

Аналитическая справка по результатам анкетирования родителей (18.01.2022г.)

Анкетирование проводилось в период с 10 января по 17 января 2022 года.

Цель анкетирования: выявление степени удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг в МБДОУ №12.

Задачи анкетирования:

1. Выявить представления родителей (законных представителей) о качестве образования в ДОО.
2. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг в МБДОУ №12.
3. Определить вектор оптимизации взаимодействия с семьями воспитанников.

Списочный состав воспитанников МБДОУ №12: 115 детей.

В анкетировании приняло участие 90 человек что составило 78 % от общего числа родителей МБДОУ №12.

Результаты анкетирования:

Родителям было предложено ответить на 16 вопросов анкеты, отражающие различные стороны работы ДОО. Анкетирование проводилось анонимно. Родителям было предложено указать статус.

87 ответов – «мама».

3 ответа - «отец».

На вопрос «Укажите Ваш возраст», мы получили следующие ответы:

- от 17 до 22 лет – 7 ответов;
- от 23 до 35 лет – 40 ответов;
- от 36 до 45 лет - 38 ответов;
- старше 45 лет – 5 ответов.

Большинство респондентов анкетирования в возрасте от 23 до 45 лет.

Анализ результатов анкетирования позволяет определить уровень удовлетворенности родителей (законных представителей) деятельностью учреждения. При ответе на вопрос «При посещении детского сада обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ в помещениях детского сада?», родители имели возможность выбрать несколько вариантов.

Распределение ответов на данный вопрос представлено в таблице.

- 1. При посещении детского сада обращались ли Вы к информации о его деятельности, размещенной на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ в помещениях детского сада?**

Ответы	Количество ответов	%
Да	85	96%
Нет	5	4%

Большинство родителей обращались к информации о его деятельности, размещенной на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ в помещениях детского сада.

Вопрос анкеты «Насколько Вы удовлетворены ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ о деятельности организации, размещенной на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ в помещении организации?» предполагал возможность выбора степени удовлетворенности до 5 баллов. Распределение степени удовлетворенности представлено в таблице.

а. Насколько Вы удовлетворены ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ о деятельности организации, размещенной на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ в помещении организации?

Ответы	Количество ответов	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	3%
5	87	97%

Большинство родителей (97%) удовлетворены ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ о деятельности организации, размещенной на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ в помещении организации.

Вопрос анкеты «В какой степени для Вас ВАЖНА ОТКРЫТОСТЬ, ПОЛНОТА И ДОСТУПНОСТЬ информации о деятельности организации, размещенная на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ?» предполагал возможность выбора степени удовлетворенности до 5 баллов. Распределение степени удовлетворенности представлено в таблице.

б. В какой степени для Вас ВАЖНА ОТКРЫТОСТЬ, ПОЛНОТА И ДОСТУПНОСТЬ информации о деятельности организации, размещенная на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ?»

Ответы	Количество ответов	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	3%
5	87	97%

Для большинства родителей (97%) важна ОТКРЫТОСТЬ, ПОЛНОТА И ДОСТУПНОСТЬ информации о деятельности организации, размещенная на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ. Для 3% родителей менее важна

ОТКРЫТОСТЬ, ПОЛНОТА И ДОСТУПНОСТЬ информации о деятельности организации, размещенная на **ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ**. 4% родителей не отмечают важность **ОТКРЫТОСТИ, ПОЛНОТЫ И ДОСТУПНОСТИ** информации о деятельности организации, размещенной на **ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ**.

При ответе на вопрос «Пользовались ли Вы **ОФИЦИАЛЬНЫМ САЙТОМ** детского сада, чтобы получить информацию о его деятельности?» родителям было предложено 2 варианта ответа. Распределение ответов на данный вопрос представлено в таблице.

2. Пользовались ли Вы **ОФИЦИАЛЬНЫМ САЙТОМ детского сада, чтобы получить информацию о его деятельности?**

Ответы	Количество ответов	%
Да	90	100%
Нет	0	0%

100% родителей пользовались официальным сайтом МБДОУ №12.

