

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии  
Кафедра современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ Ковалевич И.А.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

## МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Автоматизированная система изучения удовлетворенности родителей  
качеством услуг дошкольных образовательных организаций

44.04.01. Педагогическое образование

44.04.01.01 Управление человеческими ресурсами

Научный руководитель \_\_\_\_\_ доцент, к.и.н О.М. Долидович

Выпускник \_\_\_\_\_ О.Г. Помазан

Рецензент \_\_\_\_\_ С.В. Братусь

Красноярск 2020

## РЕФЕРАТ

Магистерская диссертация по теме «Автоматизированная система изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций» содержит 82 страницы текстового документа, 59 использованных источника, 26 рисунков.

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА, КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, ДОШКОЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.

Цель магистерской диссертации: разработать автоматизированную систему изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска.

Задачи магистерской диссертации:

- охарактеризовать систему оказания услуг дошкольными образовательными организациями города Красноярска;
- разработать анкету по исследованию удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций;
- подобрать программные технологии и автоматизировать процесс анкетирования;
- описать алгоритм и принцип работы автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска;
- апробировать автоматизированную систему изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска.

Основные положения диссертационной работы обсуждались на ежегодной Международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных в 2019 году и отражены в публикациях магистранта.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Проблема повышения качества услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска .....	8
1.1 Система дошкольного образования города Красноярска .....	8
1.2 Удовлетворенность родителей как критерий качества услуг дошкольных образовательных организаций .....	19
2 Автоматизация системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска .....	31
2.1 Разработка анкеты по исследованию удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций .....	31
2.2 Программные технологии автоматизации анкетирования .....	34
2.3 Описание принципа работы автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска .....	41
2.4 Апробация автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска.....	53
Заключение .....	59
Список использованных источников .....	60
Приложение А Анкета для родителей «Удовлетворенность качеством услуг дошкольной образовательной организации».....	67

## ВВЕДЕНИЕ

С 2009 года в Красноярском крае наблюдается тенденция положительного естественного прироста населения, при том, что в России сохраняется отрицательный уровень рождаемости населения. Изменение важнейших демографических показателей, порождает новые тенденции в социальной сфере – например, нехватку мест в дошкольных образовательных организациях. Власти города ведут активную работу по расширению количества предоставляемых мест в детских садах. В городе Красноярске наблюдается не только количественный рост дошкольных образовательных учреждений, но и происходит обновление содержания и технологий образования с учетом меняющихся потребностей населения.

Согласно законодательству, одним из важнейших критериев качества выступает степень соответствия образовательной деятельности запросам физического или юридического лица, в интересах которого она осуществляется. С точки зрения современных исследовательских подходов качество дошкольного образования рассматривается как предоставление услуг организацией, которые удовлетворяют запросы потребителей (общества в целом, родителей, детей). Главной проблемой в этом отношении является необходимость установления гармоничного взаимодействия дошкольного образовательного учреждения с родителями, которые на практике чаще всего не принимают участия в оценке его работы.

Со стороны региональных, муниципальных управленческих структур, администрации 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 обычно самостоятельно разрабатывают свой исследовательский инструментарий. 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.

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

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 для проведения процедуры оценки качества образования, выстраивание механизмов привлечения общественности к участию в исследованиях, техническую разработку информационной системы сбора данных. При осуществлении многоуровневого мониторинга качества образования (регионального, муниципального и др.), необходимо основывать его на единой информационной базе, которая позволит сопоставлять полученные данные.

Автоматизированные системы применяются также в процессе ведения документации для учебных дисциплин и качественной оценки квалификаций 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.

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.

**Цель магистерской диссертации:** разработать автоматизированную систему изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска.

**Задачи магистерской диссертации:**

- описать систему оказания услуг дошкольными образовательными организациями города Красноярска;
- охарактеризовать удовлетворенность родителей в качестве критерия качества услуг дошкольных образовательных организаций;
- разработать анкету по исследованию удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций;
- подобрать программные технологии и автоматизировать процесс анкетирования;
- описать принцип работы автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска;

– апробировать автоматизированную систему изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска.

Для достижения поставленной цели были использованы следующие **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.

Таким образом, главная **проблема** магистерской диссертации – обеспечение исследователя инструментом изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций.

Структура работы обусловлена целью и задачами разработки автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, приложений.

# **1 Проблема повышения качества услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярск**

## **1.1 Система дошкольного образования города Красноярск**

Дошкольные образовательные учреждения Красноярск находятся в ведении Главного управления образования администрации города и его территориальных отделов по семи районам – Свердловскому, Ленинскому, Кировскому, Железнодорожному, Октябрьскому, Центральному, Советскому. По данным Управления Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, Республике Хакасия и Республике Тыва, на 1 января 2019 года в Красноярске было зарегистрировано 1094548 жителей. В городе насчитывалось около 200 муниципальных дошкольных образовательных учреждения. Численность детей в возрасте 1–6 лет составила 90866. Доля детей в возрасте 1–6 лет, получающих дошкольную образовательную услугу и (или) услугу по их содержанию в муниципальных образовательных организациях в общей численности детей в возрасте 1–6 лет, достигла 58,6 % [1].

Проблема нехватки детских садов стала особенно важной в Красноярске с середины 2000-х годов, ее возникновение было обусловлено тем, что в 1990-е гг. число дошкольных образовательных учреждений сократилось вдвое из-за перепрофилирования и приватизации. В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки» перед государственными органами была поставлена задача к 2016 году решить проблему обеспеченности местами в дошкольных образовательных учреждениях детей в возрасте от трех до семи лет. Президент Российской Федерации дал поручение правительству к 2021 году обеспечить доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 2 месяцев до 3 лет. Достижение указанных целей закреплено также в Государственной



программе Российской Федерации «Развитие образования», утвержденной постановлением Правительства РФ от 26.12.2017 № 1642. В рамках реализации данной программы в соответствии с распоряжением Правительства РФ от 23.02.2018 № 306-р «Об утверждении распределения иных межбюджетных трансфертов на финансовое обеспечение мероприятий по созданию в субъектах Российской Федерации дополнительных мест для детей в образовательных организациях, предоставляемых в 2018 и 2019 годах» бюджету Красноярского края выделены средства из федерального бюджета на строительство детских садов. Однако фактически проблема нехватки мест в детских садах остается актуальной в Красноярске, как и во многих других областях нашей страны [2].

Администрация города начала активную работу по расширению сети муниципальных дошкольных образовательных учреждений. Власти используют все ресурсы для ввода новых мест и ликвидации очередности в детские сады – капитальный ремонт, создание групп при школах, строительство новых детских садов, привлечение частных лиц к оказанию услуг по присмотру и уходу за детьми.

