**Справка**

**о результатах мониторинга удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг, предоставляемых дошкольным отделением по состоянию на 31.05.19 года.**

В соответствии стремлением получить достоверные сведения о характере, качестве и результатах работы образовательного учреждения, старшим воспитателем и педагогом-психологом было проведено мониторинговое исследование удовлетворённости родителей воспитанников (законных представителей) и педагогов образовательным процессом, жизнедеятельностью детского сада.

**Мониторинг степени удовлетворенности родителей (законных представителей)**

Основные задачи:

1. выявить представления родителей о качестве образовании в ДОУ;
2. 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.);
3. удовлетворенность оказываемыми образовательными услугами;
4. 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 опросе приняли участие 186 родителей (законных представителей).

Целью исследования было изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг

.

**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 обратились за помощью к данному детскому саду в воспитании ребенка?

 отсутствуют другие возможности;

 считаю детский сад лучшим;

 хорошие педагоги;

 хорошая подготовка детей к школе;

 Другое:

3. Удовлетворены ли Вы условиями содержания детей в детском саду?

довольны;

затрудняюсь ответить;

не довольны.

Другое:

4. С удовольствием ли Ваш ребенок идет в детский сад? Почему?

5. Удовлетворены ли Вы воспитанием ребенка в детском саду?

да

нет

6. Удовлетворены ли Вы отношением ребенка с педагогами

да

нет

7. Удовлетворены ли Вы оказываемыми образовательными услугами?

да, полностью

частично

не доволен

Другое:

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

да, полностью

частично

не доволен

Другое:

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

да

нет

другое

10. 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

оздоровлении и физическом развитии

подготовке ребенка к школе

ежедневных достижениях ребенка

негативную информацию о ребенке

совсем не получаю информацию

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

в беседе с педагогом;

в беседе со специалистом ДОУ;

информационный стенд;

выпуск газеты;

на сайте ДОУ;

в ходе собрания;

другое (укажите форму);

не получаю никакой информации

12. Укажите наиболее эффективные формы работы с родителями:

родительские собрания;

индивидуальные консультации;

посещение занятий;

тренинги, мастер-классы, семинары;

совместные праздники, развлечения;

другие:

13. На ваш взгляд, наиболее эффективные формы воспитания детей в ДОУ – это

непосредственно образовательная деятельность

беседы

формы работы с участием родителей

праздники

 Благодарим Вас за работу

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

Количество опрошенных родителей: 186 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 | 15% |
| считаю детский сад лучшим | 33% |
| хорошие педагоги | 45% |
| хорошая подготовка детей к школе | 24% |
| Другое | 24% |

Большинство опрошенных родителей (45%) отметили, что обратились за помощью к данному детскому саду в воспитании ребенка, так как считают в ДОУ работают хорошие педагоги. Позитивными следует считать и другие результаты опроса: 33% опрошенных отметили, что считают детский сад лучшим; 24% отмечают хорошую подготовку в ДОУ к школе. Однако 15% родителей отмечают, что отсутствуют другие возможности. При выборе ответа «другое» (24%) опрошенных мотивировали собственный выбор дошкольного учреждения высказываниями типа: «рядом с домом», «по направлению комиссии», «наличие проблем с речью».

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 | 98% |
| затрудняюсь ответить | 2% |
| не довольны | - |
| Другое | - |

Большинство опрошенных родителей (98%) 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 2% родителей затруднились ответить на предложенный вопрос. В связи с этим можно предположить необходимость конкретизации в содержании вопроса условий ДОУ.

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 | 78% |
| частично | 19% |
| не доволен | - |
| Затрудняюсь ответить | 3% |

Результаты  удовлетворенности родителей образовательными услугами следует считать позитивными. Большинство родителей полностью удовлетворены оказываемыми образовательными услугами (78%), 19% частично удовлетворены и 3% затрудняются ответить. Затруднения в ответе, возможно, обусловлены необходимостью уточнения в вопросе перечня образовательных услуг, оказываемых ДОУ.

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 97% родителей отмечает, что дети с удовольствием посещают дошкольное учреждение и лишь 3% отвечает, что ребенок не желает посещать детский сад. Выявление обозначенного факта требует выяснения причин данного отношения ребенка к ДОУ с целью повышения уровня мотивации дошкольника к посещению детского сада.

