

JELENTÉS

**a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat által
fenntartott Orbánhegyi Óvodák partner-elégedettség mérésének
eredményeiről**

2016.



Készítette: Fenyvesi Valéria

Budapest Hegyvidék, 2016. május 31.

A mérés rövid bemutatása

A mérés a szülők óvodáinkkal kapcsolatos elégedettségének feltérképezését szolgálja. A szülők véleményének megismerése segíti munkánkat, hiszen a velük való kapcsolattartás alapvető tényező az intézmények és rajtuk keresztül Önkormányzatunk életében.

A mérés célja az óvodák működésének különböző területeivel való elégedettség, illetve elégedetlenség mértékének és az igényeknek a vizsgálata. Az elégedettség kimutatásával további cél a pozitív megerősítés, a hiányosságok és igények feltárásával pedig a változások irányának, területeinek meghatározása.

A kérdőív által érintett területek:

1. Ügyintézés, tájékoztatás, problémakezelés
2. A gyermek fejlődése az óvodában
3. Óvodai tevékenység értékelése
4. Speciális szükségletek
5. Nyitvatartás és megközelíthetőség
6. Étkezés, létesítmény és eszközpark
7. Általános értékelés

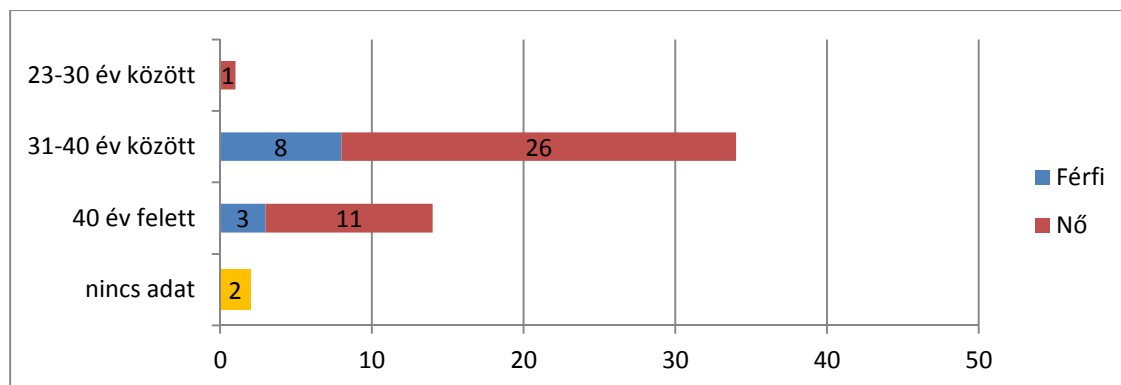
A válasz pontértéke 6 fokozatú skálán jelölhető és minden területnél szöveges értékelésre is van lehetőség.

Részletes eredmények

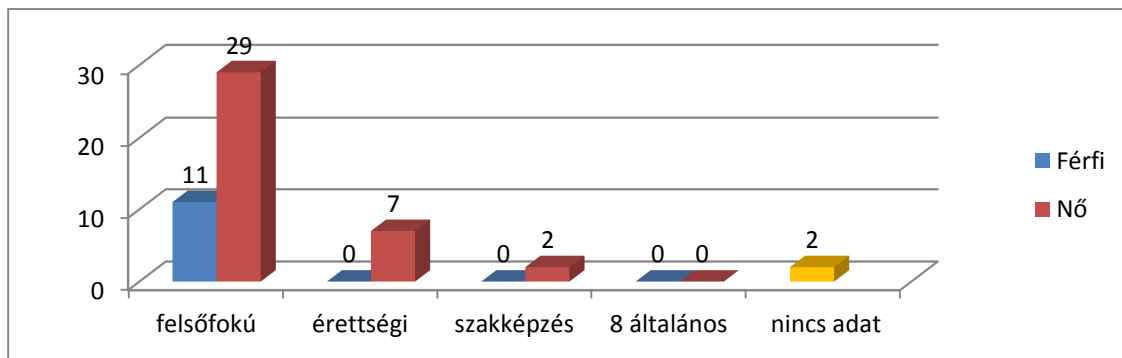
Demográfia és a válaszadók alapvető jellemzői

Az Orbánhegyi Óvodákból 51 kérdőívet küldtek vissza a szülők, ami az óvoda gyermeklétszámának 34%-a.

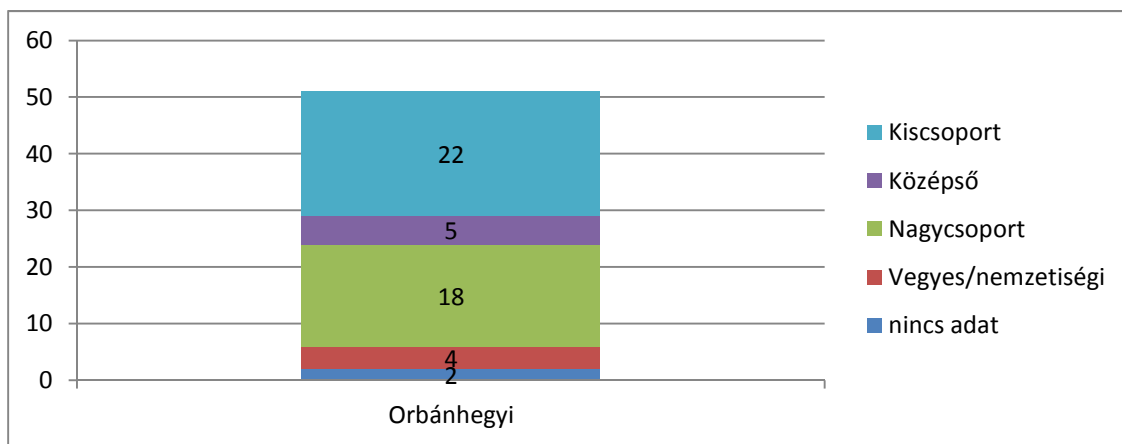
Életkor szerinti megoszlás:



A kitöltők végzettségének és nemének megoszlása:



Eloszlás gyermek korcsoportonként:



Az óvoda szolgáltatásainak értékelése

1. Ügyintézés, tájékoztatás, problémakezelés

Az első terület, amit vizsgáltunk, az óvoda ügyintézése, tájékoztatása, problémakezelése, különös tekintettel a beiratkozásra és az évkedzésre, az óvoda programjairól való tájékoztatásra, a szülőkkel és a gyermekekkel való kommunikációra. Legfontosabbnak a gyermekükkel való kommunikációt tartják a szülők (98,3%), legelégedettebbek pedig az óvodai étellel kapcsolatosan felmerülő kérdéseik esetén a dolgozók részéről tapasztalt segítőkészséggel (93,3%). Legnagyobb eltérést elvárás és elégedettség között a beiratkozás gördülékenységének értékelésekor láthatunk – az elégedettség javára (elvárás: 78,75%, elégedettség: 91,6%).

A kérdéskör állításai:

1A) A beiratkozás során az ügyintézés gördülékeny

1B) Az évkedzés során gyermekem megfelelő támogatást kap

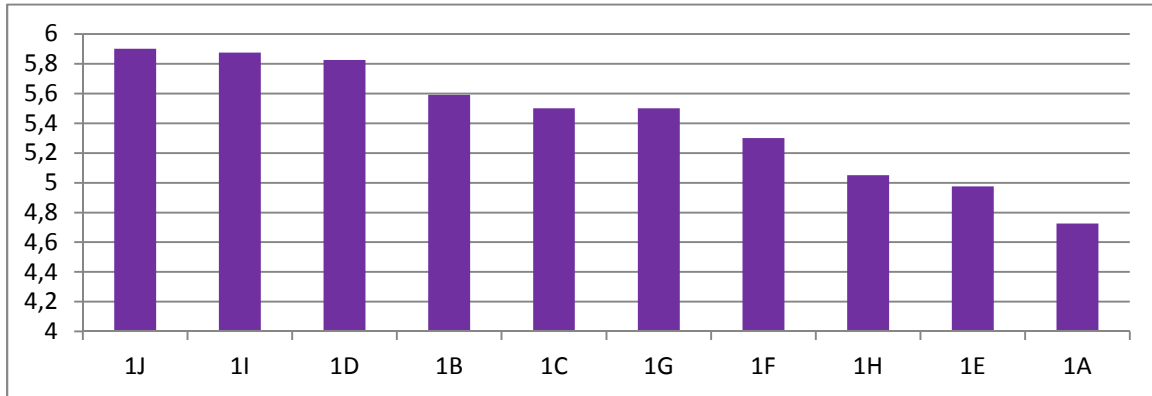
1C) Az óvoda munkájáról, programjáról megfelelő tájékoztatást kapok

1D) Az óvodai étellel kapcsolatos kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai segítőkészek

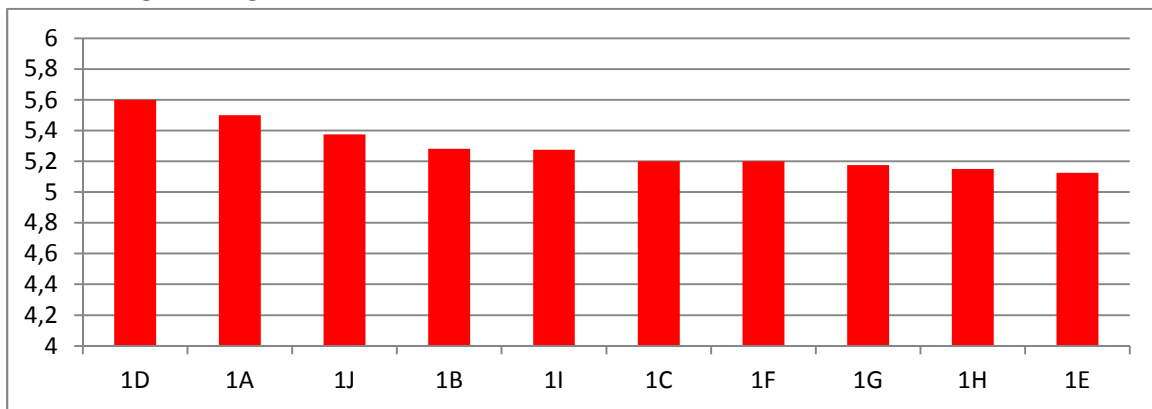
1E) Gyermekelem óvodán kívüli nevelésével kapcsolatos kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai segítőkészek

- 1F) Kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai hasznos segítséget nyújtanak
- 1G) Amikor szükséges, el tudom mondani a véleményemet, ezt meghallgatják és figyelembe veszik
- 1H) Úgy érzem, hogy szülőként megfelelő mértékben bevonnak az óvoda életébe
- 1I) Amikor a gyermekem gondban van, megfelelően figyelnek rá az óvodában
- 1J) Gyermekemmel megfelelően kommunikálnak az óvodában

A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörben



A szülői elégedettség az adott kérdéskörben

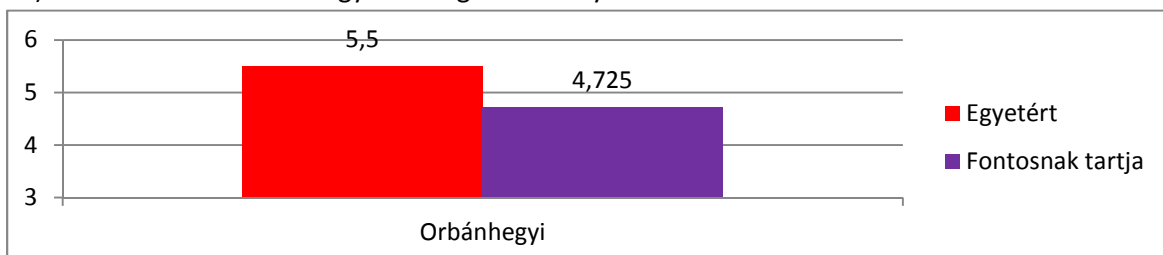


Egyéni vélemények:

„Az ügyintézés, kommunikáció és problémakezelés területén szerintem a következőket kell változtatni:”

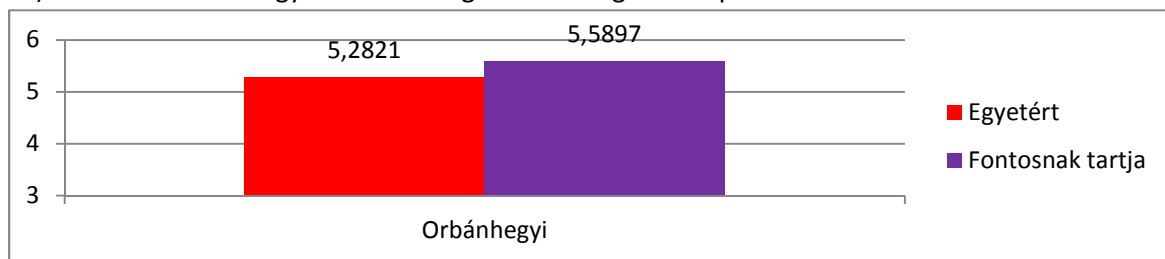
- A szülők jobban igényelnék a gyakoribb, részletesebb elektronikus tájékoztatást az óvoda részéről a programokról, nevelés nélküli munkanapok és zárva tartások időpontjáról.
- Szeretnének napi szinten tájékozódni gyermekük óvodai életéről, tevékenységeiről a pedagógustól a fogadórán kívül is.

