

## **Удовлетворенность населения качеством дополнительного образования 2015 - 2016 уч. г.**

Дополнительное образование детей – один из социальных институтов детства, который создан и существует для детей, их обучения, воспитания и развития. Это социально востребованная сфера, в которой заказчиками и потребителями образовательных услуг выступают дети и их родители, а также общество и государство. Изучение мнения непосредственных пользователей данных услуг помогает в оценке качества дополнительного образования. Для современной России одним из самых важных вопросов в области образования является вопрос качества. Качество образования в рамках дополнительного образования детей рассматривается как степень удовлетворенности потребителей предоставляемыми услугами дополнительного образования.

С 16.11.15 по 14.12.15 г. в г. Новокузнецке проводилось исследование, в рамках мониторинга состояния региональной системы образования, выявляющие уровень удовлетворенности населения качеством дополнительного образования. Инструментарий текущего исследования был представлен анкетами. В анкетирование приняли участие обучающиеся 15-18 лет учреждений дополнительного образования, их родители (законные представители), педагоги дополнительного образования. В число учреждений дополнительного образования, участвующих в исследовании, вошли многопрофильные и однопрофильные учреждения дополнительного образования.

Данное исследование дает возможность проследить изменения в заказе потребителей к системе дополнительного образования города, выявить тенденции удовлетворенности участников опроса качеством получаемого образования, определить области деятельности учреждений дополнительного образования детей, требующие совершенства.

Цель исследования – изучение динамики удовлетворенности качеством дополнительного образования субъектов образовательного процесса города Новокузнецка.

Задачи:

- Изучить потребности, ожидания, представления субъектов воспитательно- образовательного процесса о качественном дополнительном образовании.

- Выявить комфортность пребывания обучающихся в учреждениях дополнительного образования детей на основе мнений основных потребителей дополнительных образовательных услуг.

- Определить удовлетворенность субъектов воспитательно-образовательного процесса качеством дополнительного образования и его составляющими: качеством условий, процесса, результатов.

- Выявить тенденции удовлетворенности населения качеством дополнительного образования.

- Изучить понимание педагогическим сообществом потребностей, запросов, мнений, оценок основных потребителей дополнительных образовательных услуг. Объект исследования – качество дополнительного образования.

Предмет исследования – удовлетворенность населения качеством дополнительного образования.

В исследовании приняли участие три категории респондентов:

- 1) обучающиеся УДОД в возрасте от 15 до 18 лет,
- 2) родители обучающихся,
- 3) педагоги.

Мнение педагогов рассматривалось с позиции их представлений об оценках обучающимися и родителями качества дополнительного образования, что дало возможность изучить понимание педагогическим сообществом их запросов и представлений.

В процессе мониторингового исследования обучающимся, родителям и учителям задавались вопросы, связанные с различными аспектами удовлетворенности качеством дополнительного образования.

Вопрос о представлении качественного дополнительного образования позволил определить наиболее значимые для респондентов параметры, таковыми являются (табл.1):

- «Дает возможность проявить свои творческие способности и таланты» (обучающиеся выделяют это на первом месте, родители – на втором);
- «Дает новые знания, умения, навыки» (родители определили данный параметр на второе место, а обучающиеся – на третье);
- «Помогает найти интересное увлечение, хобби» (родители определили данный параметр на третье место, а обучающиеся на четвертое место).

