*Муниципальное дошкольное образовательное учреждение*

*детский сад «Теремок» г.Николаевска Волгоградской области*

***Анализ удовлетворенности родителей воспитанников качеством предоставляемых образовательных услуг***

**Цель мониторинга** – изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг в **МДОУ «Теремок»г.Николаевска в 2020-2021 учебном году.**

**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.

Для ответов на вопросы родителям была предложена анкета следующего содержания:

**Уважаемые родители!**

*Просим Вас ответить на предложенные вопросы. Внимательно прочитайте вопрос и отметьте тот вариант ответа, который в наибольшей степени соответствует Вашему мнению, при необходимости оставьте свой комментарий к ответу.*

1. **Почему Вы выбрали именно наш детский сад?**

 отсутствуют другие возможности.

 доброжелательный коллектив, хороший психологический микроклимат.

 педагоги обеспечивают разностороннее развитие детей.

Ваше мнение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Оцените, пожалуйста, отношение воспитателей к Вашему ребенку?**

 внимательное, доброе отношение.

 иногда бывают трудности, но это не имеет отрицательных последствий – нормальное отношение.

 замечаю, что ребенок опасается воспитателей, - отношение оставляет желать лучшего.

 затрудняюсь ответить

1. **Насколько в детском саду созданы условия для сохранения здоровья детей? Заботится ли детский сад о сохранении здоровья детей?**

 да, чувствуется, что здоровье детей является одним из приоритетов в работе детского сада.

 санитарные нормы соблюдаются, но не более того.

 условия пребывания в детском саду ухудшают здоровье детей.

 затрудняюсь ответить.

1. **Устраивают ли Вас созданные в ДОУ условия для занятий физической культурой?**

 меня устраивают.

 устраивают не в полном объёме.

 меня совершенно не устраивают.

 затрудняюсь ответить.

1. **Устраивают ли Вас созданные в ДОУ условия для занятий искусством и творчеством?**

 Меня устраивают.

 Устраивают не в полном объёме.

 Меня совершенно не устраивают.

 Затрудняюсь ответить.

1. **В каких направлениях развития Вы видите успехи вашего ребенка?** o

 в физическом развитии

 в творческом развитии

 в техническом развитии

 в интеллектуальном развитии

 в социально-коммуникативном развитии.

1. **Какая позиция взаимодействия с ребёнком Вам близка? *(выберите один или несколько вариантов)***

 позиция «наравне» - признание человека в ребёнке и педагоге, при этом характерно взаимное уважение личности с обеих сторон;

 позиция «вместе» - оба субъекта вырабатывают стратегию в совместных действиях для достижения общей цели;

 позиция «над» - подчинение себе воли ребёнка в силу ответственности и опыта взрослого (он мал, не опытен);

 позиция «под» - преклонение перед природой детства, боязнь вмешательства в процесс развития ребёнка;

 позиция «рядом» - предполагает уважительное отношение к своим подопечным, принятие их интересов и увлечений.

1. **Оцените, пожалуйста, отношения сына (дочери) со сверстниками в ДОУ?**

 у моего ребенка не бывает конфликтов со сверстниками – хорошее отношение.

 как и у всех детей в группе бывают ссоры и конфликты, но моему ребенку удается их разрешить – нормальное отношение.

 моего ребенка часто обижают – плохое отношение.

 затрудняюсь ответить.

1. **Ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду?**

 полностью согласен

 скорее согласен, чем не согласен

 скорее не согласен, чем согласен

 совершенно не согласен.

**10.Хотели ли бы Вы принимать участие в мероприятиях ДОУ?**

 да, в качестве зрителя.

 с удовольствием поучаствую, окажу помощь в проведении мероприятия.

 нет.

 затрудняюсь ответить.

1. **В какой форме Вы хотели бы участвовать в работе ДОУ?**

 состоять в родительском комитете, совете ДОУ.

 выполнять посильные просьбы педагогов.

 принимать участие в воспитательном – образовательном процессе (участие в праздниках, выставках, конкурсах).

1. **Как Вы оцениваете свою информированность о работе детского сада и порядке предоставления образовательных услуг?**

 очень хорошо информирован

 хорошо информирован

 слабо информирован

 не информирован

1. **Каким способом Вы получаете информацию о деятельности ДОУ?**

 через соцсети, интернет - сайт ДОУ.

 информационный стенд в группе, ДОУ.

 через общение с воспитателями, заведующим, другими сотрудниками ДОУ.

4. Ваше мнение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Режим работы ДОУ оптимален для полноценного развития вашего ребёнка?**

 да

 нет

 затрудняюсь ответить

1. **Удовлетворены ли Вы организацией и качеством питания в ДОУ?**

 да;

 нет;

 затрудняюсь ответить.

1. **Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность детского сада игрушками и игровыми материалами (пособиями):**

 высокая;

 достаточная;

 низкая;

 затрудняюсь ответить.

