Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Новосибирска «Центр детского творчества «Содружество»

Анализ результатов исследования качества предоставляемых услуг

(по оценке родителей учащихся ТО)

(Исследование проведено в рамках ВСКО методистом по психолого-педагогическому сопровождению образовательного процесса Сорокиной Е.В.)

Новосибирск, 2021

В апреле-мае 2019 года проводилось анкетирование родителей учащихся ЦДТ «Содружество» *(образец анкеты См. Приложение 1).*

Цель исследования: родительская экспертиза качества предоставляемых образовательных услуг ЦДТ «Содружество».

В исследовании приняли участие 247 родителей учащихся Центра, в среднем предполагалось по 20-50 анкет на подразделение, но позже каждый руководитель самостоятельно определял необходимое ему число раздаточного материала.

СП «Поиск» – 9
СП «Центр» – 29
СП «Лель» – 37
СП «Плехановский – 71
СП «КЮТ» – 21
СП «Элерон» – 42
СП «Улыбка – 38

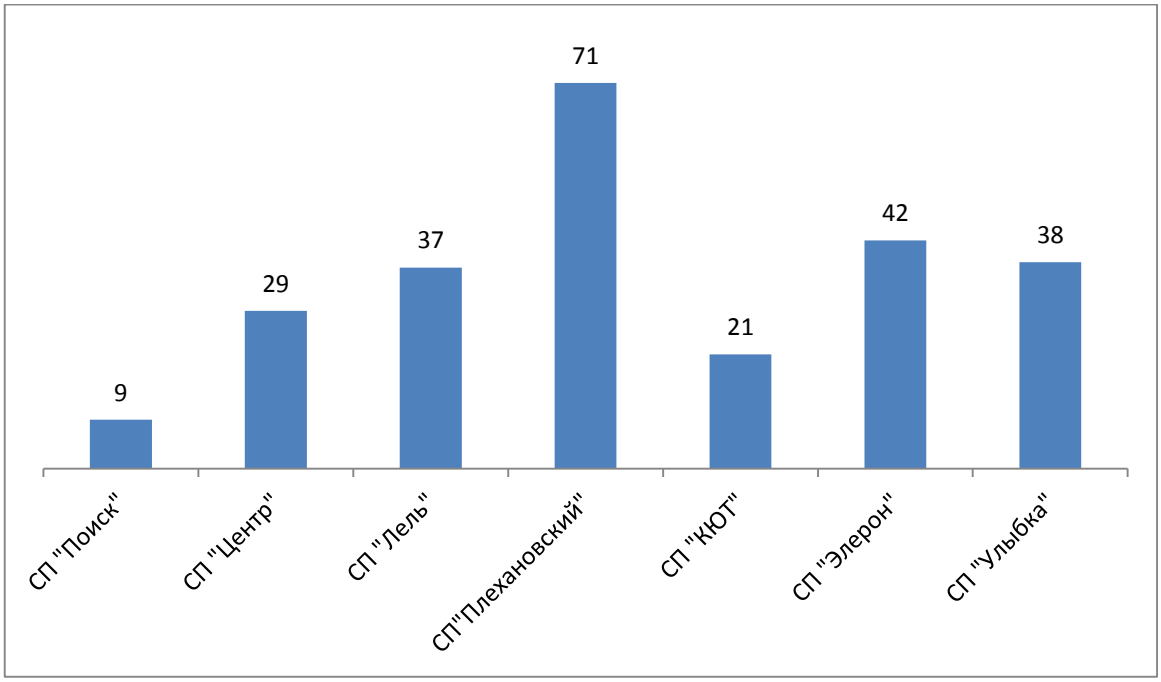


Диаграмма 1. Активность родителей по структурным подразделениям.

Особо хотелось бы отметить и поблагодарить за активность педагогов СП «Плехановский» и руководителя ТО «Павлин» Деркач А.С.

Подобное анкетирование уже проводилось в нашем *учреждении (анкета 2017 года см. Приложение 2),* отличие этого исследования заключалось в том, что мы сознательно ушли от готовых ответов (формулировок). В предыдущей версии мы самостоятельно формулировали маркеры качества дополнительного образования, на основе догадок-предположений, что может быть важно для родителей (интуитивный уровень).

В этой анкете родители сами формулировали значимые характеристики, отвечая на вопрос: «Что для вас качественное дополнительное образование?»

Кроме этого, также были включены в анкету вопросы, важные для получения обратной связи о различных сторонах образовательного процесса.

Предметом анализа являлись:

1) Соотношение родительских ожиданий от дополнительного образования и эффектов обучения по программе дополнительного образования (чего ждут – что получают);

2) Удовлетворенность различными сторонами образовательного процесса (отношение педагога, сплоченность детского коллектива, удовлетворенность объемом и

формой информирования о ребёнка, доступность администрации для контактов, материально-техническим и санитарно-гигиенической характеристиками);

3) Включенность в жизнь ЦДТ (активность) и доступность администрации для контактов, востребованность сайта.

Ответы о ведущих характеристиках, определяющих качество дополнительного образования, были разделены на несколько блоков:

1. Требования к педагогам.
2. Требования к результатам обучения (предметные результаты).
3. Требования к результатам (УУД, личностные результаты)

1. Требования к педагогам. В предыдущем исследовании, мы предположили, что «родители идут на педагога», и попытались выяснить, что же важнее: профессионализм, личные качества или отношение к ребёнку?

Приступая к анализу анкет за этот год, мы ожидали, что ответы, относящиеся к характеристикам педагогов, также будут представлены среди маркеров (важных характеристик) качества дополнительного образования.

Ответов, содержащих требования к педагогам в анкетах было всего 9, 2 касались личных качеств, 7 – профессионализма. Таким образом, по мнению родителей, ни профессионализм, ни личные качества не определяют качество образования.

2. Требования к результатам обучения.

Кроме этого, характеристики, которые мы традиционно относили к определяющим качество, и на их основе строили наши предыдущие анкеты составили 57%. В эту группу требований к качественному дополнительному образованию вошли (то, что должно давать качественное образование):

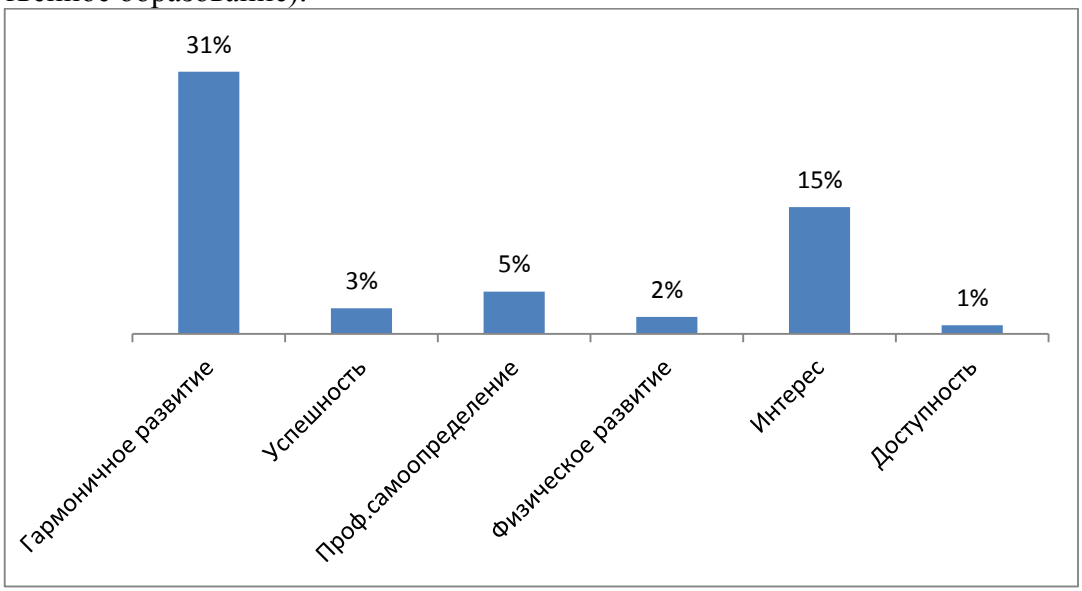


Диаграмма 2. Показатели качества дополнительного образования.

