

Анализ анкет по выявлению уровня удовлетворенности родителей качеством образования в МКУДО «Центр детского творчества»

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса в МКУДО «Центр детского творчества» в марте месяце 2021 года было произведено анкетирование родителей.

Цель: определение уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг родителями (законными представителями).

Качество образования представляет собой широкий комплекс условий обучения. Для измерения качества образования недостаточно статистических показателей, даже очень подробных и достоверных, необходимы субъективные оценки соответствия этих параметров потребностям людей. По своей природе качество образования – это объективно-субъективная характеристика условий обучения человека, которая зависит от развития потребностей самого человека и его субъективных представлений и оценок своего обучения. Субъективные оценки важны уже в силу того, что они могут быть дифференцированы и позволяют составить объёмную картину образовательных потребностей общества. Поэтому качество образования – это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми образовательного процесса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе.

Анкетирование позволяет изучить мнение участников образовательного процесса о его организации, содержании, условиях протекания. Оно является важным, так как позволяет выявлять качество образования и регулировать характеристики образовательного процесса, негативно влияющие на его результативность.

В опросе приняли участие **100** родителей и законных представителей учащихся (**21 %** от общего количества). Метод исследования: анкетный опрос.

Результаты опроса представлены в таблице:

№ п/п	критерий	полностью удовлетворены	скорее удовлетворены	трудно сказать	скорее не удовлетворены	совершенно не удовлетворены
1	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности цдт	99,6%	-	0,4%	-	-
2	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	99,6%	0,4%	-	-	-
3	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в цдт	96,6%	0,4%	-	-	-
4	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников цдт при использовании дистанционных форм	99,7%	0,03%	-	-	-
5	Готовность рекомендовать цдт родственникам и знакомым	99,6%	0,04%	-	-	-
6	Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы цдт	99,6%	0,04%	-	-	-

Все опрошенные отметили компетентность, вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов МКУДО «Центр детского творчества». Большинство родителей (99,6 %) полностью удовлетворены работой педагогов дополнительного образования, наличием информации о деятельности цдт. Большая часть опрошенных показала высокую степень удовлетворенности и по другим обозначенным критериям, что, несомненно, является большим плюсом организации и показателем результативности работы центра детского творчества.

Многие из опрашиваемых затруднились с ответом на поставленные вопросы и не смогли указать конкретные проблемы, что вероятнее всего свидетельствует об их низкой заинтересованности и неактивном включении в учебную деятельность центра.

Общие выводы и рекомендации

В целом по результатам анкетирования можно сделать вывод об удовлетворенности родителями (законными представителями) качеством предоставляемых образовательных услуг. В центре созданы все условия обучения, сформировано доверие учащихся и их родителей к педагогам, к уровню преподавания и воспитанию учащихся.

На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?» положительный ответ дали 99,6 % опрошенных.

Но, не смотря на это, образовательный процесс не стоит на месте, он требует постоянного движения, развития, анализа, контроля, самоконтроля, в котором положительную роль играет регулярное анкетирование всех участников образовательного процесса.

В качестве общих рекомендаций по повышению удовлетворённости качеством образования, учитывая и результаты анкетирования, можно привести:

1. Оптимальное распределение учебной нагрузки для обучающихся.
2. Оптимизация работы с родителями и законными представителями обучающихся, вовлечение их в образовательный процесс.
3. Применение лично- ориентированного подхода к обучающимся.
4. Создание условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

**Директор МКУДО
«Центр детского творчества»**



С.Г. Кондратьева