

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КОМИ  
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

**Результаты анкетного обследования педагогов дополнительного образования,  
учащихся и их родителей, администрации**

Сыктывкар  
2017

## Содержание

Введение.....	4-5
Направления анализа.....	6
1. Результаты анкетного обследования педагогов.....	7
Удовлетворенность педагогов составляющими образовательного процесса.....	8
Удовлетворённость педагогов деятельностной стороной образовательного процесса.....	9
Удовлетворённость педагогов социально – психологической стороной образовательного процесса .....	10-11
Удовлетворённость педагогов организационной стороной образовательного процесса.....	12
Удовлетворённость педагогов административной стороной образовательного процесса.....	13
Возможность проявления и реализации профессиональных и других качеств педагога .....	14
2. Результаты анкетного обследования учащихся.....	15
Удовлетворенность учащихся деятельностной стороной образовательного процесса .....	16
Удовлетворённость учащихся социально – психологической стороной образовательного процесса .....	17-19
Удовлетворенность учащихся организационной стороной образовательного процесса .....	20
Удовлетворённость учащихся административной стороной образовательного процесса.....	21
3. Результаты анкетного обследования родителей.....	22
Удовлетворённость родителей деятельностной стороной образовательного процесса.....	23
Удовлетворённость родителей социально - психологической стороной образовательного процесса .....	24
Удовлетворённость родителей организационной стороной образовательного процесса .....	25

Удовлетворённость родителей административной стороной образовательного процесса.....	26
Участие родителей в деятельности Центра.....	27
4. 2. Результаты анкетного обследования администрации.....	28
Удовлетворенность администрации деятельностной стороной образовательного процесса.....	29
Удовлетворённость администрации социально – психологической стороной образовательного процесса .....	30
Удовлетворенность администрации организационной стороной образовательного процесса .....	31
Удовлетворенность администрации организационной стороной образовательного процесса.....	32
5. Удовлетворенность респондентов сторонами образовательного процесса за 2015-2016 учебный год и 2016-2017 учебный год.....	33
Выводы и предложения.....	34

## Введение

Главным принципом качества является ориентация на потребителя. К потребителям деятельности учреждений дополнительного образования относят как внешних (государство и общество в целом), так и внутренних (учащиеся, педагоги, администрация учреждения).

Определение степени удовлетворенности внутренних потребителей является одним из показателей эффективности деятельности учреждения. Такая оценка необходима для корректировки действий в образовательных процессах учреждений дополнительного образования и внесения изменений в управление организацией, дополнительные общеобразовательные – дополнительные общеразвивающие программы и технологии обучения.

В рамках мониторинга качества образования государственного автономного учреждения дополнительного образования Республики Коми «Республиканский центр дополнительного образования» (далее-Центр) в феврале - марте 2016-2017 учебного года проведено анкетное обследование участников образовательного процесса (учащихся, их родителей, педагогов), а также администрации Центра. В анкетном обследовании приняли участие:

<b>Респонденты</b>	<b>2016-2017 учебный год</b>	<b>2015-2016 учебный год</b>
педагоги дополнительного образования	45 чел.	40 чел.
учащиеся	1291 чел.	534 чел.
родители	599 чел.	387 чел.
администрация	30 чел.	13 чел.
<b>ИТОГО</b>	<b>1965</b>	<b>974</b>

**Цель исследования:** изучить уровень удовлетворенности качеством образовательного процесса в Центре.

**Задачи исследования:**

- определить степень удовлетворённости педагогов деятельностной, социально-психологической, организационной, административной сторонами образовательного процесса;
- определить степень удовлетворённости учащихся деятельностной, социально-психологической, организационной, административной сторонами образовательного процесса;
- определить степень удовлетворённости родителей деятельностной, социально-психологической, организационной, административной сторонами образовательного процесса;
- определить степень удовлетворённости администрации деятельностной, социально-психологической, организационной, сторонами образовательного процесса.

**Метод исследования:** социологический метод анкетного опроса.

**Результат исследования:** принятие обоснованных управленческих решений по повышению качества образования.

Оценка осуществлялась в соответствии с направлениями анализа. По каждому направлению рассчитан показатель удовлетворенности (У) как частное от деления общей суммы баллов всех ответов респондентов на общее количество ответов. Показатель удовлетворенности может принимать значения от 0 до 4. Если (У) больше значения 3, то можно говорить о высокой степени удовлетворенности, если (У) в пределах от 2 до 3, то можно говорить о средней степени удовлетворенности, если (У) ниже значения 2 - степень удовлетворенности низкая.

Деятельность Центра может быть признана успешной и обеспечивающей образовательные потребности в том случае, если 2/3 опрошенных респондентов указывают на высокую степень удовлетворенности всеми сторонами образовательного процесса (общий индекс удовлетворенности должен составить не менее 2,8). При анализе результатов анкетного обследования использовались основные статистические методы: графический, а также анализ структуры, сравнительный анализ.

Результаты анкетирования являются барометром удовлетворенности образовательным процессом и дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебно-воспитательного процесса.

## НАПРАВЛЕНИЯ АНАЛИЗА

Удовлетворенность педагогов качеством образовательного процесса

- деятельностная сторона образовательного процесса
- социально – психологическая сторона образовательного процесса (лично – профессиональные отношения в коллективе и отношения с учащимися и их родителями)
- организационная сторона образовательного процесса
- административная сторона образовательного процесса
- возможность проявления и реализации профессиональных качеств

Удовлетворенность учащихся качеством образовательного процесса

- деятельностная сторона образовательного процесса
- социально – психологическая сторона образовательного процесса (отношения с педагогами, родителями )
- организационная сторона образовательного процесса
- административная сторона образовательного процесса

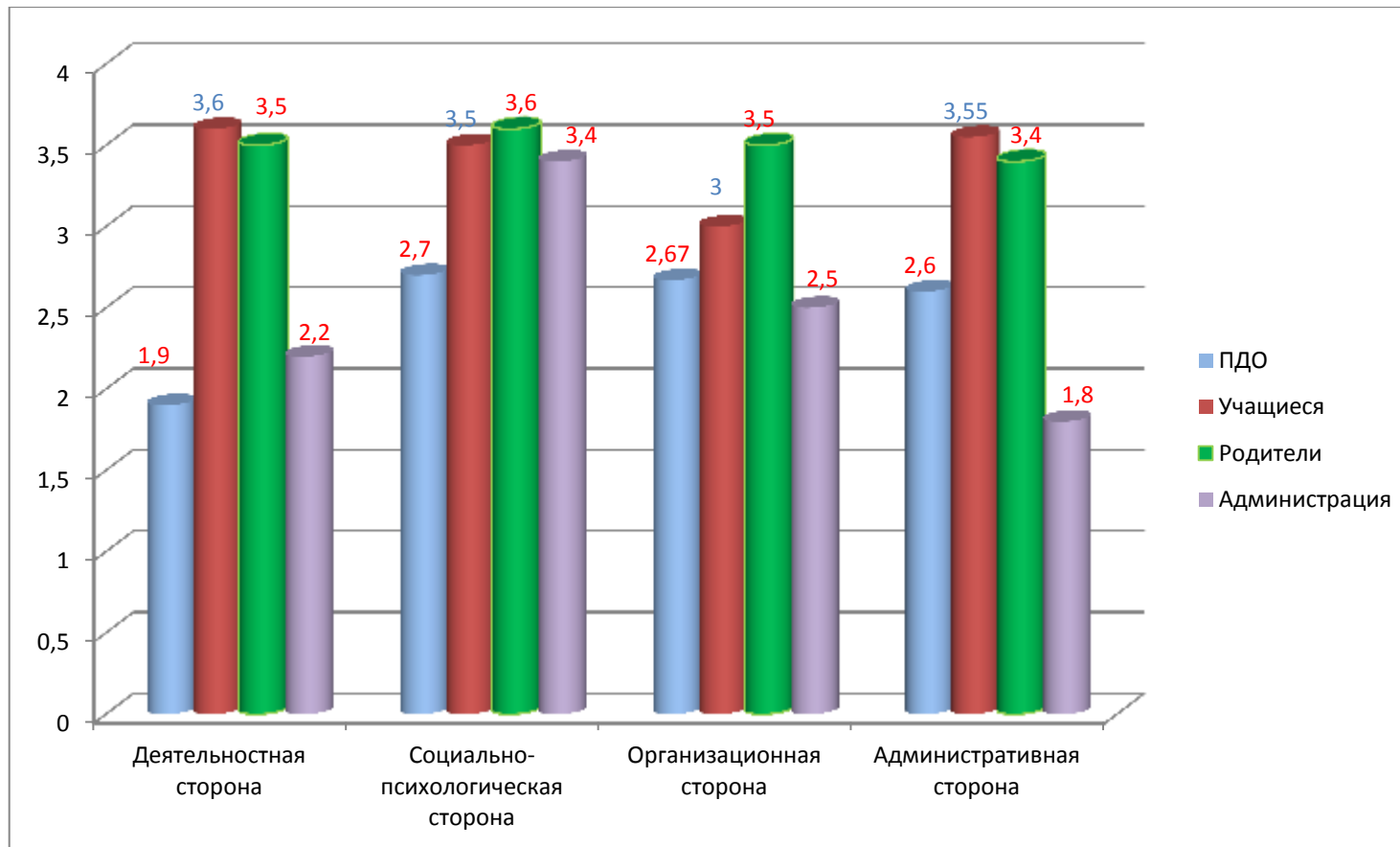
Удовлетворенность родителей качеством образовательного процесса

- деятельностная сторона образовательного процесса
- социально – психологическая сторона образовательного процесса
- организационная сторона образовательного процесса
- административная сторона образовательного процесса

Удовлетворенность администрации качеством образовательного процесса

- деятельностная сторона образовательного процесса
- социально – психологическая сторона образовательного процесса
- организационная сторона образовательного процесса
- административная сторона образовательного процесса

