

## Анализ уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) работой и качеством деятельности ДОО в Тунгокоченском районе на 01.08.2021 год.

Одной из ведущих тенденций модернизации в сфере Российского образования является усиление внимания к проблеме повышения качества образования. 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 учреждениях. Необходимы новые подходы в управлении методической работой, в организации воспитательно-образовательного процесса, поиске актуальных методов и средств способствующих повышению качества образовательного процесса.

Поэтому актуальность настоящего исследования связана с объективной необходимостью в переходе к новой системе оценки качества деятельности ДОО района ориентированной на стимулирование развития учреждений.

В рамках мониторинга качества дошкольного образования в Тунгокоченском районе на основании приказа Комитета образования администрации муниципального района «Тунгокоченский район» Забайкальского края «О проведении анкетирования и изучению мнения родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных учреждений в Тунгокоченском районе» от 19.07.2021 г. № 132-П в июле проведён социологический опрос родителей (законных представителей) с целью изучения эффективности функционирования образовательных учреждений на основе анализа удовлетворенности родителей как участников образовательного процесса качеством образования.

В Тунгокоченском районе дошкольные образовательные учреждения посещают 536 воспитанников в 6 ДОО. В анкетировании приняли участие 138 семей, что составило 25,7% от возможного числа респондентов. Такой процент указывает на то, что родители не готовы на взаимодействие и сотрудничество.

Количественные результаты по ответам родителей представлены в таблице.



### «Удовлетворенность родителей работой ДОО и оценка качества образования»

#### I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения

|                                                                                                                                                                                                            | 5 баллов | 4 балла       | 3 балла       | 2 балла | 1 балл | Затрудни-<br>лись<br>ответить |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|---------------|---------|--------|-------------------------------|
| Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность дошкольного учреждения дидактическим оборудованием и наглядными пособиями для проведения занятий (например, схемы, карты, доски, интерактивные доски, аудио- и видео | 36(26%)  | 50<br>(36,2%) | 20<br>(14,4%) | 7 (5%)  | -      | 25 (18,1%)                    |



|                                                                                                     |               |               |              |               |              |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| Каковы санитарно-гигиенические условия в дошкольном учреждении (освещение, тепловой режим, чистота) | 78<br>(56,5%) | 46<br>(33,3%) | 13<br>(9,4%) | 1<br>(0,75%)  |              |             |
| Оцените обеспеченность мебелью                                                                      | 53<br>(38,4%) | 33 (24%)      | 13<br>(9,4%) | 17<br>(12,3%) | 2 (1,4%)     | 9 (6,5%)    |
| Оцените благоустройство территории детского дошкольного учреждения                                  | 54<br>(39,1%) | 35<br>(25,3%) | 13<br>(9,4%) | 20<br>(14,5%) | 11<br>(7,9%) | 5<br>(9,6%) |

## II. Оцените, насколько Вас устраивает в детском дошкольном учреждении:

|                                                                      |               |               |               |              |               |               |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| - медицинское обслуживание                                           | 50<br>(36,2%) | 23<br>(16,6%) | 14<br>(10,1%) | 10<br>(7,2%) | 25<br>(18,1%) | 12 (8,6%)     |
| - организация питания                                                | 82<br>(59,4%) | 33<br>(24%)   | 17<br>(12,3%) | 3<br>(2,1%)  |               | 3<br>(2,1%)   |
| - соблюдение безопасности пребывания ребенка в дошкольном учреждении | 80<br>(57,9%) | 35<br>(25,3%) | 22<br>(15,9%) | 1<br>(0,75%) |               | 4 (2,8%)      |
| - организация охраны детского дошкольного учреждения                 | 58<br>(42%)   | 15<br>(10,8%) | 19<br>(13,7%) | 13<br>(9,4%) | 12<br>(8,6%)  | 23<br>(16,6%) |

## III. Оцените, насколько Вы удовлетворены:

|                                                                                                                                       |               |               |               |              |             |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|-------------|
| - решениями, принятыми администрацией дошкольного учреждения, педагогами, при обращении к ним с вопросами по обучению Вашего ребенка? | 77<br>(55,8%) | 36<br>(26%)   | 15<br>(10,8%) | 1<br>(0,75%) | 2<br>(1,4%) | 7<br>(4,9%) |
| - компетентностью работников дошкольного учреждения при решении Ваших вопросов?                                                       | 78<br>(56,5%) | 43<br>(31,2%) | 9<br>(6,5%)   | 1<br>(0,75%) |             | 6 (4,3%)    |

## IV. Что из перечисленного требует обновления, улучшения:

|                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| - обеспеченность дидактическим оборудованием и наглядными пособиями; | 53 (38,4%) |
| - обеспеченность мебелью                                             | 67 (48,5%) |
| - благоустройство территории                                         | 85 (61,6%) |
| - улучшение питания                                                  | 34 (24,6%) |
| - организация общих родительских собраний                            | 27 (19,5%) |
| - организация дополнительного образования                            | 40 (28,9%) |

## V. Качество образования для Вас это –

|                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| получение фундаментальных знаний                                                   | 32 (23,1%) |
| получение знаний, являющихся основой личностного развития                          | 71 (51,4%) |
| получение знаний, необходимых для продолжения обучения в школе                     | 83 (60,1%) |
| хорошие организационные условия образовательного процесса                          | 44 (31,8%) |
| внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий                       | 46 (33,3%) |
| высокий уровень профессионализма кадрового состава детского дошкольного учреждения | 66 (47,8%) |

## VI. Как Вы считаете, соответствует ли содержание и уровень занятий в Вашем детском дошкольном учреждении требованиям времени?