Родители в своих анкетах уточняют, что их дети считают детский сад «…своим вторым домом», детям нравятся общение с педагогом, со сверстниками, среди привлекательных для детей видов деятельности родители отмечают игры, развлечения, досуги, «…интересные занятия с педагогом», «…нравится, как с ними занимается воспитатель».

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

98%  родителей ответили, что полностью удовлетворены воспитанием ребенка в ДОУ; 2% - отмечают свою неудовлетворенность. Выявление признаков не достаточной удовлетворенности родителей вызывает необходимость определения причин данных ответов.

Позитивные результаты анкетирования родителей подтверждаются ответами на вопрос, направленный на выявление удовлетворенности отношением ребенка с педагогами. Так, 97% родителей удовлетворены отношением ребенка с педагогами, отмечают достаточно высокий уровень профессиональных навыков, умение педагога найти подход к ребёнку, умение видеть его индивидуальные особенности развития. 3% опрошенных не удовлетворены отношением педагога к ребёнку и не уточняют свой выбор в виде комментария.

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 | 85% |
| частично | 15% |
| не доволен | - |
| затрудняюсь ответить | - |

По результатам анкетирования 85% родителей считают, что педагоги дошкольного учреждения полностью соответствуют представлениям о профессионально компетентном педагоге, 15% 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 – 98%, 2% отмечают, что испытывают затруднения при обращении за советом к воспитателям, специалистам ДОУ Поэтому требуется дополнительная работа по изучению возможных причин выявленной неудовлетворенности.

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 | 85 |
| о целях и задачах воспитания и обучения детей | 91 |
| о режиме работы | 97 |
| о питании | 87,8 |
| о возможных профилактических мероприятиях | 78,8 |
| об оздоровлении и физическом развитии | 85 |
| подготовке ребенка к школе | 97  |
| ежедневных достижениях ребенка | 36,4 |
| негативную информацию о ребенке | 1 |
| совсем не получаю информацию совсем не получаю информацию | 3 |

По результатам анкетирования было выявлено, что большинство педагогов информируют родителей о целях и задачах деятельности (91%), об образовательном процессе (особенностях работы специалистов ДОУ, ежедневных мероприятиях в группе) - 85%, раскрывают деятельность учреждения в физкультурно-оздоровительном направлении (профилактика плоскостопия, закаливание, профилактика респираторных и инфекционных заболеваний в детском коллективе) – 78,8%, особенностях подготовки ребенка к школе - 97%. О режиме работы дошкольного учреждения (часы работы, праздники, нерабочие дни) 100% опрошенных родителей получают информацию систематически и достаточно. Информация о питании (меню) предоставляется, по мнению 100% родителей.

Среди ответов родителей отмечаются варианты ответов «негативная информация» (1%), «совсем не получаю информацию» (3%). Низкий процентный показатель отмечается в информированности родителей о достижениях детей в течение дня (15%).

Анализ полученных результатов позволяет говорить о наличии стандартности и однотипности предлагаемой тематики у педагогов.

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 | 79 |
| в беседе со специалистом ДОУ | 85 |
| информационный стенд | 81,8 |
| выпуск газеты | - |
| на сайте ДОУ | 45 |
| в ходе собрания | 78,8 |
| не получаю никакой информации | 3 |
| Другие формы (укажите) | - |

Анализ ответов родителей, принимающих участие в анкетировании, о формах предоставления информации показал, что большинство педагогов используют стандартные формы работы с родителями: беседа (79%), информационный стенд (81,8%), собрание (78,8%), сайт ДОУ (45%). В связи с эти можно предположить не достаточную готовность педагогов использовать иные формы работы с родителями. 95% опрошенных родителей отмечают получение информации о развитии ребенка от специалистов ДОУ (педагога-психолога, учителя-логопеда). 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. Набольшую популярность получили следующие формы работы дошкольного учреждения с родителями, по мнению опрошенных: родительские собрания (93%), индивидуальные беседы и консультации (92%) и совместные праздники и развлечения (87%). Родители указали такие формы как тренинги, мастер-классы, семинары (69%), посещение родителями занятий в детском саду с их последующим обсуждением (69%), реализация проектов (49%). Такие ответы можно объяснить склонностью родителей к привычным, менее затратным по времени и эмоциональным нагрузкам, формам работы. Результаты наглядно представлены на рисунке 4.

