

Analiza badań ankietowych przeprowadzonych wśród rodziców dzieci uczęszczających do Żłobka nr 3 w Lubinie – czerwiec 2017 r.

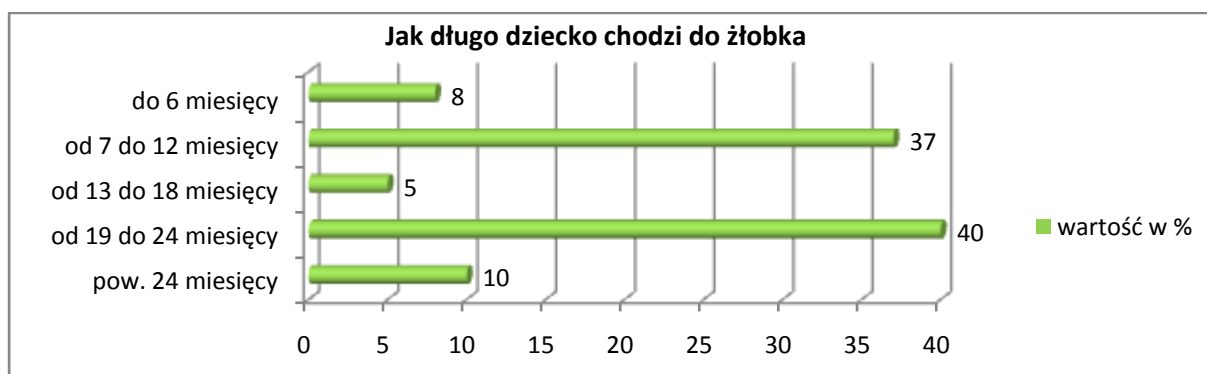
Żłobek jest dla dziecka pierwszym, poza rodziną środowiskiem społecznym. Jego głównym zadaniem jest wsparcie w opiece i wychowaniu, ale przede wszystkim zapewnienie dziecku możliwości uczenia się poprzez zabawę w czasie nieobecności rodziców. Od tego jakie umiejętności dziecko zdobędzie w tym czasie, zależy w dużym stopniu jego dalszy indywidualny rozwój, stąd bardzo ważna jest jakość usług świadczonych w placówce.

Badania ankietowe prowadzone są cyklicznie (poprzednie w 2014, 2010 i 2008 r.). Ankiety rozdano wszystkim rodzicom korzystającym wówczas z usług placówki (80 ankiet), natomiast zwrotnie otrzymano 67 wypełnionych kwestionariuszy (ok. 84%) w tym:

- 18 z grupy I,
- 19 z grupy II,
- 30 z grupy III.

Poniższy wykres przedstawia czasokres korzystania z usług Placówki.

