

## БИЛИМ БЕРҮҮ ПРОЦЕССИНДЕ ОКУУЧУЛАРДЫН КАНААТТАНУУ МОНИТОРИНГИН ИШКЕ АШЫРУУ ТУУРАЛУУ

### О РЕАЛИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ УЧАЩИХСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОЦЕССОМ

*Supataeva E.A.*

#### ABOUT IMPLEMENTATION OF MONITORING OF SATISFACTION OF THE STUDENTS EDUCATIONAL PROCESS

**Аннотация:** В данной публикации рассматривается проблема исследования мониторинга удовлетворенности учащихся образовательным процессом в школе. Наиболее распространенным методом для реализации данной цели является анкета. Удовлетворенность школьной жизнью, таким образом, определяется с помощью специально разработанных вопросов. На основе изученных материалов по данной проблеме автором предлагается анкета выпускника, оценивающая степень удовлетворенности выпускника школьным образованием.

**Аннотация:** Берилген макалада мектептеги билим берүү процессинде окуучулардын канааттангандыгы боюнча изилдөө мониторинги каралган. Бул максатты жүзөгө ашыруунун кенен тараган методу – анкета. Мектептин турмушуна канааттануу атайын иштеп чыгылган суроолордун жардамы менен аныкталат. Аталган проблемалар боюнча изилденген материалдардын негизинде автор бүтүрүүчүлөрдүн мектеп турмушуна канааттангандыгы жөнүндө анкетасын сунуштайт.

**Abstract:** This publication explores the monitoring of satisfaction of the students educational process in the school. The most common method to achieve this goal is the application form. Satisfaction with school life, therefore, is determined with the help of specially designed questions. On the basis of the studied material on this problem the author proposes the application form of the graduate evaluates the degree of satisfaction of the graduate school.

**Ключевые слова:** мониторинг, удовлетворенность образовательным процессом, учащиеся, школа, выпускник, анкета, оценивание степени удовлетворенности, школьное образование.

**Keywords:** monitoring, satisfaction with the educational process, pupils, school, graduate, questionnaire, evaluation, satisfaction, school education.

**Түйүндүү түшүнүктөр:** мониторинг, канааттангандык, билим берүү процесси, окуучулар, мектеп, бүтүрүүчү, анкета, канааттануу деңгээлин баалоо, мектептик билим берүү

Современная школа претерпевает изменения, которые направлены на освоение новых ценностных ориентиров учебной деятельности школьников. В основу обучения ставится идея целост-

ности личности каждого ученика и его саморазвития. Учитель должен понимать, что разноплановая активность школьника будет всецело зависеть от того, как он ощущает себя в школе, как строится его общение со сверстниками и насколько ребенок удовлетворен процессом обучения. Происходит поиск путей совершенствования педагогического процесса и в связи с этим возникает необходимость создания **мониторинга** качества образовательных услуг.

Слово «**мониторинг**» в переводе с английского *monitoring* означает **контроль**. Однозначного смыслового аналога этому слову в русском языке нет. По-русски «**контроль**» означает:

- 1) проверка кого-либо или чего-либо, чтобы удостовериться в соответствии чему-либо;
- 2) надзор, наблюдение в целях проверки;
- 3) испытание знаний, свойств для выяснения их пригодности к чему-либо [1].

Отечественный исследователь З.Н. Максутов отмечает, что само понятие мониторинг является неоднозначным, например, в области педагогики представлено более 22-ти примеров различий в определении понятия «мониторинг» [2, с. 56-62].

Согласно анализу литературы основная сфера практического применения мониторинга на современном этапе - это информационное обслуживание управления в различных областях деятельности. Например:

- в *экологии* - как непрерывное слежение за состоянием окружающей среды с целью предупреждения нежелательных отклонений по важнейшим параметрам;

- в *социологии* - как средство обеспечения эффективного функционирования системы прогнозирования, какого-либо социально-политического явления или процесса;

- в *области медицины* применяется с целью выявления и предупреждения критических ситуаций, опасных для здоровья человека;

- в психологии - выявляет тенденции и закономерности психологического развития определенных групп людей и отдельного человека;

- в образовательной сфере - разработка критериев оценивания, индикаторов и показателей, сам процесс измерения, статистическая обработка результатов и их адекватная интерпретация.

