

**Мониторинг  
степени удовлетворённости  
участников образовательного процесса  
качеством оказания услуг дополнительного образования  
муниципальными учреждениями дополнительного образования  
муниципального образования «Город Саратов»  
в 2015-2016 учебном году**

### **1.1. Проблема мониторинга**

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки учащегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Мониторинг в образовании представляет собой систему сбора, обработки, хранения и распространения информации об образовательных системах или отдельных их элементах, а также об удовлетворении образовательных потребностей населения, родителей, других сфер (культуры, науки, производства, общественной жизни).

Мониторинг строится на четких основаниях для измерения и сравнения. Основанием для измерения является соответствие какому-либо эталону: стандарту, норме, требованию. Мониторинг связан со всеми функциями управления, ориентирован на информационное обеспечение управления, обеспечивает его эффективность, позволяет судить о состоянии системы в любой момент времени. Мониторинг позволяет проследить процесс, прогнозировать тенденции его развития и с учетом этого корректировать процесс.

Целью мониторинга является создание оснований для обобщения и анализа получаемой информации о состоянии сферы образования и основных показателей ее функционирования, для осуществления оценок и прогнозирования тенденций развития, принятия обоснованных управленческих решений по достижению качественного образования.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- организация наблюдений и измерений, получение достоверной и объективной информации об условиях, организации, содержании и результатах образовательного процесса;
- систематизация информации, повышение ее оперативности и доступности;
- разработка и использование единых нормативных материалов, методик диагностики;
- создание механизма мониторинговых исследований на всех уровнях и по разным направлениям;

- своевременное выявление изменений в образовании и вызвавших их факторов;

- обеспечение органов управления, организаций, заинтересованных граждан общественно-значимой информацией, полученной при осуществлении мониторинга.

К основным направлениям мониторинга относятся:

- соблюдение законодательства в сфере образования;
- оснащенность образовательного процесса;
- уровень учебных достижений;
- состояние здоровья учащихся;
- профессиональное мастерство педагогических работников;
- организация управляемой деятельности;
- психологический климат в образовательной системе и др.

Организация и проведение мониторинга в учреждении дополнительного образования – это процесс непрерывного научно-обоснованного, диагностико-прогностического отслеживания за состоянием, развитием образовательного процесса, который осуществляется в целях оптимального выбора образовательных целей, задач и средств их решения.

Дополнительное образование детей направлено на формирование и развитие творческих способностей детей, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья, а также на организацию их свободного времени, адаптацию к жизни в обществе, профессиональную ориентацию, выявление и поддержку детей, проявивших выдающиеся способности.

## **1.2. Проведение мониторинга**

Мониторинг удовлетворённости участников образовательного процесса качеством дополнительного образования проходил в муниципальных учреждениях дополнительного образования в мае-августе 2016 года.

Организаторы мониторинга: администрации муниципальных учреждений дополнительного образования.

Цели мониторинга – определение степени удовлетворенности родителей (законных представителей), учащихся качеством оказания образовательных услуг, определение проблем, влияющих на качество предоставления муниципальной услуги.

Основные задачи мониторинга:

- 1) выявить представления респондентов о качестве дополнительного образования в муниципальных учреждений дополнительного образования (далее - МУДО);

- 2) определить степень удовлетворённости качеством образовательных услуг в МУДО;

3) разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в МУДО.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса. Количество вопросов в анкетах оптимально, что не вызывало утомления у респондентов и соответственно не влияло на качество ответов.

Объект мониторинга – учащиеся, родители (законные представители) учащихся МУДО.

Предмет мониторинга – удовлетворённость качеством образовательных услуг.

В ходе проведения мониторинга (анкетирования) были опрошены 12295 респондентов. Из них: 6874 родителей (законных представителей) учащихся МУДО (25,3%) и 5421 учащийся МУДО (19,7%) от общего количестве учащихся МУДО (27327 чел.).

