

# **JELENTÉS**

**a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat által  
fenntartott Hegyvidéki Mesevár Óvoda 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

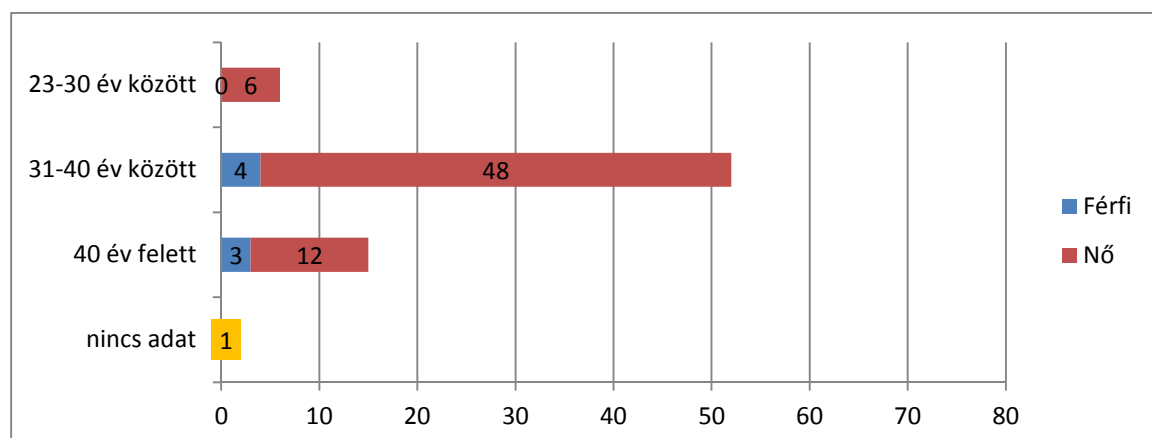
A válasz pontértéke 6 fokozatú skálán jelölhető és minden területnél szöveges értékelésre is van lehetőség.

## Részletes eredmények

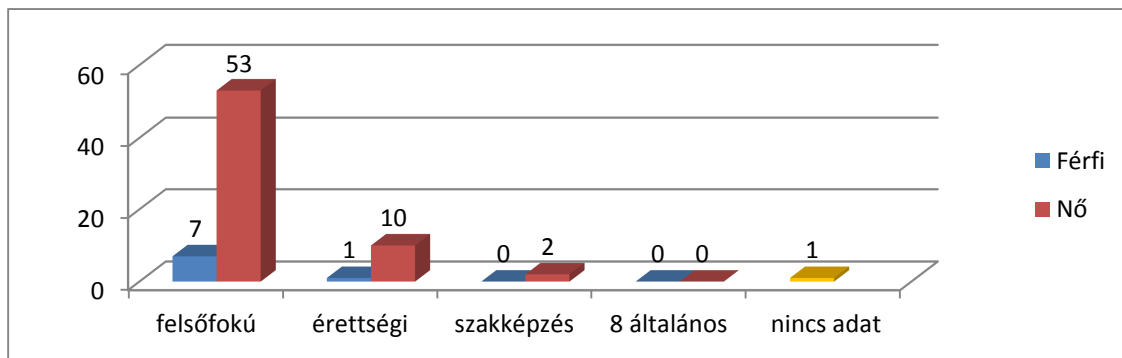
### Demográfia és a válaszadók alapvető jellemzői

A Hegyvidéki Mesevár Óvodából 74 kérdőívet küldtek vissza a szülők, ami az óvoda gyermeklétszámának 29,6%-a.

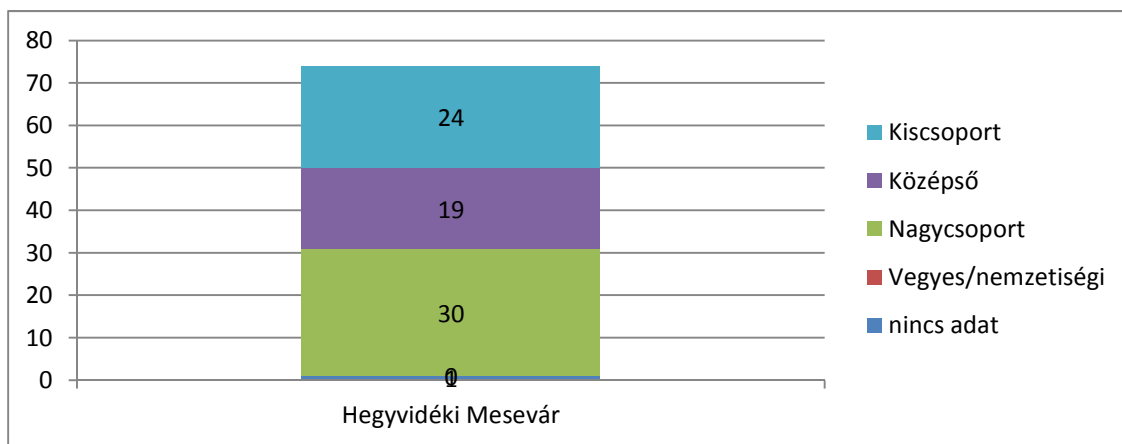
Életkor szerinti megoszlás:



### A kitöltők végzettségének és nemének megoszlása:



### Eloszlás gyermek korcsoportonként:



## **Az óvoda szolgáltatásainak értékelése**

### **1. Ügyintézés, tájékoztatás, problémakezelés**

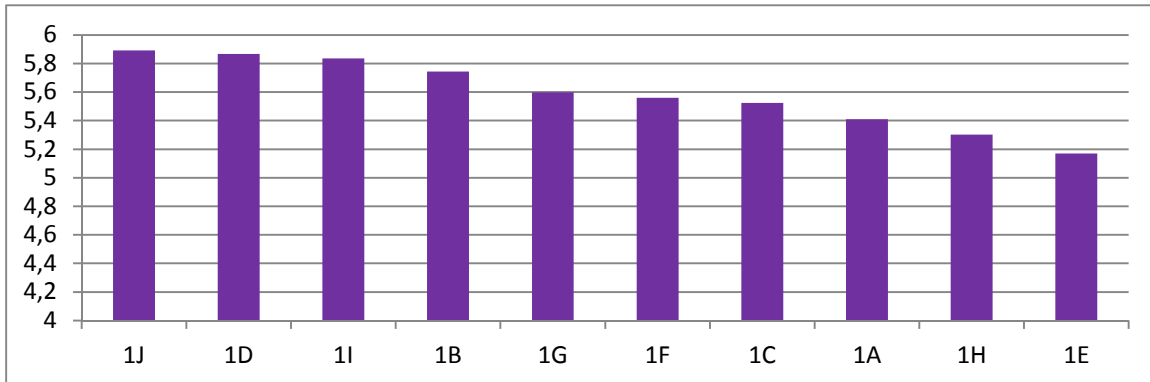
Az első terület, amit vizsgáltunk, az óvoda ügyintézése, tájékoztatása, problémakezelése, különös tekintettel a beiratkozásra és az évkézdésre, az óvoda programjairól való tájékoztatásra, a szülőkkel és a gyermekekkel való kommunikációra. Legfontosabbnak a gyermekükkel való kommunikációt tartják a szülők (98,2%), legeredettebbek pedig a beiratkozás gördülékenységével (94,85%). Legnagyobb eltérést elvárás és elégedettség között a gyermekek problémahelyzetben való megsegítésének területén láthatunk (elvárás: 97,26%, elégedettség: 85,57%).

#### A kérdéskör állításai:

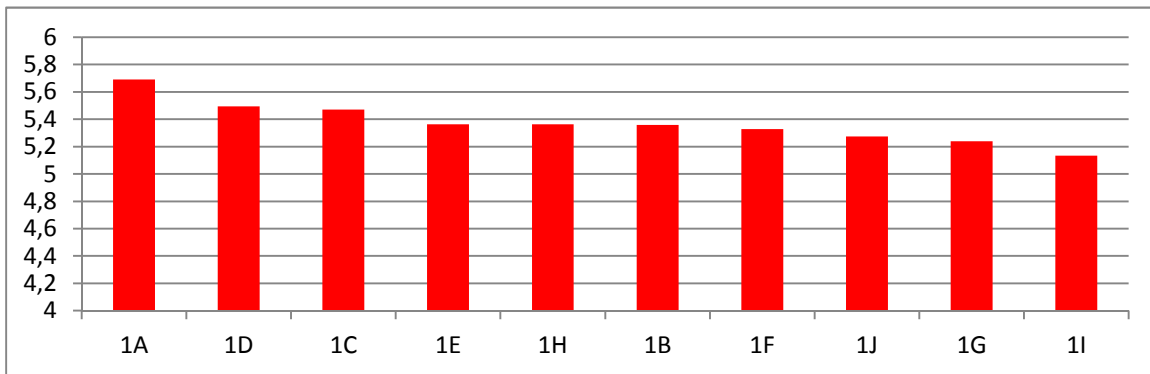
- 1A)** A beiratkozás során az ügyintézés gördülékeny
- 1B)** Az évkézdés során gyermekem megfelelő támogatást kap
- 1C)** Az óvoda munkájáról, programjáról megfelelő tájékoztatást kapok
- 1D)** Az óvodai élettel kapcsolatos kérdés, probléma esetén az óvoda munkatársai segítőkészek
- 1E)** Gyermekeim 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**

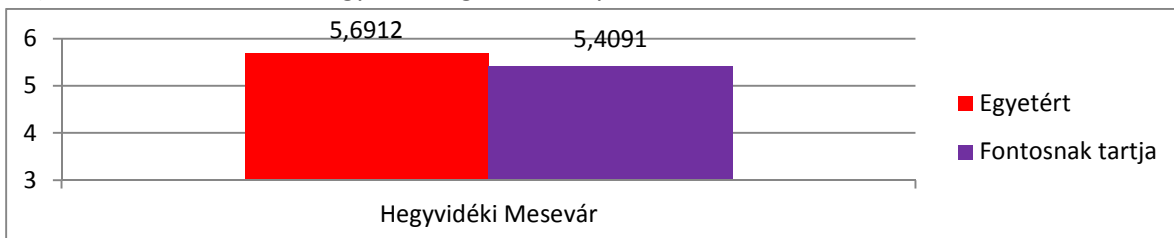


Egyéni vélemények:

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

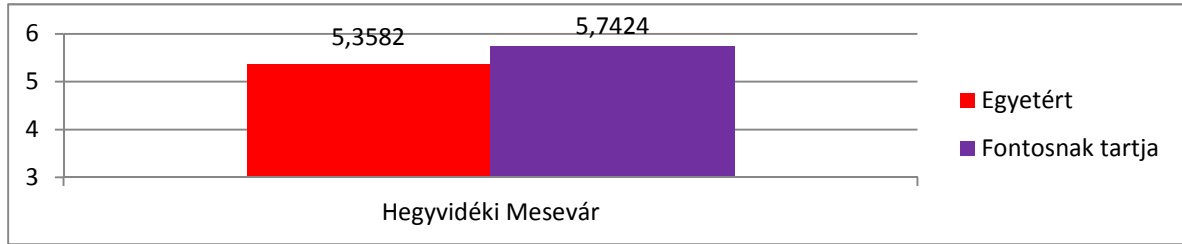
- A szülők jobban igényelnék a gyakoribb, részletesebb elektronikus tájékoztatást az óvoda részéről a programokról, nevelés nélküli munkanapok és zárva tartások időpontjáról.