Многие исследователи выделяют следующие виды мониторинга:

- дидактический - отслеживающий результаты обучения;

- психолого-педагогический - отслеживающий характер отношений «преподаватель – учащийся», межличностных отношений «ученик – ученик», характер и состояние личностного развития участников образовательного процесса, динамику данного процесса;

- управленческий - отслеживающий характер взаимодействий на различных управленческих уровнях;

- медико-педагогический - отслеживающий психофизиологическое самочувствие преподавателей и студентов в условиях образовательного процесса.

**Объектом мониторинга** является образовательный процесс. Информация, собранная в ходе мониторинга, должна обеспечивать руководителя или учителя необходимыми и достаточными данными для выбора адекватной модели обучения, воспитания и управления [3].

**Существуют следующие виды мониторинга в образовании:**

- педагогический (ведется заместителями директора, курирующими то или иное направление);

- социологический (проводится социальными педагогами);

- психологический (ведется психологом);

- медицинский (проводится фельдшером школы);

- экономический (ведется директором школы);

- демографический (ведется заместителем директора).

В настоящее время для многих учебных заведений актуальным становится проблема исследования удовлетворенности учащихся учебной деятельностью. При этом ставится основная цель — выявление того, насколько удовлетворены учебным процессом его участники – школьники, их родители и учителя. Наиболее распространенным методом для реализации данной цели является **анкета**. Удовлетворенность школьной жизнью, таким образом, определяется с помощью специально разработанных вопросов.

Исследователи Н.В. Калинина и М.И. Лукьянова [4] предложили модель изучения психоло-

го-педагогического показателя результативности деятельности школы как удовлетворенность участников образовательного процесса его важнейшими сторонами. Они не исчерпывают всей полноты проблемы, однако предполагаемый подход позволяет в достаточной мере высветить слабые места в деятельности образовательного учреждения с точки зрения самих ее участников.

В качестве диагностического инструментария, положенного в основу анкет, взяты четыре стороны образовательного процесса: деятельностная, организационная, социально-психологическая и управленческая.

Анкеты разработаны для всех участников образовательного процесса: *обучающихся, педагогов, родителей*. Процесс исследования и диагностический инструментарий различаются в 3-х возрастных группах (младшей, средней и старшей).

К младшей группе относятся дети 7-11 лет, ученики 2-5 классов. С этой группой детей исследование проводится в форме индивидуальной беседы по вопросам анкеты. При невозможности такой организации каждому ученику предлагается выразить на бланке анкеты знаком «+» свое согласие с утверждением или знаком «-» свое несогласие.

К средней группе относятся обучающиеся 6-9 классов. Они самостоятельно заполняют бланки анкет.

Старшая группа – обучающиеся 10-11 классов могут выражать свое согласие или несогласие, как на бланке анкеты, так и воспринимая вопросы на слух. Родители самостоятельно заполняют анкеты.

К исследованию не обязательно привлекать всех участников образовательного процесса, достаточно обеспечить репрезентативную выборку. Достоверность сведений обеспечивается, если число участников опроса составит не менее 30% школьников по каждой возрастной группе и не менее 30% родителей учащихся каждой возрастной группы. Анкеты заполняют все педагоги школы.

Изучение мнения по данным сторонам развития школы желательно проводить каждый год. В этом случае у педагогического коллектива школы появляется возможность видеть ежегодную динамику изменений, отслеживать влияющие на нее причины.

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

Положительная динамика по годам показателя удовлетворенности среди всех возрастных

групп учащихся, а также положительная динамика по годам показателя удовлетворенности среди родителей свидетельствуют о целенаправленной работе педагогического коллектива и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, о своевременной коррекции педагогической деятельности на основе отслеживания ее результатов.

Об эффективности работы школы также свидетельствовать низкая степень различия между показателем удовлетворенности образовательным процессом учащихся и показателем удовлетворенности 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 осуществляется.

Включение в систему психолого-педагогических измерений такого показателя, как удовлетворенность участников образовательного процесса его различными сторонами достаточно ярко характеризует личностно ориентированную направленность деятельности школы и ее осознанное стремление получать достоверные сведения о характере, качестве и результатах своей работы.

