**Анализ**

 **исследования удовлетворённости участников образовательного процесса ГУДО «Центр творчества детей и молодежи Солигорского района» услугами дополнительного образования учреждения**

 **в 2020/2021 учебном году**

В рамках Программы мониторинга качества образования в государственном учреждении дополнительного образования «Центр творчества детей и молодежи Солигорского района» в 2020/2021 учебном году проведен первый этап мониторингового исследования. Была определена проблема: ГУДО «ЦТДиМ Солигорского района» не владеет объективными данными о том, как участники образовательного процесса относятся к деятельности учреждения.

Было проведено исследование удовлетворённости участников образовательного процесса ЦТДиМ услугами дополнительного образования учреждения, удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в коллективе и своим положением в нем.

Цель исследования – получить социально-педагогическую оценку удовлетворенности спектром и качеством дополнительного образования в учреждении дополнительного образования.

Задачи исследования:

̶ определить уровень удовлетворенности учащихся и их родителей/законных представителей в услугах дополнительного образования;

̶ определить уровень востребованности услуг, предлагаемых учреждением дополнительного образования;

̶ определить уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг учреждения в настоящий период;

̶ определить степень удовлетворённости педагогов деятельностной, социально - психологической и административной стороной образовательного процесса;

определить общую степень удовлетворенности участников образовательного процесса.

В исследовании на добровольных началах приняли участие 30 педагогов дополнительного образования в возрасте от 25 до 60 лет, 137 учащихся (из них девочек - 103, мальчиков - 34) и 81 родитель/законных представителя.

Для решения поставленных задач в исследовании использовались диагностические методы:

− методика диагностики удовлетворенности родителей работой учреждения образования Е. Н. Степанова;

− методика изучения удовлетворенности учащихся работой учреждения образования А. А. Андреева и Е. Н. Степанова;

− методика изучения удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в учреждении образования Е. Н. Степанова;

− методы опроса, педагогическое наблюдение.

Результаты обработаны с помощью методов математической статистики (расчет показателей описательной статистики, ранжирование, выявление корреляционной зависимости между отдельными признаками, графическая обработка информации).

**Раздел I. Изучение удовлетворенности учащихся работой учреждения дополнительного образования**

 Методика изучения удовлетворённости учащихся работой учреждения дополнительного образования позволяет выявить степень удовлетворённости образовательными услугами учреждения дополнительного образования учащимися как потребителями образовательного процесса.

В анкете предлагалось ответить на 10 вопросов. Учащимся предлагается заполнить анкету, где выявляются в целом интересы детей, приоритетная мотивация в выборе объединения и отношение к педагогу дополнительного образования. Анализ ответов учащихся позволяет выяснить их мнение о тех сторонах образовательного процесса, которые способствовали формированию у них чувства удовлетворенности, заинтересованности в выбранных ими объединениях в соответствии с их интересами и увлечениями.

Анкетирование проводилось методистами учебно-методического кабинета совместно с заведующими отделений государственного учреждения дополнительного образования «Центр творчества детей и молодежи Солигорского района». Опрос проводился по индивидуальным бланкам анкет. В исследовании приняли участие 137 учащихся, из них девочек – 103 (75%), мальчиков – 34 (24.8%).

 **74.4%** опрошенных посещают объединения Центра 3 и более лет.

 На вопрос «Откуда ты узнал об объединении, в котором занимаешься», ответы распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| *Индикатор* | *% респондентов* |
|  Средства массовой информации | 2.3% |
| Из социальных сетей  | 11.9% |
| От друзей и знакомых  | 28.5% |
| Интернет-сайта учреждения | 16.7% |
| В школе | 62.7% |
| От родителей  | 19.8% |
| В этом учреждении занимаются (занимались) мои братья и сестры, мои родители  | 14.2% |
| Из рекламных объявлений, афиш | 8.7% |

 Основными источниками информации о детских объединениях, которые посещают, для учащихся явились школа (**62.7%**), рекомендации друзей, знакомых (**28.5%**) и родителей (**19.8%**), интернет и социальные сети (**27.9%**).