1. Гармоничное развитие (оно же – разностороннее), характеристика содержания этого понятия вызывает затруднения, и возможно требует дальнейшего уточнения.
2. Успешность: сюда включены все ответы, которые касаются общественного признания, участию в конкурсах, публичного успеха, реализации талантов…
3. Профессиональное определение: всё, что касается выбора профессии.
4. Физическое развитие: как общее, так и отдельные физические качества (гибкость, выносливость…).
5. Интерес: все характеристики, связанные с интересным, весёлым времяпрепровождением (должно радовать, нравиться).
6. Доступность: доступно по оплате, недорого, бесплатно, близко к дому и т.д.

7. Затруднились ответить (11%).

На первом месте по частоте упоминания находится «гармоничное развитие» - 31%. На втором месте – интерес (положительный эмоциональный фон) – 15%.

Остальные показатели не перешагнули рубеж 10% процентов. Особенно отмечается низкий запрос на физическое развитие и профессиональное самоопределение. Хочется надеяться, что физическое развитие рассматривается как обязательный элемент гармоничного развития, в связи с этим необходимо дополнительно уточнить содержание понятия.

Традиционно одним из главных факторов, определяющим выбор учреждения дополнительного образования был фактор доступности – около 30 % ответов.

Видимо, ради качественного образования и гармоничного развития, можно потерпеть некоторые неудобства, связанные с доступностью.

Анализ результатов по каждому ТО оказался невозможен, в связи с неравной и малочисленной выборкой. Данные по каждому объединению были обобщены по структурным подразделениям.

Эффекты обучения по образовательным программам ЦДТ (то, что получают) также были разбиты по предложенным выше группам, для более наглядного сопоставления ожиданий и реального положения вещей.

Далее представлен детальный анализ по всем пунктам.

1. Гармоничное развитие.

Под гармоничным развитием мы понимаем всестороннее развитие личности ребенка (физическое, интеллектуальное, нравственное, эмоциональное).

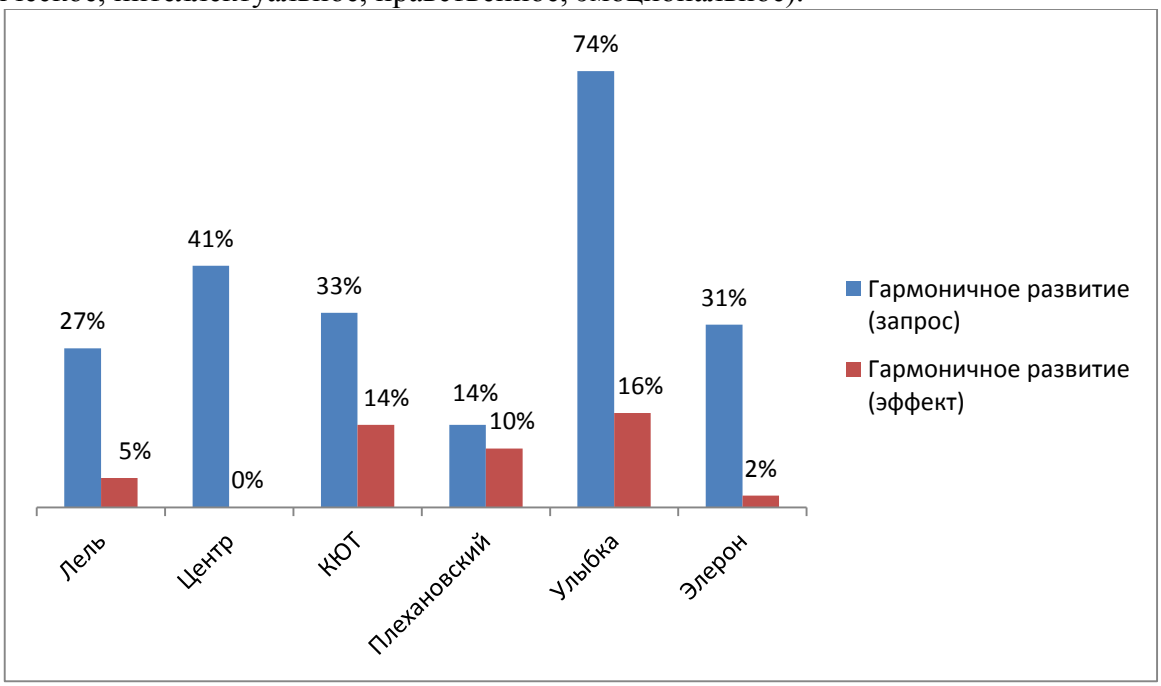


Диаграмма 3. Гармоничное развитие

Таким образом, ситуация с гармоничным развитием ещё больше запуталась, не совсем понятно, что это такое, но добиваться его у нас явно не получается.

2. Успешность.

Успешность как качество личности – это способность добиваться поставленных целей параллельно совершенствованию личности.

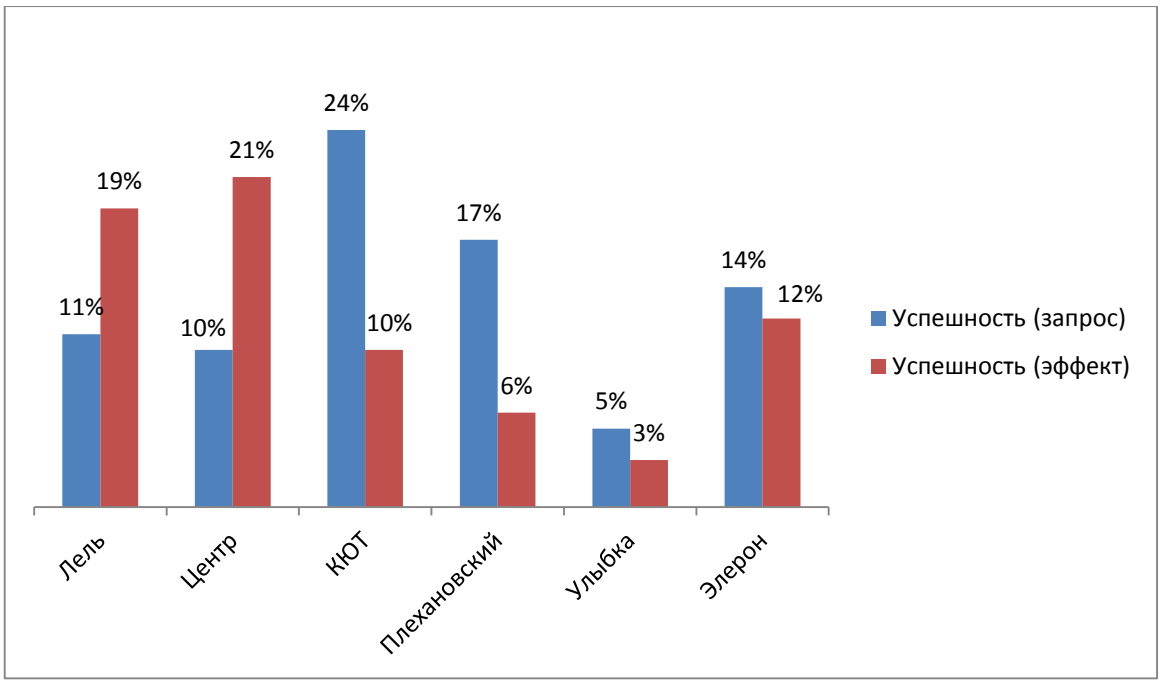


Диаграмма 4. Успешность

3. Профессиональное самоопределение. По этой теме много говорилось в рамках августовской конференции на нашей секции. Тема о роли дополнительного образования остаётся дискуссионной. Но мы вынуждены признать, что на сегодняшний день родители не рассматривают нас как институт профессионального самоопределения, ни в ожиданиях, ни в эффектах. Эта ситуация характерна не только для нашего учреждения, но и для всей системы. В этом плане мы серьёзно проигрываем коммерческим структурам.