1A) A beiratkozás során az ügyintézés gördülékeny



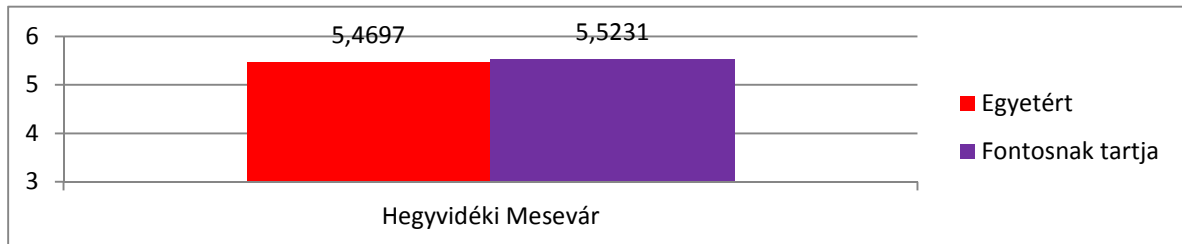
- elégedettség: 94,85%
- elvárás: 90,15%

1B) Az évközdés során gyermekem megfelelő támogatást kap



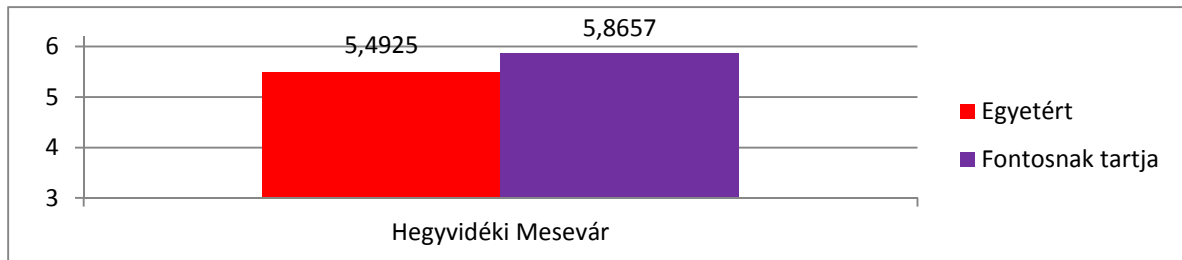
- elégedettség: 89,3%
- elvárás: 95,7%

1C) Az óvoda munkájáról, programjáról megfelelő tájékoztatást kapok



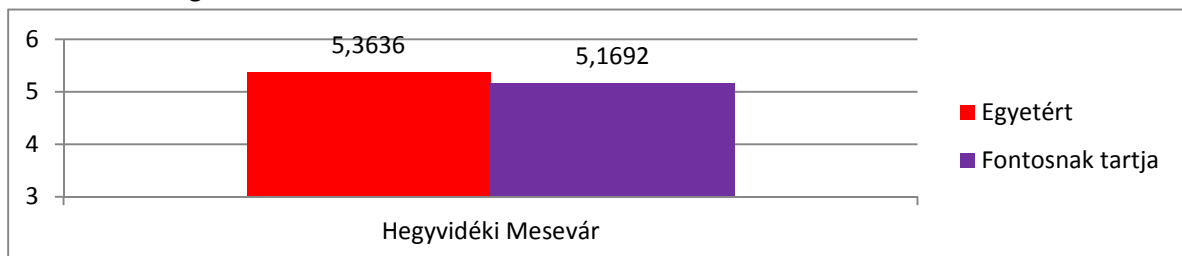
- elégedettség: 91,16%
- elvárás: 92,05%

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



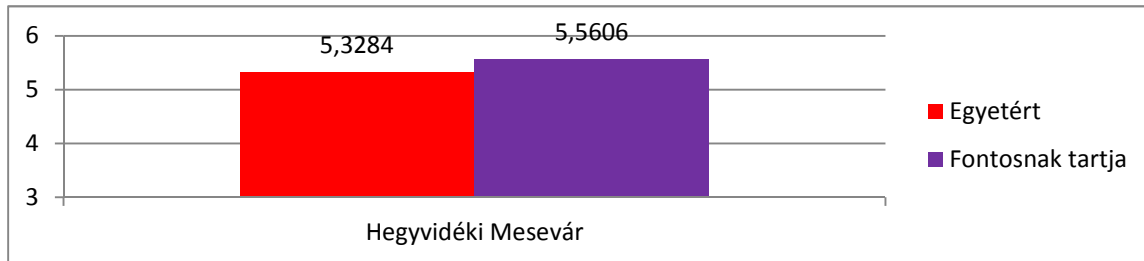
- elégedettség: 91,54%
- elvárás: 97,76%

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



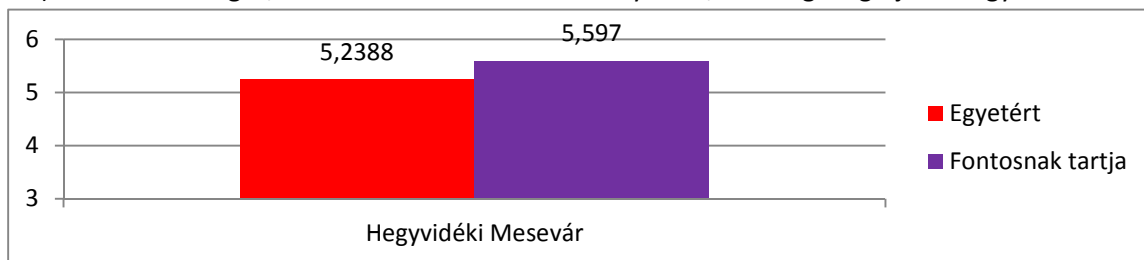
- elégedettség: 89,39%
- elvárás: 86,15%

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



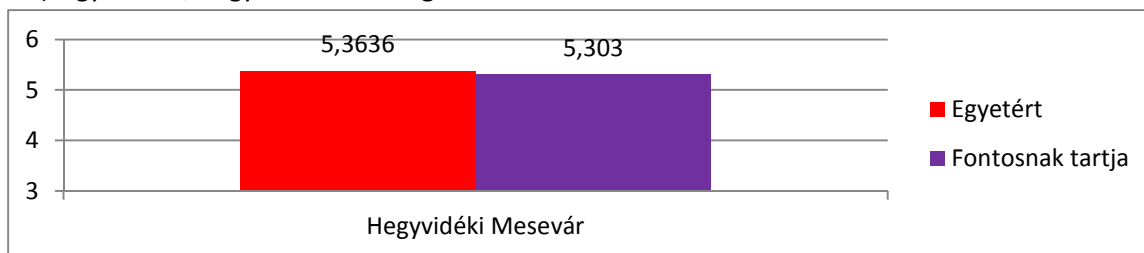
- elégedettség: 88,8%
- elvárás: 92,67%

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



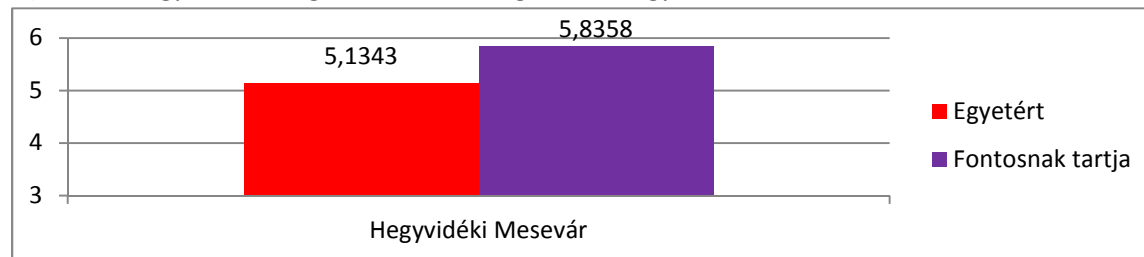
- elégedettség: 87,31%
- elvárás: 93,28%

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



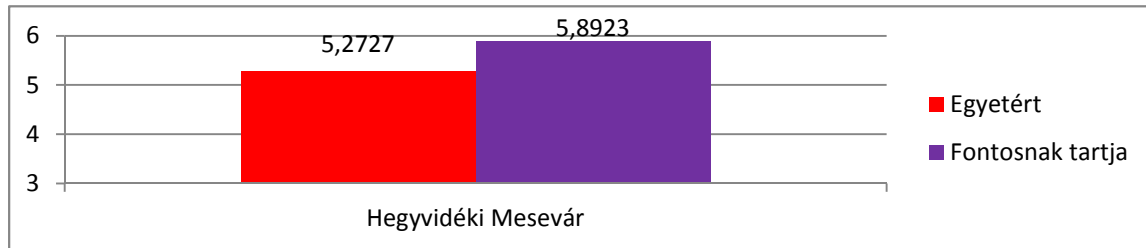
- elégedettség: 89,39%
- elvárás: 88,38%

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



- elégedettség: 85,57%
- elvárás: 97,26%

### 1J) Gyermekemmel megfelelően kommunikálnak az óvodában



- elégedettség: 87,87%
- elvárás: 98,2%

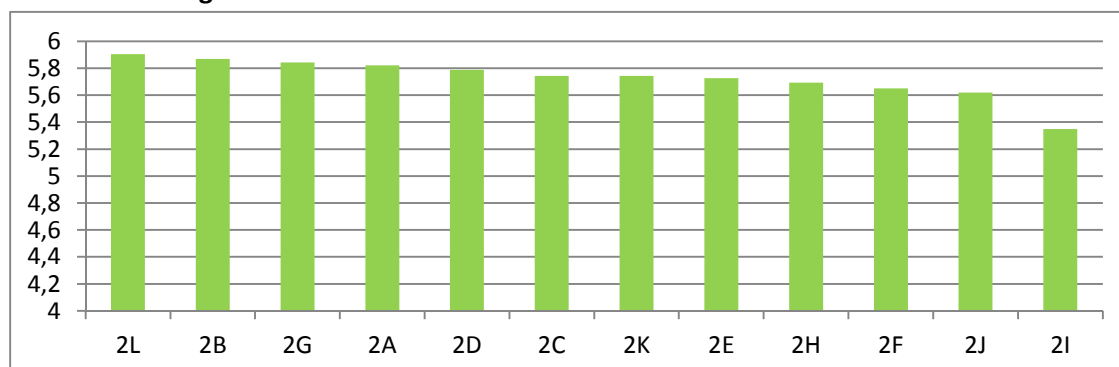
## 2. A gyermek fejlődése az óvodában

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 (98,38%). A csendes pihenővel a legelégedettebbek (93,28%), legnagyobb eltérés pedig elvárás és elégedettség között az óvodai csoport méretével kapcsolatban figyelhető meg (elvárás: 93,65%, elégedettség: 79,63%).

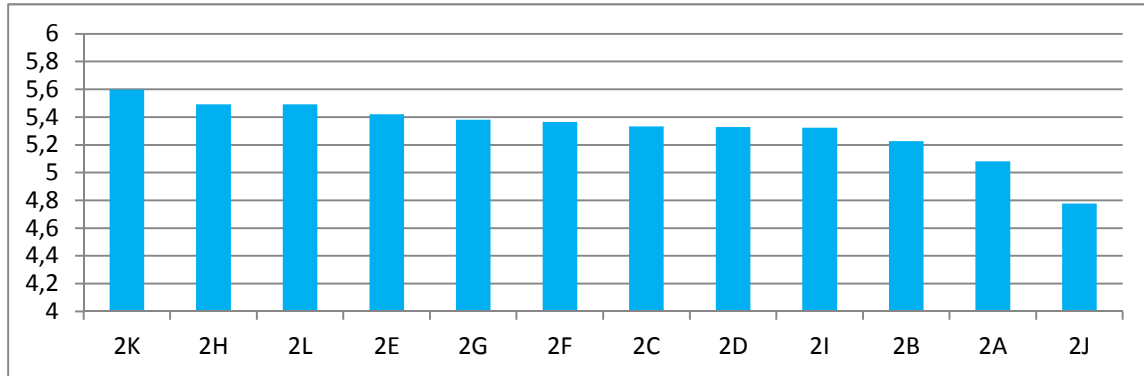
### A kérdéskör állításai:

- 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

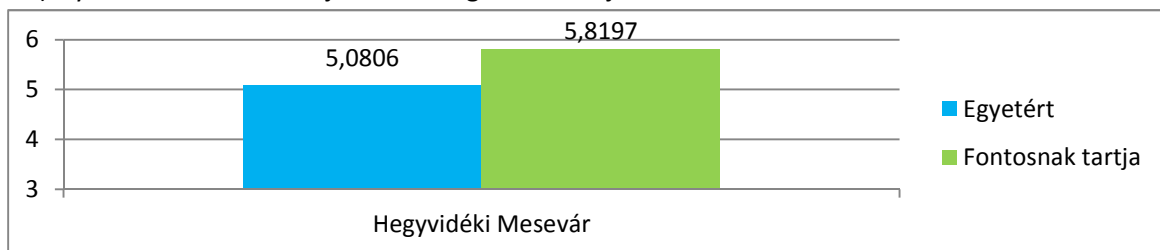


Egyéni vélemények:

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

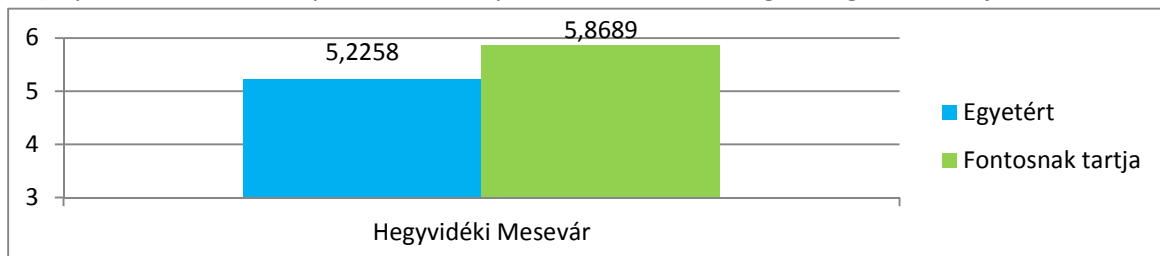
- Nagycsoportos gyermekeiknél javasolták a szülők, hogy a csendes pihenő idején amelyik gyermek nem alszik, elfoglalhassa magát valamilyen csendes tevékenységgel.
- A szülők véleménye szerint túlszűfoltak a csoportok, kicsik a csoportszobák, túl sok gyerek jut egy pedagógusra.
- Szeretnék, ha gyermekeik több időt töltenének az udvaron, szabad levegőn.

