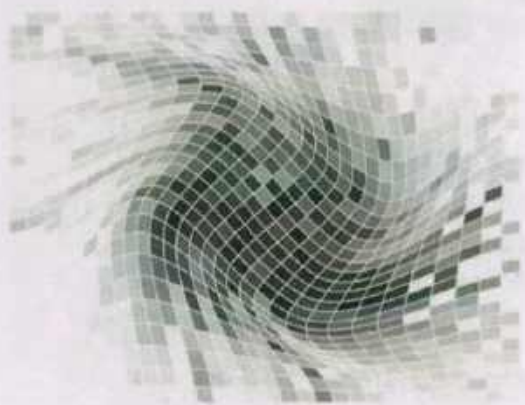




**ОЦЕНКА
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
КАЧЕСТВОМ УСЛУГ
МДОУ «ОЛЬХОВСКИЙ
ДЕТСКИЙ САД»
ОЛЬХОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА**

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

НОЯБРЬ, 2018



А. С. Сидорова
Иванова А. Х.

Резюме.

Исследование удовлетворенности качеством услуг МДОУ «Ольховский детский сад» Ольховского муниципального района проводилось в ноябре 2018 года. В опросе приняли участие 97 респондентов, чьи дети посещают данное учреждение. Среди участников опроса 90,7% женщин и 9,3% мужчин. По возрастной структуре 69,1% респондентов в категории 18-34 года и 30,9% - 35-54 года.

По результатам опроса была зафиксирована высокая степень удовлетворенности услугами МДОУ «Ольховский детский сад» Ольховского муниципального района. Более 75% респондентов поставили самый высокий балл на данный вопрос. Каждый пятый родитель оценил уровень удовлетворенности на 4 балла. Совокупная оценка положительных ответов (сумма ответов по категориям «пять» и «четыре») составляет 95,9%. Данный показатель характеризует очень высокую степень лояльности родителей, чьи дети являются воспитанниками образовательного учреждения (см. рис. 1).

Абсолютную готовность рекомендовать образовательное учреждение своим знакомым и близким выразили 86,6% участников опроса. Оценку «четыре» поставили 11,3% родителей. В совокупности данный критерий составляет 98,0% позитивных ответов (совокупность оценок «пять» и «четыре»).



Рис. 1. Оценки степени удовлетворенности и готовности рекомендовать образовательное учреждение, %

Наиболее высокая оценка, стремящаяся к абсолютному значению, была присвоена компетентности сотрудников МДОУ «Ольховский детский сад» - 4,87 балла из пяти возможных (см. рис. 2). Несколько ниже были оценены комфортность условий для детей и информационная доступность учреждения (4,46 и 4,45 балла соответственно). Работа по организации учебного процесса и внеклассной деятельности, по мнению респондентов, заслуживает 4,32 балла.



Рис. 2. Совокупные оценки уровня удовлетворенности услугами образовательного учреждения, баллы (максимальное значение – 5 баллов)

По всем оцениваемым параметрам участниками опроса были выставлены достаточно высокие баллы, что говорит о повышенной степени удовлетворенности услугами образовательного учреждения.

1. Учебный процесс и внеклассная деятельность

По оценкам всех критериев, перечисленных в таблице 1, среднее значение учебного процесса и внеклассной деятельности оценивается получателями услуг на **4,32 балла** из возможных пяти баллов. Соответственно, респонденты достаточно высоко оценивают эффективность учебного процесса и работу сотрудников по организации внеклассной деятельности.

Таблица 1. Оценки критериев учебного процесса и внеклассной деятельности

Критерий	Средний показатель оценки	Отклонение от среднего в группе
Количество дополнительных образовательных программ (кружки, элективные курсы и др.)	4,08	-0,24
Эффективность дополнительного образования	4,45	0,13
Наличие возможности для творческого развития детей	4,44	0,12
Количество дополнительных мероприятий (конкурсы, праздники и др.)	4,63	0,31
Удовлетворенность уровнем физической подготовки детей	4,54	0,22
Доступность психолого-педагогической помощи	4,16	-0,16
Уровень развития системы индивидуального (дистанционного) обучения	3,96	-0,36

Респонденты считают, что силами сотрудников детского сада организуется достаточное количество дополнительных мероприятий, таких как различные конкурсы, праздники, выставки, спортивные состязания и другое. Также родители положительно оценивают комплекс методик по физической подготовке детей. В целом, участники опроса считают систему дополнительного образования эффективной.

