



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДВОРЕЦ ТВОРЧЕСТВА
«У ВОЗНЕСЕНСКОГО МОСТА»
АДМИРАЛТЕЙСКОГО РАЙОНА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Директор ГБУДО ДТ «У Вознесенского моста»



/Э.А. Музиль/

**ОТЧЕТ ПО МОНИТОРИНГУ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
В ГБУДО ДТ «У ВОЗНЕСЕНСКОГО МОСТА»»**

Санкт-Петербург
2020

ОСНОВНЫЕ МОМЕНТЫ ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

Для планирования и эффективной реализации образовательной деятельности образовательная организация должна была ответить на следующие ключевые вопросы:

1. Насколько удовлетворённость населения услугами оказываемыми учреждениями дополнительного образования детей соответствует запросам и ожиданиям потребителей.
2. Определить категории вопросов, по которым наблюдается низкая по сравнению с другими вопросами удовлетворенность для дальнейшей работы в данных направлениях.

Современная система оценки качества дополнительного образования функционирует и развивается на основе документов, которые также являлись основой и согласуются с задачами анкетирования:

1. Распоряжение Комитета по Образованию Правительства Санкт-Петербурга от 20 января 2014 года № 37-р «Об утверждении модели Санкт-Петербургской региональной системы оценки качества образования (далее – СПб РСОКО), Положения о СПб РСОКО и критериев СПб РСОКО» (с изменениями на 1 июня 2015 года).
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».
3. Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций (от 14 октября 2013 года).

В марте 2020 года на базе Дворца было проведено анкетирование родителей (законных представителей) по оценке качества образовательной деятельности организации.

Цель анкетирования: определение уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставления образовательных услуг в ГБУ ДО ДТ «У Вознесенского моста».

В ходе анкетирования было получено 179 анкет от родителей (законных представителей), что составляет более 5% от общего количества учащихся. Анкетирование проводилось путем тиражирования анкеты для заполнения родителями (законными представителями) в письменной форме (22% респондентов) и через google-form для заполнения родителями (законными представителями) через сеть «Интернет» (78% респондентов). Для осуществления оценки качества образовательной деятельности Дворца творчества «У Вознесенского моста» была проведена разъяснительная работа для родителей по процедуре и проведению анкетирования. Анкетирование проводилось отдельно по каждому объединению Дворца.

Настоящим отчетом представлен анализ результатов анкетирования.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

Оценка удовлетворенности получателей образовательных услуг проводилась по следующим показателям:

1. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью педагога коллектива.
2. Удовлетворенность режимом занятий коллектива.
3. Удовлетворенность уровнем профессионализма педагога коллектива.
4. Удовлетворенность работой педагога коллектива с родителями.
5. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением коллектива (наличие и качество оборудования, инструментов, материалов для занятий).
6. Удовлетворенность результатами обучения (получаемыми знаниями) ребенка в коллективе.
7. Удовлетворенность получателей образовательных услуг участием и достижениями ребенка в выставках, конкурсах, фестивалях, соревнованиях и т.д.
8. Готовностью рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.
9. Замечания, предложения и рекомендации по работе коллектива.

Вопросы с 1 по 6 являются закрытыми с 5-балльной шкалой ответов: вопрос с 1 по 8 включает ответы: полностью удовлетворен; скорее удовлетворен; затрудняюсь ответить; скорее не удовлетворен, не удовлетворен, вопрос 6 включает ответы: готов; скорее готов; затрудняюсь ответить; скорее не готов; не готов. Седьмой вопрос анкеты является открытым, по данному вопросу родители (законные представители) могли высказать свои замечания и предложения по работе объединений.

В соответствии с показателями определены результаты, которые отражены на рис. 1 – 7.