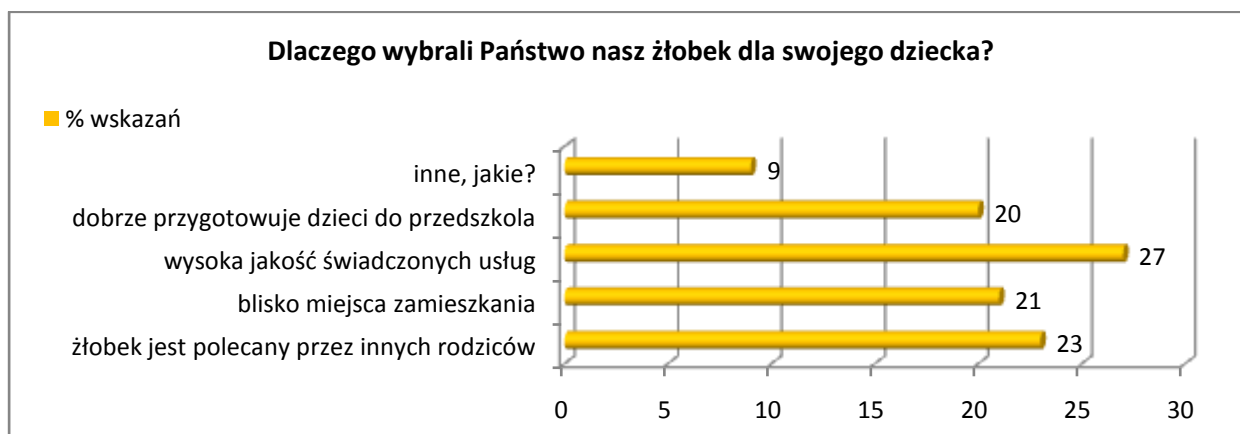
Wykres nr 1



Najwięcej, tj. 40% dzieci uczęszcza do żłobka w przedziale czasowym od 19 do 24 miesięcy, nieco mniej (37%) od 7 miesięcy do roku, 10% ponad 2 lata a tylko 8% poniżej pół roku. Najmniej maluchów (5%) korzysta z usług żłobka od 13 do 18 miesięcy.

Powodami, dla których rodzice wybrali Żłobek nr 3, jako miejsce opieki nad dzieckiem, było świadczenie usług wysokiej jakości (27%), polecenie przez innych rodziców (23%), bliskość miejsca zamieszkania (21%) opinia, że dobrze przygotowuje dzieci do przedszkola (20%). Respondenci argumentowali swój wybór również tym, że: personel jest bardzo profesjonalny i kompetentny, panuje w nim przyjazna atmosfera (9%)

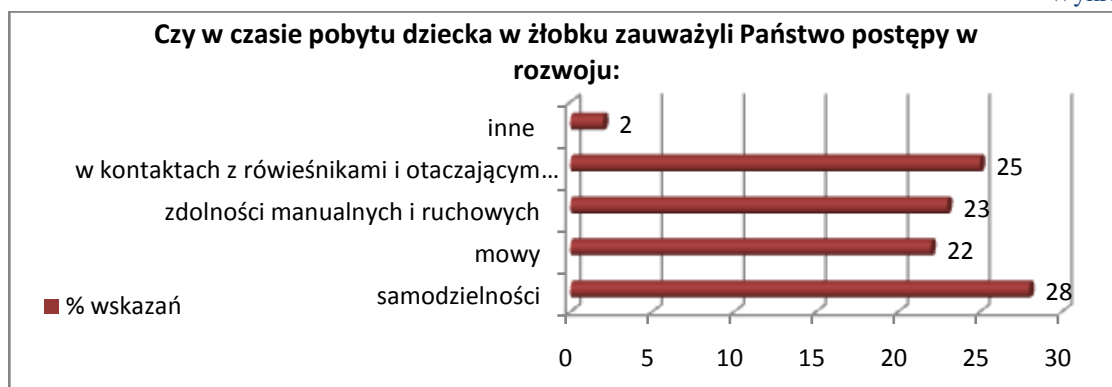
Wykres nr 2



Niemal wszyscy ankietowani uznali, że placówka jest miejscem przyjaznym i bezpiecznym dla dzieci (97%), i między innym z tego powodu maluchy chętnie chodzą do żłobka (91%).

Głównym zadaniem jednostki są działania skierowane na kompleksowy i harmonijny rozwój dzieci. Rodzice twierdzą, że maluszki największe postępy poczyniły w: samodzielności (28%), kontaktach z rówieśnikami i otaczającym środowiskiem (25%), w rozwoju zdolności manualnych i ruchowych (23%), w mowie (22%), ale również (odp. „inne”) w umiejętnościach związanych z samoobsługą np. samodzielne spożywanie posiłków(2%).

