую учебу.

Анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди родителей / законных представителей продемонстрировало следующие результаты:

- удовлетворенными по данному критерию 88 % респондентов;
- не удовлетворены 2 % респондентов;
- затруднились дать ответ 10 % респондентов.

Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности высокий.

Препятствиями в достижении максимального уровня удовлетворенности являются, по мнению респондентов, следующие дефициты:

- тепловой режим в холодное время года;
- отсутствие продленки в начальной школе;
- отсутствие специалистов-предметников;
- большая загруженность детей, сложные школьные программы;
- частое отсутствие на уроке учителя английского языка;
- обсуждение педагогами личной жизни детей и семей.

Рекомендации:

- привлечь для работы с обучающимися школьного психолога;
- проводить работу по сплочению педагогического коллектива.