**Удовлетворенность респондентов сторонами образовательного процесса  
(сравнительный анализ)**



## 1. Результаты анкетного обследования педагогов дополнительного образования

*Удовлетворенность педагогов составляющими образовательного процесса*

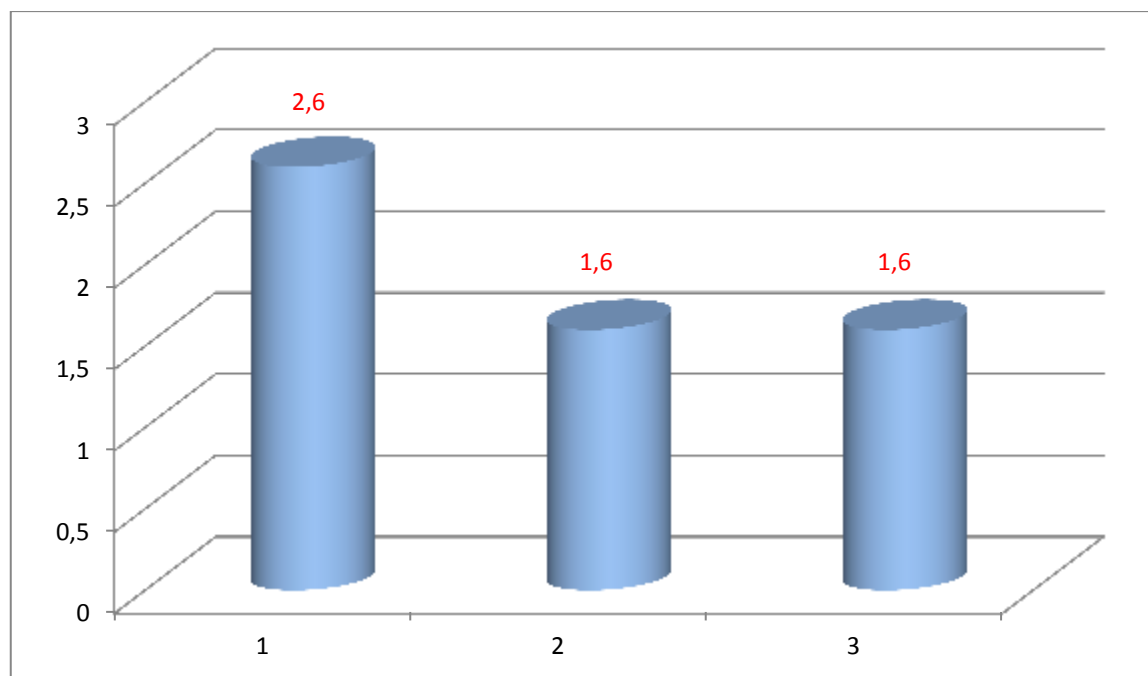
<b>№</b>	<b>Составляющие образовательного процесса</b>	<b>Показатель удовлетворенности</b>	<b>Степень удовлетворенности</b>
1.	Деятельностная сторона	<b>1.9</b>	<b>низкая</b>
2.	Социально – психологическая сторона	<b>2.7</b>	<b>средняя</b>
2.1	Личностно – профессиональные отношения в коллективе (отношения с коллегами)	<b>2.5</b>	<b>средняя</b>
2.2	Отношения с учащимися и родителями	<b>2.8</b>	<b>средняя</b>
3.	Организационная сторона (удовлетворенность организацией труда)	<b>2.67</b>	<b>средняя</b>
4.	Административная сторона	<b>2.6</b>	<b>средняя</b>
5.	Возможность проявления и реализации профессиональных и других качеств педагога	<b>2.6</b>	<b>средняя</b>

Большинство педагогов ГАУДО РК «РЦДО» дают среднюю оценку практически всем составляющим образовательного процесса.



## Удовлетворённость педагогов деятельностной стороной образовательного процесса

*Деятельностная сторона*



1. Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем.
2. Я удовлетворен системой стимулирования.
3. Я удовлетворен уровнем оплаты труда.

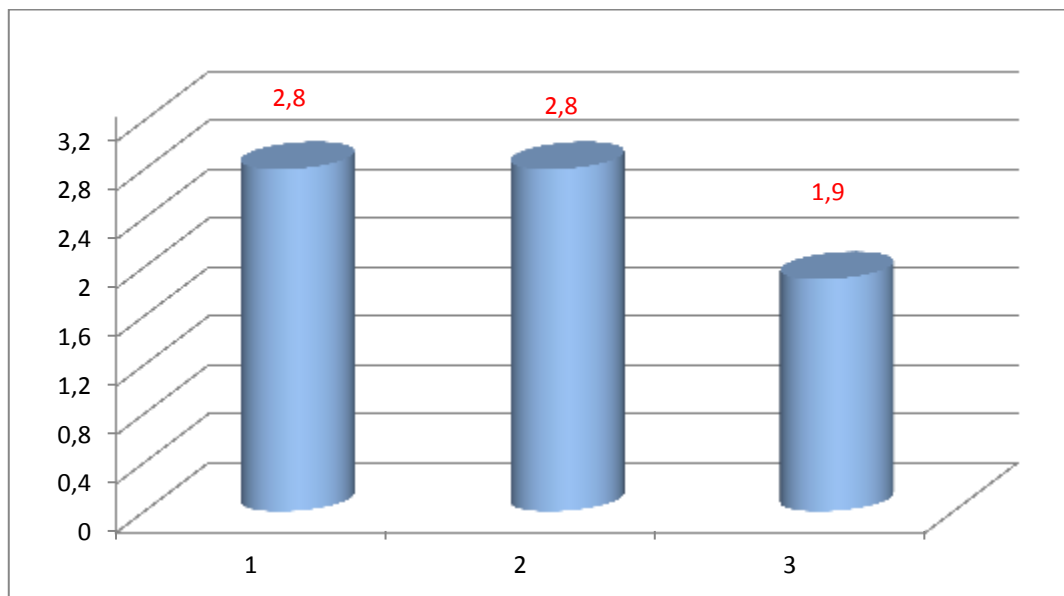
Общий уровень удовлетворенности педагогов деятельностной стороной образовательного процесса – низкий ( $Y=1,9$ ).

47% респондентов не удовлетворены уровнем оплаты труда, системой стимулирования ( $Y=1,6$ ).

## Удовлетворённость педагогов социально – психологической стороной образовательного процесса

## Социально-психологическая сторона

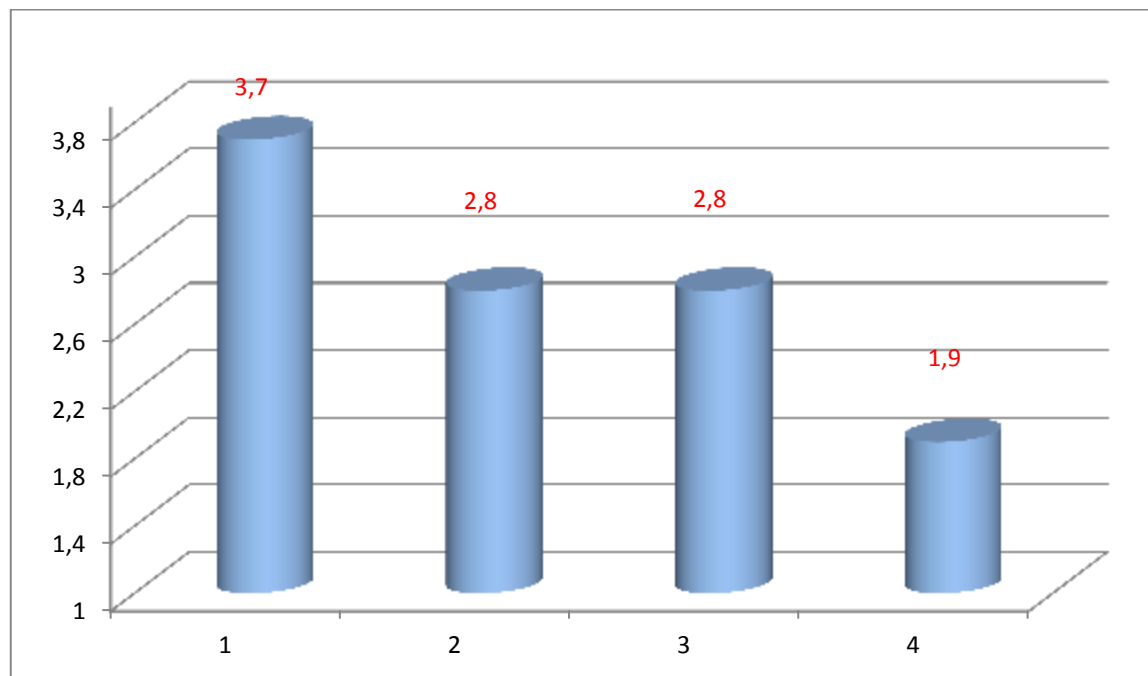
*Личностно – профессиональные отношения в коллективе*



1. Какое настроение обычно преобладает у Вас на работе?
2. Удовлетворяет ли вас характер взаимоотношений?
3. Считаете ли Вы, что взаимопомощь характерная черта нашего коллектива?

Общий уровень удовлетворенности личностно-профессиональными отношениями, сложившимися в коллективе, средний ( $Y=2,5$ ) Педагоги в процессе работы испытывают положительные эмоции. Отношения в коллективе респонденты характеризуют как неконфликтные.

