

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА
ЦЕНТРАЛЬНОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА «ФОНТАНКА-32»

**Социально-педагогическая оценка удовлетворенности
спектром и качеством дополнительного образования в
ГБУДО ДДТ Центрального района Санкт-Петербурга
«Фонтанка-32»**

Санкт-Петербург

2017

ВВЕДЕНИЕ

Цель исследования - получить социально-педагогическую оценку удовлетворенности спектром и качеством дополнительного образования в ГБУ ДО ДДТ «Фонтанка-32».

Для планирования и эффективной реализации образовательной деятельности необходимо ответить на следующие ключевые вопросы:

1. Выявить уровень удовлетворённости родителей учащихся услугами оказываемыми учреждениями дополнительного образования детей; соответствует запросам и ожиданиям потребителей: родителей и детей.
2. Уточнить включенность потребителей услуг системы дополнительного образования (прежде всего, родителей детей) в работу органов, которые оказывают влияние на работу кружков, клубов, секций;
3. Дать оценку и описать наиболее востребованные творческие объединения, в которых занимается ребенок во внеурочное время, в том числе с учетом финансовой составляющей (бюджетная/платная основа обучения);
4. Насколько эффективно реализуется образовательная программа ДДТ «Фонтанка-32», какие изменения необходимо в нее внести.

Ответы на эти вопросы помогут сформулировать данные мониторинга удовлетворенности спектром и качеством услуг дополнительного образования.

Современная система оценки качества дополнительного образования функционирует и развивается на основе документов, которые также являлись основой и согласуются с задачами социально-педагогического исследования:

1. Независимая система оценки качества Российского образования 95 статья Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Показатели дополнительного образования.
2. Критерии оценки качества дополнительного образования детей. Распоряжение комитета по образованию от 20.01.2014 №37-р с изменениями на 01.06.2015. Распоряжение об утверждении модели СПб РСОКО, положения СПб РСОКО и критериев СПб РСОКО.
3. Приказ министерства образования и науки Российской федерации от 5.12.2014 №1547. Приказ об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

МЕТОДИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ И ОТБОР РЕСПОНДЕНТОВ.

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Используемые методы – анкетный опрос на платформе Google форм. Анкетный опрос проводился в апреле 2017 г. Бланк анкеты представлен в приложении. Основу выборочной совокупности составили родители детей, посещающих творческие объединения системы дополнительного образования.

В исследовании приняли участие 653 родителя учащихся в ГБУДО ДДТ «Фонтанка-32» что составляет более 20% от общего количества родителей учащихся в ДДТ «Фонтанка-32».

Цель исследования состояла в выявлении актуальных потребностей населения в дополнительном образовании, оценки его удовлетворенности спектром и качеством услуг дополнительного образования детей.

Задачи исследования:

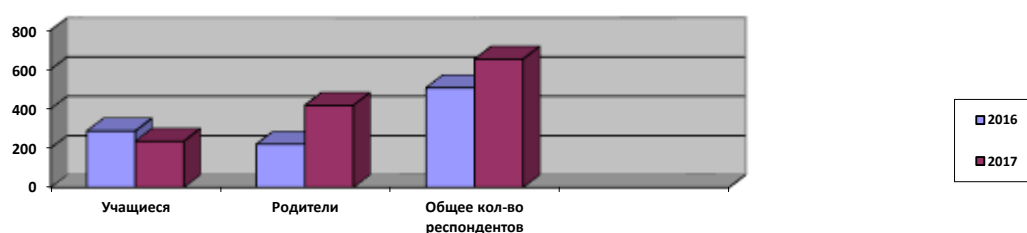
- Охарактеризовать удовлетворённость населения услугами оказываемыми организациями системы дополнительного образования детей;
- Уточнить включенность потребителей услуг системы дополнительного образования (прежде всего, родителей учащихся) в работу органов, которые оказывают влияние на работу кружков, клубов, секций;
- Описать степень психологической комфортности учащихся, на занятиях системы дополнительного образования; сопоставив мнения родителей и учащихся,
- Дать оценку и описать наиболее востребованные творческие объединения, в которых занимается ребенок во внеурочное время, в том числе с учетом финансовой составляющей (бюджетная/платная основа обучения);

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Анализ и интерпретация результатов городского согласованного исследования по выявлению степени удовлетворенности учащихся и родителей услугами дополнительного образования осуществлялись в соответствии с критериями РСОКО, НСОКО.

