

Инструментарий

ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА И МОНИТОРИНГ ДЕТСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОТДЫХОМ

**И.И. Статных,
А.Н. Насонова**

В №3 журнала «Народное образование» за 2010 год была опубликована статья Марчела Васильевича Паскаля, члена Всеукраинской благотворительной организации «Ассоциация оздоровительных лагерей «Лелека», автора и разработчика программ проекта «Разумный отдых» студенческого лагеря «Космос» «Размышления о качестве лагеря». В статье предлагалась к рассмотрению очень актуальная тема — рассмотрение деятельности современного лагеря с точки зрения качества оказываемых услуг.

• индикаторы качества • конкурсный регламент • мониторинг • анкетирование • рейтинг лагерей

Работая над конкурсным регламентом по запуску путевок в санаторно-оздоровительные лагеря круглогодичного действия и в загородные оздоровительные лагеря, мы использовали с большой пользой для себя материалы данной статьи. В результате появились 24 индикатора качества для отбора лагерей, которые с нашей

точки зрения (включая мнение родителей и их детей, органов исполнительной власти, финансирующих отдых детей, и др.), на настоящий момент, являются актуальными. Каждый индикатор был просчитан с экономической точки зрения, разработаны методические рекомендации по их применению при подсчёте баллов по критериям. Разработаны и предложены формы к заполнению для участников торгов, с целью определения более точного соответствия заданным критериям. Поскольку наше учреждение является автономным и закуп путевок осуществляет в соответствии с 223-ФЗ, то и качество услуг всегда было главным критерием при отборе учреждений отдыха и оздоровления, но проанализировать и систематизировать эти критерии оказалось не совсем простым делом. С 2011 года мы совершенствовались и вносили коррективы в конкурсные положения, чтобы уйти от главного критерия 94-ФЗ, ныне 44-ФЗ — «цена», и вводили оценочные критерии по параметрам «качество», но разработать индикаторы и ввести их в конкурсный регламент смогли только к 2013 году. Улучшая ситуацию с материально-технической базой учреждений, с Программой, воспитательной, образовательной деятельностью, будут меняться и ин-

дикаторы качества. Хотелось бы поблагодарить М.В. Паскаля за своевременно поднятую тему, добрые советы, размышления о долгосрочном планировании в системе сезонных лагерей.

В нашей статье мы хотели осветить ситуацию с мониторингом детской удовлетворенности, которую проводим в Курганской области с 2010 года.

Загородные оздоровительные учреждения предоставляют свои услуги детям, и кто как не прямой потребитель этих услуг (в нашем случае ребёнок) может и должен дать объективную оценку качеству предоставленных услуг. Возможности детей выразить своё мнение относительно качества предоставляемых услуг ограничены. В связи с этим в Курганской области был разработан и реализован механизм мониторинга детской удовлетворенности отдыхом в лагере посредством анонимного анкетирования отдыхающих детей. Именно благодаря анкетированию мы можем посмотреть на лагерь глазами детей и узнать, как дети оценивают работу взрослых по организации отдыха и оздоровления.

По инициативе Уполномоченного по правам ребёнка при губернаторе Курганской области и Правительства Курганской области с 2010 года еже-

годно в загородных оздоровительных учреждениях Курганской области проводится анкетирование отдыхающих детей с целью мониторинга оценки детьми условий пребывания в загородном учреждении.

Словари терминов и понятий из различных сфер деятельности человека дают специальные определения понятию «мониторинг». Более подходящее для нашего случая определение даётся в социологических словарях.

Мониторинг (от англ. monitor — контролировать, проверять):

- 1.** Форма организации исследований, обеспечивающая непрерывное поступление информации о том или ином объекте.
- 2.** Система регулярного измерения изменений, происходящих в обществе или каких-то его сферах, при условии регулярного применения одних и тех же принципов выборки и инструментария.
- 3.** Специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля, прогноза.
- 4.** Процесс отслеживания определёнными методами состояния системы или явления, осуществляемого через небольшие (квартал, год) промежутки времени.

В нашем случае мониторинг детской удовлетворённости отдыхом осуществляется через проведение анкетирования среди отдыхающих на смене детей в конкретном лагере. Преимуществом анкетирования является быстрое получение массового материала, что позволяет проследить ряд общих изменений.

Анкетирование проводится по возможности во всех детских загородных оздоровительных учреждениях Курганской области и в течение всего календарного года. В связи с тем, что летних лагерей в области больше, чем лагерей круглогодичного действия, наибольшее количество учреждений, в которых представляется возможным провести анкетирование детей, насчитывается в летний период.

Необходимо отметить, что детские загородные оздоровительные учреждения региона проверяют различные надзорные органы и организации. В лагеря с целью мониторинга качества организации отдыха и оздоровления детей выезжают областная и районная межведомственные комиссии по организации отдыха, оздоровления и занятости детей. Результаты мониторинга, проводимого специалистами, и результаты мониторинга детской удовлетворённости по итогам анкетирования могут не совпадать,

Инструментарий

но чаще всего они дополняют друг друга, дают общую картину происходящего в лагере и позволяют пролить свет на некоторые неочевидные факты, а также проследить основные тенденции развития оздоровительных учреждений Курганской области в целом.

