

Мониторинг удовлетворенности услугами
дополнительного образования участниками объединений МБУ ДО «ЦВР «Истоки», родителями и
законными представителями в 2020-2021 учебном году

Ежегодно в учреждении проходит мониторинг удовлетворенности родителей и детей оказываемыми образовательными услугами.

Цель мониторинга – изучение социального заказа на дополнительное образование детей, сбор информации для принятия решения по повышению эффективности деятельности МБУ ДО «ЦВР «Истоки».

Задачи мониторинга:

1. Определить потребность детей, родителей в услугах дополнительного образования.
2. Определить уровень востребованности услуг, предлагаемых дополнительным образованием.
3. Определить качество услуг дополнительного образования в настоящий период.
4. Внести обоснованные коррективы в действующие и разрабатываемые программы МБУ ДО «ЦВР «Истоки».

Направления мониторинга:

- степень информированности жителей г. Челябинска о работе МБУ ДО «ЦВР «Истоки»;
- источники информации населения о работе МБУ ДО «ЦВР «Истоки»;
- приоритетные направления деятельности дополнительного образования;
- мотивация посещения занятий учащимися МБУ ДО «ЦВР «Истоки»;
- степень удовлетворенности дополнительным образованием в городе Челябинск;
- оценка качества работы МБУ ДО «ЦВР «Истоки»;
- перспективы развития взаимодействия педагогов школ и учреждения дополнительного образования.

Методика проведения мониторинга на основе анкетирования была разработана и реализована сотрудниками МБУ ДО «ЦВР «Истоки».

Анкетирование учащихся МБУ ДО «ЦВР «Истоки» и их родителей проводилось педагогами, администрацией МБУ ДО «ЦВР «Истоки». Опрос проводился по индивидуальным бланкам анкет.

Дополнительное образование – один из социальных институтов, который осуществляет обучение, воспитание и развитие детей, подростков и молодежи. Это социально востребованная сфера, в которой заказчиками и потребителями образовательных услуг выступают дети и их родители (законные представители). В связи, с чем встаёт необходимость проведения социологических исследований, изучающих удовлетворённость потребителей качеством образовательных услуг. Ежегодно, в апреле-мае осуществляется изучение мнения непосредственных пользователей (обучающихся и родителей), что даёт возможность исследовать отношения обучающихся и их родителей к различным сторонам деятельности объединений. С этой целью разработаны и адаптированы ряд анкет по выявлению интересов и запросов на получение образовательных услуг, а также мотивации в выборе объединения по интересам как со стороны обучающихся, так и их родителей. Анкетирование осуществляется непосредственно в объединениях по интересам. Мониторингом охвачены все объединения по интересам МБУ ДО «ЦВР «Истоки».

Анкеты, предложенные родителям, включают ряд вопросов, в которых выясняется следующая информация: кто был инициатором в выборе объединения по интересам, оценка результативности посещения, в чём конкретно она проявляется (новые умения и навыки, творческие способности, меньше свободного времени, положительное влияние коллектива, педагога), достаточно ли разнообразен спектр предлагаемых дополнительных образовательных

услуг, а также пожелания на создание новых объединений по интересам. Обучающимся предлагается заполнить анкету, где выявляются в целом интересы ребят, приоритетная мотивация в выборе объединения и отношение к педагогу дополнительного образования. Анализ ответов обучающихся позволяет выяснить их мнение о тех сторонах образовательного и воспитательного процесса, которые способствовали формированию у них чувства удовлетворенности, заинтересованности в выбранных ими объединениях в соответствии с их интересами и увлечениями.

В опросе, приняли участие 831 человек. Из них 241 родителей, чьи дети занимаются в объединениях МБУ ДО «ЦВР «Истоки» по программам различной направленности, и 590 обучающихся, посещающих объединения МБУ ДО «ЦВР «Истоки».

Анализ состава участников опроса показал, что в их лице представлены все направленности дополнительных образовательных программ, это обучающиеся, посещающие (или родители, чьи дети посещают), творческие объединения технической (41%) и художественной (59%) направленностей. Именно художественная направленность по данным мониторинга является наиболее востребованной и соответственно многочисленной.

