

Аналитическая справка
по результатам исследования по изучению удовлетворенности
потребителей услуг дошкольного образования
в ДОО Ливенского района.

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 ДОО, 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 ДОО.
2. Изучить мнение родителей о качестве работы коллективов по присмотру и ухода за детьми и предоставлению образовательных услуг.
3. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в ДОО.

Результаты и выводы проведенных этапов исследования включены в настоящий отчёт

1. Используемый инструментарий и выборка

В рамках мониторинга качества образования в ДОО района в ноябре 2020 года было проведено анонимное анкетирование родителей (законных представителей).

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Дата проведения: с 25.11.20 г. по 28.11.20 г.

Исследование было проведено в соответствии со следующими критериями:

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

В соответствии с этим родителям были предложены 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 ДОО всех возрастных групп. Количественная характеристика выборки представлена в Таблице 1

Таблица 1

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

	ОО	Количество родителей принявших участие в опросе
1.	МБДОУ ДС № 3 п. Совхозный	40
2.	МБДОУ ДС № 8 с. Коротыш	35
3.	МБДОУ ДС с. Сергиевское	40
4.	ДГКП МБОУ «Введенская СОШ»	2
5.	ДГ МБОУ «Дутовская СОШ»	15
6.	ДГ МБОУ «Екатериновская СОШ»	9
7.	ДГ МБОУ «Здоровецкая СОШ»	19

8.	ДГ МБОУ «Козьминская СОШ»	12
9.	ДГ МБОУ «Казанская СОШ»	10
10.	ДГ МБОУ «Ливенская СОШ»	30
11.	ДГ МБОУ «Никольская СОШ»	17
12.	ДГ МБОУ «Орловская СОШ»	11
13.	ДГ МБОУ «Островская СОШ»	15
14.	ДГ МБОУ «Покравская СОШ»	8
15.	ДГ МБОУ «Речицкая СОШ»	22
16.	МБОУ «Росстанская СОШ» ДГ	10
17.	МБОУ «Сахзаводская СОШ» структурное подразделение «Дет.сад»	120
18.	ДГКП Кировской ООШ-филиал МБОУ «Сергиевская СОШ»	4
19.	ДГ МБОУ «Троицкая СОШ»	20
20.	ДГ МБОУ «Успенская СОШ им. В.Н. Мильшина»	35
21.	ДГКП МБОУ «Хвощевская СОШ»	2
22.	ДГКП МБОУ «Вязовицкая ООШ им. Г.Н. Бакурова»	5
23.	ДГ МБОУ «Куначенская ООШ»	10
24.	ДГКП МБОУ «Липовецкая ООШ»	4
25.	ДГ МБОУ «Сосновская ООШ»	15
26.	ДГКП МБОУ «Калининская ООШ»	2

На время проведения мониторинга ДОО списочный состав составлял 548 воспитанников. В социологическом опросе приняли участие 512 родителей.

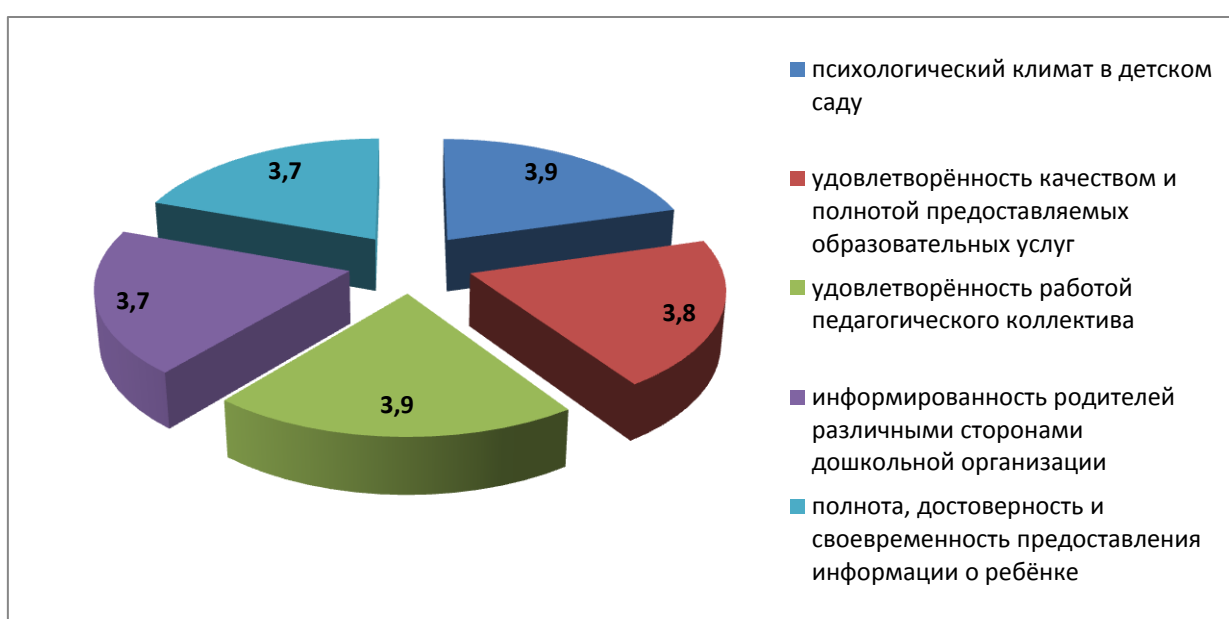
2 Удовлетворённость оказываемых качеством образовательных услуг

