



## КАК ОЦЕНИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ЛЕТНЕГО ОТДЫХА ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ: МЕТОДИКА ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ

С. МАЙОРОВА-ЩЕГЛОВА, А. ЖИРИКОВА

<sup>1</sup> Майорова-Щеглова С.Н. (в соавторстве Иванова Ю.И.) Как провести анкетирование детей? // Народное образование. 2011. № 5. С.265–269.

**М**ы уже рассказывали о возможностях применения социологических методов для сбора актуальных данных о мнениях и оценках детей их летнего отдыха, представляли, как возможно скорректировать программу смены в зависимости от полученных результатов и получить в конце смены оценку эффективности совместной деятельности детей и взрослых<sup>1</sup>.

Именно благодаря такому подходу возможна организация развития, воспитания и активной деятельности во время летних каникул с учётом интересов, потребностей и возможностей самих детей, поэтому мониторинговое изучение мнения юных становится в настоящее время характерной особенностью работы многих летних детских центров. Организуя смену для детей, администрация лагеря своевременно получает информацию о мотивации подростков на поездку в лагерь: о самих детях, их настроении и ожиданиях от смены, экспертизу происходящих событий и мероприятий в детском центре.

Мы полагаем, что также актуально получение обратной информации от семьи ребёнка, позиции родителей относительно желаемого и реального летнего отдыха их детей. В данной работе мы опишем реальные технологии проведения такого рода локального исследования в детском центре.

### Зачем нужны такие исследования родителей?

Именно семья является сегодня основным потребителем социальных услуг по организации летнего отдыха, именно родители или иные официальные представители ребёнка принимают осознанное добровольное решение о выборе такого рода предложений на своеобразном рынке учреждений и организаций. Они могут с большей или меньшей степенью прислушиваться к голосу своих детей, но основное действие — покупка, получение путёвки, отправка — за ними.

### Располагают ли родители полной объективной информацией о летней жизни детей?

Некоторые социологи, на наш взгляд, неверно полагают, что для детей, а особенно для подростков, одна из самых важных «задач» — скрыть от родите-

[ 71 - 98 ]  
Технологии  
и инструментарий

104



лей всё, что только возможно. Поэтому, разговаривая с родителями подростков, можно получить недостоверную информацию или не получить её вовсе<sup>2</sup>. Это справедливо лишь отчасти, для родителей будет «закрываться» информация о самом детском сообществе. Информация, получаемая о внутренней субкультуре подростков от взрослых, часто бывает серьёзно искажена. Так, например, родители обладают лишь частичной информацией о формах проведения досуга детей вне дома. В одном из проведённых нами исследований только 7% родителей были уверены, что в свободное время их дети ходят на свидания. По результатам анкетирования таких детей в четыре раза больше.

Родители, как показывает наш опыт, информированы о состоянии здоровья подростков, их экономических и политических установках, о состоянии их учёбы и планах на будущее. Как мы покажем вам ниже, глубока информированность взрослых и об условиях, программах, сложностях и проблемах летнего отдыха.

### Как организовать такой опрос?

Чтобы организовать опрос родителей, во-первых, необходимо составить бланк телефонного интервью, в соответствии с которым интервьюер будет задавать вопросы. По своей структуре в него включены открытые (с возможностью написать свои свободные ответы) и закрытые (с выбором из предложенных вариантов) вопросы, дублирующие — контрольные, прямые и косвенные — выясняющие информацию в скрытой форме.

При этом нужно помнить, что опрос проводится по телефону, поэтому вопросы должны быть сформулированы чётко, ясно, их количество должно варьироваться от 10 до 15, не больше. Это важное замечание, так как опыт проведения исследований свидетельствует, что увеличение количества вопросов плохо воспринимается респондентами, что может привести к получению недостоверной, искажённой информации.

Во-вторых, перед проведением основного опроса следует воспользоваться таким методическим приёмом, как пилотажное исследование. Пилотажное исследование представляет собой пробный опрос родителей (5–10 человек в зависимости от общего размера планируемого числа опрошенных). Пилотажное исследование проводится, как правило, составителем бланка телефонного интервью, для того чтобы, учитывая ответы респондентов, скорректировать вопросы бланка интервью — добавить варианты ответа или вопросы, которые озвучили родители и которые не были учтены при составлении бланка интервью.

В-третьих, необходимо подготовить шаблон для фиксации данных, в которой указаны ФИО, контактные телефоны родителей, а также желательно пол, возраст ребёнка и смена, на которой побывал ребёнок. Из подготовленного шаблона — списка родителей — случайным образом выбираются родители. Так как такой опрос родителей, как правило, добровольный, в выборочную совокупность (то количество респондентов, которое планируется опросить) необходимо закладывать приблизительно в 2 раза большее количество респондентов, так как кто-то откажется ответить, кого-то не будет дома. Лучше всего проводить опрос в вечернее время с 19.00 до 22.00.