Мониторинг удовлетворенности родителями услугами МБУ ДО «ЦВР «Истоки»

В опросе участвовал 241 родитель (законный представитель).

Для проведения социологического опроса была разработана анкета «Оценка степени удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством оказания услуг центра дополнительного образования» в которой предлагалось 24 вопроса. По ответам родителей высокие значения степени удовлетворенности (100%) получили такие факторы: осведомленность о содержании предложенных объединений центра, удовлетворенность формами проведения занятий, творческими мероприятиями, эмоциональным состоянием детей после посещения занятий. Родители также довольны методами воспитательного воздействия по отношению к детям и результатами деятельности, которые ребята демонстрируют родным, принося готовые изделия, наградные материалы.

Родители высоко отметили и информированность о деятельности Центра, содержание образовательных программ, набор объединений, продолжительность и периодичность занятий. 97% опрошенных с уверенностью заявили, что их дети и дальше продолжат обучение в Центре по уже выбранным направлениям деятельности.

Мониторинг удовлетворенности родителей качеством предоставляемых услуг показал, что 7% участников опроса не ознакомлены либо не знают, где можно ознакомиться с учредительными документами учреждения, 8% не удовлетворены режимом работы центра, 17% недовольны санитарно-гигиеническими условиями и 46% материально-техническими условиями.

Общий уровень удовлетворенности образовательной услугой в среднем составляет 94%, что соответствует высокому уровню удовлетворенности. Сравнительный анализ с аналогичными периодами 2019 и 2020 годов показывает, что доля потребителей, удовлетворенных качеством предоставляемой образовательной услуги, возросла на 21,5%.

В центре ведется работа по активизации и расширению спектра услуг в рамках системы дополнительного образования детей. В 2022 году в МБУ ДО «ЦВР «Истоки» работают 54 объединения на 22 образовательных площадках.

Ценность дополнительного образования детей состоит в том, что оно усиливает вариативную составляющую общего образования, способствует практическому приложению знаний и навыков, полученных в школе, стимулирует познавательную мотивацию обучающихся. А главное — в условиях дополнительного образования дети могут развивать свой творческий потенциал, навыки адаптации к современному обществу и получают возможность полноценной организации свободного времени.

На основании итогов мониторинга можно внести предложения по улучшению качества оказания услуг дополнительного образования и развития учреждения:

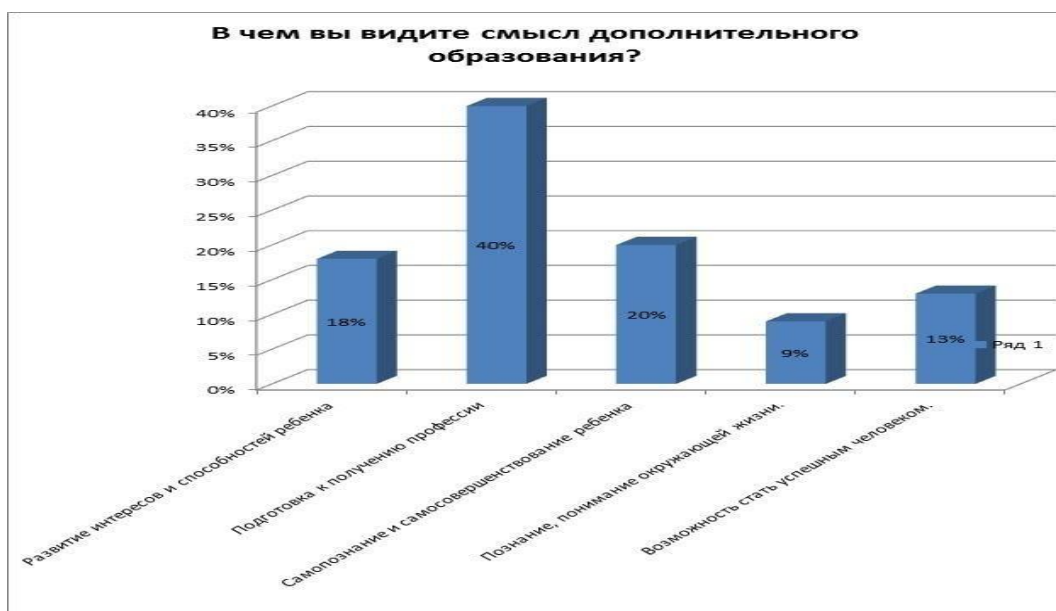
1. Привлекать внебюджетные источники финансирования для укрепления материально-технической базы учреждения современным учебным и технологическим оборудованием.
2. Активно информировать потребителей образовательной услуги о результатах деятельности образовательного учреждения.
3. Развивать внутриучрежденческую культуру для повышения имиджа организации.

