



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

2023

## Оценка качества образовательной деятельности организации

В феврале-марте 2023 года во Дворце творчества «У Вознесенского моста» среди родителей (законных представителей) и обучающихся было проведено исследование удовлетворенности качеством предоставления образовательных услуг.

Цель анкетирования: определение уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставления образовательных услуг во Дворце.

Анкетирование проводилось путем заполнения родителями (законными представителями) и детьми анонимных анкет в google-form.

В ходе анкетирования было получено 483 анкеты от родителей (законных представителей), что составляет порядка 8% от общего количества учащихся и 142 анкеты были заполнены обучающимися в возрасте от 12 лет.

Для осуществления оценки качества образовательной деятельности Дворца была проведена разъяснительная работа по процедуре и проведению анкетирования.

### **Анкета для родителей содержала следующие вопросы:**

1. Укажите название коллектива (объединения), в котором занимается Ваш ребенок (указывается только один коллектив).
2. Сколько лет Ваш ребенок посещает Дворец творчества "У Вознесенского моста"?
3. Укажите источник получения Вами информации об образовательных услугах Дворца?
4. Обращались ли Вы к информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении Дворца?
5. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении Дворца?
6. Как бы Вы оценили сайт образовательной организации?
7. Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое Ваш ребенок получает в творческом объединении Дворца "У Вознесенского моста"?
8. Как бы Вы оценили организационные условия предоставления услуг, а именно график работы организации?
9. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг организации: наличием зоны отдыха (ожидания) в помещении Дворца?
10. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг: наличием и понятностью навигации в помещении Дворца?
11. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг: наличием и доступностью питьевой воды в помещении Дворца?
12. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг: наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений; санитарным состоянием помещений Дворца?
13. Удовлетворены ли Вы доступностью Дворца для маломобильной группы населения (люди преклонного возраста, инвалиды, беременные женщины)?
14. Ваш ребенок принимает участие в конкурсах, олимпиадах, соревнованиях и других мероприятиях на различных уровнях?
15. Если Вы ответили утвердительно на предыдущий вопрос, то оцените степень Вашей удовлетворенности участием и достижениями ребенка в выставках, конкурсах, фестивалях, соревнованиях и т.д?
16. Готовы ли Вы принимать участие в жизнедеятельности коллектива (творческого объединения), в котором занимается Ваш ребенок?
17. Если Вы ответили утвердительно на предыдущий вопрос, то укажите каким образом Вы могли бы принять участие?
18. Как бы в целом оценили доброжелательность педагога и сотрудников образовательной организации?
19. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью других электронных сервисов (подачи электронного

обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?

20. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением коллектива, в котором занимается Ваш ребенок (наличие и качество оборудования, инструментов, материалов для занятий коллектива)?

21. Укажите причины, по которым Вы считаете целесообразным посещение ребенком творческих коллектив Дворца?

22. Готовы ли Вы рекомендовать данный коллектив родственникам и знакомым?

23. Как бы Вы оценили в целом условия оказания услуг в ДТ «У Вознесенского моста»?

Полученные результаты представлены в диаграммах ниже:

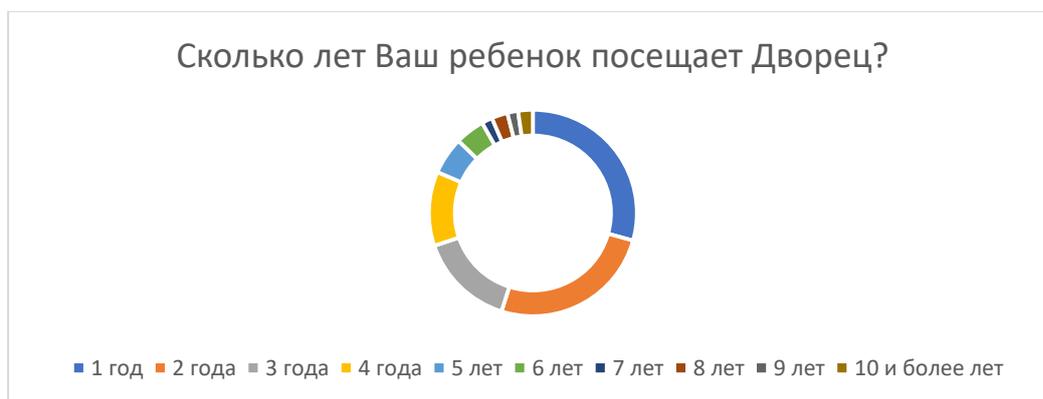


Рис. 1

Укажите источник получения Вами информации об образовательных услугах Дворца: (выберите 1 вариант ответа в каждой строке)