*Причины, побудившие выбрать объединение по интересам в учреждении дополнительного образования*

|  |  |
| --- | --- |
| *Индикатор* | *%**респондентов* |
| Узнать новое и интересное | 78% |
| По желанию родителей | 7.9% |
| Научиться какой-либо конкретной деятельности | 44.9% |
| С пользой провести свободное время | 59% |
| Развить свои способности | 65.5% |
| Здесь занимается друг | 28.5% |
| Найти новых друзей, общение | 30.9% |
| Получить знания и умения, которые помогут в определении будущей профессии | 23.8% |
| Добиться высоких результатов в выбранном виде детского творчества | 16.6% |
| Чтобы увидеть и продемонстрировать результаты своего творчества | 24.6% |

По мнению учащихся, занятия дополнительным образованием способствуют приобретению полезных навыков и умений (**65.5**%), развитию навыков общения (**30,9%**), расширению кругозора, повышению эрудированности (**78%**), полезному времяпрепровождению (**59%**), профориентации (**23,8%**).

Отвечая на вопрос о том, что привлекает в учреждении, **68.2%** детей ответили, что интересные занятия; **55.5%** – личность педагога; **28.5%** – большой выбор направлений деятельности и творческих объединений; **34.1%** – стиль взаимоотношений с педагогом и сверстниками; возможность проявления инициативы **– 21.4%**, **33.3%** – праздники, выезды, фестивали и т.д.

Только **9.5%** учащихся указали в ответах материально-техническое оснащение занятий, оформление, внешний вид и внутреннее убранство учреждения (этим современных детей уже не удивишь). Только **5.5%** учащихся отметил, что их привлекла обеспеченность занятий мультимедийным оборудованием и доступность сети Интернет в учреждении. Эти данные означают, что средства обучения, мультимедийное оборудование и сеть Интернет не в полном объеме востребованы педагогами.

По результатам мониторинга **6.3%** детей считают, что нагрузка незначительна и им хотелось бы большего; **14.2%** детей считают, что нагрузка велика, но это того стоит; **63.4%** – что нагрузка оптимальна.

Анализ компонентов, входящих в структуру удовлетворённости качеством образовательных услуг, позволил сделать следующие выводы:

̶ в качестве приоритетных факторов выбора учреждения учащиеся отметили с одной стороны интересные занятия, личность педагога (55.5%), с другой стороны - возможность для развития творческих способностей (65.5%).

Важным аспектом при анализе общей удовлетворённости учащихся качеством образовательных услуг является их удовлетворённость своими успехами при обучении, что составляет 96%.

̶ 88.8% учащихся отметили, что обратятся к педагогу своего объединения в случае возникновения личных проблем, что также свидетельствует о формировании благоприятного социально-психологического климата в объединениях Центра.

̶ с точки зрения учащихся, в учреждении учебная нагрузка - оптимальная (более 63.4%).

̶ 33.3% учащимся нравится участвовать в мероприятиях учреждения (концерты, конкурсы, выставки, праздники).

В результате проведенного исследования выявлена значительная потребность и высокая степень удовлетворённости учащимися Центра творчества качественной работой образовательного учреждения и его педагогическими работниками.

**Раздел II. Изучение удовлетворённости родителей/законных представителей работой учреждения дополнительного образования детей и молодежи**

Цель исследования состояла в определении оценки удовлетворенности родителей спектром и качеством услуг учреждения дополнительного образования детей и молодежи.

Основу выборочной совокупности составили родители/законные представители учащихся, посещающих объединения по интересам учреждения дополнительного образования «Центр творчества детей и молодежи Солигорского района».

В исследовании принял участие 81 родитель/законный представитель учащихся ЦТДиМ Солигорского района.

