# 

**Аналитическая справка**

# по результатам исследования по изучению удовлетворенности потребителей услуг дошкольного образования

**в МБОУ НШДС с. Калиновка**

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

Основные задачи:

1. Выявить степень удовлетворённости качеством образовательных услуг в МБОУ.
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.

# Используемый инструментарий и выборка

В рамках мониторинга качества образования в МБОУ НШДС с. Калиновка (далее МБОУ) в мае 2022 года было проведено анонимное анкетирование родителей (законных представителей).

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса. Дата проведения: с 17.05.22 г. по 24.05.22 г.

Исследование было проведено в соответствии со следующими критериями: 1.Удовлетворенность родителями качеством образовательных услуг.

* 1. Удовлетворенность родителями качеством работы коллектива по присмотру и ухода за детьми.

В соответствии с этим родителям 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 разновозрастную группу.

На время проведения мониторинга детского сада списочный состав составлял 5 воспитанников. В социологическом опросе приняли участие 4 родителей, что составляет 100% от общего числа семей.

# 2 Удовлетворённость оказываемых качеством образовательных услуг

В данном диагностическом обследовании приняло участие 4 родителей (законных представителей) воспитанников МБОУ, что составило 100% 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 2020-2021 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 МБОУ увеличился на 1,4%.

* 1. **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 4 родителей (законных представителей) воспитанников МБОУ, что составило 100% 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- техническое обеспечение учебно-воспитательного процесса.
* Питание в детском саду.

В результате обработки анкет мы получили следующие данные.

Средний показатель удовлетворённости работы коллектива по присмотру и ухода за детьми в 2021-2022 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.

# Рекомендации по итогам анкетирования

Продолжать вести системную работу по совершенствованию системы взаимодействия МБОУ 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.

## 4.1. Рекомендации педагогам.

Привлекать родителей к совместным мероприятиям, посещению открытых дней в ДОУ, 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 ДОУ, 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 по взаимодействию с семьей.

## 4.2. Рекомендации родителям.

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

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 МБОУ.