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| полностью соответствует  | 48 (34,7%) |
| в основном соответствует | 58 (42%)   |
| частично соответствует   | 12 (8%)    |



|                       |            |
|-----------------------|------------|
| в целом соответствует | 16 (11,6%) |
| затрудняюсь ответить  | 12 (8,4%)  |

# **VII. Удовлетворяет ли Вас качество занятий в детском дошкольном учреждении**

|     |             |
|-----|-------------|
| Да  | 132 (95,7%) |
| Нет | 5 (4,3%)    |

# **VIII. Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с педагогами:**

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| хорошие отношения со всеми педагогами  | 87 (63%)   |
| хорошие отношения только с некоторыми  | 14 (10,1%) |
| отношения носят теплый, неформальный   | 29 (21%)   |
| безразличные отношения                 | 1 (0,75%)  |
| чаще всего отношения носят конфликтный |            |
| затрудняюсь ответить                   | 7 (5,1%)   |

# **IX. Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между воспитанниками в Вашей группе**

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| доброжелательные, дружеские      | 131 (95%) |
| безразличные, каждый сам по себе | -         |
| натянутые, конфликтные           | -         |
| затрудняюсь ответить             | 7 (5%)    |

# **X. Какова на Ваш взгляд нагрузка в дошкольном учреждении:**

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| невыполнимая           | 2 (1,4%)    |
| очень высокая          | 9 (6,5%)    |
| высокая, но выполнимая | 9 (6,5%)    |
| нормальная, допустимая | 117 (84,7%) |
| низкая                 | 1 (0,75%)   |

# **XI. Как бы Вы оценили качество образования, которое дает Вашему ребенку дошкольное учреждение сегодня:**

|                      |            |
|----------------------|------------|
| отличное             | 35 (25,3%) |
| хорошее              | 87 (63%)   |
| удовлетворительное   | 15 (10,8%) |
| неудовлетворительное | -          |
| затрудняюсь ответить | 1 (0,75%)  |

# **XII. Оцените по трехбалльной шкале возможность получения информации, предоставляемой дошкольным учреждением:**

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| хороший уровень (3 балла)             | 102 (74%) |
| удовлетворительный уровень (2 балла)  | 35 (26%)  |
| неудовлетворительный уровень (1 балл) | -         |

# **XIII. Выберите наиболее используемые Вами способы получения информации:**

|                                                                           |            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| личные встречи с педагогами                                               | 84 (58,6%) |
| родительские собрания в группе и общеродительские собрания                | 50 (36,2%) |
| информационные стенды и информационные доски в дошкольном учреждении      | 44 (31,8%) |
| ежегодный публичный доклад о деятельности детского дошкольного учреждения | 18 (13%)   |
| общение с другими родителями                                              | 21 (15,2%) |



|                                                                              |            |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| из общения со своим ребенком                                                 | 27 (19,6%) |
| из общения с друзьями, друзьями Вашего ребенка, которые посещают детский сад | 2 (1,4%)   |
| сайт                                                                         | 15 (10,8%) |
| другой                                                                       | 11 (7,9%)  |

#### **XIV. Пользуетесь ли Вы сайтом дошкольного учреждения?**

|     |            |
|-----|------------|
| Да  | 52 (37,7%) |
| Нет | 85 (61,6%) |

#### **XV Знакомы ли Вы с работой органов управления детского сада?**

|     |            |
|-----|------------|
| Да  | 87 (63%)   |
| Нет | 51 (36,7%) |

Анкеты содержали вопросы, отражающие образовательную деятельность коллектива, взаимоотношения с детьми и родителями (законными представителями), обеспеченность и благоустройство образовательных учреждений, что необходимо обновить в детских садах района.

Поскольку родители являются полноправными участниками образовательного процесса, их мнение учитываться при организации деятельности ДООУ.

Родителям предлагалось ознакомиться с вопросами анкеты и оценить каждое, выбрав один из вариантов ответа:

- в I. II. III и IV частях анкеты необходимо было оценить пункты в баллах;
- в V – XVI пунктах необходимо было выбрать вариант ответа, соответствующий мнению родителя.