И наконец, чтобы осуществить телефонный опрос, необходимо подготовить рабочую группу из 3–5 человек (лучше, если это вожатые, методисты не со смены).

<sup>2</sup> Гурджи И. Особенности проведения качественных исследований с детьми и подростками // Практический маркетинг. № 2, 2000, С. 3.





## ИССЛЕДОВАНИЯ И ЭКСПЕРИМЕНТЫ

Члены рабочей группы должны чётко задавать вопросы, поясняя при необходимости их смысл, фиксировать ответы в бланках интервью и быть готовыми к разным реакциям родителей, в том числе к отказу от интервьюирования.

После проведения опроса все данные заносятся в специальные таблицы и могут быть просчитаны вручную или при помощи пакета Excel.

### Какие новые данные о летнем отдыхе могут быть получены?

Теперь поговорим о содержательном аспекте анкеты. Главная цель — выявить оценки родителей социальных услуг по организации летнего отдыха, предоставляемых лагерем. Эта оценка, с нашей точки зрения, складывается из набора определённых факторов, влияющих на формирование позитивного или негативного взгляда на работу летнего центра. Перечислим данные факторы: работа вожатых; бытовые условия в лагере; обеспечение безопасности и поддержка здоровья; насыщенность мероприятиями; полезность получения реальных навыков; приобретение новых межличностных контактов и связей; поддержание здорового образа жизни.

Опишем возможности получения важных данных об отдыхе на примере исследования родителей детей, выезжавших летом 2012 года на специализированные смены Детского Движения Москвы<sup>3</sup>.

Сначала опишем, какие вопросы нужно использовать, чтобы измерить удовлетворённость детей отдыхом в лагере через ответы родителей. Затем покажем значимость вопросов, позволяющих выявить оценки самих родителей качества социальных услуг, предоставляемых организаторами отдыха, покажем необходимость сравнения ответов детей и родителей. Рассмотрим, какая информация о детях и родителях будет полезна для организаторов лагеря. Подведём выводы родительской экспертизы. На основе выводов дадим рекомендации организаторам лагеря.

Родители в опросе могут сообщить нам, с одной стороны, мнение самих детей, озвученное дома, с другой стороны, саму позицию родителей относительно успешности/неуспешности организации летнего отдыха.

Для того чтобы выявить мнение самих детей по поводу отдыха, проведённого в детском центре, необходимо задавать вопросы следующего содержания: *«О чём он(а) рассказывали Вам, когда вернулись домой?»*, *«Что ему (ей) НЕ понравилось на смене?»*.

В нашем иллюстрирующем родительском опросе на вопрос *«О чём он(а) рассказывали Вам, когда вернулись домой?»* абсолютное большинство детей, а именно 121 ребёнок из 139 опрошенных, в первую очередь рассказали друзьям и семье о запомнившихся им мероприятиях. Этот вопрос позволяет выявить положительные впечатления и эмоции о смене, которыми дети поделились со взрослыми. На втором месте по количеству ответов оказались рассказы о новых знакомствах, произошедших в лагере, об этом упомянули 103 респондента. На третьем месте оказались ответы, посвящённые рассказам о полученных знаниях и навыках, которыми детям удалось овладеть во время смены актива. Наряду с этим очень многие родители упомянули о том, что дети особенно довольны вожатыми, о которых подробно рассказывали. И наименьшее количество ответов, 63 упоминания, удовлетворение детей бытовыми условиями.

<sup>3</sup> Социологическое исследование «Эффективность оказания социальных услуг по организации летнего отдыха в форме специализированных смен участников Детского движения Москвы» проведено ГБОУ «Дом детских общественных организаций г. Москвы, сентябрь 2012 г. Метод: телефонное формализованное интервью, опрошены 139 родителей. Для проведения была привлечена студенческая социологическая служба Российского государственного гуманитарного университета.



Однако не нужно забывать о возможности отрицательных впечатлений после лагерной смены. Их позволяет зафиксировать следующий вопрос: «*Что ему(ей) не понравилось на смене?*». Варианты ответа на данный вопрос должны учитывать все виды деятельности и все впечатления, которые могли бы вызвать у ребёнка отрицательные эмоции. В нашем опросе были выделены следующие составляющие: распорядок дня, большое количество мероприятий, мало свободного времени, строгие вожатые, условия проживания/ быт, мало интересных мероприятий, не получил(а) новых знаний, не смог(ла) проявить своих личных качеств, хотел (а) узнать о детских организациях, но не было такой информации.