*Отношения педагогов с учащимися и их родителями*

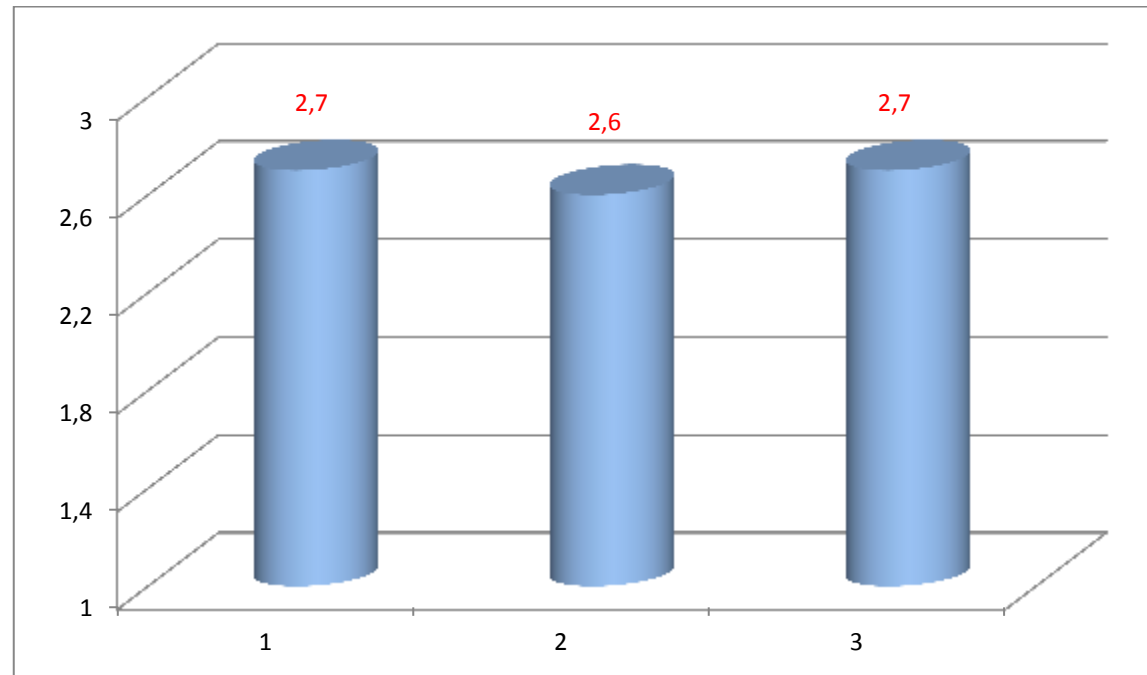


1. Удовлетворяет ли Вас характер взаимоотношений с учащимися?
2. Советуются ли с Вами учащиеся, обращаются ли к Вам за помощью?
3. Считаете ли Вы, что родители поддерживают Ваши педагогические требования?
4. Считаете ли Вы, что отношение со стороны родителей к Вам можно назвать заинтересованным?

Педагоги чувствуют себя в среде учащихся достаточно комфортно. В отношениях с учащимися проявляется доброжелательность и демонстрация понимания, уровень удовлетворенности высокий ( $Y=3,7$ ). 20% педагогов считают, что родители не разделяют и не поддерживают их педагогических требований. Низкий уровень удовлетворенности ( $Y=1,9$ ) в заинтересованности родителей к педагогу. В целях повышения удовлетворённости педагогов отношениями с родителями администрации Центра рекомендуется продумать мероприятия, побуждающие родителей включиться в жизнь ДО.

### Удовлетворённость педагогов организационной стороной образовательного процесса

### Организационная сторона

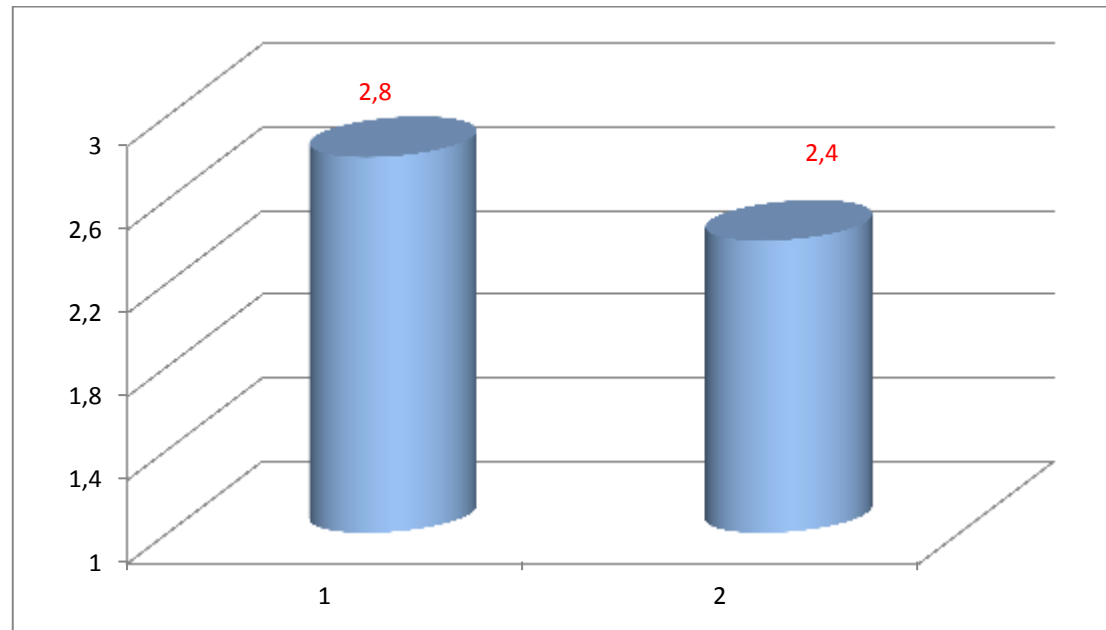


1. Меня устраивает работа МО и мое участие в ней.
2. Я удовлетворен своей учебной нагрузкой и расписанием.
3. Я считаю, что работе с родителями в детском объединении уделяется достаточное внимание.

Общий индекс удовлетворенности педагогов организационной стороной образовательного процесса на среднем уровне ( $Y=2,67$ ).  
В целом педагоги удовлетворены работой методических объединений, считают, что применяемые ими методы обучения обеспечивают успешное решение задач образовательного процесса. Индекс удовлетворенности учебной нагрузкой и расписанием занятий средний ( $Y=2,6$ ).

## Удовлетворённость педагогов административной стороной образовательного процесса

### Административная сторона

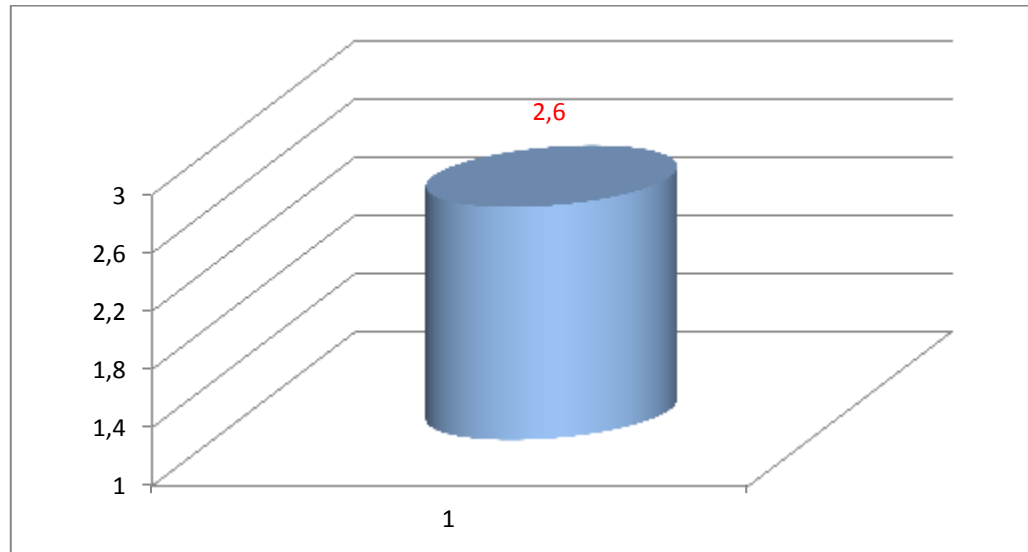


1. Удовлетворяет ли Вас характер взаимоотношений администрации Центра и педагогическим коллективом?
2. Считаете ли Вы, что контроль со стороны администрации способствует эффективности образовательного процесса?

Большинство респондентов едины во мнениях и отмечают среднюю степень удовлетворённости деятельностью администрации учреждения ( $Y=2,6$ ). 20% педагогов полагает, что контроль со стороны администрации не способствует эффективности образовательного процесса.

## Возможности проявления и реализации профессиональных качеств педагога

*Возможности проявления и реализации профессиональных качеств педагога*



1. У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, реализовать потребности в личностном росте.

Педагоги средне оценивают возможность проявления и реализации своих профессиональных качеств в Центре. Показатель удовлетворённости ( $Y=2,6$ ).

## 2. Результаты анкетного обследования учащихся

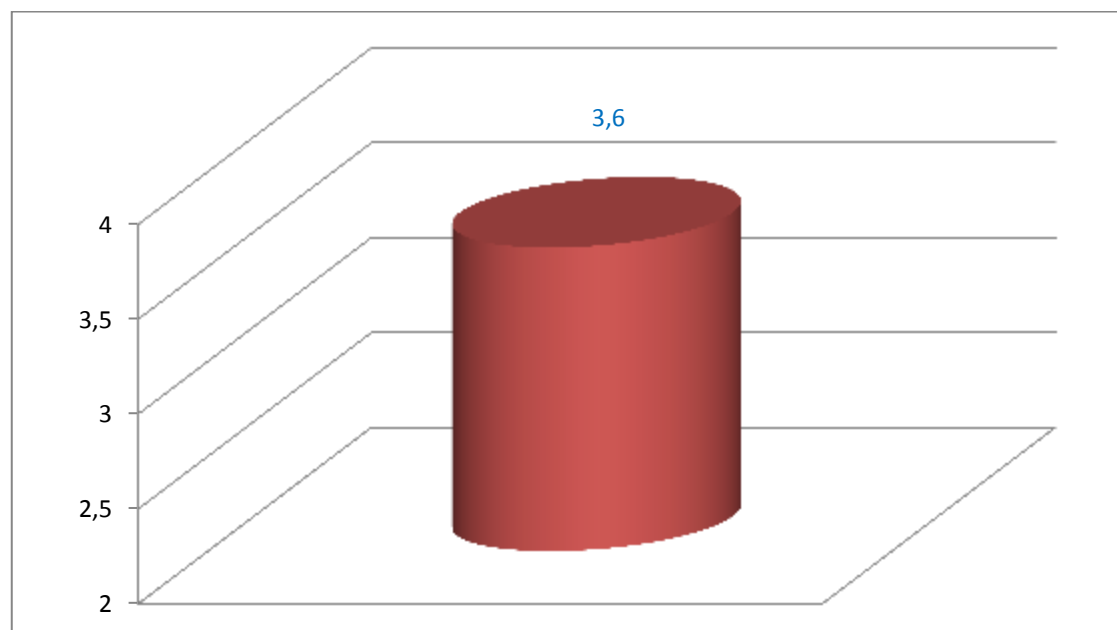
*Удовлетворенность учащихся составляющими образовательного процесса*

<b>№</b>	<b>Составляющие образовательного процесса</b>	<b>Показатель удовлетворенности</b>	<b>Степень удовлетворенности</b>
1.	Деятельностная сторона	<b>3.6</b>	<b>высокая</b>
2.	Социально – психологическая сторона	<b>3.5</b>	<b>высокая</b>
2.1	Отношения с педагогами дополнительного образования	<b>3.65</b>	<b>высокая</b>
2.2.	Отношения с родителями	<b>3.5</b>	<b>высокая</b>
3.	Организационная сторона	<b>3.0</b>	<b>средняя</b>
4.	Административная сторона	<b>3.55</b>	<b>высокая</b>

Большинство учащихся ГАУДО РК «РЦДО» дают высокую оценку практически всем составляющим образовательного процесса.

