Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение

детский сад «Теремок»

Анализ

изучения удовлетворенности родителей

качеством предоставляемых услуг

и качеством образовательных услуг

МАДОУ детский сад «Теремок»

Август 2020

Цель мониторинга - изучение удовлетворённости родителей качеством предоставляемых услуг и качеством образовательных услуг в МАДОУ детский сад «Теремок».

Основные задачи:

выявить представления родителей о качестве образовании в ДОУ;

разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в ДОУ и оптимизации взаимодействия с семьями воспитанников.

Мониторинг системы взаимодействия ДОУ с семьей проводится на основе анкетирования родителей

В качестве критериев качества дошкольного образования были определены:

1. психологический микроклимат в коллективе сверстников, в отношении с педагогами;
2. уровень профессиональных навыков педагога

(информированность родителей, использованные формы работы с родителями, авторитет педагога, учет мнения родителей и т.д.);

1. удовлетворенность оказываемыми образовательными услугами;
2. качество созданных условий для образовательной деятельности (материально-технические, санитарно-гигиенические, учебно-методические)

Выделенные критерии легли в основу содержания анкеты.

К достоинствам метода анкетирования следует отнести следующие характеристики:

а) это наиболее оперативный метод сбора первичной информации;

б) результаты анкетирования более доступны для математической обработки;

в) за короткий промежуток времени можно опросить большое количество людей;

г) наличие анонимности высказывания мнения.

В практике дошкольного учреждения используются групповое и индивидуальное анкетирование. Индивидуальное анкетирование используется с помощью раздаточных анкет и интерактивных анкет, размещенных на сайте ДОУ. Групповое консультирование применяется педагогами, психологом учреждения при организации групповых родительских собраний, родительских клубов.

Далее представлена анкета, используемая при проведении мониторинга системы взаимодействия ДОУ с семьей для изучения удовлетворенности деятельностью учреждении

1. **Анкета удовлетворенности деятельностью ДОУ для родителей**

Уважаемые родители!

Просим Вас ответить на вопросы. Ваши ответы помогут нам определить уровень удовлетворенности работой образовательного учреждения и педагогического коллектива.

1. Продолжительность посещения ребенком данного учреждения / данной группы (укажите номер группы)
2. Почему Вы привели ребенка именно в этот детский сад?

отсутствуют другие возможности

считаю детский сад лучшим хорошие педагоги

хорошая подготовка детей к школе

другое

1. Удовлетворены ли Вы условиями содержания детей в детском саду? довольны

затрудняюсь ответить

не довольны

другое

1. С удовольствием ли Ваш ребенок идет в детский сад? Почему?
2. Удовлетворены ли Вы воспитанием ребенка в детском саду?

да

нет

1. Удовлетворены ли Вы отношением ребенка с педагогами?

да

нет

1. Удовлетворены ли Вы оказываемыми образовательными услугами?

да, полностью

частично

не доволен

другое

1. Соответствуют ли воспитатели данного учреждения Вашему представлению о профессионально компетентных педагогах?

да, полностью частично

не доволен

другое

1. Свободно ли Вы обращаетесь за советом к воспитателям, специалистам ДОУ? Почему?

да

нет

другое

1. Какую информацию Вы узнаете от педагогов?

об образовательном процессе

о целях и задачах воспитания и обучения детей

о режиме работы

о питании

о возможных профилактических мероприятиях

 оздоровление и физическом развитие

подготовке ребенка к школе

ежедневных достижениях ребенка

негативную информацию о ребенке

совсем не получаю информацию

1. Отметьте, пожалуйста, в какой форме Вы получаете информацию об особенностях развития ребенка в детском саду:

в беседе с педагогом

информационный стенд

на сайте ДОУ

в ходе собрания

другое (укажите форму)

не получаю никакой информации

1. Укажите наиболее эффективные формы работы с родителями: родительские собрания

индивидуальные консультации

посещение занятий

тренинги, мастер-классы, семинары

совместные праздники, развлечения

1. На ваш взгляд, наиболее эффективные формы воспитания детей в ДОУ:

непосредственно образовательная деятельность

беседы

формы работы с участием родителей

праздники

Благодарим Вас за работу

1. **Результаты изучения удовлетворенности родителей деятельностью ДОУ**

Количество опрошенных родителей: 45 человек (родители воспитанников всех возрастных групп).

Анализ результатов анкетирования позволяет определить уровень удовлетворенности родителей деятельностью учреждения.

При ответе на вопрос «Почему Вы обратились за помощью к данному детскому саду в воспитании ребенка?» родители имели возможность отметить несколько вариантов, поэтому сумма процентов может превышать 100%.

Распределение ответов на данный вопрос представлено в таблице 1.

