

УТВЕРЖДАЮ

Директор МОУ ДО ДЭЦ «Родник»



А.В.Киселева

2019 г.

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

В октябре 2019 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 270 человек. Из них 82 человека – родители обучающихся дошкольного и младшего школьного возраста, 128 человек – обучающиеся младшего школьного возраста, 60 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»).

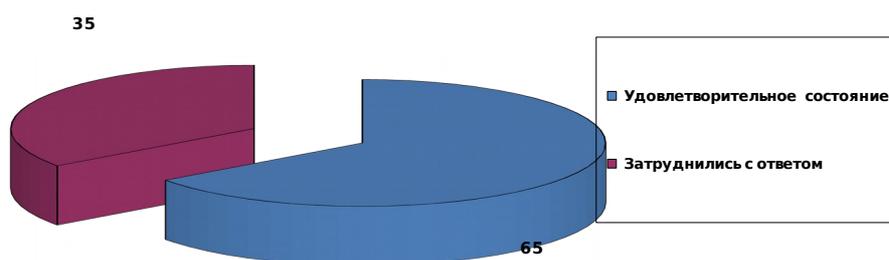
Результаты анкетирования родителей обучающихся.

В исследовании приняли участие 82 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.

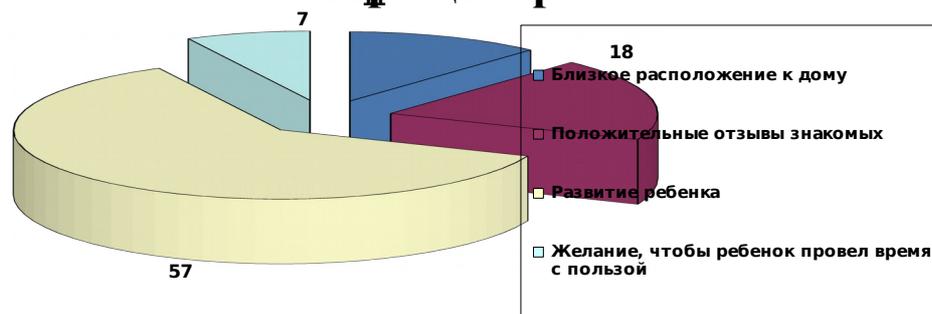
65 % респондентов (53 человека) отметили хорошее состояние материально-технической базы центра, 32 % (29 человек) затруднились с ответом.

Материально-техническая база



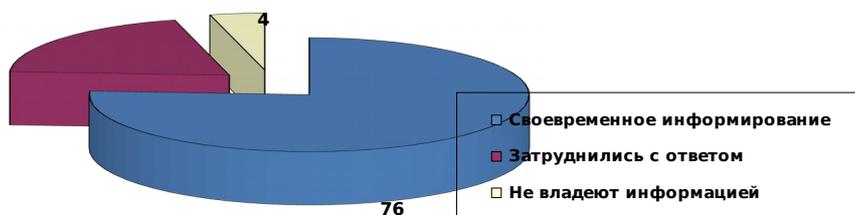
На вопрос о причинах выбора центра «Родник» для получения детьми дополнительного образования 14% (11 человек) отметили близкое расположение к дому, 22% (18 человек) руководствовались положительными отзывами друзей и знакомых о центре, 57 % (47 человек) указали на мотив развития ребенка, 7% (6 человек) отметили, что хотят заполнить свободное время своих детей с пользой.

Мотивы выбора центра



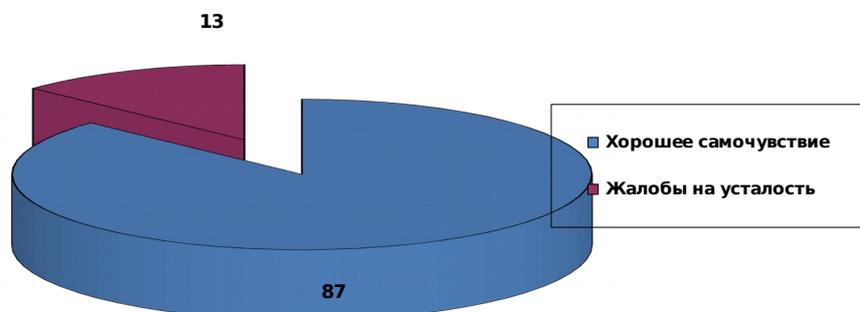
76 % родителей (62 человека) отмечают своевременное информирование о деятельности центра, 20 % (16 человек) затруднились с ответом, 4% (3 человека) не владеют нужной информацией.