1A) A beiratkozás során az ügyintézés gördülékeny



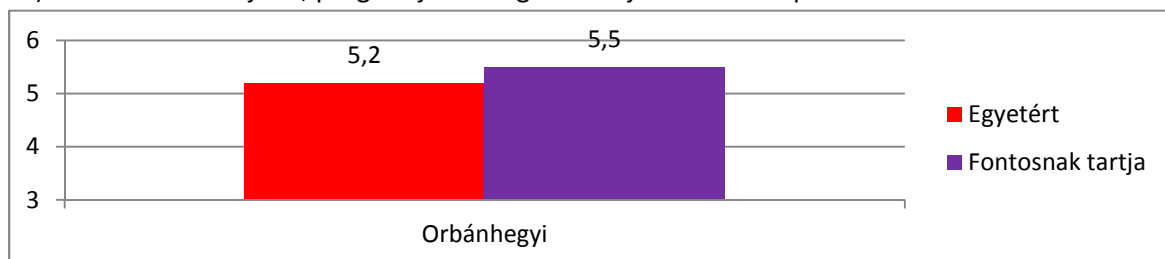
- elégedettség: 91,6%
- elvárás: 78,75%

1B) Az évkezdés során gyermekem megfelelő támogatást kap



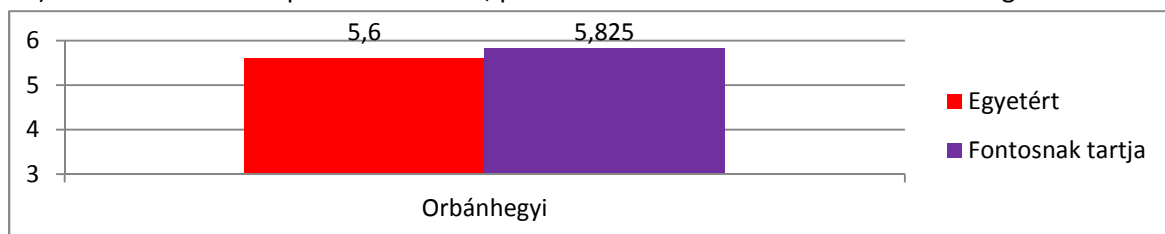
- elégedettség: 88,03%
- elvárás: 98,14%

1C) Az óvoda munkájáról, programjáról megfelelő tájékoztatást kapok



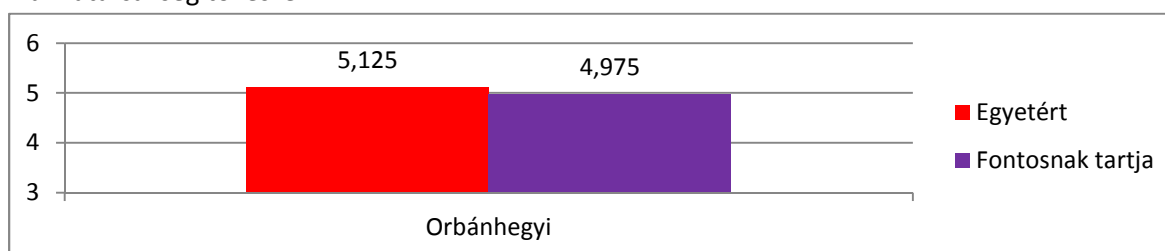
- elégedettség: 86,6%
- elvárás: 91,6%

1D) Az óvodai étellel kapcsolatos kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai segítőkészek



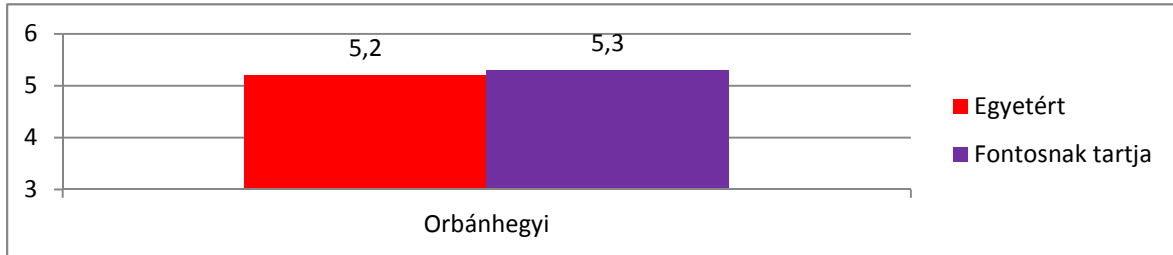
- elégedettség: 93,3%
- elvárás: 97,08%

1E) Gyermekek óvodán kívüli nevelésével kapcsolatos kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai segítőkészek



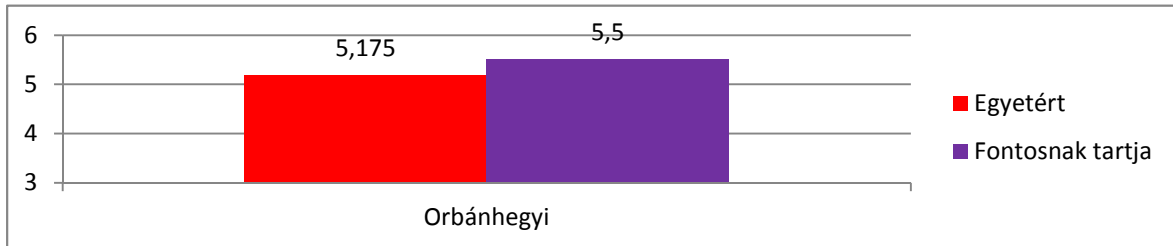
- elégedettség: 85,41%
- elvárás: 82,91%

1F) Kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai hasznos segítséget nyújtanak



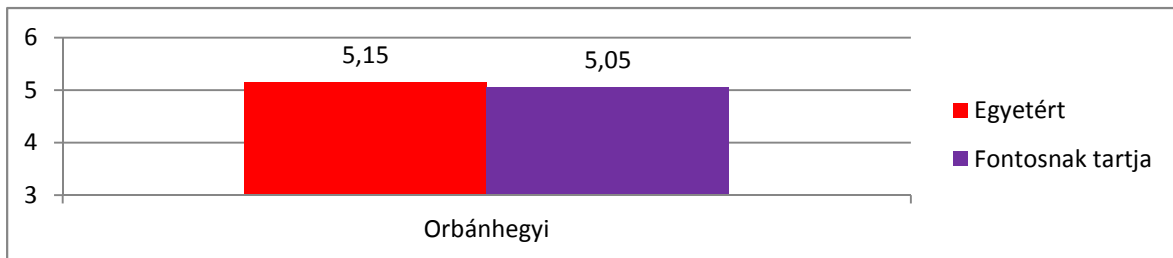
- elégedettség: 86,6%
- elvárás: 88,3%

1G) Amikor szükséges, el tudom mondani a véleményemet, ezt meghallgatják és figyelembe veszik



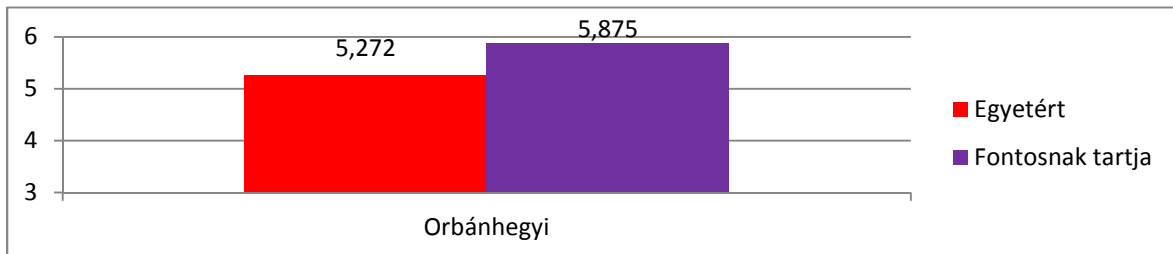
- elégedettség: 86,25%
- elvárás: 91,6%

1H) Úgy érzem, hogy szülőként megfelelő mértékben bevonnak az óvoda életébe



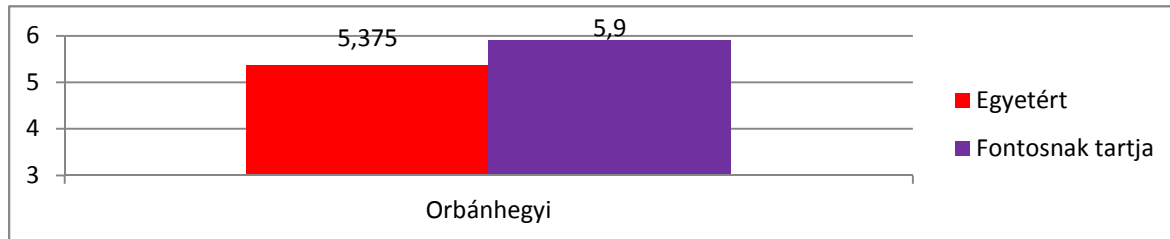
- elégedettség: 85,83%
- elvárás: 84,16%

1I) Amikor a gyermekem gondban van, megfelelően figyelnek rá az óvodában



- elégedettség: 87,91%
- elvárás: 97,91%

1J) Gyermekemmel megfelelően kommunikálnak az óvodában



- elégedettség: 89,58%
- elvárás: 98,3%

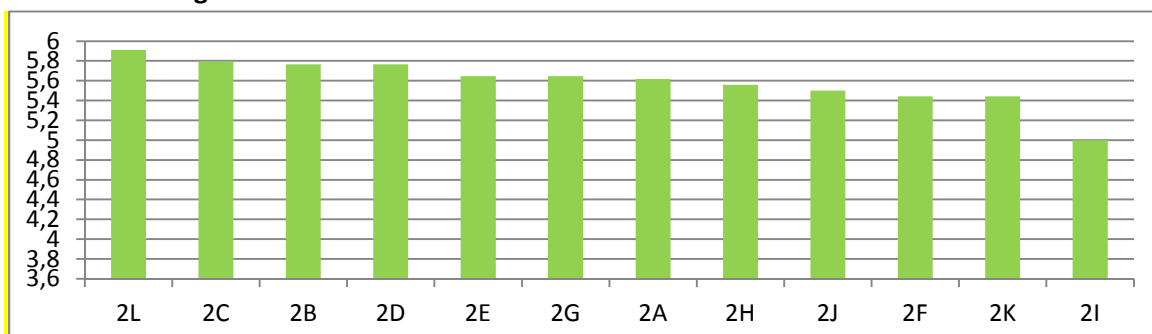
2. A gyermek fejlődése az óvodában

A gyermek fejlődésének biztosítása és nyomon követése az óvodák elsődleges feladata. Az óvodai nevelés gondoskodik a testi, a szociális és az értelmi képességek egyéni és életkor-specifikus alakításáról, változatos módszereket alkalmazva a kitűzött célok eléréséhez. A szülők kevésbé tartották fontosnak a különböző részképességek, készségek fejlesztését, inkább a gyermek teljes fejlődésére fókuszáltak (98,53%). Az anyanyelvi és a kreatív készségfejlesztéssel a legelégedettebbek (89,7%), legnagyobb eltérés pedig elvárás és elégedettség között az óvodai csoport méretével kapcsolatban figyelhető meg (elvárás: 91,6%, elégedettség: 60,78%) – ez egyébként a legalacsonyabb elégedettségi érték az óvodák felmérése során a csoportok méretét illetően.

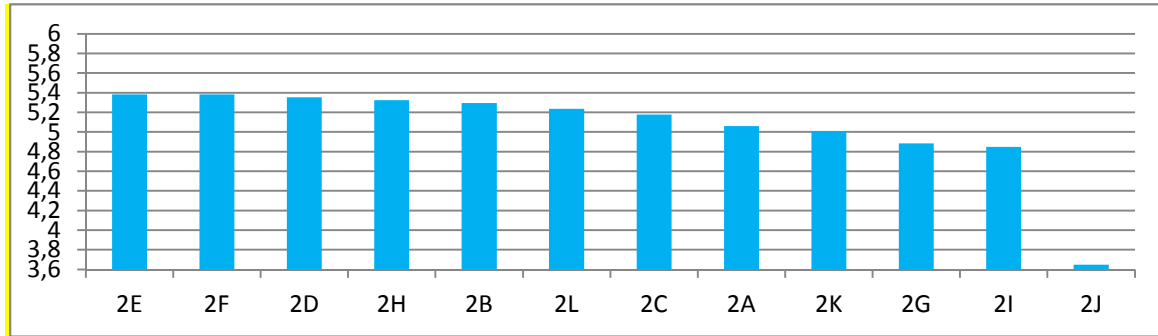
A kérdéskör állításai:

- 2A) Gyermekem érzelmi fejlődését megfelelően fejleszti az óvoda
- 2B) Gyermekem társas kapcsolatait és kapcsolatteremtő képességét megfelelően fejleszti az óvoda
- 2C) Gyermekem mozgásfejlődését megfelelően fejleszti az óvoda
- 2D) Gyermekem kognitív képességeit megfelelően fejleszti az óvoda
- 2E) Gyermekem anyanyelvi készségeit megfelelően fejleszti az óvoda
- 2F) Gyermekem kreatív és művészi készségeit megfelelően fejleszti az óvoda
- 2G) Gyermekem megfelelő magatartásmintákat sajátít el az óvodában
- 2H) Az óvodai foglalkozások köre változatos
- 2I) Az óvoda által nyújtott többlétszolgáltatások köre megfelelő
- 2J) Az óvodai csoport mérete megfelelő
- 2K) A megfelelő pihenés biztosított (pl. csendes pihenő nyugodt légköre)
- 2L) Gyermekem fejlődése megfelelő az óvodában

A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörben



A szülői elégedettség az adott kérdéskörben

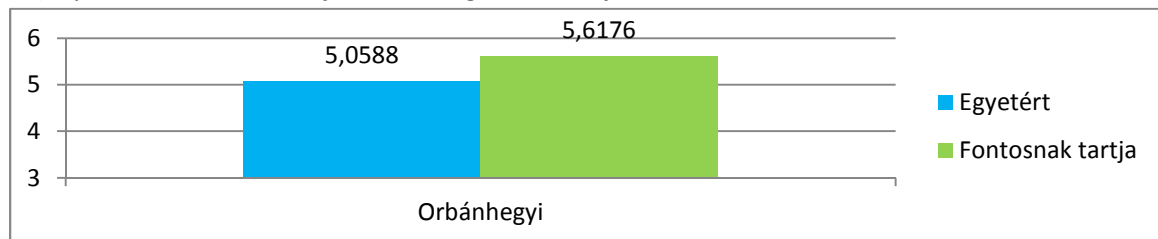


Egyéni vélemények:

„Az óvoda gyermekem fejlődésével kapcsolatos munkáján szerintem a következőket kell változtatni:”

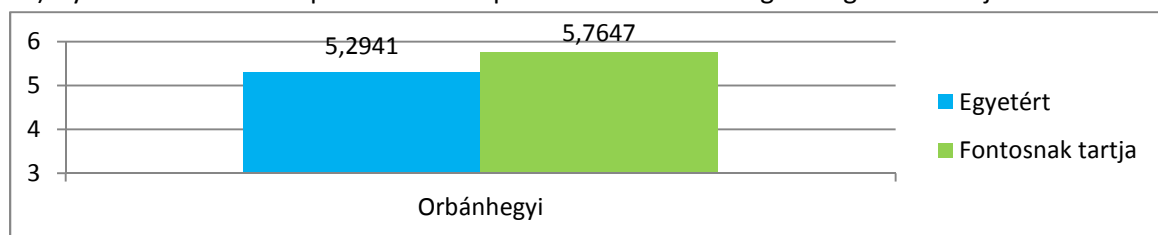
- A szülők véleménye szerint túlszűfoltak a csoportok, kicsik a csoportszobák, kevés pedagógus van a gyerekekkel, illetve túl sok gyerek jut egy felnőttre.
- Igény lenne a szülők részéről délelőtti csoportlátogatásra.