2A) Gyermekem érzelmi fejlődését megfelelően fejleszti az óvoda



- elégedettség: 84,67%
- elvárás: 96,9%

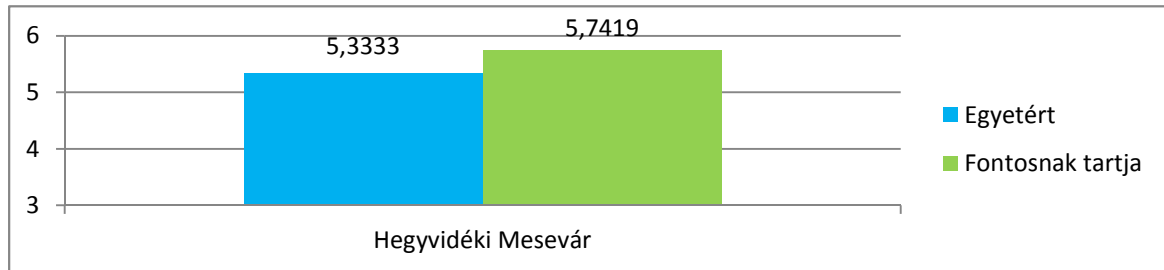
2B) Gyermekem társas kapcsolatait és kapcsolatteremtő képességét megfelelően fejleszti az óvoda



- elégedettség: 87,09%
- elvárás: 97,8%

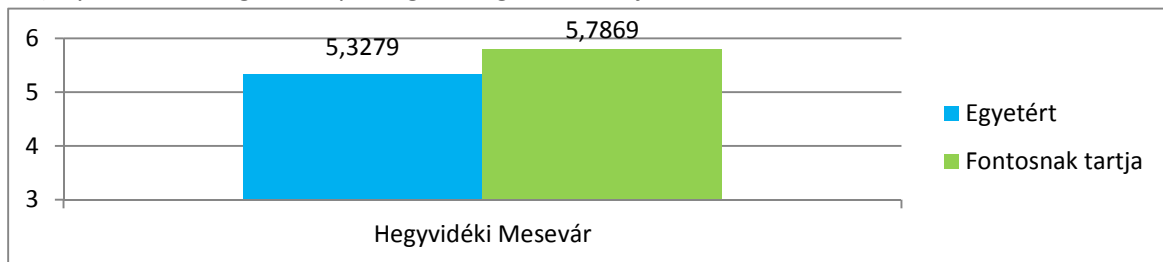


### 2C) Gyermekem mozgásfejlődését megfelelően fejleszti az óvoda



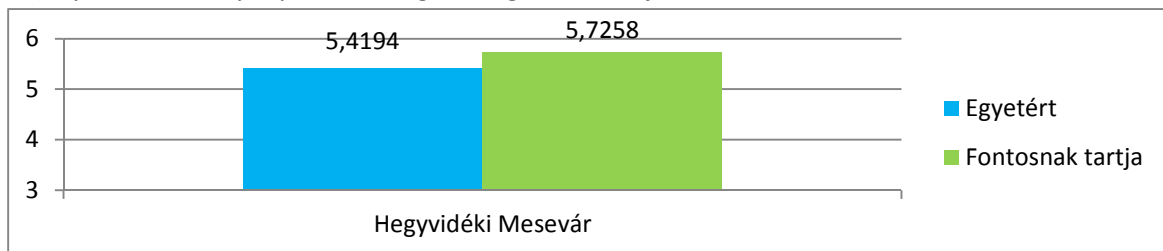
- elégedettség: 88,8%
- elvárás: 95,69%

### 2D) Gyermekem kognitív képességeit megfelelően fejleszti az óvoda



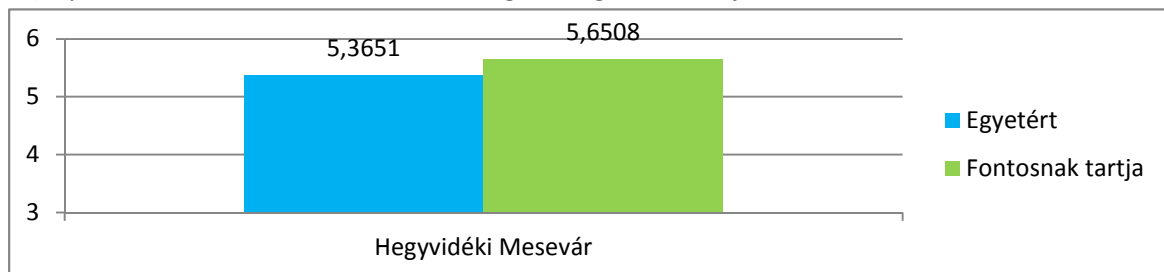
- elégedettség: 88,79%
- elvárás: 96,4%

### 2E) Gyermekem anyanyelvi készségeit megfelelően fejleszti az óvoda



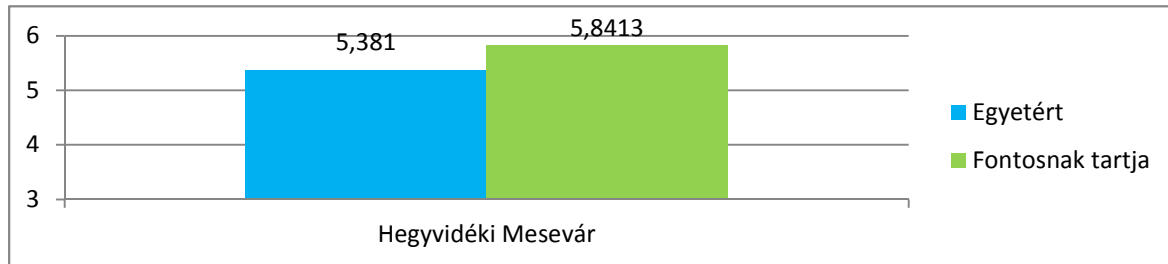
- elégedettség: 90,32%
- elvárás: 95,43%

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



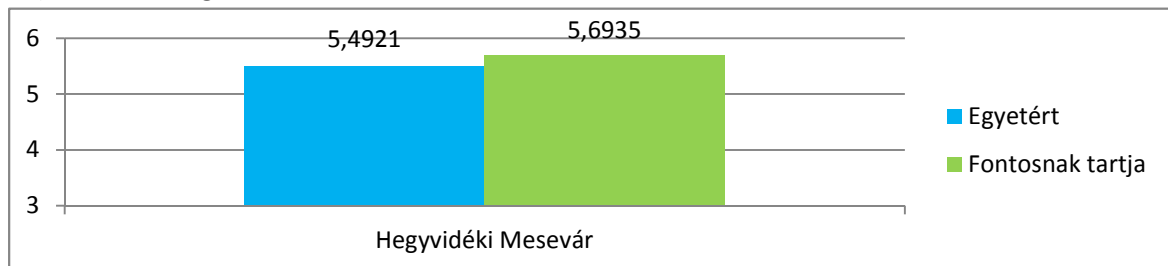
- elégedettség: 89,41%
- elvárás: 94,18%

## 2G) Gyermekem megfelelő magatartásmintákat sajátít el az óvodában



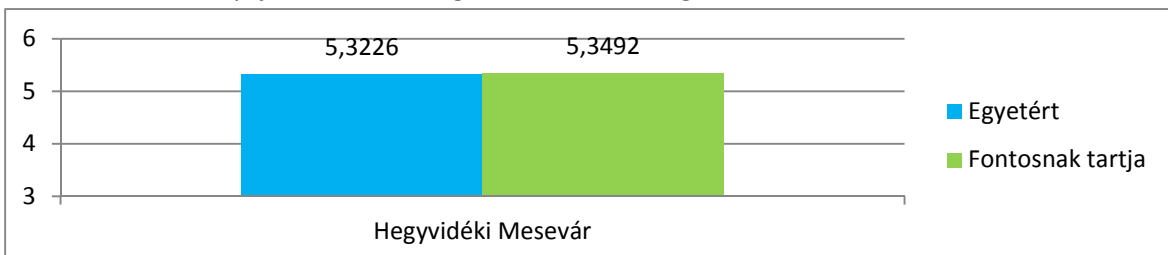
- elégedettség: 89,68%
- elvárás: 97,35%

## 2H) Az óvodai foglalkozások köre változatos



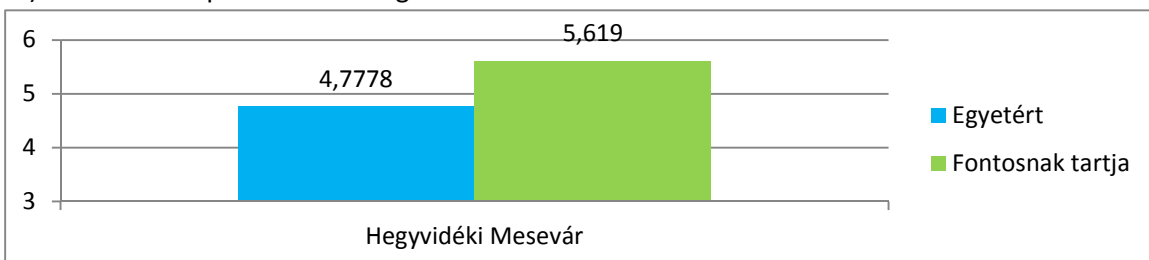
- elégedettség: 91,53%
- elvárás: 94,89%

## 2I) Az óvoda által nyújtott többlétszolgáltatások köre megfelelő



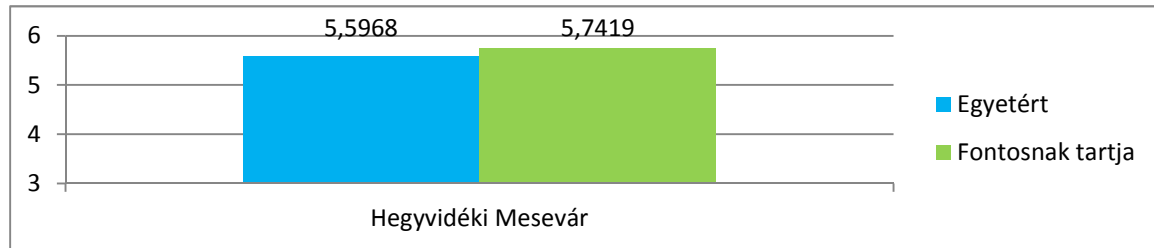
- elégedettség: 88,71%
- elvárás: 89,15%

## 2J) Az óvodai csoport mérete megfelelő



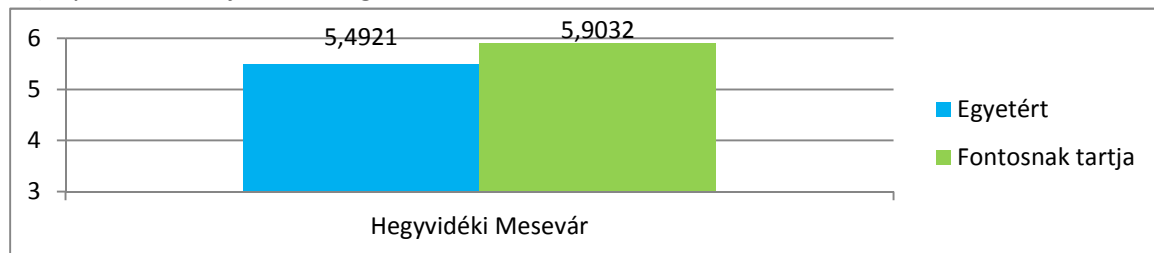
- elégedettség: 79,63%
- elvárás: 93,65%

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



- elégedettség: 93,28%
- elvárás: 95,69%

## 2L) Gyermekem fejlődése megfelelő az óvodában



- elégedettség: 91,53%
- elvárás: 98,38%

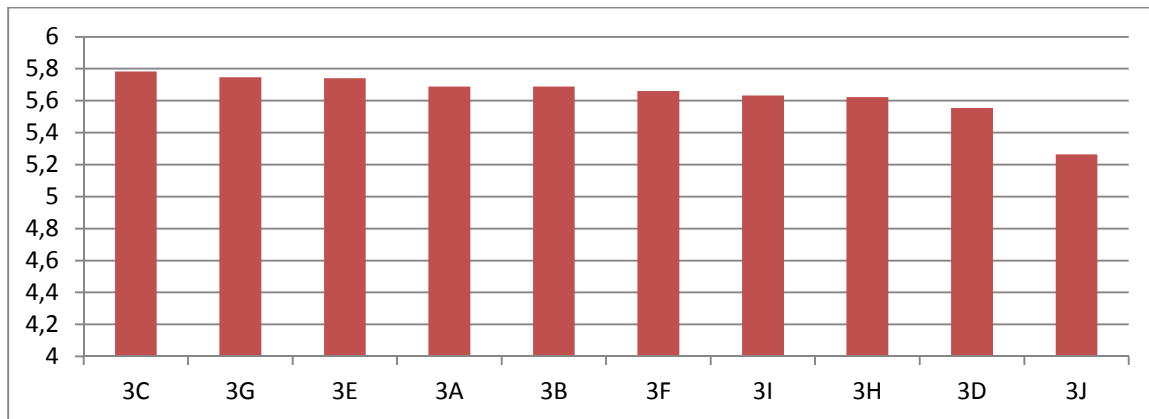
## 3. Az óvodai tevékenység értékelése

Az óvodai nevelés biztosítja a különböző tevékenységeken keresztül az életkorhoz és a gyermek egyéni képességeihez igazodó műveltség tartalmak, 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 (96,38%), és ez a terület lett a legkedveltebb is (90,43%). Legnagyobb különbség az elvárást és elégedettséget tekintve az egészséges táplálkozásra nevelés terén van (elvárás: 94,35%, elégedettség: 82,5%).