## Удовлетворённость учащихся деятельностной стороной образовательного процесса

*Деятельностная сторона*



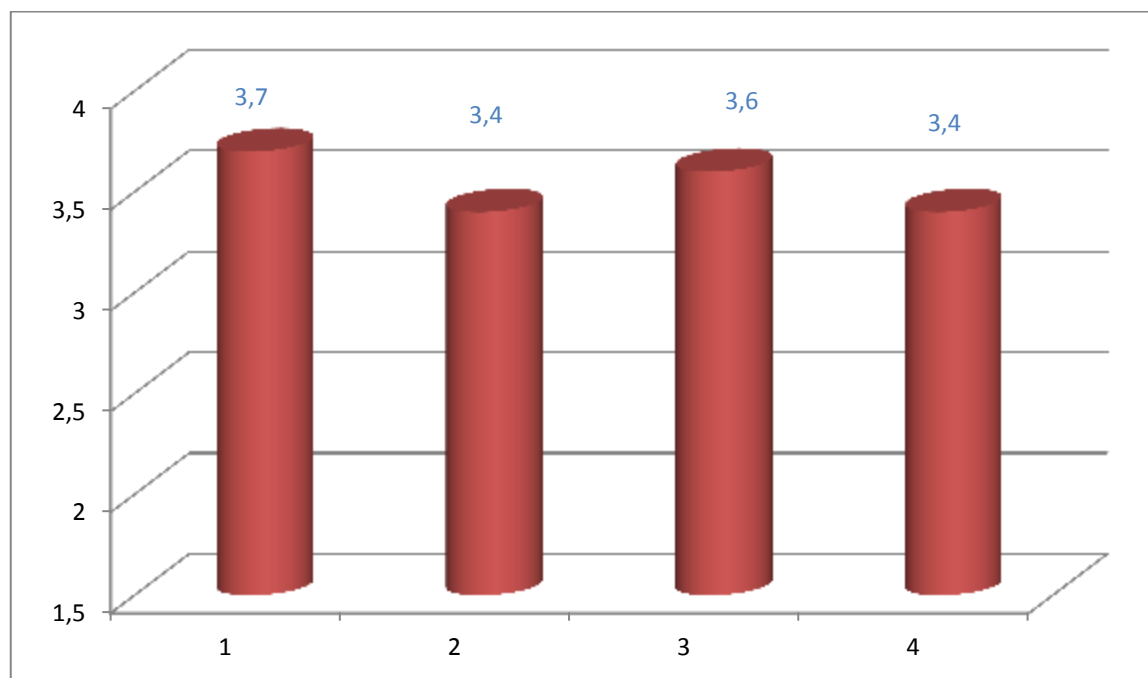
1. На занятиях я узнаю много нового, интересного и приобретаю полезные умения и навыки.

Общий уровень удовлетворенности учащихся высокий ( $U=3,6$ ). Заинтересованность учащихся занятиями свидетельствует о качестве предоставляемых образовательных услуг. Педагоги в своей работе сочетают различные методы обучения, обеспечивая этим повышение интереса и активизацию познавательной деятельности учащихся.



## Удовлетворённость учащихся социально – психологической стороной образовательного процесса

### Социально-психологическая сторона

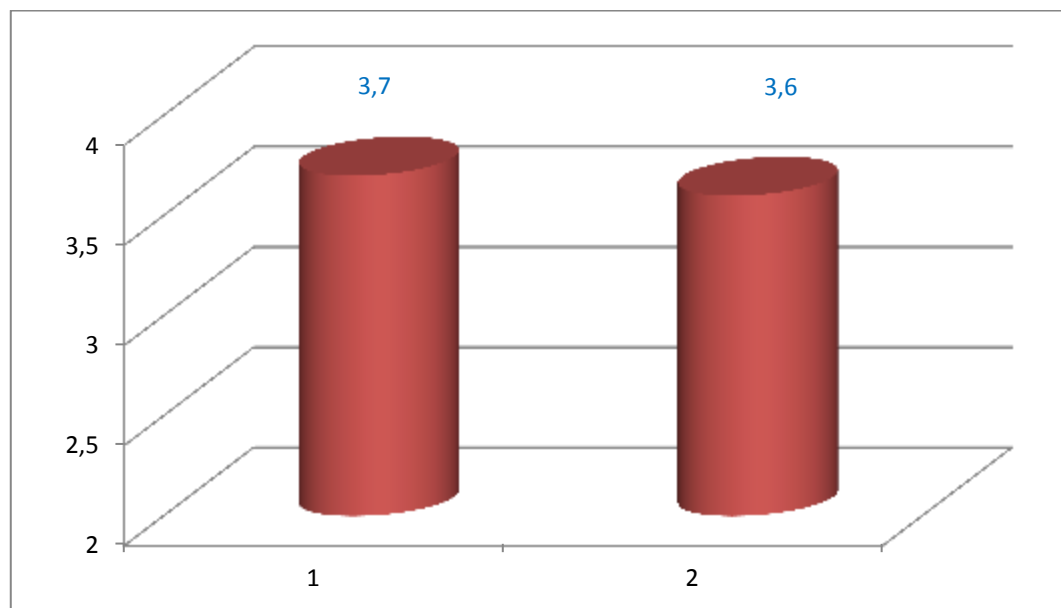


1. На занятия в объединение я иду с радостью.
2. В группе я могу всегда свободно высказать свое мнение.
3. В Центре у меня обычно хорошее настроение.
4. На летних каникулах я скучаю по занятиям в Центре.

Общий уровень удовлетворённости социально–психологической стороной образовательного процесса высокий ( $Y=3,5$ ). Так как главными побудительными силами в процессе занятий для учащихся являются интерес к изучаемому предмету, собственные успехи и хорошие отношения с педагогом, то для повышения эффективности образовательного процесса педагогам необходимо уделить внимание этим вопросам.

## Удовлетворённость учащихся отношениями с педагогами

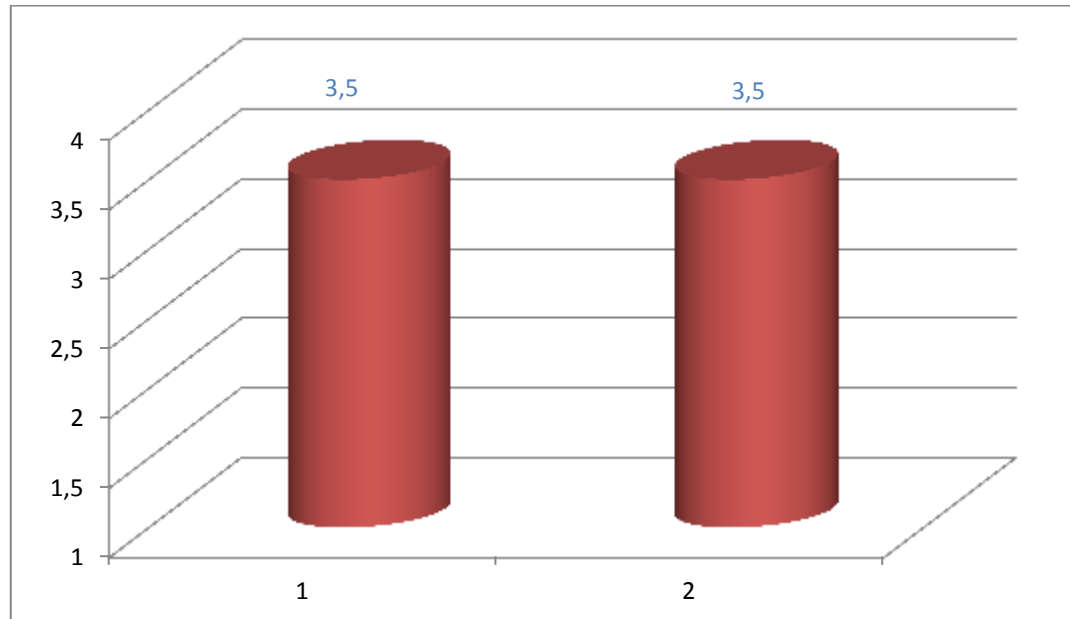
*Отношения с педагогами*



1. В нашем объединении хороший педагог.
2. К нашему педагогу можно обратиться за советом и помощью в трудной жизненной ситуации.

Общий уровень удовлетворённости учащихся отношениями с педагогами высокий ( $Y=3,65$ ). Опрошенные респонденты не испытывают чувства тревожности в общении с педагогами и отмечают доброжелательное отношение к ним со стороны педагогов. Высокий показатель удовлетворенности в отношении с учащимися показали и респонденты группы «педагоги».