На этот вопрос мы получили следующие ответы: 72 родителя, это чуть больше половины, сообщили, что детям понравилось всё. Оставшиеся ответы касались чаще всего условий проживания и быта — этот вариант выбрали 27 человек. Также многие дети жаловались на «большое количество мероприятий и нехватку свободного времени» — это отметил 21 родитель. 17 человек вспомнили, что детям не понравился распорядок дня.

Если ориентироваться только на мнение юных, организаторы детских смен должны больше внимания обращать на условия проживания и быт детей, привыкших к комфорту и обустроенности дома, а также на распорядок дня, который подразумевает слишком высокую насыщенность мероприятиями и отсутствие свободного времени.

Однако не стоит делать поспешных выводов в отношении изменений условий проведения детского отдыха. Для того, чтобы увидеть объективную картину, необходимо углубиться в собственную позицию родителей. Первый вопрос, который мы адресуем родителям: «*Смогл(а) ли он(она) получить на смене...?*» На первом месте, по мнению их родителей, стоит возможность «познакомиться с новыми ребятами», на втором — «отдых от учёбы», на третьем — «получение новых знаний, навыков и умений», также родители придают значение возможности детей «побыть без родителей и пожить самостоятельно в новых условиях» — около половины родителей.

Второй вопрос, адресованный родителям об отдыхе их детей, очень важен, поскольку он даёт организаторам возможность увидеть позицию родителей, объективно и адекватно оценивающих социальные услуги, предоставляемые лагерем: «*Оцените, пожалуйста, по своим впечатлениям в баллах от 1 (наихудшего) до 5 (лучшего): работу вожатых; условия в лагере; обеспечение безопасности и поддержка здоровья; полезность полученных реальных навыков (чему-то научился); возможность быть в курсе дел в лагере; информация о программе и условиях до смены.*»

Как видно из вопроса, родитель должен оценить каждый из представленных параметров по 5-балльной шкале. При сборе информации по телефону интервьюер напротив каждого параметра ставит одну оценку, озвученную родителем («5»/«4»/ «3»/ «2»/«1»). Затем, при обработке бланков интервью, мы работаем с каждым параметром. Выбираем первый параметр — «работа вожатых» и отбираем в отдельную стопку все анкеты, на которых он оценивается на «5», затем все анкеты, в которых он оценивается на «4», на «3», на «2» и на «1». Подсчитываем количество анкет в каждой стопке и заносим их число в таблицу. Ту же операцию проделываем с остальными параметрами. Если массив данных очень большой — бланков интервью более 200, то удобнее использовать программу Excel. При рабо-





## ИССЛЕДОВАНИЯ И ЭКСПЕРИМЕНТЫ

те в программе Excel при помощи обычного копирования или написания формулы проделываем ту же операцию, занося результаты в таблицу.

Вот так может выглядеть итоговая таблица оценки родителями основных показателей эффективности социальных услуг по организации летнего отдыха детей в центре.

Таблица

**Основные показатели эффективности социальных услуг по организации летнего отдыха детей**

	Оценка «5»	«4»	«3»	«2»	«1»	Общий/средний балл
Работа вожатых	98	31	7	1	-	637/ 4,58
Условия в лагере	61	44	25	5	2	568/ 4,08
Обеспечение безопасности и поддержка здоровья	83	41	6	3	4	607/ 4,36
Полезность полученных реальных навыков	77	36	16	4	1	586/ 4,21
Возможность быть в курсе дел в лагере	96	27	14	-	1	631/ 4,54
Информация о программе и условиях до смены	78	33	18	7	2	592/ 4,26

Помимо представленных вариантов, некоторые родители дополнили свои варианты. Основные недовольства:

- ✓ безответственность вожатых;
- ✓ плохое питание;
- ✓ сложные межличностные отношения в детском коллективе;
- ✓ плохая медпомощь;
- ✓ плохая погода.

Из таблицы видно, что абсолютное большинство родителей (129 человек — 93%) оценили работу вожатых на «5» и «4». Дети, в свою очередь, тоже вспоминали с радостью взаимоотношения с вожатыми. При такой высокой оценке работы вожатых организаторы лагеря могли бы поощрить их какими-нибудь памятными сувенирами от организации или организовать интересную встречу детей, побывавших на сменах с их вожатыми.