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса имеются различные методики. Например:

- анкета А.А. Андреева «Изучение удовлетворенности учащегося школьной жизнью»;
- тест Н.Е. Щурковой «Размышление о жизненном опыте»;
- методика М.И. Шиловой «Изучение воспитанности учащихся»;
- методика Б.П. Битинаса «Диагностика ценностных отношений школьника»;
- анкеты Е.Н. Степанова «Я и моя школа», «Изучение удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения», «Изучение удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в ОУ»;
- анкета выпускника О.А. Лепиевой и Е.А. Тимошко «Степень удовлетворенности выпуск-

ника лицейским образованием» и т.д. [5].

Российский исследователь А.А. Андреев разработал методику изучения удовлетворенности участников образовательного процесса различными его аспектами с определением общего индекса удовлетворенности для каждой из групп субъектов (родители, обучающиеся, педагоги) без анализа индекса удовлетворенности каждой стороной образовательного процесса. Данная методика может быть применена для проведения общей диагностики при систематическом получении высоких результатов. Обоснованием применения их может служить отсутствие необходимости в целевых коррекционных действиях, направленных на реформирование конкретных аспектов образовательного процесса.

К проведению диагностики предъявляются следующие требования:

1. Выборка участников должна составлять не менее 30% от каждой возрастной группы и 30% родителей обучающихся каждой возрастной группы.

2. Проведение выборки педагогов представляется нецелесообразным. Предпочтительно участие в диагностике всех тренеров-преподавателей.

3. Ежегодное исследование удовлетворенности дает возможность отслеживать ежегодную динамику отношения обучающихся, родителей, тренеров - преподавателей к данному образовательному учреждению.

4. Предпочтительно использовать диагностирование в лонгитюдном режиме (неоднократное исследование мнений одних и тех же субъектов с последующим сравнением результатов).

5. Анонимность опроса, проявление высокого уровня заинтересованности в результатах исследования.

6. Отдельные бланки для каждого участника, начиная со средней группы обучающихся, ускорит время проведения диагностики и облегчит обработку результатов.

7. Время, отводимое на ответы, не ограничивается исследователем [6].

Представляем **анкеты выпускника и учащихся** для определения степени удовлетворенности школьным образованием. Выпускникам и учащимся предлагается **анонимно** заполнить бланк анкеты.

## Анкета выпускника

Регион	Пол		
	муж		жен

**Цель анкеты:** выявить степень удовлетворенности учащихся выпускных классов результатами образовательного процесса.

В чем Вы видите смысл школьного образования?

Выберите не более 2 вариантов:

1	познание, понимание окружающей жизни;	
2	развитие своих интересов, способностей;	
3	познание основ наук (изучение предметов базового цикла);	
4	подготовка к получению профессии;	
5	самопознание и самосовершенствование;	
6	подготовка к поступлению в вуз;	
7	получение аттестата с отличными оценками;	
8	сам процесс обучения престижен.	

От чего Вы получили наибольшее удовлетворение при обучении в школе?

(1 — самое важное, 2 — менее важное и т.д.):

Проранжируйте по степени снижения значи-

1	от своих учебных результатов;	
2	своих успехов в олимпиадах, конкурсах, спортивных соревнованиях;	
3	учебного процесса в целом;	
4	атмосферы в классе;	
5	взаимоотношений со сверстниками;	
6	взаимоотношений с педагогами;	
7	общешкольных и внутри классных дел;	
8	возможности проявить себя, свои способности и умения;	
9	уровня требований;	
10	престижа учебного заведения;	
11	Допишите	

Что в жизнедеятельности школы вызывает Вашу неудовлетворенность? Укажите:

1	организации школьной жизни	
---	----------------------------	--

2	в учебном процессе	
3	организации общешкольных дел	
4	в общении с педагогами	
5	в общении с одноклассниками	
6	опишите	

В какой социальной роли Вы чаще всего выступали в школьной жизни?

Выберите 1 один ответ:

1	лидер и организатор;	
2	активный участник происходящего;	
3	достойный исполнитель;	
4	делаю немного, но опережаю происходящему;	
5	увлеченный зритель;	
6	отстраненный наблюдатель.	

