

Аналитическая справка
по результатам исследования по изучению удовлетворенности
потребителей услуг дошкольного образования
в МБДОУ Киевский детский сад «Тополек»

Введение

В Концепции общероссийской системы оценки качества образования под качеством образования понимается характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов и условий обеспечения образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям. Система дошкольного образования, как обозначено в Законе РФ «Об образовании», является первой ступенью в системе непрерывного образования, что предъявляет повышенные требования к качеству образования в дошкольных образовательных организациях.

Приоритет качества образования как ядра образовательной политики государства делает остроактуальной проблему поиска эффективных механизмов управления им на всех уровнях образовательной системы, начиная с дошкольного учреждения. Необходимы новые подходы в управлении методической работой, к организации воспитания и обучения детей в условиях ДОУ, поиск актуальных методов и средств, способствующих повышению качества образовательного процесса. Поэтому актуальность настоящего исследования связана также с объективной необходимостью в переходе к новой системе оценки качества деятельности образовательных учреждений, ориентированной на стимулирование развития этих учреждений. Удовлетворенность качеством образования является показателем, отражающим представление населения о качестве государственных и муниципальных услуг в сфере образования.

Цель данного исследования – анализ удовлетворенности потребителей услугами, предоставляемыми в дошкольной образовательной организации.

Основные задачи:

1. Выявить степень удовлетворённости качеством образовательных услуг в МБДОУ.
 2. Изучить мнение родителей о качестве работы коллектива по присмотру и ухода за детьми и предоставление образовательных услуг.
 3. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в детском саду.
- Результаты и выводы проведенных этапов исследования включены в настоящий отчёт

1. Используемый инструментарий и выборка

В рамках мониторинга качества образования в МБДОУ Киевский детский сад «Тополек»

(далее МБДОУ) в мае 2024 года было проведено анонимное анкетирование родителей (законных представителей).

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Дата проведения: с 13.05.24 г. по 24.05.24 г.

Исследование было проведено в соответствии со следующими критериями:

1. Удовлетворенность родителями качеством образовательных услуг.
2. Удовлетворенность родителями качеством работы коллектива по присмотру и уходу за детьми.

В соответствии с этими родителями были предложены две анкеты, которые позволили выявить ряд показателей. При обработке каждый показатель выражался в баллах:

- 4-3 балла – высокий уровень удовлетворённости;
- 2,9 – 2 балла – средняя степень удовлетворённости;
- 1,9-1 – низкая степень удовлетворённости;
- меньше 1 балла – полная неудовлетворённость.

Информация, полученная от родителей, была проанализирована и дала общее представление об удовлетворённости родителей качеством предоставляемых образовательных услуг.

Анкеты - опросники были адресованы родителям (законным представителям) детей, посещающих МБДОУ всех возрастных групп. Количественная характеристика выборки представлена в Таблице 1

Таблица 1

Количественная характеристика выборки при проведении исследования среди родителей детей, посещающих МБДОУ.

№	Возрастная группа	Количество родителей, принявших участие в опросе
1	младшая группа «Солнышко»	15
2	старшая группа «Почемучки»	15
	Итого:	30

На время проведения мониторинга детского сада списочный состав составлял 37 воспитанников. В социологическом опросе приняли участие 30 родителей, что составляет 90% от общего числа семей.

2 Удовлетворённость оказываемых качеством образовательных услуг

В данном диагностическом обследовании приняло участие 30 родителей (законных представителей) воспитанников МБДОУ, что составило 90 % от числа всех потребителей образовательных услуг (исходя из того, что от семьи участвовал 1 человек).

В анкету для родителей (законных представителей) были включены 14 вопросов, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательным процессом:

