



МАУ «Институт развития стратегических инициатив»
150000, Ярославль, ул. Максимова, 8.
Тел.: 72-92-71, 30-24-80; e-mail: info@indsi.ru

Удовлетворенность ярославцев предоставлением услуг дополнительного образования

Ярославль, август 2018



Оглавление

Введение	3
Посещаемость учреждений дополнительного образования.....	4
Доступность услуг дополнительного образования	6
Оценка качества работы учреждений дополнительного образования	8
Основные показатели удовлетворенности	9
Выводы	10

Введение

По заявке департамента образования мэрии города Ярославля специалисты МАУ «ИРСИ» провели исследование, направленное на оценку удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в учреждениях дополнительного образования.

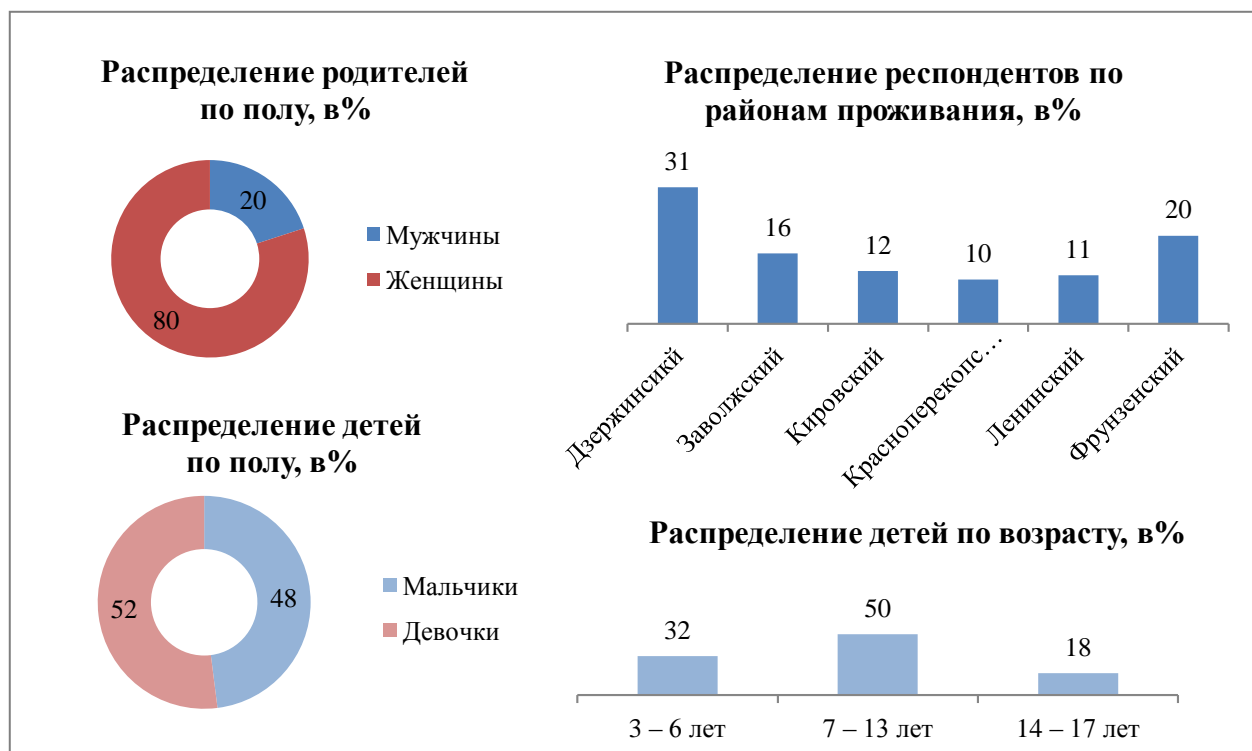
Для реализации поставленной цели были выдвинуты следующие задачи:

- определить процент детей, посещающих учреждения дополнительного образования;
- проанализировать мнение ярославцев, имеющих детей, о доступности дополнительного образования в городе (удобный рабочий график, территориальное расположение, стоимость занятий и др.);
- выявить уровень удовлетворенности родителей качеством работы учреждения дополнительного образования, которое посещает их ребенок;
- определить насколько в целом ярославцы оценивают организацию и качество дополнительного образования в городе.

В исследовании приняло участие 400 ярославцев, являющихся родителями. Однако в процессе отбора целевой группы – родителей, чьи дети посещают учреждения дополнительного образования, общая численность опрошенных сократилась до 224 человек. Важно отметить, что это не сказалось на достоверности результатов исследования.