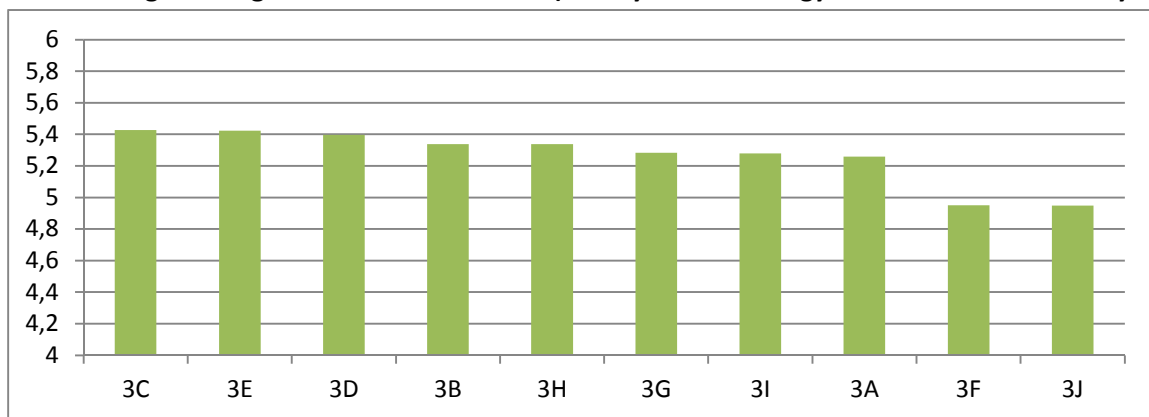
A kérdéskör állításai:

- 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:

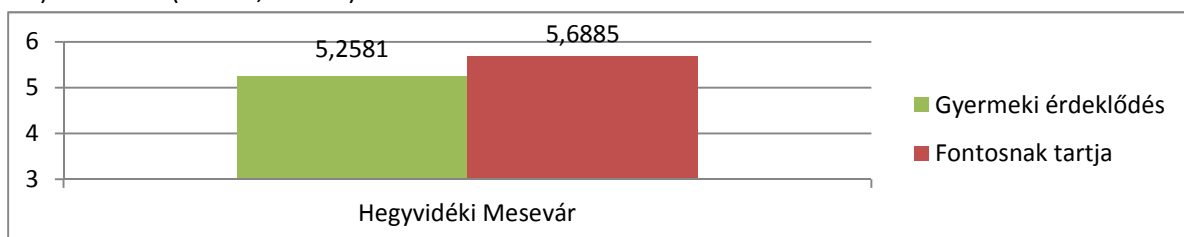
#### „Az óvoda – aktív nevelési időn belüli - tevékenységein szerintem a következőket kell változtatni:”

- Ennél a témakörnél ismét felmerült az igény, hogy többet legyenek a gyerekek szabad levegőn, az udvaron.

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

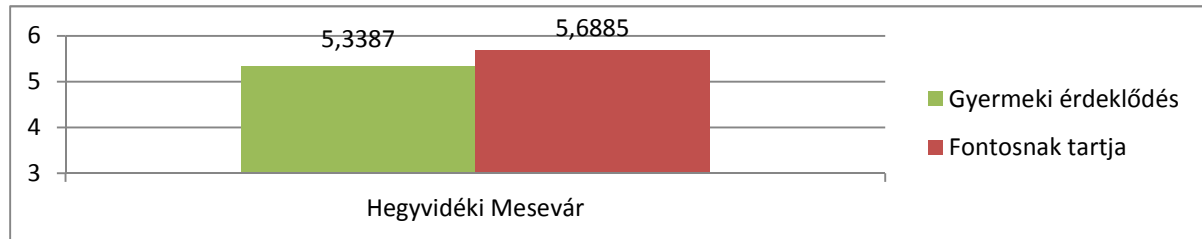
- Többféle tevékenységet említettek a szülők: hangszeres zenei foglalkozások, idegen nyelv oktatása, iskola előkészítő, folyamatos úszásktatás.

#### 3A) Irodalom (versek, mesék)



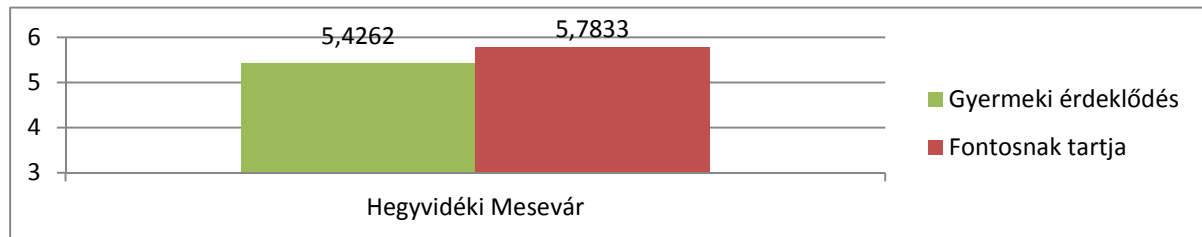
- elégedettség: 87,63%
- elvárás: 94,8%

### 3B) Kézműves foglalkozások



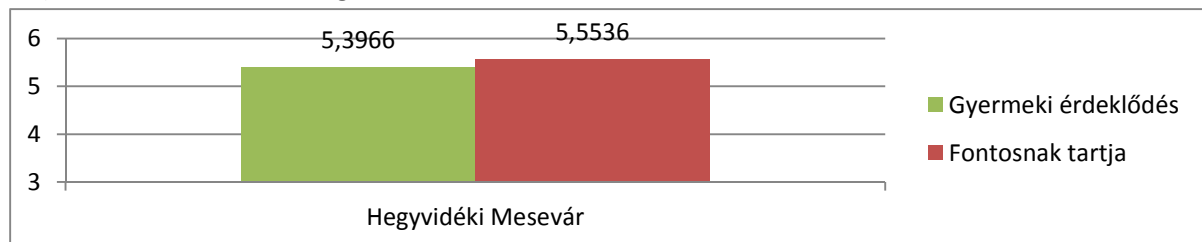
- elégedettség: 88,97%
- elvárás: 94,8%

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



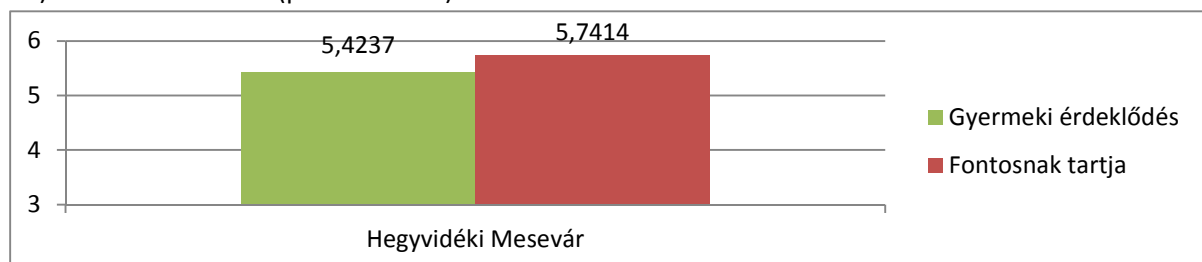
- elégedettség: 90,43%
- elvárás: 96,38%

### 3D) Múzeum és színházlátogatás



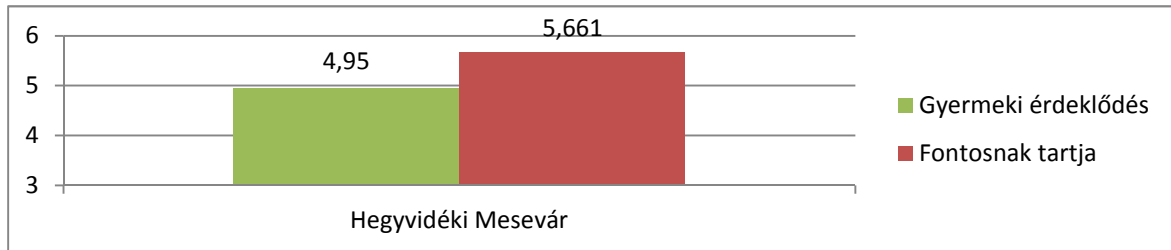
- elégedettség: 89,94%
- elvárás: 92,56%

### 3E) Természetismeret (pl. kirándulás)



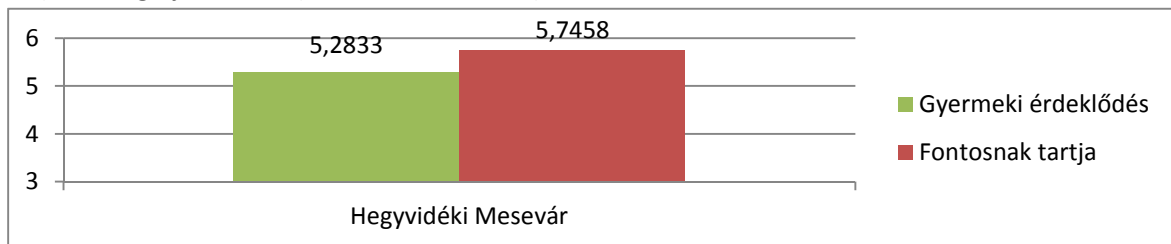
- elégedettség: 90,39%
- elvárás: 95,69%

### 3F) Egészséges táplálkozásra nevelés



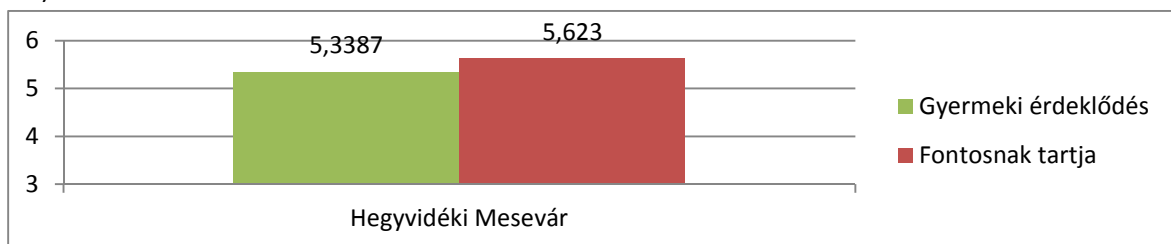
- elégedettség: 82,5%
- elvárás: 94,35%

### 3G) Készségfejlesztések (beszéd, érzékszervi)



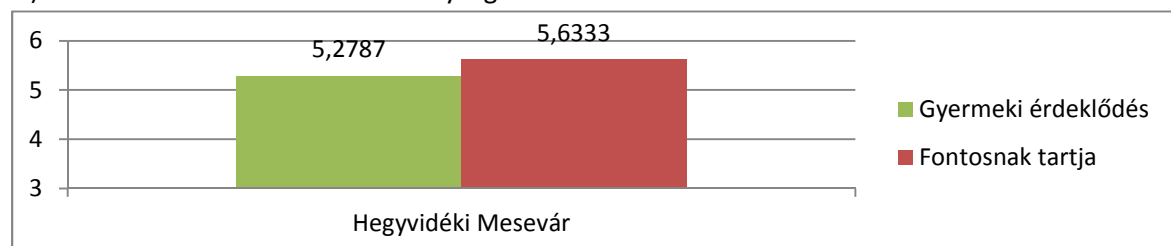
- elégedettség: 88,05%
- elvárás: 95,76%

### 3H) Ének-zene



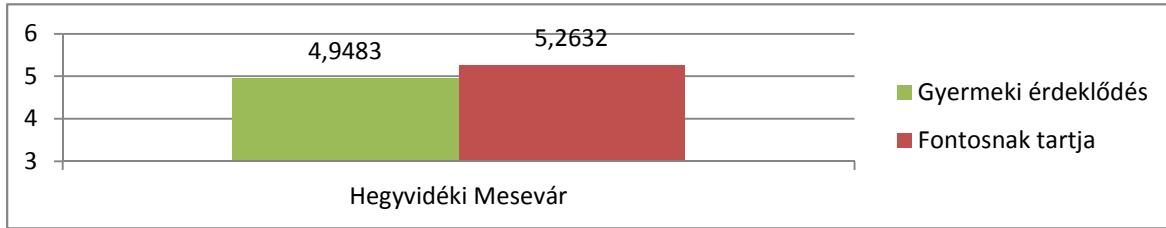
- elégedettség: 88,97%
- elvárás: 93,71%

### 3I) Aktív nevelési időn belüli tevékenységek általában



- elégedettség: 87,97%
- elvárás: 93,8%

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



- elégedettség: 82,47%
- elvárás: 87,72%

## 4. Speciális szükségletek

Az óvodai nevelés feladatai közé tartozik a speciális gondozó, prevenció és korrekció 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 volt a legkevésbé fontos a szülők számára a felmérés során. Legelégedettebbek a speciális egészségügyi szükségletek kielégítésével voltak (85,98%), legfontosabbnak pedig a speciális érzelmi-társas szükségleteket tartották (94,4%). Ez utóbbi szükségletnél van a legnagyobb eltérés is az elvárást és az elégedettséget illetően (elvárás: 94,4%, elégedettség: 84,39%).