Строительство новых детских садов осуществлялось за счет средств федерального бюджета по программе «Жилище» (в 2011–2015 гг.), краевого бюджета по долгосрочной целевой программе «Развитие сети дошкольных образовательных учреждений» и городского бюджета по программе «Дети». Так, на средства городского бюджета и краевой субсидии федеральной государственной программы «Развитие образования» в 2020 году в городе планируется строительство 8 новых детских садов. Учреждения смогут принять 1950 детей. Так, два детских сада на 190 мест каждый появятся в микрорайоне «Белые росы», по два учреждения на 270 мест каждое откроются в жилом районе «Слобода Весны». В микрорайонах Нанжуй-Солнечный, Покровский и Солонцы – 2 появится по одному садику на 270 мест каждый, а в Октябрьском районе построят дошкольное учреждение на 190 мест [3]. Еще одним вариантом решения проблемы стала реконструкция

зданий детских дошкольных учреждений, перепрофилированных под другие учреждения. И тем не менее, пока не удастся обеспечить необходимое количество мест в садах, очередь сохраняется [4].

Дошкольные образовательные учреждения представлены разными типами: детские сады общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением одного или нескольких направлений развития воспитанников; комбинированного вида (с общеразвивающими, компенсирующими, оздоровительными группами с разными приоритетными направлениями – интеллектуального, художественно-эстетического, экологического развития и др.; детские сады присмотра и оздоровления с приоритетным осуществлением профилактических и оздоровительных мероприятий и процедур; компенсирующего вида для детей с различными нарушениями – зрения, интеллекта, опорно-двигательного аппарата и др., комбинированного вида с компенсирующими группами с приоритетным осуществлением квалифицированной коррекции отклонений в физическом и психическом развитии воспитанников, сады-центры развития ребенка с осуществлением физического и психического развития, коррекции и оздоровления всех воспитанников. Например, муниципалитету принадлежат 108 дошкольных образовательных учреждений, в которых созданы условия для детей с тяжелыми нарушениями речи, в которых созданы специальные компенсирующие группы, работают специалисты – логопеды, дефектологи, психологи, имеются оборудованные кабинеты, учебно-методическое обеспечение, для детей проектируются и реализуются индивидуальные маршруты развития. Кроме того, в 34 дошкольных учреждениях специалисты работают с детьми с расстройствами аутистического спектра, в 7 – с нарушением опорно-двигательного аппарата, в 2 – слуха, в 5 – зрения, 28 – интеллекта [5].

С октября 2012 года на территории Красноярска введена в действие автоматизированная информационная система «Прием заявлений в учреждения дошкольного образования» (АИС) (как и в целом по

Красноярскому краю). Система была разработана министерством информатизации и связи Красноярского края по заказу министерства образования и науки Красноярского края в рамках электронного Правительства. К ней подключены все органы местного самоуправления. Данные в систему вносятся специалистами муниципальных органов управления образованием. Она дает возможность принимать и обрабатывать заявления от родителей на предоставление места ребенку в дошкольном образовательном учреждении в электронной форме через личный кабинет Единого краевого портала государственных услуг. Родители могут работать с АИС через официальный портал Правительства Красноярского края, используя уникальный идентификационный номер или по электронному адресу.

Алгоритм процедуры комплектования дошкольных образовательных учреждений города выглядит следующим образом: все дети, находящиеся в очереди на получение места, распределяются в своей возрастной группе с учетом возраста ребёнка на 01 сентября текущего года: первая младшая группа – с 1,5 до 3 лет, вторая младшая группа – с 3 до 4 лет, средняя группа – с 4 до 5 лет, старшая группа – с 5 до 6 лет, подготовительная группа – с 6 до 7 лет. В первую очередь в детский сад принимаются дети, имеющие льготное право внеочередного предоставления места (дети прокуроров и судей, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием, погибших и ставших инвалидами сотрудников и военнослужащих специальных сил по обнаружению и пресечению деятельности террористических организаций, военнослужащих, сотрудников полиции, дети сотрудников полиции, погибших (умерших) вследствие увечья или иного повреждения здоровья, полученных в связи с выполнением служебных обязанностей, многодетных семей, дети-инвалиды и дети, один из родителей которых является инвалидом, дети сотрудников, имеющих специальные звания и проходящих службу в учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы,

федеральной противопожарной службе Государственной противопожарной службы, органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ и таможенных органах Российской Федерации, находящиеся под опекой дети, дети всех категорий работников муниципальных дошкольных образовательных учреждений) [6]. Далее составляются списки скомплектованных детей и передаются в районные отделы Главного управления образования администрации города Красноярск, а затем – заведующим детских садов. Заведующие в течение рабочей недели от получения приказа информируют родителей (законных представителей). В свою очередь, родители должны в такой же срок оповестить о принятом решении посещать или не посещать детский сад. В случае, если этого не произошло, ребенка восстанавливают в очереди в автоматизированной электронной системе по первоначальной дате постановки на учёт. Заведующие составляют списки принятых детей и направляют в районный отдел для внесения данных в автоматизированную информационную систему. Затем эти списки передаются в Главное управление образования. Выдача направлений на руки родителям осуществляется ежегодно с 1 июня. В течение двух месяцев с момента получения направления родители собирают пакет документов (медицинскую справку, свидетельство о рождении ребенка, заявление и др.). Лица, имеющие льготы, должны предоставить подтверждающие бумаги. В случае неявки и непредставления документов заведующие передают сведения об этом в Главное управление образования, в автоматизированной электронной системе об этом делается отметка, ребенок восстанавливается в очереди по дате первоначальной постановки на учет. В случае отсутствия свободных мест в желаемых учреждениях, ребенка направляют в тот детский сад, где свободные места имеются [7].

В рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки» с целью принятия мер, направленных на

ликвидацию очередности на зачисление детей в возрасте от трех до семи лет в дошкольные образовательные учреждения администрацией города Красноярск, в 2014 году был разработан механизм по созданию дополнительных дошкольных мест с участием частных организаций. Данный проект являлся пилотным и единственным на территории России, в котором частные детские сады становятся полноправными участниками системы дошкольного образования. Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» статьи 64 и 65 разделены функции по предоставлению бесплатного общедоступного дошкольного образования и функции по осуществлению присмотра и ухода за детьми в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе в частных образовательных организациях при наличии лицензии [8,9].

Претендентами на заключение контрактов с администрацией города на предоставление услуг по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели (субъекты малого предпринимательства, социально ориентированные некоммерческие организации) с учетом соблюдения ряда требований (отсутствие решения арбитражного суда о признании юридического лица или индивидуального предпринимателя несостоятельным (банкротом), задолженности по налогам и сборам, судимости за преступления в сфере экономики и др.). Заключив договор, они предоставляют услуги по содержанию детей, т.е. организуют режимные процессы – питание, сон, прогулки, самостоятельную деятельность детей. Все условия должны соответствовать возрастным особенностям детей и способствовать их гармоничному развитию. Например, в соответствии с «Санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (СанПиН 2.4.1.3049-13) максимальная продолжительность непрерывного бодрствования детей 3–7 лет должна составлять не более 6 часов, рекомендуемая продолжительность ежедневных прогулок 3–4 часа.