В диаграмме 1 отображены основные характеристики данной группы респондентов.

Диаграмма 1



Посещаемость учреждений дополнительного образования

Дополнительное образование обеспечивает активное развитие детей в соответствии с их интересами, запросами и желаниями. В каждом районе Ярославля действует несколько муниципальных учреждений дополнительного образования, включающих в себя широкий спектр кружков – от класса робототехники до клуба путешественников.

На сегодняшний день **56%** ярославских ребят посещают учреждения дополнительного образования. При этом большая часть из них (60%) посещает *муниципальное* учреждение дополнительного образования, а остальные (40%) занимаются в частных центрах, у отдельных специалистов.

Из диаграммы 1, представленной в разделе «Введение», видно, что относительно возраста ребята 7 – 13 лет посещают учреждения дополнительного образования чаще всего: они составляют 50% занимающихся.

Родителей попросили назвать, какой профиль имеет учреждение дополнительного образования, которое посещает их ребенок.¹

Как видно из диаграммы 2, треть детей в Ярославле (31%) занимаются в спортивных школах, спортклубах, а каждый пятый (23%) посещает центр внешкольной работы и детского творчества. Меньше среди ребят тех, кто учится в музыкальной (9%) и художественной школах (8%).

Диаграмма 2



¹ Ребенок мог посещать несколько учреждений, однако родителей попросили выбрать только одно из них, то, работу которого они в дальнейшем будут оценивать по ряду критериев.

Стоит отметить интересный факт: мальчики, чаще девочек занимаются в спортивных школах – 46% и 18% соответственно. Девочки, в свою очередь, активней посещают занятия в музыкальной (3% мальчиков и 14% девочек) и художественной (2% и 13%) школах.

Тех родителей, чьи дети не посещали учреждения дополнительного образования, попросили назвать причину такого выбора.

Диаграмма 3



Существование тех или иных причин напрямую зависит от возраста ребенка. Так, родители детей 3 – 6 лет в основном говорят о том, что их ребенок еще маленький, и они не видят необходимости в том, чтобы водить его на занятия. Также их ребенок не задействован в дополнительном образовании, потому что родители предпочитают заниматься с ним самостоятельно.

О том, что их ребенок не занимается в учреждении дополнительного образования из-за отсутствия свободного времени, большой загруженности в школе говорят в основном родители детей 14 – 17 лет.

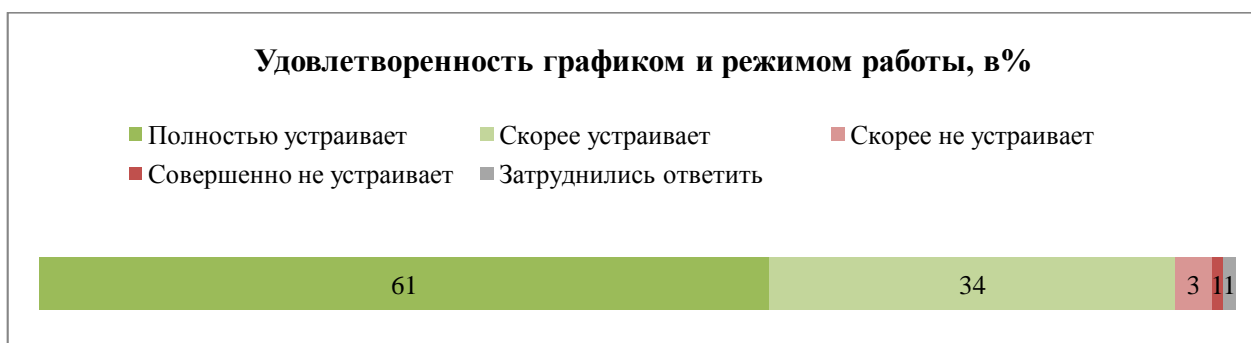
Причину, которая кроется в отсутствии желания у ребенка заниматься чем-либо дополнительно, называли и родители младших школьников, и те, чьи дети учились в средних и старших классах.

Доступность услуг дополнительного образования

Родителей попросили оценить свою удовлетворенность рядом критериев, отражающих доступность дополнительного образования для их детей (график работы, стоимость занятий, территориальная близость).

