

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:

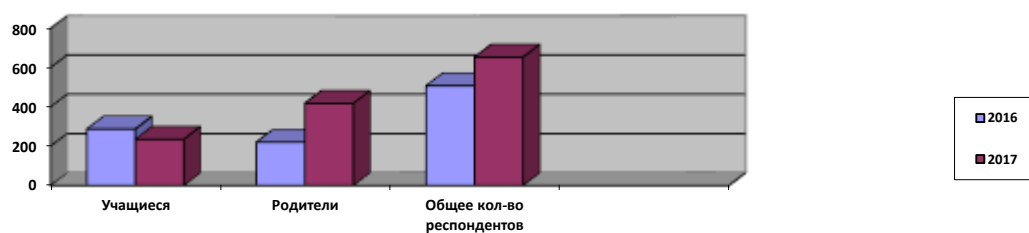
- Охарактеризовать удовлетворённость населения услугами оказываемыми организациями системы дополнительного образования детей;
- Уточнить включенность потребителей услуг системы дополнительного образования (прежде всего, родителей учащихся) в работу органов, которые оказывают влияние на работу кружков, 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.

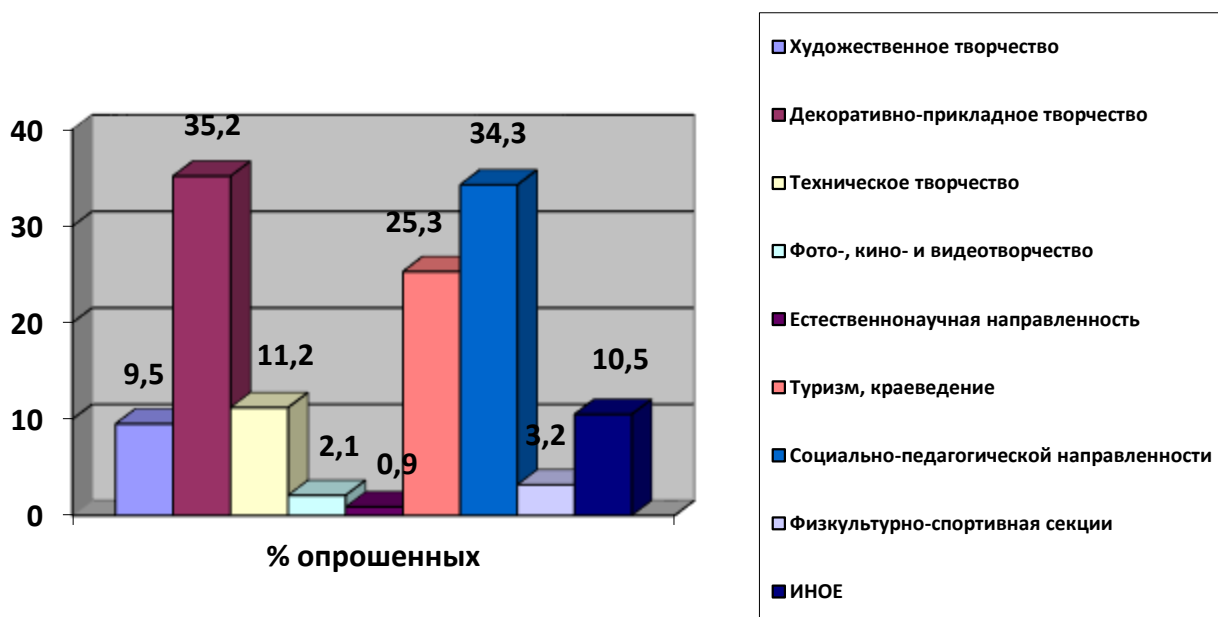
В исследовании 2016 года приняли участие 507 респондентов, что приблизительно составляло 10% от общего количества родителей учащихся ДДТ «Фонтанка-32». В 2017 году в исследовании приняли участие 653 респондента – более 20% от общего количества родителей учащихся в ДДТ «Фонтанка-32». Активность участия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