В анкету был включен спектр вопросов, предусматривающий возможность получения целостного представления о степени удовлетворённости родителей учащихся услугами дополнительного образования. Их можно разбить на несколько критериев, отражающих уровень удовлетворенности родителей:

− удовлетворённость родителей учащихся организацией образовательного процесса;

− удовлетворённость родителей учащихся профессионализмом педагога;

− удовлетворённость взаимоотношениями педагога с учащимися;

− удовлетворённость взаимоотношения педагога с родителями учащихся;

− удовлетворённость родителей взаимоотношениями в коллективе учащихся;

− удовлетворённость успехами учащихся в объединении.

Вводное анкетирование родителей позволило выяснить, каковы ожидания родителей и детей к началу учебного года, по каким причинам было выбрано конкретное учреждение дополнительного образования и каковы их потребительские запросы к качеству образования в Центре.

При записи ребенка в конкретное объединение по интересам Центра большинство родителей/законных представителей привлекает качество услуг и гарантируемый результат (57,4%). Также родители ориентируются на рекомендации друзей и знакомых (43,4%) и желание самого ребенка (37,7%)

На вопрос «Откуда Вы получили информацию о нашем Центре?» ответы распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| *Индикатор* | *% респондентов* |
|  Средства массовой информации | 9.2% |
| Рекомендации знакомых и соседей | 43.4% |
| Интернет-сайт учреждения | 8% |
| Социальные сети | 8% |
| В школе | 35.4% |
| В этом учреждении занимаются (занимались) старшие дети или Вы сами | 12.1% |
| Из рекламных объявлений, афиш | 24.4% |

Традиционно, наибольшее значение для распространения информации о Центре имеет бытовое общение: рекомендации знакомых и соседей (**43.4%**), в школе (**35.4%**), из рекламных объявлений (**24.4%**).

Деятельность учреждения активно освещается на нашем сайте, но необходимо размещать полную, достоверную и своевременную информацию о деятельности каждого коллектива, при этом постоянно ее обновлять (востребованность сети интернет возрастает, и родители активно владеют компьютерными технологиями).

Среди причин, побудивших родителей выбрать наше учреждение, **57.4%** – указали, на то, что оно соответствует интересам и потребностям ребенка; **55.8%** – хотели бы занять свободное время ребенка, **37.7%** родителей ответили, что ребенок сам сделал свой выбор, **24.2%** - стремление обучать ребенка у конкретного педагога.

|  |  |
| --- | --- |
| *Индикатор* | *% респондентов* |
| Доля родителей, указавших следующие причины, побудившие выбрать данное учреждение: |  |
| Соответствие интересам и потребностям | 57.4% |
| Занять свободное время | 55.8% |
| Выбор ребенка  | 37.7% |

Ожидания родителей/законных представителей от учреждения образования раскрытия творческого потенциала ребенка и формирования здорового образа жизни у детей:

|  |  |
| --- | --- |
| *Индикатор* | *% респондентов* |
| Раскрытие творческого потенциала | 55.3% |
| Помощь в развитии способностей | 47.3% |
| Формирование здорового образа жизни | 38% |

Ранжирование родителями/законными представителями причин, вызывающих наибольшее удовлетворение от посещения ребенком Центра, показало, что наиболее важно для родителей, насколько интересно ребенку посещать занятия. Отвечая на вопрос о том, что привлекает в учреждении, насколько удовлетворены различными сторонами деятельности учреждения **64.9%** родителей ответили, что организацией комфортной и безопасной для ребенка образовательной среды, **66.3%** - большим выбором направлений деятельности и творческих объединений, **80.8%** - уровнем компетентности педагогических кадров, **97.2%** - стиль взаимоотношений с педагогом и сверстниками, **94.5%** - организацией игровых, культурных и досуговых программ, выставок и т.д.

