

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОУ ДО ДЭЦ «Родник»
А.В. Киселева



_____ 2020 г.

**Отчет о проведении мониторингового исследования по изучению
удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг
среди участников образовательного процесса.**

В октябре 2020 года проводилось плановое исследование удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди участников образовательного процесса.

Цели исследования:

1. Выявление степени удовлетворенности участников образовательного процесса качеством предоставляемых образовательных услуг центра;
2. Выявление возможных негативных факторов, влияющих на степень удовлетворенности.

Форма проведения: индивидуальная и групповая.

В исследовании приняло участие 380 человек. Из них 70 человек – родители обучающихся дошкольного и младшего школьного возраста, 200 человек – обучающиеся младшего школьного возраста, 110 человек – обучающиеся старшего школьного возраста. Опрос проводился среди детей, занимающихся на базе центра и на других базах.

Для исследования были использованы следующие методики: анкета на исследование удовлетворенности для учащихся старших классов (разработанная на основе анкеты Лепиевой О.А. и Тимошко Е.А.), анкета для родителей (разработка педагога-психолога ДЭЦ «Родник»), анкета для учащихся младших классов (разработка педагога-психолога ДЭЦ «Родник»).

Результаты анкетирования родителей обучающихся.

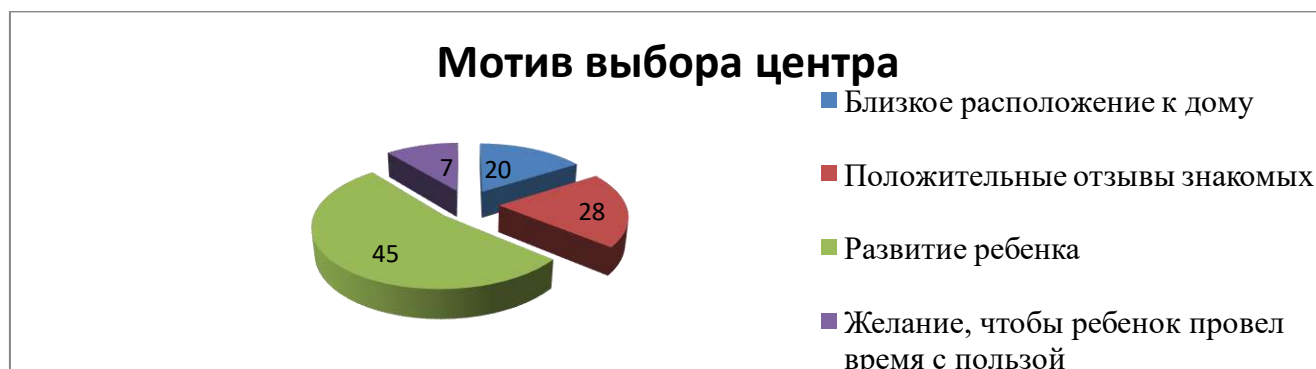
В исследовании приняли участие 70 родителей обучающихся дошкольного и младшего школьного возраста, посещающих объединения центра.

Родителям предлагалось оценить организацию образовательного процесса по нескольким параметрам: материально-техническое и информационное обеспечение, межличностные взаимоотношения, общее состояние ребенка после посещения занятий, общая организация образовательного процесса.

90 % респондентов (63 человека) отметили хорошее состояние материально-технической базы центра, 10 % (7 человек) затруднились с ответом.

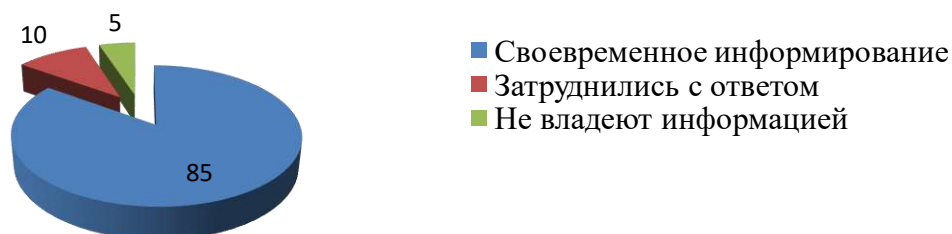


На вопрос о причинах выбора центра «Родник» для получения детьми дополнительного образования 28% (20 человек) отметили близкое расположение к дому, 20% (13 человек) руководствовались положительными отзывами друзей и знакомых о центре, 45 % (32 человека) указали на мотив развития ребенка, 7 % (5 человек) отметили, что хотят заполнить свободное время своих детей с пользой.