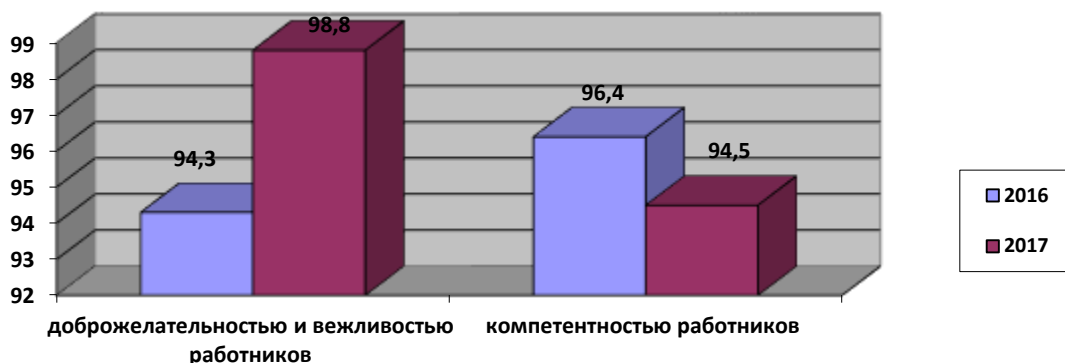


В 2017 году 97,4% опрошенных заявили об удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг, только 2,6% затруднились ответить. Можно отметить сохранение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг в 2017 году.

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

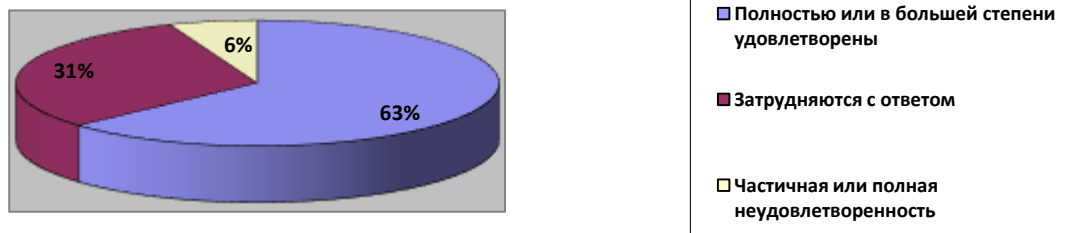
отношение или неудовлетворенность в данных сферах нет, остальные ответы – «затрудняюсь ответить». Именно желание обучать ребенка у конкретного педагога является одной из причин выбора детского объединения дополнительного образования в учреждении.

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



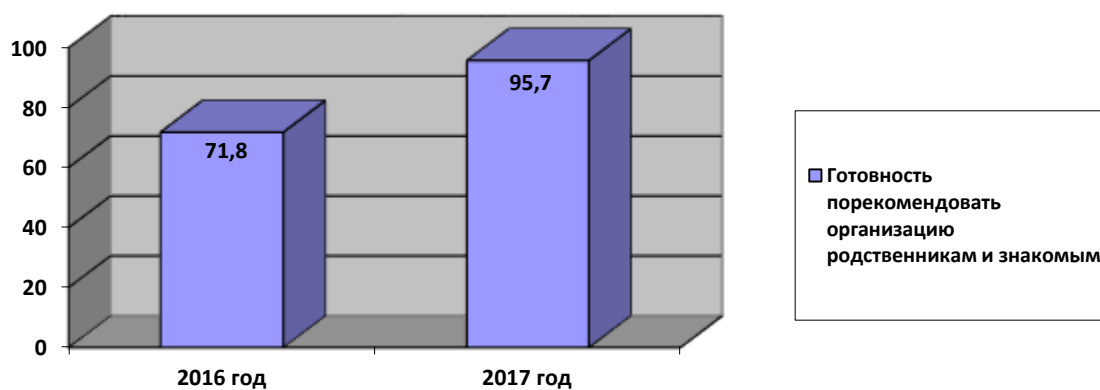
Только в сферах, связанных с учебно-материальной базой учреждения в 2016 году мы видели удовлетворенность у чуть более 50% участников исследования (самые низкие показатели удовлетворенности) в 2017 году можно ответить рост показателей удовлетворенности в этой сфере до 63,2% (30,9% - затруднились с ответом 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!