Помещения, в которых планируется пребывание детей, должны быть оборудованы, мебель – соответствовать обязательным требованиям, установленным техническими регламентами или (и) национальными стандартами. Каждый ребенок обеспечивается индивидуальными постельными принадлежностями, полотенцами, предметами личной гигиены. Для прогулок детей предусматриваются оборудованные места. Питание должно удовлетворять физиологические потребности детей в основных пищевых веществах и энергии [10].

Осуществление закупок в целях оказания услуг по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста осуществляется путем проведения открытого конкурса в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ в рамках муниципальных программ: «Развитие образования в городе Красноярске» (постановления администрации г. Красноярска от 12.11.2013 № 648, от 14.11.2014 № 749, от 12.11.2015 № 720, от 11.11.2016 № 649, от 13.11.2017 № 726). Финансирование программ ведется из бюджета города. Заказчиками услуги по присмотру и уходу за детьми с частными дошкольными учреждениями выступают муниципальные дошкольные образовательные учреждения г. Красноярска. Эффективность расходования бюджетных средств обеспечивается условиями муниципальных контрактов, согласно которым оплата осуществляется только за фактически исполненные и предоставленные услуги по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста.

Сразу после начала работы программы в августе 1914 г. были заключены контракты с 19 садами во всех районах города. Места в негосударственных организациях предоставлялись в порядке очереди. Предприниматели предоставили около 600 мест для детей. В 2019–2010 году заключили договоры с муниципальными дошкольными учреждениями на оказание таких услуг по присмотру за детьми 50 индивидуальных предпринимателей [11]. Продолжение реализации в городе Красноярске данного проекта обусловлено востребованностью услуги по присмотру и

уходу за детьми дошкольного возраста, возможностью поддержки на муниципальном уровне малого предпринимательства и обеспечения занятости населения города в сфере оказания дошкольных услуг.

Один из наиболее спорных моментов в законодательной базе – вопрос о правовой природе договора на оказание услуг по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста. Как уже было сказано, образовательная деятельность подлежит лицензированию, предоставление услуг по присмотру и уходу за детьми лицензии не требует. Поэтому с юридической точки зрения необходимо разграничивать два типа договоров – на оказание образовательных услуг в сфере дошкольного образования и услуг по содержанию, уходу и присмотру. Однако на практике во многих случаях происходит путаница в определении предмета договора. Соответственно во многих регионах суды идут по пути признания услуг в сфере присмотра и ухода в качестве образовательных. В спорных случаях судопроизводство признает виновными организации и индивидуальных предпринимателей, предоставляющих услуги по присмотру и уходу за детьми без лицензии на образовательную деятельность [12].

Никакие законные и подзаконные акты не осуществили дефиницию понятий «образовательная деятельность», «присмотр» и «уход», происходит их произвольная замена и трактовка, свободное использование: «Образовательное законодательство в сфере дошкольного образования, судебная практика идут по различному толкованию терминов «уход» и «присмотр». При этом каких-либо подзаконных актов в указанной части нет, как и нет локального регулирования на уровне детских садов с расшифровкой конкретного перечня услуг, охватывающего понятия «присмотр» и «уход». Судебная практика идет исключительно из формального подхода в оценке представленных письменных документов: использование в локальных актах юридических лиц понятий, терминов, охватывающих образовательный процесс, является свидетельством осуществления услуг не по присмотру и уходу, а образовательных. Поэтому

можно говорить об их размытости и неясности не только для конкретного родителя, но и субъектов, осуществляющих данную деятельность» [13]. Об этом же свидетельствует тот факт, что в формулировке договоров на оказание услуг содержатся такие пункты, как, например: «организация предметноразвивающей игровой среды, способствующей осознанному восприятию окружающего мира, выработке самостоятельности, ответственности и творчества», «поддержка и развитие индивидуальных творческих способностей и интересов ребенка», проводятся занятия по английскому языку и др.

Таким образом, существующее законодательство исходит из государственных гарантий реализации прав граждан на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях. Предполагается, что услуги по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста могут быть оказаны образовательными организациями при реализации образовательной программы дошкольного образования, хотя на практике это не соответствует действительности – индивидуальные предприниматели и частные организации осуществляют присмотр за детьми, не касаясь образовательных аспектов. Они работают без образовательных лицензий, хотя в ведомственном отношении относятся к сфере образования. С другой стороны, процедура получения лицензии на ведение образовательной деятельности столь сложна, что многие организации, работающие как индивидуальные предприниматели, детские центры, негосударственные детские сады даже не питают надежды ее получить. Существует «проблема недостатка информационных, кадровых и финансовых ресурсов для получения лицензии на ведение образовательной деятельности. И, как следствие, большинство организаций образовательной направленности регистрируются как осуществляющие деятельность по уходу за детьми» [13].

С 01.01.2015 года в качестве меры социальной поддержки семьям с детьми назначается ежемесячная денежная выплата на ребенка в возрасте от



1,5 до 3 лет, которому временно не предоставлено место в муниципальной образовательной организации, реализующей основную образовательную программу дошкольного образования (в рамках программы «Развитие системы социальной поддержки населения», утвержденной постановлением Правительства Красноярского края от 30.09.2014 № 507-п). Размер ежемесячной выплаты в 2018 году составлял 4 109 рублей [14].

В городе также функционируют многочисленные частные центры ухода и присмотра за детьми (развивающие центры, семейные образовательные центры, детские клубы, центры развития детей, центры досуга и творчества, детские академии, детские анимационные площадки и др.). Среди них такие крупные и широко известные, как учреждение частного дополнительного образования «Умка», которое имеет четыре филиала, работающие с детьми дошкольного и школьного возраста. Образовательная программа в «Умке» формируется ежегодно, с ориентиром на социальный запрос на дополнительные образовательные услуги по следующим направлениям: художественно-эстетическое, познавательное, физкультурно-танцевальное, музыкально-театральное. Услуги центра на протяжении многих лет остаются востребованными. Так, в 2018–2019 году его посещало 1548 детей. Работа центра убедительно показывает, что в современных условиях конкурентоспособность на рынке образовательных услуг определяется качеством их предоставления [15].

Многие родители, в случае непредоставления места для ребенка, обращаются к Уполномоченному по правам ребенка. Например, в 2017 году поступило 36 таких обращений из города Красноярска. В том числе 2 обращения от многодетных матерей. Уполномоченным составляется заключение о неправомерных действиях по обеспечению местами в администрацию Красноярска и органы прокуратуры для разрешения этих вопросов. Нередко причиной обращений родителей к Уполномоченному является непонимание порядка формирования очередности, выдачи направлений, получения места в приоритетном учреждении. В целом

Уполномоченный по правам человека расценивает недостаточность мест в качестве нарушения конституционного права каждого ребенка на обеспечение общедоступности и бесплатности дошкольного образования [2].