Позитивно оцениваются и наличие возможностей для творческого развития детей, хотя необходимое количество занятий и кружков родители считают недостаточным. В данном блоке параметров уровень развития системы индивидуального (дистанционного) образования получил в среднем 3,96 баллов. Несмотря на возникающие сложности с внедрением данных технологий в учебный процесс, в нормативных документах о деятельности образовательных организаций создание условий для системы дистанционного образования считается обязательным.

2. Компетентность сотрудников

По результатам опроса наиболее высокие оценки относятся к критериям компетентности сотрудников. Средняя оценка данного показателя составляет **4,87 балла**. Работа педагогического состава, администрации учреждения и обслуживающего персонала, по мнению респондентов, заслуживает очень высоких баллов и оценивается приблизительно одинаково (см. табл. 2). Отклонений от средних баллов в группе в результате анализа данных обнаружено не было.

Таблица 2. Оценки критериев компетентности сотрудников

Критерий	Средний показатель оценки	Отклонение от среднего в группе
Удовлетворенность работой педагогического состава	4,88	0,01
Удовлетворенность работой администрацией учреждения	4,86	-0,01
Удовлетворенность работой обслуживающего персонала	4,87	0,00
Компетентность сотрудников учреждения	4,88	0,01
Доброжелательность и вежливость сотрудников	4,88	0,01

Участники опроса выразили высокую степень удовлетворенности взаимодействием с сотрудниками МДОУ «Ольховский детский сад». Они считают, что сотрудники учреждения в полной мере обладают необходимыми компетенциями, а также очень внимательны, доброжелательны и вежливы в общении с детьми и их родителями.

3. Информационная доступность учреждения

Средняя оценка информационной доступности МДОУ «Ольховский детский сад» составляет **4,45 балла**. Все критерии работы интернет-ресурсов были оценены респондентами примерно в одинаковой степени, отклонений от среднего балла не было зафиксировано (см. табл. 3). Участники опроса считают, что на сайте образовательного учреждения вся интересующая информация находится в свободном доступе, является полной и актуальной. На сайте в общем доступе находится полная информация о структуре учреждения и педагогическом составе. Также родители обучающихся отметили, что с помощью интернет-ресурсов можно получить обратную связь через форму «вопрос-ответ».

Некоторые родители при ознакомлении со структурой сайта столкнулись с затруднениями, связанными с навигацией данного источника (см. табл. 3).

Таблица 3. Оценки критериев информационной доступности учреждения

Критерий	Средний показатель оценки	Отклонение от среднего в группе
Открытость и доступность информации в интернет-ресурсах учреждения	4,45	0,00
Полнота информации в интернет-ресурсах учреждения	4,42	-0,03
Актуальность информации в интернет-ресурсах учреждения	4,42	-0,03
Удобная навигация сайта учреждения	4,33	-0,12
Возможность получить обратную связь на интернет-ресурсах учреждения	4,41	-0,04
Полнота информации на сайте о структуре учреждения	4,51	0,06
Полнота информации на сайте о педагогическом составе	4,54	0,09
Доступность педагогов и администрации учреждения для взаимодействия по телефону (электронной почте)	4,85	0,40
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан (по телефону, электронной почте)	4,57	0,12
Возможность получения информации на стендах, вывесках	3,96	-0,49

Наиболее позитивно респонденты ответили на вопрос о доступности педагогов и администрации по телефону или электронной почте. Родители всегда имеют возможность связаться с сотрудниками и задать интересующий вопрос или разрешить какую-либо ситуацию. Также высоко был оценен критерий доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Рекомендуется обратить внимание на оформление информационных стендов и вывесок в учреждении, так как респонденты отметили, что поиск нужной информации с помощью данных источников зачастую бывает затруднен.

4. Комфортность условий в учреждении

Средняя оценка комфортности условий в учреждении составляет **4,46 балла**. Касаемо внутреннего благоустройства, очень высоко оценивается чистота и соблюдение норм гигиены и наличие санитарно-гигиенических помещений на каждом этаже для детей обоего пола (см. табл. 4)6+.

Некоторые родители считают, что кабинеты недостаточно комфортны, а мебель несколько неудобна для занятий детей.