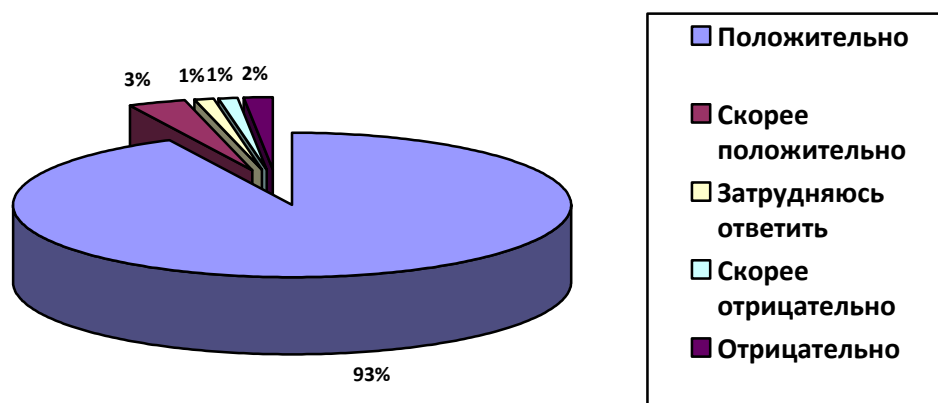


Рис. 1. Оценка доброжелательности и вежливости работников Дворца

Анкетирование выявило высокий уровень удовлетворенности родителей (законных представителей) – 93% респондентов положительно оценили доброжелательность и вежливость сотрудников Дворца творчества «У Вознесенского моста».

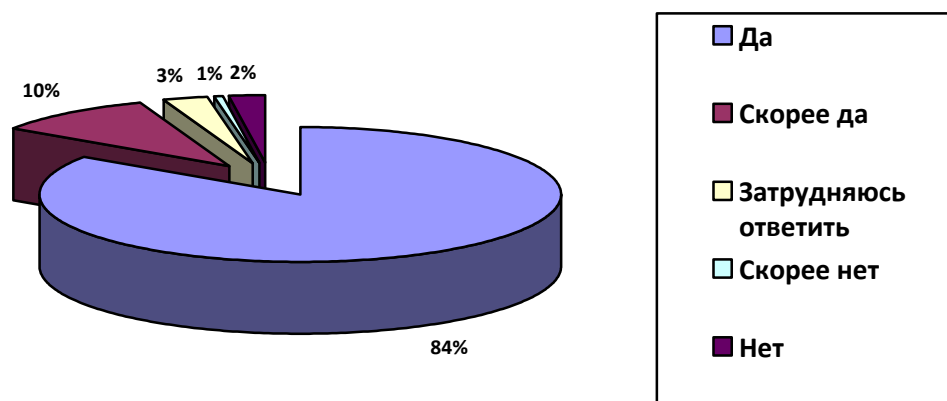


Рис. 2. Удовлетворенность режимом занятий коллектива

По результатам опроса выявлено, что 84% опрошенных полностью устраивает количество дней, время и продолжительность занятий во Дворце творчества «У Вознесенского моста».

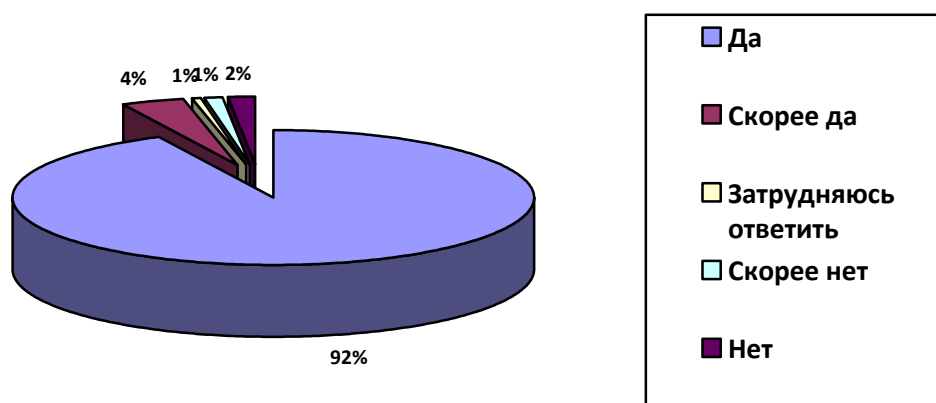


Рис. 3. Удовлетворенность уровнем профессионализма педагога коллектива

Результат анализа показателя, характеризующего уровень профессионализма работников Дворца творчества «У Вознесенского моста», выявил, что большинство опрошенных удовлетворены уровнем профессионализма сотрудников Дворца.

