

*О.М. Долидович, А.А. Машанов, Е.В. Наконечная,
Н.В. Суворова, В.А. Помазан, О.Г. Помазан*

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В статье приведено описание алгоритма и принципа работы автоматизированной системы, предназначенной для изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций. Актуальность исследования определена существующим противоречием между высоким запросом на надежную и актуальную информацию о родительской оценке качества работы дошкольных учреждений со стороны региональных, муниципальных органов управления образованием, администрации детских садов и недостаточной разработанностью научно-методического инструментария для исследования этого вопроса. В основе функционирования системы находится разработанная авторами анкета и база данных. Учет родительского мнения позволяет выявить состояние и значимые тенденции в развитии дошкольных учреждений, как на институциональном, так и муниципальном и региональном уровнях, дает возможность не только оперативно реагировать на социальный заказ, но и выстраивать эффективное взаимодействие между администрацией, педагогами и родителями, разделить ответственность за состояние воспитательно-образовательного процесса.

Ключевые слова: *автоматизированная система, удовлетворенность родителей качеством образования.*

Введение

В настоящее время универсальное определение термина «качество образования» отсутствует. В силу многообразия политических и социально-экономических контекстов, систем и ресурсов в разных странах существует

множество дефиниций этого понятия. В целом качество образования рассматривается в неразрывной связи с качеством жизни вообще [13; 15].

Традиционный («экономический») подход к оценке качества образования основывается на количественных измеряемых показателях (инвестиции, численность подготовленных специалистов и т.д.). Сторонники другой позиции, утвердившейся в наши дни («гуманистической»), исходят из того, что результаты системы образования всегда определяются ее целями, в основе которых лежат идеологические, социальные, политические и другие ценности. Ключевыми индикаторами выступают такие характеристики образовательных систем, как эффективность, доступность, актуальность, устойчивость. Исходя из этого, строятся модели оценки качества [11].

Вопросы и проблемы, связанные с качеством образования, больше не считаются исключительной прерогативой государственных органов. Значительная роль в их решении отводится гражданскому обществу и бизнесу, поскольку широко распространилась идея о том, что образование является одним из самых эффективных рычагов экономического роста и устойчивого развития [13].

Высокое качество дошкольного образования получило международное признание как один из компонентов не только сферы образования и воспитания, но системы социального благосостояния. Дошкольное образование закладывает фундамент будущего ребенка, поскольку в значительной степени обуславливает успехи его развития и обучения на всех последующих этапах. При определении качества образования в раннем возрасте обычно имеют значение несколько аспектов: воспитательно-образовательная программа, особенности среды, характер взаимодействия взрослого и ребенка и сама модель оценивания качества [14; 16].

Одной из важнейших задач европейских государств является перестройка существующих систем дошкольного образования и воспитания с целью сделать их более чувствительными к потребностям и запросам различных социальных

групп. В условиях, когда оба родителя работают, роль дошкольных учреждений в воспитании и социализации детей непрерывно возрастает [9; 12].

Еще в 1960–1970-е гг. в странах Западной Европы и США в научный оборот было введено понятие «родительская вовлеченность», которое сегодня понимается как партнерство семьи, образовательного учреждения и общества. Родители играют ключевую роль в воспитательном процессе, выстраивании коммуникации с воспитателями и педагогами, принимают участие в организации учебного процесса, привлекают ресурсы социальной среды, оказывают значительное влияние на успеваемость детей [2]. Образовательные учреждения применяют различные практики вовлечения родителей в образовательно-воспитательный процесс: общение (беседы с педагогами, собрания и др.), непосредственное участие в жизни учреждения (техническая и логистическая поддержка, деятельность родительских комитетов и пр.), совместные мероприятия (культурные, спортивные, развлекательные и т.п.) [17; 18; 19].

В российском образовании на современном этапе идут системные изменения, общий смысл которых заключается в обеспечении соответствия международным стандартам, информатизации, совершенствовании материально-технической базы учреждений, повышении профессионализма педагогических кадров. Согласно законодательству именно родители имеют преимущественные права на обучение и воспитание детей, могут принимать участие в управлении образовательными организациями, знакомиться с используемыми методами обучения и воспитания, технологиями.

