

КАК ОЦЕНИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЛЕТНЕГО ОТДЫХА: МЕТОДИКА ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ

Светлана Николаевна Майорова-Щеглова,

профессор кафедры прикладной социологии Российского государственного гуманитарного университета, доктор социологических наук

Анна Андреевна Жирикова,

студентка Российского государственного гуманитарного университета

Мы уже рассказывали на страницах «НО» о применении социологических методов для сбора актуальных данных о мнениях и оценках детей их летнего отдыха, представляли, как можно скорректировать программу смены и получить оценку эффективности совместной деятельности детей и взрослых¹.

- летний отдых • мониторинговое изучение • социологические исследования
- опросный лист • технология локального исследования

Благодаря такому подходу можно организовать развитие, воспитание и активную деятельность во время летних каникул с учётом интересов, потребностей и возможностей самих детей. Мониторинговое изучение их мнения становится в настоящее время характерной особенностью работы многих летних детских центров. Организуя смену, администрации лагеря своевременно получают информацию о мотивации подростков к поездке в лагерь, о самих детях, их настроении и ожиданиях от смены, а также экспертизу происходящих событий и мероприятий в детском центре.

Получить обратную информацию от семьи ребёнка, узнать позицию

¹ Майорова-Щеглова С.Н., Иванова Ю.И. Как провести анкетирование детей? // Народное образование. 2011. № 5. С. 265–269.

родителей относительно желаемого и реального летнего отдыха их детей также весьма актуально. В этой статье мы опишем реальные технологии локального исследования в детском центре.

Зачем нужны такие исследования мнения родителей?

Семья сегодня — основной потребитель социальных услуг по организации летнего отдыха, именно родители или иные официальные представители ребёнка принимают осознанное добровольное решение о выборе предложений на 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 полагают, что для детей, особенно для подростков, одна из самых важных задач — скрыть от родителей всё, что только возможно. Поэтому, разговаривая с родителями, можно получить недостоверную информацию или не получить её вовсе². Такое мнение справедливо лишь отчасти, для родителей будет «закрываться» информация о самом детском сообществе. Информация, получаемая о внутренней субкультуре подростков от взрослых, часто бывает искажена. Так, например, родители обладают лишь частичной информацией о формах проведения досуга детей вне дома. Как свидетельствует одно из наших 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. Глубока информированность взрослых и об условиях, программах, сложностях и проблемах летнего отдыха.

Как организовать опрос

Чтобы организовать опрос родителей, 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.

Следует помнить, что опрос проводится по телефону, поэтому вопросы должны быть сформулированы чётко, ясно, их количество должно варьироваться от 10 до 15, не больше. Опыт свиде-

тельствует, что большое количество вопросов плохо воспринимается респондентами, что может привести к получению недостоверной, искажённой информации.

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

Далее необходимо подготовить шаблон для фиксации данных, в котором указаны фамилия, имя, отчество, контактные телефоны родителей, а также желательно пол, возраст ребёнка и смена, на которой он побывал. Из подготовленного шаблона — списка родителей — случайным образом выбирается несколько человек. Так как опрос добровольный, в выборочную совокупность (то количество родителей, которое планируется опросить) необходимо закладывать приблизительно в два 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, нужно подготовить рабочую группу из 3–5 человек (лучше, если это вожатые, методисты не со смены). 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

² См.: Гурджи И. Особенности проведения качественных исследований с детьми и подростками // Практический маркетинг. 2000. № 2. С. 3.

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 эти 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 Москвы³.

Родители в опросе могут сообщить нам, с одной стороны, мнение своих детей, а с другой — позицию родителей относительно успешности/неуспешности организации летнего отдыха.

Для того чтобы выявить мнение самих детей по поводу отдыха, необходимо задавать во-

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

просы следующего содержания: «О чём он(а) рассказывал(а) вам по приезде домой?», «Что ему (ей) не понравилось на смене?».

В нашем родительском опросе на первый вопрос 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 ответы, посвящённые рассказам о полученных знаниях и навыках. Многие родители упомянули о том, что дети особенно довольны вожатыми и подробно о них рассказывали. И наименьшее количество ответов, 63 упоминания, касались удовлетворённости бытовыми условиями.

Не следует забывать и о возможности отрицательных впечатлений после лагерной смены. Их позволяет зафиксировать следующий вопрос: «Что ему(ей) не понравилось на смене?». Варианты ответа 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 уделять условиям проживания и быту детей, которые привыкли к комфорту и обустроенности дома, а также распорядку дня, который подразумевает слишком высокую насыщенность мероприятиями и отсутствие свободного времени.

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

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 одного (наихудшего) до пяти (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; информацию о программе и условиях до смены.

Как видно из вопроса, родитель должен оценить каждый из представленных параметров по пятибалльной 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 работе в этой программе 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:

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

Некоторые родители дополнили варианты своими предложениями.

