

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕТСКИЙ ЦЕНТР «АРТЕК»
УПРАВЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

«Телефонный опрос родителей как инструмент повышения качества предоставляемых услуг»

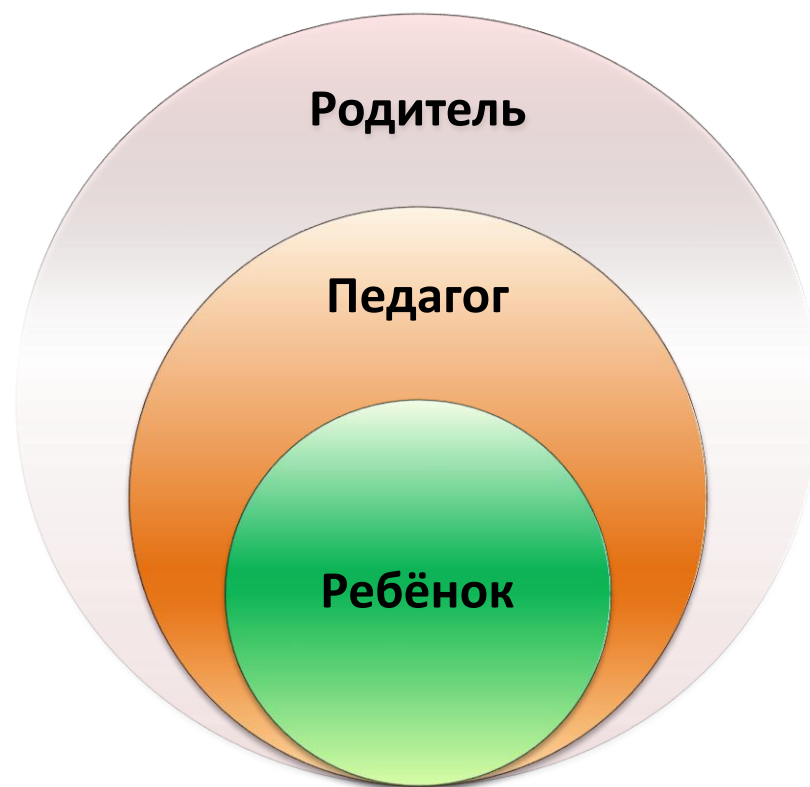


Роль родителей в образовательном процессе

В общеобразовательной школе



В детском лагере



Родители, как субъекты в отрасли детского отдыха и оздоровления

Родители
(законные
представители)

Педагогические
работники

Обучающиеся

Родители (законные представители) являются качественно важным источником обратной связи, ценным звеном в оценке эффективности и результативности реализации образовательной программы.



Что ожидают родители от пребывания их детей в детских лагерях?

Ответы	%
Положительные эмоции и впечатления	58,1
Приобретение новых знаний/умении/навыков/опыта	35,1
Хорошего отдыха и оздоровления	16,2
Развитие положительных качеств	10,8
Интересных/ярких событий	8,1
Развитие навыков самостоятельности	6,8

Какие изменения в своем ребенке они хотели бы увидеть после детского лагеря?

Ответы	%
Самостоятельность	24,3
Коммуникабельность и общительность	24,3
Уверенность в своих силах	10,8
Ответственность	9,4
Развитие навыков и способностей	8,1
Раскрепощенность	6,7
Активность	5,4
Организованность	4
Целеустремленность	4
Новые друзья	4

Какие пожелания есть у родителей к проведению смены?

Ответы	%
Чтобы у детей остались незабываемые эмоции и впечатления	31,1
Чтобы дети провели смену интересно и насыщенно	18,9
Здоровья	16,2
Удачи	10,8
Нет пожеланий	9,5
Безопасность детей	8,1
Внимание к каждому ребенку	6,8
Интересных и полезных мероприятий	5,4
Качественная работа вожатых	4,1
Меньше времени проводить в интернете	1,4

Как мы получаем обратную связь?