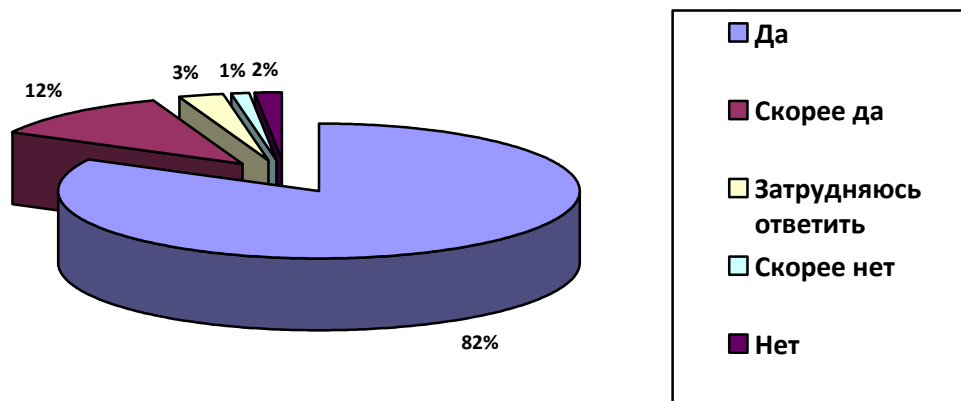


Рис. 4. Удовлетворенность получателей образовательных услуг работой педагогов Дворца с родителями

По итогам анкетирования можно сделать вывод о высоком уровне удовлетворенности потребителей работой педагогов Дворца творчества «У Вознесенского моста» с родителями.

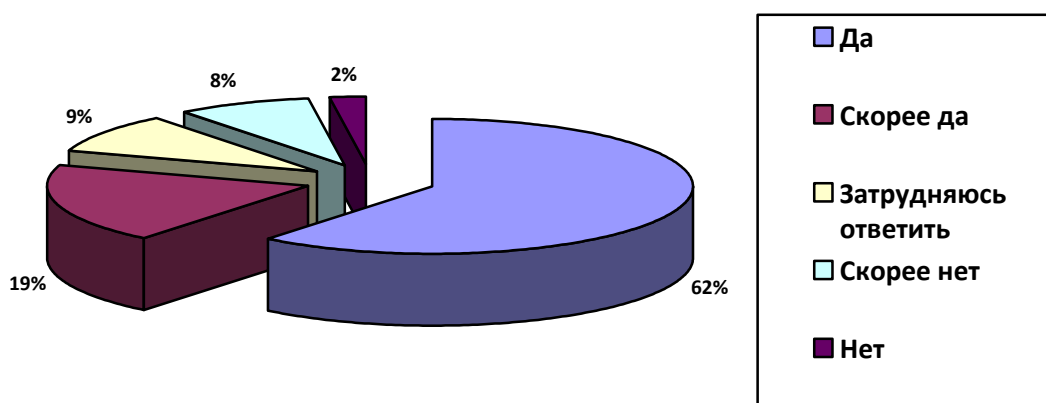


Рис. 5. Удовлетворенность получателей образовательных услуг материально-техническим обеспечением коллективов

Анкетирование выявило, что уровень удовлетворенности получателей образовательных услуг материально-техническим обеспечением во Дворце творчества «У Вознесенского моста» находится на среднем уровне.

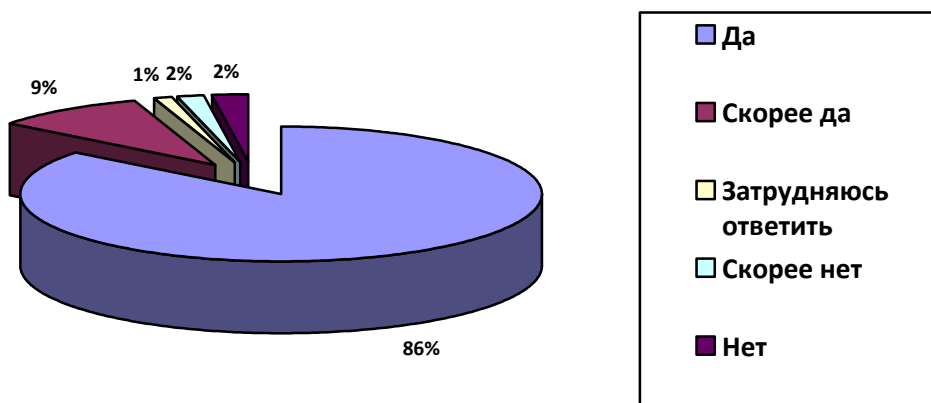


Рис. 6. Удовлетворенность получателей образовательных услуг результатами обучения в коллективах

Результат анализа показателя, характеризующего уровень удовлетворенности получателей образовательных услуг результатами обучения в коллективах Дворца творчества «У Вознесенского моста», выявил, что большинство опрошенных удовлетворены полученными знаниями в коллективах.