Очевидно, что качество образования во многом зависит от возможности материально-технического обеспечения образовательного процесса. Никто из родителей не отметил, что их привлекла обеспеченность занятий мультимедийным оборудованием и доступность сети Интернет в учреждении (частично удовлетворены уровнем обеспеченности средствами информатизации – **24.6%**). Эти данные означают, что средства обучения, мультимедийное оборудование и сеть Интернет не в полном объеме востребованы педагогами, хотя за последнее время обеспеченность учреждения техническими средствами обучения значительно возросла. Каждому педагогу необходимо более активно внедрять в образовательный процесс электронные образовательные ресурсы.

Как пожелание родителей/законных представителей, можно выделить недостаточную удовлетворенность количеством современных профилей и направлений дополнительного образования в Центре.

По результатам мониторинга, учебная нагрузка ребенка на занятиях в системе дополнительного образования, **97.2%** родителей считают нормальной, **83.5%** - временами высокой, **2.7%** - слишком высокой.

Несмотря на положительные результаты, при составлении расписания необходимо учитывать занятость ребенка в школе и других коллективах, возрастные особенности и санитарно-гигиенические нормы.

Характеризуя педагогов, **78%** родителей отметили, что для педагогов характерна доброжелательность и тактичное отношение к детям, **83.5%** – отметили, что педагоги относятся к детям как к равным партнерам, **4.1%** – считают, что педагоги отличаются высокой требовательностью, авторитарным отношением.

 *Сопоставив данные анкетирования можно сделать следующие выводы:*

̶ 84.9% родителей учащихся имеют высокий уровень удовлетворённости качеством образовательных услуг, что обусловлено наличием в Центре условий для раскрытия творческого потенциала учащихся (высокий уровень достижений учащихся учреждения на международном уровне - 120 учащихся, на республиканском - 60 учащихся);

̶ родители учащихся отметили наличие условий для проявления творческого потенциала учащихся (55.3%);

̶ в учреждении дополнительного образования, по мнению родителей учащихся, складывается комфортная социально-психологическая обстановка (78%), одним из важнейших факторов формирования которой имеют доброжелательность, вежливость педагогов;

̶ удовлетворённость отношениями учащихся с педагогами оценена родителями учащихся на 65.7%, в то время как с другими учащимися на – 52%;

̶ родителями учащихся на достаточно высоком уровне отмечена профессиональная компетентность педагогов дополнительного образования (80.8%).

По ответам родителей учащихся выявлены высокие значения степени удовлетворённости (84.9%), они полностью удовлетворены организацией образовательного процесса, формами проведения занятий, творческими мероприятиями, эмоциональным состоянием детей после посещения занятий. Родители также удовлетворены методами воспитательного взаимодействия педагогов с их детьми и результатами деятельности, которые дети демонстрируют, получая награды, участвуя в творческих мероприятиях, выставках и т.д.

Родители высоко оценили уровень профессионализма педагогов – это отметили 80.8% опрашиваемых. Как показывают ответы на другие вопросы анкеты, большинство родителей (78%) также удовлетворены обеспечением психологического комфорта во время образовательного процесса, уважительным отношением педагога к учащимся (83.5%) и созданием условий для достижения высоких результатов (72.6%).

Родители/законные представители оценивают взаимоотношения с администрацией, педагогическими работниками Центра как деловые, конструктивные (87.6%), а также нейтральные.

Наиболее важным фактором, который мог бы помешать занятиям ребенка дополнительным образованием является территориальная удаленность учреждения дополнительного образования (для детей, проживающих в новых микрорайонах).

Готовы продолжать посещение занятий в объединениях по интересам вне зависимости от необходимости вносить за это плату 11% опрошенных родителей/законных представителей. При условии небольшой платы продолжили бы посещение 34,5%. Для 2.4% опрошенных установление платы за посещение занятий является препятствием, из-за которого они прекратят обучение своих детей в объединениях по интересам.

Поскольку самые критичные для выбора параметры (возможности развития способностей и склонностей ребенка, квалификация педагогов, удобство и постоянство расписания) оцениваются родителями высоко, подавляющее большинство потребителей услуг (76%) заявили, что обязательно порекомендуют учреждение дополнительного образования своим знакомым.

