

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Центр образования  
«Санкт-Петербургский городской Дворец творчества юных»  
Городской центр развития дополнительного образования

«Изучение удовлетворенности  
участников образовательного процесса  
театрально-художественного отдела ГБОУ ЦО «СПбГДТЮ»

Автор:  
Лазарева Е.Я., методист,  
и.о.зав.учебным сектором  
ТХО ГБОУ ЦО «СПбГДТЮ»

Санкт-Петербург

2014 год

## **Введение.**

Проблема качества образования является очень актуальной в современной России. Именно с целью повышения качества образования в последнее десятилетие идет реформирование образования в России, в том числе дополнительного образования.

Понимание разнообразных значений качества является обязательным условием для его оценивания. Важно ясно представлять себе, кем дается оценка качества: производителем или потребителем. Причина постановки этого вопроса заключается в том, что взгляды производителя и потребителя не всегда совпадают.

Качество, как понятие относительное имеет два аспекта: первый-это соответствие стандартам, его называют качеством с точки зрения производителя; второй-соответствие запросам потребителя - обучающегося, то есть качество образования -усвоенные им знания и умение использовать их - характеризует способность и возможность обучающегося удовлетворить свои потребности.

Таким образом, решая проблему оценки качества в системе дополнительного образования мы устанавливаем соответствие характеристик предлагаемого образовательного продукта (образовательных услуг) требованиям потребителя, т.е. детей, их родителей, общественности.

Оценка качества в системе дополнительного образования может быть направлена на решение следующих проблем: изучение и оценка целей и содержания учебных программ, качество учебных пособий, дидактических и технических средств, эффективность традиционных и инновационных форм и методов обучения и воспитания, оценка современных педагогических технологий обучения и воспитания и др.

**Цель данного исследования** - изучение удовлетворённости участников образовательного процесса качеством образовательных услуг в театральном-художественном отделе Санкт-Петербургского городского Дворца творчества юных.

При определении целей исследования использовалось следующее определение:

**Качество образования** – это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего

образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

**Основные задачи исследования:**

1. выявить представления респондентов (обучающихся, родителей, педагогов) о качестве образования в театральном-художественном отделе
2. разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в театральном-художественном отделе.

**План проведения исследования:**

1. Проведение анкетирования участников образовательного процесса.
2. Интерпретация результатов проведенного опроса.
3. Выводы и рекомендации по результатам.

## **1. Проведение анкетирования участников образовательного процесса.**

### **Анкетирование обучающихся.**

Для изучения степени удовлетворенности обучающихся использовалась методика Андреева А.А. (Изучение удовлетворенности подростка жизнью учебного заведения), которая была дополнена несколькими вопросами (Приложение № 1).

Основные критерии:

1. Психологический климат на занятиях, комфортная обстановка в коллективе.
2. Удовлетворенность образовательными услугами.
3. Условия для развития творческих способностей.
4. Уровень профессиональной подготовки.
5. Участие во внеучебных мероприятиях.

В анкетировании приняли участие 78 обучающихся театрально-художественного отдела, из них 61 (78%)-девочки, 17 (22 %)-мальчики в возрасте от 12 до 17 лет.