2A) Gyermekem érzelmi fejlődését megfelelően fejleszti az óvoda



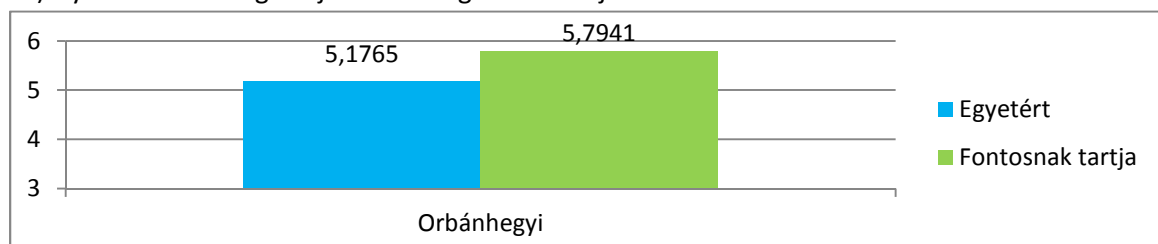
- elégedettség: 84,31%
- elvárás: 93,62%

2B) Gyermekem társas kapcsolatait és kapcsolatteremtő képességét megfelelően fejleszti az óvoda



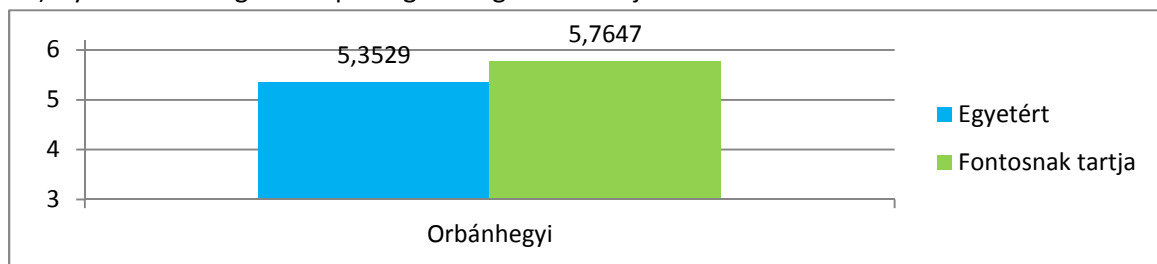
- elégedettség: 88,23%
- elvárás: 96,07%

2C) Gyermekem mozgásfejlődését megfelelően fejleszti az óvoda



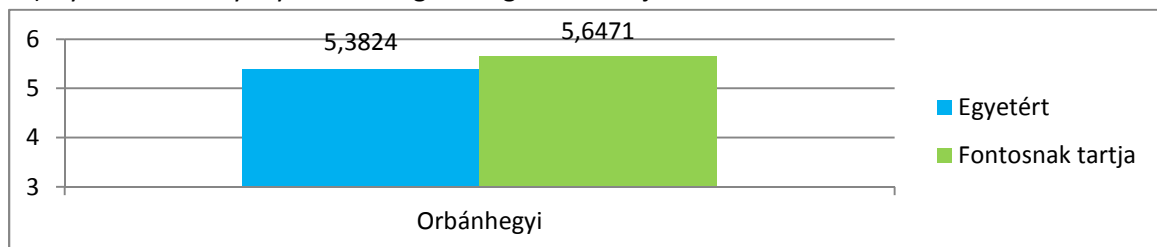
- elégedettség: 86,27%
- elvárás: 96,56%

2D) Gyermekem kognitív képességeit megfelelően fejleszti az óvoda



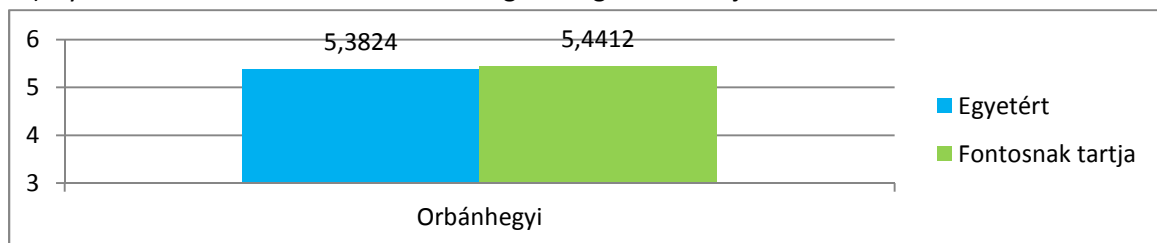
- elégedettség: 89,21%
- elvárás: 96,07%

2E) Gyermekem anyanyelvi készségeit megfelelően fejleszti az óvoda



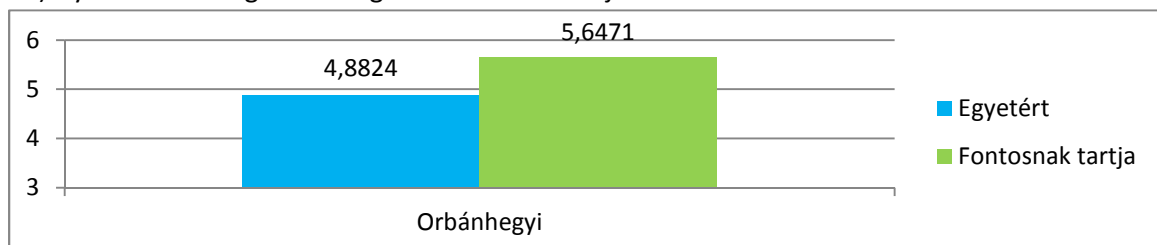
- elégedettség: 89,7%
- elvárás: 94,11%

2F) Gyermekem kreatív és művészi készségeit megfelelően fejleszti az óvoda



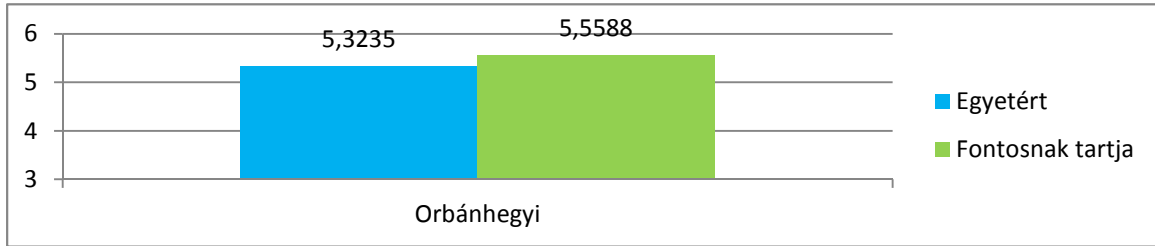
- elégedettség: 89,7%
- elvárás: 90,68%

2G) Gyermekem megfelelő magatartásmintákat sajátít el az óvodában



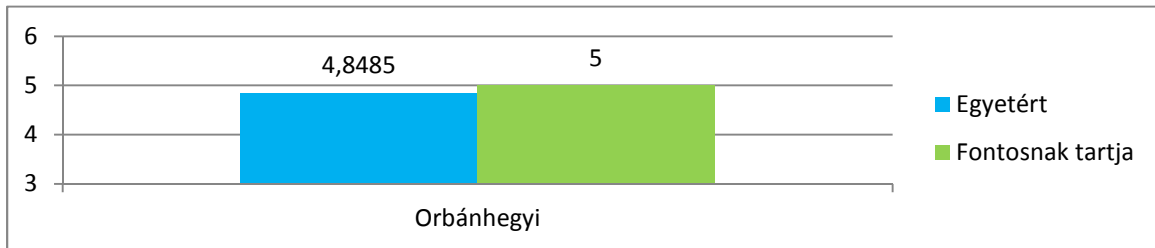
- elégedettség: 81,37%
- elvárás: 94,11%

2H) Az óvodai foglalkozások köre változatos



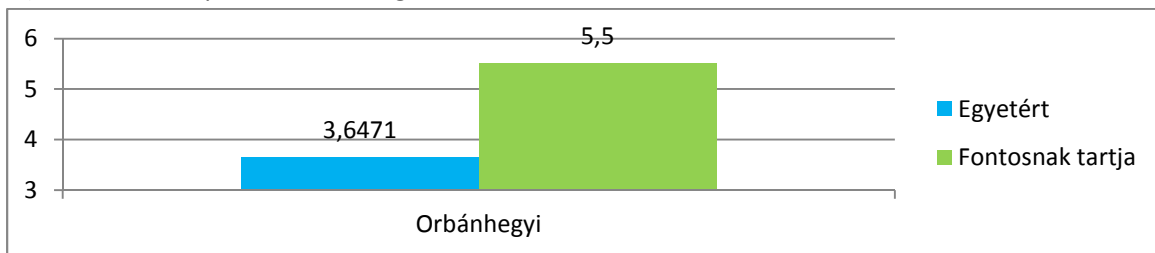
- elégedettség: 88,72%
- elvárás: 92,64%

2I) Az óvoda által nyújtott többletszolgáltatások köre megfelelő



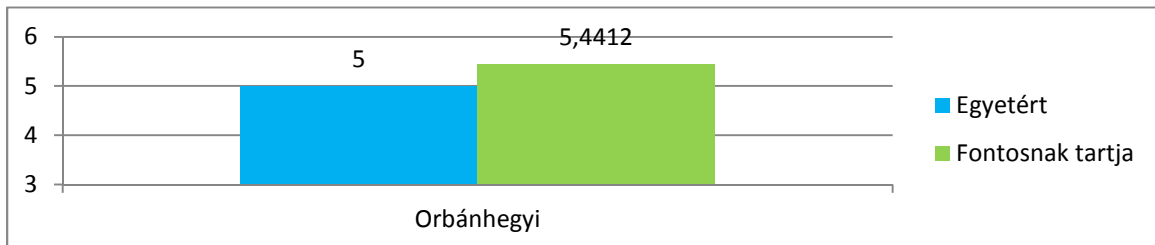
- elégedettség: 80,8%
- elvárás: 83,3%

2J) Az óvodai csoport mérete megfelelő



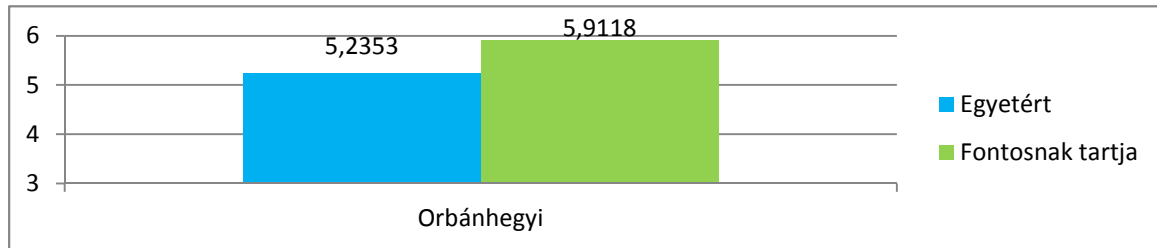
- elégedettség: 60,78%
- elvárás: 91,6%

2K) A megfelelő pihenés biztosított (pl. csendes pihenő nyugodt légköre)



- elégedettség: 83,3%
- elvárás: 90,68%

2L) Gyermekem fejlődése megfelelő az óvodában



- elégedettség: 87,25%
- elvárás: 98,53%

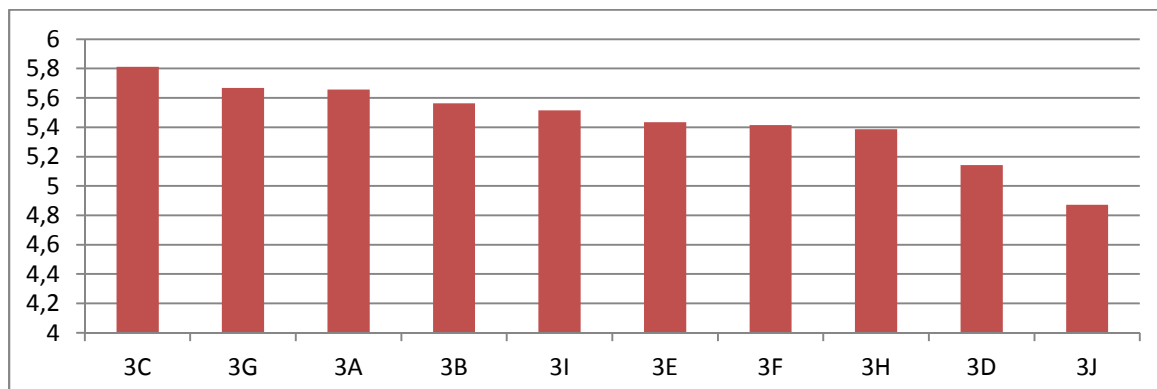
3. Az óvodai tevékenység értékelése

Az óvodai nevelés biztosítja a különböző tevékenységeken keresztül az életkorhoz és a gyermek egyéni képességeihez igazodó műveltségtartalmak, emberi értékek közvetítését. Az óvodai tevékenységek értékelésénél arról kérdeztük a szülőket, hogy az adott tevékenység mennyire kedvelt az ő gyermekénél, valamint hogy a szülőnek mennyire fontos az említett tevékenység. A testmozgás bizonyult a legfontosabbnak (96,87%), és ez a terület lett a legkedveltebb is (95,83%). Legnagyobb különbség az elvárást és elégedettséget tekintve az egészséges táplálkozásra nevelés terén van (elvárás: 90,23%, elégedettség: 75,5%).