*Мониторинг
удовлетворенности детей
участием в смене.
NPS.
Фокус-группы.
Опросы, анкетирования.*

ДЕТИ

*Рефлексия педагогов.
Рефлексия методистов.
Рефлексия психологов.
Оценка руководителей.
Оценка учредителя.*

ПЕДАГОГИ

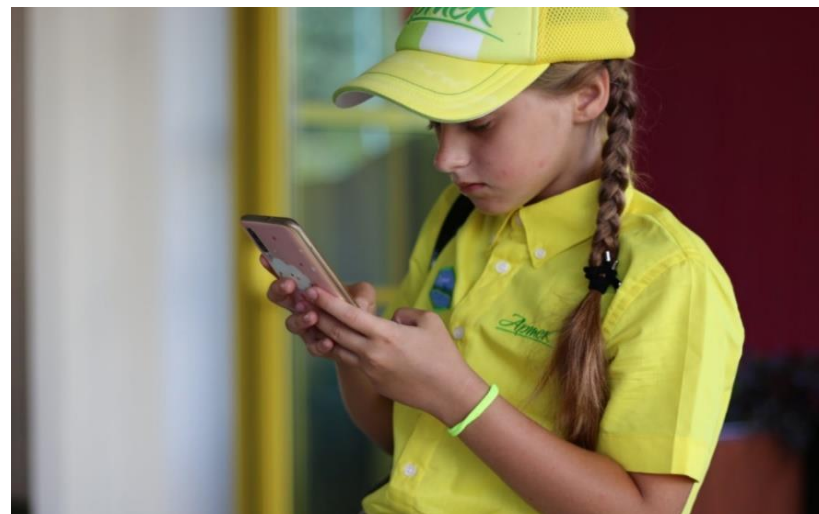
Алгоритм работы с обратной связью в ФГБОУ «МДЦ «Артек»



Мониторинг уровня удовлетворенности детей участием в тематической смене в ФГБОУ «МДЦ «Артек»

Цель: комплексная оценка удовлетворённости детей участием в тематической смене.

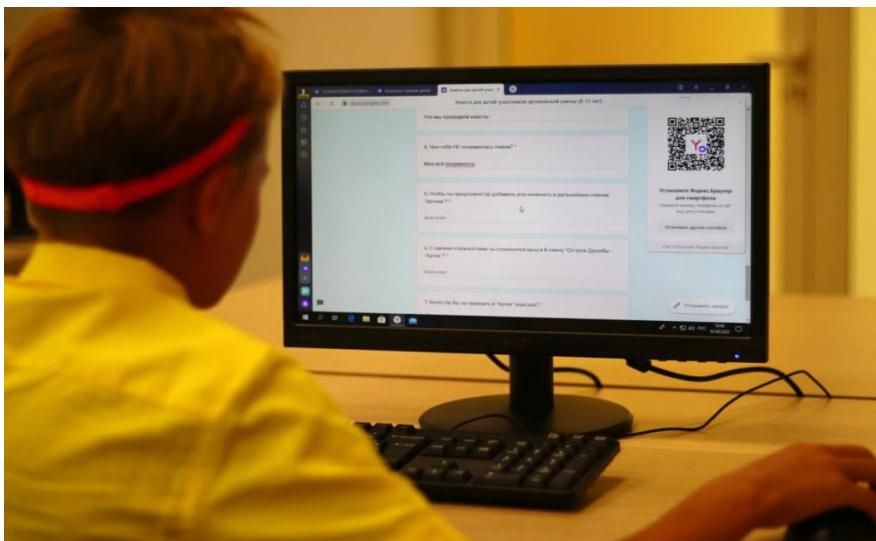
Позволяет выявить факторы, повлиявшие на субъективное ощущение благополучия детей в течение смены.



Диагностический инструмент: анкета (эл. версия).

Сроки проведения: заключительный период смены, после финального творческого дела (как правило, 20-й день смены).

Респонденты: все обучающиеся всех лагерей «Артека».