Вопрос анкеты «Насколько Вы удовлетворены **ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ** информации о деятельности организации, размещенной на ее **ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ** в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет?»» предполагал возможность выбора степени удовлетворенности до 5 баллов. Распределение степени удовлетворенности представлено в таблице.

а. Насколько Вы удовлетворены **ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ информации о деятельности организации, размещенной на ее **ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ** в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет?»**

Ответы	Количество ответов	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	5	4%
5	85	96%

Большинство родителей (96%) удовлетворены **ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ** информации о деятельности организации, размещенной на ее **ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ** в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Вопрос анкеты «В какой степени для Вас **ВАЖНА ОТКРЫТОСТЬ, ПОЛНОТА И ДОСТУПНОСТЬ** информации о деятельности организации, размещенная на ее **ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ?**» предполагал возможность выбора степени удовлетворенности до 5 баллов. Распределение степени удовлетворенности представлено в таблице.

в. В какой степени для Вас ВАЖНА ОТКРЫТОСТЬ, ПОЛНОТА И ДОСТУПНОСТЬ информации о деятельности организации, размещенная на ее ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ?

Ответы	Количество ответов	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	7	6%
5	83	94%

Для большинства родителей (94%) важна ОТКРЫТОСТЬ, ПОЛНОТА И ДОСТУПНОСТЬ информации о деятельности организации, размещенная на ее ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ. Для 6% родителей менее важна ОТКРЫТОСТЬ, ПОЛНОТА И ДОСТУПНОСТЬ информации о деятельности организации, размещенная на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ.

Вопрос анкеты «Насколько Вы удовлетворены КОМФОРТНОСТЬЮ условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении; наличие и доступность питьевой воды в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений)?» предполагал возможность выбора степени удовлетворенности до 5 баллов. Распределение степени удовлетворенности представлено в таблице.

3. Комфортность

Насколько Вы удовлетворены КОМФОРТНОСТЬЮ условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении; наличие и доступность питьевой воды в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений)?

Ответы	Количество ответов	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	4	3%
5	86	97%

Большинство родителей (97 %) полностью удовлетворены КОМФОРТНОСТЬЮ условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении; наличие и доступность питьевой воды в помещении; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений).

На вопрос «Имеет ли ребенок, представителем которого Вы являетесь установленную группу ИНВАЛИДНОСТИ?» 1 человек ответил «да».

Ответ на вопрос «Насколько Вы удовлетворены ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ И ВЕЖЛИВОСТЬЮ работников организации, обеспечивающих ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники охраны)?» позволил выявить уровень удовлетворенности ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ И ВЕЖЛИВОСТЬЮ работников организации. Распределение степени удовлетворенности представлено в таблице.

5. Контакты с организацией

а. Насколько Вы удовлетворены ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ И ВЕЖЛИВОСТЬЮ работников организации, обеспечивающих ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники охраны)?

Ответы	Количество ответов	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	90	100%

Результаты ответов позволяют сделать вывод о том, что 100% родителей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями на «5» баллов.

Ответ на вопрос «б. Насколько Вы удовлетворены ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ И ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, обеспечивающих НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ оказание услуги при обращении в организацию (педагоги, воспитатели и др.)?» позволил выявить уровень удовлетворенности ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ И ВЕЖЛИВОСТЬЮ работников организации. Распределение степени удовлетворенности представлено в таблице.

б. Насколько Вы удовлетворены ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ И ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, обеспечивающих НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ оказание услуги при обращении в организацию (педагоги, воспитатели и др.)?

Ответы	Количество ответов	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	90	100%

Результаты ответов позволяют сделать вывод о том, что 100% родителей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников

организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями на «5» баллов.