### **1.3. Оценка доступности дополнительного образования в муниципальных учреждениях дополнительного образования**

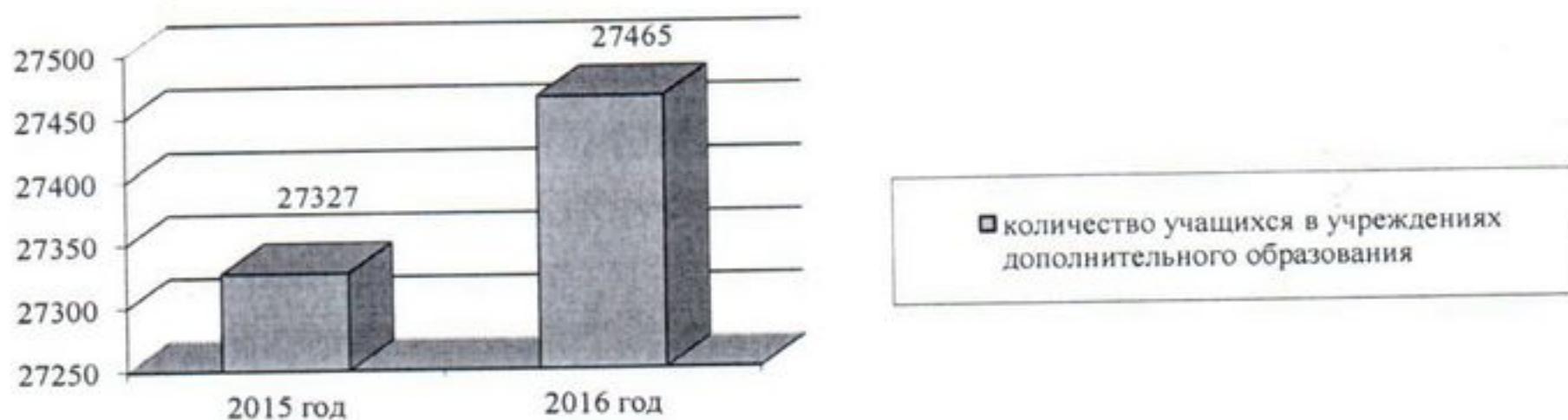
Дополнительное образование детей - уникальная и конкурентоспособная практика наращивания инновационного потенциала личности, общества и государства. Фактически эта сфера становится инновационной площадкой для отработки образовательных моделей и технологий будущего, а персонализация дополнительного образования определяется как ведущий тренд развития образования в XXI веке.

По состоянию на 1 июля 2016 года в муниципальном образовании «Город Саратов» организует и осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеразвивающим программам 12 муниципальных учреждений дополнительного образования, подведомственных органам управления образованием.

В структуру учреждений дополнительного образования входят 77 подростковых клубов по месту жительства: Волжский район – 12, Заводской район – 15, Кировский район – 9, Ленинский район – 24, Октябрьский район – 6, Фрунзенский район – 11.

В 2015\2016 учебном году дополнительным образованием на базе учреждений дополнительного образования было охвачено 27,3 тыс. чел.

**Таблица. Количество учащихся в муниципальных учреждениях дополнительного образования**



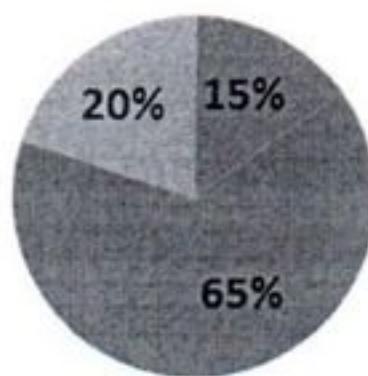
Мониторинг доступности дополнительного образования производился по четырем основным показателям: территориальной, информационной, направленностей дополнительных общеразвивающих программ, оказание услуг дополнительного образования для детей с ОВЗ.