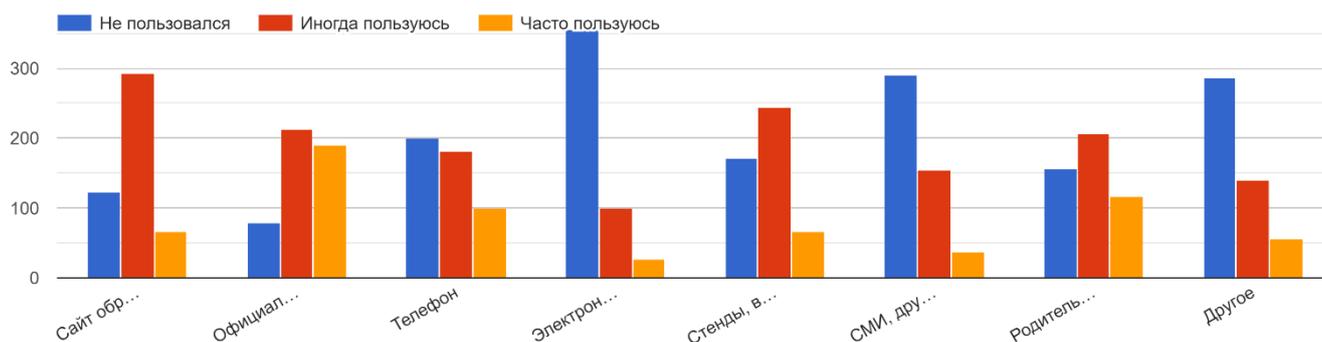


Рис.2

Обращались ли Вы к информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении Дворца?

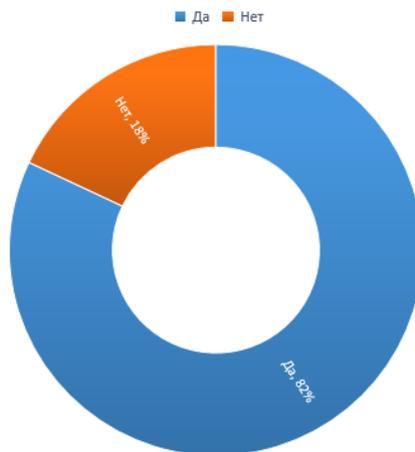


Рис.3

Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении Дворца?

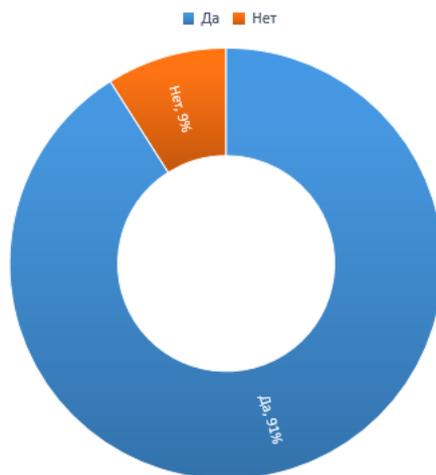


Рис.4

Как бы Вы оценили сайт образовательной организации (адрес сайта: <http://ddtvm.ru>) (выберите 1 вариант ответа в каждой строке)



Рис.5

Исходя из данных представленных на рис.2-5 можно сделать вывод о том, что для родителей (законных представителей) наиболее популярным источником получения информации об образовательных услугах Дворца являются официальные группы учреждения в социальных сетях

(группа в Вконтакте <https://vk.com/uvoznensenskogomosta>), а также родительские собрания и общение с педагогом по телефону. 82% респондентов обращались к информации о деятельности Дворца, размещенной на информационных стендах и 91% удовлетворены её открытостью, полнотой и доступностью.

Наименее популярным на сегодняшний день является общение посредством электронной почты и получение информации из СМИ и других печатных источников.

Также мы попросили респондентов оценить сайт Дворца «У Вознесенского моста» на предмет информационной доступности. Так 88% всех опрошенных считают, что на сайте есть все необходимые контактные данные Дворца. Порядка 70% согласны с тем, что сайт содержит полную и достоверную информацию об образовательных услугах и педагогических работниках.

К сожалению, лишь чуть более половины (58%) опрошенных отметили, что легко и быстро могут найти на сайте образовательной организации любую информацию.

Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое Ваш ребенок получает в творческом объединении Дворца "У Вознесенского моста"?

483 ответа

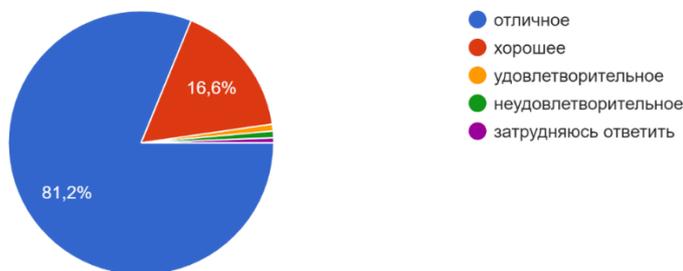


Рис.6

97,8% опрошенных родителей (законных представителей) оценивают качество дополнительного образования во Дворце «У Вознесенского моста» как отличное и хорошее.

КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, А ИМЕННО ГРАФИК РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ?