### Удовлетворённость учащихся отношениями с родителями



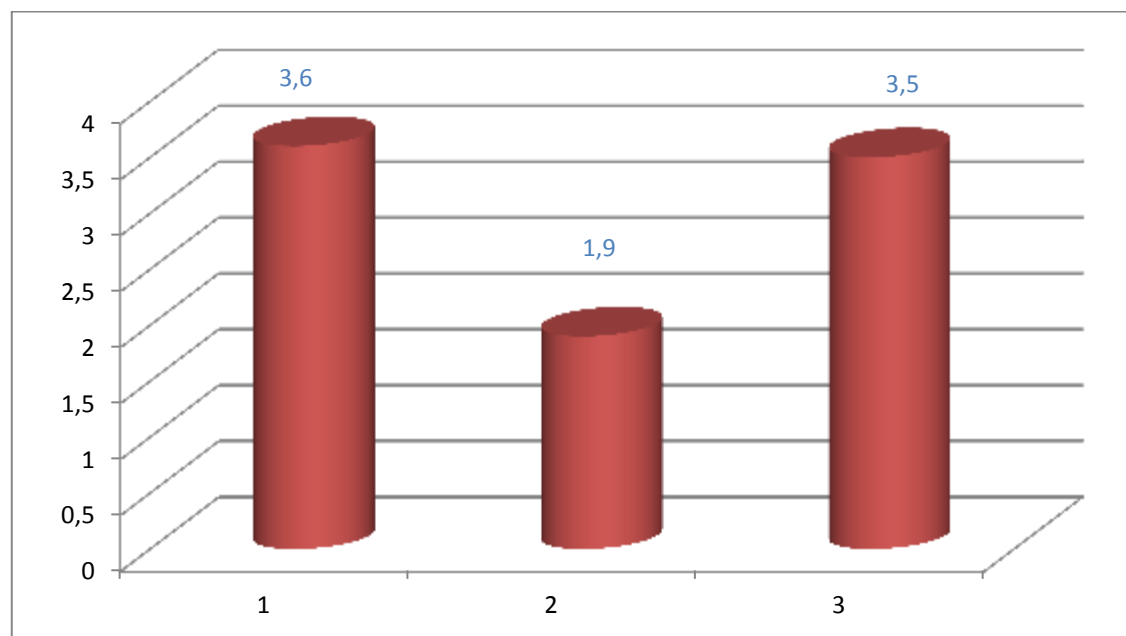
1. Я всегда рассказываю родителям о важных событиях в Центре.

2. Меня поддерживают родители в выборе детского объединения.

Общий уровень удовлетворенности высокий ( $Y=3,5$ ). Большинство респондентов характеризуют свои отношения с родителями как доверительные, но есть учащиеся (82 человека), которые неохотно рассказывают родителям о событиях в детском объединении и Центре, а также их родители не поддерживают в выборе детского объединения.

## Удовлетворённость учащихся организационной стороной образовательного процесса

### Организационная сторона

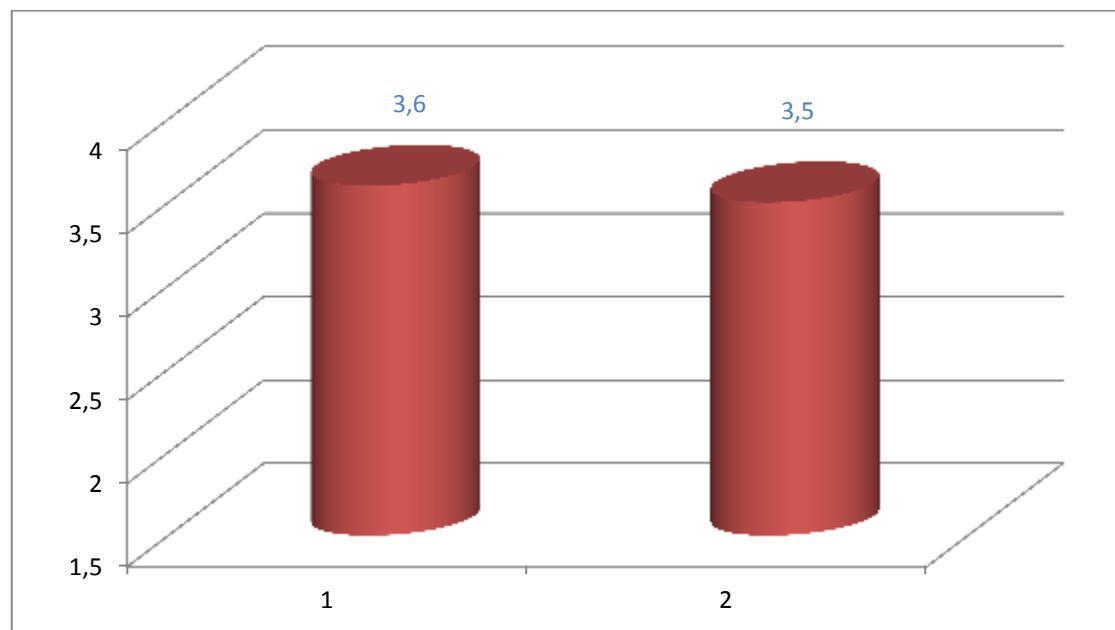


1. Мне нравится участвовать в делах объединения.
2. На занятиях я сильно устаю.
3. Меня устраивают условия для занятий, созданные в Центре.

Общий уровень удовлетворенности учащихся пограничный между средним и высоким ( $Y=3,0$ ). Низкий уровень удовлетворенности ( $Y=1,9$ ) респондентов на второй вопрос свидетельствует о грамотно выбранных педагогами методах и технологиях обучения, а также о том, что созданы условия сохранения здоровья учащихся.

## Удовлетворённость учащихся административной стороной образовательного процесса

*Административная сторона*



1. Мне нравится участвовать в делах Центра.

2. Я считаю, что в Центре меня готовят к самостоятельности.

Общий уровень удовлетворённости опрошенных учащихся высокий ( $U=3,55$ ). Повышению удовлетворенности учащихся административной стороной будет способствовать:

- изучение мнений педагогов, родителей и учащихся при определении основных направлений работы;
- активное вовлечение родителей в образовательный процесс.

## Результаты анкетного обследования родителей

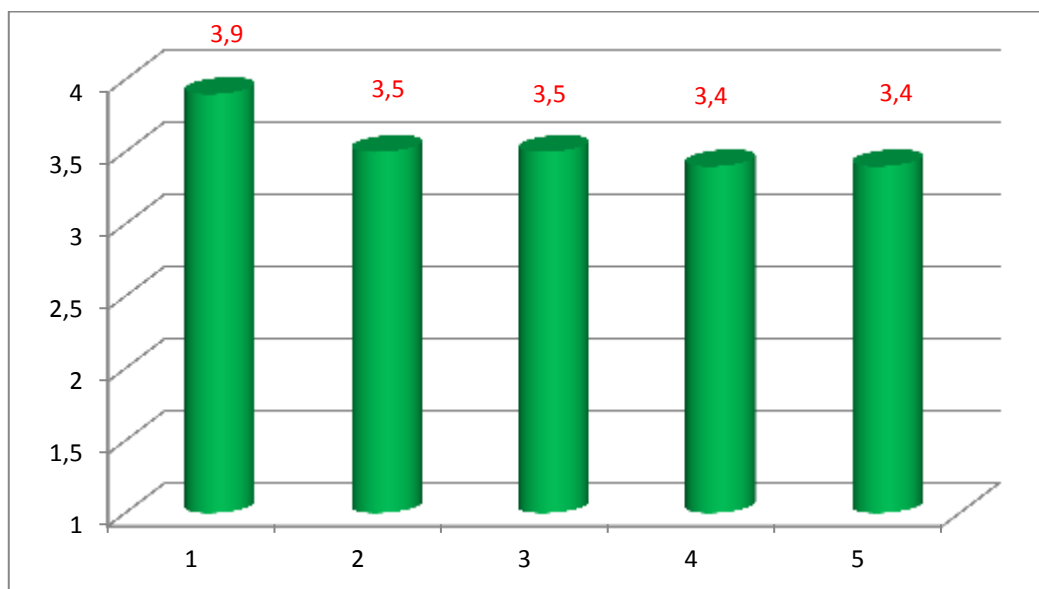
*Удовлетворенность родителей составляющими образовательного процесса*

<b>№</b>	<b>Составляющие образовательного процесса</b>	<b>Показатель удовлетворенности</b>	<b>Степень удовлетворенности</b>
1.	Деятельностная сторона	<b>3.5</b>	<b>высокая</b>
2.	Социально – психологическая сторона	<b>3.6</b>	<b>высокая</b>
3.	Организационная сторона	<b>3.5</b>	<b>высокая</b>
4.	Административная сторона	<b>3.4</b>	<b>высокая</b>

Большинство родителей учащихся ГАУДО «РЦДО» дают высокую оценку всем сторонам образовательного процесса.

## Удовлетворённость родителей деятельностной стороной образовательного процесса

### Деятельностная сторона

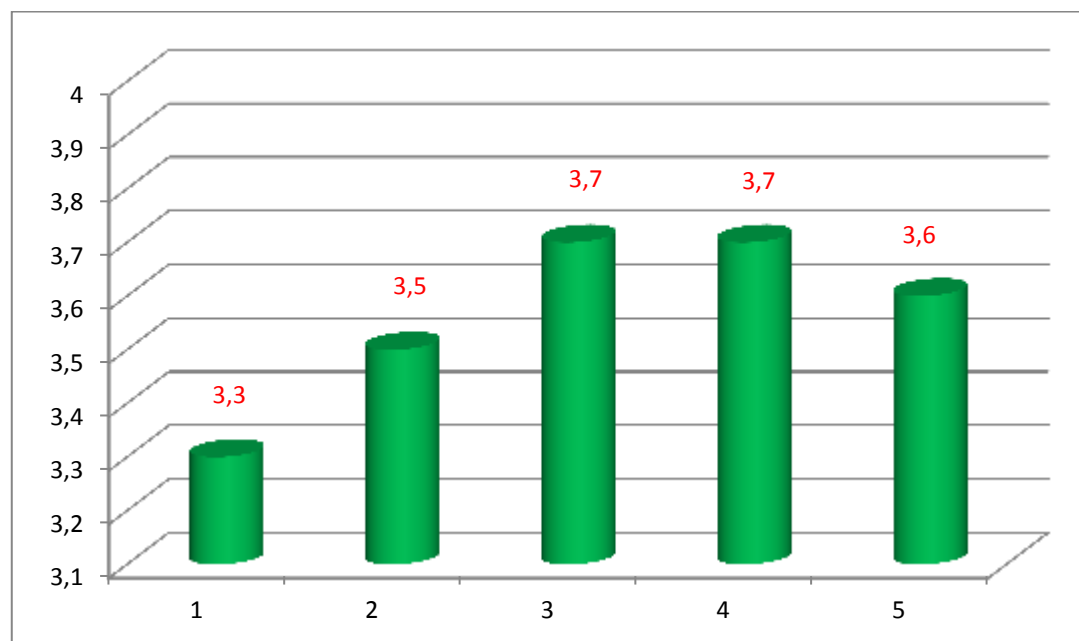


1. Педагог справедливо оценивает достижения на занятиях ребёнка?
2. Педагог учитывает индивидуальные особенности ребёнка?
3. Педагог даёт ребёнку глубокие и прочные знания по выбранному виду деятельности?
4. Ребёнок не перегружен занятиями в учреждении?
5. В Центре заботятся о развитии и здоровье ребёнка?