При анализе ответов родителей (законных представителей) на вопросы анкет прослеживается динамика удовлетворённости учебно-воспитательным процессом в объединениях Центра. Анкетирование показывает высокую заинтересованность родителей, их активное включение в образовательный процесс, ориентацию на совместную деятельность с педагогами и детьми.

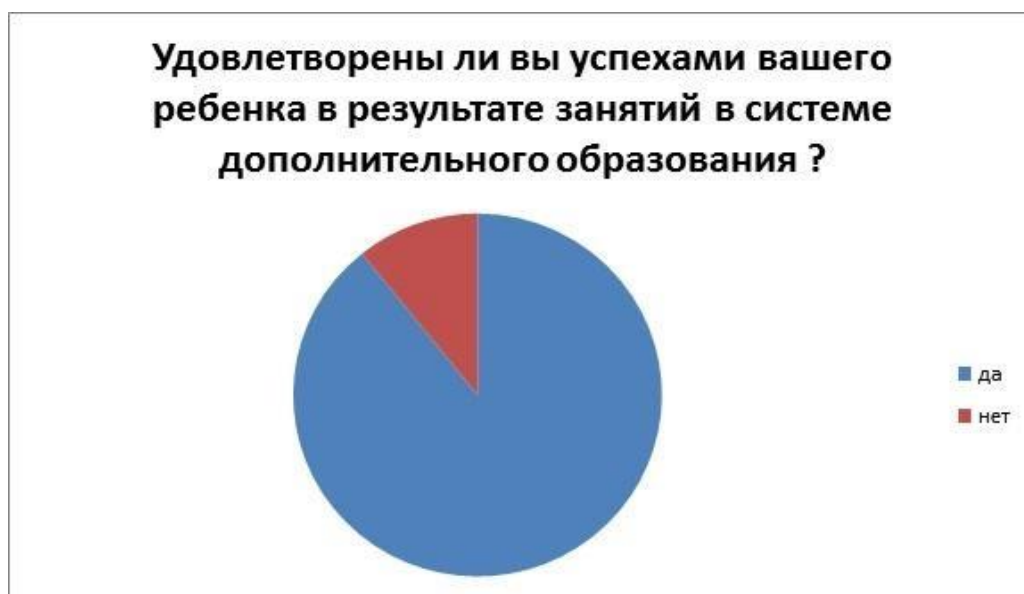
Как показал опрос, 40% родителей считают, что вовлеченность в объединения дополнительного образования будет способствовать подготовке к выбору будущей профессии, 60% разностороннему развитию личности ребенка. Каждый третий (29%) отметил занятость ребенка в свободное от учебы время, что помогает решать проблемы профилактики безнадзорности, правонарушений несовершеннолетних и других асоциальных проявлений в детской и подростковой среде.

На вопросы: «В чем Вы видите смысл дополнительного образования?», были получены следующие ответы:

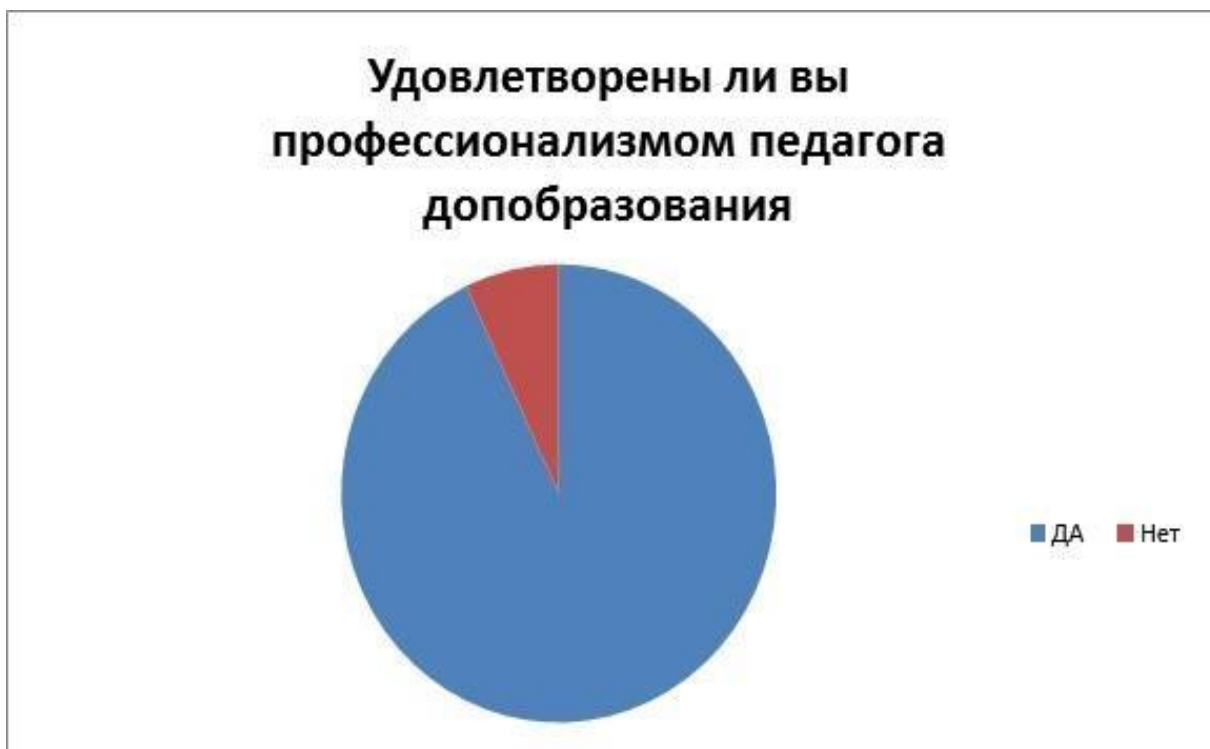
- Развитие интересов, способностей ребенка.
- Подготовка к получению профессии.
- Самопознание и самосовершенствование ребенка.
- Возможность стать успешным человеком. - Познание, понимание окружающей жизни.



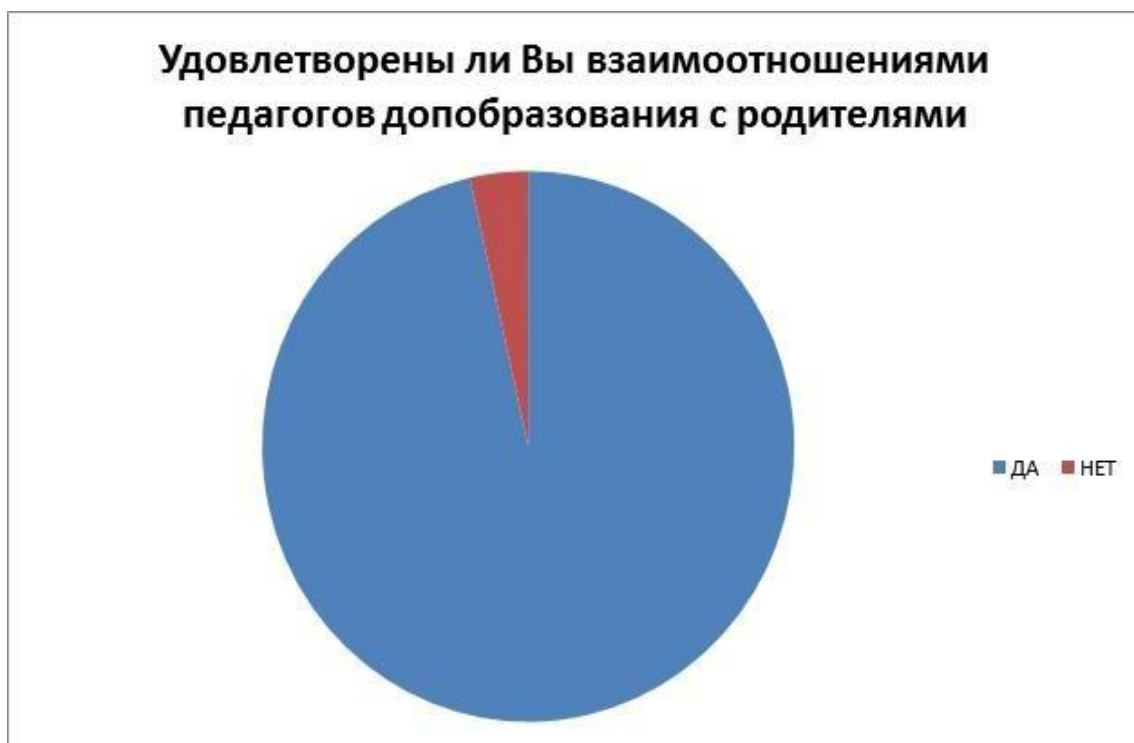
Удовлетворены успехами своего ребенка в результате занятий в объединении – 75%.