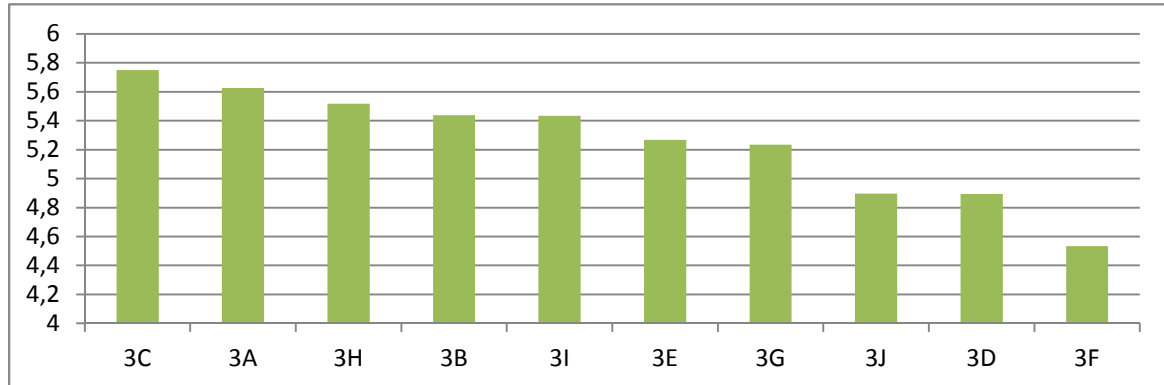
A kérdéskör állításai:

- 3A)** Irodalom (versek, mesék)
- 3B)** Kézműves foglalkozások
- 3C)** Testmozgás (sport, torna, tánc stb.)
- 3D)** Múzeum és színházlátogatás
- 3E)** Természetismeret (pl. kirándulás)
- 3F)** Egészséges táplálkozásra nevelés
- 3G)** Készségfejlesztések (beszéd, érzékszervi)
- 3H)** Ének-zene
- 3I)** Aktív nevelési időn belüli tevékenységek általában
- 3J)** Aktív nevelési időn kívüli (többlet) szolgáltatások általában

A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörben



A szülői elégedettség az adott kérdéskörben (mennyire kedveli a gyermek az adott tevékenységet)



Egyéni vélemények:

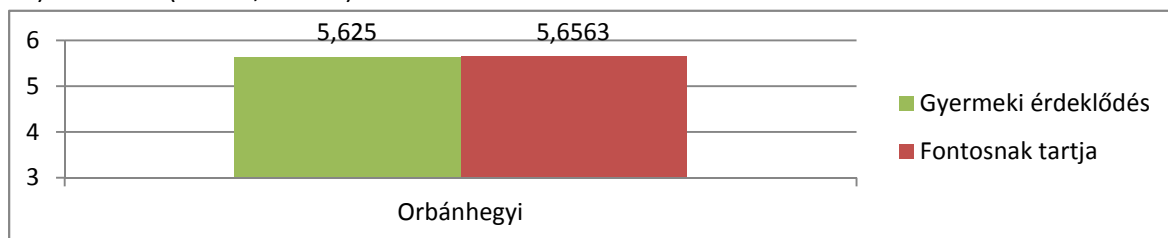
„Az óvoda – aktív nevelési időn belüli - tevékenységein szerintem a következőket kell változtatni:”

- Ennél a témakörnél felmerült az igény, hogy többet legyenek a gyerekek szabad levegőn, illetve fejlesztőtornát javasoltak a szülők.

„Milyen további, az aktív nevelési időn kívüli (térítésköteles) szolgáltatást venne igénybe szívesen?”

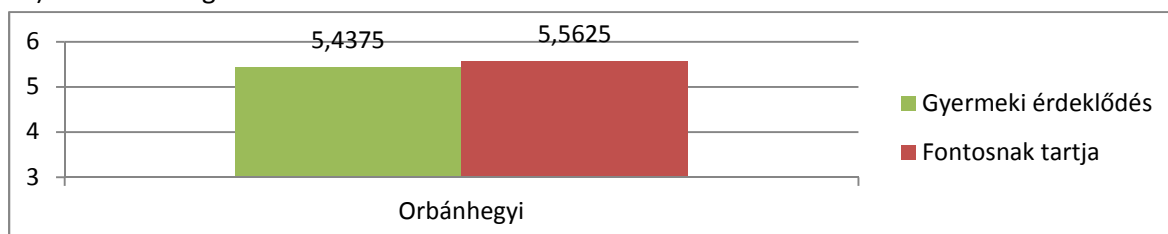
- Többféle tevékenységet említettek a szülők: kirándulások, úszás egész évben (nemcsak tömbösítve), judo, fejlesztőtorna, idegen nyelv oktatása, néptánc, hitoktatás, drámapedagógiai foglalkozások.

3A) Irodalom (versek, mesék)



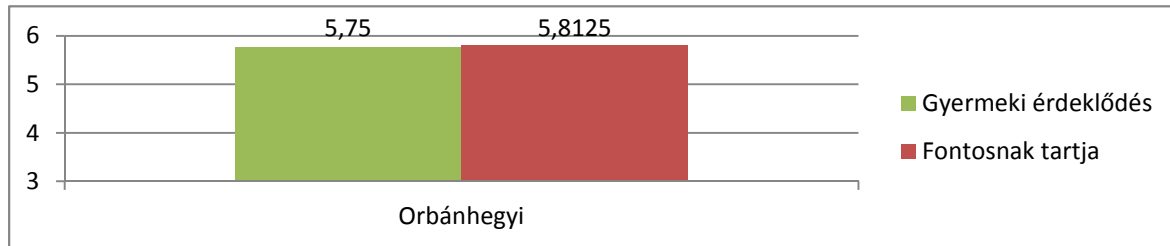
- elégedettség: 93,75%
- elvárás: 94,27%

3B) Kézműves foglalkozások



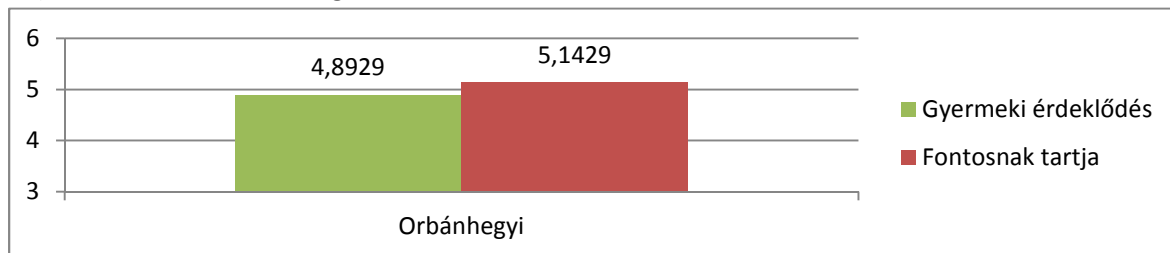
- elégedettség: 90,62%
- elvárás: 92,7%

3C) Testmozgás (sport, torna, tánc stb.)



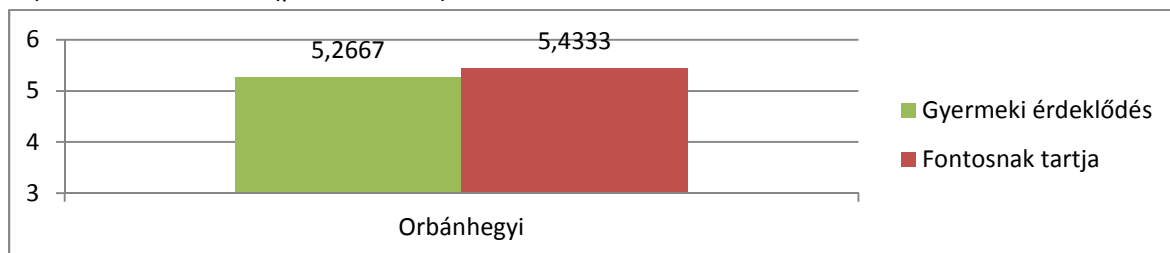
- elégedettség: 95,83%
- elvárás: 96,87%

3D) Múzeum és színházlátogatás



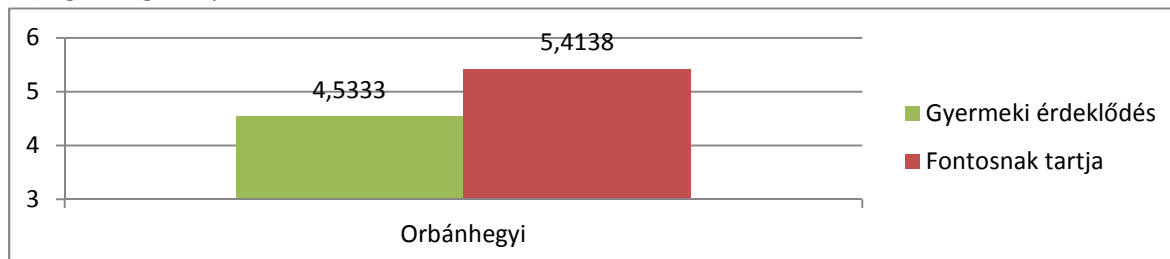
- elégedettség: 81,54%
- elvárás: 85,71%

3E) Természetismeret (pl. kirándulás)



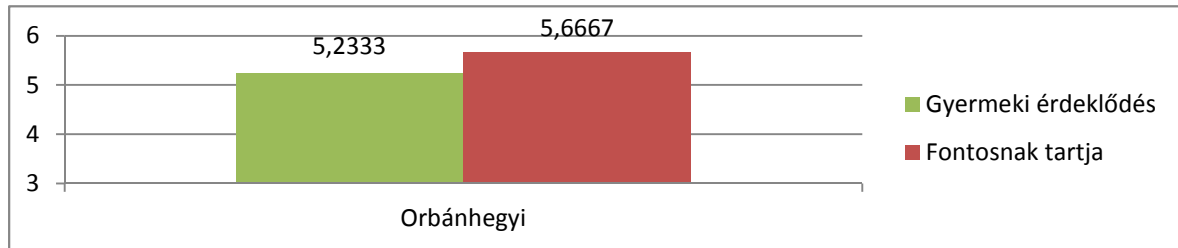
- elégedettség: 87,7%
- elvárás: 90,5%

3F) Egészséges táplálkozásra nevelés



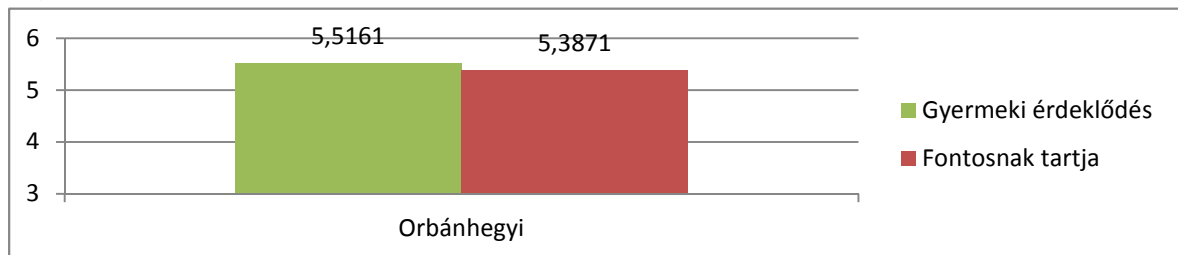
- elégedettség: 75,5%
- elvárás: 90,23%

3G) Készségfejlesztések (beszéd, érzékszervi)



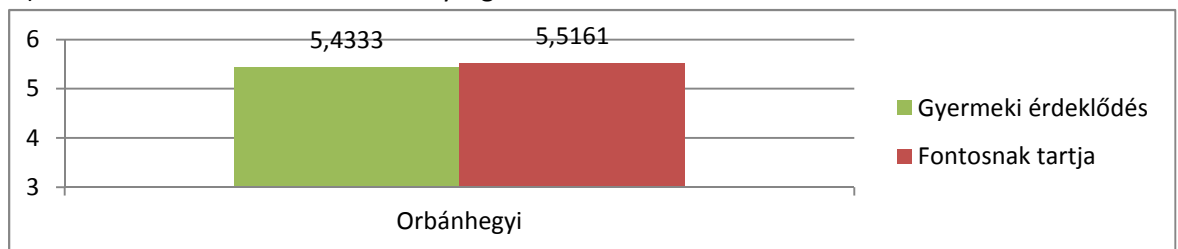
- elégedettség: 87,22%
- elvárás: 94,4%

3H) Ének-zene



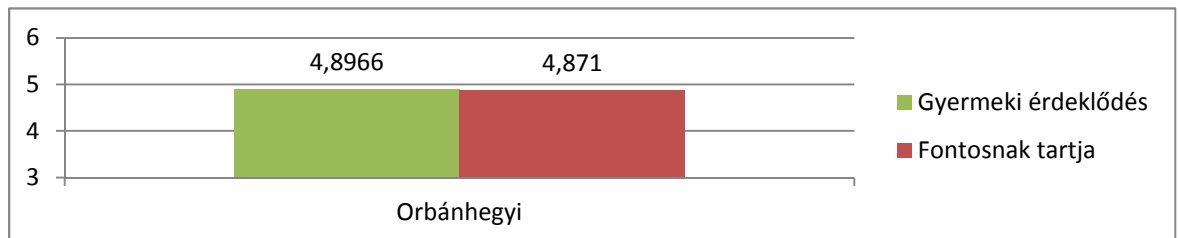
- elégedettség: 91,93%
- elvárás: 89,78%

3I) Aktív nevelési időn belüli tevékenységek általában



- elégedettség: 90,5%
- elvárás: 91,93%

3J) Aktív nevelési időn kívüli (többször) szolgáltatások általában



- elégedettség: 81,61%
- elvárás: 81,18%

4. Speciális szükségletek

Az óvodai nevelés feladatai közé tartozik a speciális gondozó, prevenciós és korrekciós testi, lelki nevelési feladatok ellátása is. A gyermekek speciális szükségleteivel foglalkozó kérdéskör a különleges étkezési, mozgásfejlődési, egészségügyi és érzelmi-társas igényekre kérdezett rá. Ez a terület bizonyult a szülők körében a legkevésbé fontosnak az egész felmérés során. Legelégedettebbek a speciális étkezési és mozgásfejlődési szükségletek kielégítésével voltak (83,3%) – ez utóbbi szükségletnél van a legnagyobb eltérés is az elvárás és az elégedettséget illetően (elvárás: 75,36%, elégedettség: 83,3%), de elégedettségük magasabb, mint elvárásaik. Legfontosabbnak a speciális érzelmi-társas szükségleteket tartották (86,23%).