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

Родители детского сада оценили обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (62,2%), однако у определенного процента родителей все же вызывает беспокойство недостаточное обеспечение в дошкольных учреждениях дидактического оборудования и наглядными пособиями для проведения занятий оформление уличных участков (Усть –Каренгинский детский сад, МБОУ Усуглинский детский сад, Кыкерский детский сад, МБОУ Нижне-Станский детский сад). А также родителей беспокоит недостаточное оснащение мебелью, мягким инвентарем.

Низко оценили родители медицинское обслуживание, так как не во всех дошкольных учреждениях имеется медицинский кабинет, и медицинская сестра работает от ГУЗ ЦРБ Тунгокоченского района. 59,4 % (82 респондента) оценили организацию питания и соблюдение безопасности пребывания ребенка в детском саду на достаточном уровне.

Однако, организация охраны детского сада вызывает много вопросов у родителей. В ДООУ района отсутствует в штатном расписании охранник.

На достаточном уровне, по мнению родителей, оценивается компетентность работников учреждения.

Основная часть опрошенных отметила, что качество образования состоит из: получения знаний, необходимых для продолжения обучения в школе (60,1%), получения знаний, являющихся основой личностного развития (51,4%), высокий уровень профессионализма кадрового состава детского дошкольного учреждения (47,8%).

Качество содержания образовательной деятельности в детском саду родители оценили достаточно низко (34,7%). 5 респондентов ответили, что их не удовлетворяет качество занятий в детском саду.



Большинство опрошенных родителей отметили, что у их ребенка хорошие отношения с педагогами (63%), 21 % отметили при этом, что отношения носят теплый, неформальный характер.

При этом почти все респонденты ответили, что между воспитанниками группы, куда ходит их ребенок преобладают доброжелательные, дружеские отношения.

На вопрос об оценке качества образования в детском саду мнения родителей разделились: 25,3 % оценили его как «хорошее» и 63 % как «отличное».

Возможность получения информации, предоставляемой дошкольным учреждением, родители оценили высоко 74 % опрошенных отметили хороший уровень этой возможности.

При этом самым популярным способом получения информации оказался показатель «личные встречи с педагогом»- (58,6%). Вторым и третьим по популярности были ответы «родительские собрания в группе» (36,2%) и «информационные стенды в дошкольном учреждении» (31,8%).

Всего 10,8 % родителей отметили сайт учреждения как средство получения информации. При этом 61,6 % опрошенных все же указали, что они не пользуются сайтом ДООУ, используют в телефонах приложения (WhatsApp. Viber).

График работы с посетителями удовлетворяет подавляющее большинство родителей, однако при этом 36,7 % опрошенных все же заявили, что совсем не знакомы с данным графиком.

64 % опрошенных сказали, что знакомы с работой органов управления детского сада, однако 24 % с этими органами не знакомы.

### **Вывод**

Таким образом, результаты удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательных услуг в сфере образования в 2020-2021 учебном году позволяют сделать следующий вывод:

- уровень и содержание образовательной работы с детьми в дошкольном учреждении в целом составляет 87%, что является средним показателем результативности работы коллективов;
- родители видят необходимость улучшения и обновления в ДООУ: территории ( игровые прогулочные участки, прилегающая территория), а также обеспеченность ДООУ мебелью и дидактическим оборудованием, робототехникой;
- в ДООУ необходимо продолжить просветительскую работу с родителями с целью подачи полной и своевременной информации о направлениях деятельности дошкольного учреждения по развитию и воспитанию детей;
- Ввести в педагогическую деятельность новые формы взаимодействия с семьей: совместные трудовые проекты, проекты по благоустройству здания и территории детского сада.

Анкетирование выявило, что процент удовлетворенности работой ДООУ составляет 87 %, что позволяет сделать следующие выводы: созданная система работы ДООУ и воспитательно-образовательная деятельность педагогов позволяет максимально удовлетворять потребность и запросы родителей.

Таким образом, результаты удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательных услуг в сфере образования в 2020-2021 учебном году позволяют сделать следующий вывод:

1. Родители в большей степени удовлетворены работой педагогов в ДООУ, качеством развития своего ребенка, отношением к ребенку со стороны персонала ДООУ, качеством питания в ДООУ, организацией медицинского обслуживания в ДООУ.
2. В меньшей степени родители удовлетворены: взаимодействием с родителями (законными представителями), материально-техническим оснащением групп. Малый процент родителей пользуется персональным сайтом ДООУ.

**Рекомендации педагогам:**

1. Продолжить просветительскую работу с родителями с целью подачи полной и своевременной информации о направлениях деятельности дошкольного учреждения по развитию и воспитанию детей.

2. Вопросы, на которые родители затрудняются ответить, необходимо вынести на дополнительное анкетирование, чтобы наиболее полно изучить потребность родителей, выявить конкретные недостатки, и в дальнейшем вести работу по улучшению того и иного направления деятельности ДООУ.

**Рекомендации родителям.**

Проявлять активную позицию в вопросах развития и воспитания своих детей, принимая участие в родительских собраниях, в совместной трудовой деятельности

Зам. Председателя  
Комитета образования  
МР «Тунгокоченский район»



Е.В. Ланцева