Информированность о деятельности центра



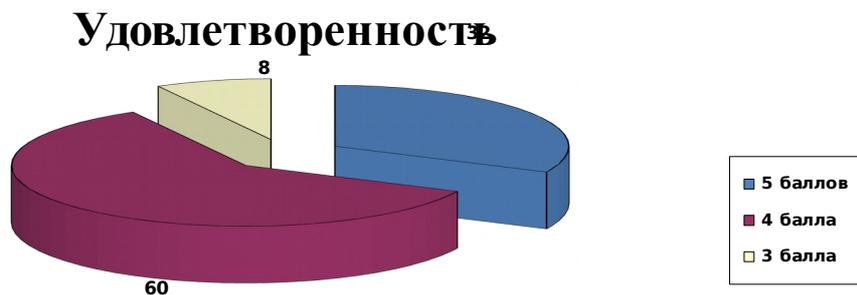
87% родителей (71 человек) отметили удовлетворительное самочувствие своих детей после учебных занятий, 13% (10 человек) указали, что дети иногда жалуются на усталость.

Самочувствие детей после занятий



Родителям было предложено оценить общую степень удовлетворенности работы центра по пятибалльной шкале. 32% (27 человек) опрошенных

оценивают удовлетворенность на 5 баллов, 60 % (49 человек) на 4 балла, 8% (6 человек) – на 3 балла.



Результаты анкетирования младших школьников.

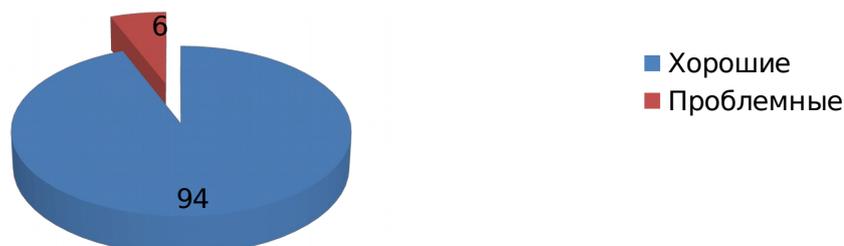
Первый вопрос направлен на выявление общего эмоционального состояния обучающихся на занятиях. 93 % (120 человек) отметили, что им нравятся заниматься в объединениях центра, 7% (8 человек) указали на сниженное настроение во время занятий.

Эмоциональное состояние



Во втором вопросе обучающиеся оценивали отношения с одноклассниками. 94% (121 человек) отмечают теплые, дружеские отношения, 6 % (7 человек) указали на проблемные отношения.

Отношения в группе



В третьем вопросе обучающиеся оценивали отношения с педагогами. 92 % (117 человек) отметили, что им нравятся педагоги центра. 10% (11 человек) затруднились с ответом.

Отношения с педагогами

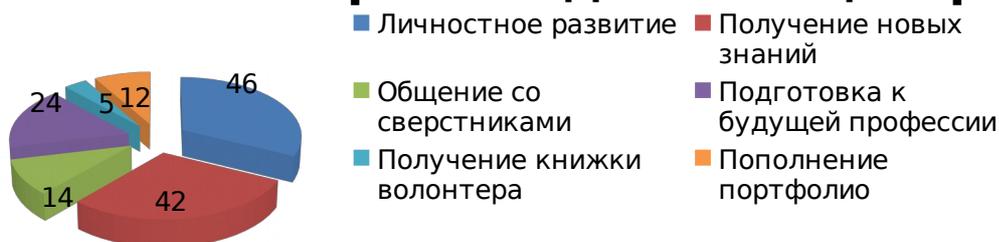


Результаты исследования удовлетворенности у обучающихся старшего звена.

В ходе проведения анкетирования было опрошено 60 обучающихся старшего школьного возраста, посещающих различные объединения центра.

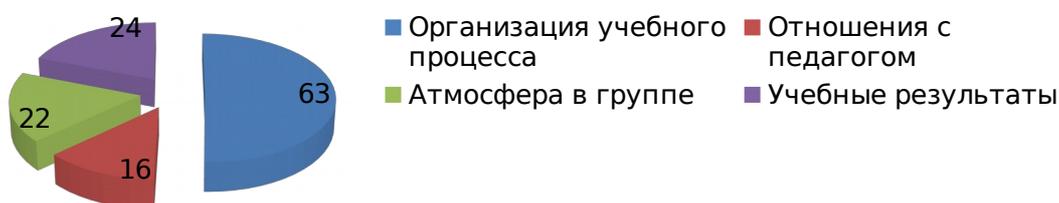
Первый вопрос выявляет мотивационную ориентацию обучающихся при посещении объединений дополнительного образования. У 46 % (22 человека) преобладает мотив развития качеств личности, 42% (25 человек) занимаются в объединениях центра «Родник» для того, чтобы получать новые знания и умения, 14% (8 человек) отмечают, что им нравится общаться со сверстниками со схожими интересами, 24% (14 человек) посещают объединения, чтобы подготовиться к будущей профессии, 5% (3 человека) – чтобы получить личную книжку волонтера, 12 % (7 человека) – чтобы пополнить портфолио.