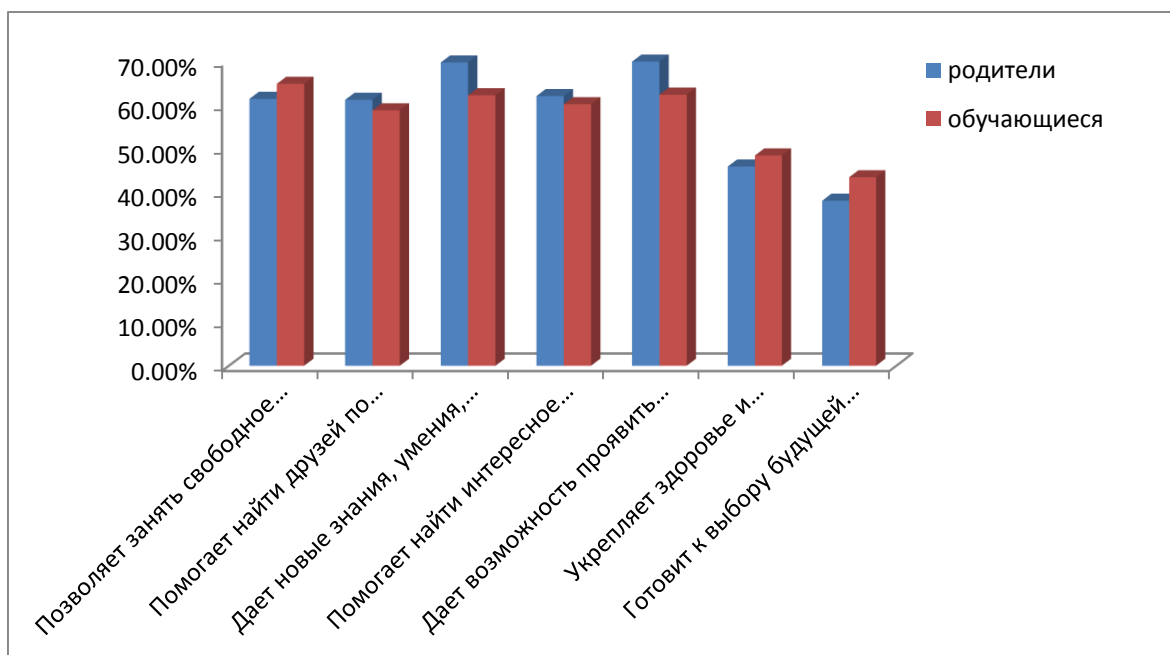
Таблица 1

| В Вашем представлении качественное дополнительное образование – это образование которое: (расставьте все положения по степени значимости от 1 (наиболее значимое) до 7 (наименее значимое)): | Обучающиеся |      | Родители |      |
|--|-------------|------|----------|------|
|  | Процент     | Ранг | Процент  | Ранг |
| 1. Позволяет занять свободное время  | 61,36%      | 4    | 64,81%   | 1    |
| 2. Помогает найти друзей по интересам  | 61,14%      | 5    | 58,74%   | 5    |
| 3. Дает новые знания, умения, навыки   | 69,71%      | 2    | 62,20%   | 3    |
| 4. Помогает найти интересное увлечение, хобби  | 62,01%      | 3    | 60,14%   | 4    |
| 5. Дает возможность проявить свои творческие способности и таланты   | 69,90%      | 1    | 62,32%   | 2    |
| 6. Укрепляет здоровье и восстанавливает силы   | 45,86%      | 6    | 48,38%   | 6    |
| 7. Готовит к выбору будущей профессиональной деятельности  | 38,02%      | 7    | 43,40%   | 7    |

В наименьшей степени, по мнению респондентов, УДОД должно готовить воспитанников к выбору профессиональной деятельности.

На диаграмме 1 наглядно видно представления респондентов о качественном дополнительном образовании

Диаграмма 1



1. Дает возможность проявить свои творческие способности и таланты
2. Дает новые знания , умения, навыки
3. Помогает найти друзей по интересам
4. Позволяет занять свободное время
5. Помогает найти интересные увлечение, хобби
6. Укрепляет здоровье и восстанавливает силы
7. Готовит к выбору будущей профессиональной деятельности

Основные потребители дополнительных образовательных услуг выражали образовательные запросы, оценивая важность характеристики качественного дополнительного образования, представленных в исследовании. Рассматриваемые характеристики условно объединены в следующие блоки:

- условия качественного дополнительного образования;
- характеристики процесса получения качественного образования;
- результаты качественного дополнительного образования.