A kérdéskör állításai:

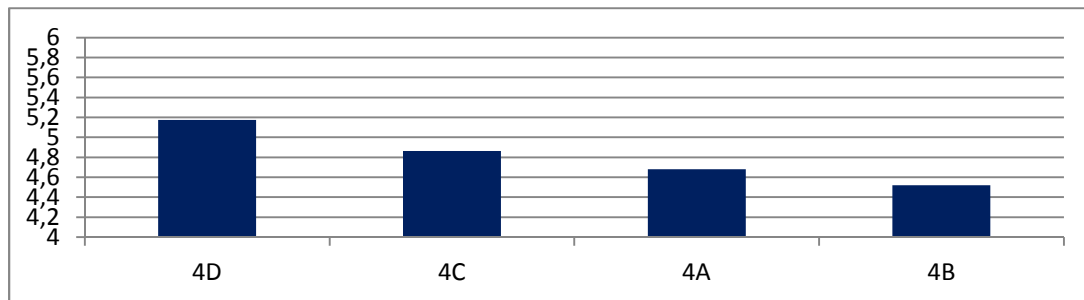
4A) Gyermekek speciális étkezési szükségleteire figyelemmel vannak

4B) Gyermekek speciális mozgásfejlődési szükségleteire figyelemmel vannak

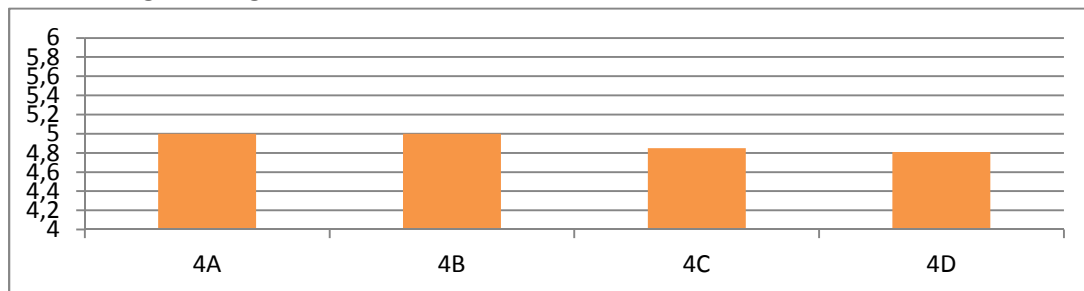
4C) Gyermekek speciális egészségügyi szükségleteire figyelemmel vannak

4D) Gyermekek speciális érzelmi-társas szükségleteire figyelemmel vannak

A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörben



A szülői elégedettség az adott kérdéskörben

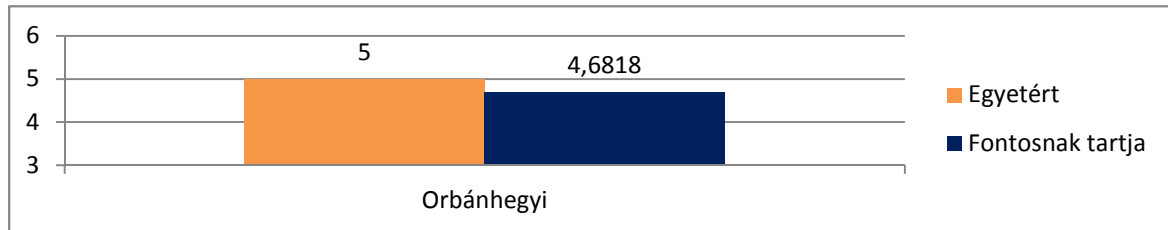


Egyéni vélemények:

„A speciális szükségletek kielégítésén szerintem a következőket kell változtatni:”

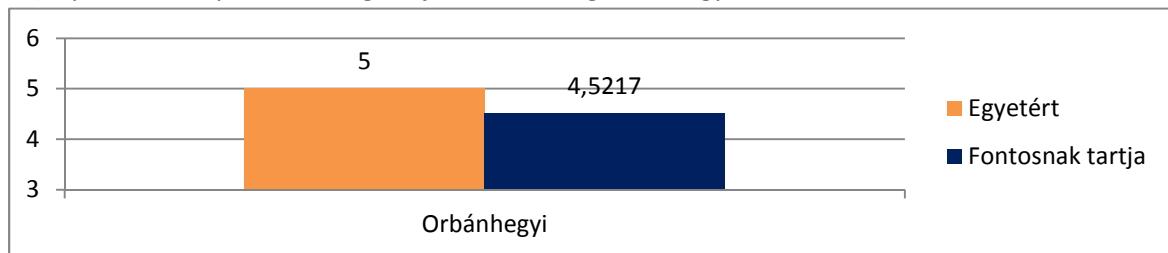
- Ennél a területnél ismét felmerült a gondolat, hogy ha kisebb létszámúak lehetnének a csoportok, nagyobb egyéni odafigyelésre lenne lehetőség a pedagógusok részéről.
- Többen jelezték, hogy szeretnék, ha szakorvosi vélemény nélkül is lehetne diétás menüt rendelni a gyerekeknek, illetve alapgyógyszereket (pl. asztmára) be lehessen vinni az óvodába.
- Szükség lenne több mozgásra, tornafoglalkozásra a szülők szerint.

4A) Gyermekem speciális étkezési szükségleteire figyelemmel vannak



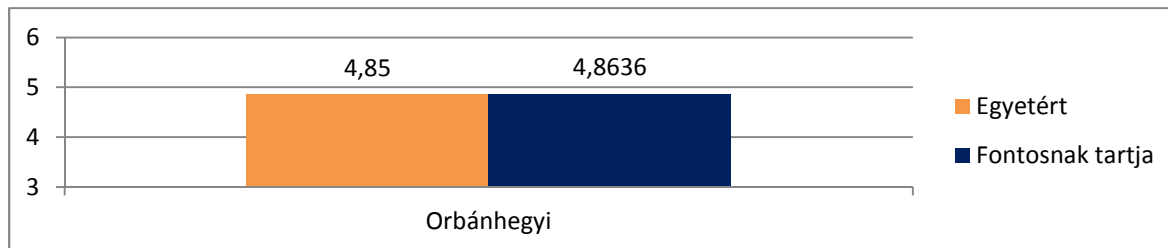
- elégedettség: 83,3%
- elvárás: 78,03%

4B) Gyermekem speciális mozgásfejlődési szükségleteire figyelemmel vannak



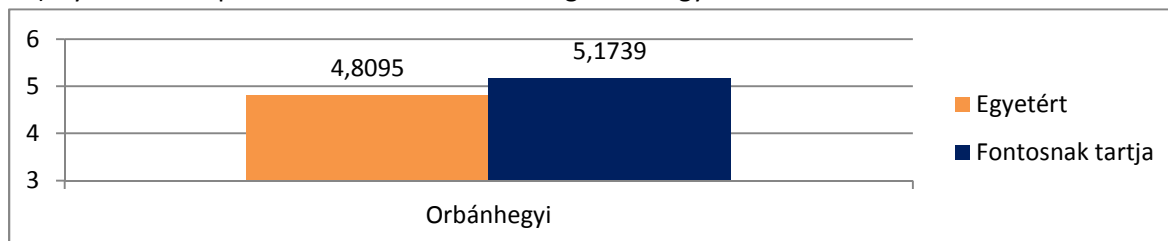
- elégedettség: 83,3%
- elvárás: 75,36%

4C) Gyermekem speciális egészségügyi szükségleteire figyelemmel vannak



- elégedettség: 80,83%
- elvárás: 81,06%

4D) Gyermekem speciális érzelmi-társas szükségleteire figyelemmel vannak



- elégedettség: 80,15%
- elvárás: 86,23%

5. Nyitvatartás és megközelíthetőség

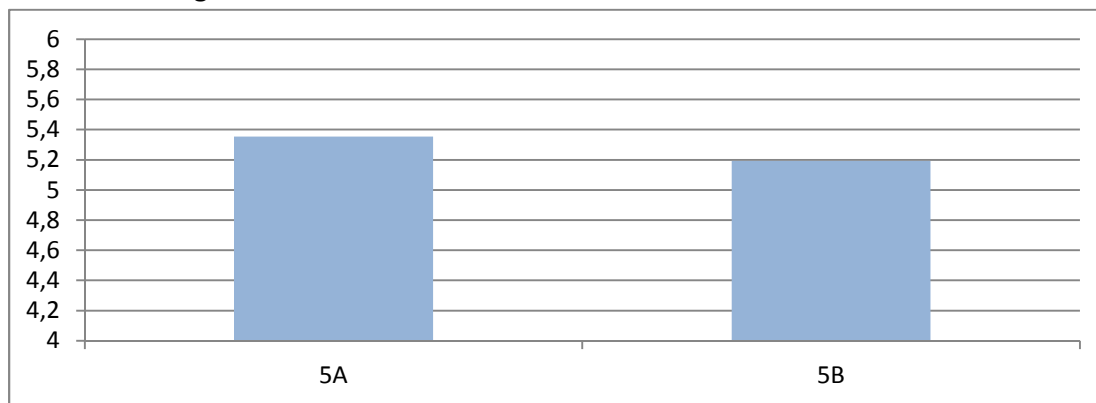
Az óvodák nyitvatartása és megközelíthetősége, a parkolási lehetőségek újra és újra felmerülő kérdések intézményeinkben. Az Orbánhegyi Óvodák környékén sajnos nem könnyű a parkolás, ez látszik a szülők elvárása és elégedettsége közötti nagy eltérésből is (elvárás: 86,5%, elégedettség: 67,74%). Ennek ellenére a nyitvatartást fontosabbnak tartják (89,24%), mint a közlekedési megközelíthetőséget, és az elégedettség itt magasabb is (96,23%), mint az elvárás.

A kérdéskör állításai:

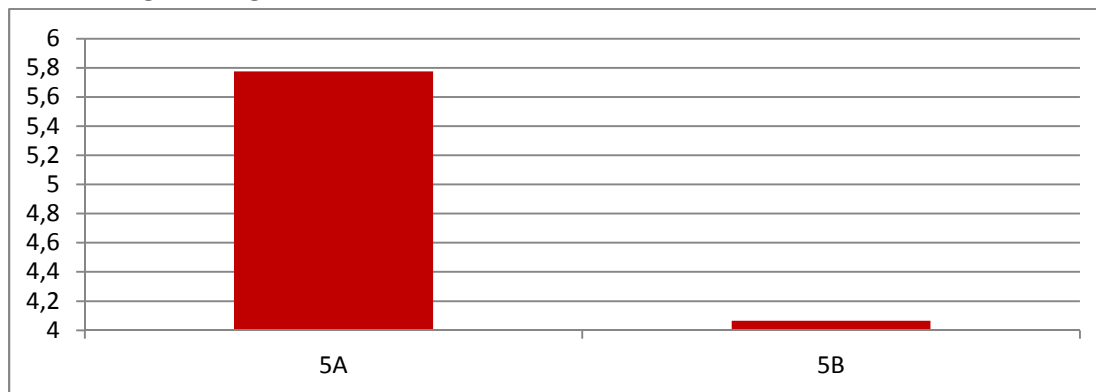
5A) Az óvoda nyitvatartása megfelelő

5B) Az óvoda közlekedési megközelíthetősége (pl. parkolás) megfelelő

A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörben



A szülői elégedettség az adott kérdéskörben

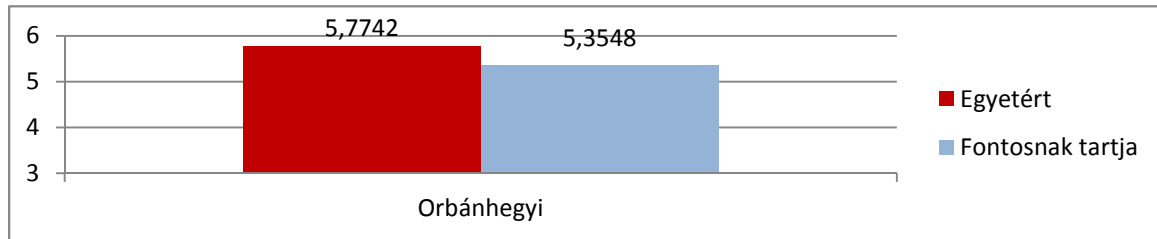


Egyéni vélemények:

„A nyitvatartáson és megközelíthetőségen szerintem a következőket kell változtatni:”

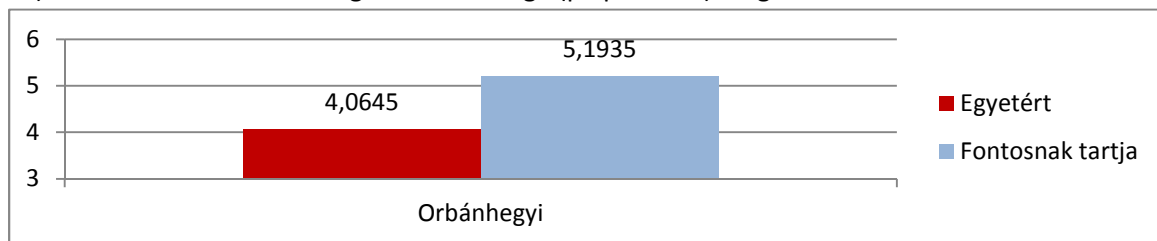
- A szülők örülnek a kedvezményes parkolási lehetőségnek, de felvetették, hogy 20 perc helyett 25-30 perc nagyobb segítség lenne nekik.

5A) Az óvoda nyitvatartása megfelelő



- elégedettség: 96,23%
- elvárás: 89,24%

5B) Az óvoda közlekedési megközelíthetősége (pl. parkolás) megfelelő



- elégedettség: 67,74%
- elvárás: 86,5%

6. Étkezés, létesítmény és eszközpark

Az óvodának rendelkeznie kell a pedagógiai program megvalósításához szükséges tárgyi feltételekkel. Az óvoda épületét, udvarát, kertjét, berendezését oly módon kell kialakítani, hogy az szolgálja a gyermekek biztonságát, kényelmét, megfelelően változó testméretüknek, biztosítsa egészségük megőrzését, fejlődését. Mindemellett jelentős tényező az óvodák megítélésben az intézmények épületeinek állapota, felszereltsége, zöldterületeinek mérete, eszközparkja. Az étkezés, az ételek minősége és mennyisége szintén olyan kérdés, amire nagy hangsúlyt fektetünk, hiszen gyermekkorban a fejlődő szervezetnek nagy szüksége van megfelelő minőségű és mennyiségű egészséges táplálékra.

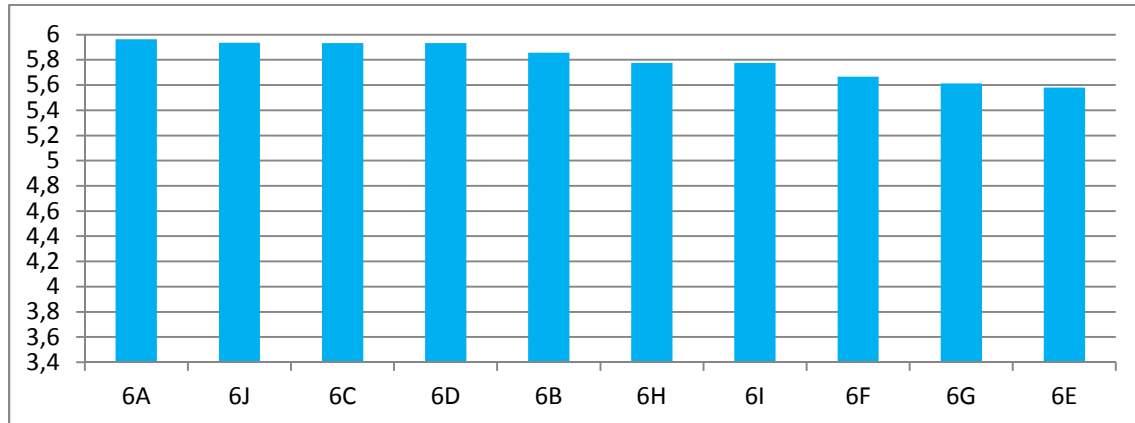
A szülők legfontosabbnak az óvodában biztosított étel minőségét tartják (99,4%) – sajnos a legnagyobb eltérést elégedettség és elvárás között is ennél a területnél mértük (elvárás: 99,4%, elégedettség: 58,92%): az értékek szerint ebben az óvodában a legelégedetlenebbek a szülők gyermekeik óvodai étkezésével. Legjobban a közös helyiségek (WC, mosdók, öltözők) színvonalával vannak megelégedve (92,47%).