В 2013 г. в нашей стране дошкольное образование было признано первой ступенью национальной системы образования путем введения Федерального государственного стандарта дошкольного образования. До его принятия согласованное представление о критериях качества дошкольного образования в российской образовательной практике отсутствовало. В настоящее время качество дошкольного образования определяется как соответствие его процессов и результатов государственным стандартам, а также запросам

различных потребителей (учащихся, их родителей и др.). Оно контролируется и отслеживается на федеральном, региональном, муниципальном, институциональном уровнях [4].

Удовлетворенность родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций, т.е. субъективное восприятие того, в какой степени выполняются их требования, отражает общественную оценку деятельности учреждений. Субъективные оценки позволяют составить картину образовательных потребностей общества.

Такой показатель как «удовлетворенность населения качеством образования» относится к одним из критериев эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Согласно законодательству, органы управления образованием должны направлять свои усилия на развитие социального партнерства, создание систем общественного контроля качества, привлечение родительской общественности и бизнеса к решению актуальных вопросов учреждений образования конкретной территории.

Сами родители также все более четко осознают себя в качестве потребителей образовательных услуг [6]. Хотя при этом социологические исследования пока еще показывают отсутствие четкого сформулированного запроса родителей к системе образования, не говоря уже о требованиях к конкретному учреждению или педагогу [10].

Постановка проблемы

Со стороны региональных, муниципальных управленческих структур, самих дошкольных учреждений существует высокий запрос на надежную и объективную информацию об удовлетворенности родительского сообщества качеством услуг дошкольных образовательных организаций. При проведении таких исследований научно-экспертные объединения разрабатывают свой исследовательский инструментарий [7]. Достаточно часто используется не апробированные и не стандартизированные инструменты, не обеспеченные необходимым научно-методическим обоснованием. Аналогичная ситуация и в

тех случаях, когда изучение проводится по инициативе дошкольных образовательных учреждений. Используемые ими методы, как правило, вызывают много вопросов из-за отсутствия кадров, способных провести экспертизу, диагностику и интерпретацию собираемых данных [1; 3].

Одним из вариантов решения этой проблемы может быть разработка и применение автоматизированных систем, которые представляют собой организованные на базе электронно-вычислительных машин комплексы программного обеспечения, предназначенные для сбора, хранения, обработки и анализа информации. Их преимущества – сокращают сроки и трудоемкость исследования, обеспечивают прозрачность и открытость данных, оперативный доступ к ним, охват большего количества респондентов [8].

К настоящему времени уже накоплен определенный опыт реализации подобных автоматизированных систем. К примеру, они используются в качестве многофункциональных комплексов, предназначенных для сбора данных о качестве образования определенного региона. Главными задачами при организации такой работы специалисты считают формирование фонда оценочных средств, выстраивание механизмов привлечения общественности к участию в исследованиях, техническую сторону вопроса. При осуществлении многоуровневого мониторинга качества образования (регионального, муниципального и др.), необходимо основывать его на единой информационной базе, которая позволит сопоставлять полученные данные [5].

Автоматизированные системы применяются также в процессе ведения документации для учебных дисциплин и оценки квалификации выпускников образовательных организаций. Пока еще большинство таких систем затрагивают документооборот, лишь немногие предназначены для сопровождения контроля знаний и качества обучения. В перспективе автоматизированные системы, предназначенные для сбора, хранения, обработки данных должны стать многофункциональными, т.е. охватывать функции контроля, планирования, управления организацией, для проведения

самообследования, аттестации кадров, комплексной оценки деятельности организации и др. [8].

В последнее время автоматизированные системы востребованы в качестве инструмента рейтингования дошкольных образовательных организаций. Такие рейтинги помогают выявить наиболее востребованные образовательные программы, выявить региональные предпочтения при их отборе, облегчают осуществление общественного контроля, обеспечивают прозрачность и открытость социальной сферы, снижение коррупционной составляющей, стимулируют здоровую конкуренцию между учреждениями социальной сферы [20].

Вопросы исследования

Таким образом, главный вопрос исследования – обеспечение исследователя автоматизированным инструментом изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций.

Цель исследования – создать автоматизированную систему изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций.

Задачи:

- разработать анкету по исследованию удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций;
- автоматизировать процесс анкетирования;
- спроектировать архитектуру базы данных (БД) для хранения и оперативного использования результатов анкетирования;
- описать алгоритм и принцип работы автоматизированной системы, функциональные возможности и области применения.