Можно отметить относительно низкую оценку бытовых условий проживания в лагере — 25 родителей оценили их на «3», и 5 человек «2». Возвращаясь к ответам детей, вспомним, что примерно такое же количество детей — 27 человек в вопросе «Что ему(ей) не понравилось на смене?» выбрали вариант ответа, касающийся быта и условий проживания. Таким образом, можно сделать вывод, что определённая часть родителей и детей — около 20% от всех опрошенных — отметили как негативный фактор условия проживания и быта в детском центре.

[ 71 - 98 ]  
Технологии  
и инструментарий

108



При получении более высокого процента (от 50% и выше) недовольных родителей и детей по этому параметру организаторы должны обратить внимание на условия проживания и быта в детском лагере.

Многим родителям нравилось, что у детей был плотный распорядок дня, и они были постоянно заняты. Дети, наоборот, выражали возмущение, так как оставалось мало личного времени для общения между собой или просто отдыха. Исходя из этого, организаторы могут сделать вывод, что распорядок дня не стоит подвергать существенным изменениям, так как позиция детей и родителей по этому вопросу не совпадает.

Важно обратить внимание на вопрос об информированности родителей о программе и условиях до проведения смены. В нашем случае 27 человек отметили информированность об условиях в лагере на 3 балла и ниже. В то же время вспомним, что такое же количество респондентов были недовольны условиями проживания и бытом. При получении такого количества недовольных родителей и детей организаторам во избежание таких недоразумений в дальнейшем следует обратить внимание на следующие вопросы: «Были ли родители информированы об условиях проживания до проведения смены?» и «Ездил ли ребёнок когда-либо в лагерь?». Полное информирование родителей об условиях в лагере до проведения смены позволит организаторам избежать возможных конфликтов и недопонимания с родителями.

И наконец, третий вопрос, позволяющий организаторам существенно образом оценить успешность лагерной смены, звучит так: «Если бы Вам представилась такая возможность, Вы отправили бы ребёнка ещё раз на смену актива?». Подразумеваемые ответы: «да», «нет», «не знаю». В нашем случае, большинство респондентов — 85% ответили «да». Это хороший показатель. Если же ответ «да» выбрали 60% родителей и меньше, это должно заставить организаторов детского лагеря задуматься и тщательно проанализировать ответы на другие вопросы, находя пути повышения удовлетворённости потребителей данной услуги.

### **Какая информация о детях и их родителях будет полезной для организаторов смены?**

Для организаторов смен важно получить некоторую информацию о детях и их родителях. Что касается детей, это, во-первых, пол и возраст ребёнка — какое количество составляют мальчики и девочки в половозрастной структуре отдохавших в лагере детей. Для этого в бланк интервью включаются соответствующие вопросы.

Во-вторых, интересный материал дадут дополнительные вопросы: «Ездил ли Ваш ребёнок когда-либо в лагерь?» и, в-третьих, «Является ли Ваш ребёнок членом детской общественной организации?». Наличие этих вопросов, позволяет организаторам оценить количество активных и адаптированных к лагерю детей. Если таких детей, уже побывавших ранее в лагере, и участников детских организаций на смене много, то, скорее всего, удовлетворённость от смены будет высокой, т.к. ожидания от отдыха этих детей будут адекватными. Организаторам лагеря нужно обратить внимание на тех детей, которые впервые поехали в лагерь и не были связаны с работой детских организаций ранее. Наш опыт показывает, что их позиции часто являются слишком завышенными или заниженными, они с опаской будут относить-





## ИССЛЕДОВАНИЯ И ЭКСПЕРИМЕНТЫ

ся ко всему, что им предлагают. Полезно отобрать отдельно заполненные бланки интервью этих детей и проанализировать, как показывалось выше, ответы на все вопросы об удовлетворённости сменой как детей, так и их родителей.

Что касается информации, которую организаторы могут получить о родителях, то здесь важно понять, насколько сильно родители включены в жизнь своих детей. Этого позволяет задать следующий вопрос: *«Поддерживали ли Вы с ребёнком связь во время смены?»*. Если родители не только звонили ребёнку, но и приезжали в лагерь, это говорит о высокой включённости родителей в жизнь детей. Ответы таких родителей представляются для организаторов более важными и содержательными, т.к. они судят о лагере не только со слов ребёнка, но и руководствуясь собственными впечатлениями, сложившимися в течение посещения. Если же родители поддерживали связь со своими детьми только через Интернет или вовсе не общались, скорее всего, их мнение о лагере будет усреднённым (выражается в ответах «всё было вроде хорошо») и формироваться лишь за счёт впечатлений и рассказов ребёнка.