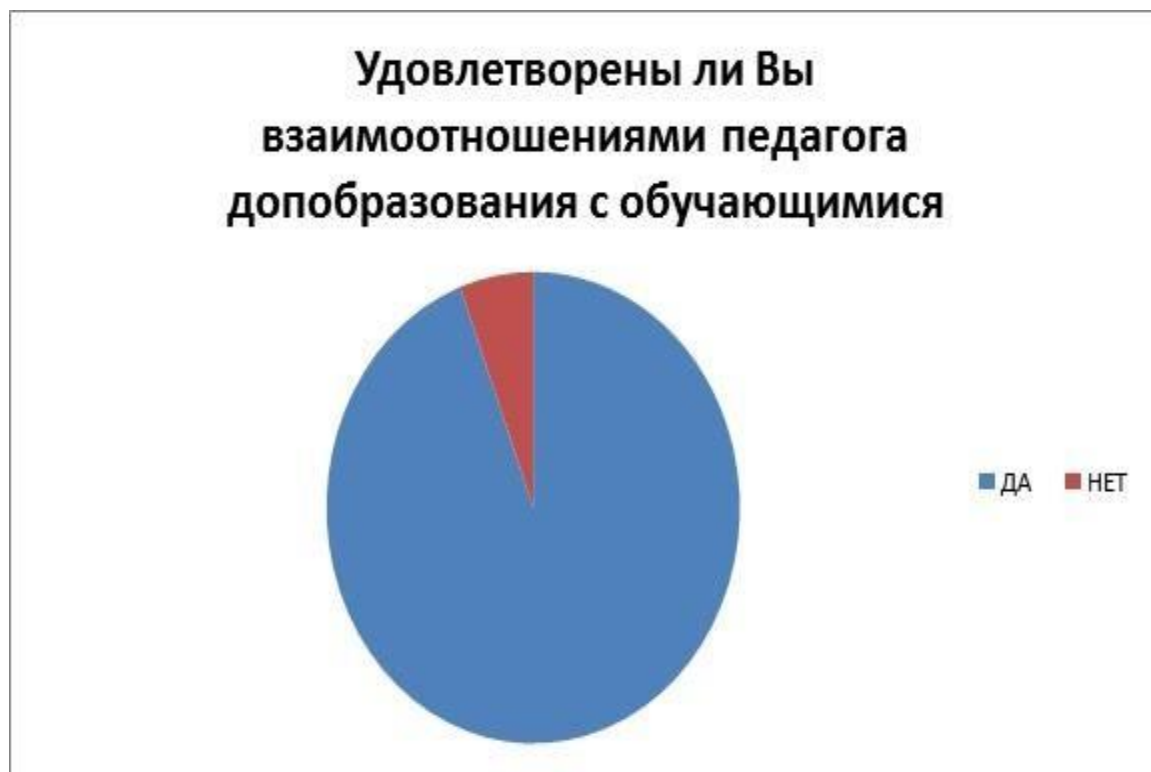
Удовлетворены профессионализмом педагога дополнительного образования – 89%.