В качестве наиболее эффективных форм воспитания детей в ДОУ, родителями отмечаются: непосредственно образовательная деятельность (90%), формы работы с участием родителей (66%), экскурсии (75% родителей) праздники (44% опрошенных),. Как менее значимые формы отмечены: беседы (36% 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.

**3.  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 психологической службой 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.**

Организовать 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, городских 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 (выпуск газеты, почта одного дня, памятки и т.п.), с учетом социального заказа.

**Рекомендации педагогу-психологу.**

По запросам родителей, воспитателей, администрации ДОУ и личным наблюдениям проводить углубленную диагностику развития ребенка, детского, родительского коллективов, отношения ребенка с педагогами с целью выявления и конкретизации проблем участников образовательного процесса, а также разработки рекомендаций.

С целью оптимизации взаимодействия участников воспитательно-образовательного процесса в ДОУ, эффективного информирования родителей о деятельности учреждения и развитии ребенка организовать индивидуальные коррекционно-развивающие занятия с участием родителей; тренингов детско-родительских отношений в качестве самостоятельной формы и включение упражнений тренинга в групповые мероприятия с родителями (родительский клуб, мастер-класс и т.п.)

Совместно с методической службой организовать работу по повышению профессиональной компетентности педагогов в вопросах взаимодействия с семьей; использования развивающих технологий при организации различных видов детской деятельности; профилактики эмоционального выгорания.

**Рекомендации родителям.**

С целью создания единого образовательного пространства ДОУ и семьи 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, психологом, специалистами ДОУ в  проектировании работы по формированию интегративных качеств с учетом индивидуальных особенностей детей.

Проведенный анализ позволил на основании полученных результатов внести коррективы в работу образовательного учреждения и спланировать систему работы, направленную на повышение качества образовательных услуг .

Таким образом, исходя из обработки социологического опроса родителей, мы получили достаточно высокие показатели удовлетворённости родителей по всем предложенным показателям, что позволяет сделать вывод о том, что большинство родительской общественности удовлетворены деятельностью образовательного учреждения.

**Анализ мониторинга удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении**

Показателем удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в образовательном учреждении (У) является частное отделения общей суммы баллов всех ответов педагогов на общее количество ответов. Принято считать: если коэффициент У больше или равен 3, то можно констатировать высокий уровень удовлетворенности; если он равен или больше 2, это свидетельствует о средней степени удовлетворенности; если же данный коэффициент меньше 2, то можно предположить, что существует низкая степень удовлетворенности педагогов жизнедеятельностью в школьном сообществе и своим положением в нем.

Наряду с выявлением общей удовлетворенности целесообразно определить, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности образовательного учреждения, как:

организация труда (1—4);

возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5—8);

отношения с педагогами и администрацией учебного заведения (9—12);

отношения с воспитанниками и их родителями (13—16);

— обеспечение деятельности педагога (17—20).

Коэффициент удовлетворенности педагогов перечисленными аспектами жизнедеятельности определяется с помощью тех же вычислительных операций, но подсчитывается сумма баллов и количество ответов лишь по тем утверждениям, которые соответствуют изучаемому аспекту.

***Обработка полученных результатов показал:***

Средний уровень удовлетворенности по детскому саду составил – **3** **(средний уровень)**

Наряду с выявлением общей удовлетворенности определены, насколько удовлетворены педагоги такими аспектами жизнедеятельности образовательного учреждения, как:

организация труда (1—4 вопросы) – **3,0 (высокий уровень)**;

возможность проявления и реализации профессиональных и других личностных качеств педагога (5—8 вопросы) – **2,9 (средний уровень)**;

отношения с педагогами и администрацией учебного заведения (9—12 вопросы) - **3,1 (высокий уровень)**;

отношения с воспитанниками и их родителями (13—16 вопросы) – **3,1 (высокий уровень)**;

обеспечение деятельности педагога (17—20 вопросы) – **2.8 (средний уровень)**.

Таким образом, если смотреть средний показатель удовлетворённости всех участников, то он свидетельствует о среднем-высоком уровне удовлетворённости.

Старший воспитатель Бородина И.В.

Педагог-психолог Кислякова Е.А.