### Что показывает родительская экспертиза?

Таким образом, мы можем утверждать, что родительская оценка отдыха детей в лагере представляется нам наиболее полной и осмысленной, нежели оценка одних детей. Дети при оценке отдыха скорее сосредоточены на эмоциональных переживаниях, поэтому наиболее важными для них являются интересные мероприятия и общение с другими ребятами. В то время как родители в приведённом нами примере во многом обеспокоены бытовыми условиями проживания в лагере. То есть теми факторами, которые дети, в силу своего возраста, не всегда считают важными. Однако именно комфортное и защищённое состояние ребёнка, которое должны обеспечить организаторы детского отдыха, является для родителей показателем благоприятных условий, которые предоставляет лагерь.

Становление государственной политики в интересах детей требует разработки специальных ориентиров деятельности, и здесь также весьма полезным может стать такое социологическое исследование родителей. Именно взрослые представители семей сообщат об эффективности практических социальных, экономических, политических, правовых, психолого-педагогических, медико-экологических и других мер в системе организации летнего оздоровительного отдыха.

Такие опросы убеждают, что родители и дети могут являться экспертами по весьма важной проблематике: оценке состояния инфраструктуры для летнего отдыха детей. Под «социальной инфраструктурой летнего отдыха детей» нами понимается совокупность детских организаций и учреждений, непосредственно работающих с детьми, силами которых реализуются потребности и интересы общества и семьи в содержательном, оздоровительном, доступном отдыхе в каникулярное время.

На основе полученных данных руководством лагерей должны быть продуманы меры по информированию родителей, потребности семей должны корректировать и программу отдыха, и его условия. Одновременно такие исследования позволяют дополнить социальный портрет взрослых, окружающих ребёнка, и получить косвенные данные, описывающие характер взаимоотношений между взрослым и детским мирами, что важно для развития науки о детстве.



## Приложение

**Опросный лист для телефонного интервью родителей детей, побывавших на сменах актива Детского Движения Москвы летом 2012 года**

**1. В каком лагере и на какой смене был Ваш ребёнок?**

1. Лагерь \_\_\_\_\_
2. Смена \_\_\_\_\_

**2. Укажите, пожалуйста, пол ребёнка:**

1. Мужской
2. Женский

**3. Является ли Ваш ребёнок членом общественной организации?**

1. Да.
2. Нет.
3. Не знаю.

**4. Ваш ребёнок когда-либо ездил в лагерь?**

1. Да.
2. Нет.

**5. Поддерживали ли Вы с ребёнком связь во время смены?**

1. По телефону.
2. По Интернету.
3. Письмами.
4. Во время посещений.
5. Нет.

**6. Если бы Вам представилась такая возможность, Вы отправили бы ребёнка ещё раз на смену актива?**

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

**7. О чём он (она) рассказывали Вам и друзьям, когда вернулись домой?**

1. О запомнившихся мероприятиях.
2. О бытовых условиях.
3. О новых знакомствах.
4. О полученных знаниях и навыках.
5. О чём ещё, \_\_\_\_\_.
5. Ни о чём, мне ничего не запомнилось.

111

Педагогическая  
мастерская  
[ 113 - 117 ]







## ИССЛЕДОВАНИЯ И ЭКСПЕРИМЕНТЫ

### 8. Что ему (ей) не понравилось на смене?

1. Распорядок дня.
2. Большое количество мероприятий, мало свободного времени.
3. Строгие вожатые.
4. Условия проживания, быт.
5. Мало интересных мероприятий.
6. Не получил новых знаний.
7. Не смог(ла) проявить своих личных качеств.
8. Хотел (а) узнать о детских организациях, но не было такой информации.
9. Что-то ещё, \_\_\_\_\_.
10. Всё понравилось.

### 9. Что смог он (она) получить на смене?

1. Отдохнуть от учёбы.
2. Получить новые знания, навыки, умения.
3. Побывать без родителей, самостоятельно пожить в новых условиях.
4. Познакомиться с новыми ребятами.
5. Узнать о детских общественных организациях.
6. Заняться спортом.
7. Показать себя, свои умения.
8. Что-то ещё, напиши \_\_\_\_\_.

**10. О чём новом узнал ребёнок за время смены?** (Здесь возможен набор вариантов, который формируется исходя из специализации смены, или вопрос остаётся открытым, свободным для любых высказываний.)

### 11. Оцените, пожалуйста, по своим впечатлениям в баллах от 1 (наихудшего) до 5 (лучшего):

1. Работу вожатых.
2. Условия в лагере.
3. Обеспечение безопасности и поддержка здоровья.
4. Полезность полученных реальных навыков (чему-то научился).
5. Возможность быть в курсе дел в лагере.
6. Информация о программе и условиях до смены.

[ 71 - 98 ]  
Технологии  
и инструментарий

112 ▶