A kérdéskör állításai:

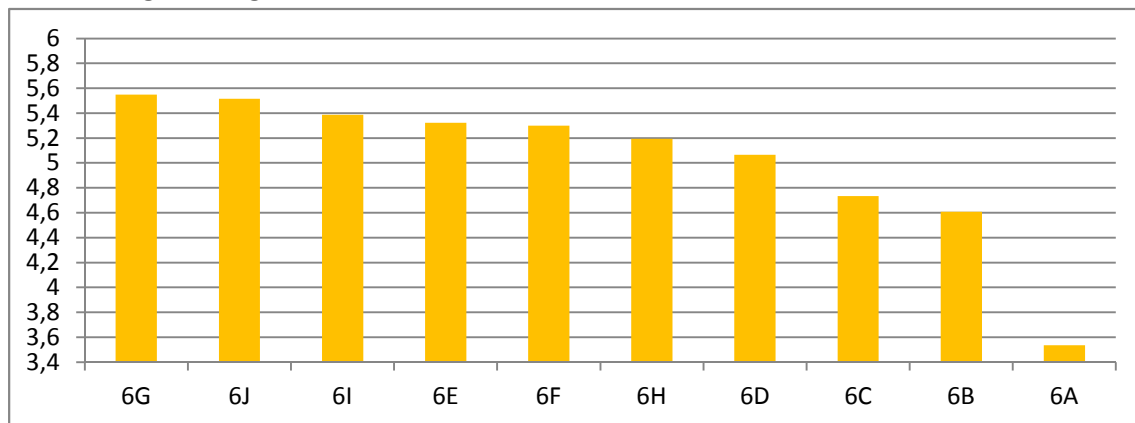
- 6A)** Gyermekek az óvodában jó minőségű ételt kap
- 6B)** Gyermekek az óvodában elegendő ételt kap megfelelő rendszerességgel
- 6C)** Gyermekek az óvodában egészséges ételt (zöldség, gyümölcs stb.) kap
- 6D)** Napközben megfelelő mennyiségű és minőségű folyadék biztosított
- 6E)** Az óvoda épületének általános színvonala jó
- 6F)** A csoportszobák színvonala megfelelő
- 6G)** A közös helyiségek színvonala (étkező, WC) jó

- 6H) Az udvar, a zöldterületek színvonala megfelelő
- 6I) Az eszközök és játékok színvonala megfelelő
- 6J) Gyermekem biztonságban van az óvodában

A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörben



A szülői elégedettség az adott kérdéskörben

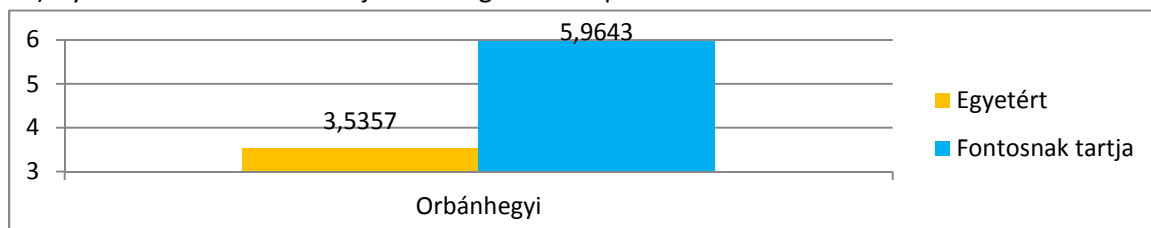


Egyéni vélemények:

„Az étkezésen, a létesítményen és az eszközökön szerintem a következőket kell változtatni:”

- Gyakran említik a szülők az ételek minőségromlását ettől a nevelési évtől kezdődően.
- Felmerült az igény, hogy a kellő mennyiségű és minél több fajta gyümölcsöt és zöldséget ne a szülőknek kelljen bevinni az óvodába, hanem biztosítsa azt is az étkeztető cég.
- Az utcai kapu zárva tartását szigorúbban kellene felügyelni.

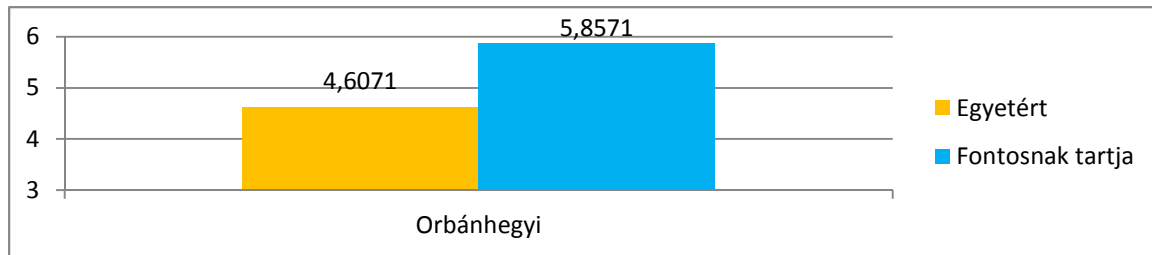
6A) Gyermekem az óvodában jó minőségű ételt kap



- elégedettség: 58,92%

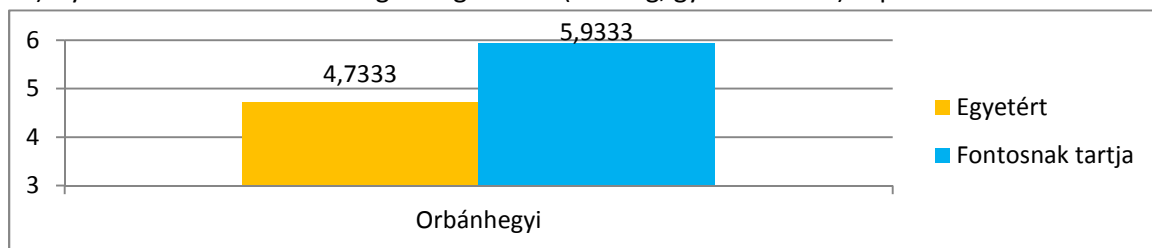
- elvárás: 99,4%

6B) Gyermekem az óvodában elegendő ételt kap megfelelő rendszerességgel



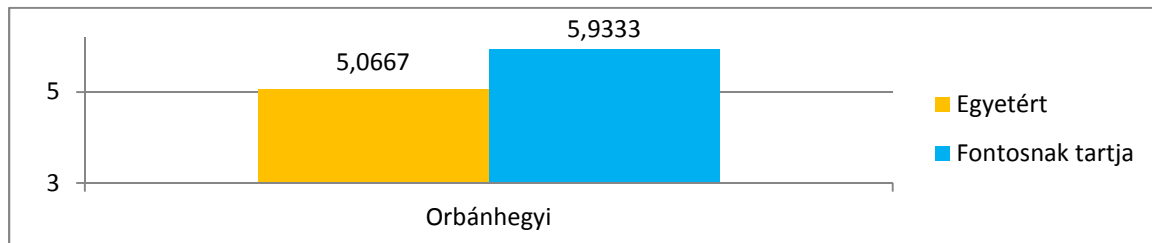
- elégedettség: 76,78%
- elvárás: 97,61%

6C) Gyermekem az óvodában egészséges ételt (zöldség, gyümölcs stb.) kap



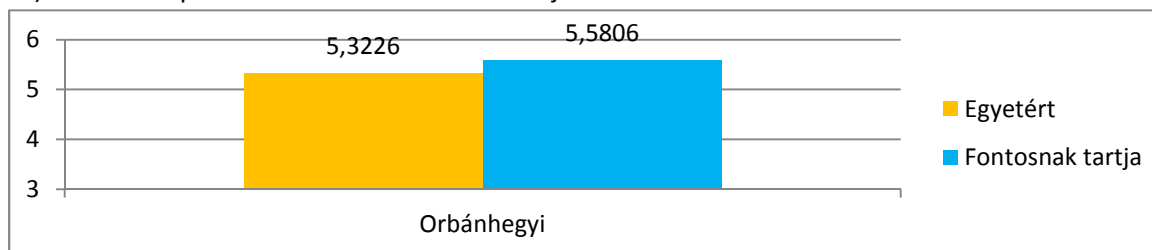
- elégedettség: 78,8%
- elvárás: 98,8%

6D) Napközben megfelelő mennyiségű és minőségű folyadék biztosított



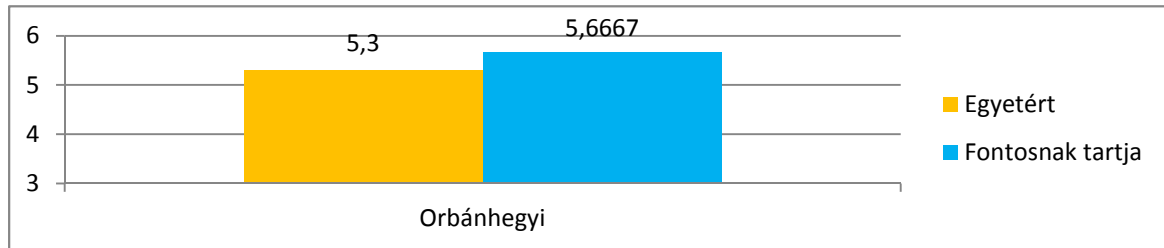
- elégedettség: 84,4%
- elvárás: 98,8%

6E) Az óvoda épületének általános színvonala jó



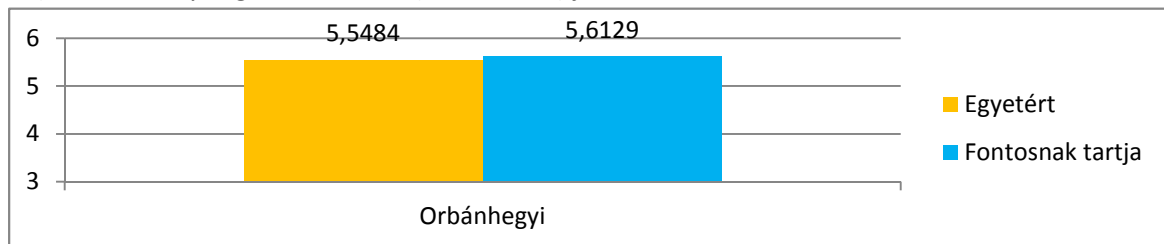
- elégedettség: 88,71%
- elvárás: 93,01%

6F) A csoportszobák színvonalát megfelelő



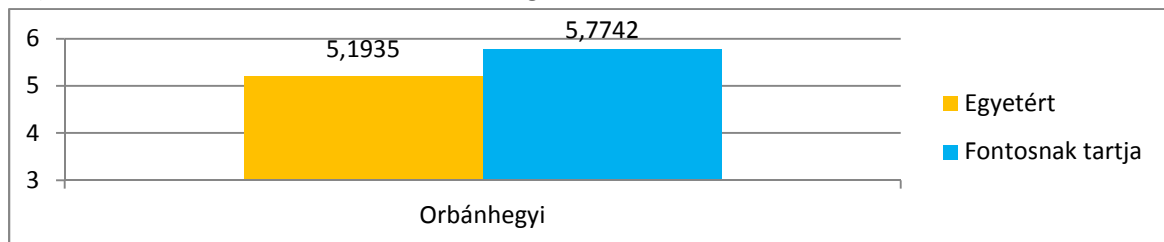
- elégedettség: 88,3%
- elvárás: 94,4%

6G) A közös helyiségek színvonalát (étkező, WC) jó



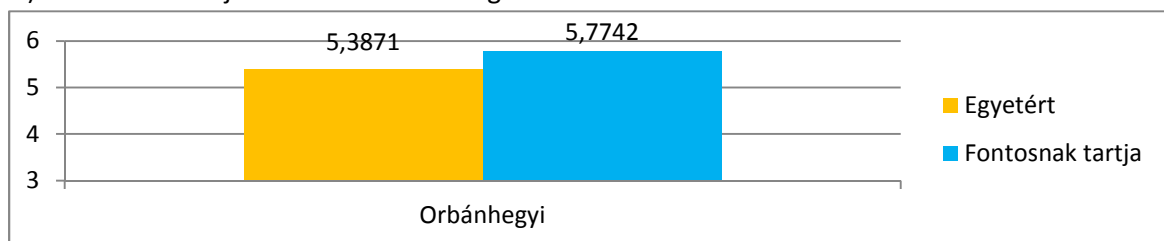
- elégedettség: 92,47%
- elvárás: 93,54%

6H) Az udvar, a zöldterületek színvonalát megfelelő



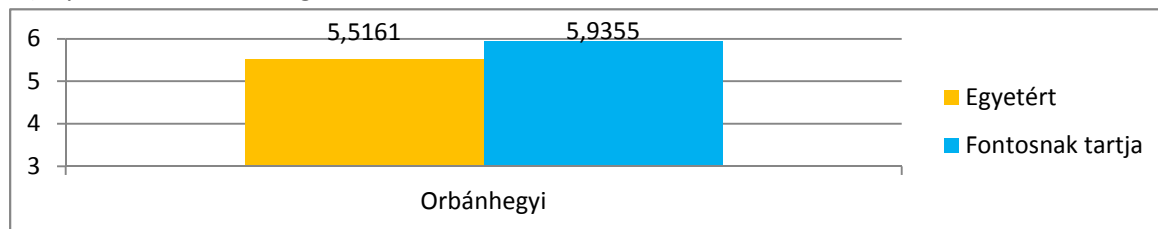
- elégedettség: 86,5%
- elvárás: 96,23%

6I) Az eszközök és játékok színvonalát megfelelő



- elégedettség: 89,78%
- elvárás: 96,23%

6J) Gyermekem biztonságban van az óvodában



- elégedettség: 91,93%
- elvárás: 98,92%

7. Általános értékelés

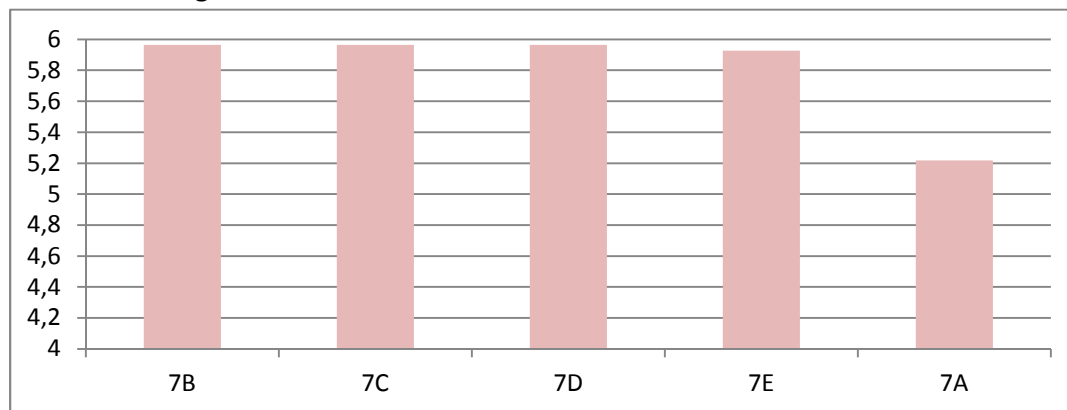
Az óvodáskorú gyermek egyik jellemző sajátossága a magatartásának érzelmi vezéreltsége. Elengedhetetlen, hogy a gyermeket az óvodában érzelmi biztonság, állandó értékrend, derűs, kiegyensúlyozott, szeretetteljes légkör vegye körül. Az általános értékelésnél ezzel kapcsolatosan nyilváníthatók véleményét a szülők, hogy gyermekük mennyire érzi jól magát az óvodában, a családok összességében azt kapják-e az óvodától, amire igényük van, amire előzetesen számítottak. Az óvodai alapítványi befizetésekről is itt volt lehetőségük értékelni.