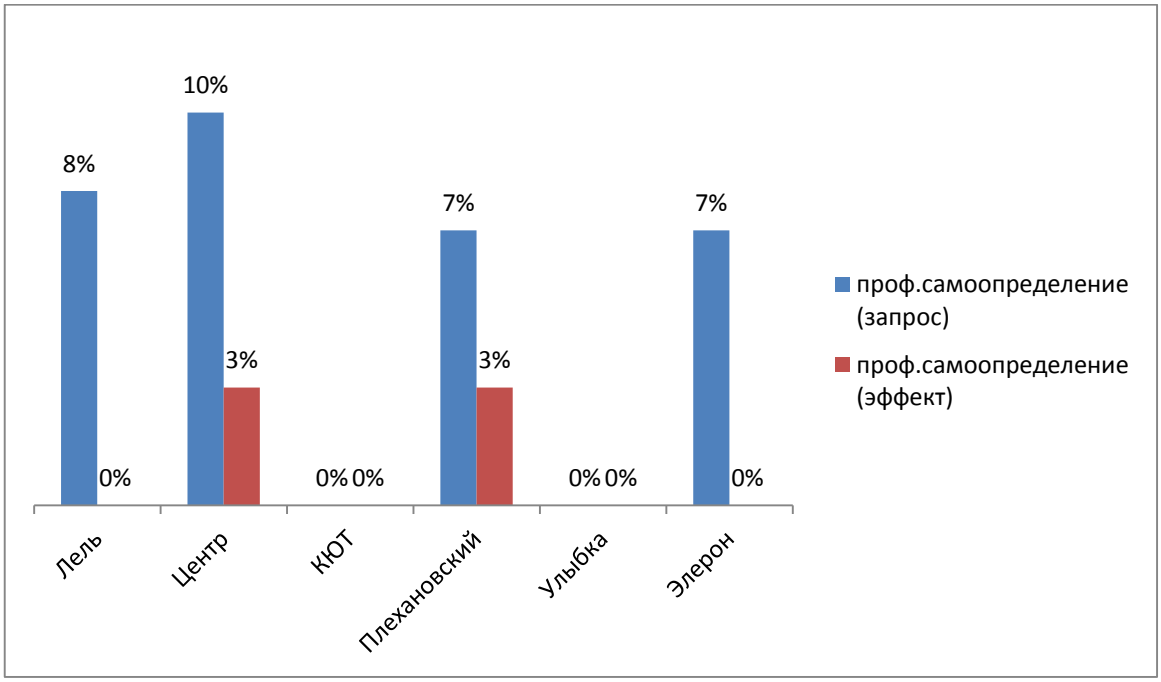


Диаграмма 5. Профессиональное самоопределение

4. Интерес

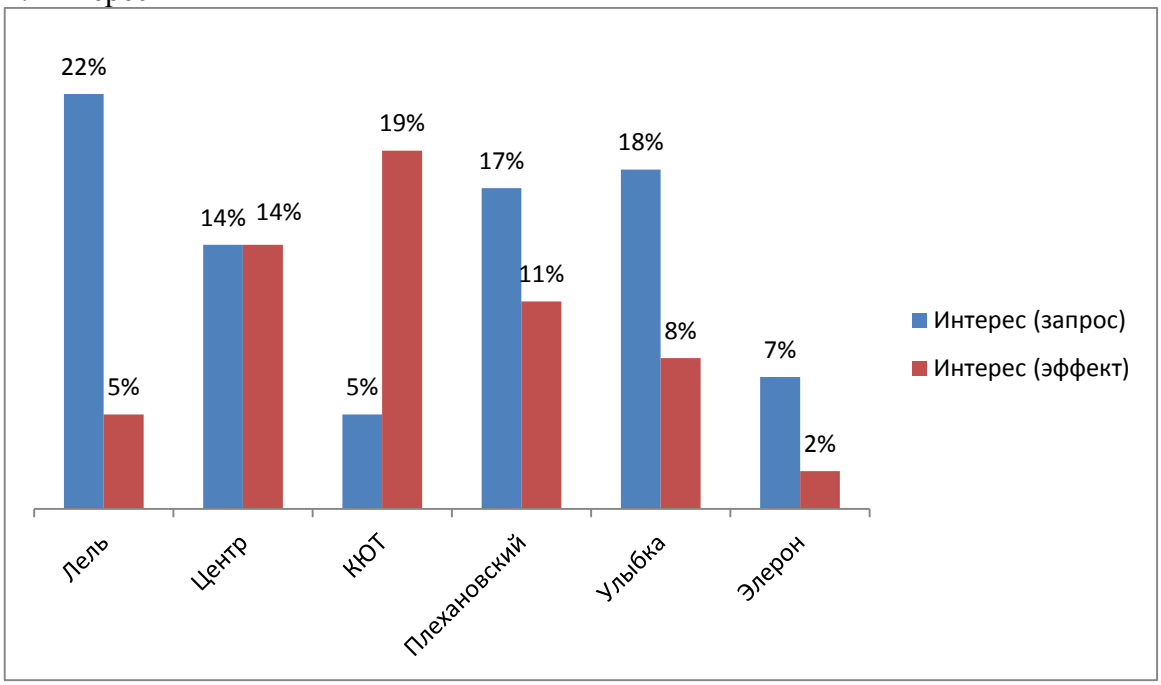


Диаграмма 6. Интерес

Около половины ответов не попали в эти категории, как уже было сказано выше, эти ответы были для удобства анализа разнесены по универсальным учебным действиям (это относится и к ожиданиям, и к эффектам обучения).

3. Ответы по результатам формирования УУД:

1. Предметные: это ответы, относящиеся к результатам обучения по конкретным образовательным программам (формирование навыков, умений, знаний специализированных).