Основные недовольства:

- Безответственность вожатых.
- Плохое питание.
- Сложные межличностные отношения в детском коллективе.
- Низкий уровень медпомощи.
- 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 пять человек на «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. Можно сделать вывод, что определённая часть родителей и детей, около 20% от всех опрошенных, отметили как негативный фактор условия проживания и быта. 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. Организаторы могут сделать вывод, что распорядок дня не стоит подвергать существенным изменениям, так как позиции детей и родителей по этому вопросу не совпадают.

Важно обратить внимание на вопрос об информированности родителей о программе и условиях до проведения смены. В нашем случае 27 человек оценили информированность об условиях в лагере в три балла и ниже. Такое же количество респондентов были недовольны условиями проживания и бытом. При получении подобного количества недовольных родителей и детей организаторам во избежание 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 существенным образом оценить успешность лагерной смены, звучит так: «Если бы вам представилась возможность, вы отправили ли ребёнка ещё раз на смену актива?». Подразумеваются 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 к повышению удовлетворённости потребителей этой 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 структуре отдохнувших 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, так как ожидания от отдыха этих детей будут адекватными. Организаторам лагеря нужно обратить внимание на тех детей, которые впервые в лагере и ранее не были связаны с работой детских организаций. Наш опыт показывает, что их позиции часто являются слишком завышенными или заниженными, они с опаской будут относиться ко всему, что им предлагают. Полезно отобрать отдельно заполненные бланки интервью этих детей и проанализировать 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 можно достичь, задав 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 организаторам важными и содержательными, так как они судят о лагере не только со слов ребёнка, но и руководствуясь собственными впечатлениями, сложившимися во время посещения. Если же родители поддерживали связь со своими детьми только через Интернет или вообще не общались, скорее всего, их мнение о лагере будет усреднённым (выражается в ответах «всё вроде было хорошо») и формироваться лишь за счёт впечатлений и рассказов ребёнка.

Что показывает родительская экспертиза?

Родительская оценка отдыха детей в лагере представляется нам полной и осмысленной,

нежели оценка одних детей. Дети при оценке отдыха скорее сосредоточены на эмоциональных переживаниях, поэтому для них наиболее важны интересные мероприятия и общение с другими ребятами. В то время как родители обеспокоены бытовыми условиями проживания в лагере, то есть теми факторами, которые дети в силу своего возраста не считают важными. Однако именно комфортное и защищённое состояние ребёнка, которое должны обеспечить организаторы детского отдыха, служит родителям показателем благоприятных условий, предоставляемых лагерем.

Становление государственной политики в интересах детей требует разработки специальных ориентиров деятельности и здесь также весьма полезным может стать социологическое исследование родителей. Именно взрослые представители семей сообщают 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 быть экспертами по весьма важной проблематике: оценке состояния инфраструктуры для летнего отдыха детей.

На основе полученных данных руководство лагерей продумывает 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.

Приложение

Опросный лист
для телефонного интервью родителей, чьи
дети побывали на сменах актива Детского
движения Москвы летом
2012 года

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

- Лагерь _____
- Смена _____

2. Укажите, пожалуйста, пол ребёнка:

- Мужской.
- Женский.

3. Является ли Ваш ребёнок членом общественной организации?

- Да.
- Нет.
- Не знаю.

4. Ваш ребёнок когда-либо ездил в лагерь?

- Да.
- Нет.

5. Поддерживали ли вы с ребёнком связь во время смены?

- По телефону.
- По Интернету.
- С помощью писем.
- Во время посещений.
- Нет.

6. Если бы вам представилась такая возможность, отправили ли бы вы ребёнка ещё раз на смену актива?

- Да.
- Нет.
- Затрудняюсь ответить.

7. О чём он (она) рассказывали вам – родителям и друзьям, когда вернулись домой?

- О запомнившихся мероприятиях.
- О бытовых условиях.

- О новых знакомствах.
- О полученных знаниях и навыках.
- О чём ещё _____
- Ни о чём, мне ничего не запомнилось.

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

- Распорядок дня.
- Большое количество мероприятий, мало свободного времени.
- Строгие вожатые.
- Условия проживания, быт.
- Мало интересных мероприятий.
- Не получил новых знаний.
- Не смог(ла) проявить своих личных качеств.
- Хотел (а) узнать о детских организациях, но не было такой информации.
- Что-то ещё _____
- Всё понравилось.

9. Смог(ла) ли он (она) на смене?

- Отдохнуть от учёбы.
- Получить новые знания, навыки, умения.
- Побывать без родителей, самостоятельно пожить в новых условиях.
- Познакомиться с новыми ребятами.
- Узнать о детских общественных организациях.
- Заняться спортом.
- Показать себя, свои умения.
- Что-то ещё _____

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)

- 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.