**Цель:** определить степень удовлетворенности подростка образовательным процессом.

### **Ход опроса**

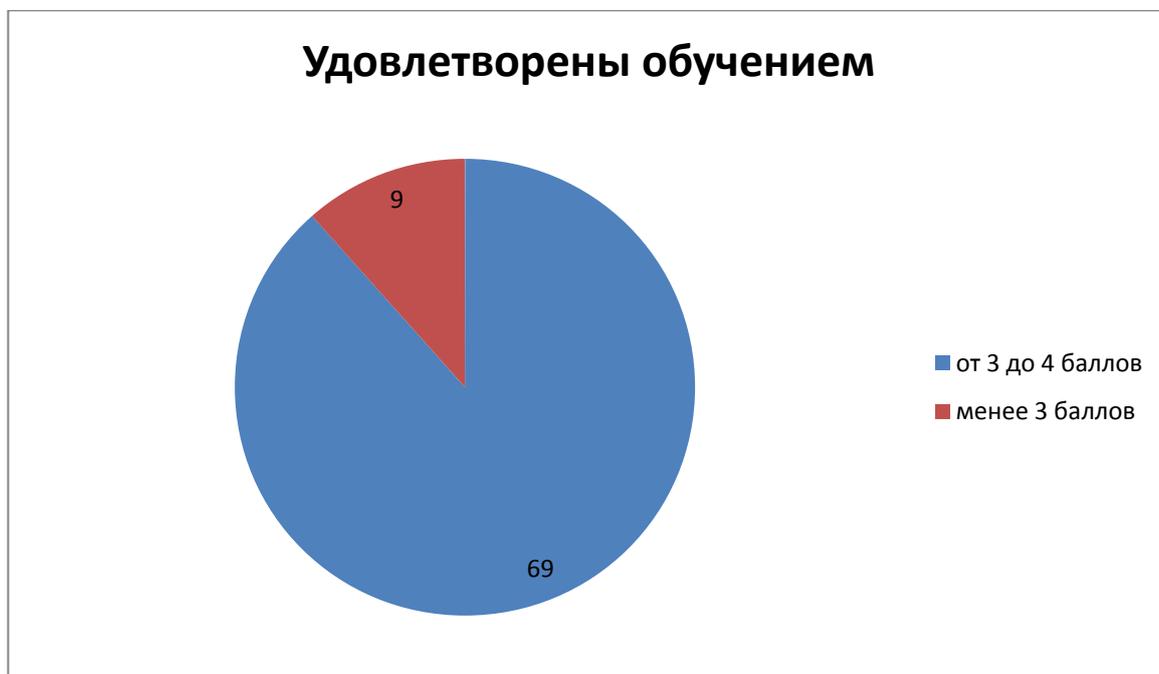
Анкета состояла из двух частей. В первой - учащимся предлагалось прочитать (прослушать) утверждения и оценить степень согласия с их содержанием по предложенной шкале (от 4 до 0). Во второй - выбрать из предложенных вариантов один или написать свой.

### **Обработка полученных данных.**

Показателем удовлетворенности учащихся образовательным процессом ( $У$ ) является частное, полученное от деления общей суммы баллов ответов всех участников опроса на общее количество ответов. Если  $У$  больше 3, то можно констатировать высокую степень удовлетворенности, если же  $У$  больше 2, но меньше 3 или 2, то это соответственно свидетельствует о средней и низкой степени удовлетворенности учащихся жизнью учебного заведения.

Анализ анкет показал, что показатели  $У$  варьируются от 3 до 4 баллов, что свидетельствует о высокой степени удовлетворенности жизнью учебного заведения.

По результатам анкетирования удовлетворены (количество баллов от 3 до 4) - 69 респондентов (88 %). Не удовлетворены - 9 респондентов (12 %).



Среди утверждений, с которыми не согласились обучающиеся, получившие менее 3 баллов были следующие:

- У меня в коллективе есть любимые занятия,
- У меня есть любимый педагог,
- Я считаю, что в коллективе созданы все условия для развития моих способностей,
- Мне нравится принимать участие в мероприятиях Дворца.

Во второй части анкет ребятам было предложено 5 вариантов ответов: почему Вы выбрали именно этот коллектив или предложить свой вариант. Были получены такие ответы:

54 респондента (69 %) выбрали коллектив, потому что в нем есть интересные направления, профили;

4 респондента (5 %) -удобное месторасположение (рядом с домом, школой);

6 респондентов (7 %) -ходят друзья, родственники, знакомые;

8 респондентов (10 %)-считают, что у коллектива хорошая репутация

6 респондентов (7 %)-посоветовали в школе.