Все дошкольные образовательные организации работают по общеобразовательным программам дошкольного образования, разработанным в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования. Каждая образовательная программа прошла на региональном уровне экспертизу и взаимоэкспертизу. Распространены в практике работы комплексные образовательные программы: «Программа воспитания и обучения в детском саду» (М.А. Васильева, В.В. Гербова, Т.С. Комарова), «Детство», «Истоки», «Радуга», «Развитие» и др.

Основными проблемами системы дошкольных образовательных учреждений являются: недостаточное финансирование, что отражается на оснащении детских садов и устаревании материально-технической базы; недостаточное количество мест особенно для детей в возрасте до трёх лет; дефицит опытных сотрудников в связи с небольшой зарплатой в сочетании с огромной ответственностью – в штате многих учреждений отсутствуют должности специалистов и методистов по вопросам дошкольного образования, их обязанности исполняют сотрудники без профессионального (дошкольного) образования; отсутствие единой программы, что не обеспечивает одинакового подхода к воспитанию и обучению всех детей и др.

Любая педагогическая система включает в себя цели, содержание, методы, организационные формы детской деятельности и управление воспитательными и дидактическими процессами. Все компоненты тесно взаимосвязаны, составляя единый комплекс средств воспитания. При этом изменения одного из компонентов влекут изменения и других. Немаловажно, что педагогу новая система образования предлагает использовать инновационные технологии, педагог может предоставлять свои платные

услуги, предоставляется возможность открывать свои предприятия, а методический материал при необходимости можно самостоятельно перерабатывать, проявляя свое творчество и мастерство.

Новая образовательная политика предполагает новые подходы к управлению образовательным процессом в дошкольном образовательном учреждении. Однако, решая проблему повышения качества образовательного процесса, необходимо иметь объективную картину состояния управляемой системы и изменений, происходящих в ней. Это представляется возможным только при условии организации мониторинга качества образования.

## **1.2 Удовлетворенность родителей как критерий качества услуг дошкольных образовательных организаций**

Проблема оценки качества является одной из самых актуальных для всех ступеней системы образования нашей страны. При осуществлении оценки образовательной деятельности необходимо учитывать особенности образовательной сферы (нерешенность вопроса о том, является ли образование услугой, особая сложность процессов, иногда не поддающихся количественной оценке, определение непосредственного потребителя услуг и др.).

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 [17; 18].

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 как правило выступают такие характеристики образовательных систем как эффективность, доступность, актуальность, устойчивость. Исходя из этого строятся модели оценки качества [19].

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 [17].

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 система оценивания качества [21; 22].

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 [23; 24].

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 в качестве волонтеров, привлекают ресурсы социальной среды, оказывают значительное влияние на академические достижения детей [25]. Сами 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 для детей и родители (культурные, спортивные, развлекательные и т.п.) [26; 27; 28].

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.

Исследователи отмечают: «Отношение родителей к деятельности образовательного учреждения является или должно являться одним из индикаторов ее эффективности. В последние годы активность родителей обучающихся возрастает, все более четким становится осознание ими своих прав как потребителей образовательных услуг, предоставляемых системой образования. Этот факт заставляет более серьезно подходить к изучению мнения родителей, их оценок и восприятий как всего процесса реформирования школы в целом, так и наиболее актуальных сторон этого процесса» [29].

В Федеральном государственном образовательном стандарте дошкольного образования одна из приоритетных целей обозначена следующим образом: «Обеспечение государственных гарантий уровня и качества дошкольного образования на основе единства обязательных требований к условиям реализации образовательных программ дошкольного образования, их структуре и результатам их освоения». В большинстве исследований, качество образования дошкольных образовательных организациях рассматривается с точки зрения удовлетворения потребностей заказчика образовательных услуг. Согласно Федеральному закону «Об образовании», родители (законные представители) имеют преимущественное право на обучение и воспитание детей перед всеми другими лицами [30]. Таким образом, именно родители (законные представители) выступают основными заказчиками образовательных услуг, и, следовательно, должны принимать активное участие в процедурах оценки качества дошкольных образовательных организаций.

В современной отечественной практике чаще всего качество дошкольного образования рассматривается как «обобщенная мера эффективности деятельности дошкольной организации, проявляющаяся в гарантировании ей такого уровня предоставляемых образовательных услуг, который удовлетворяет ожидания и запросы их потребителей (общество, дети и их родители) и соответствует государственным нормативам» [31].

Таким образом, взаимодействие с родительским сообществом является одним из главных направлений деятельности дошкольного учреждения, а удовлетворенность родителей деятельностью образовательной организации и достижениями ребенка выступает ведущим критерием качества дошкольного образования [32].

При реализации курса на сотрудничество с родителями по освоению детьми образовательной программы возникает целый ряд трудностей. Так, часто возникает недопонимание при реализации образовательных программ в соответствии с введенным ФГОС ДО. Многие родители считают, что основная задача детского сада заключается в подготовке ребенка к школе, не согласны с приоритетом игровой деятельности в этом возрасте. Другие родители принимают образовательную программу крайне избирательно в связи с собственными представлениями об особенностях развития ребенка, отказываясь от его участия в некоторых видах деятельности. Существует также недостаточный уровень психолого-педагогической культуры, когда взрослые не понимают возрастные или индивидуальные особенности развития ребенка. В связи с чрезвычайно быстрым темпом жизни, сверхзанятостью, родители ссылаются на нехватку времени и ограничивают свое взаимодействие с педагогами и воспитателями, лишь приводят и забирают детей из детского сада. Особые сложности возникают при взаимодействии с семьями, имеющими детей с ограниченными возможностями здоровья. Они отказываются от адаптированных образовательных программ, не желая иметь статус «ребенка с ОВЗ», многие родители конфликтны из-за усталости и эмоционального истощения от медицинских или реабилитационных мероприятий, негативно настроены, не выражают стремления к позитивному сотрудничеству [33].

Зачастую родители высказывают свое недовольство многими аспектами условий пребывания и воспитания детей в учреждении. Например, считают проблемой большое количество детей в группах из-за чего устают и сами дети и воспитатели, педагоги не успевают уделить внимание каждому

ребенку, найти индивидуальный подход. Родители отмечают усталость детей к концу недели. Вызывают нарекания организация режима дня, профессионализм персонала, медицинское обслуживание, охрана учреждений [34].

Многие требования и претензии родителей к дошкольным учреждениям обусловлены изменением самого института родительства в современном мире под влиянием таких факторов, как рост образования и возможностей карьерного продвижения, стремление к равенству гендерных ролей, распад традиционных практик воспитания, отсутствие опыта общения с младшими членами широкой семьи, ценность детства в общественном дискурсе и др. Молодые родители хотят выстраивать профессиональную карьеру и одновременно быть хорошими родителями. Такая позиция внутренне принципиально противоречива и делает современное родительство гораздо более трудным, чем когда-либо ранее [35].

