

**О результатах мониторинга качества образовательных услуг ГБУ ДО
Центра детского (юношеского) технического творчества Кировского района
в 2018-2019 учебном году**

В настоящее время проведение мониторинга качества образовательных услуг стало совершенно необходимым для оценки эффективности деятельности любого образовательного учреждения. Одна из возможных и наиболее удобных форм проведения подобных исследований – анкетирование родителей и учащихся. В течение нескольких последних лет в Санкт-Петербурге проводилось городское согласованное исследование, в ходе которого были установлены нормы для разных аспектов деятельности учреждения дополнительного образования (в том числе, в контексте оценки удовлетворенности детей и родителей обучением в УДОД). ЦДЮТТ Кировского района участвовал в данном исследовании, что позволило получить данные непосредственно по учреждению и сравнить их с общегородскими нормами. Это дает возможность выявить уникальные особенности ЦДЮТТ как образовательного пространства, запросы и ожидания учащихся и родителей, а также позволяет увидеть основные проблемные зоны и выработать стратегию, направленную на повышение эффективности деятельности учреждения. В марте-мае 2019 г. были проанкетированы 123 родителя и 138 учащихся Центра (в возрасте от 11 лет). Согласно данным, полученным в ходе анкетирования, основным источником информирования учащихся о нашем Центре являются рекомендации друзей и знакомых (35%), а также рассказы родителей (25,3%). У родителей самый популярный ответ – также «рекомендации знакомых» (48,9%), он лидирует с большим отрывом. Следующие по степени популярности источники информирования – «узнали в школе» и «рекламные объявления, афиши». Если сравнивать с данными, полученными в ходе городского исследования, то можно констатировать, что в среднем по городу, несколько больший процент детей и родителей (чем это наблюдается в ЦДЮТТ) узнает об учреждении из социальных сетей и сайта УДОД – хотя в целом, эти источники информирования занимают одни из последних мест. Также, в среднем по городу, значительно большее количество родителей и детей получают информацию об учреждении в школе. Большинство учащихся выбрали объединение осознанно и, как показывают их ответы на вопрос о целях их прихода в Центр, они не рассматривают пребывание в его стенах просто как способ заполнить свободное время и пообщаться с ровесниками, а их главной целью все же является развитие своих способностей (это важно для 70,9% учащихся) и получение новых знаний (57%). При этом они считают, что эти их цели вполне реализуются. Анализируя ответы родителей на схожий вопрос, можно отметить совпадение их стремлений с целями детей. Так, главным фактором по степени важности при выборе учебного заведения для родителей является удобное расположение Центра, близость к дому – 75,5%. И далее, 66,5% отмечают в качестве своей цели желание развить способности и раскрыть творческий потенциал ребенка. Но есть и несовпадения в родительских и детских ответах. Только треть учащихся указали цель «с пользой провести свободное время» как значимую для них. А для родителей эта цель гораздо важнее – 58,4% выбрали ее. «Найти новых друзей» в качестве изначальной цели оказалось важным для 17% детей (в итоге нашли друзей гораздо большее количество – 27,5%). При этом 27,6% родителей отметили, что рассматривают дополнительное образование как возможность приобретения опыта общения со сверстниками. Интересно, что дети при