### A kérdéskör állításai:

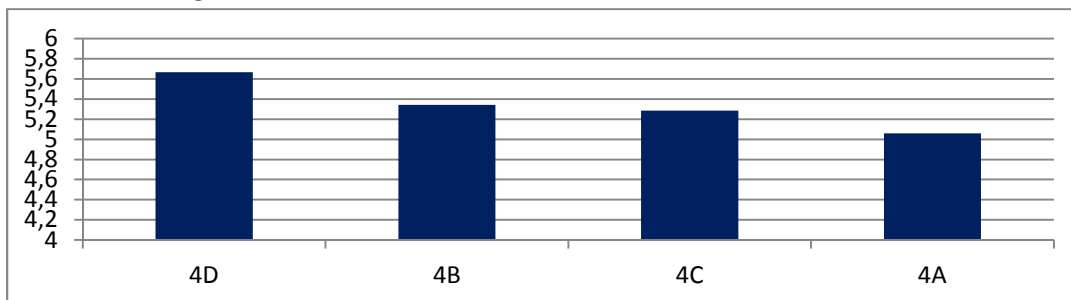
**4A)** Gyermekek speciális étkezési szükségleteire figyelemmel vannak

**4B)** Gyermekek speciális mozgásfejlődési szükségleteire figyelemmel vannak

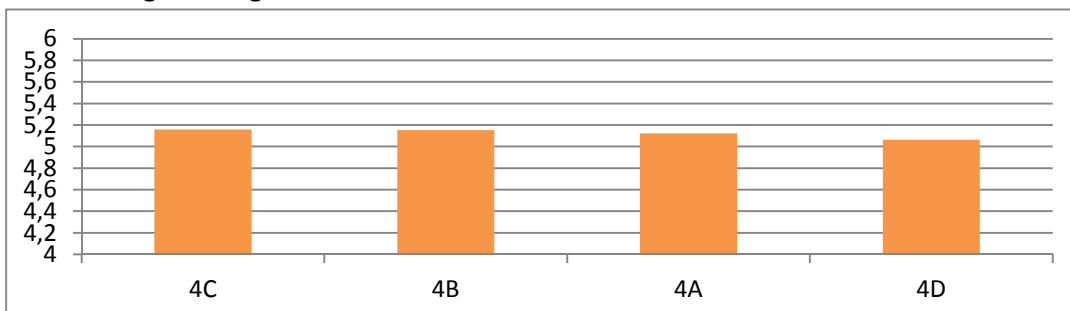
**4C)** Gyermekek speciális egészségügyi szükségleteire figyelemmel vannak

**4D)** Gyermekek speciális érzelmi-társas szükségleteire figyelemmel vannak

### A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörben



### A szülői elégedettség az adott kérdéskörben

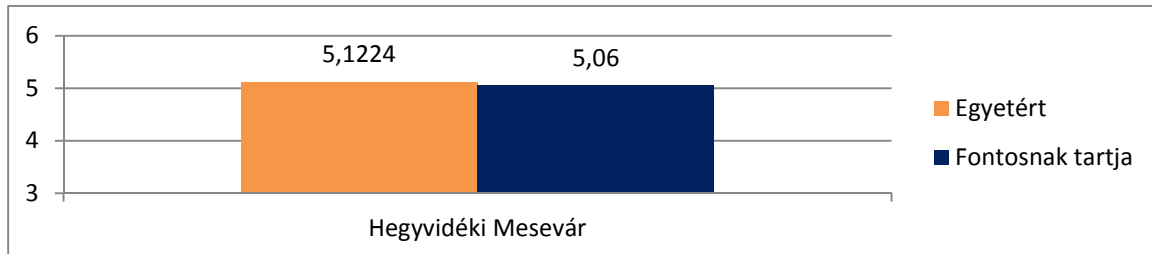


Egyéni vélemények:

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

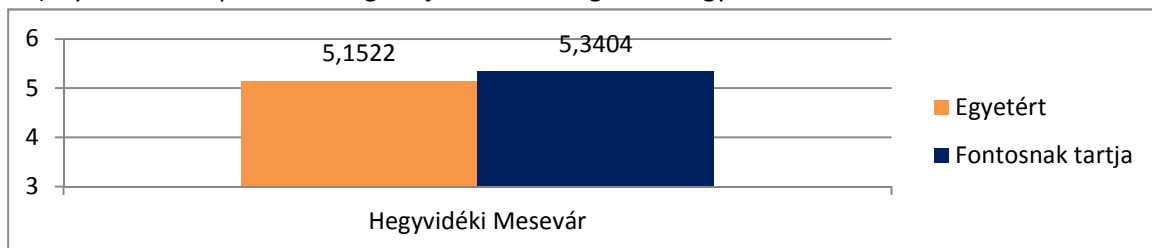
- Szükség lenne a gyerekek mozgásigényének hatékonyabb kielégítésére szobai trambulínra a csoportokban.

4A) Gyermekem speciális étkezési szükségleteire figyelemmel vannak



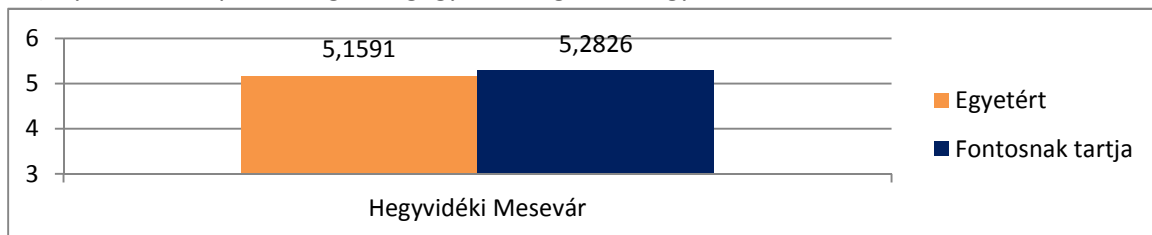
- elégedettség: 85,37%
- elvárás: 84,3%

4B) Gyermekem speciális mozgásfejlődési szükségleteire figyelemmel vannak



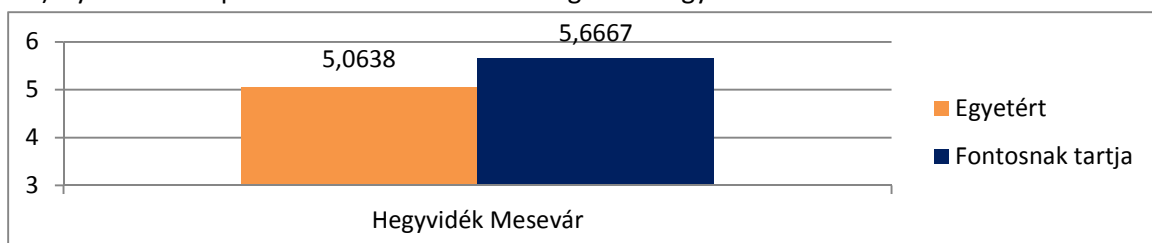
- elégedettség: 85,87%
- elvárás: 89%

4C) Gyermekem speciális egészségügyi szükségleteire figyelemmel vannak



- elégedettség: 85,98%
- elvárás: 88,04%

4D) Gyermekem speciális érzelmi-társas szükségleteire figyelemmel vannak





- elégedettség: 84,39%
- elvárás: 94,4%

## 5. Nyitvatartás és megközelíthetőség

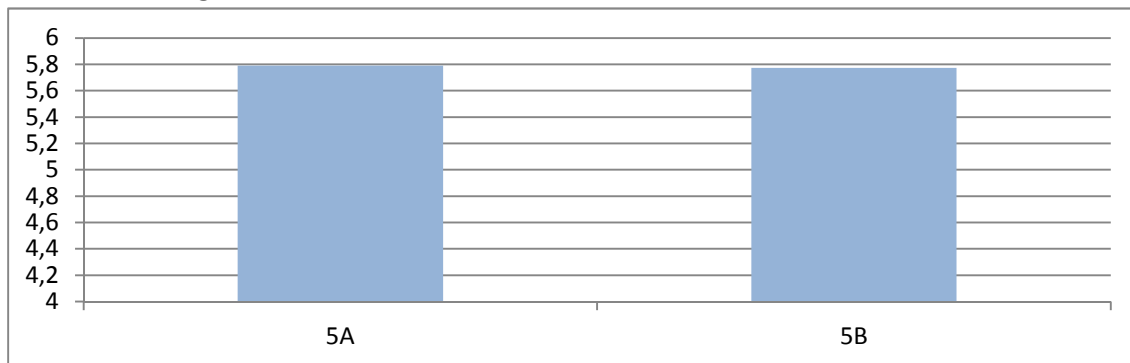
Az óvodák nyitvatartása és megközelíthetősége, a parkolási lehetőségek újra és újra felmerülő kérdések intézményeinkben. A Hegyvidéki Mesevár Óvoda környékén sajnos nem könnyű a parkolás, ez látszik a szülők elvárása és elégedettsége közötti nagy eltérésből is (elvárás: 96,23%, elégedettség: 75,26%). Ennek ellenére a nyitvatartást fontosabbnak tartják (96,5%), mint a közlekedési megközelíthetőséget.