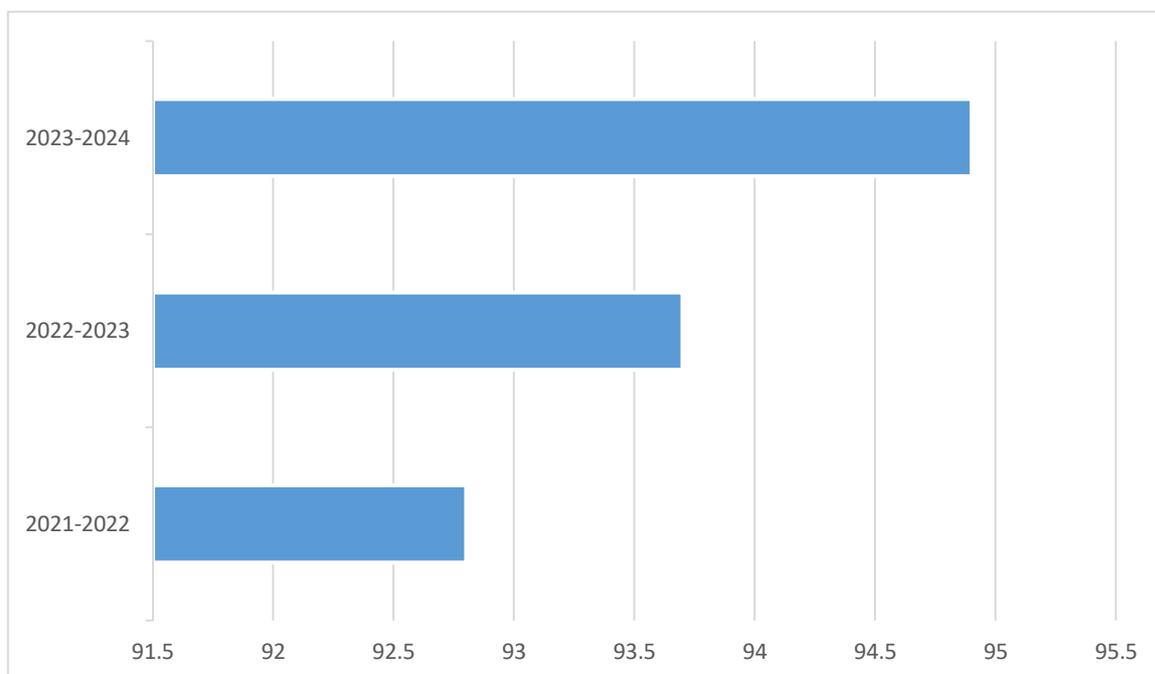
- психологический климат в детском саду;
- удовлетворённость качеством и полнотой предоставляемых образовательных услуг;
- удовлетворённость работой педагогического коллектива;
- информированность родителей различными сторонами дошкольной организации;
- полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о ребёнке;

В результате обработки анкет мы получили следующие данные.



Средний показатель удовлетворённости оказываемых качеством образовательных услуг в 2023-2024 учебном году составил 3,8 балла, что составляет 94,96% от числа родителей, участвовавших в анкетировании. Характерным показателем является отсутствие родителей с низкой степенью удовлетворённости и полной степенью неудовлетворённости.

По сравнению с предыдущим учебным годом показатель удовлетворённости оказываемых качеством образовательных услуг в МБДОУ увеличился на 1,4%.



3. Удовлетворенность родителями качеством работы коллектива по присмотру и уходу за детьми.

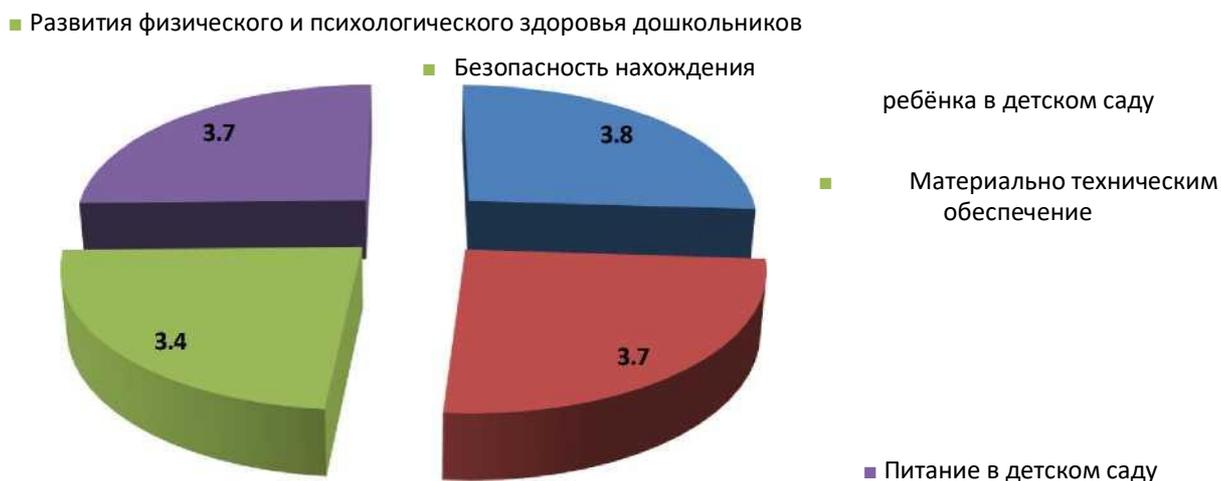
Цель: выявить уровень оказания услуг по присмотру и уходу

В данном диагностическом обследовании приняло участие 30 родителей (законных представителей) воспитанников МБДОУ, что составило 90% от числа всех потребителей образовательных услуг (исходя из того, что от семьи участвовал 1 человек).

