Государственное бюджетное учреждение
Тверской области
«Центр оценки качества образования»

Статистико-аналитический отчет о результатах исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного общего образования в 2023 году

Тверь
2023

Содержание

Введение …… 3

1. Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного общего образования в 2023 году ……. 4

2. Результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в разрезе муниципальных образований Тверской области ……..……..... 7

3. Основные выводы……..… 9

Введение

Определение степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг является важным элементом региональной системы оценки качества образования.

В Тверской области исследование удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного общего образования проводится девятый год (2015-2023 гг.).

В феврале – марте 2023 года анкетирование было проведено в 185 дошкольных образовательных организациях 40 муниципальных образований Тверской области в соответствии с планом-графиком проведения мониторинга качества образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Тверской области в 2023 году, утвержденным приказом Министерства образования Тверской области от 28.12.2022г. № 1359/ПК.

Основная цель исследования – оценка удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством деятельности дошкольных образовательных организаций.

Методом исследования является социологический анкетный опрос родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций. Анкетирование подразумевает анонимное исследование с целью получения результатов в обобщенном виде.

Выборку для участия в исследовании осуществляли специалисты муниципальных органов управления образованием.

Результаты проведённого анкетирования в отношении анализа уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством предоставляемых образовательных услуг позволяют сопоставить ряд полученных данных с материалами анкетирования, проведенными в 2021 и 2022 годах.

Оценка проводится по ряду параметров:

-условия, созданные в детском саду;

- материально-техническое и информационное обеспечение;

- квалификация педагогов;

- развитие ребенка в ДОО;

-взаимодействие администрации и педагогического коллектива с родителями;

- удовлетворенность ДОО в целом.

Среднерегиональный показатель удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг вычисляется по формуле:

$$P = \frac{\text{показатель удовлетворенности (ответ «да»)}}{\text{количество респондентов}} * 100\%$$

Результаты анкетирования могут быть использованы при подготовке информации по итогам оценки качества дошкольного образования на уровне ДОО, муниципалитета, региона.

1. **Общие результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного общего образования в 2023 году**

В 2023 году в исследовании приняли участие 12414 родителей (законных представителей) воспитанников из 185 ДОО 40 МО (таблица 1).

В 2022 году - 11286 родителей (законных представителей) воспитанников из 171 ДОО 42 МО, в 2021 году - 9719 родителей из 164 ДОО 42 МО.

Анализ результатов анкетирования свидетельствует о высокой степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ДОО (Таблица 1).

В сравнении за последние 3 года (2021-2023 гг.) наблюдаются стабильно высокие показатели по доле респондентов, полностью удовлетворенных качеством предоставляемых ДОО услуг: 2023 г. – 96,5% родителей, 2022 г. – 96,4%, 2021 г.- 96,4%.

Показатели удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ДОО Тверской области в 2022 году

Таблица 2

Критерии		Полностью удовлетворены	Не удовлетворены	Частично удовлетворены
1.	обеспечение безопасности пребывания ребенка во внутренних помещениях детского сада	93,7%	0,8%	5,4%
2.	обеспечение безопасности территории детского сада для прогулок на свежем воздухе	88,8%	1,8%	9,5
3.	обеспечение санитарно-гигиенических условий в дошкольном учреждении (освещение, тепловой режим, чистота)	94,6%	0,6%	4,8%
4.	качество питания ребенка	88,2%	1,8%	9,9%
5.	обеспечение медицинского обслуживания	84,4%	4,4%	11,2%
6.	материально-техническое и информационное обеспечение детского сада/группы	88,9%	1,4%	9,7
7.	квалификация и компетентность воспитателей, педагогов и специалистов	97,7%	0,2%	2,2%

8.	отношение воспитателей, педагогов, специалистов к ребенку	98,2%	0,2%	1,7%
9.	содержание образовательной программы ДОУ обеспечивающей развитие личности в соответствии с возрастными и индивидуальными особенностями каждого ребенка	96,9%	0,2%	2,9%
10.	взаимодействие администрации ДОУ и педагогов с родителями, доступностью информации о жизни и успехах ребенка в детском саду (родительские собрания, совместные мероприятия, информационные стенды, индивидуальные беседы, консультации воспитателей, психолога, логопеда и др., сайт ДОО)	96%	0,4%	3,6%
11.	удовлетворенность образовательным учреждением в целом	96,5%	0,3%	3,2%

