Только субъектная позиция участников образовательного процесса позволяет сделает его активным и развивающим.

В основу анкетирования учащихся и педагогов положена модель изучения психолого-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 в 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.