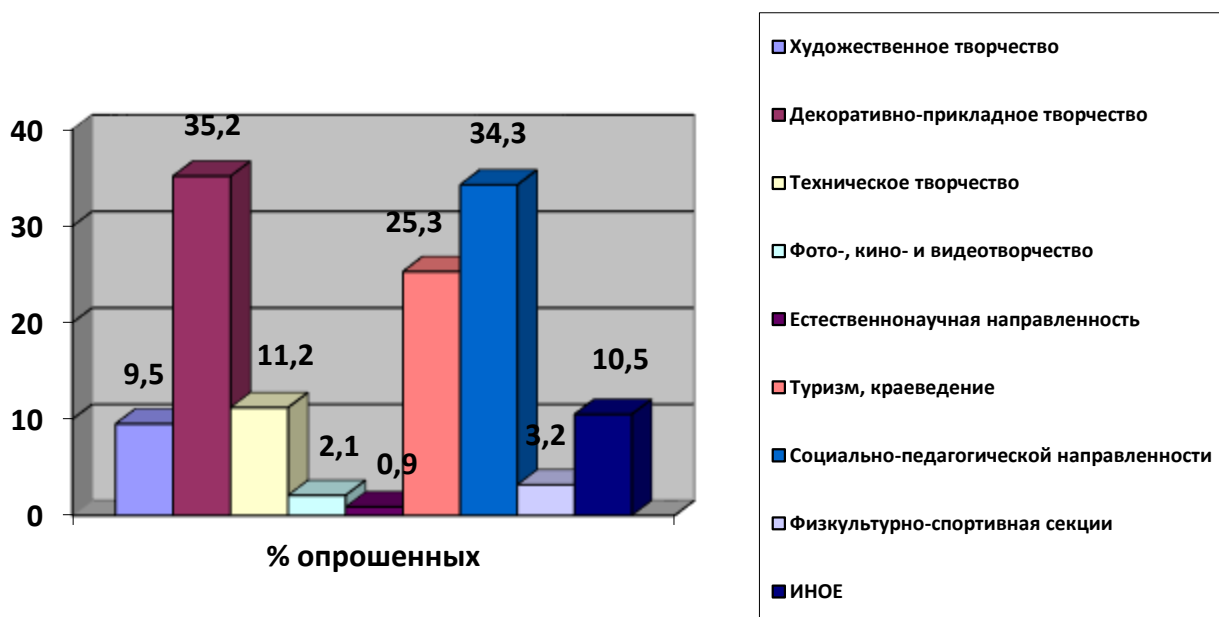
В исследовании 2016 года приняли участие 507 респондентов, что приблизительно составляло 10% от общего количества родителей учащихся ДДТ «Фонтанка-32». В 2017 году в исследовании приняли участие 653 респондента – более 20% от общего количества родителей учащихся в ДДТ «Фонтанка-32». Активность участия родителей в опросе и их заинтересованность в делах творческого коллектива возросли.

Количество участников исследования в 2016 и 2017 году



Наибольшее кол-во ответивших в 2017 году – это родители учащихся в коллективах художественного и декоративно-прикладного творчества, социально-педагогической направленности и туризма.

**Распределение ответов респондентов по направленностям ДДТ
"Фонтанка-32"**



1. Художественное творчество (танцы, пение, игра на музыкальных инструментах; цирковое искусство; театральное творчество и др.) – 9,5 %;
2. Декоративно-прикладное творчество, изобразительное искусство, дизайн - 35,2%;
3. Техническое творчество – 11,2%;
4. Фото-, кино- и видеотворчество - 2,1%;
5. Объединения естественнонаучной направленности (экология, биология, математика, физика и др.) – 0,9%;
6. Краеведение и туризм – 25,3%
7. Объединения социально-педагогической направленности (иностранные языки, страноведение, этикет, журналистика, военно-патриотические клубы, детские общественные объединения и др.) - 34,3%;
8. Физкультурно-спортивная секции (по различным видам спорта, в том числе шашкам и шахматам) – 3,2%;
9. ИНОЕ - 10,5%

При рассмотрении результатов исследования по вопросам удовлетворенности участников образовательного процесса предоставляемыми организацией образовательными услугами и качеством предоставляемых образовательных услуг можно сказать, что по всем вопросам родители, участвовавшие в исследовании, показали высокую степень удовлетворенности как в 2016 так и в 2017 году.