Среди вариантов ответов, предложенных детьми были следующие: Мне нравится отношение к общему делу, Слышала много хороших отзывов; Хочу связать свою жизнь с этим коллективом (театром); У коллектива хорошая репутация; Мне нравится выступать на сцене.

### Анкетирование родителей обучающихся.

В анкетировании приняли участие 43 родителя.

Родителям были предложены вопросы об их информированности об особенностях организации образовательного процесса и жизни творческого коллектива, удовлетворенности результатами обучения.

#### Обработка полученных данных.

На вопрос: Вы систематически получаете информацию о целях и задачах творческого коллектива в области обучения и воспитания Вашего ребенка? 38 респондентов (88 %) ответили утвердительно; 2 (4 %) -нет; не знают-3 (6 %).

Варианты ответа	Количество	%
да	38	88
нет	2	2
не знаю	3	3

На вопрос: Организуют ли в коллективе совместные мероприятия с участием родителей, детей и педагогов? 42 (97 %) респондента - ответили утвердительно, 1 (3 %) респондент - нет.

Варианты ответа	Количество	%
да	42	97
нет	1	3
не знаю		

На вопрос: получаете ли Вы информацию о повседневных мероприятиях в учебной группе и коллективе, об успехах ребенка? 32 (74 %) респондента - ответили утвердительно, 10 (23 %) респондента – нет, 1 (3 %) респондент - не знаю.

Варианты ответа	Количество	%
да	32	74
нет	10	23
не знаю	1	3

На вопрос: Вас лично удовлетворяет воспитание и обучение (развитие способностей), которые получает Ваш ребенок в коллективе? 43 респондента (100 %) ответили утвердительно.

Варианты ответа	Количество	%
-----------------	------------	---

да	43	100
нет	-	-
не знаю	-	-

На вопрос: Вы лично чувствуете, что педагоги коллектива доброжелательно относятся к Вам и Вашему ребенку? 43 респондента (100 %) ответили утвердительно.

Варианты ответа	Количество	%
да	43	100
нет	-	-
не знаю	-	-

На вопрос: Возникает ли у Вашего ребенка желание выбрать профессию, связанную с деятельностью коллектива? 38 (88 %) ответили утвердительно, 3 (7 %) - не знаю, 2 (5 %) — нет.

Варианты ответа	Количество	%
да	38	88
нет	3	7
не знаю	2	5

### **Интерпретация результатов.**

Анкетирование показало, что все опрошенные родители удовлетворены образовательными и воспитательными результатами обучения на 100 %, на занятиях создана комфортная психологическая обстановка. Родители информированы об особенностях образовательного процесса, режиме работы коллектива. В коллективе организуются совместные мероприятия с участием родителей, детей и педагогов, на которых родители могут познакомиться с качеством образования, полученном их детьми. Одним из показателей высокой мотивации к занятиям и удовлетворенности качеством образовательных услуг можно считать и желание детей продолжить образование по творческой профессии, связанной с деятельностью коллектива. Однако часть родителей (26 %) считают, что не получают информацию о повседневных мероприятиях учебной группе и недостаточно информированы об успехах своих детей.

**Анкетирование сотрудников  
театрально-художественного отдела.**

В анкетировании приняли участие 17 сотрудников театрально-художественного отдела, из них 13 педагогов дополнительного образования, 1 педагог-организатор, 3 тьютора.

1. В первой части анкеты были заданы вопросы, на которые необходимо было выбрать один из ответов.

На вопрос: Вы можете реализовать свои потребности в повышении квалификации через самообразование, курсы повышения, семинары и т.д.? Были получены следующие ответы:

Варианты ответа	Количество	%
Полностью согласен	4	23
Скорее согласен	7	42
Скорее не согласен	4	23
Совершенно не согласен	1	6
Затрудняюсь ответить	1	6

На вопрос: Вы владеете диагностикой результативности образовательного процесса при реализации программы? Были получены следующие ответы:

Варианты ответа	Количество	%
Полностью согласен	5	29
Скорее согласен	9	53
Скорее не согласен	1	6
Совершенно не согласен		
Затрудняюсь ответить	2	12