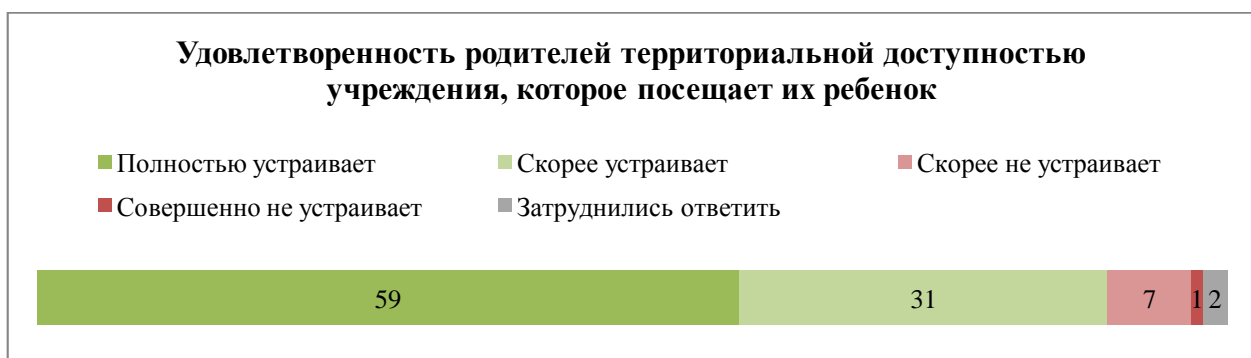
Абсолютное большинство родителей (**95%**) говорят о том, что их устраивает график работы учреждения дополнительного образования, которое посещает их ребенок. Ответы респондентов не зависели от возраста их детей. Таким образом, вне зависимости – является ли ребенок дошкольником или уже учится в старших классах, дополнительные занятия, по мнению родителей, гармонично включены в его расписание и не наносят какого-либо ущерба (утомляют, негативно сказываются на успеваемости и т.п.).

Диаграмма 4



Так же, как и в предыдущем случае, абсолютное большинство родителей (**90%**) довольны местоположением и транспортной доступностью учреждения, которое посещает их ребенок.

Диаграмма 5



Родители, чьи дети занимались в спортшколах, чаще других были не удовлетворены территориальностью доступностью учреждения (8%).

Обсуждая доступность затрат на обучение, **88%** родителей сказали о том, что они их устраивают.

Диаграмма 6



Свою неудовлетворенность расходами на дополнительные занятия выражали в основном малообеспеченные семьи. Для данной группы респондентов траты ощущаются чувствительней.

Всех родителей попросили уточнить, какая сумма в среднем уходит на дополнительные занятия их ребенка (см. диаграмму 7).

Диаграмма 7



В большинстве случаев (53%) родителям приходится платить за занятия, однако достаточно велико число и тех (42%), кому не нужно платить за обучение их ребенка. В основном, как показали результаты опроса, бесплатно занимаются подростки 14 – 17 лет (69% из них), тогда как, к примеру, среди дошкольников данный показатель составляет 19%.

Подводя итог параграфу, посвященному доступности дополнительного образования в городе, стоит отметить, что в среднем **уровень удовлетворенности доступностью обучения в образовательном учреждении** (удобный рабочий график, территориальная близость, приемлемая стоимость) составляет **91%**.

Низко оценили доступность дополнительного образования 7% родителей. Их недовольство в основном было вызвано неудобным территориальным расположением учреждения, а также суммой расходов, которая уходит на оплату занятий. Однако стоит отметить, что, несмотря на имеющееся недовольство, родители понимают важность для ребенка дополнительного образования и поддерживают детей в их обучении.

Оценка качества работы учреждений дополнительного образования

Родителей, участвующих в опросе, попросили оценить работу учреждения дополнительного образования, которое посещает их ребенок.

Ответы респондентов приведены в таблице 1. Показатель «устраивает» состоит из двух оценок – «полностью устраивает» и «скорее устраивает», когда у родителей есть некоторые нарекания, однако они не существенны. Показатель «не устраивает» также состоит из двух оценок – «совершенно не устраивает» и «скорее не устраивает», когда имеющиеся недостатки, по мнению родителя, довольно существенны.