Таблица 1

Результаты анкетирования родителей (вопрос 1)

|  |  |
| --- | --- |
| Варианты ответа | % |
| отсутствуют другие возможности | 6% |
| считаю детский сад лучшим | 62% |
| хорошие педагоги | 43% |
| хорошая подготовка детей к школе | 34% |
| другое | 0% |

Большинство опрошенных родителей (43%) отметили, что обратились за помощью к данному детскому саду в воспитании ребенка, так как считают, в ДОУ работают хорошие педагоги. Позитивным следует считать и другие результаты опроса: 62% опрошенных родителей отметили, что считают детский сад лучшим; 34% отмечают хорошую подготовку в ДОУ к школе. Однако 6% родителей отмечают, что отсутствуют другие возможности. При выборе ответа «другое» опрошенных было (0%).

Вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы условиями содержания детей в детском саду?» предполагал возможность выбора несколько вариантов ответа. Распределение между предлагаемыми вариантами представлено в таблице 2.

Таблица 2

Результаты анкетирования родителей (вопрос 2)

|  |  |
| --- | --- |
| Варианты ответа | % |
| довольны | 99% |
| затрудняюсь ответить | 1% |
| не довольны | 0% |
| другое | 0% |

Большинство опрошенных родителей (99%) полностью удовлетворены условиями содержания детей в детском саду. Из ответов на вопросы анкеты можно отметить, что большинство родителей под условиями содержания ребенка понимают материально-технические, санитарно-гигиенические условия и оснащение образовательного процесса в дошкольном учреждении. Анализ полученных результатов позволяет говорить об удовлетворенности многими родителями условиями содержания детей в дошкольном учреждении. Однако 1% родителей затруднились ответить на предложенный вопрос.

Представим количественно результаты анкетирования родителей на следующий вопрос анкеты: «Удовлетворены ли Вы оказываемыми

образовательными услугами?» (таблица 3).

Таблица 3

Результаты анкетирования родителей (вопрос 3)

|  |  |
| --- | --- |
| Варианты ответа | % |
| да, полностью | 96% |
| частично | 4% |
| не доволен | 0% |
| затрудняюсь ответить | 0% |

Результаты удовлетворенности родителей образовательными услугами следует считать позитивными. Большинство родителей полностью удовлетворены оказываемыми образовательными услугами (96%), (4%)

частично удовлетворены.

Ответы родителей на вопрос анкеты «С удовольствием ли Ваш ребенок идет в детский сад? Почему?» позволили выявить особенности психологического микроклимата в группе, отношение ребенка к педагогу и взаимоотношения со сверстниками. Анализ результатов анкеты показал, что 100% родителей отмечает, что дети с удовольствием посещают дошкольное учреждение.

Родители в своих анкетах уточняют, что их детям нравятся общение с педагогом, со сверстниками, среди привлекательных для детей видов деятельности родители отмечают игры, развлечения, досуги, интересные занятия.

Результаты ответов родителей на вопрос «Удовлетворены ли Вы воспитанием ребенка в детском саду?»

100% родителей ответили, что полностью удовлетворены воспитанием ребенка в ДОУ.

Позитивные результаты анкетирования родителей подтверждаются ответами на вопрос, направленный на выявление удовлетворенности отношением ребенка с педагогами. Так, 100% родителей удовлетворены отношением ребенка с педагогами, отмечают достаточно высокий уровень профессиональных навыков, умение педагога найти подход к ребёнку, умение видеть его индивидуальные особенности развития.

Анализ ответов родителей на вопрос: «Соответствуют ли воспитатели данного учреждения Вашему представлению о профессионально компетентных педагогах?»

Таблица 4

Результаты анкетирования родителей (вопрос 8)

|  |  |
| --- | --- |
| Варианты ответа | % |
| да, полностью | 99% |
| частично | 1% |
| не доволен | 0% |
| Затрудняюсь ответить | 0% |
|  |

По результатам анкетирования 99% родителей считают, что педагоги дошкольного учреждения полностью соответствуют представлениям о профессионально компетентном педагоге, 1% считают, что педагоги частично соответствуют образу о педагоге. В связи с этим можно предположить необходимость уточнения представлений респондентов о профессионально компетентном педагоге.

Следующие вопросы анкеты были направлены на изучение уровня удовлетворенности родителей просветительской работой в области воспитания, развития и образования детей дошкольного учреждения.

Так, родители отмечают, что они не испытывают проблем в общении с педагогами, свободно обращаются к ним за советом 100%**.**

Количественно ответы родителей на вопрос: «Какую информацию Вы узнаете от педагогов?» (таблица 5).

Таблица 5.