### **1.1. Территориальная доступность**

По данным мониторинга, проблемы территориальной доступности организации дополнительного образования для учащихся МУДО в основном не существует: 15% учащихся затрачивают на дорогу до места проведения занятий не более 10-15 минут, 65% учащихся – не более 30 минут, 20% опрошенных добираются до мест проведения занятий по дополнительному образованию на личном или общественном транспорте, иногда в сопровождении взрослого, затрачивая на путь от сорока минут до одного часа. Большинство мест проведения занятий находятся в шаговой доступности от места проживания.

**Таблица 2. Территориальная доступность**

■ 10-15 минут ■ не более 30 минут ■ более 1 часа



Следовательно, анализ данного показателя свидетельствует о реальной шаговой доступности для большинства учащихся МУДО.

### **1.2. Информационная доступность**

Во всех МУДО разработаны и ежедневно пополняются официальные сайты, которые содержат всю необходимую информацию о творческих объединениях, разных направленностях, реализуемых дополнительных общеразвивающих программах и многие другие сведения: адрес учреждения, пути подъезда, расписание работы объединений, нормативно-правовые документы: Устав, ИНН, ОГРН, лицензия и т. д.

Структура сайта помогает учащимся и их родителям (законным представителям) легко ориентироваться при выборе того или иного объединения в рамках существующих направленностей дополнительного образования: технической, естественнонаучной, физкультурно-спортивной, художественной, туристско-краеведческой, социально-педагогической.

Анализ данных опроса о путях получения информации показал, что респонденты при выборе МУДО и объединения, реализующего дополнительную общеразвивающую программу, использовали кроме интернета и другие источники:

Источники	Кол-во родителей	%	Кол-во детей	%
Советы друзей и знакомых	917	13,3%	1917	35,4%
Информация от сверстников ребенка	1516	22,0%	-	-
От педагогов школы	2312	33,6%	908	16,8%
Материалы в сети Интернета	510	7,4%	706	13%
Выступления педагогов на родительских собраниях	1533	22,3%	1015	18,7%
Информационные стенды	86	1,3%	875	16,1%

Полученные данные обращают внимание на значимость широкой просветительно-рекламной работы, пропагандирующей самые разнообразные образовательные услуги МУДО.

### **1.3. Доступность выбора направленностей дополнительных общеразвивающих программ**

С целью изучения социального запроса учащихся и их родителей (законных представителей) на оказание дополнительных образовательных услуг ежегодно во всех МУДО проводится мониторинг (анкетирование, опрос) данных заказчиков образовательных услуг системы МУДО.

Анализ данных фактического выбора направленностей объединений дополнительного образования свидетельствует, что наиболее популярны в настоящее время (в порядке убывания): хореография, спорт, декоративно-прикладное творчество, иностранные языки, студии раннего развития, театр, вокал, научно-техническое творчество.

По результатам мониторинга были выявлены следующие потребности родителей и учащихся на оказание дополнительных образовательных услуг в МУДО: робототехника, водные виды спорта (синхронное плавание, прыжки в воду), клубные танцы (хип-хоп, брей-данс, джампстайл и др.), фото-видео студии, студии по созданию анимационных фильмов, объединения по шахматам.

40% респондентов желают развитие услуг дополнительного образования следующих объединений - начальное техническое творчество, авиа-судомоделирование, спортивный туризм.

В связи с отсутствием во многих МУДО материально-технической базы для развития технического творчества, повышение доступности дополнительного образования данной направленности перспективно развивается с использованием научно-технической базы Центров молодежного инновационного творчества (далее - ЦМИТ):

- ЦМИТ «Инженеры будущего» ОАО «Саратовский электроприборостроительный завод имени Серго Орджоникидзе»;

- ООО «Центр творческой молодежи «ПРЕСТИЖ» при ОАО «Нефтемаш» - САПКОН;

- ЦМИТ «Фаблаб» СГТУ им. Гагарина Ю.А., что позволяет учащимся развивать творческие способности посредством инновационных технических средств, создавать технические модели в 3D формате.

