**Методика проведения социологического исследования**

**«Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг»**

Савельева М.В., методист

МБОУ ДО «ДДТ» п. Ханымей

Ямало-Ненецкий автономный округ

1. **Методологическая часть**

Объект исследования – обучающиеся и родители (законные представители).

Предмет исследования – удовлетворённость качеством предоставляемых услуг.

Цель исследования – изучить удовлетворенность обучающихся и родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг.

На основе поставленной цели исследования выдвигаются следующие задачи:

1. Определить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательными услугами, предоставляемых ДДТ.
2. Определить степень удовлетворенности обучающихся образовательными услугами, предоставляемых ДДТ.
3. Изучить перспективу продолжительности обучения обучающихся в ДДТ.
4. Изучить мотивацию обучающихся к занятиям в ДДТ.

Структурная интерпретация основных понятий

1. Удовлетворенность родителей (законных представителей) образовательными услугами – количественное выражение оценок по следующим параметрам:

* перечень детских объединений и их деятельность;
* формы и методы обучения;
* культура общения между педагогами и детьми;
* уровень квалификации и качество работы педагогов;
* режим работы объединения;
* организация разнообразной деятельности детей (соревнования, выступления, концерты, конкурсы и т.д.);
* результативность работы ребенка (изменения его личности, творческие достижения).

1. Удовлетворенность обучающихся образовательными услугами – количественное выражение оценок по следующим параметрам:

* выбор профессии;
* развитие самостоятельности;
* повышение авторитета учащегося;
* взаимоотношение между взрослыми и детьми;
* получение новых знаний по предмету (деятельности);
* развитие способностей в виде деятельности (предмете);
* достижения учащихся;
* настроение ребенка.

1. Количественное выражение степени удовлетворенности образовательными услугами:

**1** – наименьшая степень удовлетворенности;

**4** - наибольшая степень удовлетворенности.

1. Перспектива продолжительности обучения учащихся:

* Мнение учащихся о занятиях в ДДТ: нравится, не нравится, затрудняюсь ответить.
* Мнение учащихся о продолжительности занятий в ДДТ: доучатся по программе до конца; будут заниматься, пока есть время и интерес; больше заниматься не будут; затрудняюсь ответить.

5. Мотивация учащихся к занятиям в ДДТ - внутренний мотив ребёнка, побуждающий обучаться:

* интересные педагоги;
* общение с друзьями;
* возможность реализоваться в творчестве;
* интересное проведение досуга;
* приобретение навыков для будущей профессии;
* интерес к определенному виду деятельности;
* занятия «за компанию»;
* получение новых знаний;
* одобрение родителей;
* желание выделиться среди сверстников;
* близость ДДТ к дому.

6. Количественное выражение степени мотивации к занятиям в ДДТ:

**1** – наименьшая степень удовлетворенности;

**4** - наибольшая степень удовлетворенности (с учетом «пассивной» мотивации: занятия за компанию, одобрение родителей, близость к дому).

1. **Методико-процедурный раздел**

Методом исследования выступает ***анкетный опрос*** – письменный опрос, при котором общение между исследователем и респондентом опосредуется анкетой.

Рабочий план социологического исследования

«Удовлетворённость потребителями качеством предоставляемых услуг»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тип работ** | **Сроки выполнения** | **Исполнители** | **Ответственные** |
| Оперативный этап сбора данных | | | | |
| 1 | Подготовка к проведению исследования. Набор анкет | 1-3 апреля | Савельева М.В. | Савельева М.В. |
| 2 | Сбор информации по разработанной методике | 4-30 апреля | Педагоги ДО | Педагоги ДО |
| 3 | Контроль за ходом выполнения требований методики |  | Савельева М.В. | Савельева М.В. |
| Результирующий этап исследования | | | | |
| 4 | Сбор материалов, проверка их заполнения | 1-2 мая | Савельева М.В. | Савельева М.В. |
| 5 | Статистическая обработка данных | 3-10 мая | Савельева М.В. | Савельева М.В. |
| 6 | Составление итогового отчёта | 10-16 мая | Савельева М.В. | Савельева М.В. |
| 7 | Предоставление отчёта по исследованию администрации.  Обсуждение на методическом совете. | 23-27 мая | Савельева М.В. | Савельева М.В. |

***Построение выборки исследования.*** Распределение объекта исследования производится по объединениям ДДТ пропорционально общей совокупности.

Распределение выборочной совокупности пропорционально

общей совокупности обучающихся

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Детские объединения** | **Количество групп/учащихся** | **Доля учащихся каждого объединении в % от общей численности обучающихся** | **Объем выборочной совокупности** |
|  |  |  |  |

**Схема проведения исследования**

1. Педагог каждого объединения раздает анкеты для детей и родителей. Если ребенку меньше 10 лет, то анкету заполняют вместе с педагогом либо с родителями.
2. После возвращения анкет педагог передает все материалы методисту для подведения итогов.
3. Методист сводит все данные по объединениям, проводит расчеты и анализ, готовит комплексный отчёт по итогам анкетирования.
4. Все анкеты и бланки подведения итогов должны быть подписаны, собраны в отдельный файл или папку по каждому объединению.