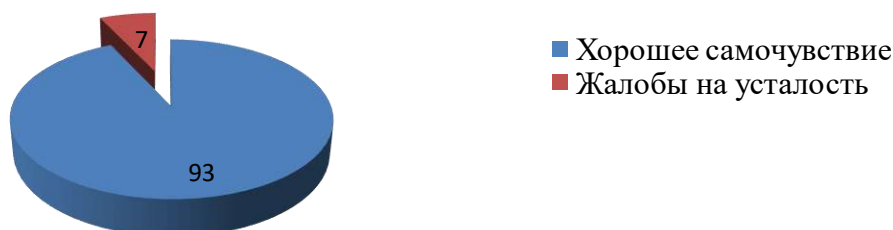
85 % родителей (60 человек) отмечают своевременное информирование о деятельности центра, 10 % (7 человек) затруднились с ответом, 5% (3 человека) не владеют нужной информацией.

Информирование о деятельности центра



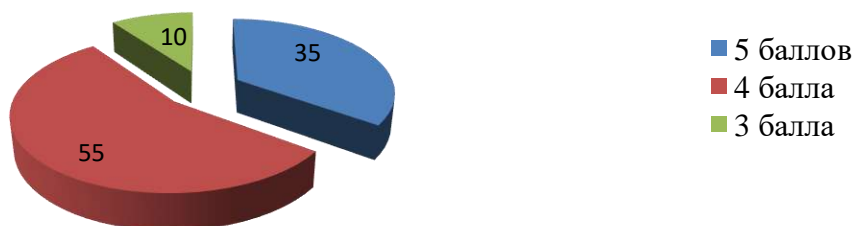
93% родителей (65 человек) отметили удовлетворительное самочувствие своих детей после учебных занятий, 7% (4 человека) указали, что дети иногда жалуются на усталость.

Самочувствие детей после занятий



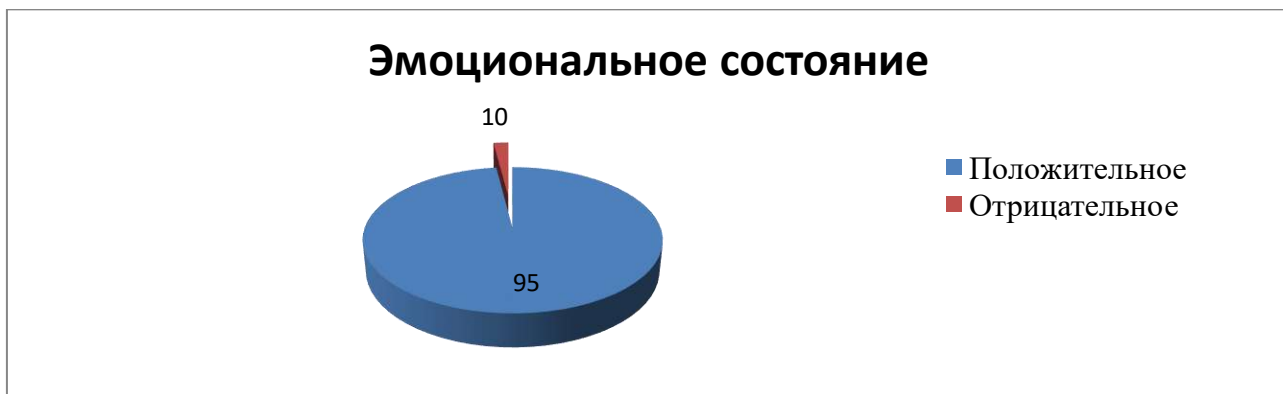
Родителям было предложено оценить общую степень удовлетворенности работы центра по пятибалльной шкале. 35% (25 человек) опрошенных оценивают удовлетворенность на 5 баллов, 55 % (38 человек) на 4 балла и 10% (7 человек) на 3 балла.

Удовлетворенность



Результаты анкетирования младших школьников.