Удовлетворены взаимоотношениями педагога дополнительного образования с родителями – 92%.



Удовлетворены взаимоотношениями педагога дополнительного образования с обучающимися – 89%.



Анализ анкет показал, что 100% учащихся МБУ ДО «ЦВР «Истоки» имеют увлечения, интересы, посещая объединения технического и художественного профиля; общение со сверстниками – как ведущая деятельность подросткового возраста; учебная деятельность, характерна для мотивированных учащихся.

100% опрошенных испытывает положительное отношение к коллективу объединения, что говорит о хорошем психологическом климате среди обучающихся. Анализ анкет показал высокую удовлетворённость интересов учащихся, т.к. запросы и увлечения удовлетворены предложенным спектром объединений. А именно, 40% анкетированных обучающихся увлечены технической деятельностью и 60% художественной.

Приоритетным мотивом в выборе объединения по интересам среди обучающихся является сам педагог дополнительного образования (насколько он может заинтересовать учащихся, активен, профессионален в конкретном виде деятельности), так же учащихся привлекает и сам благоприятный психологический климат на занятиях в объединениях по интересам. Анкетирование показывает также, что для обучающихся в полной мере значимым является общественное признание (уважение окружающих, коллектива, сверстников, педагогов), сохранение физического и психического здоровья.

У 92% респондентов никогда не возникает конфликтов с педагогом, 8% обучающихся отметили своё недовольство по поводу возникающих конфликтов с педагогом.

Прежде всего, обучающиеся ценят в педагоге конкретные знания и умения (36%), великодушный характер (26%), умение хорошо выглядеть (24%), манеру поведения.

Несмотря на достаточно высокую нагрузку в школе, посещение платных объединений музыкальной, художественной школ, спортивных секций и т.д., большинство респондентов (67%) посещают объединения дополнительного образования 2 и более раз в неделю. Каждый пятый (23%) успевает посетить занятия 3 (и более) раза в неделю. Часть участников опроса (10%) занимаются 1 раз в неделю.

Удовлетворенность родителей и обучающихся качеством предоставляемых дополнительных образовательных услуг является своеобразной оценкой работы системы дополнительного образования в целом.

Показатели удовлетворенности качеством дополнительных образовательных услуг, предоставляемых в учреждении по сравнению с прошлым годом изменились незначительно и носят скорее позитивный характер.

99% опрошенных родителей удовлетворены качеством оказываемой образовательной услуги. Они считают, что учреждение пользуется авторитетом в г.Челябинске, педагоги Центра дают качественное образование.

54% выделяют высокий уровень образования, профессионализм педагогов; 15% - разнообразие объединений и удобное расписание; 15% - удобное место расположения, уютное здание, хорошая техническая оснащённость кабинетов; 16% - высокий рейтинг учреждения, доброжелательная атмосфера.

На вопрос «Хотели бы Вы, чтобы ваш ребенок продолжил обучение в этом творческом объединении?» 100% родителей ответили «Да».

А вот на вопрос «Если бы занятия стали платные, Вы продолжили бы обучение в объединении?» 48% родителей сказали «Нет», 29% - «Да» и 23% «Возможно, но все зависит от цены».



Посетить занятия в творческом объединении, в котором обучается ребенок, захотели 21% родителей.

Взаимоотношение центра с родителями и детьми строится на полном доверии, понимании и удовлетворении работой педагогов и работой Центра в целом, о чем говорит ответ на следующий вопрос «Вам нравится стиль общения педагога с вашим ребенком?» - «Да» - 100%.

На вопрос «Что Вам нравится в работе учреждения?» получено несколько вариантов ответа среди опрошенных:

- профессионализм, индивидуальный подход педагогов – 17%,
- нацеленность на результат – 17%,
- доброжелательность – 6%,
- график обучения (расписание) – 14%,
- большой выбор объединений в Центре - 7% , - занятия расположены близко к дому – 7%,
- бесплатные занятия - 32%.