Оценивая деятельностную сторону образовательного процесса, родители менее критичны, чем педагоги. Общая степень удовлетворенности высокая ( $Y=3,5$ ). Практически все родители согласны с тем, что педагоги учитывают индивидуальные особенности детей и дают ребенку прочные знания. При планировании работы педагогам необходимо включать мероприятия о здоровом образе жизни учащихся.

## Удовлетворённость родителей социально – психологической стороной образовательного процесса

### Социально-психологическая сторона



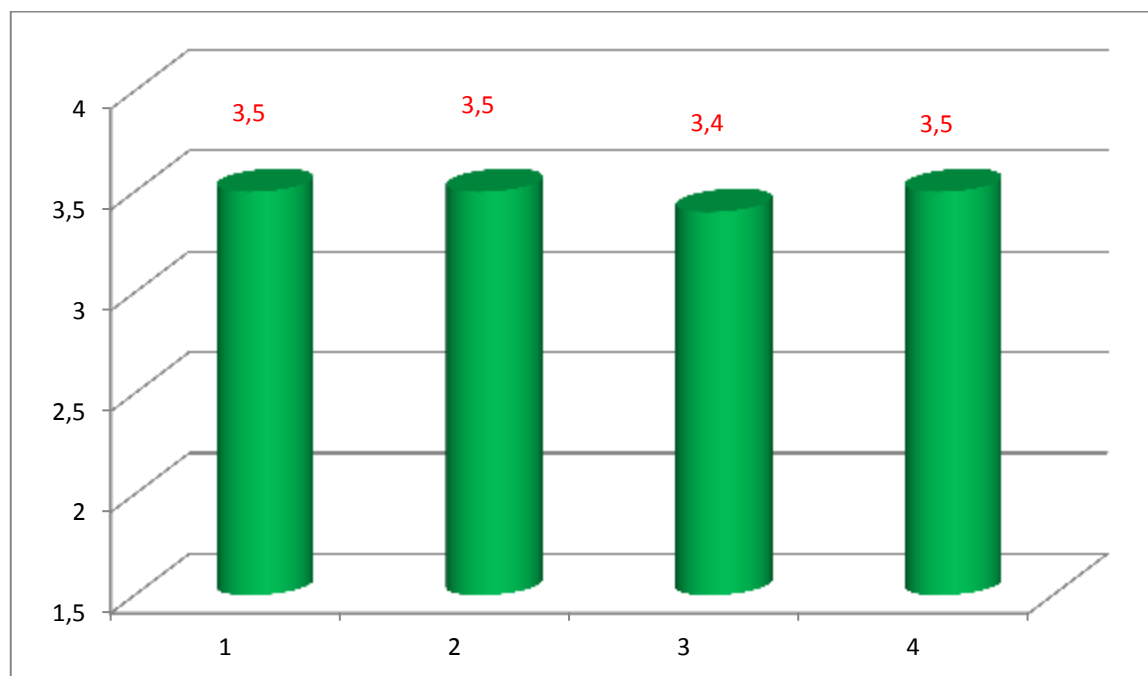
1. Группу, в которой занимается ребенок, можно назвать дружной?
2. В среде этих ребят ребёнок чувствует себя комфортно?
3. Объединением, в котором занимается ребёнок, руководит хороший педагог?
4. Педагог проявляет доброжелательное отношение к ребенку?
5. Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с педагогом и администрацией Центра?

Самый высокий показатель удовлетворенности родителей относится к следующим утверждениям:  
- «объединением, в котором занимается ребенок, руководит хороший педагог» и «педагог проявляет доброжелательное отношение к ребенку ( $Y=3,7$ ).  
Далеко не все родители считают, что «группу, в которой занимается ребенок, можно назвать дружной» (9% респондентов в этом не уверены).



## Удовлетворённость родителей организационной стороной образовательного процесса

### Организационная сторона



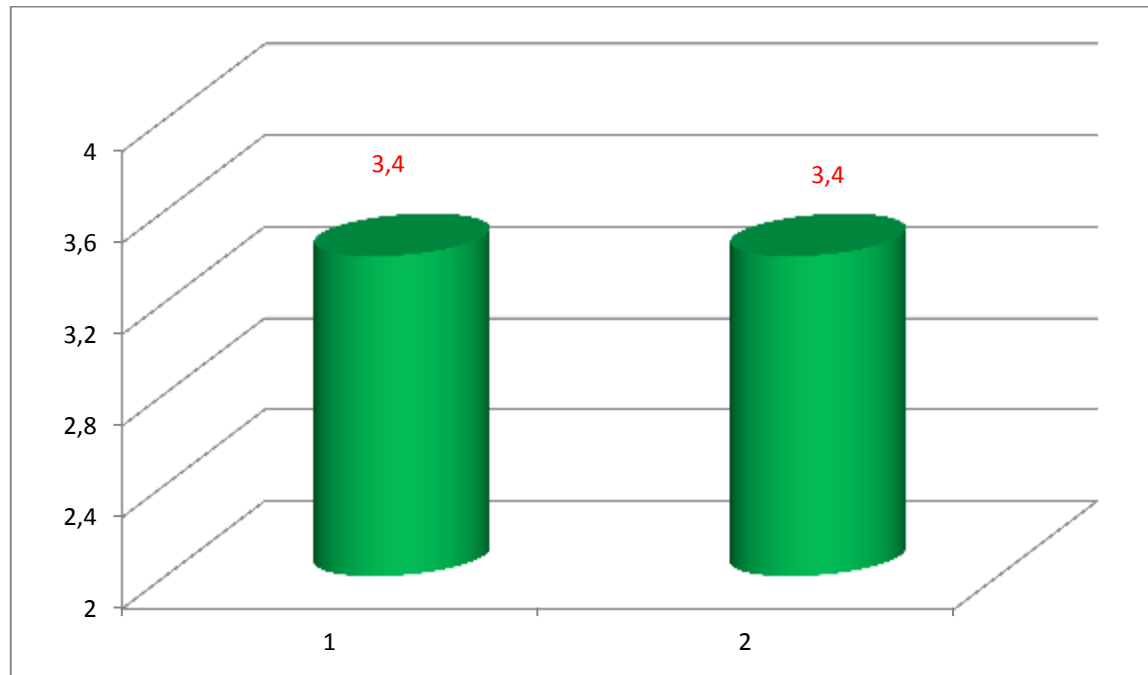
1. В Центре проводятся дела, которые полезны и интересны ребёнку?
2. Центр способствует формированию достойного поведения ребёнка?
3. Центр по-настоящему готовит ребёнка к самостоятельной жизни?
4. Оцените уровень воспитательных мероприятий в Центре.

Показатели удовлетворенности родителей организационной стороной образовательного процесса высокие ( $Y=3,5$ ).

Для обогащения образовательного процесса усилия педагогов должны быть направлены на формирование у детей ответственного отношения к своей жизни и приобретения ими социальных и бытовых навыков, необходимых для самостоятельного проживания.

## Удовлетворённость родителей административной стороной образовательного процесса

### Административная сторона



- 1.Администрация и педагоги создают условия для проявления и развития способностей ребёнка?
2. Вас в достаточной степени информируют о деятельности Центра, об основных событиях в детском объединении?

Большинство респондентов едины во мнениях и отмечают высокую степень удовлетворенности административной стороной образовательного процесса ( $Y=3,4$ ). Администрации Центра и педагогическому коллективу следует и в дальнейшем уделять больше внимания созданию условий для проявления и развития способностей детей.

## Участие родителей в деятельности Центра



## Результаты анкетного обследования администрации

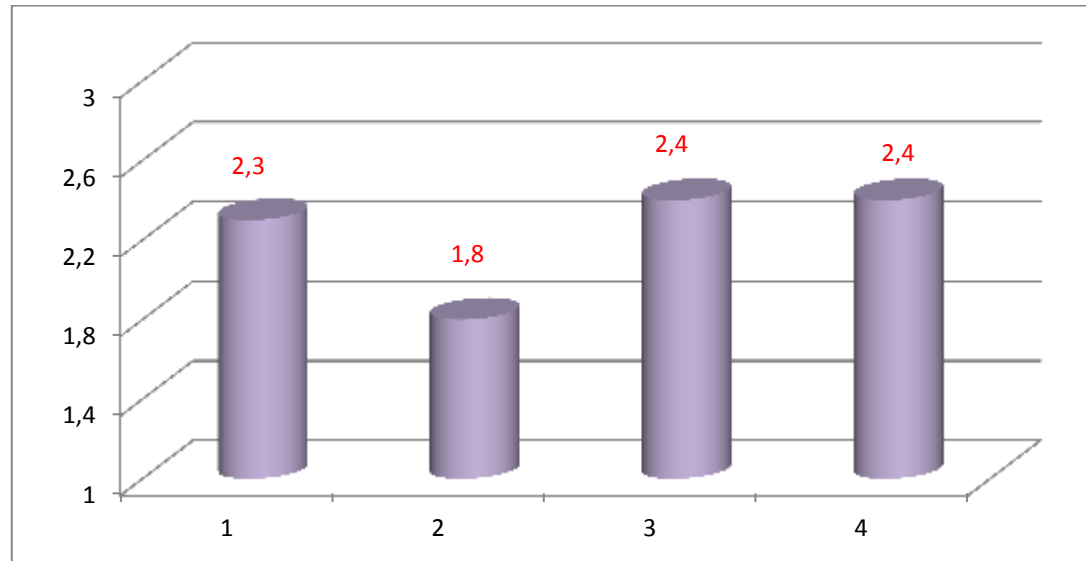
*Удовлетворенность администрации составляющими образовательного процесса*

<b>№</b>	<b>Составляющие образовательного процесса</b>	<b>Показатель удовлетворенности</b>	<b>Степень удовлетворенности</b>
1.	Деятельностная сторона	<b>2.2</b>	<b>средняя</b>
2.	Социально – психологическая сторона	<b>3.4</b>	<b>высокая</b>
3.	Организационная сторона	<b>2.5</b>	<b>средняя</b>
4.	Административная сторона	<b>1.8</b>	<b>низкая</b>

Администрация ГАУДО РК «РЦДО» дает среднюю оценку составляющим образовательного процесса.