Ezen a területen belül a legfontosabbnak azt tartották a szülők, hogy a gyermeket szerető, törődő környezet veszi-e körül (99,38%) – elégedettségük is itt mutatja a legmagasabb értéket (89,8%) –, valamint mennyire érzi jól magát a gyermek az óvodában (99,38%), illetve hogy azt kapják-e a családok az óvodától, amire előzetesen számítottak (99,38%). Az elvárás és elégedettség közötti legnagyobb eltérés is ennél a kérdésnél van (elvárás: 99,38%, elégedettség: 85,71%).

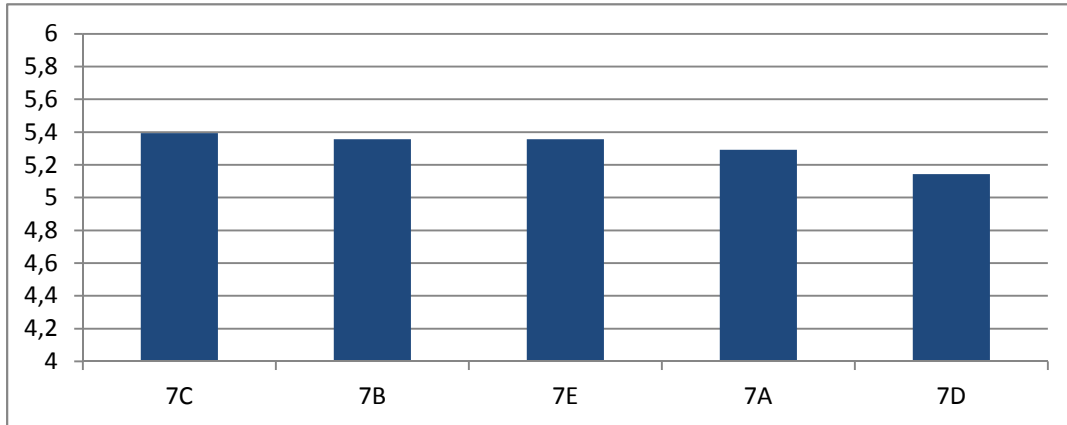
A kérdéskör állításai:

- 7A)** Az óvodai alapítványba fizetett hozzájárulás megfelelő módon van felhasználva
- 7B)** Gyermekem jól érzi magát az óvodában
- 7C)** Gyermekemet szerető, törődő környezet veszi körül az óvodában
- 7D)** Az óvodától összességében azt kapjuk, amire előzetesen számítottunk
- 7E)** Az óvodai szolgáltatásaival összességében mennyire elégedett?

A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörből



A szülői elégedettség az adott kérdéskörben

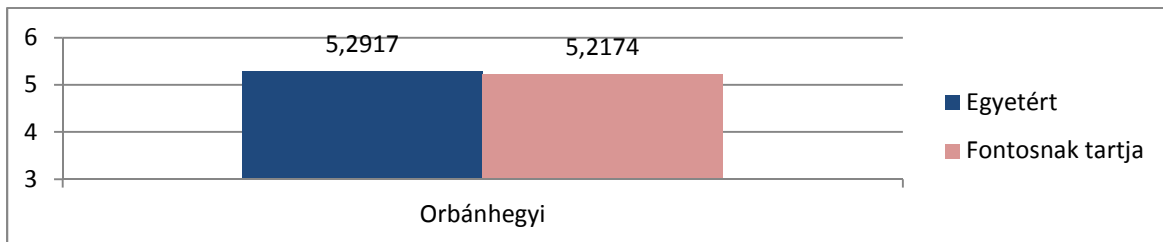


Egyéni vélemények:

„Egyéb olyan javaslat, amelyet fontosnak tart, de a fentiekben még nem mondta el:”

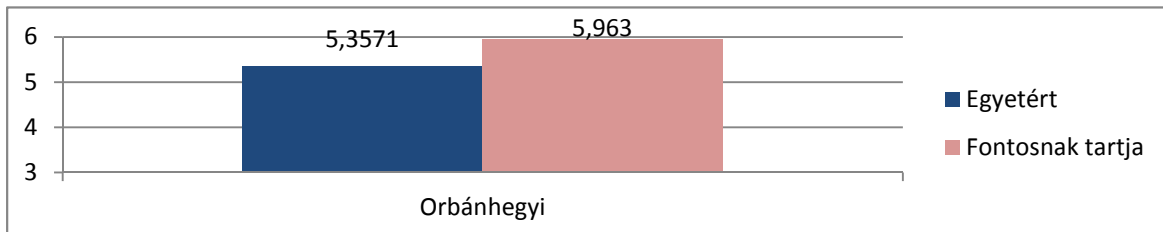
- Többen megjegyezték az óvoda túlfűtöttségét, télen nagyon meleg van az intézmény helyiségeiben (székhely óvoda).
- Az ételek minőségét illetően drasztikus változást szeretnének a szülők.
- „Lelkes, elhivatott, szakképzett csapat dolgozik erőn felül nap mint nap egy igen érzékeny, nehéz, heterogén korosztállyal az óvodában.”

7A) Az óvodai alapítványba fizetett hozzájárulás megfelelő módon van felhasználva



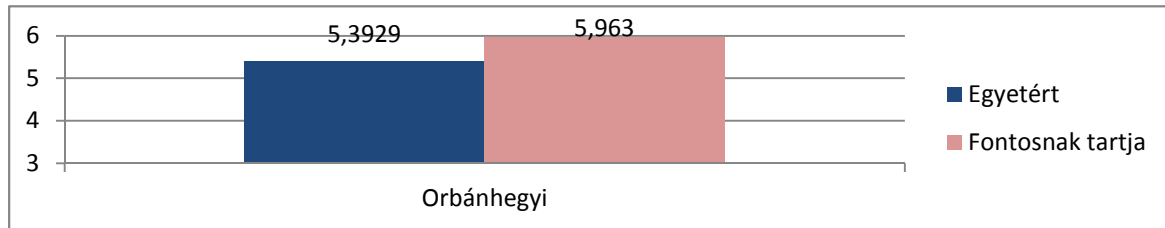
- elégedettség: 88,19%
- elvárás: 86,95%

7B) Gyermekem jól érzi magát az óvodában



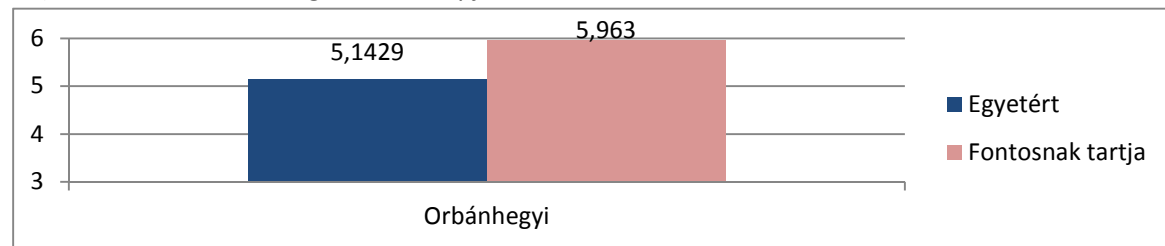
- elégedettség: 89,28%
- elvárás: 99,38%

7C) Gyermekemet szerető, törődő környezet veszi körül az óvodában



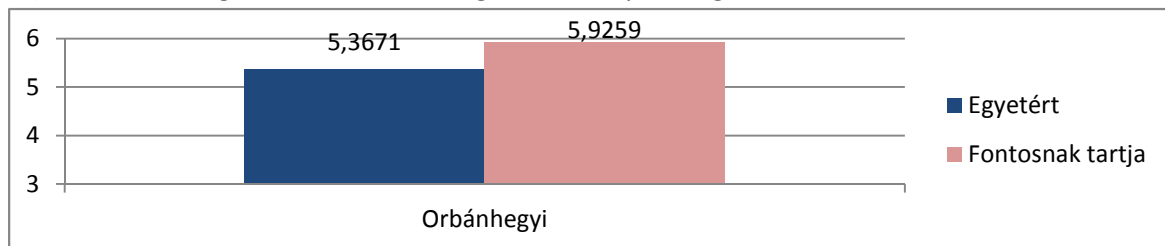
- elégedettség: 89,8%
- elvárás: 99,38%

7D) Az óvodától összességében azt kapjuk, amire előzetesen számítottunk



- elégedettség: 85,71%
- elvárás: 99,38%

7E) Az óvodai szolgáltatásaival összességében mennyire elégedett?



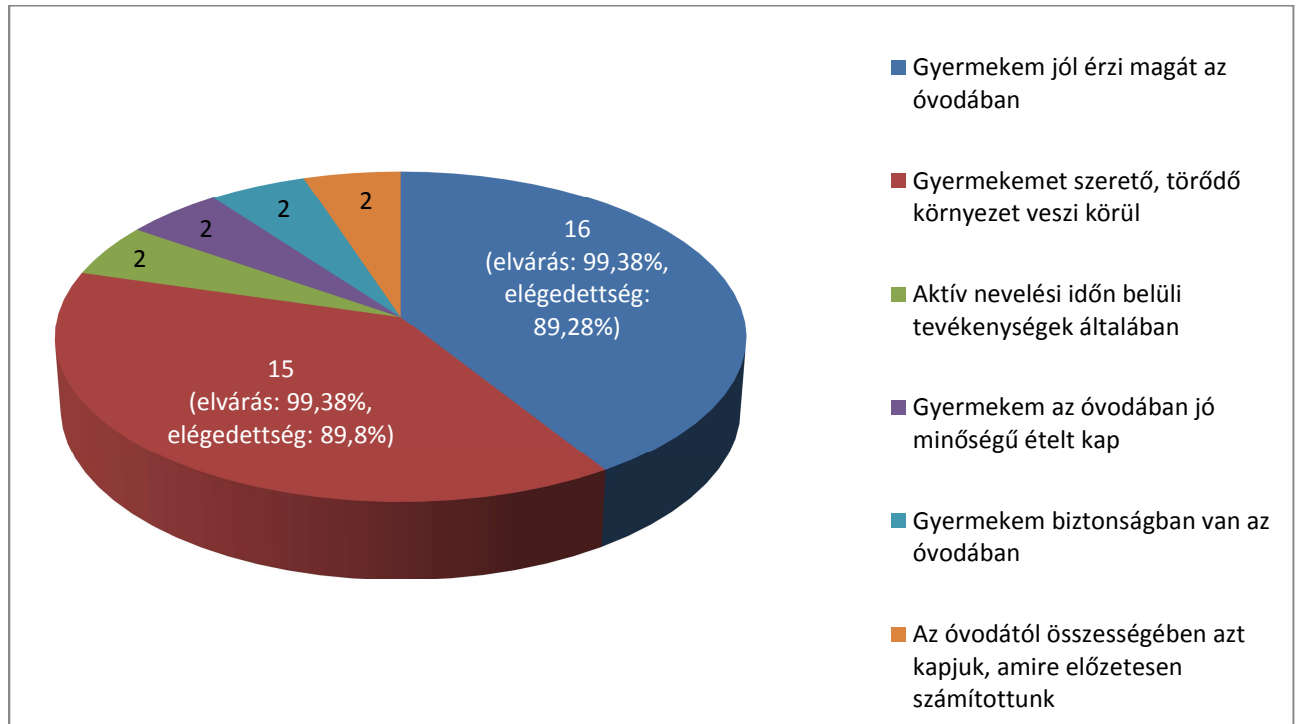
- elégedettség: 89,28%
- elvárás: 98,76%

8. Legfontosabb szülői szempontok

„A felsorolt megállapítások közül melyik három a legfontosabb az Ön számára?”

A szülők 37,25%-a adott választ erre a kérdésre.