Не нравится в работе учреждения только устаревшая материально-техническая база учреждения – 24% ответивших, 4% - перерыв в летнее время, остальных все устраивает – 72%.

Родители в 90% своевременно получают информацию о достижениях ребёнка, возникающих проблемах и т.д. 68% опрошенных при всем желании посещать занятия, помимо которых их дети посещают, не могут из-за большой занятости в школе и посещения кружков в других учреждениях и репетиторов.

Творческие объединения, которые хотели бы посещать в МБУ ДО «ЦВР «Истоки», но в данной образовательной площадке нет:

- спортивные секции – 16 %,
- хореография – 11%,
- бассейн – 17 %,
- объединение «Робототехника» - 5%,
- литературный кружок, журналистика - 24%,
- компьютерный кружок (IT) - 27%,

Среди пожеланий педагогам дополнительного образования и руководству учреждения звучат только положительные и добрые слова. Около 30% опрошенных родителей считают, что центр имеет недостаточную материально-техническую базу.

Включение в систему мониторинга такого показателя, как удовлетворённость участников образовательного процесса его различными сторонами показано достаточно ярко.

Родители учащихся позитивно относятся к учреждению, 94% удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг, 6% вносят предложения. Готовы рекомендовать родственникам и знакомым - 97%. Считают достаточной информацией об учреждении – 97%. Считают, что ребёнок занимается МБУ ДО «ЦВР «Истоки» потому, что к нему по-доброму относятся (96%), нравятся занятия в объединении (95%), нравится педагог (97%), за участие в работе объединения его часто хвалят, всегда хорошее отношение между взрослыми и ребятами, чувствует себя комфортно (94%). Ребенок может удовлетворить свои интересы (86%), учится сотрудничать со сверстниками и взрослыми (85%).

Итак, в целом результаты проведенного социологического опроса свидетельствуют о том, что предлагаемый МБУ ДО «ЦВР «Истоки» спектр дополнительных образовательных программ способен удовлетворить различные интересы, склонности и потребности ребенка. Востребованность дополнительного образования со стороны родителей и обучающихся, являющихся непосредственными потребителями предлагаемых услуг, очевидна и связана с пониманием значимости и важности для развития ребенка.

Мониторинг степени удовлетворённости учащихся услугами МБУ ДО «ЦВР «Истоки»

В анкетировании приняло участие 590 человека, что составляет 50% от общего контингента.

В результате обработки анкет мы получили следующие данные:

На вопрос, «Каких успехов и достижений удалось добиться, обучаясь в творческом объединении?» было получено несколько похожих ответов:

- знания, навыки и умения по программе, посещаемого учреждения – 55%;
- участие в городских, областных, всероссийских выставках, в том числе с занятием призовых мест – 22%;
- появились друзья – 18%;
- не добились результатов – 5%.

Творческие объединения, которые хотелось бы посещать, но их нет в данном учреждении, ответы на этот вопрос схожи с ответами, которые давали родители:

- бассейн – 16%,
- спортивные секции – 6%,
- литературный кружок, журналистика – 6%,
- танцы, музыка – 14%,
- компьютерный кружок(IT) – 10%,
- никаких – 48%.

Но как видим, большой процент посещать объединения, помимо объединений, которые ребенок посещает, не хочет и затрудняется ответить.

Обучающиеся посещают занятия:

1 раз в неделю – 4%, пропускают чаще всего по причине болезни, задают много уроков в школе, занимаются в других учреждениях и у репетиторов,

2 раза в неделю (часто, всегда) – 71%,

3 раза в неделю – 17%, каждый день – 7%, затруднились с ответом – 1%.

Мешает регулярно посещать занятия:

- занятия в других учреждениях, у репетитора – 28%,
- домашнее задание - 29%,

- болезнь – 9%,
- всегда посещаю – 33%,
- затруднились с ответом – 1%.