Таблица 4. Оценки критериев комфортности условий в учреждении

Критерий	Средний показатель оценки	Отклонение от среднего в группе
Общие критерии		
Наличие условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	4,11	-0,35
Информационное и материально-техническое обеспечение	4,36	-0,10
Работа столовой и качество пищи	4,55	0,09
Качество работы медицинского пункта	4,57	0,11
Внутреннее благоустройство		
Комфортность кабинетов и удобство мебели	4,23	-0,23
Чистота и соблюдение норм гигиены в помещении	4,72	0,26
Наличие санитарно-гигиенических помещений на каждом этаже для детей обоего пола	4,58	0,12
Внешнее благоустройство		
Чистота и порядок во дворе	4,43	-0,03
Освещение территории вокруг учреждения	4,21	-0,25
Ограждение учреждения	4,70	0,24
Озеленение территории	4,56	0,10

Также высоко оценивается работа столовой и медицинского кабинета. Информационное и техническое обеспечение, по мнению родителей, заслуживает 4,36 балла.

При оценке внешнего благоустройства территории детского сада родители считают, что установлено хорошее ограждение, а озеленение двора создает приятное впечатление. При этом освещение территории менее устраивает респондентов. В целом, средняя оценка чистоты и порядка двора охарактеризована 4,43 баллами.

Менее высокие оценки респонденты поставили наличию условий для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (4,11 балла). По нормам все общественные учреждения должны быть оборудованы условиями для людей с ограниченными возможностями здоровья в целях создания комфортной среды и практик инклюзивного образования. При этом реализации данных мер может быть жестко ограничена отсутствием необходимых материально-финансовых средств для реализации данных мер. Данная проблема обусловлена внешними факторами и не относится к недостаткам работы конкретного учреждения.

1. ДОСТАТОЧНО ЛИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ (КЛУБЫ, СПЕЦИАЛЬНЫЕ КУРСЫ И ДР.)				
Недостаточно	4	3	2	Достаточно
	1	2	3	4

2. НАСКОЛЬКО ЭФФЕКТИВНО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЕ В УЧРЕЖДЕНИИ				
Неэффективно	4	3	2	Эффективно
	1	2	3	4

3. ОЦЕНИТЕ НАЛИЧИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ ТВОРЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ ДЕТЕЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ				
Недостаточно	4	3	2	Достаточно
	1	2	3	4

4. ДОСТАТОЧНО ЛИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ (КОНКУРСЫ, ПРАЗДНИКИ, ВЫСТАВКИ И ДРУГИЕ)				
Недостаточно	4	3	2	Достаточно
	1	2	3	4

5. ДОВОДНЫ ЛИ НА ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ПОДГОТОВКУ КОМПЕТЕНЦИИ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ				
Недостаточно	4	3	2	Достаточно
	1	2	3	4

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЙ ОБРАЗОВАНИЯ

ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ

- Обведите кружком цифру напротив выбранного варианта ответа (выбранной оценки).
- Выберите только один вариант ответа в каждом вопросе. При наличии нескольких строк – выберите один вариант ответа **в каждой строке**.

S1. ВАШ ПОЛ:

- мужской
- женский

S2. СКОЛЬКО ВАМ ПОЛНЫХ ЛЕТ?

Впишите: _____ лет. Отметьте возрастную группу ниже:

- 18-34 года
- 35-54 года
- 55 лет и старше

УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС И ВНЕКЛАССНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

- ДОСТАТОЧНО ЛИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ (КРУЖКИ, ЭЛЕКТИВНЫЕ КУРСЫ И ДР.)

Недостаточно	→	→	→	Достаточно
1	2	3	4	5

- НАСКОЛЬКО ЭФФЕКТИВНО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЕ В УЧРЕЖДЕНИИ?

Неэффективно	→	→	→	Эффективно
1	2	3	4	5

- ОЦЕНИТЕ НАЛИЧИЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ТВОРЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ ДЕТЕЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ.

Недостаточно	→	→	→	Достаточно
1	2	3	4	5

- ДОСТАТОЧНО ЛИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ (КОНКУРСЫ, ПРАЗДНИКИ, ВЫСТАВКИ И ДРУГОЕ)?

Недостаточно	→	→	→	Достаточно
1	2	3	4	5

- ДОВОЛЬНЫ ЛИ ВЫ ФИЗИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКОЙ, КОТОРУЮ ПОЛУЧАЮТ ДЕТИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ?

