**О результатах мониторинга качества образовательных услуг**

**ГБУ ДО Центра детского (юношеского) технического творчества**

**Кировского района Санкт-Петербурга**

**в 2019-2020 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. Такие исследования дают возможность выявить уникальные особенности ЦДЮТТ как образовательного пространства, запросы и ожидания учащихся и родителей, а также позволяют увидеть основные проблемные зоны и выработать стратегию, направленную на повышение эффективности деятельности учреждения.

В марте-июне 2020 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 «рекомендации знакомых» (48,9%), он лидирует с большим отрывом.

Следующие, по степени популярности источники информирования – «узнали в школе» и «рекламные объявления, афиши». 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. 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).

Большой процент учащихся ЦДЮТТ отмечает в качестве мотива прихода в Центр стремление получить знания и умения, которые помогут в приобретении будущей профессии (45,2%). Меньше в ЦДЮТТ тех, кто пришел заниматься по инициативе родителей или потому, что здесь занимается друг/подруга. Это согласуется и с ответами родителей (49,3% родителей ответили, что объединение выбрал сам ребенок).

Родители учащихся ЦДЮТТ 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 часто 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.

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 18% затруднились оценить свою удовлетворенность организацией выставок, соревнований, конкурсов, игровых и досуговых программ; около 22% родителей не смогли оценить обеспеченность учреждения средствами информатизации; около 13% не смогли дать оценку качеству учебно-материальной базы учреждения.

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»). В основном, она касается таких аспектов, как необходимость вложения финансовых средств для покупки расходных материалов, инвентаря и т.д. (14,5% не удовлетворены этим частично, 3,5% - полностью) и организацией в учреждении сотрудничества с родителями (9,2% удовлетворены не вполне). 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 10,4%. Оставшаяся часть делает это нерегулярно, от случая к случаю. При этом, всё-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 cоциальную сеть ВКонтакте и мессенджер WhatsApp. 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 холлах учреждения.

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%).

Из-за сложившейся ситуации в стране (принятия мер по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции - COVID-19) и переводом очной формы обучения на дистанционную, с применением электронных образовательных технологий небольшая часть обучающихся (их родителей) столкнулась с проблемой технического обеспечения образовательного процесса. Большей степени это коснулось дошкольников и обучающихся младшего школьного возраста. По Санкт-Петербургу 17 тысяч школьников не имеют дома компьютерной техники и выхода в интернет.

В целом, нужно отметить, что родители учащихся ЦДЮТТ высоко удовлетворены образовательными услугами, предоставляемыми Центром, и более 90% готовы рекомендовать учреждение знакомым.

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.