Позитивное сотрудничество с родителями как заказчиками образовательных услуг направлено на социальное партнерство. При взаимодействии с семьями педагоги и специалисты дошкольного образовательного учреждения работают над системой сотрудничества, которая обычно включает в себя обязательные элементы. К их числу относится, во-первых, предоставление родителям полной информации о деятельности детского сада через непосредственное общение на родительских собраниях, официальное оповещение в письменном или электронном виде. Во-вторых, привлечение родителей к участию в воспитании и развитии ребенка, предоставляя возможность наблюдения за поведением ребенка в саду, участия в утренних и других мероприятиях. В-третьих, это постоянный обмен информацией с родителями по вопросам особенностей развития ребенка, консультации специалистов.

При взаимодействии с семьей со стороны педагогов также могут проявляться негативные моменты: сопротивление и нежелание сотрудничать, разобщенность специалистов дошкольной образовательной организации.



Такие трудности администрация учреждения преодолевает повышением мотивации участия в работе с семьей, личной вовлеченностью в процесс. Все это требует длительной работы, результат которой виден не сразу [36].

В педагогической практике наблюдается увеличение числа воспитателей без специального образования, и воспитателей с большим педагогическим стажем, чья профессиональная подготовка не отвечает современным потребностям дошкольного образования. У них много дефицитных компетенций, снижающих качество педагогического результата (инструментальных компетенций: проектирование и планирование педагогического процесса по развитию воспитанников; организация образовательного процесса в дошкольном учреждении определенного вида; социально-личностных компетенций: по управлению отношениями с детьми, их родителями, коллегами; работа в команде педагогов; самодиагностика и профессиональное развитие). Существует необходимость в проектировании образовательных траекторий для развития воспитателей с учетом специфики вида учреждения [37;38].

Оценку удовлетворенности качеством каждая организация организует по-своему, используя различные инструменты: изучение внутренних и внешних документов и записей, опросы, анкетирование. Изучение и анализ удовлетворенности родителей деятельностью образовательной организации может осуществляться с использованием системы показателей и соответствующих оценочных процедур и методик. Разработка такой системы требует тщательного анализа существующих методико-теоретических подходов к определению показателей качества услуг дошкольного образования и их классификации. Система показателей качества дошкольного образования должна включать оптимальный набор таких показателей, который в зависимости от целей и задач анализа позволяет в необходимой и достаточной степени оценить качество дошкольного образования [39]. Кроме того, к системе показателей предъявляется ряд требований. А.И. Субетто выделяет следующие требования: адекватность –

возможность наиболее полно отразить общую направленность воспитательно-образовательного процесса на удовлетворение потребности дошкольника во всестороннем развитии в единстве с обеспечением сохранения и укрепления его здоровья; достоверность – соответствие тем свойствам качества услуг дошкольного образования, которые должны подвергнуться измерению; объективность – исключение субъективизма при реализации процедур измерения и оценки качества услуг дошкольного образования; соотносимость – возможность их сопоставления с базовыми значениями; прогностичность – возможности оценить дальнейшие тенденции развития качества услуг дошкольного образования [40].

Г.А. Симонян, А.Е. Материкина дополняют указанные выше требования такими как: простота и удобство в применении «как с точки зрения проведения оценочных процедур и дальнейшей работы с их результатами, так и с позиции широкого круга пользователей информации о результатах оценки качества услуг дошкольного образования, в том числе не обладающих специальными знаниями в области дошкольного образования»[39].

Использование информационных технологий в системе мониторинга качества дошкольного образования не ломает традиционную сложившуюся систему мониторинга в дошкольном образовательном учреждении, а особым образом организует и структурирует все её компоненты. Анализ удовлетворенности родителей качеством услуг должен проводиться на основе использования информационных технологий. Разработка автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольного образовательного учреждения решает проблему наблюдения за его деятельностью.

В последние годы произошли значительные изменения в содержании дошкольного образования, в формах его выражения, условиях реализации. Эти изменения требуют адекватной системы контроля и оценки. Контроль - одна из основных функций процесса управления любой системой, в том

числе и системой дошкольного образования. От того, насколько грамотно осуществляется контроль, во многом зависит эффективность функционирования и развития всей системы. Между тем, в практике регионов и муниципалитетов нередки случаи некомпетентного осуществления контроля деятельности системы дошкольного образования, причинами которых, как правило, являются отсутствие понимания специфики дошкольного образования у уполномоченных лиц, механический перенос норм и требований, предъявляемых к системе общего образования, на образование дошкольное.

Существует и проблема нормативного характера. Главной задачей государственной политики Российской Федерации в области образования является достижение и обеспечение современного качества образования, в том числе и дошкольного. В научных исследованиях, посвященных данной теме, нет согласованного, принимаемого научным сообществом определения. Нет его и в действующем законодательстве.

Качество выражает существенную определенность объекта (объект - дошкольное образование). Обеспечение современного качества дошкольного образования – это стремление к тому, чтобы дошкольное образование сегодня стало самым собой по внутренней сути, то есть современным дошкольным образованием. Не присмотром и (или) уходом, а образованием, не школьным (учебным) и (или) дополнительным, а подлинно дошкольным образованием. Не дошкольным образованием «вчерашнего дня» (образца XX века), а дошкольным образованием, соответствующим потребностям и интересам общества, государства, семьи сегодня.

Качество – не отдельный признак дошкольного образования или набор отдельных признаков. Оно представляет собой нечто целостное, некое интегративное свойство, являющееся результатом взаимодействия совокупности всех свойств. Поэтому различные бытовые толкования понятия качества (хорошие педагоги, умные программы, ощутимые результаты и др.)

еще не есть само качество, это только его единичные свойства, входящие в объем и содержание рассматриваемого понятия, но не тождественные ему.

Качество воплощает накопленные количественные изменения, достигшие определенного предела. Количество и качество являются противоположными, но взаимосвязанными сторонами дошкольного образования. Количество выражает степень развития дошкольного образования и (или) число присущих ему свойств. При этом необходимо помнить, что количественные изменения – лишь путь, внешняя траектория достижения качества, но не его имманентная причина.