## Удовлетворённость администрации деятельностной стороной образовательного процесса

*Деятельностная сторона*

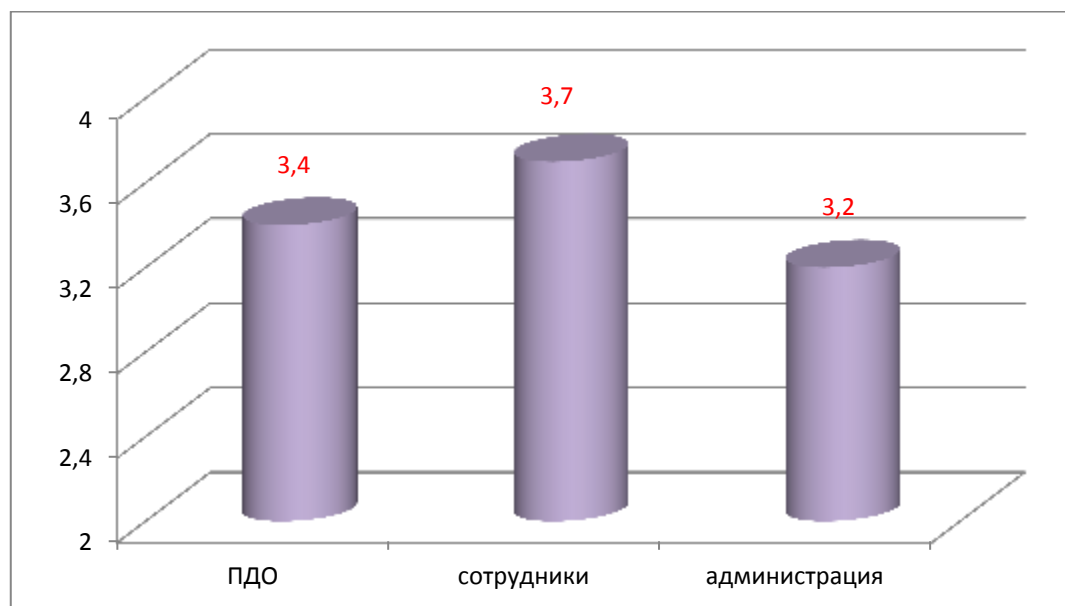


1. Удовлетворены ли Вы системой морального стимулирования в Центре?
2. Удовлетворены ли Вы системой материального стимулирования в Центре?
3. Оцените уровень квалификации и профессионального роста педагогических работников и специалистов Центра?
4. Удовлетворены ли Вы системой оплаты труда?

Общий уровень удовлетворенности администрации Центра деятельностной стороной образовательного процесса – средний ( $Y=2,2$ ).  
60% респондентов не удовлетворены системой материального стимулирования (степень удовлетворенности низкая  $Y=1,8$ ).  
53% обследуемых респондентов указали, что не удовлетворены и системой оплаты труда ( $Y=2,4$ ).

## Удовлетворённость администрации социально-психологической стороной образовательного процесса

### Социально-психологическая сторона



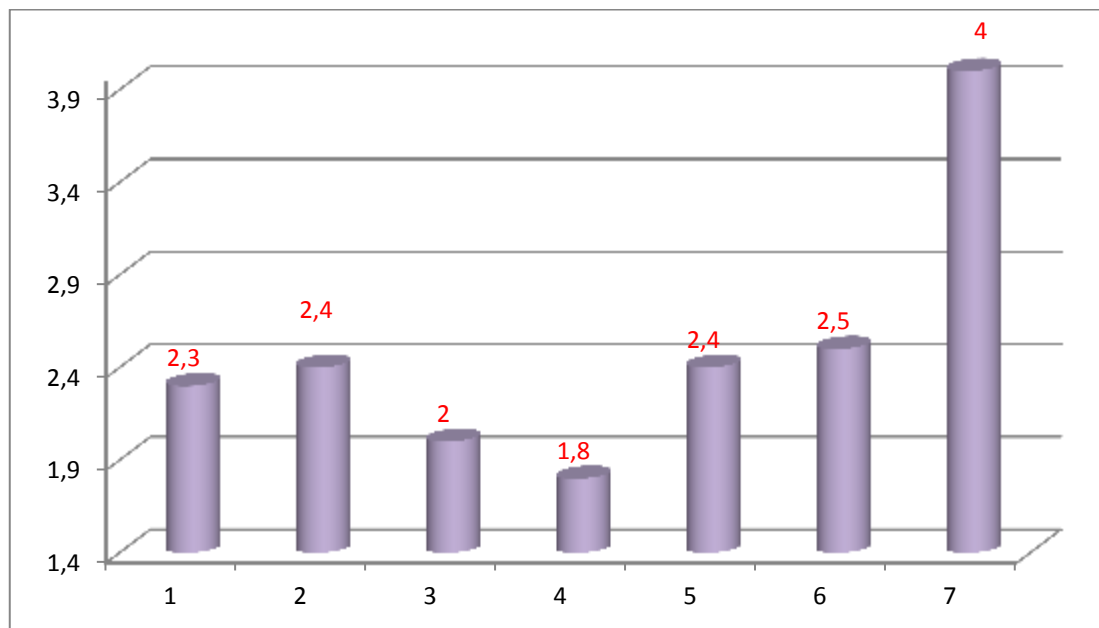
1. Удовлетворяет ли Вас характер взаимоотношений:

- с педагогическими работниками;
- с сотрудниками;
- с администрацией

Общий уровень удовлетворённости администрации характером взаимоотношений с педагогами, сотрудниками высокий ( $Y=3,4$ ). Опрошенные респонденты не испытывают чувства тревожности в общении и отмечают доброжелательное отношение в коллективе. Респонденты отметили высокий показатель удовлетворенности в отношениях с сотрудниками Центра ( $Y=3,7$ ) – это самый высокий показатель при проводимом анкетировании. С педагогическими работниками уровень удовлетворенности составляет ( $Y=3,4$ ).

## Удовлетворённость администрации организационной стороной образовательного процесса

### Организационная сторона

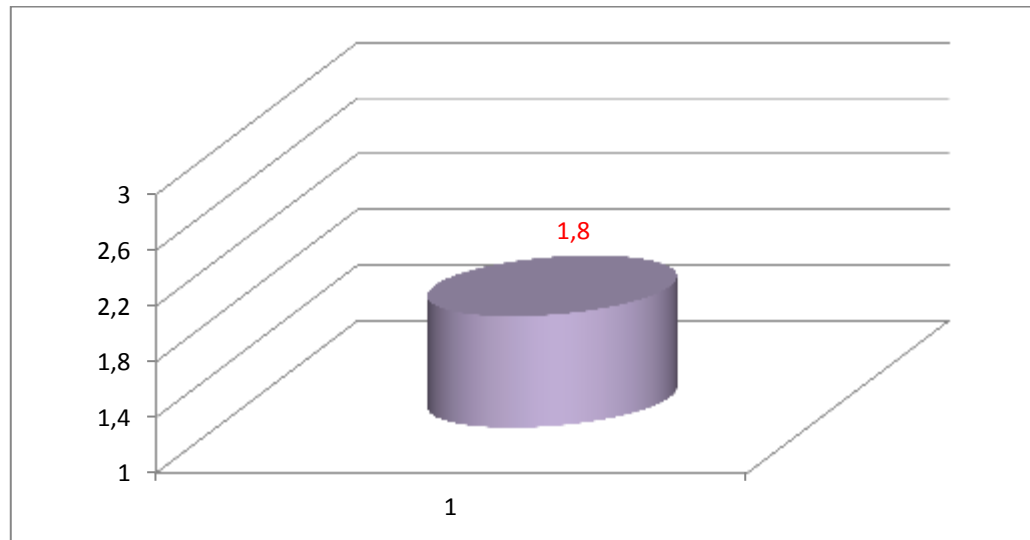


1. Оцените уровень инновационной деятельности Центра.
2. Оцените уровень методического обеспечения и сопровождения образовательного процесса в Центре.
3. Оцените уровень воспитательной деятельности в Центре.
4. Оцените уровень работы с родителями в Центре.
5. Оцените уровень информированности о работе Центра.
6. Удовлетворены ли Вы условиями труда?
7. Удовлетворены ли Вы графиком работы в Центре?

Общий индекс удовлетворенности администрации организационной стороной образовательного процесса на среднем уровне ( $Y=2,5$ ).  
Уровень инновационной деятельности и условия труда в Центре администрация оценивает как средние ( $Y=2,3$  и  $Y=2,5$  соответственно). Индекс удовлетворенности работы с родителями и уровень воспитательной работы низкий, составляет соответственно ( $Y=1,8$  и  $Y=2,0$ ). В целом администрация удовлетворена графиком работы ( $Y=4$ ), это самый высокий показатель удовлетворенности.

## Удовлетворённость администрации административной стороной образовательного процесса

### Административная сторона



1. Удовлетворены ли Вы состоянием исполнительской дисциплины в Центре.

Администрации Центра следует обратить внимание на состояние исполнительской дисциплины в Центре (степень удовлетворенности низкая  $Y=1,8$ ). Также анализ анкет показал, что :

- у 30% респондентов функция управления как «организация» вызывает озабоченность в развитии Центра;
- у 26,7% - респондентов функция управления как «планирование» вызывает озабоченность в развитии Центра;
- у 20% - респондентов функция управления как «контроль» вызывает озабоченность в развитии Центра;
- у 23,7% - респондентов функция управления как «координирование» вызывает озабоченность в развитии Центра.



**Удовлетворенность респондентов сторонами образовательного процесса**

**за 2015-2016 учебный год и 2016-2017 учебный год**

Таблица

Направления	Деятельностная сторона		Социально-психологическая сторона		Организационная сторона		Административная сторона	
	2015-2016 учебный год	2016-2017 учебный год	2015-2016 учебный год	2016-2017 учебный год	2015-2016 учебный год	2016-2017 учебный год	2015-2016 учебный год	2016-2017 учебный год
Участники опроса								
учащиеся	3,75	3,6	3,6	3,5	2,8	3,0	3,4	3,55
родители	3,7	3,5	3,75	3,6	3,07	3,5	3,8	3,4
педагоги	1,6	1,9	2,53	2,7	2,1	2,67	3,75	2,6
администрация	2,56	2,2	3,7	3,4	2,3	2,5	-	1,8
<b>индекс удовлетворенности</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>2,6</b>	<b>2,9</b>	<b>3,7</b>	<b>2,8</b>

Общий индекс удовлетворенности составляющими образовательного процесса за 2015-2016 учебный год – **У=3,2**

Общий индекс удовлетворенности составляющими образовательного процесса за 2016-2017 учебный год – **У=3,0**

## Выводы и предложения

Анкетирование выявило общий показатель степени удовлетворенности образовательным процессом учащихся, педагогов, родителей, администрации и показатели удовлетворенности каждой его стороной. Общий индекс удовлетворенности составляет 3,0.