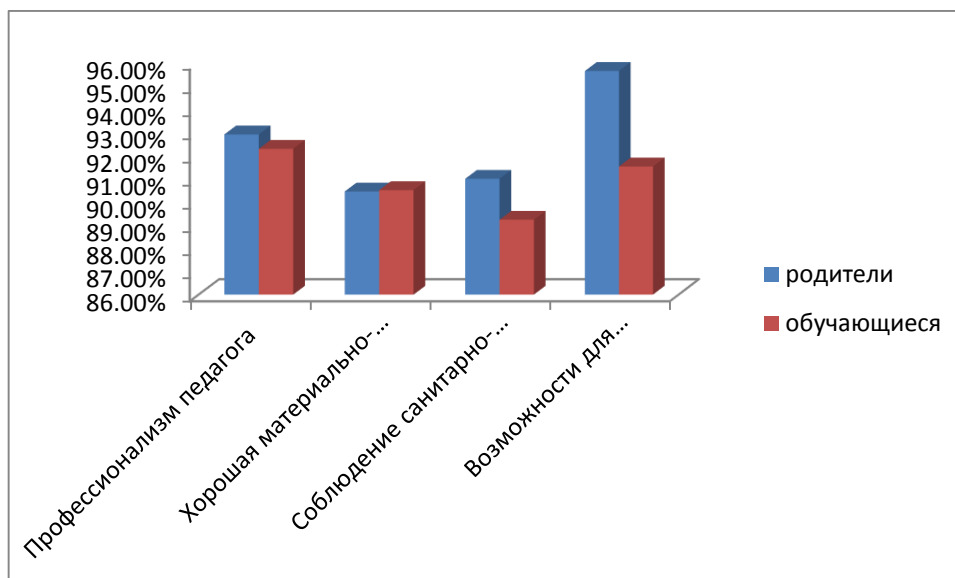
Рассмотрим представления обучающихся и родителей г. Новокузнецка о важности условий качественного дополнительного образования (табл.2, диаграмма 2).

**Оценка респондентами важности условий качественного  
дополнительного образования.**

**Таблица 2**

| <b>Условия качественного<br/>дополнительного образования</b>   | <b>Обучающиеся</b> |        | <b>Родители</b> |        |
|--|--------------------|--------|-----------------|--------|
| <b>Профессионализм педагога</b>  |                    |        |                 |        |
| Очень важно  | 66,40%             | 92,30% | 56,14%          | 92,92% |
| Важно  | 25,90%             |        | 36,78%          |        |
| В зависимости от ситуации  | 4,36%              |        | 5,72%           |        |
| Не важно   | 1,28%              | 2,31%  | 1,09%           | 1,36%  |
| Совершенно не важно  | 1,03%              |        | 0,27%           |        |
| Затрудняюсь ответить   | 1,03%              |        | 0,00%           |        |
| <b>Хорошая материально-техническая база (оборудованные помещения, оснащённость<br/>материалами, инструментами и др.)</b> |                    |        |                 |        |
| Очень важно  | 51,03%             | 90,52% | 42,51%          | 90,46% |
| Важно  | 39,49%             |        | 47,95%          |        |
| В зависимости от ситуации  | 5,38%              |        | 8,45%           |        |
| Не важно   | 2,82%              | 3,33%  | 0,82%           | 1,09%  |
| Совершенно не важно  | 0,51%              |        | 0,27%           |        |
| Затрудняюсь ответить   | 0,77%              |        | 0,00%           |        |
| <b>Соблюдение санитарно-гигиенических условий</b>  |                    |        |                 |        |
| Очень важно  | 45,39%             | 89,24% | 41,14%          | 91,01% |
| Важно  | 43,85%             |        | 49,87%          |        |
| В зависимости от ситуации  | 6,15%              |        | 5,99%           |        |
| Не важно   | 2,56%              | 3,84%  | 2,18%           | 3,00%  |
| Совершенно не важно  | 1,28%              |        | 0,82%           |        |
| Затрудняюсь ответить   | 0,77%              |        | 0,00%           |        |
| <b>Возможности для укрепления здоровья, восстановления сил</b>   |                    |        |                 |        |
| Очень важно  | 53,08%             | 91,54% | 56,14%          | 95,65% |
| Важно  | 38,46%             |        | 39,51%          |        |
| В зависимости от ситуации  | 5,64%              |        | 2,72%           |        |
| Не важно   | 1,79%              | 1,79%  | 0,82%           | 1,09%  |
| Совершенно не важно  | 0,00%              |        | 0,27%           |        |
| Затрудняюсь ответить   | 1,03%              |        | 0,54%           |        |

Диаграмма 2



На диаграмме отмечены ответы "Важно" и "Очень важно".

1. Профессионализм педагога..
2. Хорошая материально-техническая база.
3. Соблюдение санитарно-гигиенических условий.
4. Возможности для укрепления здоровья, восстановления сил

Респонденты, оценивая важность условий качественного дополнительного образования, в основном выбирали варианты ответа «Важно» и «Очень важно». Суммарная доля обозначенных вариантов ответов позволила выявить наиболее важные для обучающихся и родителей условия получения качественного дополнительного образования. Так, для обучающихся наиболее значимым из представленных условий является профессионализм педагога (92,30%), а для родителей – возможности для укрепления здоровья, восстановления сил (95,65%). Стоит так же отметить, что в представлениях родителей по значимости позиций профессионализм педагога занимает третье место.