Наибольшую (более 90%) удовлетворенность в 2023 году родители продемонстрировали по следующим аспектам:

- ✓ условия, созданные в детском саду, в том числе: обеспечение безопасности пребывания детей во внутренних помещениях детского сада (93,7%), обеспечение санитарно-гигиенических условий в дошкольном учреждении (освещение, тепловой режим, чистота) (94,6%);
- ✓ квалификация педагогов, в том числе: квалификация и компетентность педагогов и специалистов (97,7%), отношение воспитателей, педагогов и специалистов к детям (98,2%);
- ✓ развитие ребенка в ДОО, в том числе: содержание образовательной программы ДОУ обеспечивающей развитие личности в соответствии с возрастными и индивидуальными особенностями каждого ребенка (96,9%);
- ✓ взаимодействие администрации и педагогов с родителями, в том числе: доступность информации о жизни и успехах ребенка в детском саду, возможность обсуждения различных вопросов с педагогическими работниками и администрацией (96%).

Меньшую удовлетворенность родители проявляют:

- ✓ обеспечением безопасности территории детского сада для прогулок на свежем воздухе (88,8%);
- ✓ материально-техническим и информационным обеспечением (88,9%);
- ✓ качеством питания детей (88,2%);
- ✓ обеспечение медицинского обслуживания (84,4%).

В целом в 2023 году удовлетворенность более 90% составляет по 6 (60%) из 10 показателей.

Итоги анкетирования родителей воспитанников ДОО за последние 3 года (2021-2032 гг.) представлены в таблице 3.

Таблица 3

Итоги анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников ДОО Тверской области по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг за три года (2010-2023 г.)

№ п/п	Вопросы анкеты	2023 г.		2022 г.		2021г.	
		полностью удовлетворены	не удовлетворены	полностью удовлетворены	не удовлетворены	полностью удовлетворены	не удовлетворены
1.	обеспечение безопасности пребывания детей в детском саду	93,7%	0,8%	95,4%	0,4%	95,5%	0,2%
2.	обеспечение безопасности территории детского сада для прогулок на свежем воздухе*	88,8%	1,8%	81,5%	3,8%	77,0%	4,0%
3.	обеспечение санитарно-гигиенических условий в дошкольном учреждении (освещение, тепловой режим, чистота)	94,6%	0,6%	-	-	-	-
4.	качество питания детей*	88,2%	1,8%	87,9%	1,6%	85,0%	2,4%
5.	обеспечение медицинского обслуживания	84,4%	4,4%	-	-	-	-
6.	материально-техническое и информационное обеспечение детского сада/группы	88,9%	1,4%	-	-	-	-
7.	квалификация и компетентность воспитателей, педагогов и специалистов*	97,7%	0,2%	97,7%	0,3%	97,2%	0,1%
8.	отношение воспитателей, педагогов, специалистов к ребенку	98,2%	0,2%	98,5%	0,1%	97,2%	0,1%
9.	содержание образовательной программы ДОУ, обеспечивающей развитие личности в соответствии с возрастными и индивидуальными особенностями каждого ребенка*	96,9%	0,2%	93,7%	0,6%	91,3%	0,6%
10.	взаимодействие администрации ДОУ и педагогов с родителями, доступностью информации о жизни и успехах ребенка в детском саду (родительские собрания, совместные мероприятия, информационные стенды, индивидуальные беседы, консультации воспитателей, психолога, логопеда и др., сайт ДОО)*	96%	0,4%	94,4%	0,6%	92,7%	0,8%
Удовлетворенность образовательным учреждением в целом*		96,5%	0,3%	96,4%	0,2%	96,4%	0,2%

- цветом выделены показатели, по которым уровень удовлетворенности в течение 3-х лет превышает 90%;

*отмечены показатели с поступательной положительной динамикой за 3 года (2021-2023 гг.).