A kérdéskör állításai:

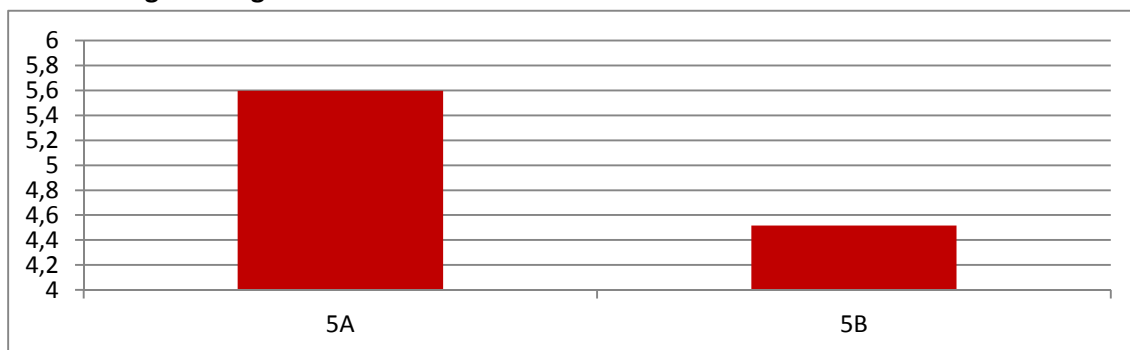
**5A)** Az óvoda nyitvatartása megfelelő

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

**A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörben**



**A szülői elégedettség az adott kérdéskörben**

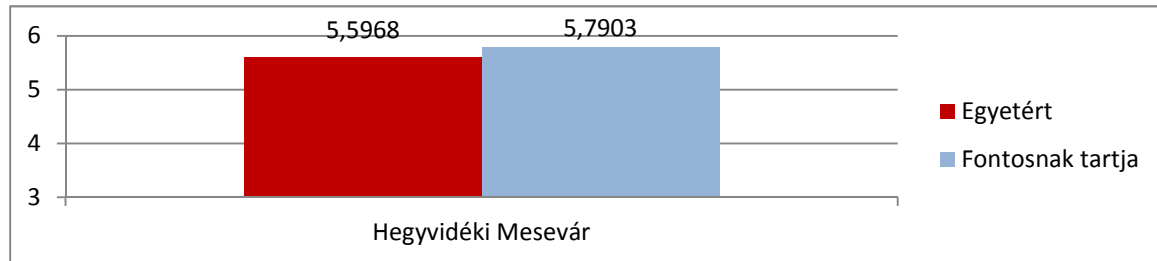


Egyéni vélemények:

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

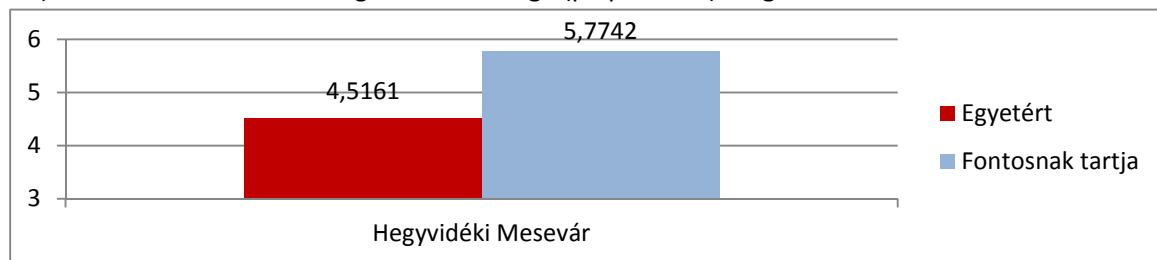
- Nagy szükség lenne gyalogos átkelőhely telepítésére az Alsó Svábhegyi útra.
- 17 óráig ne legyenek összevont csoportok, addig maradjon a gyermek saját csoportjában saját pedagógusával.

### 5A) Az óvoda nyitvatartása megfelelő



- elégedettség: 93,28%
- elvárás: 96,5%

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



- elégedettség: 75,26%
- elvárás: 96,23%

## 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.

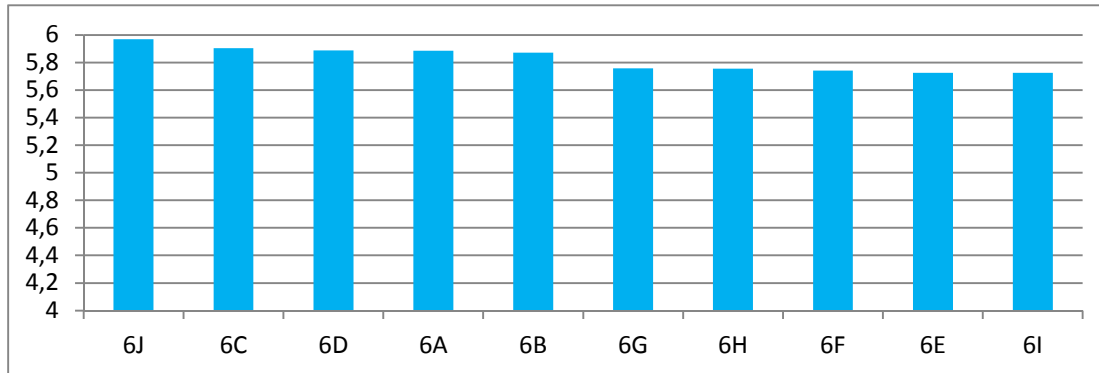
A szülők legfontosabbnak gyermekük biztonságát tartják (99,46%) és ezzel is a legelégedettebbek a vizsgált területnél (95,69%). Legnagyobb eltérést elégedettség és elvárás között az étel minőségét illetően mértünk (elvárás: 98,08%, elégedettség: 83,61%).

#### A kérdéskör állításai:

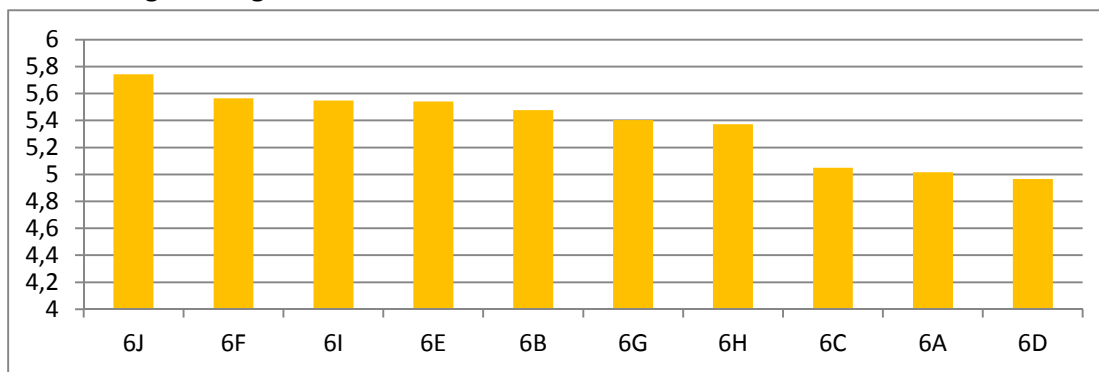
- 6A)** Gyermekek az óvodában jó minőségű ételt kap
- 6B)** Gyermekek az óvodában elegendő ételt kap megfelelő rendszerességgel
- 6C)** Gyermekek az óvodában egészséges ételt (zöldség, gyümölcs stb.) kap
- 6D)** Napközben megfelelő mennyiségű és minőségű folyadék biztosított
- 6E)** Az óvoda épületének 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**

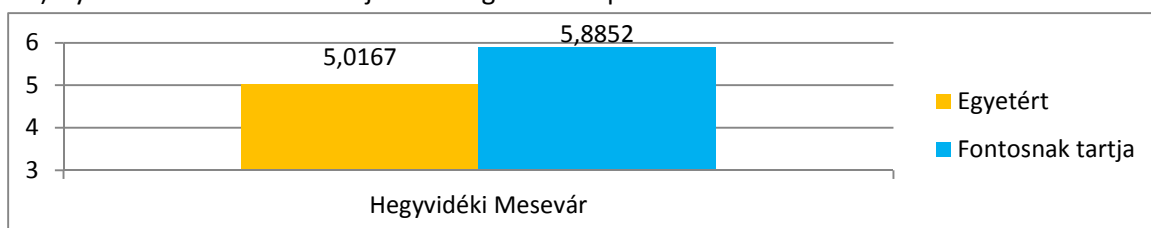


Egyéni vélemények:

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

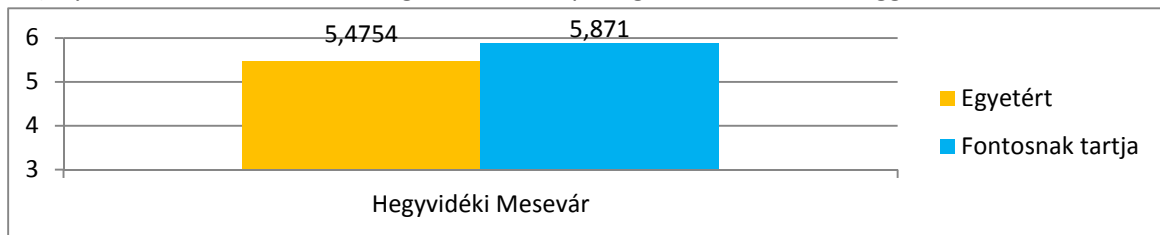
- Örülnének a szülők az udvarrészek közötti átjárhatóságnak, illetve a füvesítésnek, mert esősebb idő esetén nagyon sáros az udvar.
- Felmerült az igény, hogy a kellő mennyiségű és minél több fajta gyümölcsöt és zöldséget ne a szülőknek kelljen bevinni az óvodába, hanem biztosítsa azt is az étkeztető cég.
- Jobban figyeljenek oda a pedagógusok a megfelelő mennyiségű ivóvíz fogyasztására.
- Kerékpártároló elhelyezését és az épület két szintje közti akadálymentesítést is javasolták a szülők.

6A) Gyermekem az óvodában jó minőségű ételt kap



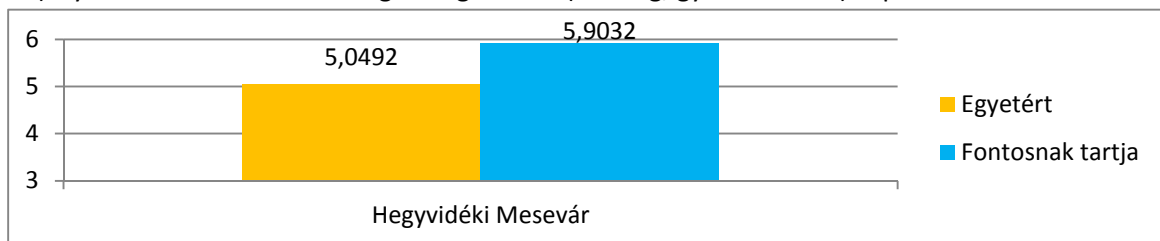
- elégedettség: 83,61%
- elvárás: 98,08%

6B) Gyermekek az óvodában elegendő ételt kap megfelelő rendszerességgel



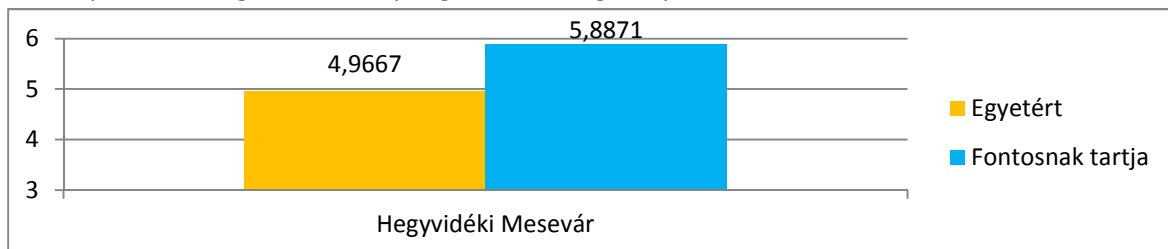
- elégedettség: 91,25%
- elvárás: 97,85%

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



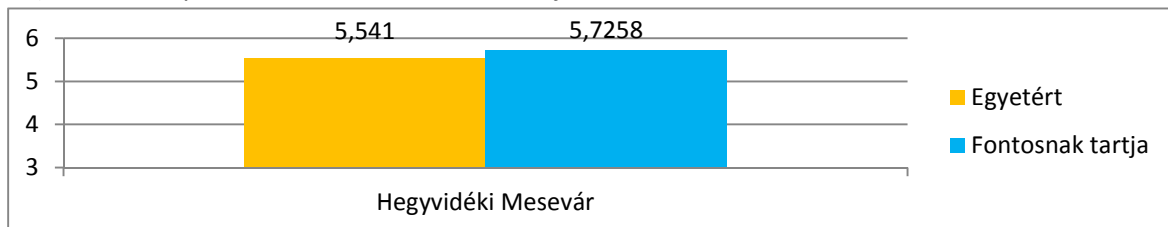
- elégedettség: 84,15%
- elvárás: 98,38%

6D) Napközben megfelelő mennyiségű és minőségű folyadék biztosított



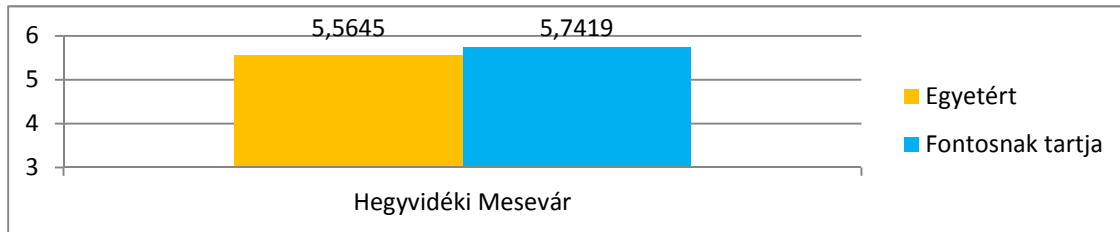
- elégedettség: 82,77%
- elvárás: 98,1%

6E) Az óvoda épületének általános színvonala jó



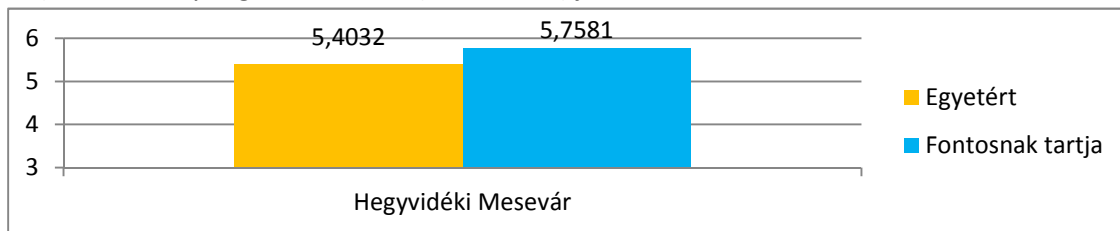
- elégedettség: 92,35%
- elvárás: 95,43%