Вторым по значимости условием получения качественного дополнительного образования родители называют профессионализм педагога (92,92%), а обучающиеся – возможности для укрепления здоровья, восстановления сил (95,65%)

Участники опроса реже отмечали важность создания в УДОД хорошей материальной-технической базы и соблюдение санитарно-гигиенических условий

В рамках исследования так же изучались мнения потребителей о важности характеристик процесса получения качественного дополнительного образования (табл.3, диаграмма 3).

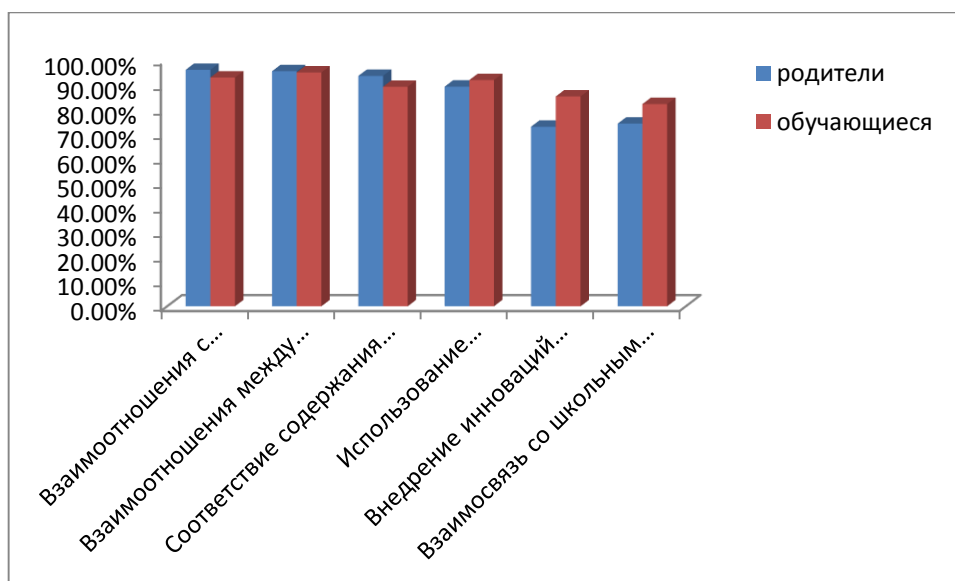
**Оценка респондентами важности характеристик процесса получения качественного дополнительного образования.**

**Таблица 3**

| <b>Условия качественного дополнительного образования</b>                          | <b>Обучающиеся</b> |        | <b>Родители</b> |        |
|---|--------------------|--------|-----------------|--------|
| <b>Взаимоотношения с педагогами</b>   |                    |        |                 |        |
| Очень важно   | 49,48%             | 92,81% | 54,50%          | 95,92% |
| Важно   | 43,33%             |        | 41,42%          |        |
| В зависимости от ситуации   | 4,62%              |        | 3,54%           |        |
| Не важно  | 0,77%              | 1,03%  | 0,00%           | 0,27%  |
| Совершенно не важно   | 0,26%              |        | 0,27%           |        |
| Затрудняюсь ответить  | 1,54%              |        | 0,27%           |        |
| <b>Взаимоотношения между обучающимися</b>   |                    |        |                 |        |
| Очень важно   | 50,77%             | 94,87% | 53,41%          | 95,37% |
| Важно   | 44,10%             |        | 41,96%          |        |
| В зависимости от ситуации   | 3,59%              |        | 3,27%           |        |
| Не важно  | 0,26%              | 0,26%  | 1,09%           | 1,09%  |
| Совершенно не важно   | 0,00%              |        | 0,00%           |        |
| Затрудняюсь ответить  | 1,28%              |        | 0,27%           |        |
| <b>Соответствие содержания программ и уровня преподавания требованиям времени</b> |                    |        |                 |        |
| Очень важно   | 47,95%             | 89,05% | 44,69%          | 93,46% |
| Важно   | 44,10%             |        | 48,77%          |        |
| В зависимости от ситуации   | 6,15%              |        | 5,18%           |        |
| Не важно  | 0,77%              | 0,77%  | 0,82%           | 1,09%  |
| Совершенно не важно   | 0,00%              |        | 0,27%           |        |
| Затрудняюсь ответить  | 1,03%              |        | 0,27%           |        |
| <b>Использование современных методик, технологий обучения</b>                     |                    |        |                 |        |
| Очень важно   | 50,00%             | 91,79% | 47,69%          | 89,11% |
| Важно   | 41,79%             |        | 41,42%          |        |
| В зависимости от ситуации   | 5,13%              |        | 9,26%           |        |
| Не важно  | 1,28%              | 1,54%  | 0,54%           | 1,36%  |
| Совершенно не важно   | 0,26%              |        | 0,82%           |        |
| Затрудняюсь ответить  | 1,54%              |        | 0,27%           |        |