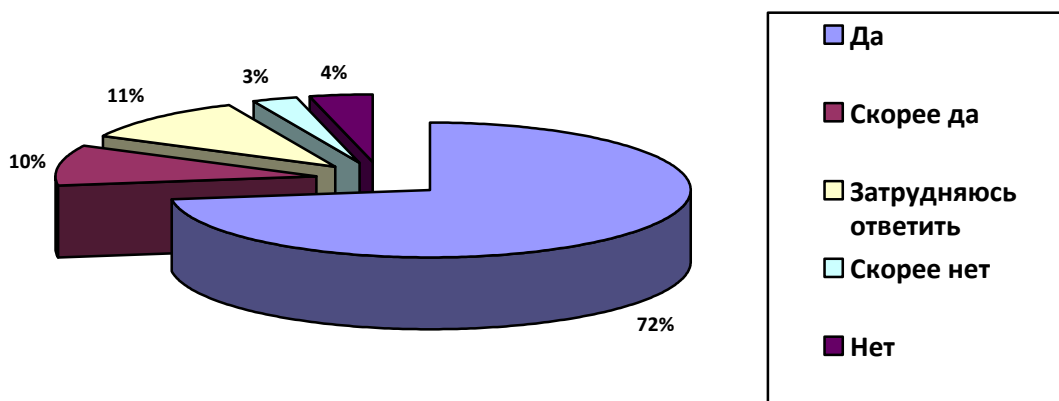


Рис. 7. Удовлетворенность получателей образовательных услуг участием и достижениями ребенка в выставках, конкурсах, фестивалях, соревнованиях и т.д.

Полная удовлетворенность получателей образовательных услуг участием и достижениями ребенка в выставках, конкурсах, фестивалях, соревнованиях и т.д. составила 72%.

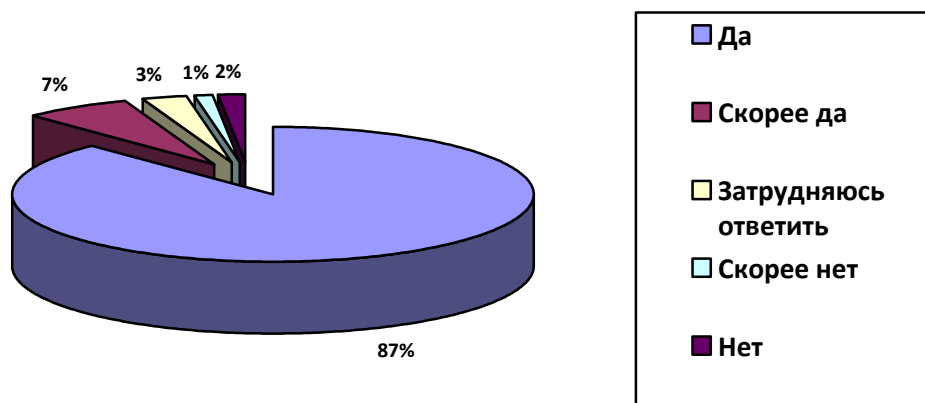


Рис. 14. Готовность рекомендовать коллективы Дворца творчества «У Вознесенского моста» родственникам и знакомым

Подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать Дворец творчества «У Вознесенского моста» своим родственникам и знакомым как место для получения дополнительного образования.

По результатам анализа ответов респондентов на вопросы анкеты можно сделать вывод о том, что при достаточно высоком уровне удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг требует решения вопрос, связанный с материально-техническим обеспечением Дворца творчества «У Вознесенского моста».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам анализа ответов респондентов на вопросы анкеты можно сделать вывод, что при достаточно высоком уровне удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг требует решения вопрос, связанный с материально-техническим обеспечением Дворца творчества «У Вознесенского моста».