1. **Удовлетворены ли Вы благоустройством территории ДОУ, прогулочных участков?**

 полностью удовлетворены;

 не удовлетворены;

 затрудняюсь ответить.

1. **Нравится ли Вашему ребёнку ходить в наш детский сад?**

 нет, не нравится, он часто плачет, не хочет оставаться в группе.

 иногда не хочет идти в детский сад.

 всегда ходит с удовольствием.

4. Ваше мнение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим за сотрудничество!***

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ**

Количество родителей, принявших участие в анкетировании - 124 человека (родители воспитанников всех возрастных групп). Общий охват родителей анкетированием составил 76,5% от общего количества семей в ДОУ (162 семьи).

Анализ результатов анкетирования позволяет определить уровень удовлетворенности родителей деятельностью учреждения.

Ответы родителей на вопросы анкеты распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Вопрос анкеты*** | ***Количество ответов (% от общего числа респондентов)*** |
| ***1*** | ***Почему Вы выбрали именно наш детский сад?*** | |
| - | отсутствуют другие возможности | 7,7% |
| + | доброжелательный коллектив, хороший психологический микроклимат | 46,5% |
| + | педагоги обеспечивают разностороннее развитие детей | 58% |
| ***2*** | ***Оцените, пожалуйста, отношение воспитателей к Вашему ребенку?*** | |
| + | внимательное, доброе отношение | 83,7% |
| + | иногда бывают трудности, но это не имеет отрицательных последствий – нормальное отношение | 14,4% |
| - | замечаю, что ребенок опасается воспитателей, - отношение оставляет желать лучшего | 1,9% |
| - | затрудняюсь ответить | 0 |
| ***3*** | ***Насколько в детском саду созданы условия для сохранения здоровья детей? Заботится ли детский сад о сохранении здоровья детей?*** | |
| + | да, чувствуется, что здоровье детей является одним из приоритетов в работе детского сада | 89,2% |
| + | санитарные нормы соблюдаются, но не более того | 13,8% |
| - | условия пребывания в детском саду ухудшают здоровье детей | 8,3% |
| - | затрудняюсь ответить | 7,6% |
| ***4*** | ***Устраивают ли Вас созданные в ДОУ условия для занятий физической культурой?*** | |
| + | меня устраивают | 94,1% |
| + | устраивают не в полном объёме | 11,6% |
| - | меня совершенно не устраивают | 0 |
| - | затрудняюсь ответить | 9,6% |
| ***5*** | ***Устраивают ли Вас созданные в ДОУ условия для занятий искусством и творчеством?*** | |
| + | меня устраивают | 92,5% |
| + | устраивают не в полном объёме | 8,2% |
| - | меня совершенно не устраивают | 0 |
| - | затрудняюсь ответить | 9% |
| ***6*** | ***В каких направлениях развития Вы видите успехи вашего ребенка?*** | |
|  | в физическом развитии | 55,5% |
|  | в творческом развитии | 81,5% |
|  | в техническом развитии | 20,6% |
|  | в интеллектуальном развитии | 63,9% |
|  | в социально-коммуникативном развитии | 53,1% |
| ***7*** | ***Какая позиция взаимодействия с ребёнком Вам близка? (выберите один или несколько вариантов)*** | |
|  | позиция «наравне» - признание человека в ребёнке и педагоге, при этом характерно взаимное уважение личности с обеих сторон | 49% |
|  | позиция «вместе» - оба субъекта вырабатывают стратегию в совместных действиях для достижения общей цели | 55,7% |
|  | позиция «над» - подчинение себе воли ребёнка в силу ответственности и опыта взрослого (он мал, не опытен) | 1,9% |
|  | позиция «под» - преклонение перед природой детства, боязнь вмешательства в процесс развития ребёнка | 0,4% |
|  | позиция «рядом» - предполагает уважительное отношение к своим подопечным, принятие их интересов и увлечений | 34,7% |
| ***8*** | ***Оцените, пожалуйста, отношения сына (дочери) со сверстниками в ДОУ?*** | |
| + | у моего ребенка не бывает конфликтов со сверстниками – хорошее отношение | 39,8% |
| + | как и у всех детей в группе бывают ссоры и конфликты, но моему ребенку удается их разрешить – нормальное отношение | 58,5% |
| - | моего ребенка часто обижают – плохое отношение | 0,4% |
| - | затрудняюсь ответить | 1,3% |
| ***9*** | ***Ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду?*** | |
| + | полностью согласен | 86,1% |
| + | скорее согласен, чем не согласен | 13,5% |
| - | скорее не согласен, чем согласен | 0,4% |
| - | совершенно не согласен | 0 |
| ***10*** | ***Хотели ли бы Вы принимать участие в мероприятиях ДОУ?*** | |
| + | да, в качестве зрителя | 48,4% |
| + | с удовольствием поучаствую, окажу помощь в проведении мероприятия | 39,6% |
| - | нет | 2,2% |
| - | затрудняюсь ответить | 9,7% |
| ***11*** | ***В какой форме Вы хотели бы участвовать в работе ДОУ?*** | |
|  | состоять в родительском комитете, совете ДОУ | 7,7% |
|  | выполнять посильные просьбы педагогов | 72,3% |
|  | принимать участие в воспитательном – образовательном процессе (участие в праздниках, выставках, конкурсах) | 20% |
| ***12*** | ***Как Вы оцениваете свою информированность о работе детского сада и порядке предоставления образовательных услуг?*** | |
| + | очень хорошо информирован | 42,8% |
| + | хорошо информирован | 54% |
| - | слабо информирован | 2,9% |
| - | не информирован | 0,3% |
| ***13*** | ***Каким способом Вы получаете информацию о деятельности ДОУ?*** | |
|  | через соцсети, интернет - сайт ДОУ | 47,9% |
|  | информационный стенд в группе, ДОУ | 30,8% |
|  | через общение с воспитателями, заведующим, другими сотрудниками ДОУ | 76,8% |
| ***14*** | ***Режим работы ДОУ оптимален для полноценного развития вашего ребёнка?*** | |
| + | да | 97,4% |
| - | нет | 1,1% |
| - | затрудняюсь ответить | 1,5% |
| ***15*** | ***Удовлетворены ли Вы организацией и качеством питания в ДОУ?*** | |
| + | да | 71,2% |
| - | нет | 15,2% |
| - | затрудняюсь ответить | 13,6% |
| ***16*** | ***Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность детского сада игрушками и игровыми материалами (пособиями):*** | |
| + | высокая | 39% |
| + | достаточная | 59,2% |
| - | низкая | 0 |
| - | затрудняюсь ответить | 1,8% |
| ***17*** | ***Удовлетворены ли Вы благоустройством территории ДОУ, прогулочных участков?*** | |
| + | полностью удовлетворены | 82,8% |
| - | не удовлетворены | 7,3% |
| - | затрудняюсь ответить | 9,9% |
| ***18*** | ***Нравится ли Вашему ребёнку ходить в наш детский сад?*** |  |
| - | нет, не нравится, он часто плачет, не хочет оставаться в группе | 0 |
| - | иногда не хочет идти в детский сад | 29,4% |
| + | всегда ходит с удовольствием | 70,6% |