| Условия качественного дополнительного образования                             | Обучающиеся |        | Родители |        |
|---|-------------|--------|----------|--------|
| <b>Внедрение инноваций (нововведений)</b>                                     |             |        |          |        |
| Очень важно   | 46,16%      | 85,13% | 42,25%   | 72,83% |
| Важно   | 38,97%      |        | 36,24%   |        |
| В зависимости от ситуации   | 8,97%       |        | 17,98%   |        |
| Не важно  | 2,05%       | 3,08%  | 1,63%    | 2,17%  |
| Совершенно не важно   | 1,03%       |        | 0,54%    |        |
| Затрудняюсь ответить  | 2,82%       |        | 1,36%    |        |
| <b>Взаимосвязь со школьным образованием и реализации профильного обучения</b> |             |        |          |        |
| Очень важно   | 45,38%      | 82,05% | 34,06%   | 74,12% |
| Важно   | 36,67%      |        | 40,06%   |        |
| В зависимости от ситуации   | 13,08%      |        | 19,35%   |        |
| Не важно  | 1,79%       | 2,56%  | 4,90%    | 6,26%  |
| Совершенно не важно   | 0,77%       |        | 1,36%    |        |
| Затрудняюсь ответить  | 2,31%       |        | 0,27%    |        |

**Диаграмма 3**



На диаграмме отмечены ответы "Важно" и "Очень важно".

1. Взаимоотношения с педагогами
2. Взаимоотношения между обучающимися
3. Соответствие содержания программ и уровня преподавания требованиям времени
4. Использование современных методик, технологий обучения
5. Внедрение инноваций (нововведений)
6. Взаимосвязь со школьным образованием и реализации профильного обучения



Оценивая важность характеристики процесса получения качественного дополнительного образования, респонденты преимущественно выбрали варианты ответа «Очень важно» и «Важно». Суммарная доля обозначенных вариантов ответа дает возможность выявить наиболее значимые для основных потребителей дополнительных образовательных услуг характеристик процесса.

Мнения респондентов о важности характеристик процесса получения качественного дополнительного образования на протяжении всего исследования существенно изменилось. На первый план обучающиеся ставят характеристику как наиболее важную "Взаимоотношение с обучающимся" (94,87%), а у родителей на первое место ставят взаимоотношения с педагогами как наиболее значимую характеристику (95,92%).

Второй по значимости характеристикой процесса получения качественного дополнительного образования у обучающихся является "Взаимоотношение с педагогами" данную характеристику выбрали (92,81%) обучающихся. А для родителей наиболее важной характеристикой является «Взаимоотношения между обучающимися». В текущем учебном году варианты ответа «Важно» и «Очень важно» относительно данной характеристики отметили 95,37% родителей (табл. 3).

Третьей по значимости характеристикой процесса получения дополнительного образования у обучающихся является "Использование современных методик, технологий обучения" данную характеристику выбрали (91,79%) обучающихся. Родители на третье место по значимости ставят "Соответствие содержания программ и уровня преподавания требованиям времени" как одну из наиболее важных характеристик качественного дополнительного образования. Родители указывали на значимость данной характеристики в 93,46% случаев.

Взаимосвязь со школьным образованием и реализации профильного обучения важно для 82,05% обучающихся и 74,12% родителей. Внедрение инноваций (нововведений) значимо для 85,13% обучающихся и 72,83% родителей.

Среди рассматриваемых характеристик процесса получения качественного дополнительного образования респонденты реже высказывались о важности взаимосвязи дополнительного и школьного образования в реализации профильного обучения. Таким образом, мнения обучающихся и родителей на протяжении исследования в основном совпадают.

Подводя итоги проведенного исследования можно сказать, что значительная часть респондентов, оценили качество образования в УДОД в подавляющем большинстве положительно.