6F) A csoportszobák színvonala megfelelő



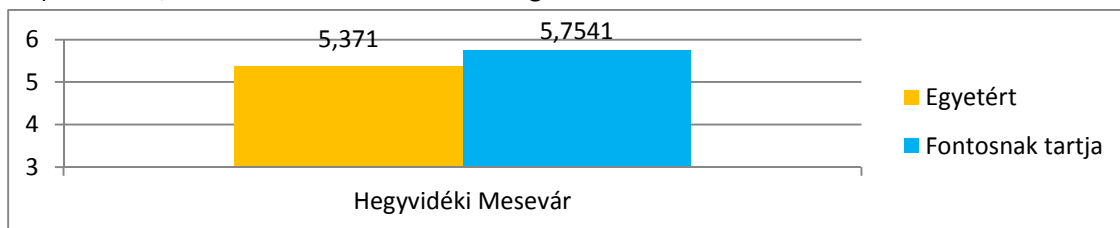
- elégedettség: 92,74%
- elvárás: 95,69%

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



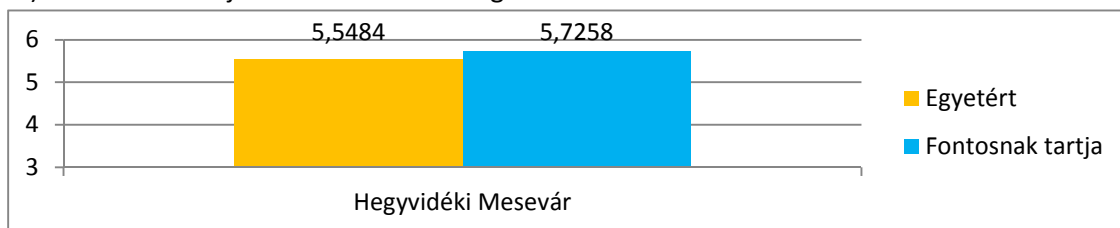
- elégedettség: 90,05%
- elvárás: 95,96%

6H) Az udvar, a zöldterületek színvonala megfelelő



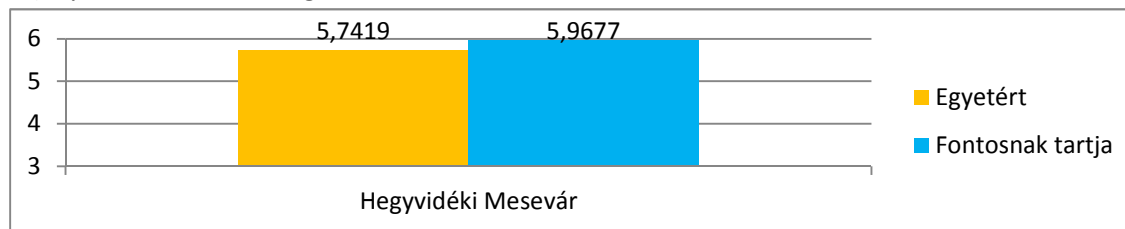
- elégedettség: 89,51%
- elvárás: 95,9%

6I) Az eszközök és játékok színvonala megfelelő



- elégedettség: 92,47%
- elvárás: 95,43%

## 6J) Gyermekem biztonságban van az óvodában



- elégedettség: 95,69%
- elvárás: 99,46%

## 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 szerető, törődő környezet veszi körül gyermeküket az óvodában (99,4%), legelégedettebbek pedig az alapítványba befizetett pénz felhasználásával voltak (95,67%). Az elvárás és elégedettség közötti legnagyobb eltérés a gyermekek általános jó óvodai közérzetének mérésénél van (elvárás: 99,1%, elégedettség: 88,09%).

A kérdéskör állításai:

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

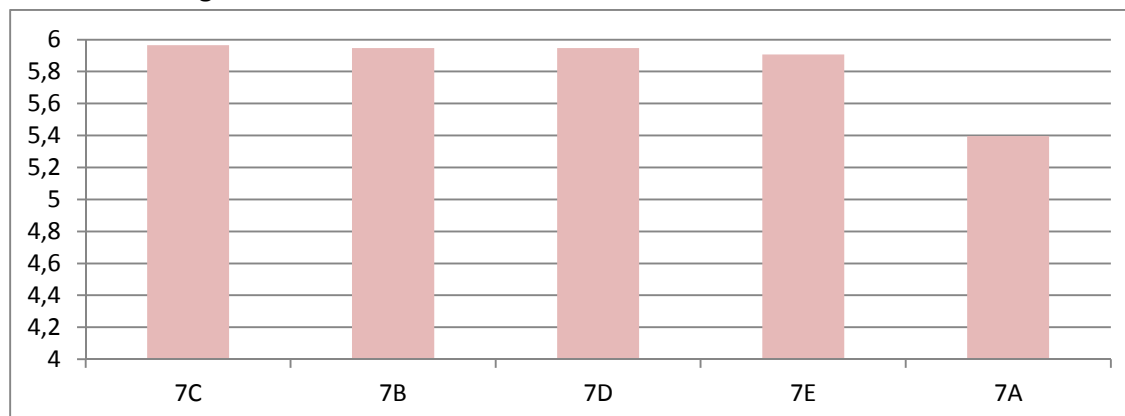
**7B)** Gyermekem jól érzi magát az óvodában

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

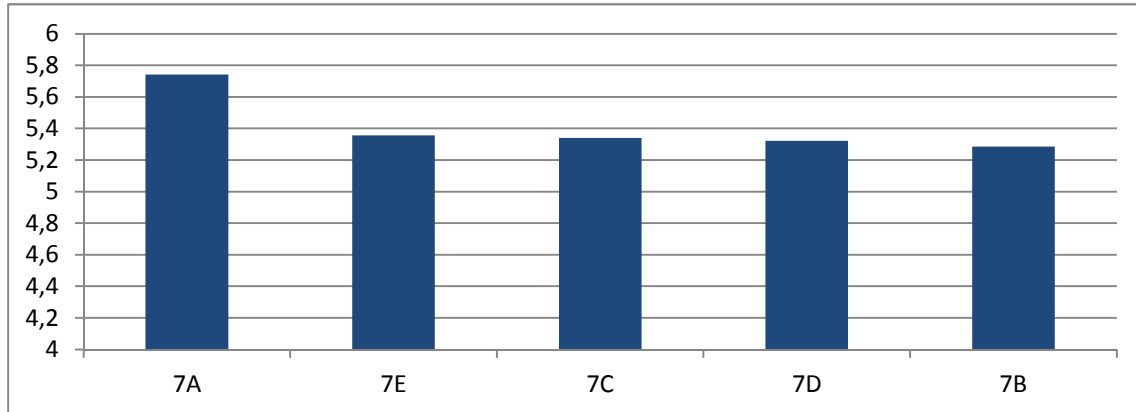
**7D)** Az óvodától összességében azt kapjuk, amire előzetesen számítottunk

**7E)** Az óvodai szolgáltatásaival összességében mennyire elégedett?

**A szülők által legfontosabbnak tartott terület az adott kérdéskörből**



## A szülői elégedettség az adott kérdéskörben

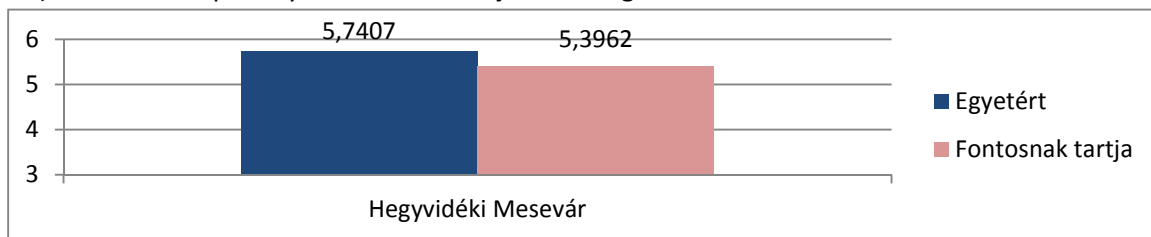


Egyéni vélemények:

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

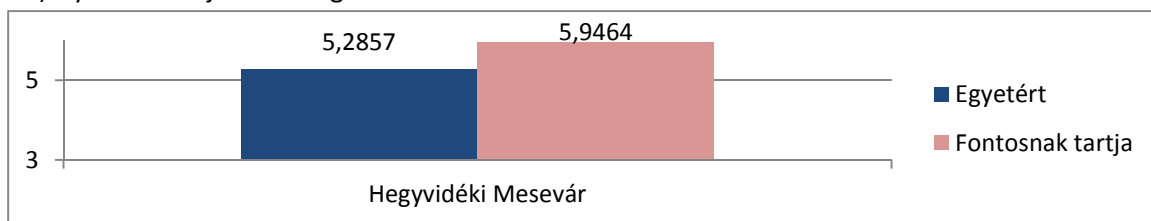
- Szívesen válaszoltak volna a szülők a kérdőívben olyan kérdésre is, amely a csoportban dolgozó óvodapedagógusok munkáját értékelné.
- „Nem is gondoltam, nem is reméltem, hogy lehet ilyen jó egy óvoda!”

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



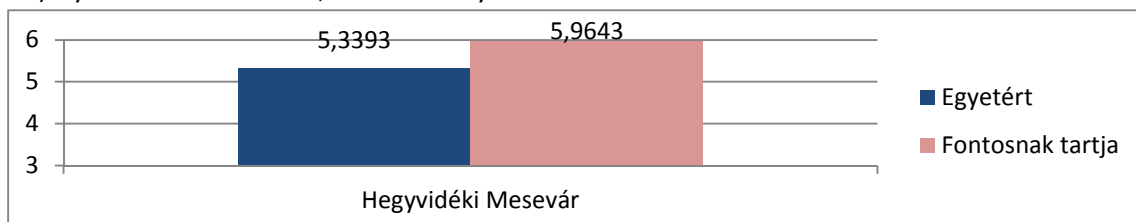
- elégedettség: 95,67%
- elvárás: 89,93%

### 7B) Gyermekem jól érzi magát az óvodában



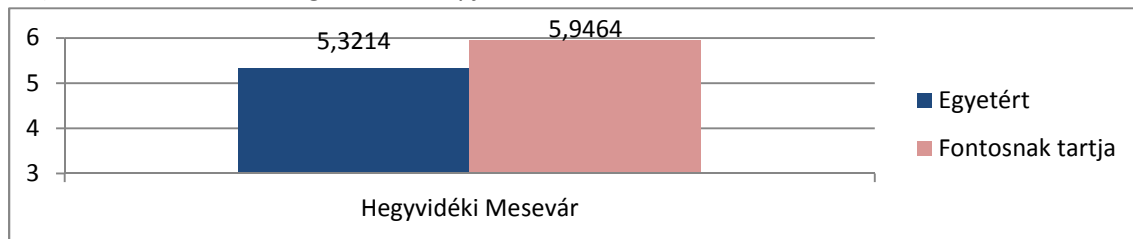
- elégedettség: 88,09%
- elvárás: 99,1%

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



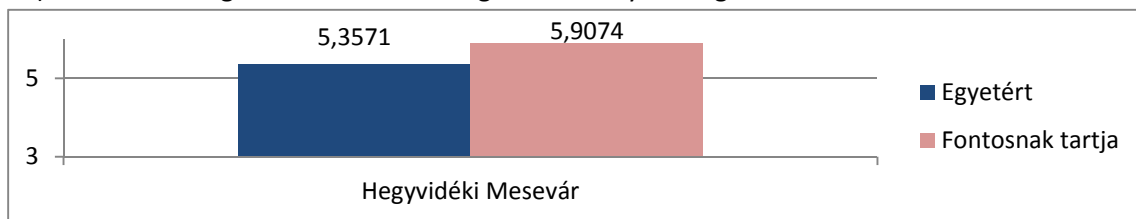
- elégedettség: 88,98%
- elvárás: 99,4%

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



- elégedettség: 88,69%
- elvárás: 99,1%

7E) Az óvodai szolgáltatásaival összességében mennyire elégedett?