Организация правильного, специфичного (в рамках детских видов деятельности) взаимодействия взрослых и детей – неотъемлемый атрибут современного качества дошкольного образования. Для организации этого взаимодействия необходим определенный уровень подготовки и (или) повышения квалификации педагогов, отличный от «вчерашнего» уровня подготовки и (или) повышения квалификации, который предусматривал в большей степени воздействие взрослого на ребенка в рамках учебной модели с целью формирования определенного объема знаний, умений и навыков. Путь достижения качества дошкольного образования в части данного свойства пролегает через количественные изменения: необходимо соответствующим образом подготовить и (или) повысить квалификацию как можно большего количества работников системы дошкольного образования. Иными словами, чем у большего количества педагогов системы дошкольного образования будут сформированы компетенции, позволяющие им взаимодействовать с детьми в рамках субъект-субъектной модели, тем полнее будет проявляться это свойство (организация правильного взаимодействия) системы дошкольного образования, тем выше будет уровень ее развития в целом. Однако накопление количества в части данного свойства (даже до своего предела, когда все 100% работников будут подготовлены должным образом) не является внутренней причиной достижения качества. Организация правильного взаимодействия взрослых и

детей в детском саду начнет осуществляться потому, что одновременно с изменением количественных показателей (рост количества педагогов, умеющих взаимодействовать с детьми) неизбежно будут происходить и так называемые внутренние изменения в отношениях «взрослый - ребенок» в данном детском саду и, соответственно, муниципально-региональной системе дошкольного образования [41].

Уточняя понятие качества, нельзя оставить без внимания вопрос о факторах, влияющих на его достижение. Исследователями в области образования, в том числе и дошкольного, указывается разное количество факторов, влияющих на качество дошкольного образования, предлагаются различные основания для их классификации, неоднозначно решается проблема отнесения конкретного фактора к той или иной классификационной группе. Внешние факторы – те, которые связаны с внешними обстоятельствами или внешней по отношению к дошкольному образованию средой. Они оказывают влияние на качество дошкольного образования, но являются плохо контролируемыми и регулируемыми. Среди них можно выделить: социально-экономические факторы (например, значительная дифференциация регионов РФ по социально-экономическим условиям); демографические (например, рост численности мигрантов в ряде регионов РФ); уровень развития детей на «входе» в дошкольное образование (так называемые исходные данные); влияние семьи и др. Включать данные факторы в саму систему оценки качества дошкольного образования, по всей видимости, нецелесообразно, но учитывать влияние данных факторов при анализе результатов оценки необходимо.

Внутренние факторы – те, которые непосредственно входят в объем и содержание понятия качества дошкольного образования и, в соответствии с принципом системности, оказывают влияние друг на друга и на качество дошкольного образования в целом. Они отражают соответствие (несоответствие, частичное соответствие) фактического состояния основной образовательной программы, условий ее реализации и результатов ее

освоения установленному образовательному стандарту. Данные факторы являются в значительной степени контролируемыми и поддающимися регулированию. Именно внутренние факторы должны стать основой и основанием для выделения и систематизации параметров, характеризующих качество дошкольного образования. Обозначим три группы параметров, характеризующих качество дошкольного образования и соответствующих требованиям ФГОС дошкольного образования.

Каждая группа включает в себя отдельные параметры – значимые характеристики качества дошкольного образования, зафиксированные в нормативных правовых документах. Большинство параметров содержит «подпараметры», которые уточняют и расширяют содержание отдельных параметров, то есть являются значимыми характеристиками данного параметра. Параметры могут иметь разную степень «развернутости», то есть иметь большее или меньшее количество характеристик (подпараметров). Те параметры, которые находятся в компетенции специалистов, например, Роспотребнадзора, могут быть не детализированы. Те, которые относятся непосредственно к компетенции проверяющих «от образования», напротив, имеют большую степень развернутости. Перечень данных параметров должен быть единым для всех контролирующих органов муниципального, регионального и федерального уровней управления образованием, а также для самого образовательного учреждения, то есть должна обеспечиваться согласованность действий всех субъектов управления [41].

Необходимо обратить внимание на очень важный момент. Соответствие объекта стандарту и удовлетворенность потребителя состоянием образования – взаимосвязанные составляющие. Образование, в том числе и дошкольное, должно не только соответствовать стандарту, но при этом и «нравиться» потребителю. Отметим только, что удовлетворенность потребителя должна учитываться еще на этапе разработки и установления стандарта. Стандарт по определению должен быть согласован с потребителями образовательных услуг и принят ими.

## **2 Автоматизация системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярска**

### **2.1 Разработка анкеты по исследованию удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций**

Разработка автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных учреждений, осуществлялась нами в несколько этапов. Первый этап включал в себя изучение научно-методических работ по теме исследования. Удовлетворенность родителей относится к независимым оценкам качества образования. Представляя собой субъективное восприятие степени выполнения требований, она отражает общественную оценку деятельности учреждений, и позволяет составить картину образовательных потребностей общества [42;43].

На основе анализа зарубежных и российских исследований были выбраны следующие индикаторы анкетирования:

- удовлетворенность созданными в детском саду условиями для комфортного пребывания ребенка;

С поступлением ребенка в дошкольное образовательное учреждение в его жизни происходит ряд серьезных изменений: необходимо соблюдать режима дня, рядом отсутствуют близкие люди, приходится находиться в постоянном контакте со сверстниками и др. Для нормального развития ребенка спокойного и организованного поведения огромное значение имеет окружающая обстановка. Создание таких условий, при которых ребенку в дошкольном образовательном учреждении будет хорошо, спокойно, он почувствует себя уверенно – одна из основных задач педагога. Лишь в условиях комфортной обстановки возможно гармоничное развитие личности.

Родители, выбирая детский сад, прежде всего, хотят быть уверенными, что ребенку в нем будет комфортно, знать, что ребенок туда идет с желанием. Именно бытовой и психологический комфорт ребенка играют здесь решающую роль.

– удовлетворенность оказываемыми услугами – образовательной и по присмотру и уходу;

Дошкольные образовательные учреждения оказывают услуги присмотра и ухода за детьми с реализацией образовательной программы в соответствии с действующим законодательством в области образования Российской Федерации. Их конкретные условия определяются специальными положениями каждого конкретного учреждения.

– удовлетворенность качеством коммуникации с администрацией учреждения и педагогами;

Коммуникация, взаимодействие между педагогами и администрацией дошкольного образовательного учреждения и семьями воспитанников имеет большой воспитательный и образовательный потенциал, поскольку способствует установлению положительных взаимоотношений, реализации воспитательно-педагогических задач, привлечению внимания семьи к ребенку, его проблемам.

– удовлетворенность участием в деятельности учреждения.

Взаимодействие родителей и педагогов – необходимое условие полноценного развития дошкольников, так как наилучшие результаты достигаются там, где педагоги и родители действуют согласованно.

На основе полученной информации проводилось определение системы показателей и разработка анкеты для изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций.

Обобщив полученные материалы, была разработана анкета, состоящая из трех частей:

– в первой вводной части кратко изложены цели проводимого исследования, инструкция по заполнению, обозначена анонимность анкеты;



– вторая часть направлена на получение общих сведений о респондентах: пол, возраст, образование и др.;

– третья – основная, включает вопросы, отражающих степень удовлетворенности по разным показателям: условия детского сада для комфортного пребывания ребенка; оказываемые услуги; качество коммуникации с администрацией и педагогами; участие в деятельности учреждения.