**Раздел III. Изучение удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в коллективе и своим положением в нем**

Особую актуальность приобретает вопрос об удовлетворенности жизнедеятельностью в учреждении педагогическими работниками, устойчивой мотивации профессионального развития педагогов. От удовлетворенности жизнедеятельностью в учреждении у педагогических работников, совершенствования форм её организации зависит эффективность труда.

Выявить степень удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в коллективе учреждения дополнительного образования и своим положением в нем позволяет методика Е. Н. Степанова.

В анкете предлагалось ответить на 20 вопросов. В анкету были включены вопросы, отражающие уровень удовлетворенности педагогов организацией труда, возможностью проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств, отношениями с педагогами и администрацией учреждения образования, отношениями с учащимися и их родителями, обеспечением деятельности педагогов.

В анкетировании приняли участие 30 педагогов в возрасте от 25 до 60 лет ГУДО «ЦТДиМ Солигорского района», что составляет 21.2% от общего числа работающих членов коллектива.

Показателем удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в учреждении дополнительного образования (У) является частное от деления общей суммы баллов всех ответов педагогов на общее количество ответов.

Принято считать:

− если коэффициент «У» больше или равен 3, то можно констатировать высокий уровень удовлетворенности;

− если он равен или больше 2, это свидетельствует о средней степени удовлетворенности;

− если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в сообществе учреждения и своим положением в нем.

Наряду с выявлением общей удовлетворенности целесообразно определить, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности учреждения дополнительного образования, как:

− организация труда (1-4);

− возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5-8);

− отношениями с педагогами и администрацией учреждения образования (9-12);

− отношения с учащимися и их родителями/законными представителями (13-16);

− обеспечение деятельности педагога (17-20).

Коэффициент удовлетворенности педагогов перечисленными аспектами жизнедеятельности определяется с помощью тех же вычислительных операций, но подсчитывается сумма баллов и количество ответов лишь по тем утверждениям, которые соответствуют изучаемому аспекту.

Анкета

«Изучение удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в коллективе и своим положением в нем»

*Участникам опроса предлагается оценить степень своего согласия с содержанием предложенных утверждений по следующей шкале, где цифры означают следующие ответы:*

*4 - совершенно согласен;*

*3 - согласен;*

*2 - трудно сказать;*

*1 - не согласен;*

*0 - совершенно не согласен.*

1. Я удовлетворен своей нагрузкой.

2. Меня устраивает расписание занятий (режим дня).

3. Мое рабочее время благодаря собственным усилиям и действиям администрации тратится рационально.

4. Меня устраивает работа структурного подразделения и мое участие в ней.

5. У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творческие способности.

6. Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать.

7. Мои достижения и успехи замечаются администрацией Дома творчества и коллегами.

8. Мне нравится, что в учреждении идет научно-методический поиск.

9. Я ощущаю в работе поддержку своих коллег.

10. У меня сложились с коллегами неконфликтные отношения.

11. Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы.

12. Я ощущаю доброжелательное отношение ко мне со стороны администрации.

13.Я комфортно чувствую себя в среде учащихся.

14. Я удовлетворен (а) отношением учащихся ко мне и моему предмету.

15. В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с родителями учащихся.

16. Мне кажется, что родители учащихся разделяют и поддерживают мои педагогические требования.

17. Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем.

18. Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в Доме творчества.

19. На мой взгляд, созданная в учреждении система научно-методического обеспечения, способствует повышению моего профессионального мастерства.

20. Я доволен размером заработной платы и своевременностью ее выплаты.