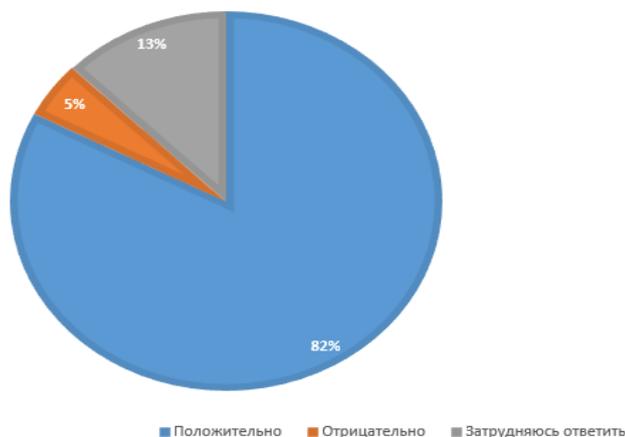


Рис.7

82% опрошенных родителей оценили положительно условия предоставления услуг (графика работы организации).

Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг организации: наличием зоны отдыха (ожидания) в помещении Дворца?

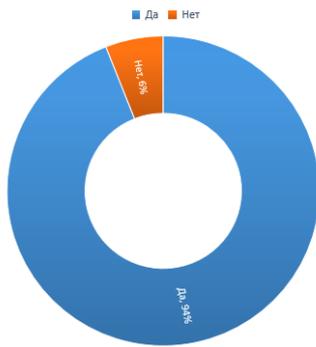


Рис.8

Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг: наличием и понятностью навигации в помещении Дворца?

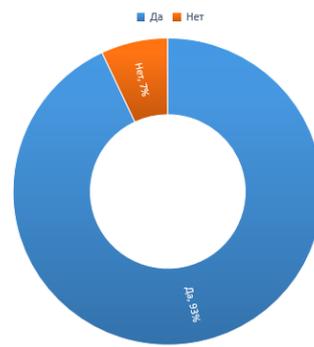


Рис.9

Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг: наличием и доступностью питьевой воды в помещении Дворца?

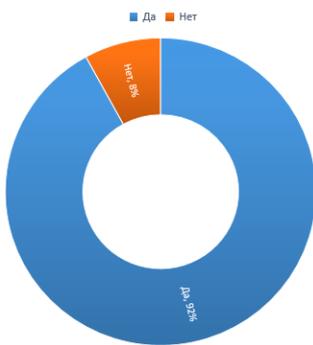


Рис.10

Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг: наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений; санитарным состоянием помещений Дворца?

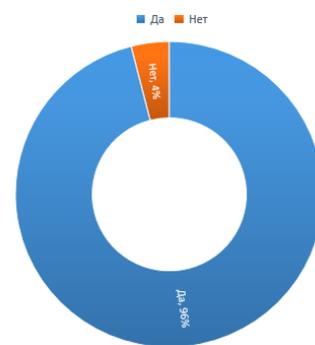


Рис.11

Удовлетворены ли Вы доступностью Дворца для маломобильной группы населения (люди преклонного возраста, инвалиды, беременные женщины)?

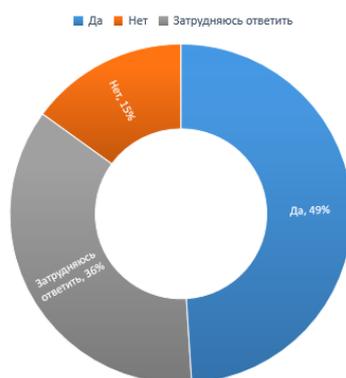


Рис.12

Исходя из данных, представленных на рис.8-12, большинство респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг во Дворце, однако необходимо усилить меры по организации доступности Дворца для маломобильной группы населения.

Ваш ребенок принимает участие в конкурсах, олимпиадах, соревнованиях и других мероприятиях на различных уровнях?

483 ответа

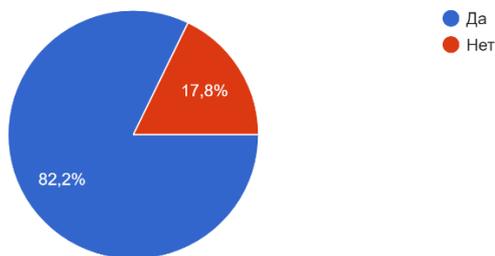


Рис.13

Если Вы ответили утвердительно на предыдущий вопрос, то оцените степень Вашей удовлетворенности участием и достижениями ребенка в конкурсах, фестивалях, соревнованиях и т.д?