Результаты анкетирования родителей (вопрос 10)

|  |  |
| --- | --- |
| Варианты ответов | % |
| об образовательном процессе | 86 |
| о целях и задачах воспитания и обучения детей | 91 |
| о режиме работы | 96 |
| о питании | 94 |
| о возможных профилактических мероприятиях | 78 |
| об оздоровлении и физическом развитии | 82 |
| подготовке ребенка к школе | 35 |
| ежедневных достижениях ребенка | 74 |
| негативную информацию о ребенке | 0 |
| совсем не получаю информацию  |  0 |

По результатам анкетирования было выявлено, что педагоги информируют родителей о целях и задачах деятельности (91%), об образовательном процессе (особенностях работы специалистов ДОУ, ежедневных мероприятиях в группе) - 86%, о возможных профилактических мероприятиях - 78%, раскрывают деятельность учреждения в физкультурно-оздоровительном направлении (профилактика плоскостопия, закаливание, профилактика респираторных и инфекционных заболеваний в детском коллективе) - 82%, особенностях подготовки ребенка к школе - 35%. По результатам анкетирования было выявлено что родители получают информацию оказываемых услуг по присмотру и уходу. О режиме работы дошкольного учреждения (часы работы, праздники, нерабочие дни) 96% опрошенных родителей получают информацию систематически и достаточно. Информация о питании (меню) предоставляется, по мнению 94% родителей.

Среди ответов родителей отмечаются варианты ответов «негативная информация» (0%), «совсем не получаю информацию» (0%).

Ответы родителей на вопрос: «Отметьте, пожалуйста, в какой форме Вы получаете информацию об особенностях развития ребенка в детском саду»

Таблица 6

Результаты анкетирования родителей (вопрос 11)

|  |  |
| --- | --- |
| Варианты ответов | % |
| в беседе с педагогом | 82 |
| информационный стенд | 93 |
| на сайте ДОУ | 68 |
| в ходе собрания | 80 |
| не получаю никакой информации | 0 |
| другие формы (укажите) | 0 |

Анализ ответов родителей, принимающих участие в анкетировании, о формах предоставления информации показал, что большинство педагогов используют стандартные формы работы с родителями: беседа (82%), информационный стенд (93%), собрание (80%), сайт ДОУ (68%). В связи с эти можно предположить не достаточную готовность педагогов использовать иные формы работы с родителями. Данные факты обусловлены особенностями возрастных периодов дошкольников, а также запросом родителей на получение информации о готовности ребенка к школе, коррекции речевых нарушений.

Результаты об использовании педагогами традиционных форм просвещения родителей подтверждаются ответами родителей о наиболее эффективных формах работы. Наибольшую популярность получили следующие формы работы дошкольного учреждения с родителями, по мнению опрошенных: родительские собрания (95%), индивидуальные беседы и консультации (97%) и совместные праздники и развлечения (89%). Родители указали такие формы как тренинги, мастер-классы, семинары (65%), посещение родителями занятий в детском саду с их последующим обсуждением (75%). Такие ответы можно объяснить склонностью родителей к привычным, менее затратным по времени и эмоциональным нагрузкам, формам работы.

В качестве наиболее эффективных форм воспитания детей в ДОУ, родителями отмечаются: непосредственно образовательная деятельность (91%), формы работы с участием родителей (73%).

Как менее значимые формы отмечены: праздники (46%), беседы (36%) опрошенных родителей. Определение непосредственно образовательной деятельности в качестве эффективной формы воспитания детей в ДОУ свидетельствует о стереотипном представлении родителей о деятельности образовательного учреждения. Возможно, присутствует и мнение отдельных родителей о прямой зависимости «наличия занятия» и «развитием» ребенка.

Таким образом, анкетирование родителей по вопросу системы взаимодействия ДОУ с семьей позволяет выделить следующие затруднения:

* недостаточная информированность родителей со стороны педагогов 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,

стереотипное представление родителей о деятельности образовательного учреждения и наличия мнения отдельных родителей о прямой зависимости «наличия занятия» и «развитием ребенка»;

* склонность родителей к привычным, менее затратным по времени и эмоциональным усилиям, формам работы;
* недостаточный уровень мотивации родителей к расширению форм взаимодействия с ДОУ.
1. Рекомендации по итогам анкетирования

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

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

Совместно с педагогами ДОУ организовать обсуждение результатов анкетирования с целью проектирования дальнейшей работы с педагогами по разработке плана взаимодействия ДОУ с семьей, профилактике эмоционального выгорания, реализации личностно ­ориентированного взаимодействия с детьми, реализации современных развивающих технологий.

Рекомендации педагогам.

Продолжить 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 ДОУ, участию в совместных образовательных проектах, республиканских и всероссийских конкурсах среди детей дошкольников с целью демонстрации и обогащения педагогического опыта родителей организации детских видов деятельности в условиях семьи и ДОУ, презентации их развивающего эффекта.

Проектировать взаимодействие с семьями дошкольников, используя разнообразные формы работы с родителями, нетрадиционные формы информирования о жизни группы ( почта одного дня, памятки и т.п.), с учетом социального заказа.

Рекомендации родителям.

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

Использовать сайт дошкольного учреждения как форму обратной связи, возможность внесения предложений по совершенствованию условий реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования.

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