

9. Удовлетворенность потребителей

Обеспечение высокого качества образования является одной из главных задач современного дошкольного образования. Наиболее значимым признаком качества дошкольного образования считается удовлетворенность потребителя его состоянием.

В нашем дошкольном учреждении ежегодно педагогическим коллективом проводится анкетирование на выявление уровня удовлетворенности родителей работой МОУ детского сада № 11, на протяжении трех лет анкета остается неизменной.

Родителям предлагалось прочитать 17 утверждений, оценить каждое, выбрав один из вариантов ответа: да, нет, не знаю.

В 2016 году в ОУ воспитывалось 339 детей. Приняли участие в анкетировании 257 родителей, что составило 76% от возможного числа респондентов.

№ п/п	Уважаемые родители, удовлетворены ли Вы?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1.	Качеством присмотра и ухода	65%	0%	35%
2.	Качеством образования, которое получает Ваш ребенок	59%	1%	40%
3.	Организацией учебно-воспитательного процесса	71%	1%	28%
4.	Информированностью о видах образовательных услуг в ОУ	78%	3%	19%
5.	Информированностью о жизни и деятельности ребёнка в ОУ	81%	0%	19%
6.	Степенью информированности о деятельности образовательного учреждения посредством информационных технологий (сайт ОУ)	65%	2%	32%
7.	Состоянием материально-технической базы ОУ	59%	2%	39%
8.	Профессионализмом педагогов	61%	5%	36%
9.	Санитарно-гигиеническими условиями	82%	0%	18%
10.	Взаимоотношениями педагогов с воспитанниками	89%	0%	11%
11.	Общением педагогов с родителями на основе диалога, открытости с использованием делового стиля в сочетании с личностным стилем общения	88%	1%	11%
12.	Вовлеченностью родителей в образовательный процесс ребенка	86%	1%	13%
13.	Связями с другими социальными институтами образования и воспитания	52%	1%	47%
14.	Спектром дополнительных услуг, предоставляемых дошкольным учреждением	54%	11%	34%
15.	Качеством дополнительных услуг, предоставляемых дошкольным учреждением	66%	2%	32%
16.	Проводимыми консультациями специалистов	69%	0%	31%
17.	Удовлетворенностью уровнем подготовки ребенка к школе	61%	0%	39%
Итого %		69,7%	2,7%	27,6%
Итого родителей		179	7	71

В 2017 году в ОУ воспитывалось 360 детей. Приняли участие в анкетировании 297 родителей, что составило 82,5% от возможного числа респондентов.

№ п/п	Уважаемые родители, удовлетворены ли Вы?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1.	Качеством присмотра и ухода	69%	0%	31%
2.	Качеством образования, которое получает Ваш ребенок	73%	0%	37%
3.	Организацией учебно-воспитательного процесса	79%	2%	19%
4.	Информированностью о видах образовательных услуг в ОУ	77%	1%	22%
5.	Информированностью о жизни и деятельности ребёнка в ОУ	82%	0%	18%
6.	Степенью информированности о деятельности образовательного учреждения посредством информационных технологий (сайт ОУ)	88%	1%	11%
7.	Состоянием материально-технической базы ОУ	69%	4%	27%
8.	Профессионализмом педагогов	89%	3%	8%
9.	Санитарно-гигиеническими условиями	91%	0%	9%
10.	Взаимоотношениями педагогов с воспитанниками	90%	3%	7%
11.	Общением педагогов с родителями на основе диалога, открытости с использованием делового стиля в сочетании с личностным стилем общения	81%	1%	18%
12.	Вовлеченностью родителей в образовательный процесс ребенка	65%	1%	34%
13.	Связями с другими социальными институтами образования и воспитания	71%	0%	29%
14.	Спектром дополнительных услуг, предоставляемых дошкольным учреждением	71%	0%	29%
15.	Качеством дополнительных услуг, предоставляемых дошкольным учреждением	80%	1%	19%
16.	Проводимыми консультациями специалистов	51%	0%	49%
17.	Удовлетворенностью уровнем подготовки ребенка к школе	91%	3%	6%
Итого %		76,0%	2,0%	22,0%
Итого родителей		212	5	80

В 2018 году в ОУ воспитывалось 377 детей. Приняли участие в анкетировании 319 родителей, что составило 84,6% от возможного числа респондентов.

№ п/п	Уважаемые родители, удовлетворены ли Вы?	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1.	Качеством присмотра и ухода	76%	0%	24%
2.	Качеством образования, которое получает Ваш ребенок	78%	0%	22%
3.	Организацией учебно-воспитательного процесса	89%	1%	10%
4.	Информированностью о видах образовательных услуг в ОУ	81%	0%	19%
5.	Информированностью о жизни и деятельности ребёнка в ОУ	84%	0%	16%
6.	Степенью информированности о деятельности	87%	2%	11%

	образовательного учреждения посредством информационных технологий (сайт ОУ)			
7.	Состоянием материально-технической базы ОУ	77%	2%	21%
8.	Профессионализмом педагогов	97%	0%	3%
9.	Санитарно-гигиеническими условиями	93%	0%	7%
10.	Взаимоотношениями педагогов с воспитанниками	95%	1%	4%
11.	Общением педагогов с родителями на основе диалога, открытости с использованием делового стиля в сочетании с личностным стилем общения	97%	1%	2%
12.	Вовлеченностью родителей в образовательный процесс ребенка	95%	1%	4%
13.	Связями с другими социальными институтами образования и воспитания	75%	1%	24%
14.	Спектром дополнительных услуг, предоставляемых дошкольным учреждением	96%	0%	4%
15.	Качеством дополнительных услуг, предоставляемых дошкольным учреждением	79%	1%	20%
16.	Проводимыми консультациями специалистов	79%	0%	21%
17.	Удовлетворенностью уровнем подготовки ребенка к школе	85%	0%	15%
Итого %		73,8%	0,6%	25,6%
Итого родителей		236	2	81

Сравнительный анализ результатов анкетирования за три года выглядит следующим образом:

	2016г.	2017г.	2018г.
Приняло участие в анкетировании (%/чел.)	76%/257	82,5%/297	84,6%/319
Качеством образования удовлетворены (%/чел.)	59%/152	73%/217	78%/249
Качеством присмотра и ухода удовлетворены (%/чел.)	65%/167	69%/205	76%/242

Такой процент удовлетворенности говорит о том, что родители готовы на взаимодействие и сотрудничество и остаются не равнодушными к жизнедеятельности учреждения. Затруднение в ответе было объяснено тем, что родители не считают себя профессионалами в сфере дошкольного образования.

Хорошим показателем является заинтересованность родителей в успехах своего ребёнка. Можно говорить о том, что родители удовлетворены выбором образовательных услуг, которые предоставляет наше ОУ. Они отмечают высокий профессиональный уровень сотрудников, положительный эмоциональный климат в учреждении, хорошую организацию процесса пребывания ребёнка в ОУ. Родители заинтересованы в развитии сферы дополнительных образовательных услуг.

С каждым годом процент удовлетворенных родителей в качестве предоставляемых услуг растет. Из этого следует вывод, что учреждение находится на верном пути развития и преобразования. Созданная система работы ОУ позволяет удовлетворять потребность и запросы родителей.