Первый вопрос направлен на выявление общего эмоционального состояния обучающихся на занятиях. 95% (190 человек) отметили, что им нравятся заниматься в объединениях центра, 2% (10 человек) указали на сниженное настроение во время занятий.



Во втором вопросе обучающиеся оценивали отношения с одноклассниками. 90% (180 человек) отмечают теплые, дружеские отношения, 10 % (20 человек) указали на проблемные отношения.



В третьем вопросе обучающиеся оценивали отношения с педагогами. 97 % (194 человек) отметили, что им нравятся педагоги центра. 3% (6 человек) указали на проблемные отношения.



Результаты исследования удовлетворенности у обучающихся старшего звена.

В ходе проведения анкетирования было опрошено 110 обучающихся старшего школьного возраста, посещающих различные объединения центра.

Первый вопрос выявляет мотивационную ориентацию обучающихся при посещении объединений дополнительного образования. У 47 % (40 человек) преобладает мотив развития качеств личности, 25 % (27 человек) занимаются в объединениях центра «Родник» для того, чтобы получать новые знания и умения, 10% (11 человек) отмечают, что им нравится общаться со сверстниками со схожими интересами, 15% (16 человек) посещают объединения, чтобы готовиться к будущей профессии, 4 % (4 человека) – чтобы получить личную книжку волонтера, 2 % (2 человека) – чтобы пополнить портфолио.



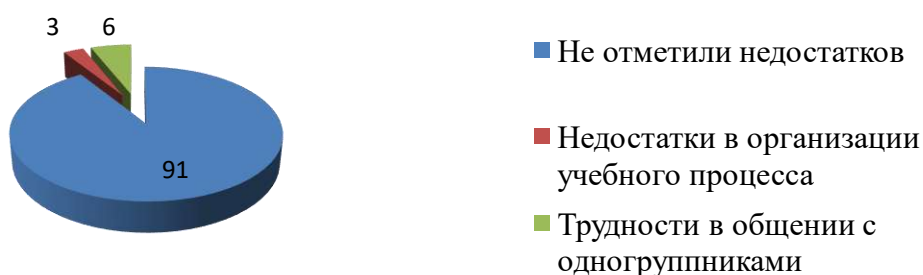
Второй и третий вопрос являются открытыми и направлены на диагностику удовлетворенности обучающихся протеканием учебного процесса в объединениях. 52% опрошенных (57 человек) отмечают удовлетворенность общей организацией учебного процесса в объединении, 12% (10 человек) отмечают, что удовлетворены отношениями с педагогом, 10% (11 человек) выделяют атмосферу в группе, 25% (27 человек) отмечают свои учебные результаты.

Удовлетворенность



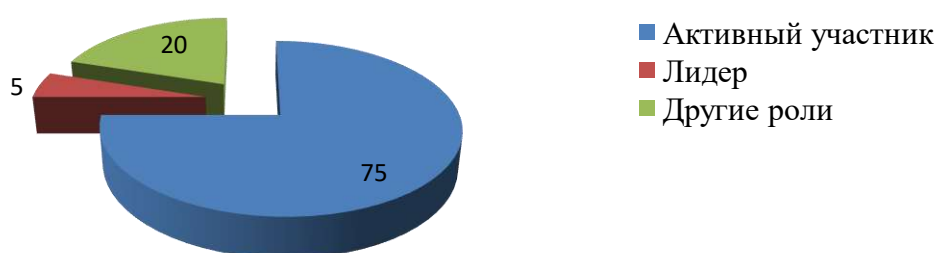
91 % (100 обучающихся) не отметили недостатков в объединениях, 3% (4 обучающихся) не довольны организацией учебного процесса, 6% (6 обучающихся) имеют трудности в общении с одноклассниками.

