

Статистические данные исследования
«Изучение степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг
качеством деятельности образовательного учреждения»
Сравнительные данные за 2020-2022 г.г . (%)

В марте 2023 года по результатам работы детского сада в 2022 году было опрошено 116 родителей (законных представителей), чьи дети посещают структурное подразделение – детский сад № 49 «Дом радости» (79%).

1. Объект исследования: родители воспитанников структурного подразделения – детского сада № 49 «Дом радости»

Количество человек					
	2019 год	2020	2021	2022	2023
Количество опрошенных	69	65	60	69	116

2. Отношение детей респондентов к посещению детского сада

%					
Отношение детей респондентов к посещению детского сада	2019 год	2020 год	2021	2022	2023
Положительное	94,2	90,8	90	95,7	87,4
Нейтральное	5,8	9,2	6,6	2,9	9,2
Отрицательное	-	-	-	-	1,7
Затруднились ответить	-	-	3,4	1,4	1,7

3. Удовлетворенность респондентов качеством организации присмотра и ухода за детьми в детском саду

%					
Удовлетворенность респондентов качеством организации присмотра и ухода за детьми в детском саду	2019 год	2020 год	2021 год	2022 год	2023 год
Полностью удовлетворены	91,3	75,5	75	92,8	72,4
Скорее удовлетворены, чем нет	8,7	23	23	7,2	25,9
Не удовлетворены	-	-	-	-	0,9

Затруднились ответить	-	1,5	2	-	0,9
-----------------------	---	-----	---	---	-----

4. Удовлетворенность респондентов образовательной программой, реализуемой в детском саду

%				
Удовлетворенность респондентов образовательной программой, реализуемой в детском саду	2020 год	2021 год	2022 год	2023 год
Полностью удовлетворены	78,5	72,0	89,9	71,6
Скорее удовлетворены, чем нет	20,0	23,0	8,7	24,1
Скорее не удовлетворены	0	1,7	0	2,6
Полностью не удовлетворены	0	0	0	0
Затруднились ответить	1,5	3,3	1,4	1,7

5. Удовлетворенность респондентов организацией питания в детском саду

%				
Удовлетворенность респондентов организацией питания в детском саду	2020 год	2021 год	2022 год	2023 год
Полностью удовлетворены	55,4	70	71	53,4
Скорее удовлетворены, чем нет	24,6	23	20,3	37,1
Скорее не удовлетворены	9,3	1,7	4,3	6,9
Полностью не удовлетворены	4,6	0	0	0
Затруднились ответить	6,1	5,0	4,3	2,6

6. Удовлетворенность респондентов материально-техническим оснащением

Удовлетворенность респондентов материально-техническим оснащением	2020	2021	2022	2023
Полностью удовлетворены	50,8	50	55,1	44,4
Скорее удовлетворены, чем нет	40	35	37,7	41,0
Не удовлетворены	7,7	0	4,3	7,7
Затруднились ответить	1,5	15	2,9	6,8

7. Удовлетворенность респондентов режимом работы учреждения

%				
Удовлетворенность респондентов режимом работы учреждения	2020	2021 г	2022г.	2023г.
Полностью удовлетворены	68	80	79,7	58,1
Скорее удовлетворены, чем нет	28	20	18,8	27,4
Не удовлетворены	4	0	-	13,7
Затруднились ответить	0	0	1,5	0,9

8. Удовлетворенность респондентов санитарно-гигиеническими условиями

%				
Удовлетворенность респондентов санитарно-гигиеническими условиями	2020	2021	2022	2023
Полностью удовлетворены	72	83	85,1	69,0
Скорее удовлетворены, чем нет	25	17	11,7	28,4
Не удовлетворены	0	0	1,4	1,7
Затруднились ответить	3	0	1,4	0,9

9. Удовлетворенность респондентов профессиональными качествами воспитателей

%				
Удовлетворенность респондентов профессиональными качествами воспитателей	2020	2021	2022	2023
Полностью удовлетворены	95	88	92,8	83,6
Скорее удовлетворены, чем нет	5	10	7,2	15,5
Не удовлетворены	0	0	0	0,9
Затруднились ответить	0	2	0	0

10. Удовлетворенность респондентов профессиональными качествами других педагогов

%				
Удовлетворенность респондентов профессиональными качествами других педагогов	2020	2021	2022	2023
Полностью удовлетворены	89	78	84,1	67,5
Скорее удовлетворены, чем нет	8	13,5	10,1	26,5
Не удовлетворены	-	1,5	-	0,9

Затруднились ответить	3	7	5,8	5,1
-----------------------	---	---	-----	-----

11. Удовлетворенность респондентов взаимоотношениями сотрудников с родителями

%				
Удовлетворенность респондентов взаимоотношениями сотрудников с родителями	2020	2021	2022	2023
Полностью удовлетворены	83	88	81,2	74,1
Скорее удовлетворены, чем нет	14	10	17,4	21,6
Не удовлетворены	-	-	-	1,7
Затруднились ответить	3	2	1,4	2,6 (2 чел.)