Результаты анкетирования в Курганской области анализируются с 2011 года. Полученные результаты доводятся до сведения директоров лагерей. Основной задачей мониторинга является выявление проблем в организации работы лагерей и оказании помощи в их решении. Обсуждение выявленных проблем с руководителями оздоровительных лагерей приводит к тому, что многие отрицательные моменты, отмеченные детьми, были исправлены в короткие сроки, что легко проследить по анкетам детей, отдыхающих в данных лагерях на следующих сменах.

Необходимо отметить, что за это время содержание анкеты претерпевало изменения (одни вопросы заменялись другими, добавлялись новые вопросы и варианты ответов).

В 2011 году анкетирование проводилось только в летний период, с 2012 года опрос детей происходит в течение всего календарного года, благодаря чему результаты анкетирования представляется возможным

сравнивать в разных вариантах (например, только летние периоды разных лет, летний период и зимний период и т.д.). Результаты мониторинга детской удовлетворенности отдыхом в загородных оздоровительных учреждениях анализируются в общем, суммируя результаты опросов во всех учреждениях, и в разрезе конкретных лагерей, когда по каждому лагерю можно проследить динамику изменений в детских отзывах и оценках.

К сожалению, ситуация за три года в лагерях менялась, и по объективным причинам не представляется возможным сравнить результаты анкетирования за три года в каждом оздоровительном учреждении Курганской области. Количество опросов детей в каждом лагере было различным, был разным и контингент опрашиваемых детей, и соотношение возрастных групп респондентов. В разное время в одном и том же лагере, например, могли отдыхать дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, спортсмены, дети из другого региона России, лагерь мог закрыться на ремонт и т.д.

Опыт показал, что при проведении анкетирования для получения более объективно сравнимых данных необходимо задавать фиксированные требования к категориям респондентов, то есть в число респондентов, то есть в число респондентов,

пондентов нужно брать постоянное количество мальчиков и девочек определённых возрастов согласно градации в анкете.

Первоначально при проведении мониторинга организаторы анкетирования не ставили перед собой какой-либо научной цели по дальнейшему использованию его результатов, но с каждым годом интерес к результатам мониторинга растёт, и появляется необходимость подходить к проведению мониторинга более системно и планомерно.

В настоящее время анкета включает 16 вопросов, касающихся впечатлений ребёнка о пребывании в лагере: оценка внешней среды, внутреннего состояния ребёнка, питания, безопасности, медицинского обслуживания, бытовых условий, программы смены, отношения к вожатым, наличия негативных явлений в лагере. Вопросы в анкете закрытые и открытые, а также комбинированного типа закрытые — открытые (7 — закрытых, 4 — закрытых—открытых, 4 открытых). По содержанию 15 вопросов в анкете субъективные и только последний вопрос объективный (где ребёнок должен указать свой возраст, пол, а также отметить, сколько раз он отдыхал в лагере). Вопросы анкеты были составлены при участии психологов—педагогов

кафедры «Психология развития и возрастная психология» Курганского государственного университета.

Анкетирование проводилось при обязательном соблюдении условия анонимности, дети свои анкеты не подписывали. Обычно опросу подвергалось 25% отдыхающих на смене детей. Но при наличии каких-либо жалоб на лагерь или подозрений на некомфортную психологическую атмосферу в лагере анкеты заполняли от 50% до 100% детей на смене. Анкетирование проводилось, как правило, в середине смены или к концу смены. Организаторы анкетирования старались опросить равное количество девочек и мальчиков из каждого отряда, по возможности собрав анкетлируемых детей в одном месте (чтобы исключить влияние работников лагеря и подмены ответов детей).

Традиционно рейтинг лагерей выстраивается по ответам «очень нравится» на вопрос анкеты «*Нравится ли тебе отдыхать в этом лагере?*». Ответы на данный вопрос интересуют организаторов детского отдыха в первую очередь.

С 2013 года специалисты, проводящие анкетирование, просматривают анкеты в присутствии руководителей учреждений с целью предотвращения конфликтных ситуаций

в лагере и профилактики других негативных явлений, сообщают о наличии в ответах отрицательной оценки каких-либо явлений в лагере, случаях психологического давления и насилия.

Результаты проведённого мониторинга доводятся до сведения руководителей детских загородных оздоровительных учреждений, руководителей школ вожатых, ответственных должностных лиц, курирующих вопросы отдыха и оздоровления детей и других заинтересованных лиц. Директора лагерей могут ознакомиться с заполненными анкетами своего лагеря, что исключает факт недоверия или подмены результатов.

Необходимо отметить, что из года в год мониторинг детской удовлетворенности свидетельствует о том, что благоустроенность помещений лагерей, их расположение, форма собственности и численность персонала не всегда влияют на уровень детской удовлетворенности. Ряд лагерей с неблагоустроенными корпусами, небогатой

материальной базой и с небольшой численностью персонала высоко оценены детьми. В свою очередь, лагерь с благоустроенными корпусами, современными условиями проживания и с хорошей материальной базой не получили высоких оценок.

Уровень удовлетворенности детей зависит от комплекса различных факторов.

Ребёнок оценивает своё пребывание в лагере с позиции внутренней удовлетворенности, спокойствия, психологического комфорта и уверенности в своей защищённости.

Состояние ребёнка, его настрои зависят от многих внешних факторов: системы работы педагогического коллектива, качества питания, условий соблюдения безопасности, медицинского обслуживания, бытовых условий, программы смены, отсутствия негативных явлений в лагере. При наличии грамотной системы работы с детьми, комфортной, доброжелательной атмосферы достигается эффект внутренней удовлетворенности ребёнка от пребывания в лагере.