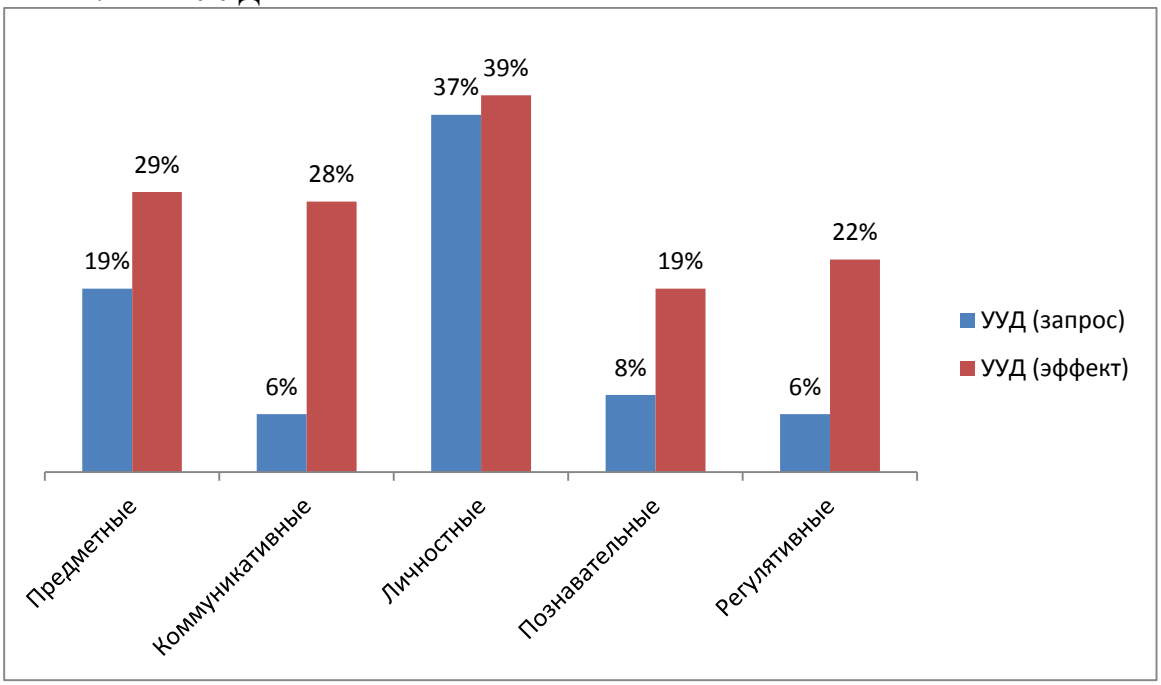
2. Коммуникативные УУД: ответы, касающиеся умения общаться, общительность, новые друзья, навыки публичного выступления, как построения устной коммуникации.

3. Личностные УУД: ответы, связанные с формирование личностных качеств, самоопределение (в т.ч. профессиональное), творческая и социальная активность, ценностные ориентиры (самый популярный вариант – ответственность).

4. Познавательные УУД: сосредоточенность на задачах, моделирование, проектная деятельность, умение работать с информацией, усвоение алгоритмов и их творческое переосмысление, а также ответы - «помогает в учебе», «стал больше успевать, больше делать» (организация собственной деятельности).

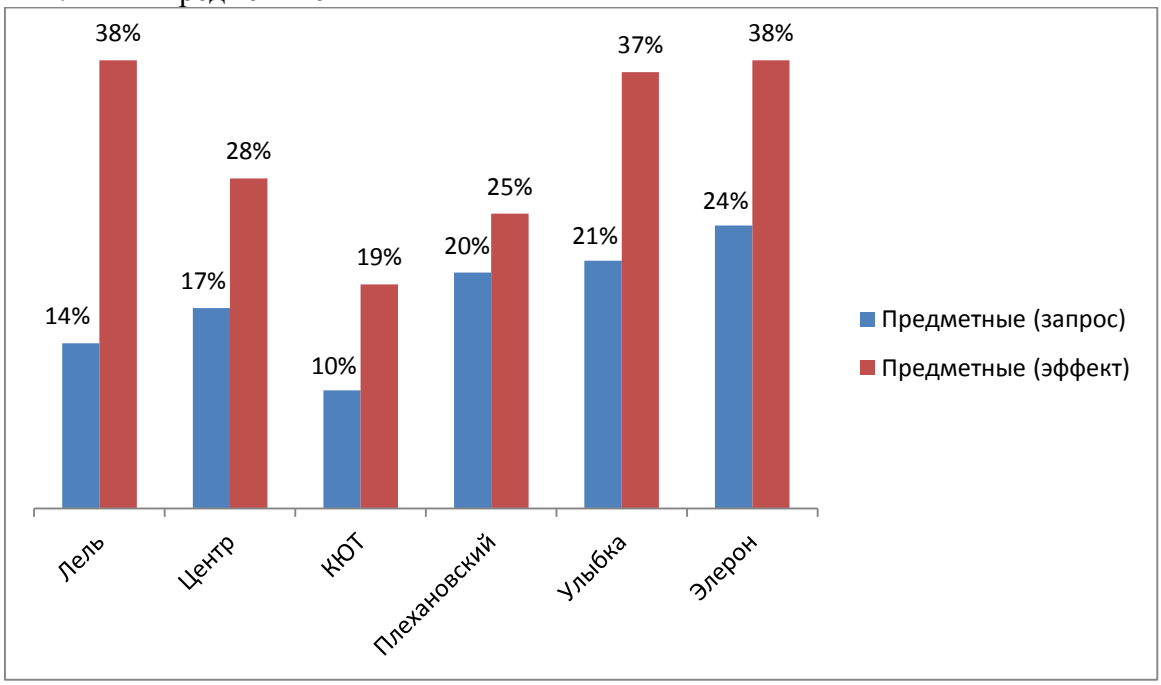
5. Регулятивные УУД: самостоятельная постановка целей, оценивание своих достижений, саморегуляция (в т.ч. эмоциональная), понимание причин своих неудач, «усидчивость» (способность к волевому усилию).

1. УУД

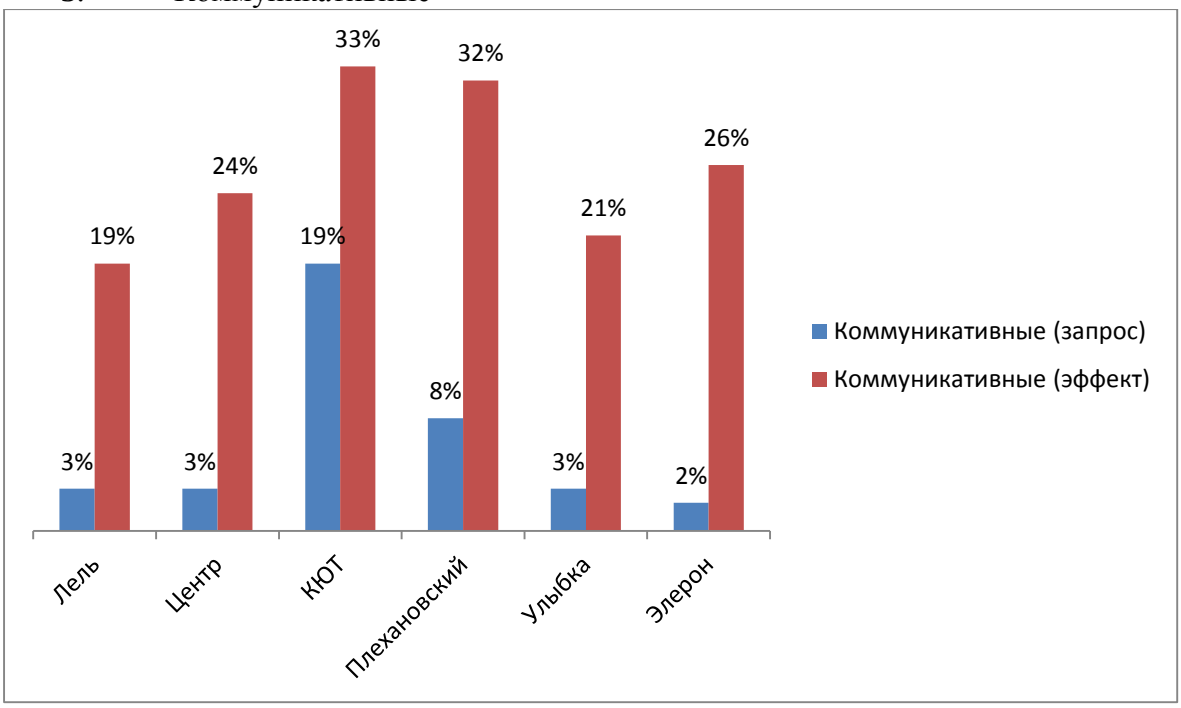


Как видно из диаграммы, мы перебираем по всем пунктам, особенно это относится к коммуникативным и регулятивным УУД. Далее обзорно по каждому виду действий. Более детально имеет смысл анализировать ситуацию руководителям СП.