419 ответов

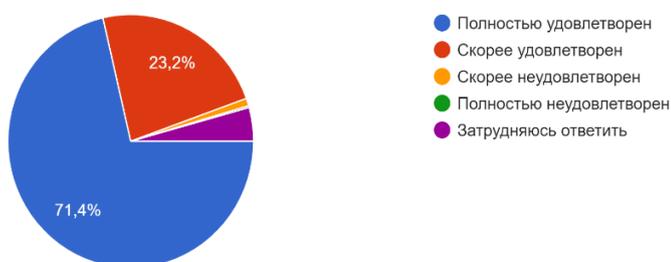


Рис.14

Результат анализа показателей, характеризующих степень удовлетворенности родителей (законных представителей) достижениями ребенка, выявил, что большинство опрошенных (82%) отмечают, что их ребенок принимает участие в конкурсах, соревнованиях и других мероприятиях. 94,6% из них удовлетворены теми результатами и достижениями детей.

Готовы ли Вы принимать участие в жизнедеятельности коллектива (творческого объединения), в котором занимается Ваш ребенок?

483 ответа

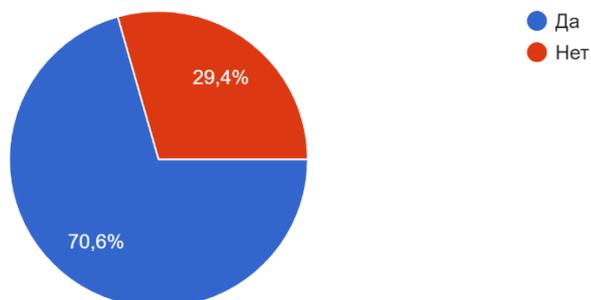


Рис.15

На сегодняшний день успешное развитие детского объединения невозможно в отрыве от родительского сообщества. Поэтому важно отметить, что 2/3 опрошенных нами родителей (законных представителей) выразили готовность принимать участие в жизнедеятельности коллектива, в котором занимается их ребенок.

На вопрос, каким образом Вы могли бы принять участие, были получены следующие популярные ответы:

- сопровождение экскурсий, поездок, выездных конкурсов и соревнований.
- участие в мероприятиях, делах, событиях.
- помощь в организации мероприятий.
- помощь в оформлении пространства к праздникам.
- благотворительные взносы.
- субботники.

Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением коллектива, в котором занимается Ваш ребенок (наличие и качество о...ментов, материалов для занятий коллектива)?

483 ответа

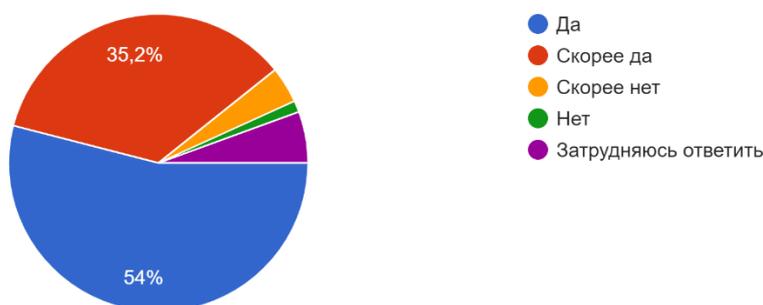


Рис.16

Из диаграммы на рис.16 видно, что степень удовлетворенности получателей образовательных услуг материально-техническим обеспечением во Дворце творчества «У Вознесенского моста» находится на среднем уровне.

Укажите причины по которым Вы считаете целесообразным посещение ребенком творческих коллектив Дворца: (отметьте от 1 до 3 ответов)

483 ответа

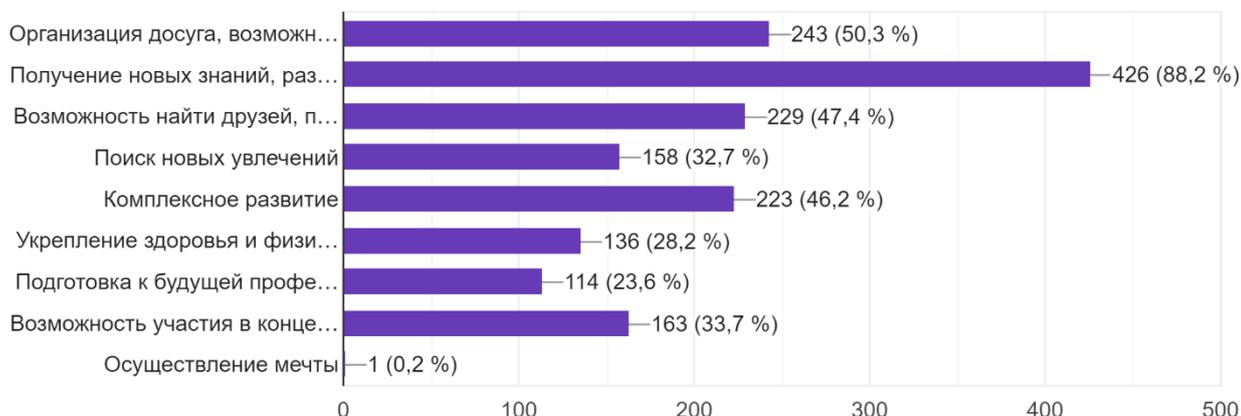


Рис.17

Анализ ответов респондентов на вопрос о причинах, по которым целесообразно посещение ребёнком творческих коллективов Дворца, показал, что получение новых знаний и умений является

наиболее популярной и востребованной причиной. Также родители хотели бы, что их ребенок с пользой проводил свободное время, комплексно развивался и нашел новых друзей.