1. Какое событие в Вашей школьной жизни Вам запомнилось больше всего?
2. Что Вы считаете своим главным достижением

3. Какая Ваша проблема, связанная со школой, так и осталась нерешенной? Выберите:

1	результаты по отдельным учебным предметам;	
2	успеваемость в целом;	
3	проблемы взаимоотношений с одноклассниками;	
4	проблемы взаимоотношений с педагогами;	
5	не смог проявить себя в делах класса и школы;	
6	отсутствует ощущение безопасности и защищенности;	
7	ухудшение состояния здоровья;	
8	неумение распределить свое время;	
9	сложно совмещать учебу и дополнительные занятия (спорт, музыка и т.п.);	
10	нет друга;	
11	страх перед экзаменами;	
12	Допишите	

4. Что для Вас наиболее значимо в жизни? Про- ранжируйте в порядке снижения значимости (1 — самое важное, 2 — менее важное и т.д.):

1	материально обеспеченная жизнь	
2	интересная работа;	
3	любовь;	
4	здоровье (физическое и психическое);	
5	наличие хороших и верных друзей;	
6	общественное признание (уважение окружающих, коллектива);	
7	развлечения	
8	творчество (возможность творческой деятельности);	
9	главное чтоб мне было комфортно	
10	благополучие в стране	

5. Как Вы оцениваете свои взаимоотношения с одноклассниками? Они:

1	в основном теплые, близкие;	
2	чаще холодные, проблемные.	

6. Как Вы считаете, на какие черты Вашего характера повлияла школьная жизнь?

**Обработка полученных результатов.** Количественный и качественный анализ ответов учащихся на вопросы 1— 3 позволяет выяснить мнение выпускников о тех сторонах жизни в школе, которые способствовали формированию у выпускников чувства удовлетворенности жизнедеятельностью в учебном заведении. Ответы на восьмой вопрос содержат сведения о преобладающих ценностных ориентациях выпускников. При анализе ответов учащихся на другие вопросы накапливается информация о характере отношений в школьной среде, о положительных и отрицательных аспектах учебно-воспитательного процесса в школе.

Анкета учащихся

**Цель:** определить степень удовлетворенности обучающихся .

Обучающимся предлагается прочитать (про- слушать) утверждения и оценить степень согла- сия с их содержанием по следующей шкале:

- 4 — совершенно согласен;  
3 — согласен;  
2 — трудно сказать;  
1 — не согласен;  
0 — совершенно не согласен.

1	Я иду утром в школу с радостью.	
2	В школе у меня обычно хорошее настроение.	
3	В нашем классе хороший классный руководитель.	
4	К нашим школьным учителям можно обратиться за сове- том и помощью в трудной жизненной ситуации.	
5	У меня есть любимый учитель.	
6	В классе я могу всегда свободно высказать свое мнение.	
7	Я считаю, что в нашей школе созданы все условия для развития моих способностей.	
8	У меня есть любимые школьные предметы.	
9	Я считаю, что школа по-настоящему готовит меня к са- мостоятельной жизни.	
10	На летних каникулах я скучаю по школе.	

**Обработка полученных результатов.** Пока- зателем удовлетворенности учащихся школьной жизнью (У) является частное от деления общей суммы баллов ответов всех учащихся на общее

количество ответов. Если У больше 3, можно констатировать высокую степень удовлетворен- ности; если же У больше 2, но меньше 3 или У меньше 2, это соответственно свидетельствует о

средней и низкой степени удовлетворенности учащихся школьной жизнью.

**Литература:**

1. Коллекция энциклопедий и словарей <http://enc-dic.com>
2. Максатов З.Н. Система диагностического обеспечения процесса подготовки учителей : дис. ... канд. пед. наук 13.00.01 – Бишкек, 2011. - 160 с.
3. Супатаева Э.А. Лингводидактические основы мониторинга учебных достижений по русскому языку студентов неязыковых специальностей / дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 – Бишкек, 2015. – 193 с.
4. Калинина Н.В., Лукьянова М.И. Удовлетворенность участников образовательного процесса его различными сторонами // <http://school9rosavl.jimdo.com>
5. Институт открытого образования. <http://ippk.arkh-edu.ru/catalog/som/detail.php?ID=9996>.
6. Скворцов Ю.П. Удовлетворенность участников образовательного процесса как цель результативности работы школы. - Кемерово, 2009. – 23 с. показат