Wykres nr 3

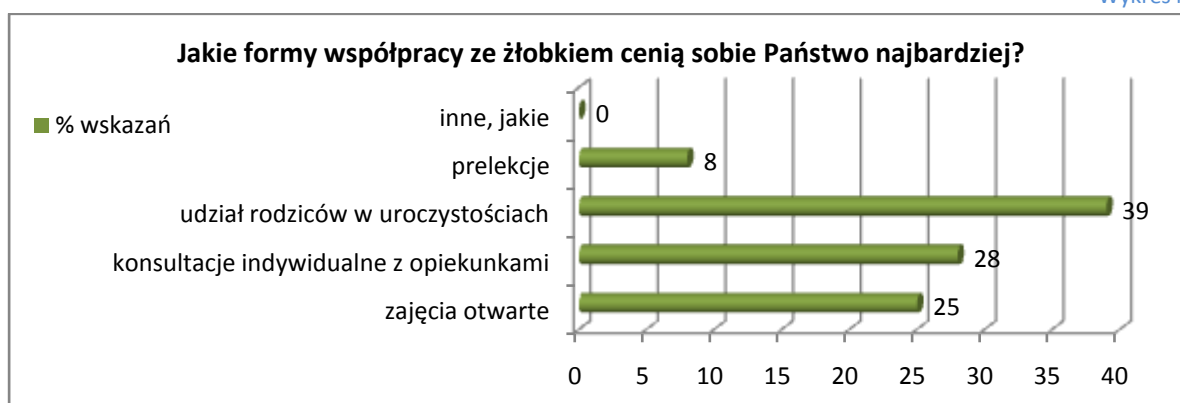


Żłobek jest miejscem dobrze wyposażonym i stymulującym rozwój dziecka, tak twierdzi 100% badanych (87% odp. „tak” i 13% „raczej tak”), również wszyscy (93% odp. „tak” i 7% „raczej tak”) są zadowoleni z jakości sprawowanej opieki.

Opiekunowie zatrudnieni w jednostce na bieżąco przekazują informacje na temat postępów i zachowania dziecka (82% odp. „tak” i 16% „raczej tak”), a ankietowani uznają je za wystarczające (100% odp. „tak”).

Badani (97%) są bardzo zadowoleni z organizacji imprez i uroczystości odbywających się w żłobku i chętnie w nich uczestniczą (39%). Korzystają również z indywidualnych konsultacji z opiekunkami (28%), uczestniczą w zajęciach otwartych (25%) oraz w prelekcjach (8%).

Wykres nr 4



Rodzice zgodnie przyznają, że posiłki w żłobku są dobre oraz dostosowane do wieku i potrzeb dzieci.

W pytaniu otwartym dot. cech jakimi powinna charakteryzować się dobra opiekunka, wypowiedziało się 57 osób (85% grupy). Ich zdaniem, osoba zajmująca się dziećmi powinna być cierpliwa, troskliwa, opiekuńcza, wyrozumiała, łagodna, serdeczna, czuła, wrażliwa, kreatywna, powinna kochać dzieci i swoją pracę.

Kwestionariusz ankiety zakończony jest pytaniem umożliwiającym respondentom wskazanie propozycji i sugestii dot. żłobka. W tym zakresie wypowiedziało się 15 osób (około 22% grupy). Większość zapisów zawierało pozytywne opinie o poziomie świadczonych usług. Kilka osób poruszyło kwestię zmniejszenia liczby dzieci w grupach, aby zwiększyć komfort pracy, a także możliwość zapłaty przelewem bankowym oraz zmiany godzin otwarcia placówki np. wydłużenia pracy do 16.30. Opinie i sugestie są analizowane i wdrażane w miarę potrzeb i możliwości.

Opłaty za pobyt dziecka można dokonywać przy pomocy karty płatniczej u intendentki. Natomiast grupy dzieci w żłobku są liczebnie zgodne z potrzebami organizacyjnymi placówki. Żłobek przyjmuje dzieci w godzinach od 6.00 rano, a kończy pracę o 16.00, zatem zgodnie z ustawą o opiece nad dziećmi do lat 3, placówka zapewnia opiekę do 10 godzin dziennie.

Podsumowanie wyników tegorocznego badania:

1. Żłobek nr 3 świadczy usługi na wysokim poziomie, co stanowi główny powód, dla którego rodzice wybierają tę placówkę dla swojego dziecka.
2. Jednostka jest postrzegana jako miejsce przyjazne i bezpieczne dla dzieci, dobrze wyposażone i stymulujące rozwój dziecka. Posiłki są smaczne i dostosowane do potrzeb i wieku dzieci. Maluchy chętnie uczęszczają do placówki.
3. Rodzice z przyjemnością uczestniczą w uroczystościach organizowanych w jednostce oraz w konsultacjach z opiekunami czy zajęciach otwartych.
4. Współpraca rodziców z personelem żłobka przebiega nienagannie, panie przekazują na bieżąco informacje na temat zachowania i postępów w rozwoju dzieci.