Для оценки коэффициента удовлетворенности использована шкала Р. Лайкерта, которая часто используется в опросниках и анкетных исследованиях. Респонденты должны указать степень своего согласия или несогласия с заданным утверждением. Сумма оценок каждого отдельного суждения позволяет выявить установку испытуемого по какому-либо вопросу. Предполагается, что отношения к исследуемому предмету основаны на простых непротиворечивых суждениях. Обычно используются следующие градации: полностью не согласен, не согласен, где-то посередине, согласен, полностью согласен. В данном случае задаются варианты ответов в диапазоне от минимума до максимума (совершенно не удовлетворен, частично не удовлетворен, затрудняюсь ответить, частично удовлетворен, полностью удовлетворен) (рис. 1).

### **Удовлетворенность созданными в детском саду условиями для комфортного пребывания ребенка**

1. Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как помещения оборудованы мебелью

Выберите вариант ответа:

- Совершенно не удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Частично не удовлетворен
- Полностью удовлетворен

Введите комментарий:

Комментарий

---

Рисунок 1 – Вопрос и варианты ответов по шкале Р. Лайкерта

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.

Разработанная анкета предназначена для изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных учреждений общеразвивающего вида. Состоит из трех частей: первая представляет собой введение (преамбулу) с выбором режимов анкетирования (с регистрацией и анонимный), 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 и возможность регистрации. 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 (Приложение А).

## **2.2 Программные технологии автоматизации анкетирования**

На втором этапе осуществлялось проектирование архитектуры базы данных (БД) для хранения и обработки результатов анкетирования.

Заключительным этапом являлась разработка автоматизированной системы, интерфейс которой представляет собой веб-приложение, разработанное на языке программирования Python 3.8 с использованием фреймворка Flask 1.1.1. Использование такого языка, и документоориентированной системы управления базами данных MongoDB,

позволяет делать сайты динамическими: настраиваемыми и содержащими информацию, изменяемую в реальном времени. Доступ к системе осуществляется по ссылке <http://testlab/top> и не требует дополнительной регистрации.

Развитие технологий и рост объёмов информации в современном мире привел к тому, что на смену обычным информационным системам, которые уже так или иначе упрощали ту сферу деятельности человека, которая связана с обработкой информации, пришли автоматизированные информационные системы. Последние, в свою очередь, позволяют обрабатывать информацию в очень больших объёмах и с невероятно высокой скоростью.

Большинство автоматизированных информационных систем располагаются в сети интернет, так как подобный подход имеет ряд существенных преимуществ. У систем расположенных в сети интернет нет привязки, к какой либо платформе, что существенно сокращает расход ресурсов на разработку такой системы и позволяет получить к ней доступ любому человеку имеющему доступ к сети Интернет.

Автоматизированная система изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций разработана с целью сбора и анализа данных основанных на ответах родителей на вопросы анкеты.

Информационную систему можно написать на любом языке программирования. В наше время языки программирования имеют широкую направленность, и чтобы упростить создание проектов для какой-то узкой области были созданы фреймворки – программные средства, представляющие собой надстройку над языком программирования. Веб-ориентированные ИС представляют собой клиент-серверные приложения, что подразумевает наличие двух частей – клиентскую (фронтенд) и серверную (бекенд).

На данный момент самыми популярными фреймворками для разработки клиентской части веб-приложения являются:

1 Angular – это открытая и свободная платформа для разработки веб-приложений, написанная на языке TypeScript, разрабатываемая командой из компании Google, а также сообществом разработчиков из различных компаний. Прежде всего Angular направлен на разработку одностраничных веб-приложений. Angular позволяет изменять данные в одном месте интерфейса, при изменении данных модели в другом [47].

Плюсы Angular:

- Имеет большое разнообразие различных структур (Components, Modules)
- Подробная документация;
- Большое комьюнити.

Минусы Angular:

- Сравнительно большой размер фреймворка (65 КБ);
- Достаточно сложен в освоении;
- Уступает в быстродействии Vue и React.

2 React – это JavaScript-библиотека для разработки пользовательского интерфейса. Разрабатывается и поддерживается Facebook, Instagram и сообществом отдельных разработчиков и корпораций. Используется для разработки одностраничных и мобильных приложений, нацелен на простоту и скорость [48].

Плюсы React:

- Сравнительно лёгок в обучении;
- Быстрый;
- Простой переход между версиями.

Минусы React:

- Весьма неоднозначный фреймворк.

3 Vue – JavaScript-фреймворк с открытым исходным кодом для создания пользовательских интерфейсов. Можно интегрировать в проекты с использованием других javascript-библиотек без особых проблем. Также может использоваться в роли web-фреймворка для создания одностраничных приложений [49].

Плюсы Vue:

- Подробная документация;
- Быстрый;
- Имеет небольшой размер (30 КБ)

Минусы Vue:

- Небольшое комьюнити;
- Из-за большой гибкости и недостатка опыта разработки на Vue, могут возникнуть проблемы при интеграции в огромные проекты.

Для серверной же используются:

1 Django – свободный фреймворк для создания веб-приложений, написан на языке Python [50].

Плюсы Django:

- Быстрый;
- Поддерживает обратную совместимость;
- Прост в освоении.

Минусы Django:

- Из-за обратной совместимости страдает скорость развития фреймворка.

2 Laravel – бесплатный веб-фреймворк с открытым кодом, написанный на языке PHP, предназначен для разработки web-приложений.

Плюсы Laravel:

- Хорошая документация;
- Много «Синтаксического сахара»;
- Большое комьюнити.

Минусы Laravel:

- Сравнительно медленный;
- Расположение каталогов и файлов весьма неоднозначно.

3 Spring Framework – универсальный фреймворк с открытым исходным кодом для Java-платформы.

Плюсы Spring Framework:

- Быстрый;
- Подробная документация.

Минусы Spring Framework:

- Сравнительно небольшое комьюнити;
- Сложен в освоении.

Серверная часть системы реализована на языке программирования Python 3.8. Python - это интерпретируемый, интерактивный, объектно-ориентированный язык программирования [50].

Данный язык был выбран для разработки исходя из того, что он предоставляет очень широкий спектр инструментов, и вместе с этим его производительность более чем удовлетворяет требования системы.

Автоматизированная система изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций разработана следуя концепции MVC. Модель – представление – контроллер (обычно известное как MVC) - это шаблон разработки программного обеспечения, обычно используемый для разработки пользовательских интерфейсов, который делит логическую схему соответствующей программы на три взаимосвязанных элемента. Это делается для того, чтобы отделить внутреннее представление информации от того, как информация представляется и принимается от пользователя [2].

Модель (Model) предоставляет данные и реагирует на команды контроллера, изменяя своё состояние. Представление (View) отвечает за отображение данных модели пользователю, реагируя на изменения модели

Контроллер (Controller) интерпретирует действия пользователя, оповещая модель о необходимости изменений [2].