Наиболее эффективные практики в реализации сетевого и межведомственного взаимодействия в сфере дополнительного образования с учреждениями культуры:

- ЦМИТ «ПРЕСТИЖ» и МАУДО «Дворец творчества детей и молодёжи» реализовали идею создания аксессуаров коллекции «Исторические вехи Саратова» на высокотехнологическом оборудовании ЦМИТ, придав коллекции шарм и узнаваемость исторических зданий города;

- МКУДО «Городская станция юных техников» с ЦМИТ «Тир» на базе промышленного предприятия ОАО «НЕФТЕМАШ» - САПКОН, ЦМИТ «Сигнал» на базе ООО ЭПО «Сигнал», ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.», Ассоциация ЦМИТ Саратовской области и FabLab;

- МАУДО «Центр детского творчества» Кировского района с ЦМИТ «Инженеры будущего» ОАО «Саратовский электроприборостроительный завод имени Серго Орджоникидзе» (объединение «Архимед»).

#### **1.4. Доступность дополнительного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья**

Особое внимание в МУДО уделяется организации работы и созданию доступной образовательной среды для учащихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ).

Повышение доступности дополнительного образования для данной категории учащихся стало возможно за счет разработки дополнительных общеразвивающих программ для учащихся с ОВЗ, проведение психолого-педагогических консультаций для родителей, предоставление возможности для совместных занятий «учащийся с ОВЗ – ПДО – родители (законные представители)».

Для внедрения в систему дополнительного образования новых образовательных технологий, таких, как инклюзивное и дистанционное образование МУДО заключают договора с государственным автономным учреждением дополнительного профессионального образования «Саратовский областной институт развития образования» о сотрудничестве по безвозмездному предоставлению информационных, организационных и методических ресурсов и организации дистанционного обучения. Это позволяет педагогам МУДО получить возможность зарегистрировавшись на портале [edusar.soiro.ru](http://edusar.soiro.ru), создавать и реализовывать в образовательном процессе дополнительные общеразвивающие программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий. Это расширяет доступность дополнительного образования для разных категорий

учащихся, в том числе и с ОВЗ (МУДО «Центр детского творчества» Ленинского района - дистанционное обучение, МУДО «Центр детского творчества» Кировского района – инклюзивное образование).

Следовательно, мониторинг доступности дополнительного образования показал, что:

- охват детей дополнительными общеразвивающими программами различных направленностей стабильно высок;
- выявляя социальные запросы учащихся и их родителей (законных представителей) открываются творческие объединения новых видов деятельности;
- создаются реальные условия для включения в образовательный процесс МУДО учащихся с ОВЗ;
- расширяются профессиональные и технические возможности ПДО в использовании ресурсов дистанционной системы (ГАУДПО «СОИРО») и возможностей инклюзивного образования для учащихся с ОВЗ.

Полученные ответы на ключевой вопрос проводимого анкетирования «Удовлетворяет ли Вас доступность дополнительного образования?» подтвердили, что родители (законные представители) в большинстве своем полностью удовлетворены качеством и возможностями дополнительного образования – 89% опрошенных; частично удовлетворены – 9% и не удовлетворены – 2%.

В отношении мнения учащихся картина выглядит следующим образом: полностью удовлетворены – 94%; частично удовлетворены – 5% и не удовлетворены лишь 1%.

**Таблица 3. Удовлетворенность учащихся и родителей (законных представителей) доступностью дополнительного образования**



Таким образом, родители и учащиеся выразили свою удовлетворенность (полную или частичную) качеством дополнительного образования. Родители учащихся убеждены, что МУДО развивают их познавательные интересы, создают условия для проявления творческих

способностей, формируют личную, социальную и образовательную успешность.

## **2. Мониторинг удовлетворенности учащихся и их родителей (законных представителей) качеством реализации дополнительных общеразвивающих программ**

В мониторинге принимали участие учащиеся первого года обучения (45,2%), занимающиеся 2 года (29,8%), и учащиеся, посещающие МУДО 3 и более лет (25%). Данное распределение по годам обучения определяет объективность, надежность выборки.