этом отдают приоритет именно процессу обучения, а не его результату (только чуть более 25% отмечают, что пришли заниматься для того, чтобы получить возможность продемонстрировать высокие результаты своего творчества). Интересно, что в сравнении с общегородскими нормами, значительно больший процент учащихся ЦДЮТТ отмечает в качестве мотива прихода в Центр стремление получить знания и умения, которые помогут в приобретении будущей профессии (по городу таковых 12,1%, в ЦДЮТТ – 45,2%). И, наоборот, меньше в ЦДЮТТ тех, кто пришел заниматься по инициативе родителей или потому, что здесь занимается друг/подруга. Это согласуется и с ответами родителей (если по городу 30,5% родителей ответили, что объединение выбрал сам ребенок, то в ЦДЮТТ так ответили 49,3% родителей). Родители учащихся ЦДЮТТ, в сравнении с родителями в целом по городу, большее значение придают удобному расположению Центра (близость от дома) и доступному размеру оплаты (или ее отсутствию), а также чаще рассматривают учреждение дополнительного образования как среду для получения опыта общения. Больше всего привлекают учащихся нашего Центра «интересные занятия» (85,7%) и «личность педагога» (62,7%). Большой выбор творческих объединений отмечен 52,5% детей, а 30,6% - широкие возможности для проявления инициативы и самостоятельности. При этом наши учащиеся чаще, чем в среднем по городу, отмечают большой выбор творческих объединений, возможность проявления инициативы и хорошее материально-техническое оснащение, но несколько реже говорят о привлекательности праздников, выездов, экскурсий и т.д. Это может говорить о недостаточной охваченности учащихся ЦДЮТТ от 11 лет учебно-массовой работой (в том числе, проводимой педагогами внутри объединений). Нагрузку, которую предлагает им педагог, большинство воспитанников оценивают как оптимальную (55,3%), а 20,7% считают, что нагрузка велика, но это того стоит. А вот среди родителей порядка 88,1% считают нагрузку нормальной, о высокой нагрузке говорится в очень малом количестве ответов. Свои успехи в объединении дети оценивают позитивно, только порядка 4% недовольны своими достижениями. Это в полной мере совпадает с данными общегородского исследования. Примерно для половины родителей важен фактор отсутствия платы за обучение в нашем Центре и доступный размер оплаты за обучение дошкольников. Довольно большое число родителей (24,4%) привело ребенка заниматься целенаправленно к конкретному педагогу. В основном, это касается контингента дошкольников. Это говорит о том, что компетентность педагогов находится на высоком уровне, и родители рекомендуют их своим знакомым. 87,2% родителей удовлетворены разнообразием образовательных программ, реализуемых в нашем Центре и 85,1% удовлетворено качеством их реализации. При этом из оставшихся, часть родителей не владеет информацией и затруднилась с ответом. Высказавших неудовлетворенность – крайне мало. Схожая картина наблюдается в оценке родителями компетентности педагогов, отношений ребенка с педагогом (здесь удовлетворены 98,2% родителей) и с другими учащимися, организации комфортной и безопасной среды внутри учреждения, вежливости и доброжелательности сотрудников. Но выявлены и относительно проблемные зоны. Так, косвенно можно сделать вывод о недостаточной включенности родителей в образовательный процесс, недостаточной степени их информированности: например, около 22% затруднились оценить свою удовлетворенность организацией выставок, соревнований, конкурсов, игровых и досуговых программ; около 32% родителей не смогли оценить обеспеченность учреждения средствами информатизации; около 15% не смогли дать оценку качеству учебно-материальной базы учреждения. Эти показатели выше общегородских. В целом,

явная (полная) неудовлетворенность родителей практически равна нулю по всем показателям, предложенным для оценки. Выявлена лишь частичная неудовлетворенность («в чем-то удовлетворен, в чем-то – нет»). И, в основном, она касается таких аспектов, как необходимость вложения финансовых средств для покупки расходных материалов, инвентаря и т.д. (14,5% неудовлетворены этим частично, 3,5% - полностью) и организацией в учреждении сотрудничества с родителями (15,2% удовлетворены не вполне, что совпадает с общегородскими нормами). При этом сами родители признаются в собственной недостаточной активности в качестве субъектов образовательного процесса: около 58% практически никогда не помогают педагогу в организации и проведении мероприятий, в материально-техническом оснащении учебного процесса. Родителей-активных помощников педагога – не более 7,4%. Оставшаяся часть делает это нерегулярно, от случая к случаю. Такова ситуация и по городу в целом. При этом, все-таки, текущие мероприятия коллектива (праздники, собрания, экскурсии) большинство родителей (около 70%) посещает. Такое же количество регулярно общается с педагогом, а более трети родителей изучает информационные стенды, буклеты учреждения, а 44,2% поддерживают контакт с педагогом по телефону и через Интернет. Около 14% родителей приходят в учреждение только на родительские собрания или вовсе не посещают Центр. Необходимо отметить, что большинство родителей владеют информацией, касающейся лишь объединения, которое посещает их ребенок, и не в курсе многих аспектов жизнедеятельности учреждения в целом. Так, порядка 73% не знают, есть ли в учреждении условия для обучения детей с особыми образовательными потребностями. Подавляющее большинство не знает, есть ли в учреждении педагог-психолог, и это несмотря на то, что подробная информация о работе кабинета педагога-психолога размещена на сайте и в вестибюле учреждения. Точно такая же картина наблюдается и в целом по городу. Из изменений, произошедших в ЦДЮТТ за последнее время, большинство родителей (57,6%) отмечают расширение спектра образовательных программ и увеличение возможностей для демонстрации детьми своих достижений (50,6%). В целом, нужно отметить, что родители учащихся ЦДЮТТ высоко удовлетворены образовательными услугами, предоставляемыми Центром, и более 80% готовы рекомендовать учреждение знакомым, причем этот показатель даже существенно выше общегородского (54,6%). Таким образом, благодаря данному исследованию, коллектив нашего учреждения смог сделать необходимые выводы и составить определенный маршрут управленческих и педагогических действий по реализации перспективного плана работы ЦДЮТТ в новом учебном году.