На вопрос: Вам оказывается методическая поддержка при подготовке к участию в профессиональных конкурсах, разработке программно-методического обеспечения, прохождению аттестации? Были получены следующие ответы:

Варианты ответа	Количество	%
Полностью согласен	5	29
Скорее согласен	5	29
Скорее не согласен	-	
Совершенно не согласен	2	12
Затрудняюсь ответить	5	29

На вопрос: Материально-техническая база Вашего коллектива соответствует образовательной программе? Были получены следующие ответы:

Варианты ответа	Количество	%
Полностью согласен	4	24
Скорее согласен	3	18
Скорее не согласен	5	29
Совершенно не согласен	5	29
Затрудняюсь ответить	-	

На вопрос: Во Дворце разработана эффективная система поощрения и стимулирования сотрудников за достижения в области качества образования? Были получены следующие ответы:

Варианты ответа	Количество	%
Полностью согласен	5	29
Скорее согласен	7	42
Скорее не согласен	1	6
Совершенно не согласен	2	12
Затрудняюсь ответить	2	12

На вопрос: Вы вносите личный вклад в развитие своего коллектива и отдела? Были получены следующие ответы:

Варианты ответа	Количество	%
Полностью согласен	9	52
Скорее согласен	7	42
Скорее не согласен		
Совершенно не согласен	1	6
Затрудняюсь ответить		

Вы считаете необходимым организацию неформального общения сотрудников отдела? Были получены следующие ответы:

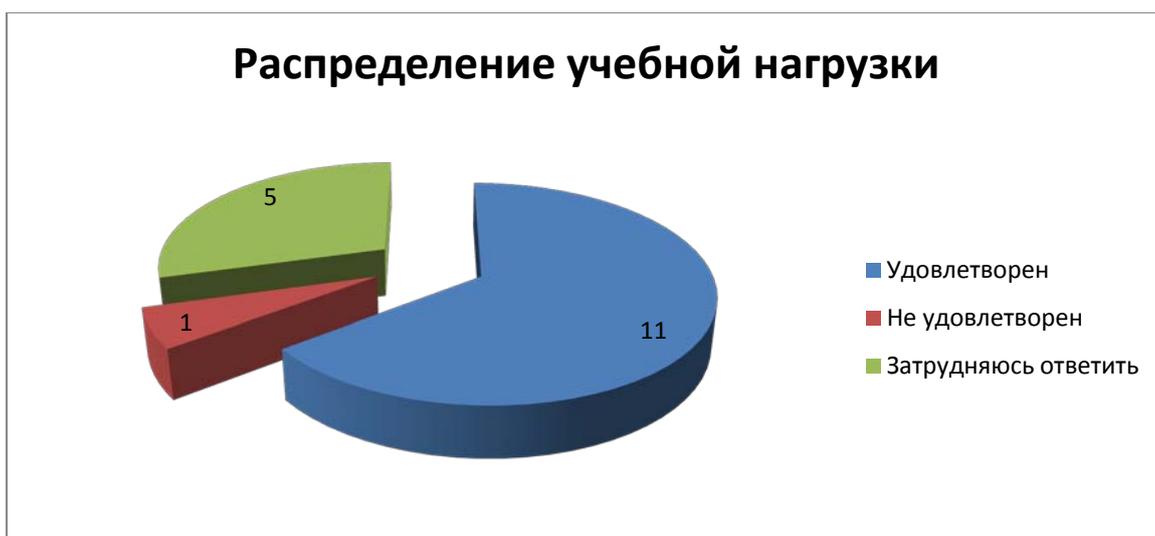
Варианты ответа	Количество	%
Полностью согласен	8	47
Скорее согласен	6	35
Скорее не согласен	1	6
Совершенно не согласен	1	6
Затрудняюсь ответить	1	6

2. Следующая группа вопросов была направлена на выявление удовлетворенности сотрудников.