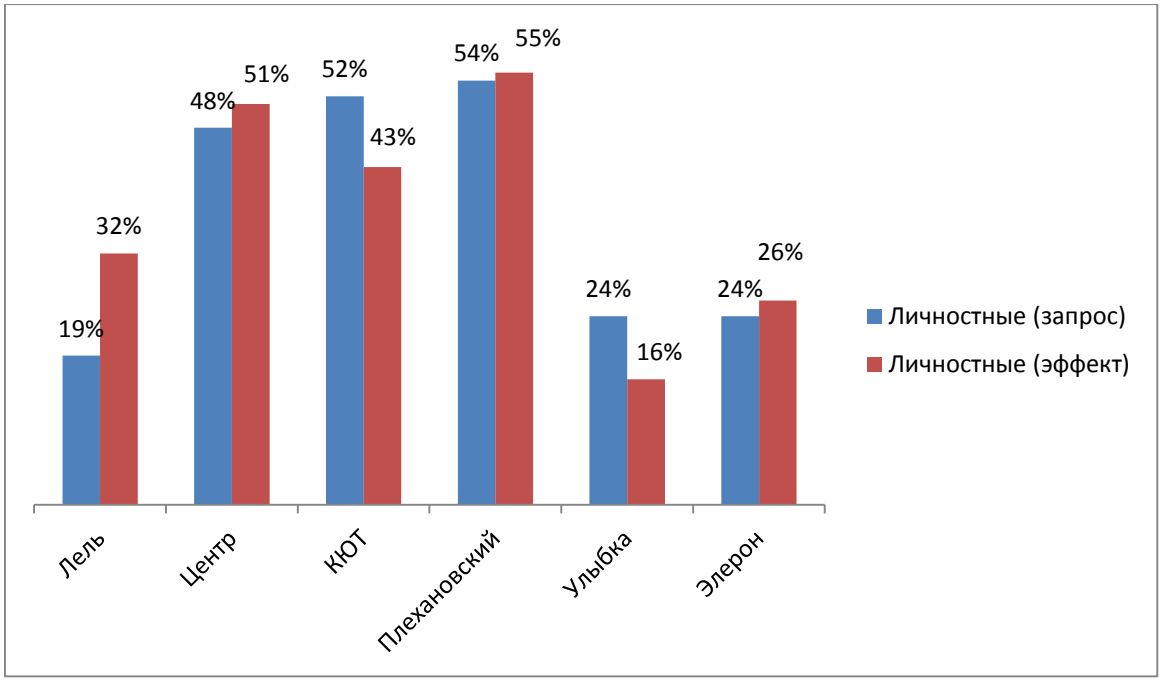
2. Предметные



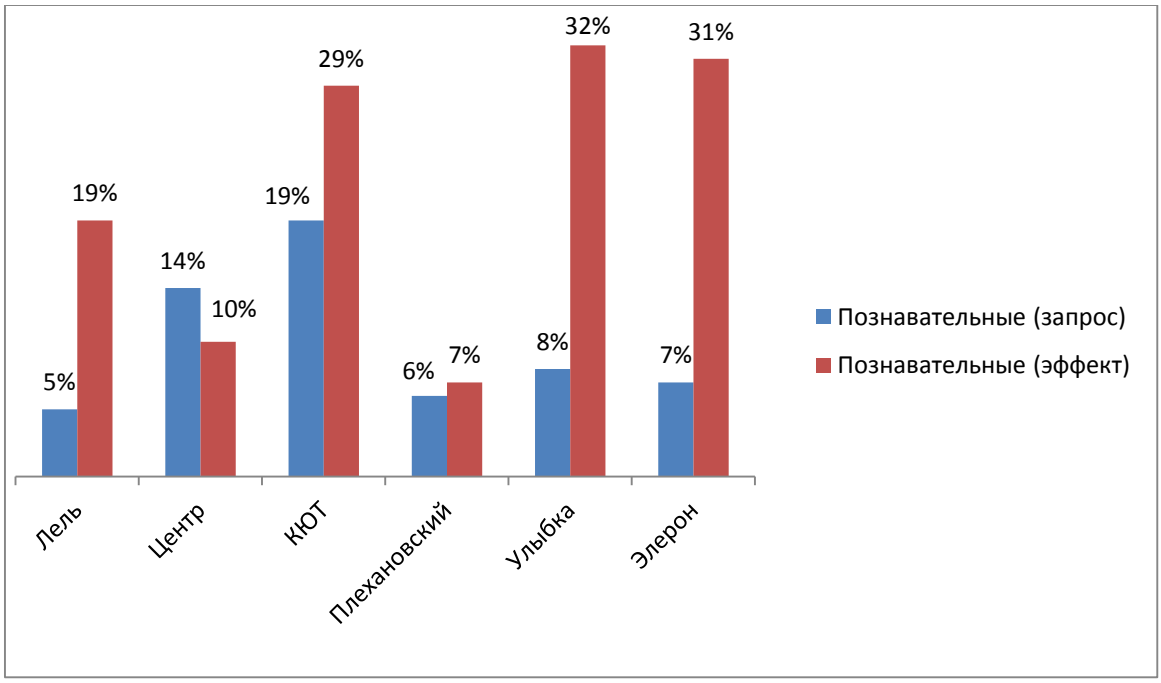
3. Коммуникативные



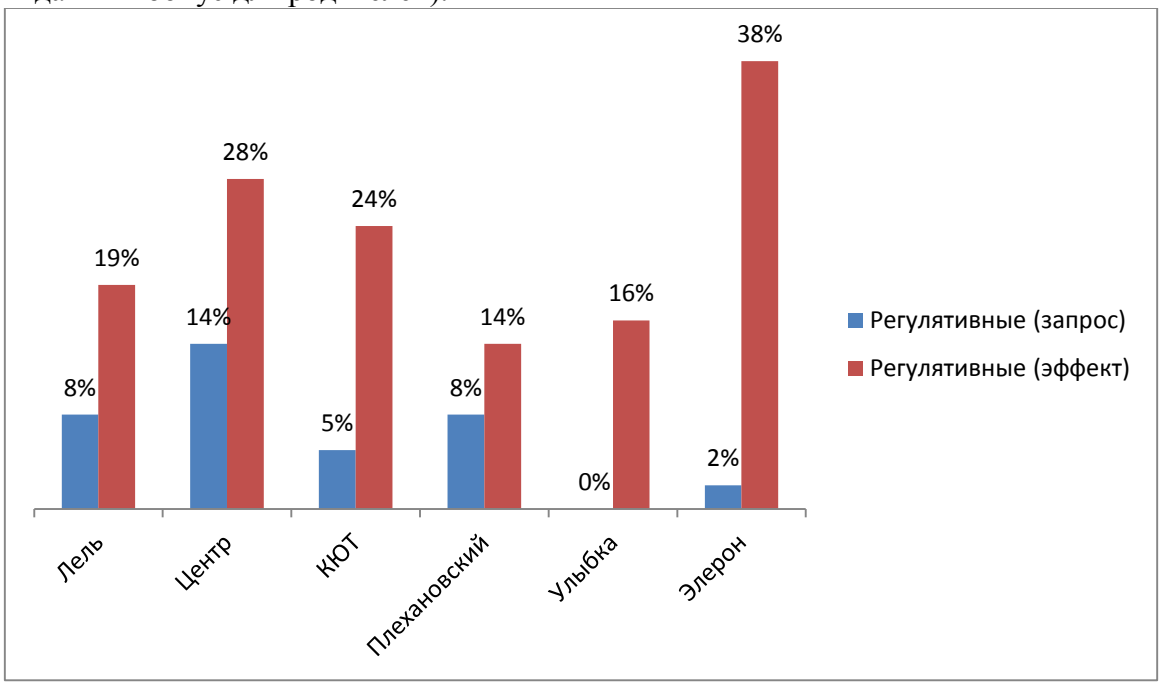
4. Личностные



5. Познавательные

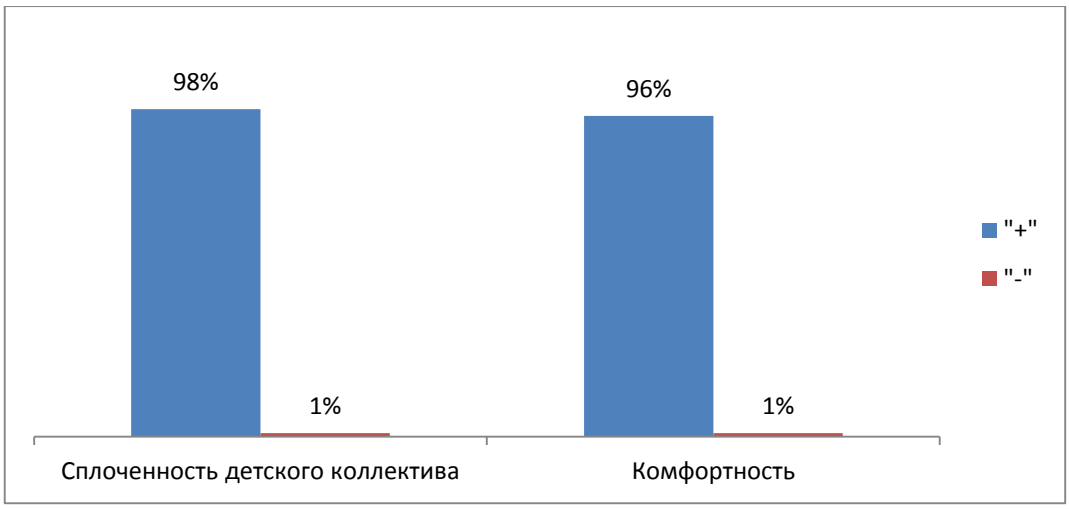


6. Регулятивные. Единственное, что хочется отметить особенно, информация для размышления, самый большой разброс между запросом и эффектом обучения. Причем самый популярный ответ, что приобрёл ребёнок, занимаясь в ТО – это усидчивость. А мы