2. Результаты исследования удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг в разрезе муниципальных образований Тверской области

В 2023 году высокий (более 90%) уровень удовлетворенности выявлен в дошкольных образовательных организациях 40 (95%) муниципальных образований, в т.ч. в 9 (21%) МО (Андреапольский, Бельский, Жарковский, Калязинский, Кесовогорский, Пеновский, Ржевский, Сонковский, Торопецкий районы) данный показатель составил 100% (Таблица 4).

В течение трех лет (2020-2022 гг.) стабильно высокие показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг демонстрируют участники анкетирования из 35 (83%) МО.

Вместе с тем, в 8 (19%) МО отмечено наличие родителей воспитанников ДОО, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, это: г. Кимры, г.Тверь, Калининский р-н (0,2% неудовлетворенных), Удомельский г.о (0,3%), Конаковский р-н (0,4%), Торжокский р-н (0,8%), Весьегонский м.о (2,1%), Сандовский (4,5%) м.о.

Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг среди родителей воспитанников ДОО в разрезе муниципальных образований за 3 года (2020-2022 г.)

Таблица 4

№ п/п	Муниципальное образование	Средний показатель по МО					
		2023 г.		2022 г.		2021 г.	
		полностью удовлетворены	не удовлетворены	полностью удовлетворены	не удовлетворены	полностью удовлетворены	не удовлетворены
1.	*Кимрский мо**	96,4	0	95,1%	0,1%	95,7%	0,1%
2.	*г.Тверь	96,6	0,4	95,4%	0,2%	94,6%	0,3%
3.	*г.Торжок	99,1	0	98,5%	0%	98,5%	0%
4.	*Андреапольский м.о*	100	0	100%	0%	100%	0%
5.	Бежецкий район	94,8	0,7	98,5%	0%	88,7%	1,3%
6.	*Бельский район*	100	0	100%	0%	100%	0%
7.	*Бологовский район	99,8	0	99,2%	0%	96,6%	0%
8.	Весьегонский м.о	98,9	0	94,0%	2,1%	98%	0%
9.	*Вышневолоцкий г.о	98,3	0	92,6%	0%	88,7%	0,3%
10.	Жарковский район	98,6	0	100%	0%	97,7%	0%
11.	Западнодвинский м.о	95,5	0	98,3%	0%	96,3%	0%
12.	Зубцовский район	90,5	2,4	99,1%	0%	95,7%	0%
13.	*Калининский район	96,9	2,6	94,9%	0,2%	94,6%	0%
14.	Калязинский район	95,2	0	100%	0%	96,2%	0%
15.	Кашинский г.о	99,3	0	97,4%	0%	98,5%	0,7%
16.	*Кесовогорский район*	100	0	100%	0%	100%	0%
17.	Конаковский район	96,1	0,1	96,0%	0,4%	98,3%	0%

18.	Краснохолмский м.о	98,3	0	97,6%	0%	98,1%	0%
19.	Кувшиновский район	99,3	0	96,4%	0%	99,3%	0%
20.	Лесной м.о	100	0	95,2%	0%	100%	0%
21.	*Лихославльский район	100	0	99,7%	0%	99,3%	0%
22.	Максатихинский район	96	0	99,3%	0%	97,3%	0%
23.	Молоковский район	98,5	0	96,6%	0%	97,9%	0%
24.	Нелидовский г.о	97,1	0	98,8%	0%	94,8%	0%
25.	*Оленинский м.о	100	0	97,3%	0%	94,1%	0%
26.	*Осташковский г.о	98,8	0	96,0%	0%	81,2%	4,3%
27.	Пеновский м.о	93,4	0	100%	0%	98,7%	0%
28.	*Рамешковский район	98,2	0	98,0%	0%	97,8%	0%
29.	*Ржевский мо**	98,1	0,1	97,9%	0%	95,8%	0%
30.	Сандовский м.о	74,6	11,9	89,2%	4,5%	82,8%	3,1%
31.	Селижаровский м.о	93,9	0	97,0%	0%	96,4%	0%
32.	*Сонковский район*	100	0	100%	0%	100%	0%
33.	Спировский район	99	0	91,9%	0%	93,3%	0%
34.	Старицкий район	99,2	0	98,8%	0%	99,3%	0%
35.	Торжокский район	94,6	0,6	90,5%	0,8%	100%	0%
36.	*Торопецкий район	100	0	100%	0%	97,4%	0%
37.	Удомельский г.о	97,4	0	94,5%	0,3%	96,5%	0%
38.	Фировский район	95,9	0	98,2%	0%	97,5%	0%
39.	*ЗАТО Озерный	98,6	0	98,3%	0%	90,4%	0%
40.	ЗАТО Солнечный	98,6	0	89,7%	0%	90,6%	0%
Среднерегиональный показатель		**96,5**	**0,3**	**96,4%**	**0,2%**	**96,4%**	**0,2%**