На вопрос: Удовлетворены ли Вы следующими аспектами работы? Были получены следующие ответы:

Распределением учебной нагрузки:

Варианты ответа	Количество	%
Удовлетворен	11	65
Неудовлетворен	1	6
Затрудняюсь ответить	5	29



Существующим расписанием:

Варианты ответа	Количество	%
Удовлетворен	11	65
Неудовлетворен	4	23
Затрудняюсь ответить	2	12



Режимом работы:

Варианты ответа	Количество	%
Удовлетворен	10	59
Неудовлетворен	5	29
Затрудняюсь ответить	2	12



Личностно-профессиональными отношениями между коллегами:

Варианты ответа	Количество	%
Удовлетворен	12	70
Неудовлетворен	4	24
Затрудняюсь ответить	1	6



3. Далее сотрудникам предлагалось вписать, что они понимают под качеством образования. Были получены следующие ответы:

Максимальная творческая свобода в освоенном секторе профессионального поля.

Результативность образовательного процесса в сочетании с соответствием его содержания потребностям индивида.

Развитие способности и потребности в самообразовании и самосовершенствовании.

Когда слова не расходятся с делами.

Компетентность, мотивация, расширенное изучение предмета, профессионализм.

Уровень знаний обучающихся.

Уровень педагога и уровень усвоения детьми знаний.

Интерес детей к занятиям. Стремление к совершенствованию и творческое развитие у детей.

5 респондентов затруднились ответить.

4. Далее сотрудникам было предложено вписать предложения по повышению качества образовательных услуг в театрально-художественном отделе. Были получены следующие ответы:

Повышать профессиональную квалификацию, развивать материальную базу.

Изменить расписание-начало занятий-17.00, окончание-21.00.

Проводить выездные театральные семинары, встречи с лучшими режиссерами России.

Совершенствовать профессиональные навыки, организовать обмен опытом, творческое общение.

### **Интерпретация результатов.**

Анализ анкетирования сотрудников театрально-художественного отдела показал, что более половины 65 % имеют возможность повышать свою квалификацию, 81 % владеют диагностикой результативности, 54 % оказывается методическая поддержка при подготовке к участию в профессиональных конкурсах, разработке программно-методического обеспечения, аттестации, 71 % считают, что во Дворце разработана эффективная система поощрения и стимулирования сотрудников за достижения в области качества образования, 94 % вносят личный вклад в развитие своего коллектива и отдела, 82 % считают необходимым организацию неформального общения сотрудников отдела.

Вместе с тем, 41 % считают недостаточной оказываемую методическую поддержку, 54 % не согласны с соответствием материально-технической базы образовательной программе, 23 % не могут реализовать свои потребности в повышении квалификации, 20 % не согласны с системой поощрения за достижения во Дворце.

Изучение удовлетворенности различными аспектами работы показало, что 2/3 коллектива удовлетворены существующим расписанием - 65 % респондентов, распределением учебной нагрузки - 65 %, режимом работы - 59 %, отношениями с

коллегами - 70%. Не удовлетворены расписанием-23 %, режимом работы-29 %, отношениями с коллегами-24 % респондента.

### **Выводы и рекомендации по итогам анкетирования.**

Проведенное анкетирование показало высокую степень удовлетворенности всех участников образовательного процесса:

обучающиеся – 88 %

родители - 100 %

сотрудники – 65 -70 %.

Направления и профили театрально-художественного отдела являются актуальными и востребованными среди потребителей образовательных услуг. Родители информированы об особенностях организации образовательного процесса, имеют возможность участвовать в совместных мероприятиях с детьми. Педагоги имеют возможность повышать свою квалификацию, владеют диагностикой результативности образовательного процесса, вносят большой личный вклад в развитие своего коллектива и отдела.