Были заданы нами и другие вопросы:

1.	Чем определяется твое желание заниматься в объединениях?	
-	разнообразии занятий	76%
-	интерес к объединению	96%
-	нравится педагог	93%
-	не ставят оценки	46%
-	много самостоятельной работы	72%
-	получение новых знаний	78%
-	общение с друзьями	76%
-	доверие, понимание педагога	92%
-	приобретение практических умений	86%
-	возможность что-то изменить в себе	30%
-	расширение кругозора	54%
2.	Что тебе нравится в педагоге?	
-	способен понять	94%
-	доброжелателен, вежлив	95%
-	интересный человек	94%
-	умеет заинтересовать	92%
-	справедлив	86%
3.	Что тебя радует больше?	
-	Массовые программы, праздники	66%
-	Экскурсии, поездки	74 %
-	Интересно каждый день	84%
4.	Нравится ли тебе заниматься в объединении?	
-	Да	95,8%
-	Да, но хотелось бы кое-что изменить	4,2%

95,8% учащихся нравится посещать занятия объединений МБУ ДО «ЦВР «Истоки» и только 4,2% хотелось бы что-то поменять. На вопрос «Что тебя радует больше?» ответы распределились следующим образом: 84% интересно каждый день, 66% массовые программы, праздники. По данным результатам можно говорить о хороших мероприятиях воспитательного характера.

Оценивая качества педагога, ребята на первые места ставят: 95% - доброжелательность; 94% - интересный человек, умеет заинтересовать; 86% - справедлив; 92% - способен понять.

Если проранжировать ответы учащихся по вопросу «Чем определяется твое желание заниматься в Центре, то можно получить следующую картину: 1 место - интерес к объединению (96%), 2 место - нравится педагог (93%), 3 место- доверие, понимание педагога (92%).

Выводы:

Удовлетворенность родителей и обучающихся качеством предоставляемых дополнительных образовательных услуг является своеобразной оценкой работы системы дополнительного образования в целом. Проведенный опрос показал, что оценка, полученная со стороны родителей и детей, весьма высока. Так, удельный вес тех, кто удовлетворен качеством услуг,

предоставляемых в учреждении, составил в среднем по области 99% (ответы «Удовлетворен полностью» и «Скорее удовлетворен»). Численность тех, кто «Скорее не удовлетворен» качеством образования весьма незначительна и составила 1%. Затруднились с оценкой 0%.

Но необходимо улучшить материально-техническое обеспечение детских объединений. Максимально привлечь к деятельности МБУ ДО «ЦВР «Истоки» организации и физических лиц, способных оказать материальную помощь, в том числе и в лице родителей. Также шире привлекать родителей к участию в учебно-воспитательной деятельности объединений, практиковать совместные мероприятия и наладить более тесный контакт с образовательными учебными заведениями, на базе которых работают педагоги Центра по обеспечению условий организации учебно-воспитательной деятельности и совместной работе.

Большинство родителей МБУ ДО «ЦВР «Истоки» считают, что получаемое дополнительное образование, способствует дальнейшему продолжению образования по направлению деятельности центра; проводимая педагогами профориентационная работа удовлетворяет родителей.

По результатам анализа анкет обучающихся и их родителей (законных представителей) можно сделать следующие выводы: высокую оценку качества дополнительного образования, получаемого в Центре, дали более 90% родителей (законных представителей) и более 95% обучающихся.

В результате исследования было выявлено положительное отношение участников образовательного процесса к работе объединений по интересам:

- в полной мере и значительной степени выражена удовлетворённость обучающихся и родителей (законных представителей) работой объединений;

- занятия в объединениях учреждения положительно влияют на развитие личности обучающихся;

- обучающиеся и родители (законные представители) дают высокую оценку работе объединений;

- родители (законные представители) отводят важную роль объединениям по интересам в становлении личности их детей и формировании у них жизненно важных качеств личности.

Родители предъявляют достаточно высокие требования к организации дополнительного образования.

Продолжительность обучения детей в объединениях дополнительного образования является одним из показателей удовлетворенности качеством получаемых услуг. По данным опроса более половины респондентов посещают объединения дополнительного образования достаточно продолжительный срок.