12. Удовлетворенность платными образовательными услугами в детском саду

%		
Удовлетворенность респондентов платными образовательными и услугами	2022	2023
да	82,6	93,1
Не совсем	5,8	3,4
Затрудняюсь ответить	11,6	2,6
нет	-	0,9

13. Источники получения информации о деятельности дошкольного образовательного учреждения

%				
Источники получения информации о деятельности дошкольного образовательного учреждения	2020	2021	2022	2023
Сайт учреждения	68	35	47,8	8,5
Информационные стенды, находящиеся в учреждении (детском саду)	71	35	55,1	11,2
Устные сообщения воспитателей	92	82	95,7	32,8

Родительские собрания, встречи	68	27	62,3	17,0
Общение с собственным ребенком	71	27	49,3	13,8
Страница ВКонтакте				16,7

14. Удовлетворенность респондентов качеством и полнотой информации о деятельности детского сада (учреждения), размещенной на сайте учреждения

%				
Удовлетворенность респондентов качеством и полнотой информации о деятельности детского сада (учреждения), размещенной на сайте учреждения	2020	2021	2022	2023
Полностью удовлетворены	38	52	55,1	48,7
Скорее удовлетворены, чем нет	28	32	34,8	31,6
Скорее не удовлетворены	3	3	0	2,6
Затруднились ответить	12	3	0	6,8
Не посещают сайт учреждения	20	10	10,1	10,3

15. Мнения респондентов о создании необходимых условий в детском саду для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его интересов

%				
Мнения респондентов о создании необходимых условий в детском саду для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его интересов	2020	2021	2022	2023
Считаю, что созданы все необходимые условия	65	67	71,1	64,1

Считаю, что условия скорее созданы, чем нет	32	28	24,6	30,8
Считаю, что условий скорее нет	0	3	0	2,6 (3 чел.)
Считаю, что условия не созданы	0	0	0	0,9 (1 чел)
Затруднились ответить	3	2	4,3	1,7

16. Частота получения информации от сотрудников учреждения о жизни и успехах их детей в детском саду

%				
Частота получения информации от сотрудников учреждения о жизни успехах их детей в детском саду	2020	2021	2022	2023
Получаю информацию всегда	100,0	87,0	78,3	75,2
Иногда получаю информацию	0	12,0	21,7	23,1
Не получаю информацию	0	0	0	1,7 (2 чел)
Затрудняюсь ответить	0	1,0	0	0

17. Частота получения информации от сотрудников учреждения об изменениях в состоянии здоровья ребенка, о профилактических мероприятиях

%				
Частота получения информации от сотрудников учреждения об изменениях в состоянии здоровья ребенка, о проф. меропр.	2020	2021	2022	2023
Получаю информацию всегда	97,0	88,0	79,7	82,9
Иногда получаю информацию	3,0	12,0	17,5	12,8
Не получаю информацию	0	0	0	1,7 (2 чел)
Затрудняюсь ответить	0	0	1,4	2,6
Нет ответа	0	0	1,4	0

18. Средняя оценка доброжелательности и вежливости администрации и педагогов учреждения

%				
Средняя оценка доброжелательности и вежливости администрации учреждения	2020	2021	2022	2023
1 балл	-	-		
2 балла	-	-		
3 балла	2	2	5,8	
4 балла	12	13	23,2	
5 баллов	86	85	71	

%				
Средняя оценка доброжелательности и вежливости педагогов учреждения	2020	2021	2022	2023
1 балл				
2 балла				
3 балла			1,4	
4 балла	6	5	2,9	
5 баллов	94	95	95,7	

17. Что Вы конкретно ждете от детского сада, на какой конечный результат пребывания Вашего ребенка в нашем детском саду надеетесь?

Ответ	Количество ответов	%
Подготовка к школе	42	37%
Коррекция речи	29	25%
Развитие личности	14	12%
Социализация (умение общаться)	11	10%
Психологический комфорт	7	6%
Физическое развитие	4	3%

18. Что нужно сделать или изменить в детском саду, чтобы достижение этого результата стало реальным?