Результаты мониторинга по одному из основных вопросов – «Вы всегда идёте на занятия в МУДО с радостью?» выявили, безусловное лидирование положительного ответа – «да» - так ответили 5312 учащихся. И только 109 выбрали ответ «нет».

Таким образом, можно сделать вывод о том, что 98% респондентов посещают занятия в МУДО с удовольствием и радостью, что говорит о психологически комфортной и благоприятной среде в образовательном учреждении для учащихся.

При ответе на вопрос

«Целевые ориентиры при выборе объединения»: доминировал ответ: развитие способностей – 65,7%; затем по рейтингу шел вариант желание узнать новое и интересное – 61,3%;

Профессиональное самоопределение (получить знания и умения, которые помогут в приобретении будущей профессии) как основной критерий выбора отмечен был у – 48,6% опрошенных.

Полезный досуг выбрали 43,8%, а

желание добиться высоких результатов в выбранном виде творчества – 40,5% учащихся.

Расположение ответов на вопрос о результативности занятий в объединениях оказалось следующим:

получение новых и интересных знаний на занятиях – 74,8%;

развитие способностей – 70,8%;

приобретение знаний и умений, которые помогут в приобретении будущей профессии – 48,2%;

установление дружеских взаимоотношений – 39,8%;

достижение высоких результатов в выбранном направлении деятельности – 39%.

Данные результаты показывают, что запросы и ожидания учащихся, т.е. их целевые ориентиры при выборе объединения в дальнейшем совпадают.

По показателю «Критерии предпочтения при определении содержания деятельности в объединениях»: оказалось, что

занятие любимым делом важно для 85,3% учащихся;

личность педагога служит основой для выбора 76,3% опрошенных;

общение со сверстниками выбрали – 41,6%;

на возможность проявления инициативы, самостоятельности – обратили внимание 39,9% респондентов.

Пятая позиция «Удовлетворенность учащихся своими успехами и достижениями в объединениях» показала, что:

удовлетворены в полной мере – 60,6%;  
скорее удовлетворены – 27,5%;  
скорее не удовлетворены – 3,5%;  
не удовлетворены – лишь 1,4% опрошенных.

Результаты саморефлексии по результатам обучения учащихся в МУДО выглядели следующим образом:

трудолюбие – 57,7%;  
ответственность и дисциплинированность – 57,3%;  
развитие коммуникативных качеств – 40,1%;  
уверенность в себе – 47,5%;  
развитие лидерских качеств – 38,9%;  
уважительное отношение к сверстникам – 26,6%;  
патриотизм – 20,8%.

Таким образом, данные мониторинга позволяют сделать вывод о том, что большая часть учащихся вполне удовлетворены своими успехами в образовательном процессе МУДО, что связано не только с занятием любимым делом в объединениях, общении со сверстниками, но и наличием у педагогов позитивных личностных качеств, возможностью творческого взаимодействия, сотрудничества в условиях превентивной педагогической поддержки.

**Результаты мониторинга родителей (законных представителей) выявили следующие наиболее значимые параметры в оценке качества образовательного процесса МУДО:**

Качеством ведения занятий в объединениях:  
удовлетворены в полной мере – 94,2%;  
удовлетворены частично – 3,6%;  
затруднились ответить – 2,2%.  
не удовлетворены – 0%.

На вопрос об участии родителей в жизни МУДО ответы оказались следующие:

удовлетворены в полной мере – 81,3%;  
удовлетворены частично – 10,2%;  
затруднились ответить – 7,2%.  
не удовлетворены – 1%

Возможности детей участвовать в массовых мероприятиях:

удовлетворены в полной мере – 68,7%;  
удовлетворены частично – 21%;  
затруднились ответить – 8,7%.

не удовлетворены – 1,6%.

Наиболее важные результаты для родителей при посещении учащимися объединений оказалось:

желание ребенка заниматься любимым делом – 76,2%;  
развитие у учащихся психических познавательных процессов, способностей – 46,1%;  
профессиональное самоопределение ребенка - 13,2% .