помним, самый большой запрос на гармоничное развитие. Хотя это конечно не умаляет заслуг дополнительного образования в формировании других качеств (такой неожиданный бонус для родителей).



4. ***Удовлетворенность различными сторонами образовательного процесса.***
Здесь ситуация более-менее ясна. Ответы формата «да», «нет», +/-

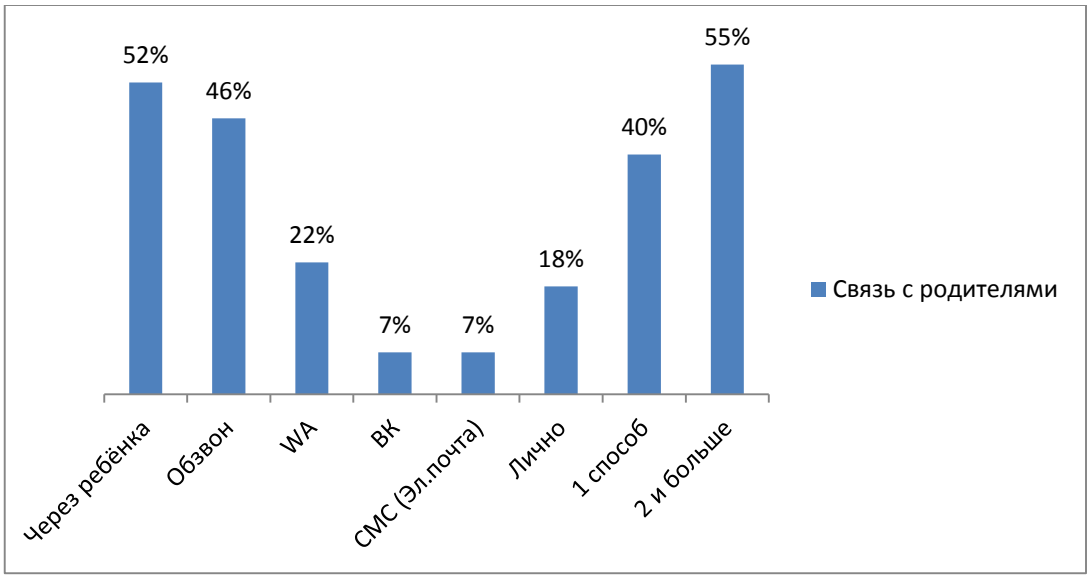
1) Сплоченность детского коллектива и комфортность.

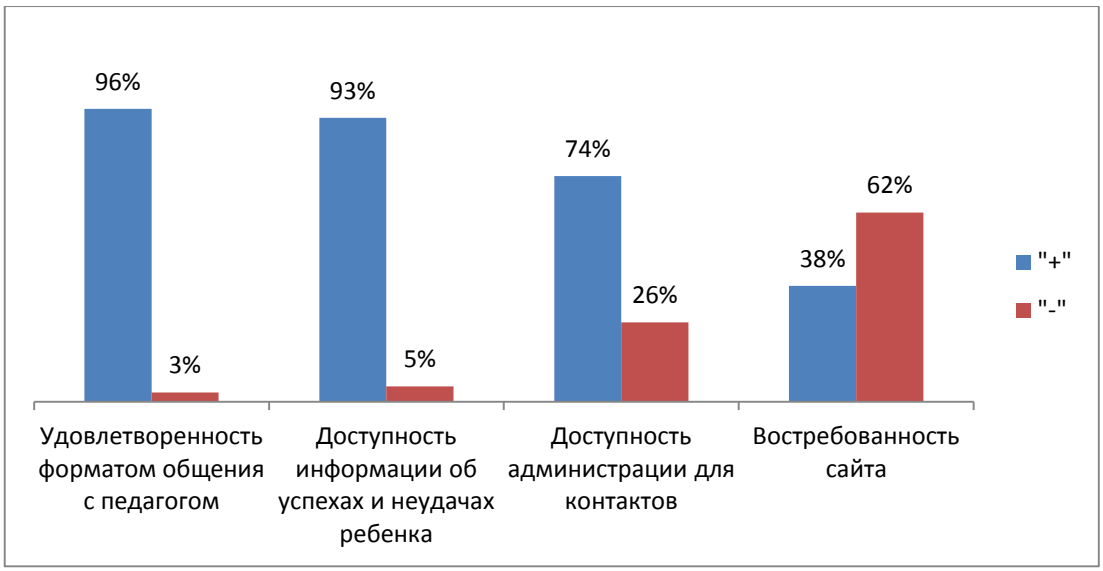


2) Связь с родителями.