Методы

- сравнительный анализ (при выявлении общего и отличного в подходах исследователей к анализу понятия «качество образования», специфики

методологических подходов к оценке качества дошкольного образования, особенностей и значения родительской вовлеченности);

- моделирование и параметризация анкеты;

- методы проектирования баз данных;

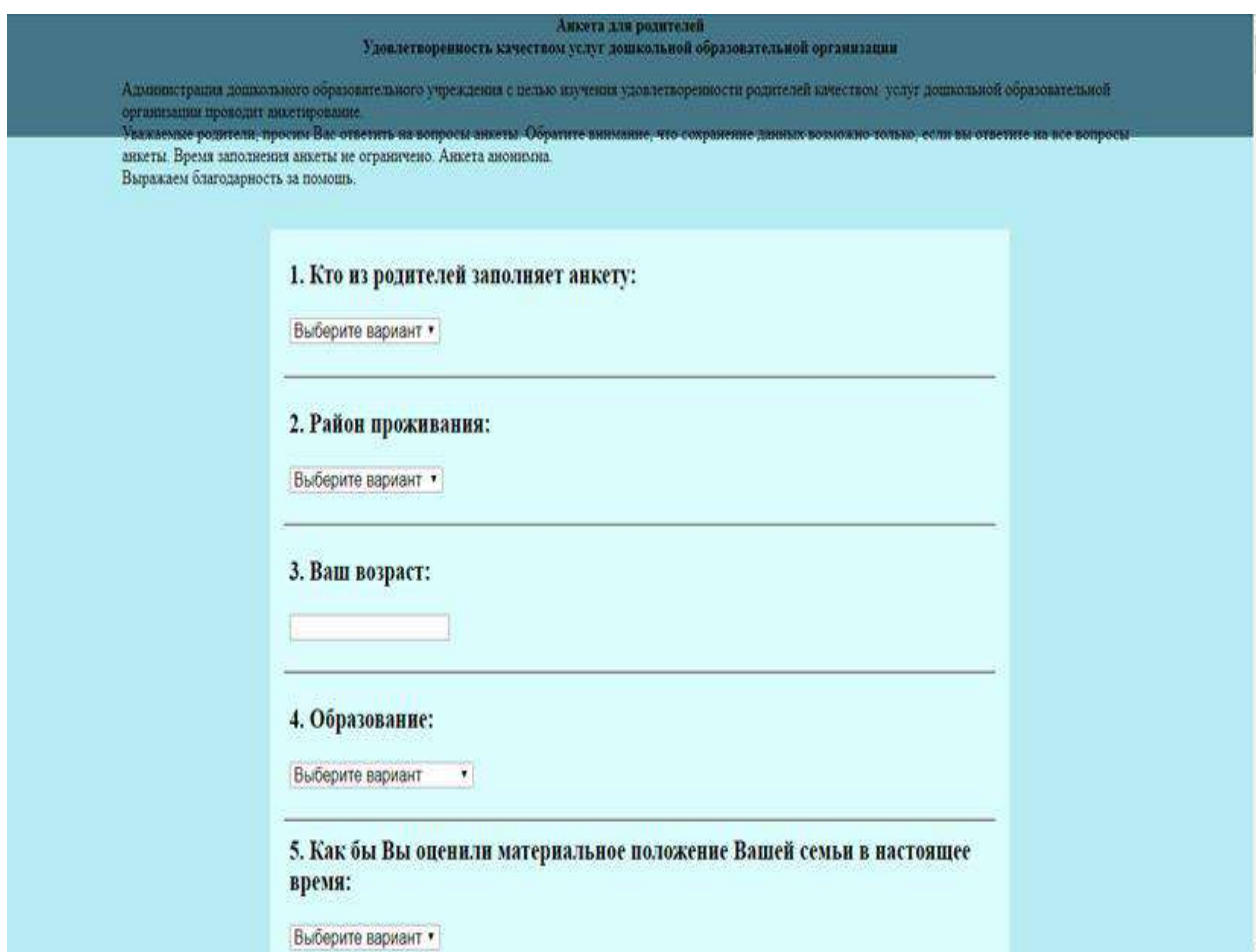
- использование объектно-ориентированного программирования для создания автоматизированных систем.