Zestawienie wyników badań z poszczególnych lat, tj. 2008, 2010, 2014 i 2017 r. potwierdza bardzo dobrą opinię o żłobku wśród rodziców.

W latach 2008 – 2010 i 2014 przy wyborze placówki opiekuńczej rodzice kierowali się w pierwszej kolejności względami praktycznymi np. bliskość do miejsca zamieszkania. W roku 2017 badani zdecydowanie podkreślają wysoką jakość świadczonych usług, jako główną przyczynę wyboru Żłobka nr 3.

W opinii badanych, żłobek jest miejscem przyjaznym i bezpiecznym, a miła atmosfera, troska, dobra i fachowa opieka oraz stały rozkład dnia powodują, że maluchy chętnie uczęszczają do placówki (100% odpowiedzi „tak” i „raczej tak” w badaniach w latach od 2008 – 2017 r.). Zadowolenie z usług świadczonych przez jednostkę deklarują respondenci w każdym badaniu (90% w 2008 r., 98% w 2010 i po 100% w 2014 i 2017 r.), można nawet zaobserwować tendencję wzrostową w tym zakresie.

W każdym z badań rodzice wskazują, że dzieci uczą się samodzielności, robią postępy w kontaktach z rówieśnikami i otaczającym środowiskiem, w rozwoju zdolności manualnych, ruchowych oraz mowy, a także umiejętności samoobsługi. Posiłki wydawane w placówce są smaczne, zdrowe, dostosowane do wieku i potrzeb dzieci.

Personel żłobka utrzymuje systematyczny kontakt z rodzicami, przekazując na bieżąco informacje o postępach w rozwoju i zachowaniu dzieci. Pozyskane informacje są dla rodziców wystarczające (78% w 2010 r., 97% w 2014 r. i 100% w 2017 r.).

Jednym z elementów wpływających na pozytywną opinię o placówce jest współpraca personelu z rodzicami. W badaniach przeprowadzonych w 2008 r. respondenci byli najbardziej zainteresowani wspólnymi zajęciami rodziców i dzieci (87%), natomiast w kolejnych badaniach najchętniej uczestniczyli w uroczystościach organizowanych przez żłobek (68% w 2008 r., 65% w 2014 i 82% w 2017 r.). Konsultacje indywidualne zdobyły najwyższe uznanie w 2010 r. (100%), natomiast w kolejnych latach zainteresowanie tą formą współpracy było już mniejsze (60% w 2014 r., i 58% w 2017 r.). Niezmiennie w każdym badaniu najmniej chętnych było do uczestnictwa w prelekcjach.

Badani pytani o cechy charakteru dobrej opiekunki najczęściej wymieniali cierpliwość, troskliwość, wyrozumiałość, czułość, wrażliwość a jednocześnie kreatywność, konsekwencję, profesjonalizm czy stanowczość. W każdym z badań rodzice wskazywali na wzorową pracę placówki i jej personelu.

Kwestionariusz ankiety kończył punkt, w którym respondenci przekazywali swoje propozycje i oczekiwania dot. pracy i funkcjonowania jednostki. Rokrocznie wypowiadała się niepełna grupa badanych (2008 r. – 45%; 2010 – 49%, 2014 r. 21% i 2017 – 25%).

Rodzice sugerowali by jednostka była czynna dłużej, a grupy mniej liczne. W tych kwestiach placówka realizuje przepisy ustawy o opiece nad dziećmi do lat 3. W latach 2008 i 2010 proponowano również organizowanie zajęć otwartych z udziałem rodziców. Od kilku lat taki rodzaj zajęć jest prowadzony a rodzice chętnie w nich uczestniczą.

Uwagi i sugestie zgłaszali nieliczni badani, większość osób w tym punkcie ankiety oświadczało, że wszystko jest bardzo dobrze, że opieka sprawowana jest nienagannie a personel miły, serdeczny, ofiarny i profesjonalny.