При ответах на некоторые вопросы анкеты родителям была предоставлена возможность высказать своё личное мнение или комментарий. Так, при ответах на вопросы анкеты родители высказали следующие суждения:

***1. Почему Вы выбрали наш детский сад?:*** «Близко к дому, рядом с домом, ходит/ходил старший ребёнок, нравится; смена места жительства; хорошие воспитатели; хорошая репутация»

***14. Каким способом Вы получаете информацию о деятельности ДОУ?:*** «родительская группа в вайбер,ватсап

***20. Нравится ли Вашему ребёнку ходить в наш детский сад?: «***в зависимости от настроения»

Ответы, отмеченные в таблице знаком «+» свидетельствуют об общей удовлетворённости родительской общественности качеством оказания образовательных услуг и услуг по присмотру и уходу, а ответы, отмеченные знаком «-», наоборот о неудовлетворённости родителей. Соответственно, процент удовлетворённости расчитан путём вычисления среднего значения среди ответов, отмеченных знаком «+».

По итогам анкетирования ***сильными сторонами*** деятельности ДОУ являются:

* внимательное, доброе отношение – 83,7%;
* созданные в ДОУ условия для занятий физической культурой удовлетворяют 94,1%;
* созданные в ДОУ условия для занятий искусством и творчеством удовлетворяют 92,5%;
* 86,1% детей с интересом и пользой проводит время в детском саду;
* 97,4% родителей считают, что режим работы ДОУ оптимален для полноценного развития детей;
* удовлетворённость материально-технической базой – 98,2%;
* удовлетворённость благоустройством территории ДОУ, прогулочных участков – 82,8%;
* информированность о работе детского сада и порядке предоставления образовательных услуг – 96,8%, что почти в 3 раза выше относительно показателей прошлых лет.

Однако, анкетирование выявило и ***слабые стороны*** деятельности ДОУ:

* воспитатели испытывают трудности во взаимодействии с детьми, но в целом, это не имеет отрицательных последствий на детей – 14,4%;

В результате мониторинга выявлены следующие ***риски***:

* снижение доброжелательности среди педагогов, влекущее ухудшение психологический микроклимата в детского-взрослом сообществе (оценка составила менее 50%);
* образовательные занятия, проводимые педагогами не в полной мере обеспечивают разностороннее развитие детей (оценка составила 58%);
* низкая мотивация родителей на сотрудничество: лишь 20% готовы сотрудничать на уровне партнёрства, пассивная позиция во взаимодействии у более 70% респондентов.

Таким образом, общая удовлетворённость родителей качеством оказания услуг в ДОУ в 2020-2021 учебном году составила \_**82,5\_%,** что является хорошим показателем работы

**Рекомендации по итогам анкетирования**

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