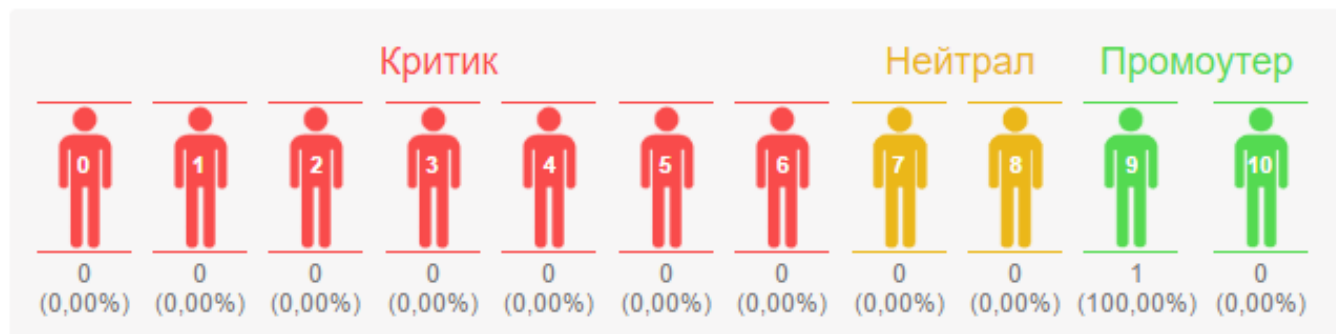


30 факторов удовлетворенности детей

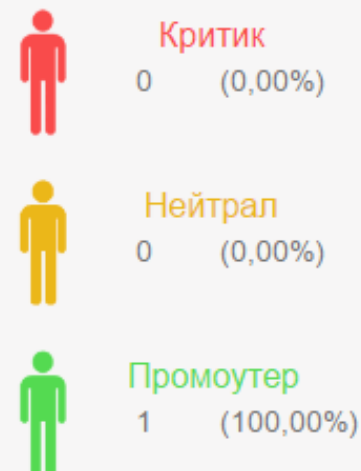
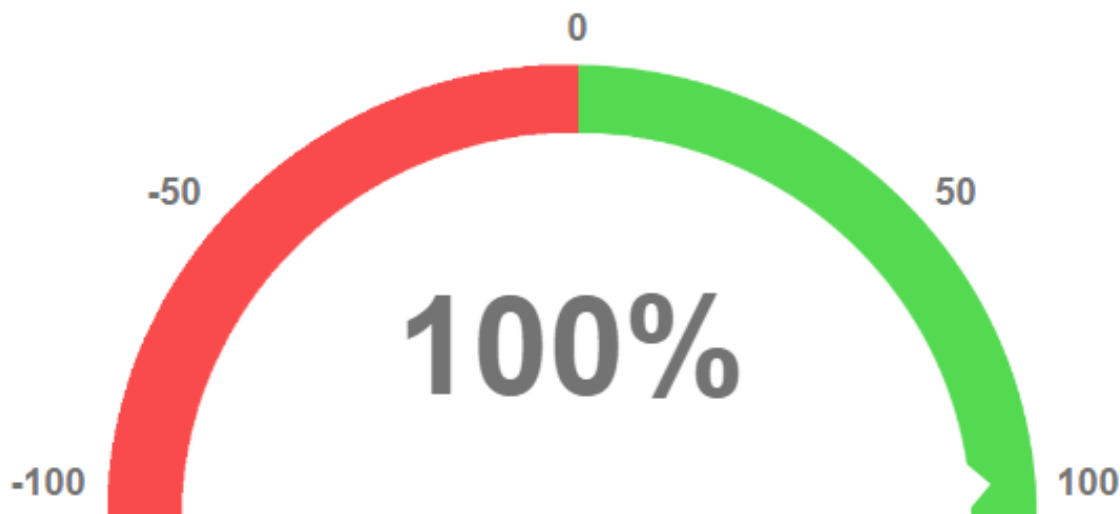
Организация заезда	Спортивные занятия и соревнования, зарядка	Личные победы и достижения
Тематика смены	Туристические походы и соревнования	Безопасность
Мой отряд	Знакомства и встречи с новыми людьми	Медицинское сопровождение
Мои вожатые	Бытовые условия в лагере	Психологическое сопровождение
Отрядные дела	Качество питания	Территория и парки "Артека"
Общелагерные дела	Новые знания и опыт	Чистота и порядок в лагере, комнате
Общеартековские дела	Организация транспорта	Купание в море
Профильные занятия (соревнования по профилю)	Режим дня	Посещение бассейна
Студии детского творчества	Артековская форма	Обучение в школе Артека
Музеи и выставки "Артека"	Артековские традиции, песни, легенды, кричалки	СОМ