при ответе на вопрос «пользовались ли вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с работниками организации (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?» родителям было предложено 2 варианта ответа. Распределение ответов на данный вопрос представлено в таблице.

6. Пользовались ли Вы какими-либо ДИСТАНЦИОННЫМИ СПОСОБАМИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ с работниками организации (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?»

Ответы	Количество ответов	%
Да	90	100%
Нет	0	0%

100% родителей удовлетворены дистанционными способами взаимодействия с работниками организации.

Анализ ответов родителей на вопрос:

7. Насколько Вы удовлетворены удобством ГРАФИКА работы организации?

Ответы	Количество ответов	%
1	1	1%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	2%
5	87	97%

Большинство родителей (97 %) удовлетворены удобством графика работы организации.

Представим количественно результаты анкетирования родителей на следующий вопрос анкеты:

8. Насколько Вы удовлетворены В ЦЕЛОМ условиями оказания услуг в организации?

Ответы	Количество ответов	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	3%
5	87	97%

Большинство родителей (97 %) удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации.

Анализ ответов родителей на вопрос:

9. Насколько Вы готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (0 - абсолютно не готов, 5-абсолютно готов)

Ответы	Количество ответов	%
1	0	0%
2	0	0%
3	2	2%
4	28	31%
5	60	67%

Большинство родителей (98 %) готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым. 2% респондентов отмечают меньшую готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

Вопрос анкеты «оцениваемые области качества образовательной деятельности ДОО. Уровень Вашей вовлеченности в работу детского сада по каждой из областей качества» предполагал оценку по 5–балльной шкале. Распределение ответов на данный вопрос представлено в таблице. 8 респондентов не ответили на предложенный вопрос. Поэтому ответили на вопрос 45 родителей.

Ответы	Количество ответов	%
1 звезда	1	1%
2 звезды	4	4%
3 звезды	21	23%
4 звезды	9	10%
5 звезд	55	62%

1 респондент отметил «Я кратко проинформирован», он кратко информирован о реализуемой деятельности в данной области и отметил первый уровень вовлеченности.

4 респондента ответили «Я информирован». Они неплохо знают данную область деятельности ДОО и не раз обсуждали с сотрудниками ДОО вопросы реализации деятельности в данной сфере, но сами участия в реализации образовательной деятельности не принимали.

23% респондентов отметили уровень «3 звезды». «Я хорошо информирован и периодически участвую». Они хорошо информированы о данной области деятельности ДОО, их или других представителей родительской общественности группы приглашали принять участие в реализуемой образовательной деятельности, и они время от времени отзывались на эти приглашения и участвовали в предложенных мероприятиях (не реже 2 раз в год). Например, в подготовке детских

проектов или речевых занятий, или определении недельного меню для питания детей, или в конструировании среды группы.

10% родителей отметили уровень «4 звезды». «Я регулярно участвую». в образовательной деятельности ДОО в оцениваемой области деятельности (не реже 1 раза в месяц), указали 4 уровень своей вовлеченности. Например, участие в реализации детских проектов в ДОО, участие в подготовке праздников, в проведении детских экспериментов или экскурсий, или реализация других способов участия в деятельности группы.

62% респондентов отметили уровень «5 звезд». «Я чувствую себя партнером ДОО в данной области» - отметили они. Респонденты хорошо представляют себе образовательный процесс ДОО, являются активным участником образовательной деятельности своего ребенка в ДОО и даже чувствуют себя партнером ДОО в деле создания лучших образовательных возможностей для ребенка, сами предлагают совместные с детьми проекты, участвуют в их реализации.

Вопрос анкеты «оцениваемые области качества образовательной деятельности ДОО. **Критерии оценки степени удовлетворенности качеством деятельности ДОО**» предполагал оценку по 5–балльной шкале. Распределение ответов на данный вопрос представлено в таблице. 9 респондентов не ответили на предложенный вопрос. Поэтому ответили на вопрос 44 родителя.