Вместе с этим, в меньшей степени получатели образовательных услуг рассчитывают, что в учреждении дополнительного образования ребенок осуществит свои мечты и подготовиться к будущей профессиональной деятельности.

Как Вы бы в целом оценили доброжелательность педагога и сотрудников образовательной организации?

483 ответа

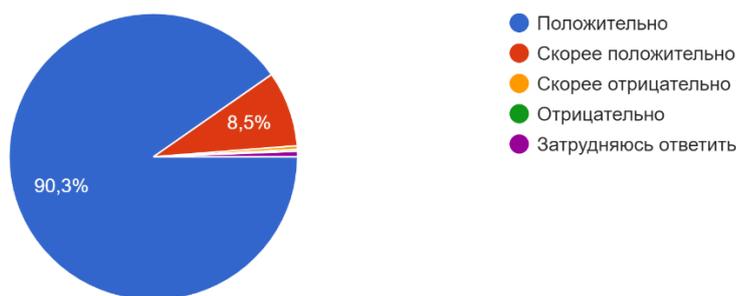


Рис.18

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью других электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия ?

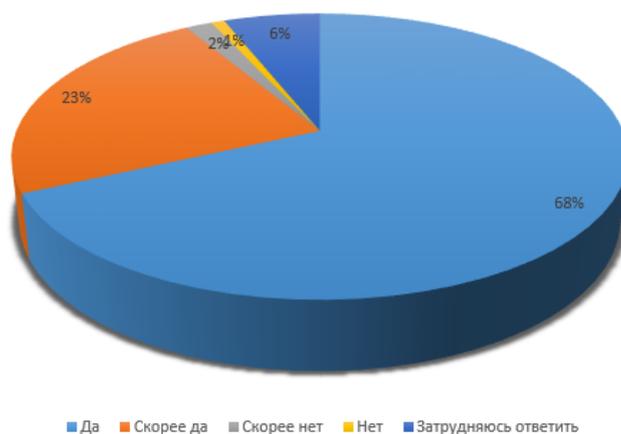


Рис.19

Готовы ли Вы рекомендовать данный коллектив родственникам и знакомым?

483 ответа

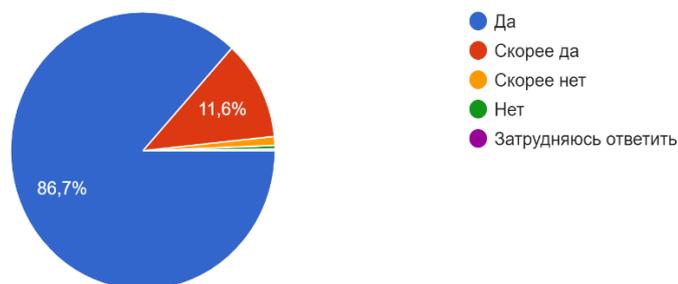


Рис.20

Подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать Дворец творчества «У Вознесенского моста» своим родственникам и знакомым как место для получения дополнительного образования. Также более 98% респондентов положительно оценили доброжелательность и вежливость сотрудников Дворца творчества «У Вознесенского моста».

Как бы Вы оценили в целом условия оказания услуг в ДТ «У Вознесенского моста»?

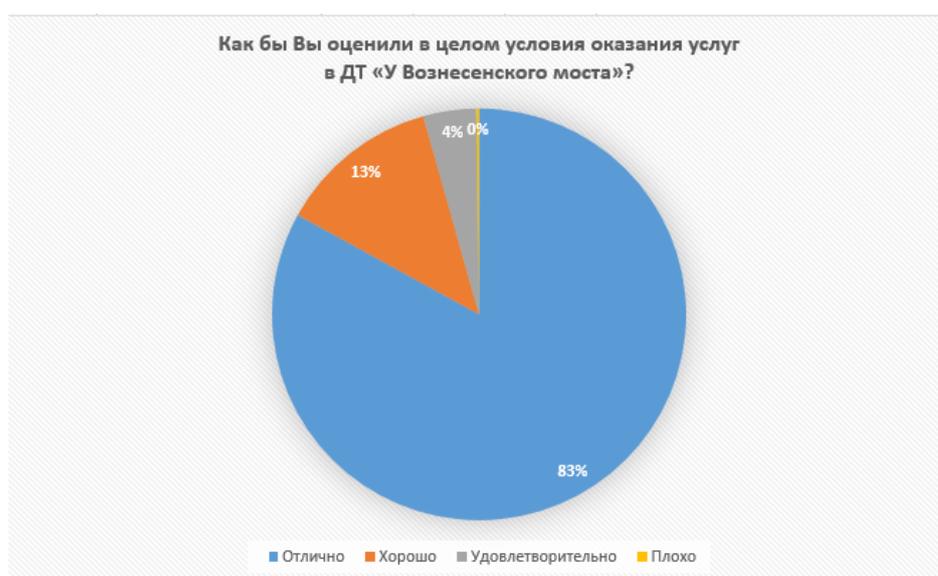


Рис.21

Результаты опроса показали 96% респондентов оценили качество предоставления услуг ДТ «У Вознесенского моста» положительно.