В 2016 году 87,2% участвовавших в исследовании родителей выразили удовлетворенность разнообразием дополнительных общеобразовательных программ, реализуемых в нашем учреждении. Ответы родителей также говорят о высокой степени удовлетворенности качеством образования детей в ДДТ «Фонтанка-32» (98,3% опрошенных родителей удовлетворены или удовлетворены частично): 67,8% дали ответы полностью удовлетворены и 30,5% отметили неполную удовлетворенность.

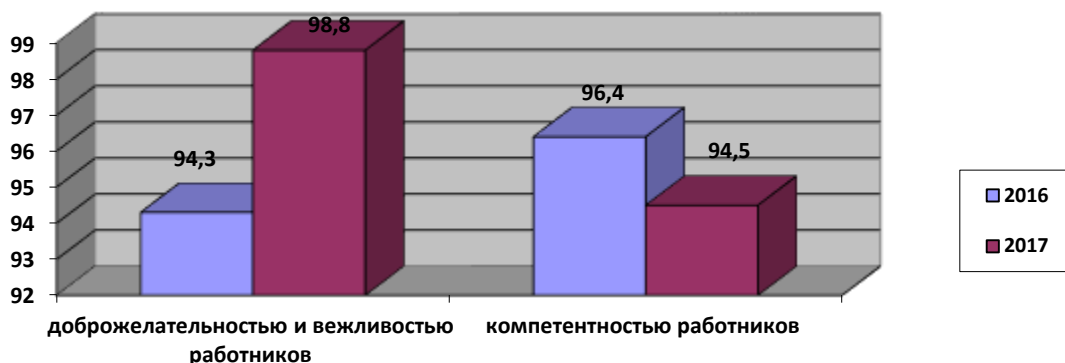


В 2017 году 97,4% опрошенных заявили об удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг, только 2,6% затруднились ответить. Можно отметить сохранение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг в 2017 году.

В 2016 году практически по всем вопросам количество удовлетворенных родителей превышало 80%, в 2017 году количество родителей отметивших удовлетворенность по тем же вопросам превышает 90%: доброжелательностью и вежливостью работников ДДТ «Фонтанка-32» 2016 год – 94,3%, 2017 год - 98,8%; компетентностью работников ДДТ «Фонтанка-32» 2016 год - 96,4%, 2017 год – 94,5%. Ответов, выражающих отрицательное

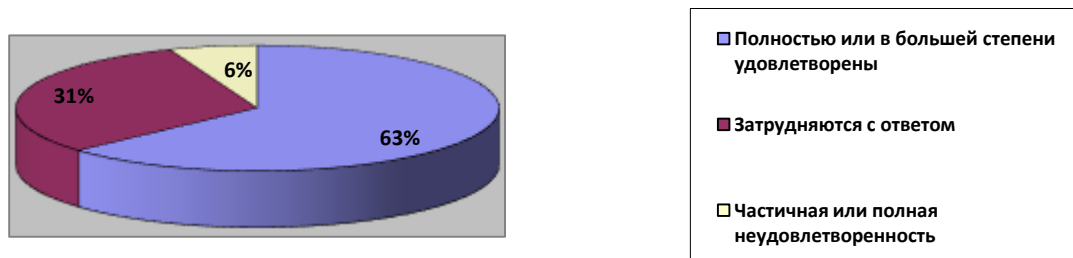
отношение или неудовлетворенность в данных сферах нет, остальные ответы – «затрудняюсь ответить». Именно желание обучать ребенка у конкретного педагога является одной из причин выбора детского объединения дополнительного образования в учреждении.

Удовлетворенность родителей учащихся доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников ДДТ "Фонтанка-32"



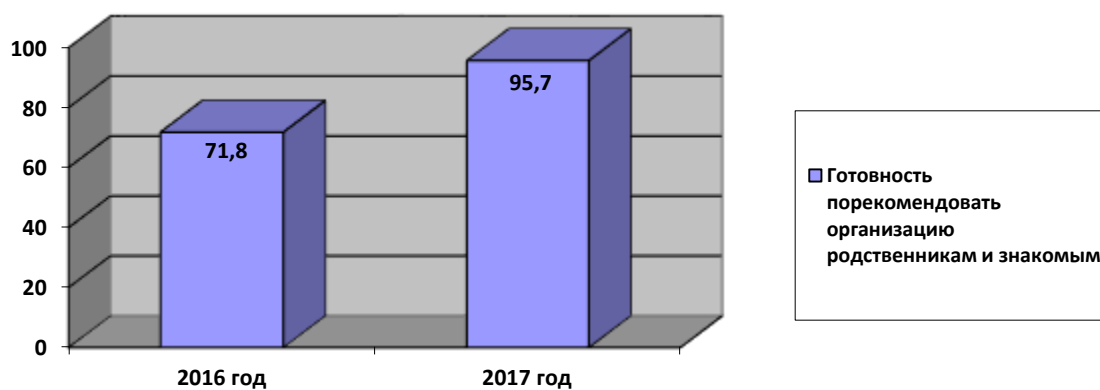
Только в сферах, связанных с учебно-материальной базой учреждения в 2016 году мы видели удовлетворенность у чуть более 50% участников исследования (самые низкие показатели удовлетворенности) в 2017 году можно ответить рост показателей удовлетворенности в этой сфере до 63,2% (30,9% - затруднились с ответом и 6% выразили частичную или полную неудовлетворенность в данном аспекте).