Индекс потребительской лояльности Net Promoter Score (NSP)

«Порекомендуешь ли ты приехать в «Артек» своим друзьям?»



NPS



Мониторинг удовлетворённости родителей (законных представителей) участием их детей в программе тематической смены «Артека» (телефонный опрос)

Цель: определить уровень удовлетворённости родителей (законных представителей) участием их детей в тематической смене «Артека».

Удовлетворенность – это эмоциональное состояние личности, отражающее содержание, процесс и результат удовлетворения потребности, напрямую зависящее от системы ожиданий.

Задачи:

- выявить эмоционально-оценочное отношение родителей (законных представителей) к участию их детей в тематической смене в ФГБОУ «МДЦ «Артек»;
- выявить факторы, влияющие на формирование удовлетворенности родителей участием их детей в тематической смене в ФГБОУ «МДЦ «Артек»;
- представить результаты исследования, которые могут быть использованы при решении управленческих задач.



Структура и содержание исследования

Диагностический инструмент: телефонный опрос.

Сроки проведения: спустя 4-7 дней после возвращения детей домой.

Респонденты: родители (законные представители) всех детей, пребывающих в лагере.

Этапы исследования:

I этап. Формирование базы контактов респондентов.

II этап. Опрос родителей (законных представителей), формирование базы данных.

III этап. Количественная обработка и визуализация результатов опроса респондентов.

IV этап. Определение уровня удовлетворенности и качественная интерпретация.

V этап. Подведение итогов и формирование предложений для руководителя.



Цифры за 2021 год

5138 родителей опрошено с
начала года

1 раз в квартал

97% довольны пребыванием
своего ребенка в «Артеке»

99% рекомендуют «Артек»
другим родителям

**Что важно для родителей? О
чем они дают обратную
связь?**

- ☐ Заезд и распределение в
отряды
- ☐ Образовательная
программа
- ☐ Вожатые
- ☐ Медицина
- ☐ Бытовые условия

Достоинства метода телефонного опроса:

- Возможность узнать объективное мнение взрослого и ту информацию, о которой не говорили дети;
- Для родителей важно и ценно, что сотрудники Центра уделяют внимание каждому из них (и их детям);
- Возможность увидеть «отсроченные эффекты», которые происходят в постлагерный период смены.

Недостатки метода телефонного опроса:

- Процедура проведения телефонного опроса является трудоемкой из-за большого количества респондентов (в случае проведения на генеральной совокупности);
- Родители могут не иметь выраженного собственного мнения и транслировать мнение ребенка;
- Некоторые рекомендации не объективны, например, «снять ограничения, связанные с распространением коронавирусной инфекции»;
- Обзвон осуществляется по всем регионам России и необходимо учитывать разные часовые пояса.

Резюме

- ✓ Родители (законные представители) являются одним из важных субъектов образовательного пространства (в том числе в условиях дистанцирования);
- ✓ Мониторинг уровня удовлетворенности как детей, так и их законных представителей является ценным инструментом повышения качества предоставляемых образовательных услуг;
- ✓ Родители больше обеспокоены образовательными программами смен, организацией заезда, медицинским обслуживанием и бытовыми условиями.