В 2022-2023 учебном году впервые вместе с анкетированием родителей было проведено анкетирование обучающихся, достигших 12-летнего возраста.

**Анкета для детей содержала следующие вопросы:**

1. Укажи свой пол.
2. Сколько тебе лет?
3. Укажи название коллектива (объединения) в котором ты занимаешься?
4. Сколько лет ты занимаешься во Дворце творчества "У Вознесенского моста"?
5. Сколько объединений (коллективов) Дворца ты посещаешь?
6. Оцени, как сложились твои отношения с педагогом (руководителем коллектива)?

7. Коллектив, к которому ты занимаешься можно назвать сплоченным, дружным?
8. Принимаешь ли ты участие в конкурсах, олимпиадах, соревнованиях и других мероприятиях на различных уровнях?
9. Удовлетворен(а) ли ты своими успехами и достижениями в коллективе, в котором ты занимаешься?
10. Оцени, насколько ты готов(а) принимать участие в общих делах и мероприятиях Дворца?
11. Как ты считаешь, достаточно ли в твоём объединении (коллективе) оборудования, материалов, инструментов необходимых для занятий?
12. Укажи причины, по которым ты посещаешь Дворец творчества "У Вознесенского моста"?

Результаты, полученные в ходе анкетирования детей представлены в диаграммах ниже.

Укажи свой пол:

142 ответа

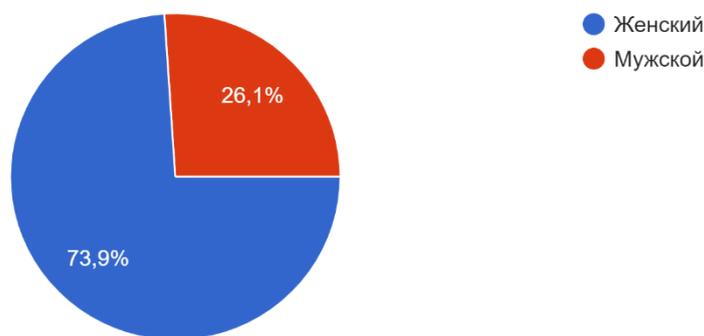


Рис. 22

Как видно из диаграммы на рис.22 более 70% контингента детей относятся к женскому полу. Это связано, в первую очередь с тем, что среди девочек наиболее популярны программы художественной направленности (как общеразвивающие, так и предпрофессиональные), в то время как программы физкультурно-спортивной и технической направленностей чаще выбирают мальчики. Во Дворце «У Вознесенского моста» на 121 программу художественной направленности приходится 13 и 28 программ физкультурно-спортивной и технической направленностей соответственно.

Сколько тебе лет?

142 ответа

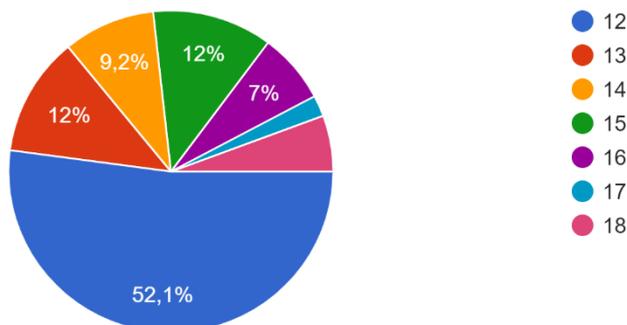


Рис. 23

Наибольшую долю (более половины) среди всех занимающихся по дополнительным общеразвивающим программам Дворца в возрасте от 12 до 18 лет составляют 12-летние дети. При этом наименее представленными возрастными категориями старшеклассники (16–18 лет).

Сколько лет ты занимаешься во Дворце творчества "У Вознесенского моста"

142 ответа

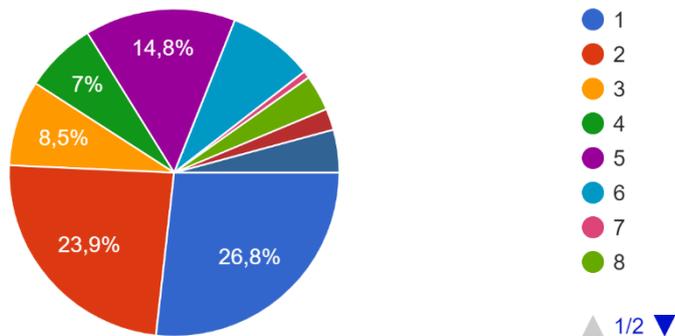


Рис. 24

Половина опрошенных детей занимаются в коллективах Дворца 1-2 года. При этом порядка 30% участвовавших в анкетировании детей занимаются в учреждении от 5 до 10 лет.