В анкету для родителей (законных представителей) были включены 10 вопросов, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость качеством работы коллектива по присмотру и уходу:

- Работа воспитателей и сотрудников детского сада направленная на укрепление и развития физического и психологического здоровья дошкольников.
- Безопасность нахождения ребёнка в детском саду.
- Материально техническим обеспечением учебно-воспитательного процесса.
- Питание в детском саду

В результате обработки анкет мы получили следующие данные.



Средний показатель удовлетворённости работы коллектива по присмотру и уходу за детьми в 2023-2024 учебном году составил 3,68 балла, что составляет 92,1% от числа родителей, участвовавших в анкетировании. Характерным показателем является отсутствие родителей с низкой степенью удовлетворённости и полной степенью неудовлетворённости.

Таким образом, сильным местом в системе деятельности учреждения является: организация режимных моментов, отношения с педагогами и администрацией, питание в детском саду, отношением ребенка к детскому саду, уровень развития детей, состояние помещений д/сада, отношения детей и педагогов, оформление групповых помещений.

4. Рекомендации по итогам анкетирования

Продолжать вести системную работу по совершенствованию системы взаимодействия МБДОУ с семьей для обеспечения открытости и доступности о деятельности учреждения, совершенствовании условий для реализации основной образовательной программы используя различные формы взаимодействия администрации и педагогов ДОО с родителями, в том числе электронный ресурс.

Включить в план работы дошкольного учреждения вопрос повышения профессиональной компетентности педагогов в сфере взаимодействия с родителями, использование интерактивных форм работы с родителями, изучение положительного педагогического опыта коллектива.

Организовать обсуждение результатов анкетирования с целью проектирования дальнейшей работы с педагогами по разработке плана взаимодействия ДОО с семьей, реализации личностно-ориентированного взаимодействия с детьми, реализации современных развивающих технологий.

4.1. Рекомендации педагогам.

Организовать просветительскую работу с родителями дошкольников с целью информирования о содержании и возможных формах организации детской деятельности, о развивающем эффекте всех

видов детской деятельности и о роли семьи в процессе воспитания и развития ребенка.

Привлекать родителей к совместным мероприятиям, посещению открытых дней в ДОО, участию в совместных образовательных проектах, конкурсах среди детей дошкольников с целью демонстрации и обогащения педагогического опыта родителей, опыта по организации детских видов деятельности в условиях семьи и ДОО, презентации их развивающего эффекта.

Проектировать взаимодействие с семьями дошкольников, используя разнообразные формы работы с родителями, нетрадиционные формы информирования о жизни группы (выпуск газеты, почта одного дня, информационные буклеты и т.п.), с учетом социального заказа. Необходимо пересмотреть планы работы специалистов по взаимодействию с семьей.

По запросам родителей, и личным наблюдениям проводить углубленную диагностику развития ребенка, детского, родительского коллективов, отношения ребенка с педагогами с целью выявления и конкретизации проблем участников образовательного процесса, а также разработки рекомендаций.

С целью оптимизации взаимодействия участников воспитательно-образовательного процесса в ДОО, эффективного информирования родителей о деятельности учреждения и развитии ребенка организовать индивидуальные коррекционно-развивающие занятия с участием родителей; тренингов детско-родительских отношений в качестве самостоятельной формы и включение упражнений тренинга в групповые мероприятия с родителями (родительский клуб, мастер-класс и т.п.)

4.3. Рекомендации родителям.

С целью создания единого образовательного пространства ДОО и семьи принимать участие в совместных мероприятиях с родителями, организованными МБДОУ как в традиционной, так и инновационной форме (тренинги, мастер-классы, практикумы).

Использовать сайт дошкольного учреждения как форму обратной связи, возможность внесения предложений по совершенствованию условий реализации образовательной программы МБДОУ.

Участвовать совместно с педагогами ДОО в проектировании работы по формированию интегративных качеств с учетом индивидуальных особенностей детей.

Результаты анкетирования будут использованы для организации дальнейшей работы коллектива дошкольной организации по улучшению качества предоставляемой услуги в МБДОУ.