В целом результаты проведенного анкетирования свидетельствуют о том, что предлагаемый ГАУДО РК «РЦДО» спектр дополнительных общеобразовательных - дополнительных общеразвивающих программ способен удовлетворить различные интересы, склонности и потребности ребенка. Востребованность дополнительного образования со стороны родителей и учащихся, являющихся непосредственными потребителями предлагаемых услуг, очевидна.

Приведенные данные свидетельствуют, что за последние два учебных года наблюдается тенденция в удовлетворенности родителей и учащихся различными сторонами образовательного процесса. Большинство родителей и учащихся дают высокую оценку всем сторонам образовательного процесса, что свидетельствует о профессионализме педагогов и администрации Центра, которые создали условия для успешной реализации программ дополнительного образования. Результаты проведенного исследования свидетельствуют о стабильности уровня удовлетворенности данной группы респондентов. За два учебных года общий индекс удовлетворенности составляющими образовательного процесса учащихся составил **3,4**.

Сравнивая данные, полученные путем социологического опроса, можно констатировать, что наблюдается небольшой спад в ответе учащихся на блок вопросов деятельности и социально-психологической сторонами образовательного процесса. Показатель по первому блоку позволяет понять, насколько учащиеся довольны обучением, способами его осуществления, его содержанием. Степень удовлетворенности деятельностью стороной образовательного процесса в **2016 г.** составила – **3,75**, в **2017г.** – **3,6**. При ответе учащихся об отношениях с педагогами: в 2016г. индекс уровня удовлетворенности составил **3,8**, в 2017г. - **3,65**. Анализируя данные анкет, заполненных учащимися детских объединений, наблюдается тенденция к увеличению уровня удовлетворенности организационной и административной сторонами образовательного процесса (в 2017 году  $Y = 3,0$  в 2016  $Y = 2,8$  соответственно; в 2017 г.  $Y = 3,55$  в 2016г.  $Y = 3,4$  соответственно).

Представленные диаграммы свидетельствуют о том, что степень удовлетворенности родителей всеми сторонами образовательного процесса в 2016-2017 учебном году высокая, но общий индекс удовлетворенности ниже, чем в 2015-2016 учебном году ( $Y = 3,5$  и  $Y = 3,6$  соответственно). Намечается тенденция к снижению уровня удовлетворенности деятельностью, социально-психологической и административной сторонами образовательного процесса. Степень удовлетворенности деятельностью стороной процесса составляет (в 2017г.  $Y = 3,5$ , а в 2016  $Y = 3,7$ ), индекс удовлетворенности социально-психологической стороной (в 2017г. -  $3,6$  и в 2016г. -  $3,75$  соответственно). Опрос родителей подтверждает снижение степени удовлетворенности административной стороной процесса (если в 2016 году  $Y$  составил  $3,8$ , то в 2017 году  $Y = 3,4$ ). Следует отметить, что выявлен определенный спад, который отметили родители по таким позициям как: создание условий для проявления и развития способностей ребёнка администрацией и педагогами. Также прослеживается неравномерная динамика степени удовлетворенности на вопрос: «объединением, в котором занимается ребенок, руководит хороший педагог». В 2016 году самый высокий показатель удовлетворенности родителей относился к этому утверждению ( $Y = 3,97$ ), в 2017 году ( $Y = 3,7$ ). В целом организационной стороной жизни родители удовлетворены (в 2017 году  $Y = 3,5$ , в 2016 году  $Y = 3,07$ ). Отмечается подъем по таким позициям как подготовка учащихся к самостоятельной жизни (в 2017 году  $Y$  составил  $3,5$ , а в 2016 году  $Y = 2,76$ ), а также о проводимых Центром дел, которые полезны и интересны ребёнку (в 2017 году  $Y$  составил  $3,5$ , а в 2016 году  $Y = 3,2$ ). Высокий показатель

удовлетворенности родители определили при ответе на вопрос о том, что педагог справедливо оценивает достижения на занятиях ребёнка (в 2017г.  $U=3,9$ , а в 2016г.  $U=3,8$ ). Родители доверяют педагогу, считают его профессионалом и говорят о его объективности и непредвзятости. Педагог для родителей авторитет. Также родители считают, что вовлеченность в объединения дополнительного образования будет способствовать разностороннему развитию личности ребенка. Проведенный опрос показал, что необходимо максимально привлечь родителей к участию в учебно-воспитательной деятельности объединений, практиковать совместные мероприятия.

Динамика степени удовлетворенности родителей и учащихся качеством предоставляемых дополнительных образовательных услуг заставляет задуматься над некоторыми сторонами образовательного процесса.

Стабилен общий индекс удовлетворенности педагогов всеми сторонами образовательного процесса и составляет 2,5 (это средний уровень удовлетворенности). Анализ анкет демонстрирует, что намечается тенденция роста индекса удовлетворенности деятельностной, социально-психологической и организационной сторонами образовательного процесса. Исследование выявило, что респонденты довольны своими кабинетами, условиями работы в нем и оборудованием (в 2017 году  $U=2,6$ , в 2016 году – 2,0). Несмотря на то, что в два раза увеличился индекс удовлетворенности по такому показателю как система морального и материального стимулирования, данный показатель остается низким и составляет (в 2017г.  $U=1,6$ , а в 2016г.  $U=0,8$ ). Полученные при опросе респондентов данные указывают на то, что педагогов устраивает работа МО и непосредственное их участие, также они удовлетворены своей учебной нагрузкой и расписанием (если в 2016 году  $U=2$  и  $U=2,7$ , то в 2017 году  $U=1,4$  и  $U=2,6$  соответственно). Кроме того, прослеживается склонность к увеличению удовлетворенности лично – профессиональными отношениями, сложившимися в коллективе (в 2017 году  $U=2,5$ , а в 2016  $U=2,3$ ). При среднем индексе удовлетворенности респондентов тремя сторонами процесса у педагогов в этом учебном году низкий уровень удовлетворенности ( $U=1,9$ ) при ответе на вопросы о взаимопомощи в коллективе и заинтересованности родителей к педагогу ( $U=1,9$ ). Административная сторона образовательного процесса оценивается педагогами в этом учебном году как средняя ( $U=2,6$ , в 2015-2016 учебном году  $U=3,75$  – это высокий показатель). По этому блоку намечается тенденция к спаду. Проведенный опрос показал, что педагогам следует обратить внимание на взаимодействие с родителями учащихся. 37% родителей посещают из мероприятий только родительские собрания, 15% из общего числа опрошенных родителей посещают родительские собрания и мероприятия Центра.

Результаты анкетного обследования администрации Центра за два года показали снижение уровня удовлетворенности составляющими образовательного процесса. Индекс удовлетворенности деятельностной стороной в 2017 году составил 2,2, а в 2016 году 3,7, снижение уровня в полтора раза. Респонденты не удовлетворены системой материального стимулирования ( $U=1,8$ ). Данный показатель за 2016 год ( $U=3$ ), снижение уровня в полтора раза. В этом учебном году респонденты оценили уровень квалификации и профессионального роста педагогических работников и специалистов Центра как средний ( $U=2,4$ ). Данный показатель за прошедший учебный год составил ( $U=3$ ). Возможен был рост данного направления деятельности, но случился спад. Общий уровень удовлетворенности администрации характером взаимоотношений с педагогами, сотрудниками высокий ( $U=3,4$ ), но в прошлом учебном году индекс удовлетворенности составлял 3,7. Общий индекс удовлетворенности администрации организационной стороной образовательного процесса на среднем уровне ( $U=2,5$ ), в прошлом году данный показатель составил ( $U=2,3$ ). Стабильным, за два года, и самым высоким остается показатель удовлетворенности графиком работы ( $U=4$ ). Условиями труда респонденты в этом учебном году удовлетворены меньше, чем за прошедший учебный год (в 2017г.  $U=2,5$ , а в 2016 г.  $U=3$ ). Анализ социологического опроса респондентов группы «администрация» свидетельствует, что в 2016-2017 учебном году индекс удовлетворенности работы с родителями и уровень воспитательной работы низкий, составляет соответственно ( $U=1,8$  и  $U=2,0$ ), но на лицо тенденция к незначительному увеличению, по сравнению с 2015-2016 учебным годом, где индекс

удовлетворенности работы с родителями и уровень воспитательной работы составил соответственно (У=0,9 и У=1,2). Также стабильным, но низким, остается показатель состояния исполнительской дисциплины в Центре (в 2017г. У=1,8, в 2016г. У=1,84). По мнению респондентов, такие функции управления как планирование и организация вызывают озабоченность в развитии Центра.

**В целом, прослеживается тенденция к незначительному снижению удовлетворенности респондентов качеством образовательного процесса (в 2017 г. общий индекс удовлетворенности составил 3,0 – пограничное состояние между средней и высокой степенью удовлетворенности; в 2016 г. общий индекс удовлетворенности составил 3,2 – высокая степень удовлетворенности).**

*Результаты исследования показывают, что основное внимание администрации Центра должно быть направлено на:*

- повышение эффективности управления в учреждении по вопросам оплаты труда, материального стимулирования сотрудников;
- организацию воспитательной работы в учреждении и организации работы педагогического коллектива с родительской общественностью;
- внедрение новых технологий совместной деятельности всех участников образовательного процесса.

*Предложения:*

- Разработать воспитательную программу Центра, программу по работе с родителями.
- Педагогам показать родителям конкретные положительные результаты их включения в жизнь детского объединения.
- Совершенствовать содержание и формы деятельности с семьей, развивать формы семейного досуга. Проводить совместные мероприятия родителей с детьми.

Чтобы подойти к мотивированию сотрудников более адресно можно запустить в Центре проект «копилка идей для мотивирования», когда сотрудники сами предлагают варианты их мотивирования и с учетом данных пожеланий и руководитель выбирает наиболее интересный, доступный и разумный вариант.