Сколько объединений (коллективов) Дворца ты посещаешь?

142 ответа

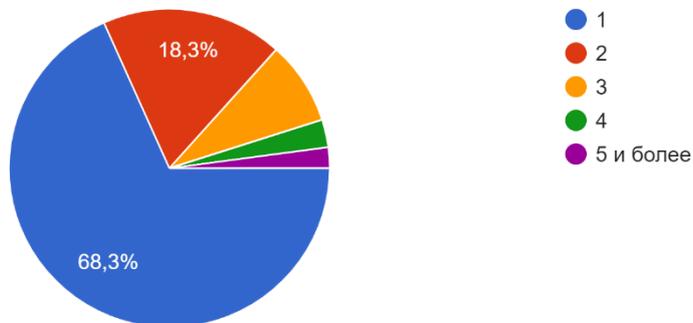


Рис. 25

Оцени, как сложились твои отношения с педагогом (руководителем коллектива):

142 ответа



Рис. 26

Как показывает диаграмма на рис. 26 почти у 100% всех опрошенных детей сложились хорошие отношения с педагогом. Это подтверждается тем, что они продолжают заниматься в коллективах. В тех редких случаях, когда отношения по каким-либо причинам не складываются, ребенок, как правило, покидает объединение.

Коллектив к которому ты занимаешься можно назвать сплоченным, дружным?

142 ответа

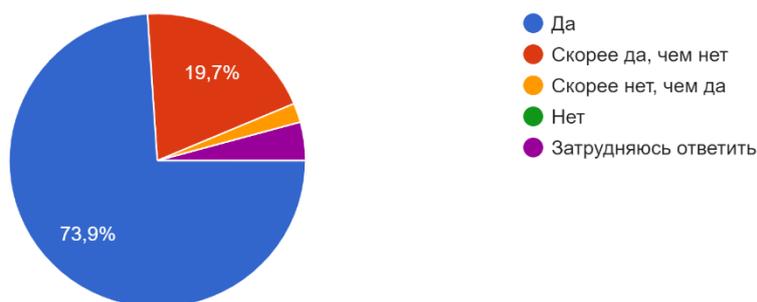


Рис. 27

93,6% респондентов из числа детей считают коллектив, в котором они занимаются сплоченным. Это обусловлено и самой спецификой дополнительного образования: коллективным характером обучения, командным подходом при участии в различных конкурсах и соревнованиях.

Принимаешь ли ты участие в конкурсах, олимпиадах, соревнованиях и других мероприятиях на различных уровнях?

142 ответа

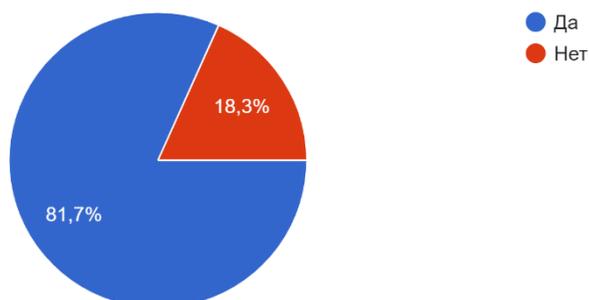


Рис. 28

Удовлетворен(а) ли ты своими успехами и достижениями в коллективе, в котором ты занимаешься?

142 ответа

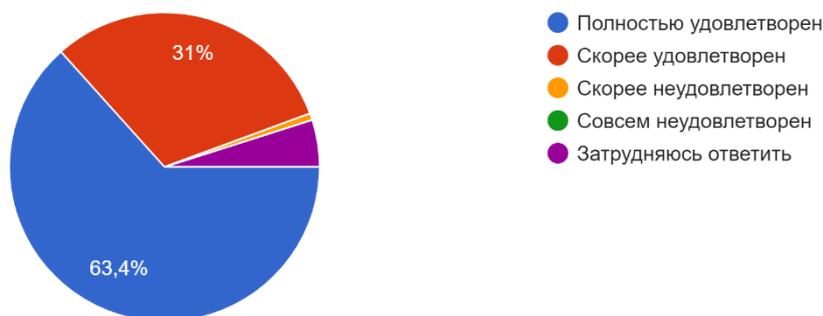


Рис. 29

На рис. 28 и рис. 29 представлены данные об участии обучающихся в мероприятиях по предъявлению достижений. Мы видим, что порядка 80% детей участвуют в конкурсных мероприятиях и 95% из числа тех, кто участвует, удовлетворены своими успехами и достижениями. Эти данные полностью совпадают с данными родительского опроса, что позволяет судить о достоверности полученных результатов.

Оцени, насколько ты готов(а) принимать участие в общих делах и мероприятиях Дворца?