Недоволен	→	→	→	Доволен
1	2	3	4	5

6. НАСКОЛЬКО ДОСТУПНА ДЛЯ ДЕТЕЙ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ В УЧРЕЖДЕНИИ?

Недоступны	→	→	→	Доступны
1	2	3	4	5

7. НАСКОЛЬКО РАЗВИТА СИСТЕМА ИНДИВИДУАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ (ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ)?

Неразвита	→	→	→	Развита
1	2	3	4	5

ОЦЕНКА КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ

8. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ РАБОТОЙ СОТРУДНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ:

	Совсем неудовлетворен	→	→	→	Полностью удовлетворен
8.1. Педагогический состав	1	2	3	4	5
8.2. Администрация учреждения	1	2	3	4	5
8.3. Обслуживающий персонал	1	2	3	4	5

9. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВА СОТРУДНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ.

	Очень плохо	→	→	→	Очень хорошо
9.1. Компетентность	1	2	3	4	5
9.2. Доброжелательность и вежливость	1	2	3	4	5

ОЦЕНКА ИНФОРМАЦИОННОЙ ДОСТУПНОСТИ

10. ОЦЕНИТЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ (КОРПОРАТИВНЫЙ САЙТ, ФОРУМЫ)

	Очень плохо	→	→	→	Очень хорошо
10.1. Открытость и доступность информации	1	2	3	4	5
10.2. Полнота информации	1	2	3	4	5
10.3. Актуальность информации	1	2	3	4	5
10.4. Удобная навигация на сайте	1	2	3	4	5
10.5. Возможность получить обратную связь (форма «вопрос-ответ»)	1	2	3	4	5

**11. ДОСТАТОЧНО ЛИ ИНФОРМАЦИИ ОБ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ
ОПУБЛИКОВАНО НА САЙТЕ?**

	Недостаточно информации → Достаточно информации			
11.1. О структуре учреждения	1	2	3	4 5
11.2. О педагогическом составе	1	2	3	4 5

**12. НАСКОЛЬКО ДОСТУПНЫ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ
(ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ) ПЕДАГОГИ И АДМИНИСТРАЦИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ?**

Недоступны	→				Доступны
1	2	3	4	5	

**13. НАСКОЛЬКО ДОСТУПНЫ СВЕДЕНИЯ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН (ПО ТЕЛЕФОНУ, ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ И ДР.)**

Недоступны	→				Доступны
1	2	3	4	5	

**14. ОЦЕНИТЕ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ НА СТЕНДАХ,
ВЫВЕСКАХ И ДРУГИХ НОСИТЕЛЯХ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ?**

Возможно	→				Невозможно
1	2	3	4	5	

ОЦЕНКА КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ

**15. СУЩЕСТВУЮТ ЛИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ УСЛОВИЯ ДЛЯ
ОБУЧЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ?**

Отсутствуют	→				Существуют
1	2	3	4	5	

16. ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ:

	Очень плохо → Очень хорошо			
16.1. Информационное и материально-техническое обеспечение	1	2	3	4 5
16.2. Работа столовой и качество пищи	1	2	3	4 5
16.3. Качество работы медицинского пункта	1	2	3	4 5

17. ОЦЕНИТЕ ВНУТРЕННЕЕ БЛАГОУСТРОЙСТВО УЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ.

	Очень плохо → Очень хорошо				
17.1. Комфортность кабинетов, удобная мебель	1	2	3	4	5
17.2. Чистота и соблюдение норм гигиены в помещении	1	2	3	4	5
17.3. Санитарно-гигиенические помещения на каждом этаже для обучающихся обоего пола	1	2	3	4	5

18. ОЦЕНИТЕ ВНЕШНЕЕ БЛАГОУСТРОЙСТВО УЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ.

	Очень плохо → Очень хорошо				
18.1. Чистота и порядок во дворе	1	2	3	4	5
18.2. Освещение территории вокруг учреждения	1	2	3	4	5
18.3. Ограждение учреждения	1	2	3	4	5
18.4. Озеленение территории	1	2	3	4	5

19. НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ?

Неудовлетворен	→	→	→	Удовлетворен
1	2	3	4	5

20. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВОИМ РОДСТВЕННИКАМ ДРУЗЬЯМ, ЗНАКОМЫМ?

Не готов	→	→	→	Готов
1	2	3	4	5

Контактная информация (нужна для проверки достоверности заполнения анкеты)

Имя отчество:

Номер телефона:

СПАСИБО ЗА ВАШИ ОЦЕНКИ!