Удовлетворенность родителей учащихся учебно-материальной базой



В 2016 году 71,8% родителей учащихся ДДТ «Фонтанка-32» были готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. В 2017 году 95,7% опрошенных выразили готовность рекомендовать ДДТ «Фонтанка-32».

Готовность порекомендовать организацию родственникам и знакомым



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основная цель проведенного исследования состояла в том, чтобы на основе социально-педагогических индикаторов выявить актуальные потребности населения в дополнительном образовании, а также уточнить его удовлетворенность спектром и качеством услуг дополнительного образования детей в образовательной организации.

В качестве объекта исследования выступали основные носители исследуемой проблемы – родители, чьи дети получают образование в организациях системы дополнительного образования детей

По итогам исследования можно сделать однозначные выводы о высокой степени удовлетворённости населения услугами оказываемыми ГБУДО ДДТ «Фонтанка-32» и соответствии запросам и ожиданиям потребителей: родителей и детей. Уточняя степень включенности потребителей услуг системы дополнительного образования (прежде всего, родителей детей) в работу органов, которые оказывают влияние на работу кружков, клубов, секций можно отметить повышение включенности, интереса и желания родителей помогать педагогу объединения дополнительного образования. Образовательная программа ДДТ «Фонтанка-32» реализуется эффективно и показывает высокую результативность. По данным мониторинга потребители образовательных услуг дома детского творчества «Фонтанка-32» отметили высокую степень удовлетворенности спектром и качеством услуг дополнительного образования, доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников ДДТ «Фонтанка-32».

Результаты исследования позволяют нам сделать выводы о высокой эффективности работы педагогического коллектива ДДТ «Фонтанка-32», и важно продолжить улучшать материально-техническое обеспечение образовательного процесса.

Анкета получателя образовательных услуг

В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

1. В КАКИХ ДЕТСКИХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ ДДТ «ФОНТАНКА-32» ЗАНИМАЕТСЯ ВАШ РЕБЕНОК? (Отметьте всё, что считаете нужным)

1.1 Художественное творчество (танцы, пение, игра на музыкальных инструментах; цирковое искусство; театральное творчество и др.)

1.2 Декоративно-прикладное творчество, изобразительное искусство, дизайн

1.3 Техническое творчество

1.4 Фото-, кино- и видеотворчество

1.5 Объединения естественнонаучной направленности (экология, биология, математика, физика и др.)

1.6 Краеведение, музееведение и туризм

1.7 Объединения социально-педагогической направленности (иностранные языки, страноведение, этикет, журналистика, военно-патриотические клубы, детские общественные объединения и др.)

1.8 Физкультурно-спортивные секции (по различным видам спорта, в том числе шашкам и шахматам)

1.9 ИНОЕ (что именно) _____

2. КАК БЫ ВЫ В ЦЕЛОМ ОЦЕНИЛИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ?

2.1 Положительно или скорее положительно

2.2 Затрудняюсь ответить

2.3 Скорее отрицательно или отрицательно

3. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ РАБОТНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИИ?

3.1 Да, вполне или скорее да

3.2 Затрудняюсь ответить

3.3 Скорее нет или однозначно нет

4. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ
ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ?

4.1 Да, вполне или скорее да

4.2 Затрудняюсь ответить

4.3 Скорее нет или однозначно нет

5. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ?

5.1 Да, вполне или скорее да

5.2 Затрудняюсь ответить

5.3 Скорее нет или однозначно нет

6. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ДАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ
РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ?

6.1 Да или скорее да

6.2 Затрудняюсь ответить.

6.3 Скорее нет или однозначно нет

Благодарим за сотрудничество!