Таблица 1

Удовлетворенность родителей качеством работы учреждения дополнительного образования, которое посещает их ребенок

Оцениваемый критерий	Степень удовлетворенности, в%		
	Устраивает	Не устраивает	Затруднились ответить
Перечень и объем предлагаемых услуг	96	2	2
Качество преподавания	98	1	1
Отношение к детям	98	1	1
Материально-техническое оснащение образовательного процесса, условия, в которых проходят занятия, наличие специального оборудования, материалов и т.д.	87	8	5

Как видно из таблицы, абсолютное большинство ярославских родителей удовлетворены работой учреждения дополнительного образования, которое посещает их ребенок. Из оцениваемых критериев меньшее количество положительных оценок набрало материально-техническое оснащение, однако в целом респонденты им также были довольны. В основном о существовании минусов, выражающихся в недостаточном материально-техническом оснащении учреждения, говорили родители, чьи дети посещали спортшколы.

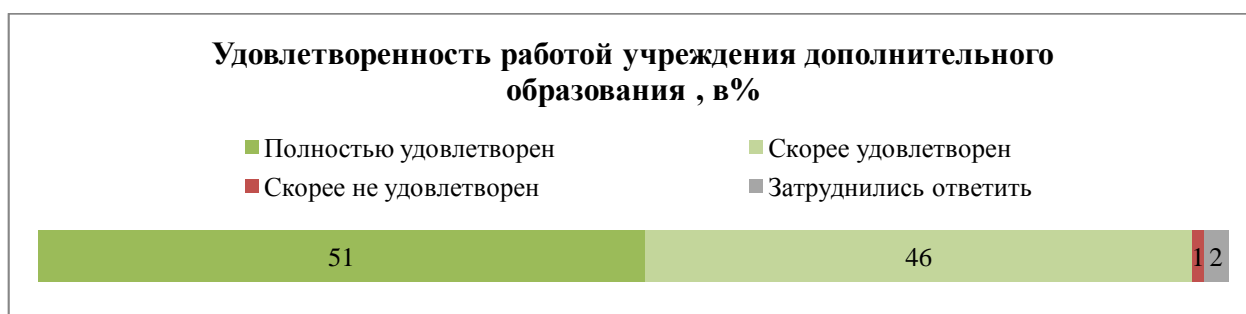
Подводя итог параграфу, посвященному оценке качества дополнительного образования, стоит отметить, что в среднем *уровень удовлетворенности качеством работы посещаемого учреждения дополнительного образования* составляет **95%**.

Основные показатели удовлетворенности

Завершая исследование, родителям задали вопрос о том, насколько *в целом* они удовлетворены работой учреждения дополнительного образования, которое посещает их ребенок, по итогам первой половины 2018 года.

Как видно из диаграммы 8, абсолютное большинство родителей (**97%**) удовлетворены работой учреждения дополнительного образования, где занимается их ребенок.

Диаграмма 8



Последний вопрос в исследовании был посвящен оценке организации и качества дополнительного образования детей в городе Ярославле. Как показал опрос, большинство родителей (**92%**) удовлетворены состоянием данной системы.

Таблица 2

Оценка дополнительного образования в городе Ярославле

	Население города в целом, %	в разрезе районов проживания респондентов, %:					
		Дзержинский	Заволжский	Кировский	Красно-перекоп.	Ленинский	Фрунзенский
отлично	35	27	44	52	26	28	39
хорошо	44	50	39	37	35	44	46
удовлетворительно	13	19	11	7	22	12	7
уровень удовлетворенности	92	96	94	96	83	84	92
неудовлетворительно	-	-	3	-	-	-	-
затруднились ответить	8	4	3	4	17	16	8

При этом стоит отметить, что практически никто из родителей не поставил отрицательной отметки. У ряда респондентов оценка качества дополнительного образования в городе вызвала затруднение.

Выводы

Проведенное исследование показало, что удовлетворенность организацией и качеством дополнительного образования среди ярославцев является высокой – **92%**. Практически все родители (**97%**) удовлетворены работой учреждения дополнительного образования, которое посещает их ребенок.

В процессе исследования ярославцы оценивали свою удовлетворенность организацией дополнительного образования в городе по ряду критериев. Все оценки были высокими, однако при сравнении критериев между собой, можно отметить, что реже родители были удовлетворены территориальным расположением учреждений дополнительного образования (90%), их материально-техническим обеспечением (87%), расходами на обучение (88%).

Стоит отметить и тот факт, что в опросе участвовали родители, чьи дети посещали не только муниципальные учреждения дополнительного образования, но и частные, однако различия в их оценках не были обнаружены. Обе группы были удовлетворены организацией дополнительного образования как в целом по городу, так и относительно посещаемых их детьми учреждений.