В данном диагностическом обследовании приняло участие 512 человека родителей (законных представителей) воспитанников ДОО, что составило 48% 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 2019-2020 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 увеличился на 1,4%.

3. Удовлетворенность родителями качеством работы коллектива

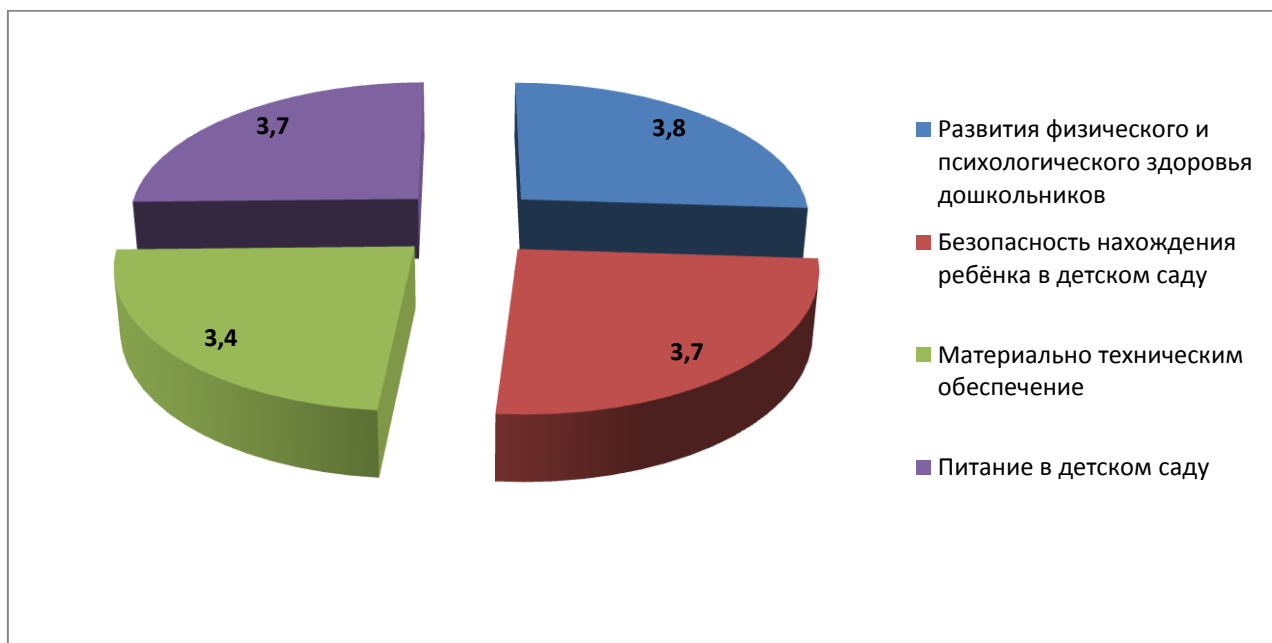
по присмотру и ухода за детьми.

Цель: выявить уровень оказания услуг по присмотру и уходу

В данном диагностическом обследовании приняло участие 510 человека родителей (законных представителей) воспитанников ДОО, что составило 48% 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 коллективов по присмотру и ухода за детьми в 2019-2020 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 учреждений 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.

Слабым местом родители считают наличие неиспользуемых помещений ДОО.

4. Рекомендации по итогам анкетирования

Продолжать вести системную работу по совершенствованию системы взаимодействия ДОО с семьей для обеспечения открытости и доступности о деятельности учреждений, 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 дошкольных учреждений 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.

Совместно с методической службой организовать работу по повышению профессиональной компетентности педагогов в вопросах взаимодействия с семьей; использования развивающих технологий при организации различных видов детской деятельности; профилактики эмоционального выгорания.

4.2. Рекомендации родителям.

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

Использовать сайты дошкольных учреждений как форму обратной связи, возможность внесения предложений по совершенствованию условий реализации образовательной программы ДОО.

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

Результаты анкетирования будут использованы для организации дальнейшей работы коллективами дошкольных организаций по улучшению качества предоставляемой услуги в ДОО.