Вместе с тем, следует обратить внимание на решение следующих проблем:

1. Обеспечить информирование родителей о повседневных мероприятиях в учебной группе и коллективе, об успехах ребенка. Эффективнее использовать возможности сайта театрально-художественного отдела. Знакомить родителей с достижениями обучающихся, в том числе на родительских собраниях.
2. Обеспечить методическую помощь всем педагогам в разработке программно-методического обеспечения, диагностики результативности образовательного процесса и подготовке к аттестации.
3. Предпринимать меры по развитию материально-технической базы отдела.
4. Разъяснить сотрудникам особенности системы оценки эффективности деятельности, внедряемой во Дворце.

### Список литературы.

1. Богданова Р.У. К проблеме оценивания результативности в системе дополнительного образования. – Ярославль, Внешкольник, № 1(4), 1997.
2. Болотов В.А., Ефремова Н.Ф. // Системы оценки качества образования: учебное пособие. – М.: Логос, 2007.
3. Ванина Э.В. Измерение качества воспитательного процесса. – СПб: СПбАППО, 2009.
4. Ванина Э.В. Мониторинг образовательных результатов. - СПб: СПбАППО, 2008.
5. Занятия в УДОД. Спектр мнений участников образовательного процесса. Информационно-методический бюллетень материалов согласованного исследования проблем дополнительного образования детей. – СПб, вып. 3, 2003.
6. Ильина Т.В. Мониторинг образовательных результатов в учреждениях дополнительного образования детей (научно-методический аспект). В 2-х частях. – Ярославль: ГУ ЦДЮ, 2000.
7. Результативность образовательного процесса в УДОД. Итоги реализации вариативных программ исследования. Информационно-методический бюллетень материалов согласованного исследования проблем дополнительного образования детей. – СПб, вып. 6, 2007.

**Приложение № 1.**

**Анкета**

**для воспитанников творческих коллективов**

**театрально-художественного отдела**

**ГБОУ ЦО «Санкт-Петербургского Дворца творчества юных»**

*Администрация театрально-художественного отдела с целью изучения удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг проводит опрос.*

*Просим Вас ответить на представленные вопросы. Ответы необходимо вписать в форму.*

*Анкета анонимна, ее можно не подписывать.*

*Заранее Вам благодарны!*

Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы, оценив степень согласия по следующей шкале:

4-совершенно согласен

3-согласен

2-трудно сказать

1-не согласен

0-совершенно не согласен

1.	Я иду на занятия с радостью.	
2.	В коллективе у меня обычно хорошее настроение.	
3.	Я горжусь тем, что занимаюсь именно в этом коллективе.	
4.	К нашему педагогу можно обратиться за советом и помощью в трудной жизненной ситуации.	
5.	В коллективе я всегда свободно могу высказать свое мнение	

6.	У меня есть любимый(е) педагог(и).	
7.	Я считаю, что в коллективе созданы все условия для развития моих способностей.	
8.	У меня в коллективе есть любимое(ые) занятия.	
9.	Я считаю, что наше учебное заведение по настоящему готовит меня к самостоятельной жизни (будущей профессии).	
10.	Мне нравится принимать участие в мероприятиях Дворца.	
11.	На летних каникулах я скучаю по студии.	

**Какой коллектив Вы посещаете? (укажите название)**

\_\_\_\_\_

**Почему Вы выбрали именно этот коллектив?**

1. Посоветовали в школе / детском саду
2. Ходят друзья, родственники, знакомые
3. Хорошая репутация студии в районе, городе
4. Интересные направления, профили
5. Удобное местоположение (рядом с домом, школой)

Ваш вариант \_\_\_\_\_

**Сколько Вам лет?** \_\_\_\_\_

**Укажите, пожалуйста, Ваш пол** \_\_\_\_\_

***Большое спасибо за Ваши ответы!***

## Приложение № 2

### Анкета для родителей «Удовлетворенность качеством образовательных услуг».

Уважаемые родители!

Просим Вас заполнить анкету, что позволит администрации театрально-художественного отдела Городского бюджетного образовательного учреждения Центра образования «Санкт-Петербургского Дворца творчества юных» получить полную информацию о работе творческих коллективов.