Результаты

Разработанная анкета предназначена для изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных учреждений общеразвивающего вида. Состоит из трех частей: первая представляет собой введение (преамбулу), вторая направлена на выявление общих сведений о респондентах, третья – основная, включающая перечень вопросов. Во введении кратко изложены цели проводимого исследования, дана инструкция по заполнению анкеты, обозначена анонимность анкеты, выражена благодарность респондентам за ее заполнение. Во второй части содержатся вопросы, направленные на получение сведений о родителях ребенка (пол, возраст, образование и др.). В третьей части 46 вопросов открытого и закрытого типа. На основе анализа зарубежных и российских исследований были выбраны следующие индикаторы: удовлетворенность созданными в детском саду условиями для комфортного пребывания ребенка; удовлетворенность оказываемыми услугами – образовательной и по присмотру и уходу; удовлетворенность качеством коммуникации с администрацией учреждения и педагогами; удовлетворенность участием в деятельности учреждения. Для оценки коэффициента удовлетворенности использована шкала Р. Лайкерта. Респонденты должны указать степень своего согласия или несогласия с заданным утверждением. Для этого задаются варианты ответов в диапазоне от минимума до максимума (совершенно не удовлетворен, частично не удовлетворен, затрудняюсь ответить, частично удовлетворен, полностью удовлетворен). Все вопросы снабжены полями для собственного варианта ответа или комментария для того, чтобы респонденты могли пояснить свой

ответ, высказаться о волнующих их проблемах. Кроме того, возможность добавлять свой комментарий также предусмотрена после блока вопросов по каждому индикатору. Для достижения достоверности, сопоставимости и объективности результатов анкетирования должно быть соблюдено требование к выборке респондентов: по одному родителю каждого обучающегося.

Автоматизированная система опроса включает вопросы с вариантами ответов (рисунки 1, 2), после выбора которых и нажатия кнопки «результат» (рисунок 3), данные автоматически заносятся в базу данных для дальнейшей обработки.



Анкета для родителей
Удовлетворенность качеством услуг дошкольной образовательной организации

Администрация дошкольного образовательного учреждения с целью изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольной образовательной организации проводит анкетирование.
Уважаемые родители, просим Вас ответить на вопросы анкеты. Обратите внимание, что сохранение данных возможно только, если вы ответите на все вопросы анкеты. Время заполнения анкеты не ограничено. Анкета анонимна.
Выражаем благодарность за помощь.

1. Кто из родителей заполняет анкету:
Выберите вариант ▾

2. Район проживания:
Выберите вариант ▾

3. Ваш возраст:

4. Образование:
Выберите вариант ▾

5. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи в настоящее время:
Выберите вариант ▾

Рис.1. Форма опроса автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством дошкольного образования

7. Количество детей в Вашей семье:

8. Возраст ребенка, посещающего детский сад:

9. Почему вы выбрали именно это дошкольное образовательное учреждение:

Выберите вариант

Выберите вариант

удобное расположение (рядом с домом, работой)

хорошая репутация учреждения в районе/городе (рядом с домом, работой)

рекомендации знакомых, которые посещали данное учреждение

особенности образовательной программы

Комментарий:

Удовлетворенность созданными в детском саду условиями для комфортного пребывания ребенка

Рис.2. Форма опроса с выбором варианта ответа автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством дошкольного образования

мероприятиях с участием детей:

Выберите вариант

Комментарий:

44. Укажите, что бы Вы хотели изменить в работе администрации, педагогического коллектива, Совета дошкольного образовательного учреждения:

45. Пожалуйста, укажите, насколько Вы удовлетворены качеством услуг дошкольного учреждения в целом:

Выберите вариант

Комментарий:

46. Впишите, пожалуйста, Ваши предложения по повышению качества услуг в дошкольном образовательном учреждении:

Автоматизация © 2019

Рис.3. Форма окончания опроса автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством дошкольного образования

Для реализации и конструирования БД выбрана система управления базами данных MySQL (рисунок 4). Технология PHP позволила интегрировать БД формата MySQL в автоматизированную систему доступ, к которой осуществляется по ссылке <http://ksot.ipps.sfu-kras.ru/testdou>.

