

КРИТЕРИЙ III.

Социологический компонент независимой оценки качества образовательных услуг, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (родителей, педагогов ДОО), был направлен на изучение следующих позиций:

- восприятие коммуникативных качеств сотрудников ДОО и социально-психологического климата в ДОО;
- степень удовлетворенности профессиональными качествами, компетентностью сотрудников ДОО.

Максимально возможное количество баллов - 20.

Анализ выполнен на основании результатов анкетирования потребителей образовательных услуг (респондентов).

КРИТЕРИЙ III.

Показатель 3. 1. Доброжелательность и вежливость работников

Анализ результатов восприятия родителями (лицами их замещающими), педагогами дошкольных образовательных организаций коммуникативных качеств сотрудников (доброжелательности, вежливости) ДОО показывают, что респонденты высоко оценивают обследуемые показатели.

По данному показателю 17 ДОО из 20 получили максимальные результаты и критичных замечаний не отмечается.

По результатам проведения опроса респондентов средняя оценка по данному показателю составила 9,98 из максимального значения в 10 баллов. Доля удовлетворенности потребителей услуг в части доброжелательности и

вежливости сотрудников ДОО, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг в среднем составила 99,8 %. Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю 3.1. «Доброжелательность и вежливость работников» представлены в таблице 29.

Таблица 29

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю 3.1. «Доброжелательность и вежливость работников»

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1. Доброжелательность, вежливость работников ДОО	Уровень удовлетворённости доброжелательностью и вежливостью работников ДОО (%)
			99,5
1	МБДОУ №1 пгт Ленино	9,95	100
2	МБДОУ №2 пгт Ленино	10	100
3	МБДОУ №3 пгт Ленино	10	100
4	МБДОУ №5 г. Щелкино	10	100
5	МБДОУ пгт Багерово	9,91	99,1
6	МБДОУ с. Белинское	10	100
7	МБДОУ с. Виноградное	10	100
8	МБДОУ с. Войково	10	100
9	МБДОУ с. Глазовка	10	100
10	МБДОУ с. Горностаевка	9,66	96,6
11	МБДОУ с. Ильичево	10	100
12	МБДОУ с. Красногорка	10	100
13	МБДОУ с. Ленинское	10	100
14	МБДОУ с. Новониколаевка	10	100

15	МБДОУ с. Останино	10	100
16	МБДОУ с. Приозерное	10	100
17	МБДОУ с. Семисотка	10	100
18	МБДОУ с. Уварово	10	100
19	МБДОУ с. Челядиново	10	100
20	МБДОУ с. Чистополье	10	100
	Среднее значение	9,98	99,8

Анализируя результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления образовательных услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень доброжелательности и вежливости работников в ДОО Ленинского района составляет 9,98 баллов, что соответствует высокому уровню.

Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность представлены в таблице 28

Таблица 28

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество ОО, достигших данного уровня
высокий	7,6 - 10	20
повышенный	5,1 – 7,5	0
средний	2,6 – 5,0	0
низкий	0 – 2,5	0

В рейтинге, составленном на основании результатов проведенного анкетирования, наиболее высокую позицию по данному показателю (100%)



занимают 17 ДОО (85 %). Это свидетельствует о том, что в ДОО уровень удовлетворенности потребителей услугами в части доброжелательности и вежливости сотрудников высок, что говорит о соблюдении норм делового этикета, отмечается приватность в процессе беседы, полнота и доступность предоставляемой информации.

На диаграмме (рис. 15) показано, как распределились мнения респондентов по критерию 3.1. «Доброжелательность и вежливость работников».