Ответы	Количество ответов	%
1 звезда	0	0%
2 звезды	0	0%
3 звезды	3	3%
4 звезды	17	19%
5 звезд	70	78%

Уровень «1 звезда» и «2 звезды» не выбрал ни один респондент.

3 родителя выбрали базовый уровень «3 звезды». Они отметили «Средняя удовлетворенность. Все мои основные ожидания выполнены. Могу отметить системную работу по обучению и воспитанию моего ребенка. Педагоги адаптируют свою работу с учетом уровня и темпов развития детей, их интересов и инициативы».

19% респондентов отметили уровень «4 звезды» - хорошее качество. «Хорошая удовлетворенность. ДОО даже превосходит некоторые основные ожидания. Могу отметить создание развернутой образовательной среды, которая учитывает потребности, индивидуальные способностей, интересы и инициативу детей. Детям предоставляется возможность приобретения разноуровневого опыта, сильным детям предоставляются более сложные задания, детям испытывающим трудности в обучении – предлагается дополнительная помощь».

78% респондентов отметили уровень «5 звезд» - превосходное качество. «Высокая удовлетворенность. ДОО значительно превосходит мои основные ожидания. Ребенку очень нравится в детском саду. В ДОО

реализуются увлекательные детские проекты, исследования, эксперименты. Педагоги профессионалы высшей квалификации и всегда разрабатывают что-то новое, находят новые способы развития детской любознательности, детских представлений, знаний, предоставляют возможность детям получить новый опыт и развить свои навыки. Наш детский сад лучший в нашем районе, городе, регионе».

Полученные данные анкетирования позволяют сделать следующие выводы: созданная система ДОО позволяет удовлетворять потребность и запросы родителей (законных представителей).

На основании результатов анкетирования деятельность МБДОУ №12 по оказанию муниципальной услуги по представлению дошкольного образования можно считать «удовлетворительной».

В целях повышения качества услуг, информированности родителей о работе ДОО и вовлеченности родителей в работу детского сада в 2022 году необходимо провести следующую работу:

- улучшить работу по информированности родителей работой ДОО;
- подготовить мероприятия для родителей по презентации итогов работы МБДОУ №12 за учебный год;
- провести «День открытых дверей»;
- активизировать работу с родителями по использованию сайта МБДОУ №12 и информационных стендов в учреждении.

Результаты анкетирования будут использованы для организации дальнейшей работы коллектива МБДОУ №12 по улучшению качества предоставляемой услуги в ДОО и информированности родителей (законных представителей) о работе ДОО.

Заведующий

О.К. Строжкова

реализуются увлекательные детские проекты, исследования, эксперименты. Педагоги профессионалы высшей квалификации и всегда разрабатывают что-то новое, находят новые способы развития детской любознательности, детских представлений, знаний, предоставляют возможность детям получить новый опыт и развить свои навыки. Наш детский сад лучший в нашем районе, городе, регионе».

Полученные данные анкетирования позволяют сделать следующие выводы: созданная система ДОО позволяет удовлетворять потребность и запросы родителей (законных представителей).

На основании результатов анкетирования деятельность МБДОУ №12 по оказанию муниципальной услуги по представлению дошкольного образования можно считать «удовлетворительной».

В целях повышения качества услуг, информированности родителей о работе ДОО и вовлеченности родителей в работу детского сада в 2022 году необходимо провести следующую работу:

- улучшить работу по информированности родителей работой ДОО;
- подготовить мероприятия для родителей по презентации итогов работы МБДОУ №12 за учебный год;
- провести «День открытых дверей»;
- активизировать работу с родителями по использованию сайта МБДОУ №12 и информационных стендов в учреждении.

Результаты анкетирования будут использованы для организации дальнейшей работы коллектива МБДОУ №12 по улучшению качества предоставляемой услуги в ДОО и информированности родителей (законных представителей) о работе ДОО.

Заведующий



О.К. Стrojzkova