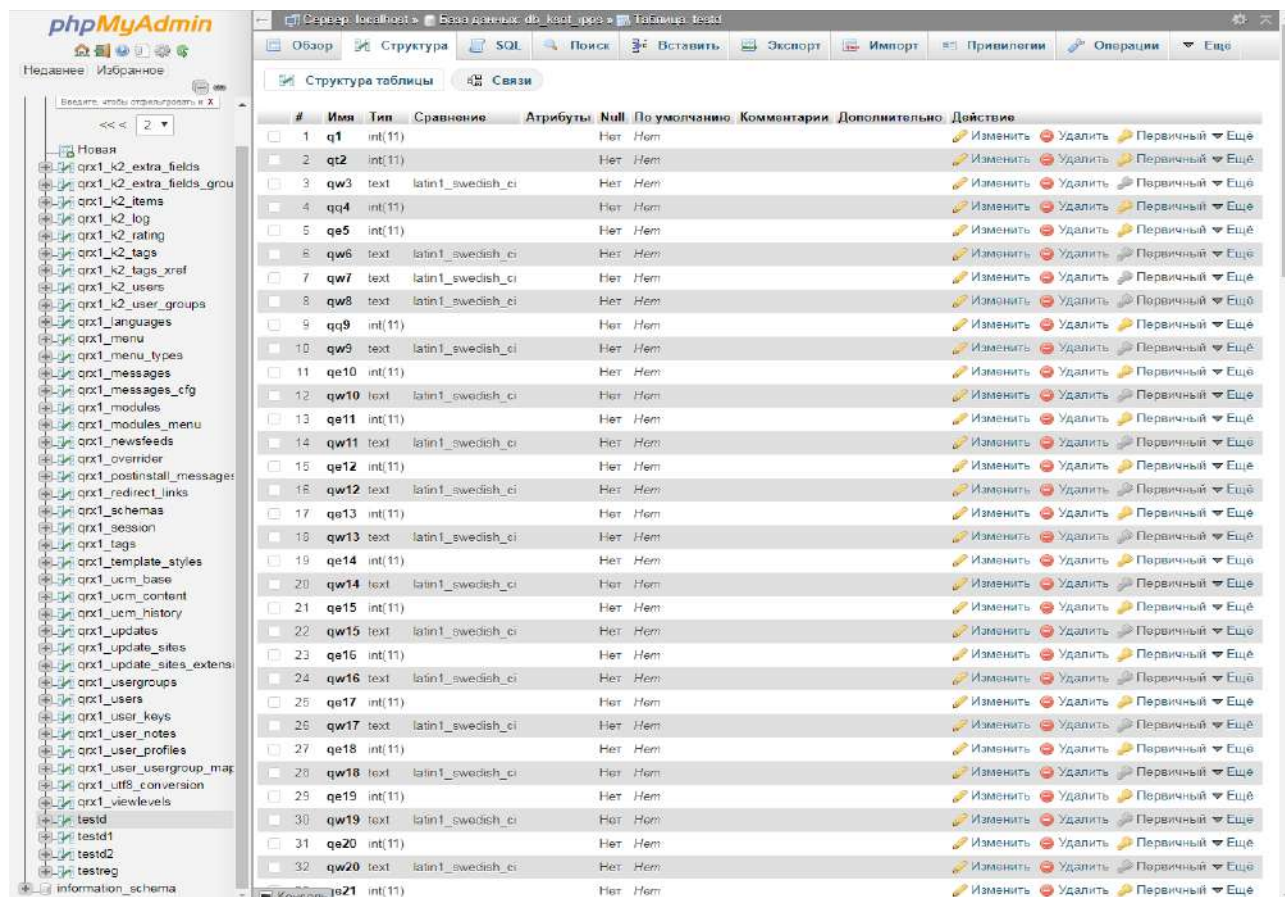


Рис.4. Структура базы данных автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством дошкольного образования

Заключение

Основные задачи, решаемые разработанной автоматизированной системой: сбор, хранение и обработка данных об удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций. К ее основным преимуществам можно отнести следующие реализованные возможности:

- все ответы респондентов хранятся в базе данных;
- для работы необходимы только браузер и выход в Интернет;

– позволяет сократить сроки сбора и анализа информации, хранить большие массивы данных и передавать их в различные системы математической обработки данных.

На уровне администрации дошкольного образовательного учреждения система позволяет определять и преодолевать трудности во взаимодействии с родителями, обнаруживать успешные и проблемные области деятельности учреждения, на уровне управленческих отраслевых структур (муниципальных и региональных) – выстраивать осмысленную стратегию развития дошкольных образовательных организаций, осуществлять мониторинг и мероприятия по совершенствованию качества оказываемых ими услуг, отслеживать их соответствие общественному заказу.