- цветом выделены МО, в которых уровень удовлетворенности в течение 3-х лет превышает 90%;
- *курсивом* выделены МО, в которых уровень удовлетворенности в течение 3-х лет составляет 100%;
*отмечены МО с поступательной положительной динамикой за 3 года (2021-2023 гг.).
** в 2023 году муниципальные образования г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район преобразованы в Кимрский муниципальный округ и Ржевский муниципальный округ. Показатели за 2021-2022 гг. представлены как среднее значение по двум МО (г.Кимры и Кимрский район, г. Ржев и Ржевский район)

3. Основные выводы

1. В 2023 году в исследовании приняли участие 12414 родителей (законных представителей) воспитанников из 185 ДОО 40 МО, что на 10% больше, чем в предыдущие 2 года. В 2022 году – 11286 родителей из 171 ДОО 42 МО, в 2021 году - 9719 родителей из 164 ДОО.

2. Доля удовлетворенности родителей (законных представителей) получаемыми образовательными услугами на уровне дошкольного общего образования составила в среднем 96,5%, что свидетельствует о достаточно высокой оценке качества деятельности ДОО, качества реализации образовательных программ. В 2022 и 2021 гг. – 96,4%.

Процент родителей, частично удовлетворённых и неудовлетворённых работой ДОО в течение двух последних лет остается практически без изменений: 3,2 - 3,4% и 0,2 – 0,3% соответственно.

3. В целом наибольшая удовлетворенность родителей (более 90%) в течение 3-х лет (2021-2023 гг.) сохраняется по следующим критериям оценки деятельности ДОО:

- квалификация и компетентность педагогических кадров – 97,7% (2022 г.-97,7%, 2021 г.-97,2%);
- отношение воспитателей и педагогов к детям – 98,2% (98,5% и 97,2% и соответственно);
- содержание образовательной программы ДОУ, обеспечивающей развитие личности в соответствии с возрастными и индивидуальными особенностями каждого ребенка – 96,1% (93,7% и 91,3% соответственно);
- взаимодействие администрации ДОУ и педагогов с родителями, доступностью информации о жизни и успехах ребенка в детском саду (родительские собрания, совместные мероприятия, информационные стенды, индивидуальные беседы, консультации воспитателей, психолога, логопеда и др., сайт ДОО) – 96% (94,4% и 92,7% соответственно).

4. В 2023 году улучшены качественные показатели оценки деятельности ДОО, вызывавшие в 2021 - 2022 гг. наименьшую удовлетворенность родителей воспитанников:

- качество питания – с 85% в 2021 г. до 88,2% в 2023 г.;
- обеспечение безопасности территории детского сада для прогулок на свежем воздухе – с 77% до 88,8%.

5. В разрезе муниципальных образований высокий (более 90%) уровень удовлетворенности в 2023 г. выявлен в дошкольных образовательных организациях всех 40 (100%) муниципальных образований, в т.ч. в 8 (20%) МО (Андреапольский мо, Бельский, Кесовогорский, Лихославльский,

Сонковский, Торопецкий районы, Лесной мо, Оленинский мо) данный показатель составил 100%.

7. Результаты проведенного анкетирования целесообразно обсудить на совещаниях с руководителями ДОО, родительских собраниях и проанализировать те стороны жизнедеятельности дошкольных образовательных организаций, в отношении которых необходимо усилить работу для обеспечения качества предоставляемых образовательных услуг на уровне дошкольного образования.