

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 марте 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 282 человек. Из них 52 человека – родители обучающихся дошкольного и младшего школьного возраста, 160 человек – обучающиеся младшего школьного возраста, 70 человек – обучающиеся старшего школьного возраста.

Опрос проводился в очной форме, а с 23.03.20 - в дистанционной форме в связи с эпидемиологической обстановкой.

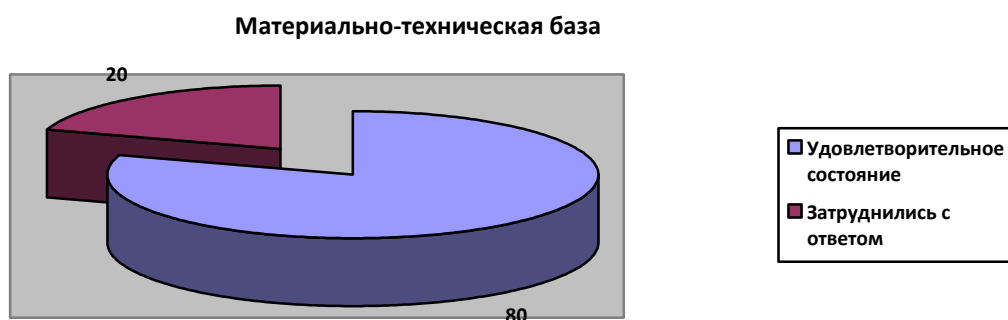
Для исследования были использованы следующие методики: анкета на исследование удовлетворенности для учащихся старших классов (разработанная на основе анкеты Лепиевой О.А. и Тимошко Е.А.), анкета для родителей (разработка педагога-психолога ДЭЦ «Родник»), анкета для учащихся младших классов (разработка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

Результаты анкетирования родителей обучающихся.

В исследовании приняли участие 52 родителя 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.

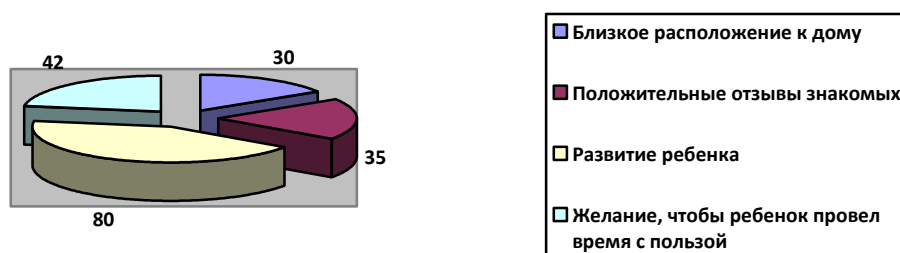
80 % респондентов (42 человек) отметили хорошее состояние материально-технической базы центра, 20 % (10 человек) затруднились с ответом.



На вопрос о причинах выбора центра «Родник» для получения детьми дополнительного образования можно было выбрать несколько вариантов.

30 % (15 человек) отметили близкое расположение к дому, 35% (18 человек) руководствовались положительными отзывами друзей и знакомых о центре, 80 % (41 человек) указали на мотив развития ребенка, 42% (22 человека) отметили, что хотят заполнить свободное время своих детей с пользой.

Мотивы выбора центра



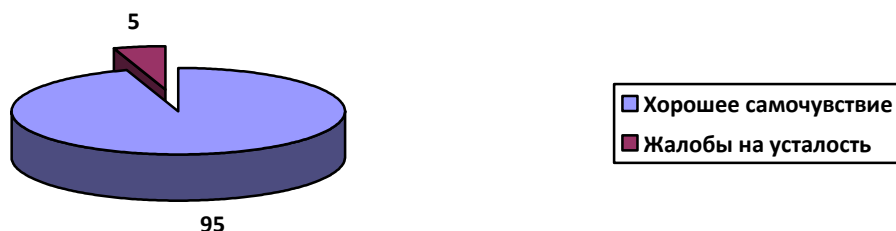
75 % родителей (39 человек) отмечают своевременное информирование о деятельности центра, 25 % (13 человек) затруднились с ответом.

Информированность о деятельности центра



95% родителей (49 человек) отметили удовлетворительное самочувствие своих детей после учебных занятий, 5% (3 человека) указали, что дети иногда жалуются на усталость.

Самочувствие детей после занятий



Родителям было предложено оценить общую степень удовлетворенности работы центра по пятибалльной шкале. 55% (28 человек) опрошенных оценивают удовлетворенность на 5 баллов, 45 % (24 человека) на 4 балла.

Удовлетворенность



Результаты анкетирования младших школьников.

Первый вопрос направлен на выявление общего эмоционального состояния обучающихся на занятиях. 95 % (153 человек) отметили, что им нравятся заниматься в объединениях центра, 5% (7 человек) указали на сниженное настроение во время занятий.

Эмоциональное состояние



Во втором вопросе обучающиеся оценивали отношения с одноклассниками. 99% (158 человек) отмечают теплые, дружеские отношения, 1 % (2 человека) указали на проблемные отношения.

Отношения в группе



В третьем вопросе обучающиеся оценивали отношения с педагогами. 98 % (156 человек) отметили, что им нравятся педагоги центра. 2% (4 человека) затруднились с ответом.



Результаты исследования удовлетворенности у обучающихся старшего звена.

В ходе проведения анкетирования было опрошено 70 обучающихся старшего школьного возраста, посещающих различные объединения центра.

Первый вопрос выявляет мотивационную ориентацию обучающихся при посещении объединений дополнительного образования. Вопрос подразумевает возможность выбора нескольких вариантов.