*Результаты анкетирования*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Выбор степени удовлетворённости педагогических работников жизнедеятельностью в учреждении образования  |
|  | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* | *15* | *16* | *17* | *18* | *19* | *20* |
| Совершенно согласен | 18 | 15 | 11 | 14 | 15 | 9 | 14 | 8 | 16 | 13 | 8 | 8 | 14 | 14 | 12 | 9 | 5 | 7 | 5 | 15 |
| Согласен | 10 | 10 | 12 | 14 | 10 | 14 | 12 | 18 | 10 | 13 | 20 | 18 | 15 | 16 | 15 | 15 | 12 | 15 | 18 | 8 |
| Трудно сказать (затрудняюсь) | 2 | 1 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 8 | 8 | 6 | 2 |
| Не согласен  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| Совершенно несогласен | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |

На вопросы анкетирования педагогическими работниками были даны следующие ответы:

1. Педагогический работники удовлетворены своей нагрузкой: согласны более половины респондентов − 28 человек (19,8%), затрудняется с ответом – два человека (1,4%), не согласных – нет.

2. Педагогических работников устраивает расписание занятий (режим дня): согласны − 27 человек (19,1%), затрудняются с ответом – один человек (1%), не согласен − два человека (1,5%).

3. Рабочее время благодаря собственным усилиям и действиям администрации тратится рационально: согласны − 24 человек (17,2%), затрудняются с ответом – шесть человек (4,2%).

4. Устраивает работа структурного подразделения и участие в ней: согласием ответили − 26 человек (18,4%), затрудняются с ответом − три человека (2,2%), не согласных − нет.

5. Существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творческие способности: согласны − 27 человек (19,1%), затрудняются с ответом − три человека (2,2%), не согласен − один человек (1%).

6. Испытывают потребность в профессиональном и личностном росте и стараются ее реализовать: ответили согласием − 25 человека (17,7%), затрудняются с ответом − три человека (2,2%), не согласен − два человека (1,5%).

7. Достижения и успехи замечаются администрацией учреждения и коллегами: согласны − 26 человек (18,4%), затрудняются с ответом − три человека (2,2%), не согласны – два человека (1,5%).

8. Нравится, что в учреждении идет научно-методический поиск: согласны − 27 человек (19,1%), затрудняются с ответом − три человека (2,2%), совершенно не согласны – нет.

9. Ощущают в работе поддержку своих коллег: согласны − 28 человек (19,8%), затрудняются с ответом − два человека (1,4%), не согласны − нет.

10. Сложились с коллегами неконфликтные отношения: согласны − 26 человек (18,4%), затрудняются с ответом − три человека (2,1%), совершенно не согласен − нет.

11. Администрация справедливо оценивает результаты работы: согласны – 26 человек (18,4%), затрудняются с ответом − три человека (2.1%), совершенно не согласен − один человек (1%).

12. Ощущают доброжелательное отношение со стороны администрации: согласны − 28 человек (19,8%), затрудняются с ответом − нет, не согласны − нет.

13. Чувствуют себя в среде учащихся комфортно: согласны с утверждением – 27 человек (19,1%), совершенно не согласен − нет.

14. Удовлетворены отношением учащихся к себе и своему предмету: согласны − 28 человека (100%), затрудняются с ответом – два человека (1.4%), совершенно не согласен − нет.

15. В большинстве случаев испытывают чувство взаимопонимания в контактах с родителями учащихся: согласны − 27 человек (19,1%), затрудняются с ответом – один человек (1%), не согласен – два человека (1.4%).

16. Родители учащихся разделяют и поддерживают педагогические требования педагога дополнительного образования: 24 (17%) человека с утверждением согласны, затрудняются с ответом − четыре человека (2,8%), совершенно не согласен – один человек (0.7%).

17. Нравится свой кабинет, оборудование и условия работы в нем: согласны − 17 человек (12%), затрудняются с ответом − 8 человек (5,6%), не согласны – два человека (1,5%).

18. Устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в ЦТДиМ: согласны − 22 человек (15,6%), затрудняются с ответом – восемь человек (5,6%), совершенно не согласен − один человек (1%).

19. Созданная в учреждении система научно-методического обеспечения способствует повышению профессионального мастерства педагогов: согласны − 23 человека (16,3%), затрудняются с ответом − 6 человек (4,2%), не согласны – нет.