Литература

1. Алиева Т.И., Трифонова Е.В., Родина Н.М., Васюкова Н.Е. Выстраивание и апробация моделей оценки качества дошкольного образования // Электронный журнал «Психологическая наука и образование». 2013. № 3. С. 108-118.
2. Антипкина И.П. Исследования «родительской вовлеченности» в России и за рубежом // Отечественная и зарубежная педагогика. 2017. Т.1. № 4 (41). С. 102-114.
3. Антипкина И.В., Любичкая К.А., Нисская А.К. Вовлеченность родителей третьеклассников в учебные дела детей // Вопросы образования. 2018. № 4. С. 230-260.
4. Богуславская Т.Н. Оценка качества дошкольного образования в условиях его стандартизации // Проблемы современного образования. 2017. № 4. С. 142-149.
5. Букачева Е.А., Кузнецова Л.Е. Роль многоуровневой автоматизированной информационной системы в оценке качества образования // Научно-методическое обеспечение оценки качества образования. 2016. № 1 (1). С. 44-47.
6. Дурягина Н.Н. Деятельность научно-образовательного центра в оценках родителей // Социальное пространство. 2018. № 1 (13). С. 1-12.
7. Королева С.В. Оценка качества дошкольного образования: технологический аспект // Педагогическое образование в России. 2016. № 6. С. 166-171.

8. Логачев М.С., Самарин Ю.Н., Тигина М.С. Автоматизированные системы управления качеством образовательного процесса. М.: МГУП имени Ивана Федорова, 2016. 294 с.
9. Оуденховен Н., Хуалла Р. Услуги для детей младшего возраста на базе местного сообщества: «три кита» неформального, внеинституционального и официального подходов // Психологическая наука и образование. 2010. № 3. С. 29-40.
10. Собкин В.С., Иванова А.И., Казначеева К.Н. Ребенок в детском саду: мнение родителей // Социология образования. Труды по социологии образования. М.: Институт социологии образования Российской академии образования, 2010. С. 65-81.
11. Barrett A.M., Chawla-Duggan R., Lowe J., Nikel J., & Ukpo E. The concept of quality in education: A review of the 'international' literature on the concept of quality in education (EdQual Working Paper No. 3). Bristol, the UK: EdQual RPC. 2006. 18 p.
12. Brodin J., Hollerer L., Renblad K., Stancheva-Popkostadinova V. Preschool teachers' understanding of quality in preschool: a comparative study in three European countries. *Early Child Development and Care*, 2015. 185 (6), pp. 221-236.
13. Nazar R., Chaudhry I.S., Ali S., Faheem M. Role of quality education for sustainable development goals (SDGS). *People: International Journal of Social Sciences*, 2018. 4 (2), pp. 486–501. DOI: <https://dx.doi.org/10.20319/pijss.2018.42.486501>
14. Pianta R., Downer J. and Hamre B. Quality in Early Education Classrooms: Definitions, Gaps, and Systems. *The Future of Children*, 2016. 26 (2), pp. 119-137.
15. Ross K.N., Genevois I. J. (Eds.). *Cross-national studies of the quality of education: planning their design and managing their impact*, Paris: UNESCO. 2006. 324 p.
16. Sheridan S. Discerning Pedagogical Quality in Preschool. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 2009. 53 (3), pp. 245-261.
17. Schneider B., Coleman J.C. (Eds.). *Parents, their children, and schools*. New York, London: Routledge. Taylor & Francis Group. 2018.
18. Spasojevic P., Samardzic M., Travar M. Collaboration of Parents and Institutions in support of Proper Development of Preschoolers. *Open Education as a Way to a Knowledge Society (DisCo)*. Prague, 2017. Pp: 452-468.
19. Vasilevic I., Bjelica D., Popovic S., Gardasevic J. Parental satisfaction with work shedule of preschool institutions in Montenegro. *Journal of Physical Education and Sport*, 16 (supplement issue 2), 2016. pp. 1017–1022. DOI:10.7752/jpes.2016.s2161

20. Volosovets T., Kirillov I., Buyanov A. Functional Features of the Preschool Educational Institutions with an Ethnocultural. European Proceedings of Social and Behavioural Sciences. 2017. Vol. 33. Pp.: 453-462.