140 ответов

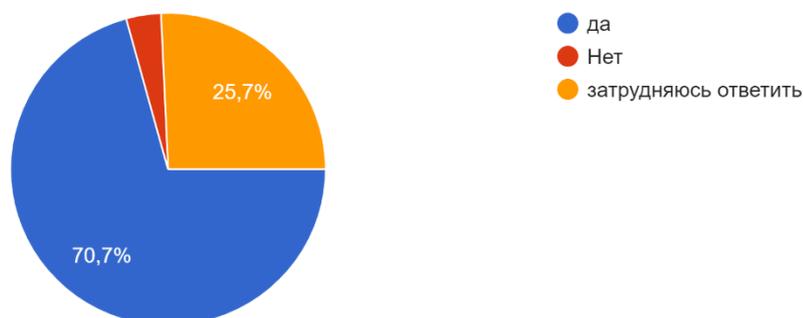


Рис. 30

2/3 респондентов готовы принимать участие в общих делах и мероприятиях Дворца. Возможно, что остальные просто затрудняются ответить, потому что просто недостаточно информированы об имеющихся возможностях.

Как ты считаешь, достаточно ли в твоём объединении (коллективе) оборудования, материалов, инструментов необходимых для занятий?

142 ответа

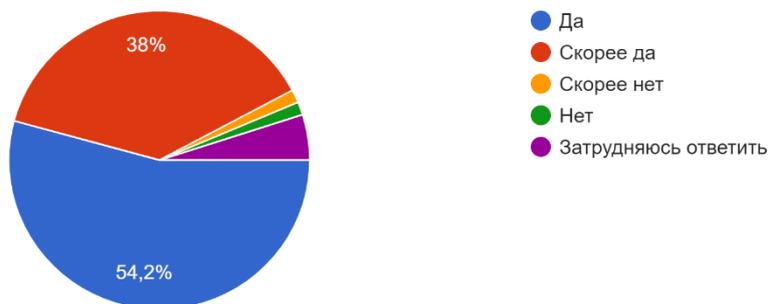


Рис. 31

Из диаграммы на рис.31 видно, что степень удовлетворенности обучающихся, также, как и их родителей (законных представителей) материально-техническим обеспечением во Дворце творчества «У Вознесенского моста» находится на среднем уровне.

Укажи причины по которым ты посещаешь Дворец творчества "У Вознесенского моста" (отметь от 1 до 3 ответов)

142 ответа

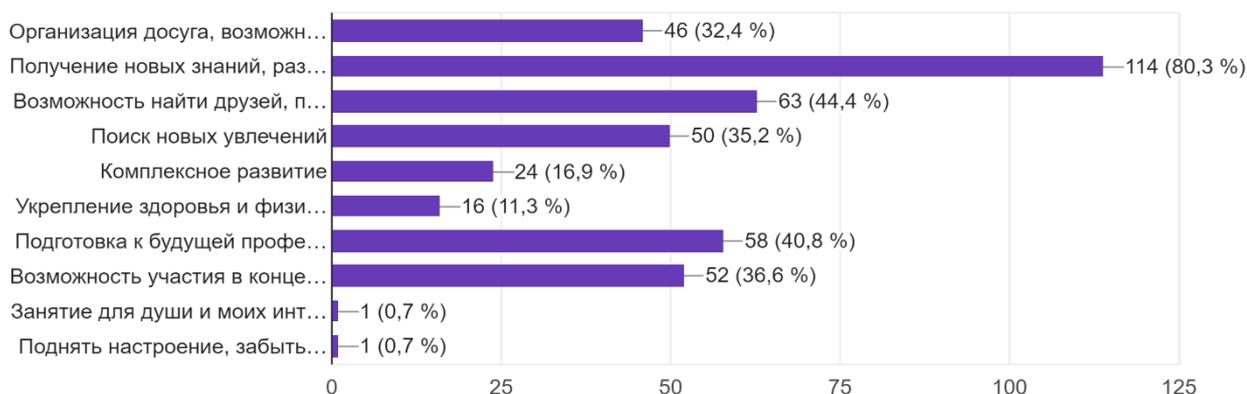


Рис. 32

Наконец, ребятам было предложено назвать несколько причин, по которым они посещают Дворец Творчества «У Вознесенского моста».

Наиболее популярными стали следующие ответы:

- получение новых знаний и умений;
- возможность найти друзей;
- подготовка к будущей профессии;
- возможность участия в концертах, конкурсах, соревнованиях.

Вместе с этим, наименее популярны такие ответы:

- занятие для души, по интересам;
- поднятие настроения, отрешение от проблем.

По результатам анализа ответов респондентов на вопросы анкеты можно сделать общий вывод о том, что степень удовлетворенности родителей (законных представителей) и обучающихся в возрасте от 12 лет качеством образовательных услуг ГБУ ДО ДТ «У Вознесенского моста» находится на достаточно высоком уровне. В то же время требует решения вопрос, связанный с материально-техническим обеспечением творческих коллективов Дворца.