- A kétszer vagy annál többször választott területek:

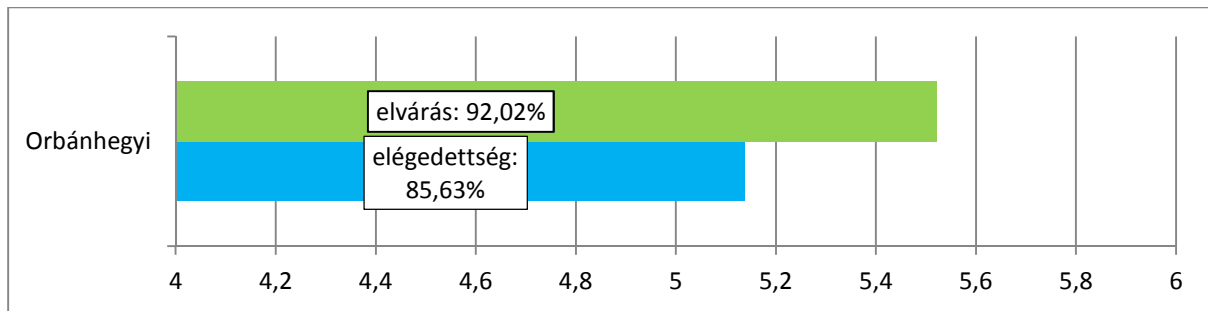


- Egyetlen alkalommal választott területek:
 - 1I Amikor a gyermekem gondban van, megfelelően figyelnek rá az óvodában
 - 2A Gyermekem érzelmi fejlődését megfelelően fejleszti az óvoda
 - 2B Gyermekem társas kapcsolatait és kapcsolatteremtő készségét megfelelően fejlesztik
 - 2D Gyermekem kognitív képességeit megfelelően fejleszti az óvoda
 - 2L Gyermekem fejlődése megfelelő az óvodában
 - 3C Testmozgás (sport, torna, tánc)
 - 3J Aktív nevelési időn kívüli (többlet) szolgáltatások általában
 - 4D Gyermekem speciális érzelmi-társas szükségleteire figyelemmel vannak
 - 6F A csoportszobák színvonala megfelelő
 - 6H Az udvar, a zöldterületek színvonala megfelelő
 - 7E Az óvoda szolgáltatásaival való elégedettség összességében

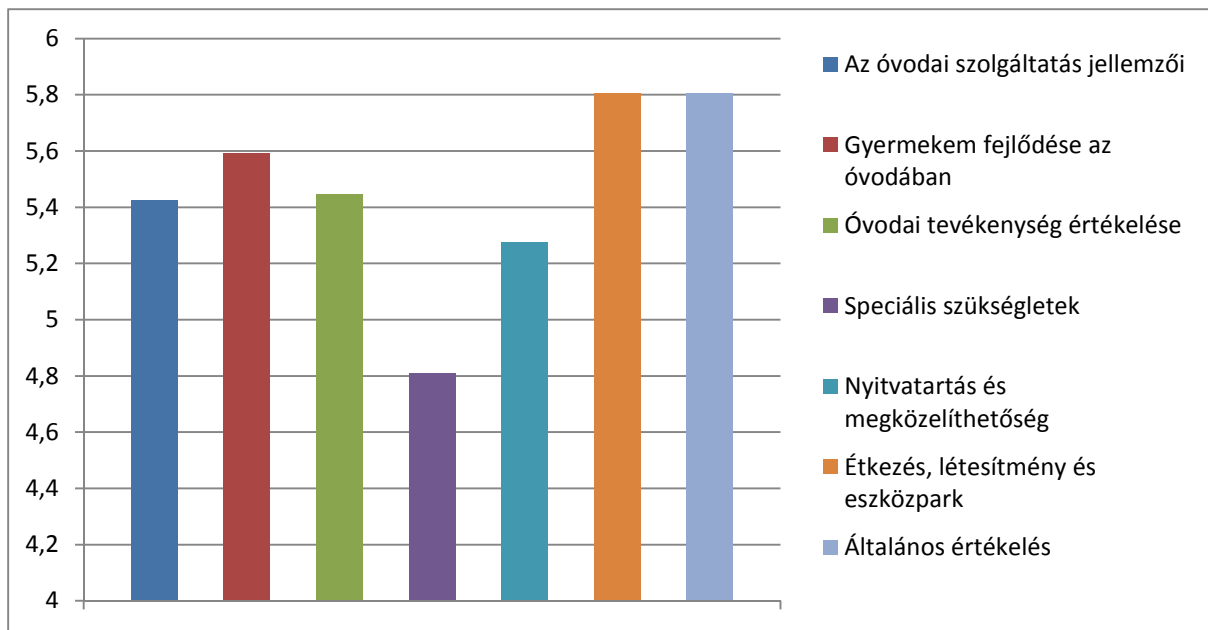
Következtetések

Az elégedettség-mérés tervezésekor és értékeléskor az intézményekben erősségként működő területeket 90% feletti, azaz 5,4 pontos, míg a fejlesztendő területeket a 70% alatti, azaz 4,2 pontos átlagban határoztuk meg. Az Orbánhegyi Óvodák erősségeit továbbra is magas szinten kívánjuk

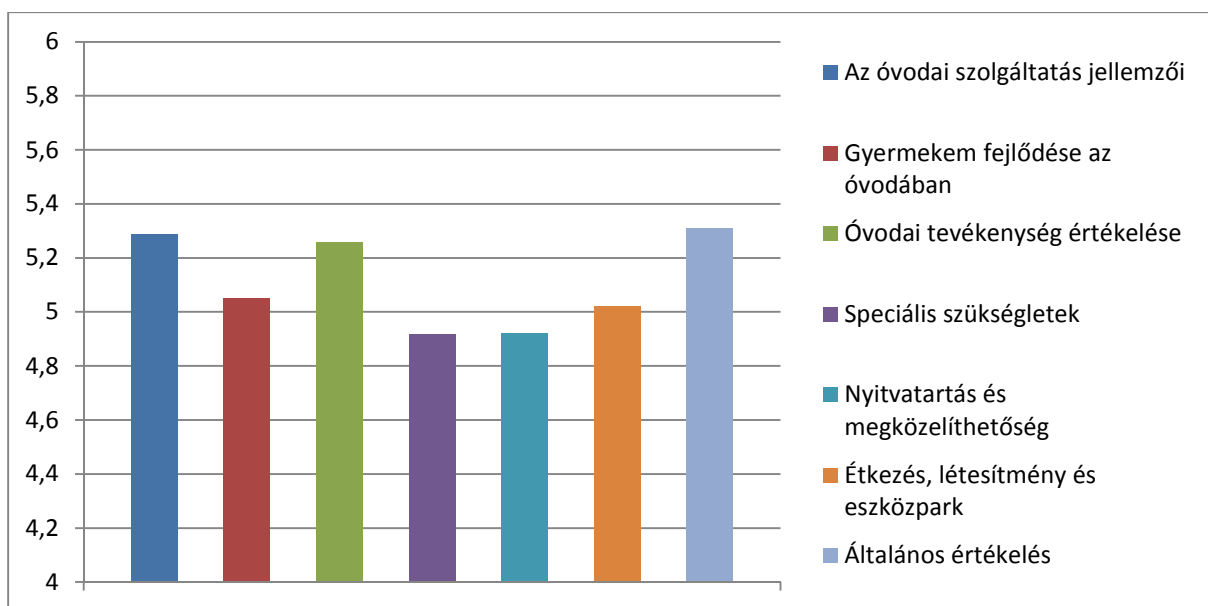
tartani, a fejlesztendő területek javítására pedig intézkedési tervvel és annak végrehajtásával kívánunk reagálni.



Elvárás az egyes témakörökben



Elégedettség az egyes témakörökben



Fejlesztendő területként szükséges meghatározniuk:

- az intézmény nagyobb rugalmasságát, nyitottságát a szülők felé a gyermekük óvodai életéről való tájékoztatással kapcsolatban, pl. fogadóórák biztosítása tágabb időintervallumban, valamint visszacsatolás a fogadóórákról írásos formában a szülőknek gyermekük óvodai fejlődésének tekintetében (félévente);
- az óvodai csoportok megfelelő méretét (ezen a téren óvodáink megfelelnek a törvényben előírtaknak);
- az ételek minőségének javítását (az ételek összetevőit a közétkeztetési rendelet szigorúan szabályozza minden gyermekétkeztetésben résztvevő szolgáltatónak);
- a parkolási nehézségeket.

Az óvoda erősségei:

- az óvodai élettel kapcsolatos kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársainak segítőkészsége;
- az irodalmi nevelés;
- a kézműves foglalkozások;
- a testi nevelés;
- az ének-zene;
- az aktív nevelési időn belüli tevékenységek;
- az óvoda nyitvatartása;
- a közös helyiségek (WC, mosdók, öltözők) színvonala;
- a gyermekek biztonsága az óvodában.

Melléklet

Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat

„Szervezetfejlesztés Hegyvidék Önkormányzata számára” - Óvoda



PARTNER-ELÉGEDETSÉG FELMÉRŐ ADATLAP

Tisztelt Szülő!

A Hegyvidéki Önkormányzat kiemelt célja, hogy gyermeke nyugodt körülmények között, kiegyensúlyozottan élje meg mindennapjait az óvodában. A kitűzött céljaink megvalósulása érdekében kérdőívvel keressük fel Önt. Visszajelzéseiket közvetlenül megismerve a jövőre vonatkozóan még körültekintőbben tudjuk megtervezni óvodáink mindennapos programjait, tevékenységrendszerét.

A kérdőív kitöltése *nem kötelező, minden esetben anonim*. A kérdőív kitöltése kb. 15 percet vesz igénybe. A kérdőívet kérjük, hogy **2016. február 21-ig juttassa vissza számunkra**. Válaszadását előre is köszönjük!

ÜGYFÉLADATOK												
<i>Kérjük, hogy a megfelelő négyzetbe tegyen X-et!</i>												
Az Ön életkora?	18-23 év között	23-30 év között	31-40 év között	40 év felett								
Az Ön Neme?	Nő	Férfi										
Az Ön családi állapota?	Házas/élettársi kapcsolat	Egyedülálló										
Iskolai végzettsége?	Nincs	8 általános	Szakképzés	Érettségi	Felsőfokú							
Ön kerületi lakos?	Igen	Nem										
Gyermeke neme?	Leány	Fiú										
Gyermeke csoportja?	Kis	Középső	Nagy	Vegyes	Nemzetiségi							
AZ ÓVODA SZOLGÁLTATÁSAINAK ÉRTÉKELÉSE												
Az óvodai szolgáltatás jellemzői	Mennyire ért egyet az állítással?		Mennyire fontos Önnek az adott szempont?									
	Kérjük, hogy a megfelelő számot karikázza be!											
	1= egyáltalán nem... 6=teljes mértékben		1= egyáltalán nem... 6=nagyon... fontos									
1. Ügyintézés, problémakezelés	tájékoztatás,											
1A A beiratkozás során az ügyintézés gördülékeny	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

1B	<i>Az évkezdés során gyermekem megfelelő támogatást kap</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
1C	<i>Az óvoda munkájáról, programjáról megfelelő tájékoztatást kapok</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
1D	<i>Az óvodai élettel kapcsolatos kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai segítőkészek</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
1E	<i>Gyermekem óvodán kívüli nevelésével kapcsolatos kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai segítőkészek</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
1F	<i>Kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai hasznos segítséget nyújtanak</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
1G	<i>Amikor szükséges, el tudom mondani a véleményemet, ezt meghallgatják és figyelembe veszik</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
1H	<i>Úgy érzem, hogy szülőként megfelelő mértékben bevonnak az óvoda életébe</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
1I	<i>Amikor a gyermekem gondban van, megfelelően figyelnek rá az óvodában</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
1J	<i>Gyermekemmel megfelelően kommunikálnak az óvodában</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
Az ügyintézés, kommunikáció és problémakezelés területén szerintem a következőket kell változtatni:			
2.	<i>Gyermekem fejlődése az óvodában</i>	Mennyire ért egyet az állítással?	Mennyire fontos Önnek az adott szempont?
2A	<i>Gyermekem érzelmi fejlődését megfelelően fejleszti az óvoda</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
2B	<i>Gyermekem társas kapcsolatait és kapcsolat-teremtő képességét megfelelően fejlesztik</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
2C	<i>Gyermekem mozgás-fejlődését megfelelően fejleszti az óvoda</i>	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

2D	Gyermekem kognitív képességeit megfelelően fejleszti az óvoda	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2E	Gyermekem anyanyelvi készségeit megfelelően fejleszti az óvoda	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2F	Gyermekem kreatív és művészi készségeit megfelelően fejleszti az óvoda	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2G	Gyermekem megfelelő magatartás-mintákat sajátít el az óvodában	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2H	Az óvodai foglalkozások köre változatos	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2I	Az óvoda által nyújtott többlétszolgáltatások köre megfelelő	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2J	Az óvodai csoport mérete megfelelő	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2K	A megfelelő pihenés biztosított (pl. csendespihenő nyugodt légköre)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
2L	Gyermekem fejlődése megfelelő az óvodában	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

Az óvoda gyermekem fejlődésével kapcsolatos munkáján szerintem a következőket kell változtatni:

3.	Óvodai tevékenység értékelése	Mennyire kedveli gyermeke az adott tevékenységet?						Mennyire fontos Önnek az adott tevékenység?					
3A	Irodalom (versek, mesék)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3B	Kézműves foglalkozások	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3C	Testmozgás (sport, torna, tánc stb.)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3D	Múzeum és színház látogatás	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3E	Természetismeret (pl. kirándulás)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3F	Egészséges táplálkozásra nevelés	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

3G	Készségfejlesztések (beszéd, érzékszervi)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3H	Ének-zene	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3I	Aktív nevelési időn belüli tevékenységek általában	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3J	Aktív nevelési időn kívüli (többlet) szolgáltatások általában	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Az óvoda – aktív nevelési időn belüli – tevékenységein szerintem a következőket kell változtatni:													
Milyen további, az aktív nevelési időn kívüli (térítésköteles) szolgáltatást venne igénybe szívesen?													
4.	Speciális szükségletek	Mennyire ért egyet az állítással?						Mennyire fontos Önnek az adott szempont?					
4A	Gyermekem speciális étkezési szükségleteire figyelemmel vannak	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4B	Gyermekem speciális mozgásfejlődési szükségleteire figyelemmel vannak	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4C	Gyermekem speciális egészségügyi szükségleteire figyelemmel vannak	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
4D	Gyermekem speciális érzelmi-társas szükségleteire figyelemmel vannak	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
A speciális szükségletek kielégítésén szerintem a következőket kell változtatni:													
5.	Nyitvatartás és megközelíthetőség	Mennyire ért egyet az állítással?						Mennyire fontos Önnek az adott szempont?					
5A	Az óvoda nyitvatartása megfelelő	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
5B	Az óvoda közlekedési megközelíthetősége (pl. parkolás) megfelelő	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

A nyitvatartáson és megközelíthetőségen szerintem a következőket kell változtatni:

6.	Étkezés, létesítmény és eszközpark	Mennyire ért egyet az állítással?	Mennyire fontos Önnek az adott szempont?
6A	Gyermekem az óvodában jó minőségű ételt kap	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6B	Gyermekem az óvodában elegendő ételt kap megfelelő rendszerességgel	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6C	Gyermekem az óvodában egészséges ételt (zöldség, gyümölcs stb) kap	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6D	Napközben a megfelelő mennyiségű és minőségű folyadék biztosított	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6E	Az óvoda épületének általános színvonala jó	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6F	A csoportszobák színvonala megfelelő	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6G	A közös helységek színvonala (étkező, WC) jó	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6H	Az udvar, a zöldterületek színvonala megfelelő	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6I	Az eszközök és játékok színvonala megfelelő	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6J	Gyermekem biztonságban van az óvodában	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

Az étkeztetésen, a létesítményen és az eszközökön szerintem a következőket kell változtatni:

7.	Általános értékelés	Mennyire ért egyet az állítással?	Mennyire fontos Önnek az adott szempont?
7A	Az óvodai alapítványba fizetett hozzájárulás megfelelő módon van felhasználva	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
7B	Gyermekem jól érzi magát az óvodában	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

7C	<i>Gyermekemet szerető, törődő környezet veszi körül az óvodában</i>	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
7D	<i>Az óvodától összességében azt kapjuk, amire előzetesen számítottunk</i>	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
7E	<i>Az óvoda szolgáltatásaival összességében mennyire elégedett?</i>	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

A kérdőívben felsorolt megállapítások közül (2. oszlop) melyik három a legfontosabb az Ön számára? Kérjük, adja meg a megállapítás sorszámát (pl. 5G, 6C)!

Egyéb olyan javaslat, amelyet fontosnak tart, de a fentiekben még nem mondta el:

Köszönjük közreműködését!