У 35% (24 человека) преобладает мотив развития качеств личности, 85% (60 человек) занимаются в объединениях центра «Родник» для того, чтобы получать новые знания и умения, 25% (17 человек) отмечают, что им нравится общаться со сверстниками со схожими интересами, 32% (22 человека) посещают объединения, чтобы готовиться к будущей профессии, 2

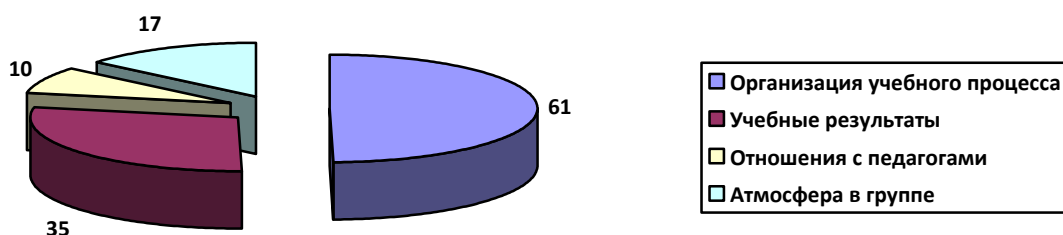
% (1 человек) – чтобы получить личную книжку волонтера, 21 % (14 человек) – чтобы пополнить портфолио.

Мотивы выбора объединений центра

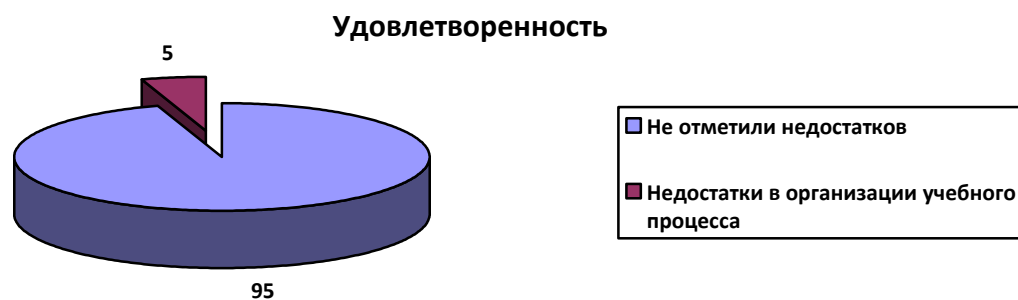


Второй и третий вопрос являются открытыми и направлены на диагностику удовлетворенности обучающихся протеканием учебного процесса в объединениях. Вопрос подразумевает возможность выбора нескольких вариантов. 61% опрошенных (43 человека) отмечают удовлетворенность общей организацией учебного процесса в объединении, 10% (7 человек) отмечают, что удовлетворены отношениями с педагогом, 17% (12 человек) выделяют атмосферу в группе, 35% (25 человек) отмечают свои учебные результаты.

Удовлетворенность



95 % (66 обучающихся) не отметили недостатков в объединениях, 5% (4 обучающихся) не довольны организацией учебного процесса.

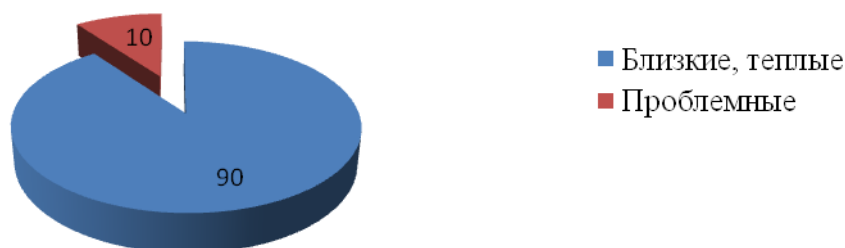


Четвертый вопрос направлен на выявление роли обучающихся в процессе обучения. 82% (57 человек) опрошенных указали, что во время занятий предпочитают роль активного участника происходящего. Лидерами себя считают 5% (5 человек) опрошенных. 13 % респондентов (9 человек) отнесли себя к другим социальным ролям (хороший исполнитель, увлеченный зритель, отстраненный наблюдатель).



Пятый вопрос направлен на диагностику взаимоотношений между обучающимися. 90% респондентов (63 человека) указали на теплые, близкие отношения в группе. Это свидетельствует о благоприятном психологическом климате, комфортности пребывания на учебных занятиях. 10% (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).

Отношения в группе



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, смотрах, 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. Родители обучающихся дошкольного и младшего школьного возраста, участвующих в анкетировании, положительно оценивают работу объединений центра.
2. 95% родителей отметили удовлетворительное самочувствие своих детей после учебных занятий.

3. 96 % обучающихся младшего школьного возраста отметили, что им нравится заниматься в объединениях центра.
4. Опрос старшеклассников показал, что при выборе объединений центра преобладает познавательный мотив. По сравнению с прошлым годом, значительно вырос процент подростков, посещающих центр, чтобы подготовиться к будущей профессии.
5. 82% подростков указали, что во время занятий предпочитают роль активного участника происходящего. Лидерами себя считают 5% опрошенных.
6. 90% обучающихся старшего школьного возраста указали на теплые, дружеские отношения в группе. Это свидетельствует о благоприятном психологическом климате, комфортности пребывания на учебных занятиях. 10% отметили проблемы в построении отношений с остальными участниками группы.
7. Общая удовлетворенность обучающихся и родителей качеством образовательного процесса составляет 95 %, что является результатом эффективной работы педагогов объединений центра.

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