Таким образом, результаты мониторинга удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательного процесса МУДО позволяют сделать следующие выводы: качеством оказания дополнительных услуг удовлетворены большинство опрошенных подчёркивающих важность партнёрства с педагогами дополнительного образования, администрацией МУДО.

## **2. Мониторинг удовлетворенности населения доступностью и качеством услуг дополнительного образования детей**

Результаты опроса  
«Удовлетворенность населения качеством и доступностью услуг дополнительного образования»

Удовлетворены ли Вы:

1. Качеством дополнительного образования?

- 1) совершенно не удовлетворены – 0%
- 2) скорее не удовлетворены - 2%
- 3) скорее удовлетворены – 95%
- 4) трудно сказать – 3%

2. Организацией образовательного (учебно-воспитательного) процесса в объединениях МУДО?

- 1) совершенно не удовлетворены – 0%
- 2) скорее не удовлетворены – 3%
- 3) скорее удовлетворены – 92%
- 4) трудно сказать – 5%

3. Степенью информированности о деятельности МУДО посредством информационно – коммуникативных технологий (сайт, Интернет)?

- 1) совершенно не удовлетворены – 0%
- 2) скорее не удовлетворены - 2%
- 3) скорее удовлетворены – 86%
- 4) трудно сказать – 12%

4. Состоянием материально-технической базы учреждения?

- 1) совершенно не удовлетворены – 17%
- 2) скорее не удовлетворены - 10%
- 3) скорее удовлетворены – 64%
- 4) трудно сказать – 9%

5. Профессионализмом педагогов?

- 1) совершенно не удовлетворены – 0%
- 2) скорее не удовлетворены - 1%
- 3) скорее удовлетворены – 93%
- 4) трудно сказать – 2%

6. Санитарно – гигиеническими условиями?

- 1) совершенно не удовлетворены – 0%
- 2) скорее не удовлетворены - 0%
- 3) скорее удовлетворены – 99%
- 4) трудно сказать – 1%

7. Взаимоотношениями педагогов с учащимися?

- 1) совершенно не удовлетворены – 0%
- 2) скорее не удовлетворены - 1%
- 3) скорее удовлетворены – 98%
- 4) трудно сказать – 1%

8. Взаимоотношениями педагогов и администрации с родителями (законными представителями)?

- 1) совершенно не удовлетворены – 0%
- 2) скорее не удовлетворены - 1%
- 3) скорее удовлетворены – 96%
- 4) трудно сказать – 3%

Средний показатель уровня удовлетворённости населения качеством предоставления услуг по всем обозначенным показателям в совокупности составил: 90,4%

### **Выводы и рекомендации**

Результаты мониторинга удовлетворённости участников образовательного процесса качеством дополнительного образования в муниципальных учреждения дополнительного образования позволяют сделать следующие **выводы**:

1. Степень удовлетворенности услугами дополнительного образования у большинства социальных заказчиков (учащиеся, родители (законные представители), население) соответствует оптимальному уровню.

2. Потребители услуг в большей степени удовлетворены взаимоотношением педагогов дополнительного образования с учащимися МУДО, взаимоотношением администрации учреждений с родителями (законными представителями), качеством оказываемых образовательных услуг.

3. В меньшей степени удовлетворены материально технической оснащенностью учреждений дополнительного образования, возлагают надежды на ее укрепление.

**Рекомендации:**

- разработать единый пакет диагностических методик по мониторингу качества дополнительного образования детей;
- муниципальным учреждениям дополнительного образования увеличить количество респондентов, участвующих в мониторинге;
- продолжить разработку новых общеразвивающих программ удовлетворяющих запросы заказчиков услуг дополнительного образования (учащиеся, родители (законные представители));
- привлекать к сотрудничеству и образовательному партнерству образовательные учреждения, учреждения культуры, спорта, бизнес с целью расширения возможностей творческой самореализации учащихся;
- изыскивать новые формы, способы осуществления рекламной деятельности об образовательных возможностях и дополнительных услугах МУДО.