20. Довольны размером заработной платы и своевременностью ее выплаты: согласны − 21 человек (14,8%), затрудняются с ответом − 4 человека (2,8%), не согласны − 4 человека (2,8%), совершенно не согласен − один человек (1%).

По результатам анкетирования отмечается высокий показатель удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в Центре − 4,2. Наряду с выявленной общей удовлетворённостью определено, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности учреждения, как:

*Оценка удовлетворенности организацией труда* *в учреждении образования* – 99.1%

Из них: высокая степень удовлетворённости у 25 педагогов – 87.38%;

 средняя степень удовлетворённости у 6 педагогов − 10.81%;

 низкая степень удовлетворённости у 2 педагогов – 1.8%.

*Оценка возможности проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога –* 100%

 высокая степень удовлетворённости у 25 педагогов – 84.82%;

 средняя степень удовлетворённости у 3 педагогов − 10.71%;

 низкая степень удовлетворённости у 2 педагогов – 4.46%.

*Оценка отношений с педагогами и администрацией учреждения* – 98.21%

 высокая степень удовлетворённости у 26 педагогов – 94.54%;

 средняя степень удовлетворённости у 3 педагогов − 4.54%;

 низкая степень удовлетворённости у 1 педагога – 0.9%.

*Оценка*  *отношений с учащимися и их родителями –* 99.1%

 высокая степень удовлетворённости у 27 педагогов – 95.49%;

 средняя степень удовлетворённости у 4 педагогов − 4.5%;

 низкая степень удовлетворённости у педагогов – нет.

*Оценка обеспечения деятельности педагога –* 100%

высокая степень удовлетворённости у 21 человека – 70.53%;

средняя степень удовлетворённости у 8 человек – 21.42%;

низкая степень удовлетворённости у 4 человек – 8.03%.

В результате анализа проведённого исследования по выявлению степени удовлетворённости педагогическими работниками жизнедеятельностью и работой в государственном учреждении дополнительного образования «Центр творчества детей и молодежи Солигорского района» были сделаны следующие выводы:

̶ Отмечается высокая степень удовлетворённости у опрошенных педагогов от своей работы с учащимися и их родителями (99.1%). Значительная часть педагогов удовлетворены организацией труда в учреждении (87.3%).

̶ Довольны отношением к себе администрации и других педагогов 94.54% опрошенных. Недостаточное финансирование не позволяет обновлять материальную базу, при этом 70% педагогов согласны, что при имеющейся в нашем учреждении материально-технической базе педагог может добиться хороших результатов.

̶ Большинство (84.82%) опрошенных считают, что имеют возможность повышать квалификацию, свой образовательный уровень, что свидетельствует о продуманной системе внутриучрежденческого повышения квалификации и возможности повышения квалификации на курсах повышения квалификации в других организациях. Возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога отметили 100% опрошенных.

В целом уровень удовлетворённости педагогических работников условиями труда в учреждении составляет 99.1%. Важнейшим условием развития коллектива, его устойчивости, жизнеспособности является создание условий для активной деятельности участников педагогического процесса.

 Психологический микроклимат в учреждении оказывает значительное влияние, как на успехи, так и трудности каждого педагога, влияет на взгляды и деятельность учащихся. 71% педагогов оценили психологический микроклимат в учреждении на достаточно высоком уровне. Это является одним из важнейших условий качественной работы педагогического коллектива и особенно важно в условиях омоложения коллектива, т. к. условия позволяют комфортно влиться в коллектив новым педагогам.

**Заключение**

Основная цель проведенного исследования состояла в том, чтобы на основе социально-педагогических индикаторов выявить актуальные потребности потребителей образовательного процесса, а также уточнить их удовлетворенность спектром и качеством услуг в учреждении дополнительного образования.