Удовлетворенность

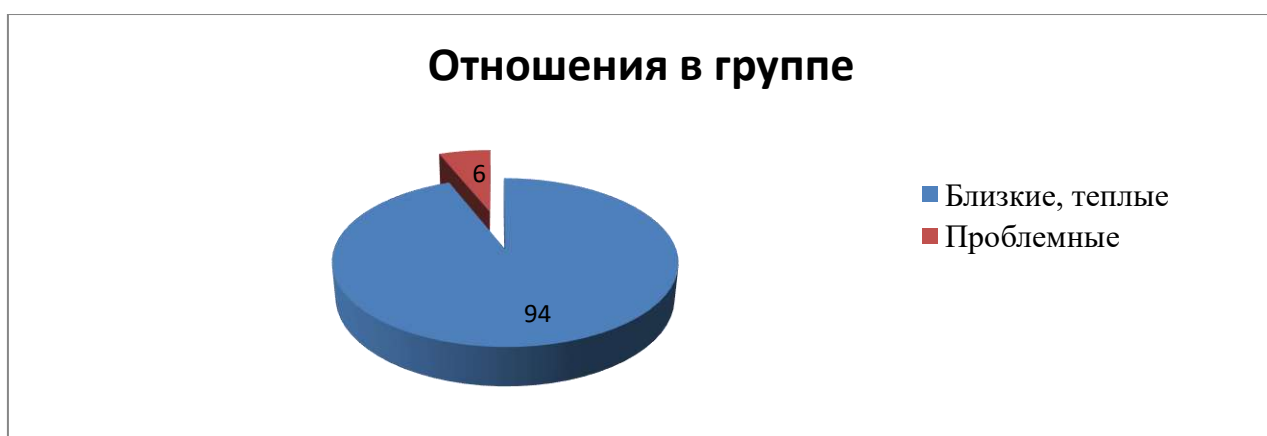


Четвертый вопрос направлен на выявление роли обучающихся в процессе обучения. 75% (82 человек) опрошенных указали, что во время занятий предпочитают роль активного участника происходящего. Лидерами себя считают 5% (5 человек) опрошенных. 20 % респондентов (23 человека) отнесли себя к другим социальным ролям (хороший исполнитель, увлеченный зритель, отстраненный наблюдатель).

Социальные роли



Пятый вопрос направлен на диагностику взаимоотношений между обучающимися. 94% респондентов (103 человека) указали на теплые, близкие отношения в группе. Это свидетельствует о благоприятном психологическом климате, комфортности пребывания на учебных занятиях. 6% (7 человек) опрошенных отметили проблемы в построении отношений с остальными участниками группы. Это может указывать на выраженность индивидуальных особенностей личности, которые не принимаются остальными участниками (например, неадекватная самооценка или слабо развитые коммуникативные навыки).



В шестом вопросе обучающиеся отмечали, какие мероприятия вызывают у них наибольший интерес. Респонденты называли мероприятия, организованные как на уровне объединения, так и на уровне центра (волонтерская деятельность, музейная деятельность, участие в конкурсах, акциях, защита проектов, Сабанеевские чтения, праздничные мероприятия).

В седьмом вопросе обучающимся предлагалось ответить, что бы они хотели приобрести за время обучения в объединении. Ответы зависели от направленности объединения. Подростки, посещающие объединения, направленные на исследовательскую, проектную и волонтерскую деятельность, отмечали овладение новыми знаниями, ответственность, целеустремленность. Обучающиеся, которые посещают объединения творческой направленности – навыки публичного выступления, общительность, уверенность в себе.

На основании полученных результатов можно сделать следующие

ВЫВОДЫ:

1. 90% родителей обучающихся дошкольного и младшего школьного возраста, участвующих в анкетировании, положительно оценивают работу объединений центра.
2. 93% родителей отметили удовлетворительное самочувствие своих детей после учебных занятий.
3. 95 % обучающихся младшего школьного возраста отметили, что им нравится заниматься в объединениях центра.
4. Опрос старшеклассников показал, что при выборе объединений центра преобладают мотивы личностного развития и получения новых знаний и умений.
5. 75% подростков указали, что во время занятий предпочитают роль активного участника происходящего. Лидерами себя считают 5% опрошенных.
6. 94% обучающихся старшего школьного возраста указали на теплые, дружеские отношения в группе. Это свидетельствует о благоприятном психологическом климате, комфортности пребывания на учебных занятиях. 6% отметили проблемы в построении отношений с остальными участниками группы.
7. Общая удовлетворенность обучающихся и родителей качеством образовательного процесса составляет 93 %, что является результатом эффективной работы педагогов объединений центра.

Выполнила: педагог-психолог
МОУ ДО ДЭЦ «Родник»
Хромова Н.В.