Ответ	Количество ответов	%
Все устраивает, изменения не требуются	42	37%
Организация бесплатных дополнительных занятий с учителем-логопедом, занятий по подготовке к школе	11	15%

Дополнительные образовательные услуги (компьютерный класс, 3d моделирование)	6	5%
Изменить питание	2	1,7%
Улучшить фильтр детей	2	1,7%
Затрудняюсь с ответом	7	6%

Предложения родителей по улучшению качества предоставляемых услуг:

- Улучшить питание в детском саду
- Сделать работу группы до 18 часов
- Активное проведение мероприятий совместно с родителями
- Организация более тщательного фильтра

ВЫВОД:

По результатам анкетирования было выявлено, что с удовольствием посещает детский сад

87,4% воспитанников; 98,2% родителей удовлетворены качеством организации присмотра и ухода за детьми в детском саду.

98 % родителей удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг.

97,3% удовлетворены программой, реализуемой в детском саду. Режимом работы детского сада удовлетворены 87,7 % родителей.

93,1 % родителей считают платные образовательные услуги, организованные в детском саду, полезными и интересными детям.

85,6 % родителей считают, что в детском саду созданы необходимые условия для раскрытия способностей ребенка и удовлетворения его интересов.

Положительно оценили организацию питания в доу – 90,5%.

Удовлетворены материально-техническим обеспечением организации – 86,2% родителей

Позитивные результаты анкетирования родителей подтверждаются ответами на вопрос, «Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническими условиями в группе» – 99,1 %.

Позитивными следует считать и другие результаты опроса:

99,1 % родителей удовлетворены профессиональными качествами воспитателей; 96,4% удовлетворены профессиональными качествами других педагогов детского сада.

Отмечается высокая удовлетворенность родителей (97,3%) взаимоотношениями с сотрудниками детского сада родителями.

99,1 % родителей имеют возможность получить конкретный совет или рекомендации по вопросам развития воспитания своего ребенка.

Анализ ответов родителей, принимавших участие в анкетировании, показал, что 100 % - родителей владеют информацией о работе учреждения; 81% респондентов удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности детского сада (учреждения).

Посещают сайт детского сада в системе интернет (страничка VK, сайт учреждения) – 66,3%.

Информационными стендами в детском саду пользуются 11,1 % родителей.

13,8% родителей узнают информацию у детей, 32,8% родителей непосредственно у воспитателей.

99,1 % считают, что постоянно и своевременно получают информацию от сотрудников детского сада о жизни и успехах своего ребенка в детском саду; 82,9 своевременно

получают информацию о состоянии здоровья ребенка и о профилактических мероприятиях.

Анализ полученных результатов позволяет говорить об удовлетворенности большинством родителей условиями содержания и образования детей в дошкольном учреждении.

Анализ анкет по вопросу «Повышение качества образования в детском саду» позволил выявить следующие положения: необходимость улучшения материально-технического обеспечения организации, рекламирование сайта детского сада с целью увеличения количества родителей к просмотру контента.

Таким образом, исходя из результатов анализа, можно сделать следующий вывод: результаты удовлетворенности родителей образовательными услугами предоставляемыми детским садом следует считать позитивными.

Исходя из имеющихся данных, можно уверенно заявить, что образовательные услуги, предлагаемые нашим детским садом, соответствуют запросам родителей. В целом родители (законных представителей) детей удовлетворяет деятельность учреждения.

Рекомендации педагогам.

Продолжать вести систематическую работу по совершенствованию системы взаимодействия ДООУ с семьей для обеспечения открытости и доступности информации о деятельности учреждения, совершенствованию условий для реализации образовательной программы ДООУ используя различные формы взаимодействия ДООУ с родителями. Шире использовать электронный ресурс – страничку VK в работе с родителями.

Продолжать просветительскую работу с родителями с целью подачи полной и своевременной информации о направлениях деятельности дошкольного учреждения по образованию детей, в том числе и на сайте. Активно использовать сайт дошкольного учреждения для педагогического просвещения родителей. Посредством сайта рассказывать родителям о новостях детского сада или предстоящих мероприятиях, выкладывать видео и фотоотчеты с праздников, экскурсий и т. д.

Повышать профессиональную компетентность в сфере взаимодействия с родителями, использовать интерактивные формы работы с родителями, изучать положительный педагогический опыт коллектива.