Лидирующие позиции занимают связь с родителями через ребёнка и «обзвон». Возможно, обзванивайте родителей и может быть оправдано какими-то соображениями. Но если обзванивание используется для информирования, то встаёт вопрос об эффективности – слишком большие временные затраты. Если как форма работы с родителями – то вопросов ещё больше. Причем чаще всего встречается такая комбинация: обзвон +через ребёнка.

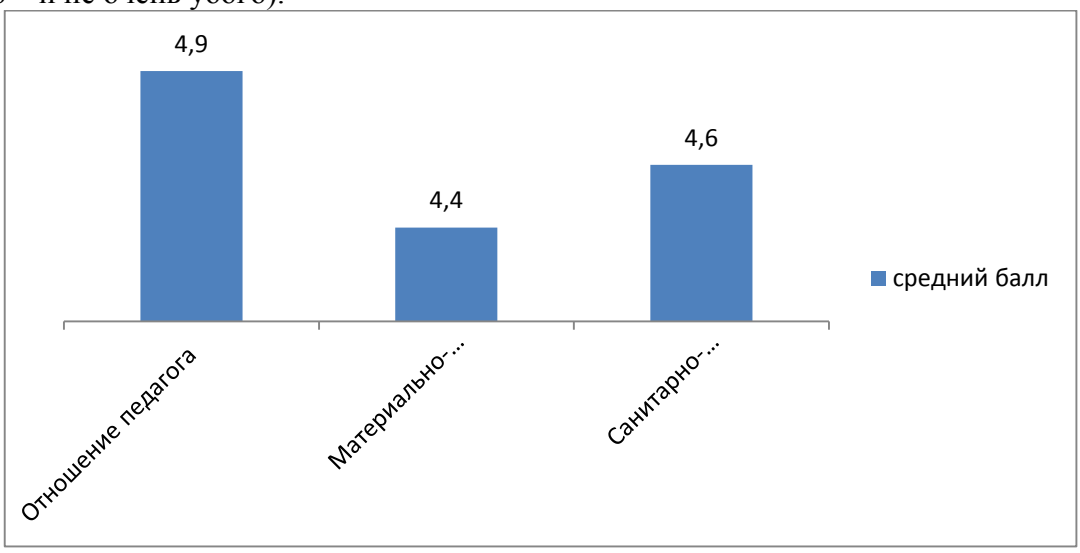
Хотя нужно отметить, что удовлетворённость таким форматом общения у родителей очень высокая (это к разговору у том какую позицию занимают родители «наблюдатель», «помощник», «заказчик»).

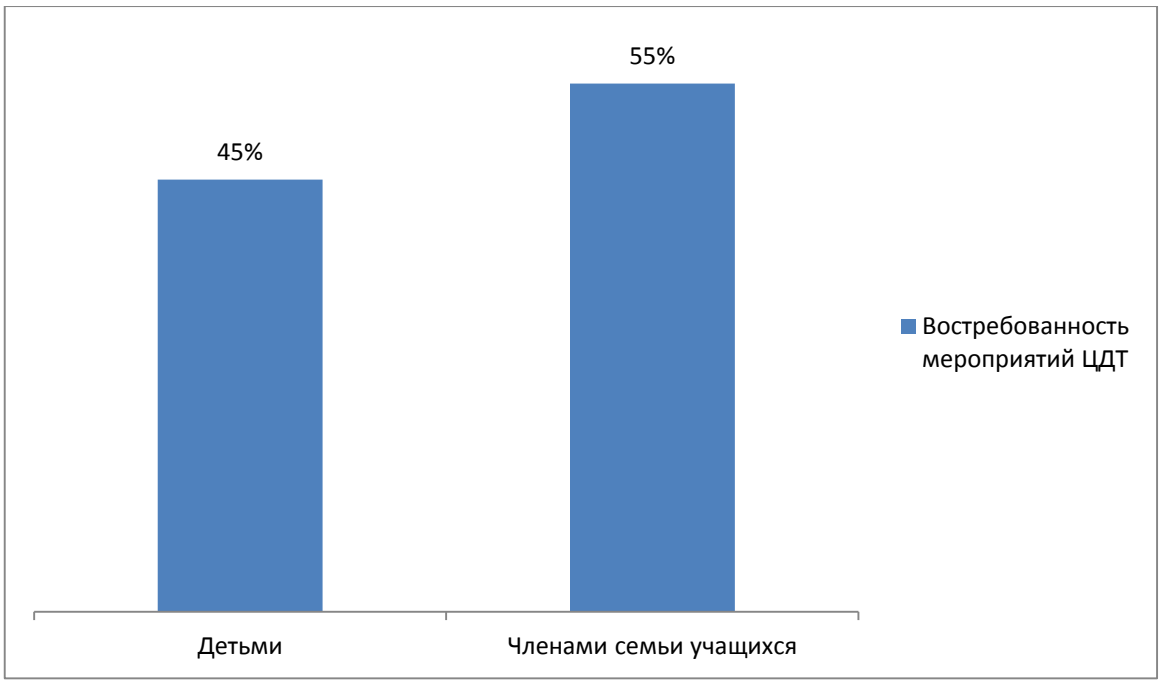




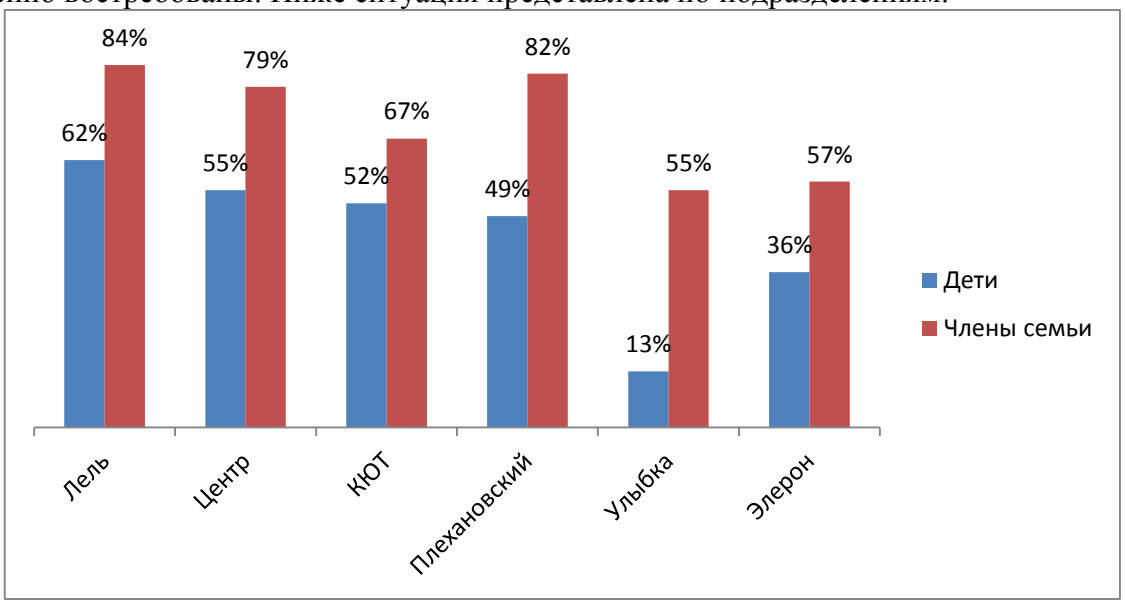
Востребованность сайта по-прежнему остаётся низкой, осталась в этот раз не ясной ситуация с группой Вконтакте (упустили из вида).

Далее пункты с балльной системой оценки, результаты по 5-баллной шкале достаточно высокие, остаются в положительном диапазоне. (очень душевно – достаточно чисто – и не очень убого).