- elégedettség: 89,28%
- elvárás: 98,45%

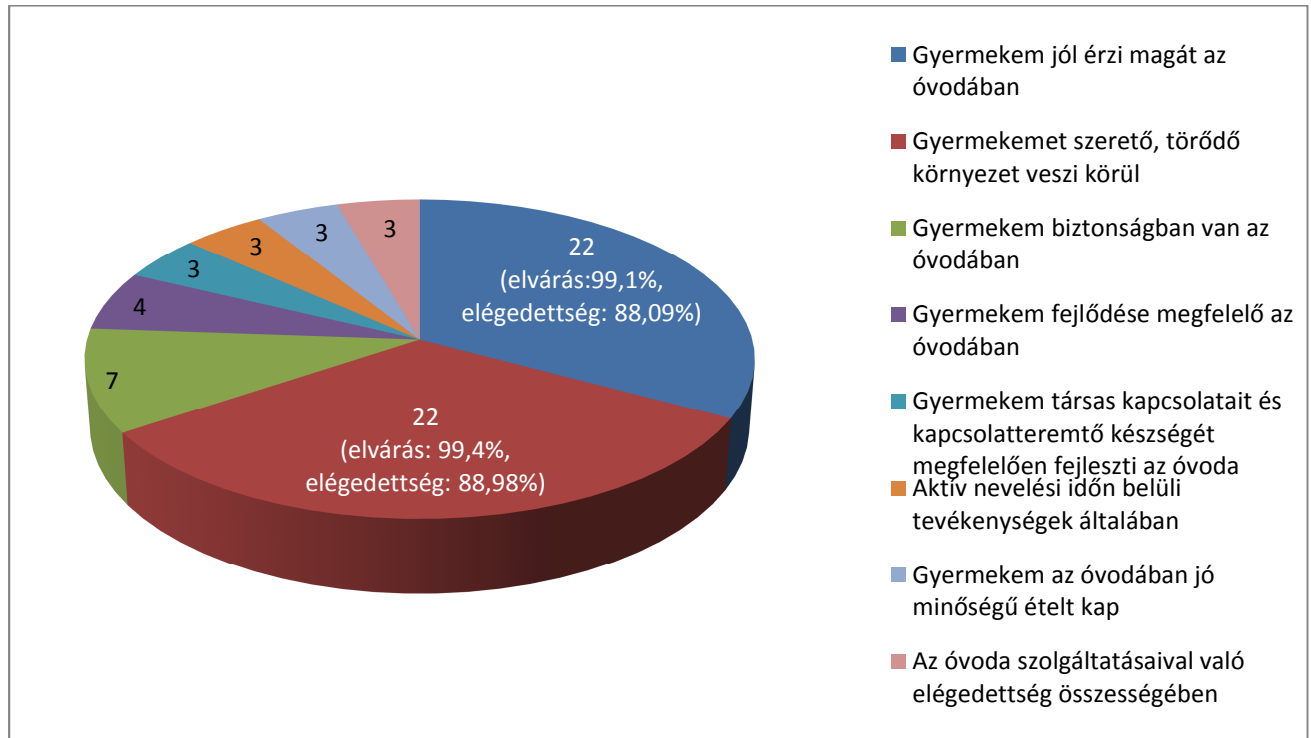


## 8. Legfontosabb szülői szempontok

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

A szülők 41,8%-a adott választ erre a kérdésre.

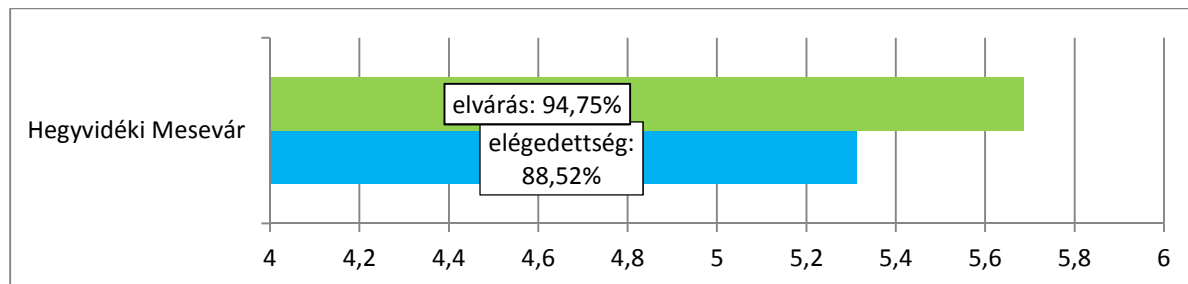
- A háromszor vagy annál többször választott területek:



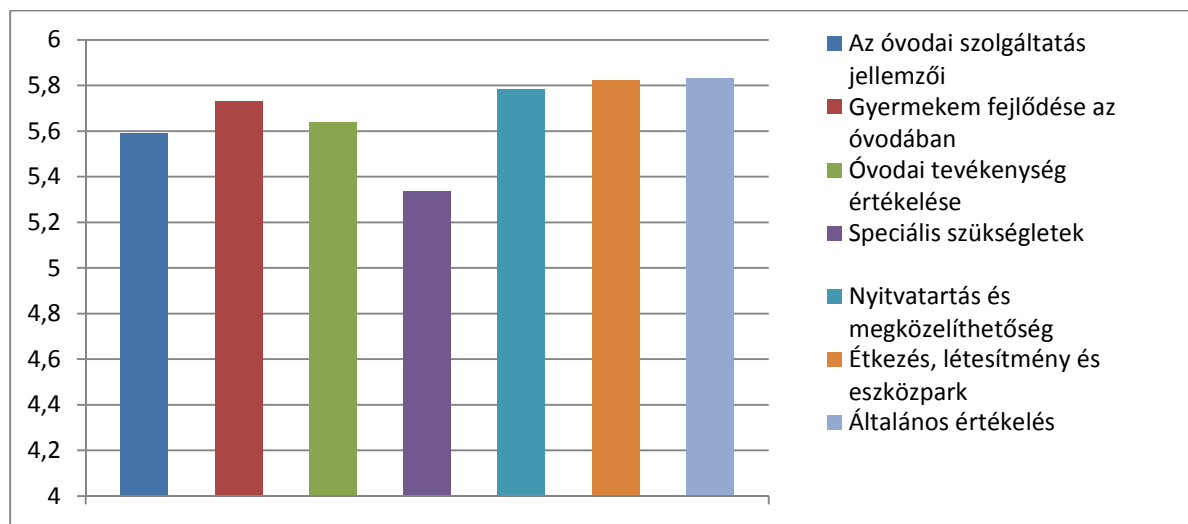
- Két alkalommal választott területek:
  - 1J Gyermekemmel megfelelően kommunikálnak az óvodában
  - 2A Gyermekem érzelmi fejlődését megfelelően fejleszti az óvoda
  - 3C Testmozgás (sport, torna, tánc)
  - 4B Gyermekem speciális mozgásfejlődési szükségleteire figyelemmel vannak
- Egyetlen alkalommal választott területek:
  - 2C Gyermekem mozgásfejlődését megfelelően fejleszti az óvoda
  - 2D Gyermekem kognitív képességeit megfelelően fejleszti az óvoda
  - 2G Gyermekem megfelelő magatartásmintákat sajátít el az óvodában
  - 2J Az óvodai csoport mérete megfelelő
  - 3A Irodalom (versek, mesék)
  - 3B Kézműves foglalkozások
  - 4D Gyermekem speciális érzelmi-társas szükségleteire figyelemmel vannak
  - 6G A közös helyiségek színvonala jó
  - 7D Az óvodától összességében azt kapjuk, amire előzetesen számítottunk

## Következtetések

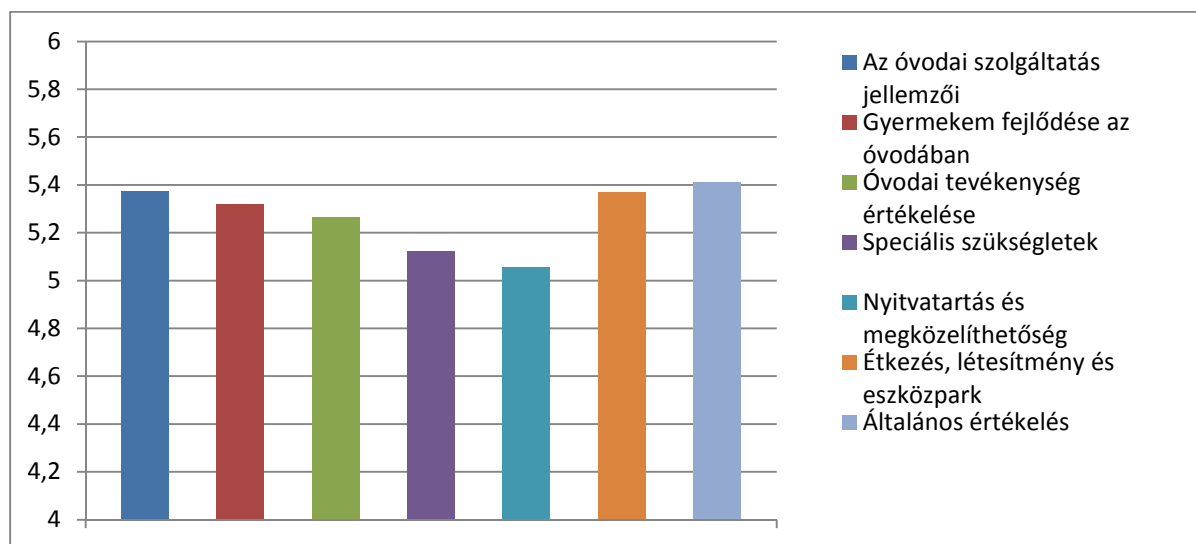
Az elégedettség-mérés tervezésekor és értékeléskor az intézményben erősségként működő területeket 90% feletti, azaz 5,4 pontos, míg a fejlesztendő területeket a 70% alatti, azaz 4,2 pontos átlagban határoztuk meg. A Hegyvidéki Mesevár Óvoda erősségeit továbbra is magas szinten kívánjuk tartani, a fejlesztendő területek javítására pedig intézkedési tervvel és annak végrehajtásával kívánunk reagálni.



### Elvárás az egyes témakörökben



### Elégedettség az egyes témakörökben



A Hegyvidéki Mesevár Óvoda a szülői elégedettség-mérés során a legeredményesebbnek bizonyult kerületünk önkormányzati fenntartású óvodái közül. Az óvodánál nincs olyan terület, amit a kérdőívet kitöltő szülők 70% alatti szintre értékelték volna. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy ne törekednénk még magasabb szolgáltatási minőség elérésére: a kérdőívben felmerült szülői kéréseket, igényeket tartjuk irányadónak ehhez.

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 fogadóóráról 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).

Az óvoda erősségei:

- a beiratkozás gördülékenysége;
- az óvoda munkatársainak segítőkészsége;
- anyanyelvi készségfejlesztés színvonala;
- az óvodai foglalkozások körének változatossága;
- a megfelelő csendes pihenő;
- a gyermekek fejlődése az óvodában;
- a testi nevelés;
- a környezeti nevelés;
- az óvoda nyitvatartása;
- az étel mennyisége;
- az óvoda épülete, a csoportszobák és a közös helyiségek általános színvonala;
- az eszközök és játékok színvonala;
- a gyermekek biztonsága az óvodában;
- az alapítványi hozzájárulás felhasználása.

## Melléklet

Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat

„Szervezetfejlesztés Hegyvidék Önkormányzata számára” - Óvoda



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

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
<b>Az ügyintézés, kommunikáció és problémakezelés területén szerintem a következőket kell változtatni:</b>			
2.	<b><i>Gyermekem fejlődése az óvodában</i></b>	<b>Mennyire ért egyet az állítással?</b>	<b>Mennyire fontos Önnek az adott szempont?</b>
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:**

<b>3.</b>	<b>Óvodai tevékenység értékelése</b>	<b>Mennyire kedveli gyermeke az adott tevékenységet?</b>						<b>Mennyire fontos Önnek az adott tevékenység?</b>					
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	<b>Aktív nevelési időn belüli tevékenységek általában</b>	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3J	<b>Aktív nevelési időn kívüli (többlet) szolgáltatások általában</b>	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?													
<b>4.</b>	<b>Speciális szükségletek</b>	<b>Mennyire ért egyet az állítással?</b>						<b>Mennyire fontos Önnek az adott szempont?</b>					
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:													
<b>5.</b>	<b>Nyitvatartás és megközelíthetőség</b>	<b>Mennyire ért egyet az állítással?</b>						<b>Mennyire fontos Önnek az adott szempont?</b>					
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.	<b>Étkezés, létesítmény és eszközpark</b>	<b>Mennyire ért egyet az állítással?</b>	<b>Mennyire fontos Önnek az adott szempont?</b>
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.	<b>Általános értékelés</b>	<b>Mennyire ért egyet az állítással?</b>	<b>Mennyire fontos Önnek az adott szempont?</b>
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!**