1. Вы систематически получаете информацию о целях и задачах творческого коллектива в области обучения и воспитания Вашего ребенка?
  - да
  - нет
  - не знаю
2. Получаете ли Вы информацию о режиме работы коллектива (расписание занятий, репетиций, концерты, спектакли, праздничные и нерабочие дни и др.)?
  - да
  - нет
  - не знаю
3. Организуют ли в студии (коллективе) совместные мероприятия с участием родителей, детей и педагогов (открытые занятия, концерты, спектакли)?
  - да
  - нет
  - не знаю
4. Получаете ли Вы информацию о повседневных мероприятиях в учебной группе и коллективе, об успехах ребенка и т.п. (информационный стенд, устные сообщения педагогов, интернет-ресурсы)?
  - да
  - нет
  - не знаю
5. Родители имеют возможность обсудить вместе с педагогами успехи и проблемы детей на совместных собраниях?
  - да
  - нет
  - не знаю
6. Педагоги студии (коллектива) интересуются, насколько результаты обучения удовлетворяют родителей (беседы, анкетирования)?
  - да
  - нет
  - не знаю
7. Вас лично удовлетворяет воспитание и обучение (развитие способностей и т. д.), которые получает Ваш ребенок в студии (коллективе)?
  - да
  - нет
  - не знаю
8. Вы лично чувствуете, что педагоги студии (коллектива) доброжелательно относятся к Вам и Вашему ребенку?
  - да

- нет
  - не знаю
9. Возникает ли у Вашего ребенка желание выбрать профессию, связанную с деятельностью коллектива?
- да
  - нет
  - не знаю

### Приложение № 3

#### Анкета

#### для сотрудников театрально-художественного отдела

Администрация театрально-художественного отдела с целью изучения удовлетворенности педагогического коллектива проводит опрос.

Просим Вас ответить на представленные вопросы. Ответы необходимо вписать в форму.

Анкета анонимна, ее можно не подписывать

#### Вопрос 1. Уважаемые коллеги! Согласны ли Вы со следующими утверждениями?

	Полностью согласен (согласна)	Скорее согласен (согласна)	Скорее не согласна (не согласен)	Совершенно не согласна (не согласен)	Затрудняюсь ответить
Вы можете реализовать свои потребности в повышении квалификации через самообразование, курсы повышения, семинары и т.д.					
Вы владеете диагностикой результативности образовательного процесса при реализации программы.					
Вам оказывается методическая поддержка при подготовке к участию в профессиональных конкурсах, разработке программно-методического обеспечения, прохождению аттестации.					
Материально-техническая база Вашего коллектива соответствует образовательной программе					

Во Дворце разработана эффективная система поощрения и стимулирования сотрудников за достижения в области качества образования					
Вы вносите личный вклад в развитие своего коллектива и отдела.					
Вы считаете необходимым организацию неформального общения сотрудников отдела.					

**Вопрос 2. Ответьте на вопрос выбрав соответствующий ответ.**

**Скажите, пожалуйста, удовлетворены ли Вы следующими аспектами работы:**

№ п/п		Удовлетворен(а)	Неудовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
	Распределением учебной нагрузки			
2.	Существующим расписанием			
3.	Режимом работы			
4.	Личностно-профессиональными отношениями между коллегами			

**Вопрос 4. Впишите, пожалуйста, что Вы понимаете под качеством образования?**

---



---



---

**Вопрос 5. Впишите, пожалуйста, Ваши предложения по повышению качества образовательных услуг в театрально-художественном отделе?**

---

---

---

---

**Вопрос 5. Укажите, пожалуйста Ваш стаж работы в театрально-художественном отделе (указав в форме выбранный вариант ответа).**

1 – 0-5 лет

2 – 6 – 10 лет

3 - 11 – 15 лет

4 – 16 – 25 лет

5 – более 26 лет

**Вопрос 6. Укажите, пожалуйста, Вашу должность (должности).**

---

**Спасибо за сотрудничество!**