Для определения степени удовлетворенности качеством образовательных услугам потребителями образовательного процесса был проведен анализ результатов анкетирования учащихся и их родителей/ законных представителей, педагогических работников ГУДО «Центр творчества детей и молодежи Солигорского района» в 2020/2021 учебном году.

Результаты исследования позволяют сделать следующие выводы:

− Удовлетворенность родителей/законных представителей системой дополнительного образования в Центре (на основании анализа полученных ответов) складывается из следующих факторов:

продолжительность обучения детей в объединениях по интересам является одним из показателей удовлетворенности качеством получаемых услуг: 74.4% опрошенных посещают объединения Центра достаточно продолжительный срок (3 и более лет);

 набор предлагаемых Центром дополнительных образовательных услуг полностью отвечает интересам родителей и их детей;

 качество проведения учебных занятий, нагрузка ребенка на занятиях полностью удовлетворяет 97.2% опрошенных, 2.7% отмечают, что их скорее удовлетворяет, чем не удовлетворяет;

 78% респондентов удовлетворены обеспечением комфортной социально-психологической обстановкой, одним из важнейших факторов формирования которой имеют доброжелательность, вежливость педагогов.

− Результаты опроса учащихся и их родителей/законных представителей свидетельствуют о том, что деятельность Центра в значительной степени соответствует социальному запросу, о чём свидетельствует высокий уровень удовлетворённости учащихся (96%) и их родителей/законных представителей (84.9%) качеством и спектром образовательных услуг, условиями для развития способностей творческого характера у детей, их успешной социализации, высоким уровнем профессиональной компетентности педагогических работников учреждения.

− По результатам анкетирования отмечается высокий показатель удовлетворённости педагогов жизнедеятельностью в Центре – 4.2. Возможностью проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога отметили 84.8% опрошенных. Это доказывает, что педагогические работники удовлетворены деятельностной стороной образовательного процесса.

− Важнейшим условием развития коллектива, его устойчивости, жизнеспособности является создание условий для активной деятельности участников педагогического процесса (99.1%). Всё это имеет место и характеризует высокую степень удовлетворённости педагогическими работниками организационной стороной образовательного процесса.

− Психологический микроклимат в Центре оказывает огромное влияние как на успехи, так и трудности каждого педагога, и, безусловно, влияет на деятельность учащихся. 71% педагогов оценили психологический микроклимат в учреждении на достаточно высоком уровне.

− Отмечается достаточно высокая степень удовлетворённости административной стороной образовательного процесса. Педагогические работники ценят, что достижения и успехи замечаются администрацией Центра и коллегами (94.5%).

По данным исследования потребители образовательных услуг Центра отметили высокую степень удовлетворенности спектром и качеством услуг дополнительного образования, доброжелательностью, вежливостью и компетентностью педагогических работников.

Ответы участников исследования выделили области деятельности Центра, требующие корректив, обращения особого внимания:

− Следует обратить внимание на продвижение информации об объединениях Центра в социальных сетях, сайте учреждения и т.д. (39.7% опрошенных считают недостаточной информацию об учреждении).

− Ведётся работа по развитию инфраструктуры учреждения, но необходимо выделить как недостаточный уровень удовлетворенности родителей и учащихся количеством современных профилей и направлений дополнительного образования в Центре.

− Улучшение материально-технического оснащения занятий: никто из родителей и учащихся не отметил, что их привлекла обеспеченность занятий мультимедийным оборудованием и доступность сети Интернет в учреждении (частично удовлетворены уровнем обеспеченности средствами информатизации – 24.6%).

− Анкетирование показало высокую заинтересованность родителей, их готовность к активному включению в образовательный процесс. Учитывая результаты опроса, необходимо шире привлекать педагогов и родителей учащихся к принятию управленческих решений, способствующих развитию образовательного процесса.

Результаты мониторинга дают возможность наметить направления для дальнейшего развития образовательного процесса в учреждении образования. В следующем учебном году необходимо продолжить проведение мониторинговых исследований, мониторинг должен стать постоянным инструментом управления качеством образовательного процесса.