Мотивы выбора объединений центра



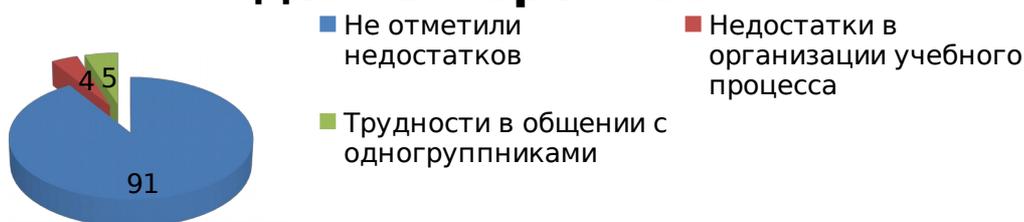
Второй и третий вопрос являются открытыми и направлены на диагностику удовлетворенности обучающихся протеканием учебного процесса в объединениях. 63% опрошенных (37 человек) отмечают удовлетворенность общей организацией учебного процесса в объединении, 16% (9 человек) отмечают, что удовлетворены отношениями с педагогом, 22% (13 человека) выделяют атмосферу в группе, 24% (14 человек) отмечают свои учебные результаты.

Удовлетворенность



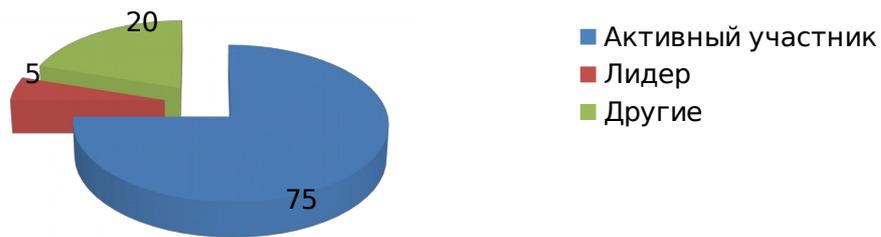
91 % (54 обучающихся) не отметили недостатков в объединениях, 4% (2 обучающихся) не довольны организацией учебного процесса, 5% (3 обучающихся) имеют трудности в общении с одноклассниками.

Удовлетворенность



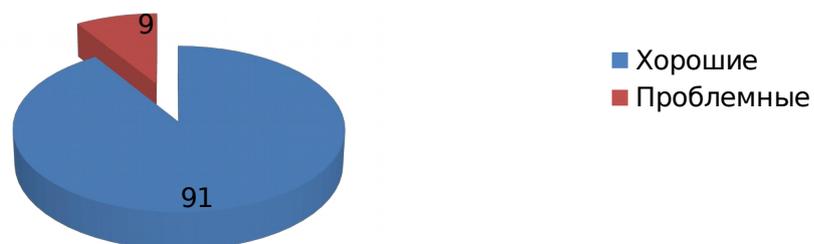
Четвертый вопрос направлен на выявление роли обучающихся в процессе обучения. 75% (45 человек) опрошенных указали, что во время занятий предпочитают роль активного участника происходящего. Лидерами себя считают 5% (3 человека) опрошенных. 20 % респондентов (12 человек) отнесли себя к другим социальным ролям (хороший исполнитель, увлеченный зритель, отстраненный наблюдатель).

Социальные роли



Пятый вопрос направлен на диагностику взаимоотношений между обучающимися. 91% респондентов (54 человека) указали на теплые, близкие отношения в группе. Это свидетельствует о благоприятном психологическом климате, комфортности пребывания на учебных занятиях. 9% (6 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. 92% родителей обучающихся дошкольного и младшего школьного возраста, участвующих в анкетировании, положительно оценивают работу объединений центра.
2. 87% родителей отметили удовлетворительное самочувствие своих детей после учебных занятий.
3. 93 % обучающихся младшего школьного возраста отметили, что им нравится заниматься в объединениях центра.
4. Опрос старшеклассников показал, что при выборе объединений центра преобладает мотив личностного развития.
5. 75% подростков указали, что во время занятий предпочитают роль активного участника происходящего. Лидерами себя считают 5% опрошенных.
6. 91% обучающихся старшего школьного возраста указали на теплые, дружеские отношения в группе. Это свидетельствует о благоприятном психологическом климате, комфортности пребывания на учебных занятиях.
7. Общая удовлетворенность обучающихся и родителей качеством образовательного процесса составляет 92 %, что является результатом эффективной работы педагогов объединений центра.

Выполнила: педагог-психолог МОУ ДО ДЭЦ «Родник»

Хромова Н.В.