Достаточно высокая востребованность мероприятий ЦДТ родителями (членами семьи), больше половины ответов. Отдельно хотелось бы посмотреть какие мероприятия особенно востребованы. Ниже ситуация представлена по подразделениям.



Выводы: по результатам анализа анкет можно сказать, что наблюдается некоторая рассогласованность между представлениями о качестве дополнительного образования у родителей и педагогическим коллективом. Если мы показываем высокие результаты формирования УУД, то остаются вопросы к требованиям профессиональных стандартов – требования нашего другого заказчика государства.

Стоит говорить о качестве диалога с родителями, о наших ориентирах. Чтобы не обманывать ожидания, вовремя информировать о наших возможностях, формировать представление о том, что такое качественное образование в нашем представлении, транслировать представление о качестве образования с точки зрения государства. Всё это важные, основополагающие вопросы, требующие осмысления не только на уровне руководства, но и каждым из педагогов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Анкета для родителей учащихся

_____ (название творческого объединения)

Уважаемые родители!

В целях повышения качества предоставляемых образовательных услуг в творческих объединениях ЦДТ «Содружество», просим Вас ответить на следующие вопросы:

1. **Сколько лет Вашему ребенку? _____лет**
2. **Укажите пол Вашего ребенка?** *Поставьте галочку напротив нужного ответа*
   ☐ мальчик ☐ девочка
3. **Какие секции, кружки, объединения дополнительного образования посещает ваш ребёнок?** *(помимо ЦДТ «Содружество»)*

Название секции, кружка, объединения

4. **Что Вы понимаете под качеством образовательных услуг**

_____

_____

_____

5. **Что обусловило выбор секции, кружка, объединения дополнительного образования?** *Подумайте и выберите варианты ответов на вопросы:*
   1) *Почему (что подтолкнуло)?*
      ☐ рекомендации друзей и знакомых ☐ желание ребенка
      ☐ реклама дополнительного образования ☐ близость от дома
      ☐ качество услуг и гарантируемый результат
      ☐ информация сайта ЦДТ «Содружество»
      другое_____
   2) *Для чего (ваши ожидания в связи с посещением ребёнком кружка, объединения, секции)?*
      _____
      _____

6. **Отвечает ли Вашим интересам набор предлагаемых дополнительных образовательных услуг в ЦДТ «Содружество»?** *Поставьте галочку напротив нужного ответа*

   ☐ да

   ☐ не отвечает *(укажите причину*) _____

   ☐ затрудняюсь ответить

7 Удовлетворены ли Вы режимом работы творческого объединения, посещаемых Вашим ребенком (дни, время, продолжительность занятий)? *Поставьте галочку напротив нужного ответа*

☐ да

☐ нет (*укажите причину*)

_____

_____

☐ затрудняюсь ответить

8. Удовлетворяет ли Вас материально-техническое оснащение помещений образовательного учреждения? *Поставьте галочку напротив нужного ответа*

☐ да ☐ нет

☐ затрудняюсь ответить

9. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых дополнительных образовательных услуг Вашему ребенку? *Поставьте галочку напротив нужного ответа*

☐ да ☐ нет

☐ в какой-то степени ☐ затрудняюсь ответить

10. Знакомы ли Вы с программами, по которым занимается Ваш ребенок в объединении дополнительного образования ЦДТ «Содружество»? *Поставьте галочку напротив нужного ответа*

☐ да ☐ нет

☐ в какой-то степени

11. Устраивает ли Вас информационное обеспечение и достаточно ли Вам информации, предоставляемой об образовательном процессе и успехах Вашего ребёнка? *Поставьте галочку напротив нужного ответа*

☐ да ☐ нет

☐ в какой-то степени

12. Что может привлечь Вас в педагогах, тренерах-преподавателях выбранного Вами объединения дополнительного образования? *Поставьте галочку напротив нужного ответа:*

☐ профессионализм ☐ интеллигентность

☐ высокий рейтинг среди других педагогов

☐ что-то еще_____

13. С большим ли интересом Ваш ребенок идет заниматься в секцию, кружок, объединение дополнительного образования? *Поставьте галочку напротив нужного ответа*

☐ всегда ☐ иногда ☐ нет

14. Что может помешать занятиям Вашего ребенка дополнительным образованием? *Укажите нужные варианты*

☐ территориальная удаленность ☐ высокая затратность

☐ нет того, что интересно ребенку

☐ нет учета ограниченных возможностей здоровья ребенка

☐ другое_____

15. Какую роль во взаимодействии с учреждением дополнительного образования Вы готовы исполнять?

☐ помощник ☐ заказчик

☐ наблюдатель

16. Считаете ли Вы, что дополнительное образование детей достаточно финансируется? *Поставьте галочку напротив нужного ответа*

☐ да ☐ нет

☐ затрудняюсь ответить

17. Немного о себе: Вы

☐ мать ☐ отец

☐ другое_____

18. Ваше семейное положение:

☐ женат/замужем ☐ холост/не замужем

19. Ваш возраст:

_____

20. В каком районе Вы живете (город, село)

_____

Спасибо за сотрудничество!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анкета для родителей учащихся
_____ (название творческого объединения)

Уважаемые родители!

В целях повышения качества предоставляемых образовательных услуг в творческих объединениях ЦДТ «Содружество» просим Вас ответить на вопросы анкеты.

1.Укажите пол и возраст Вашего ребёнка:

☐ мальчик ☐ девочка _____лет

2. Продолжите фразу: ***«Качественное дополнительное образование для ребенка - это образование, которое_____***
_____
_____

(укажите самые значимые для Вас характеристики).

3. Коллектив, в котором занимается Ваш ребенок в ЦДТ «Содружество», можно назвать дружным?

☐ да ☐ нет

4. Ваш ребенок посещает другие мероприятия ЦДТ «Содружество», кроме основных занятий?

☐ да ☐ нет

5. Ваш ребенок чувствует себя комфортно на занятиях и других мероприятиях в ЦДТ «Содружество»?

☐ да ☐ нет

6. По шкале от 1 до 5 насколько Вы удовлетворены отношением к Вашему ребенку педагога(-ов) творческого объединения?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5

7. Каким образом педагог Вашего ребёнка поддерживает связь с родителями?

☐ группа объединения в «ВКонтакте» ☐ группа для родителей в WhatsApp
☐ обзванивает ☐ через ребёнка ☐ другое_____

Считаете ли Вы приемлемой такую форму общения педагога с родителями?

☐ да ☐ нет

8. Вы получаете полную и своевременную информацию о личных достижениях и/или проблемах Вашего ребенка?

☐ да ☐ нет

9. Имеете ли Вы возможность контактировать с администрацией ЦДТ «Содружество»?

☐ да ☐ нет ☐ другое_____

10. Вы посещаете сайт ЦДТ «Содружество» (творческого объединения)?

☐ да ☐ нет

11. Вы и/или другие взрослые члены Вашей семьи посещаете мероприятия, проводимые ЦДТ «Содружество»?
☐ да ☐ нет

12. По шкале от 1 до 5 насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением творческого объединения, которое посещает Ваш ребёнок?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5

13. По шкале от 1 до 5 насколько Вы удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями в творческом объединении, которое посещает Ваш ребенок?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5

14. Как дополнительное образование отражается на учёбе Вашего ребёнка в школе?
_____
_____

15. Что дало дополнительное образование Вашему ребёнку? ***(какие изменения Вы можете отметить)*** _____
_____
_____

16. Укажите фамилию и инициалы педагога, у которого занимается Ваш ребенок (допускается указание ФИО нескольких педагогов)
_____
_____

Ваши пожелания, замечания о работе творческого объединения, ЦДТ «Содружество»
_____
_____
_____

Спасибо!