Рисунок 2 - Схема концепции MVC

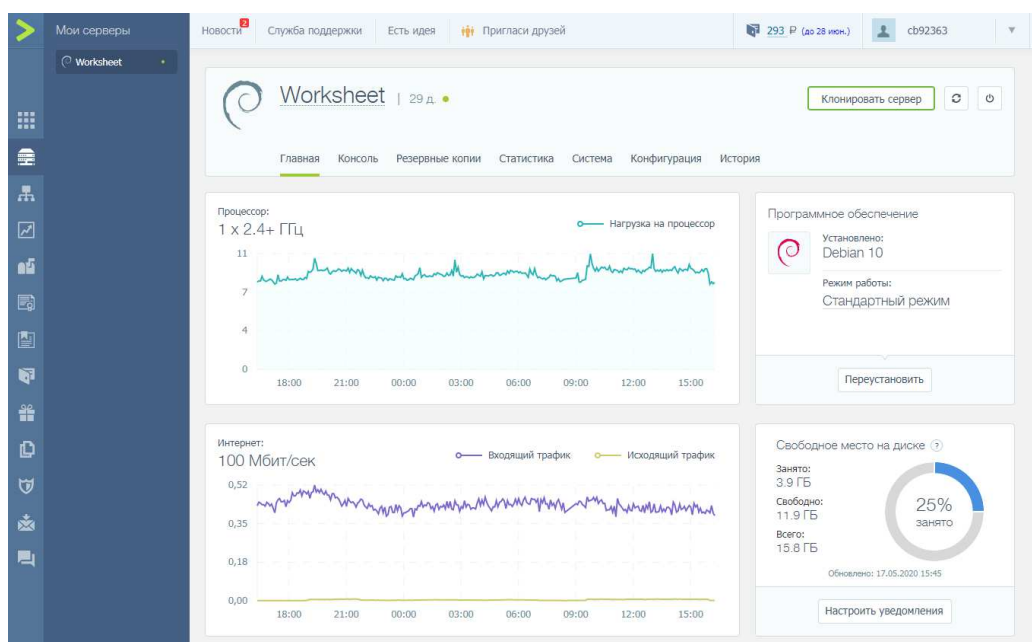


Рисунок 3 – Панель управления сервером

Для запуска системы на сервере используются Gunicorn и Nginx. Gunicorn - это HTTP-сервер Python WSGI для UNIX. Сервер Gunicorn широко совместим с различными веб-фреймворками, просто реализован, не требует много ресурсов и довольно быстр [8].

Nginx - это HTTP-сервер и обратный прокси-сервер, почтовый прокси-сервер, а также TCP/UDP прокси-сервер общего назначения [9].

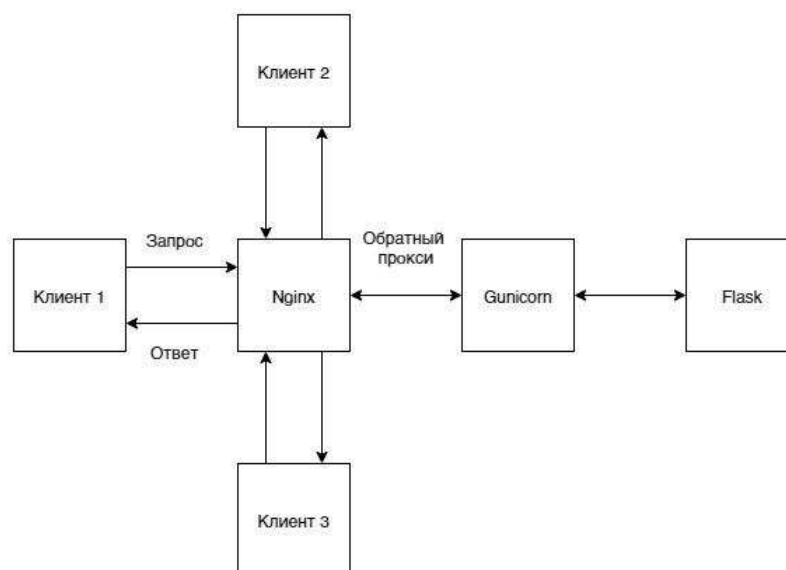


Рисунок 4 – Сетевая диаграмма

На втором этапе осуществлялось проектирование архитектуры базы данных (БД) для хранения и обработки результатов анкетирования. Для реализации БД была выбрана система управления базами данных MongoDB. MongoDB является высокопроизводительной и надежной системой управления базами данных, которая, с одной стороны, хорошо интегрируется с PHP и, с другой стороны, ориентирована на реализацию динамических Интернет-приложений [4].

MongoDB - это документоориентированная СУБД, что означает, что она хранит данные в документах формата JSON [10].



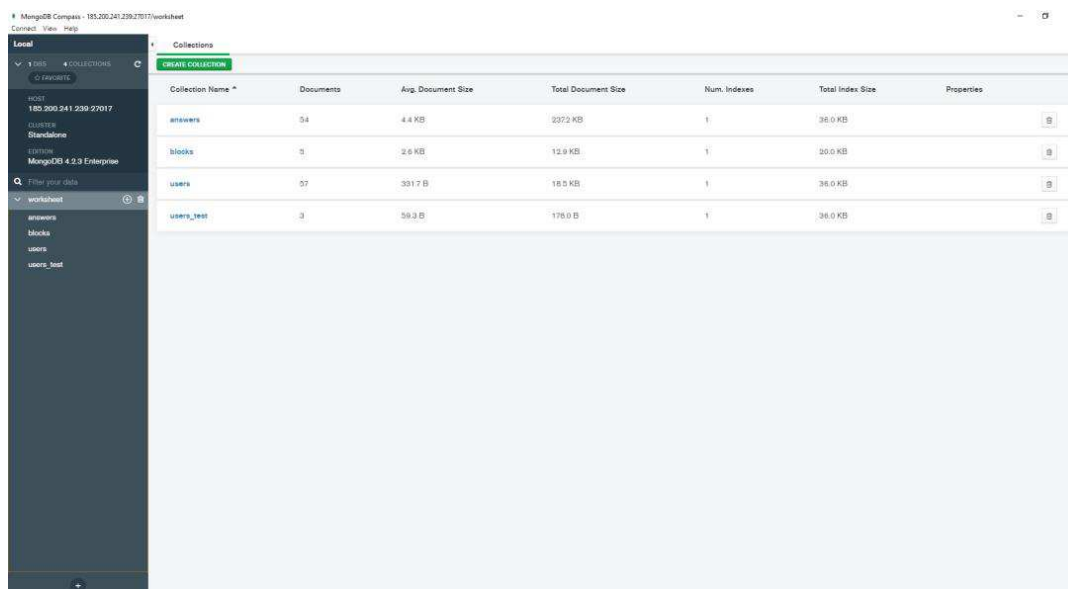


Рисунок 5 – Графический интерфейс СУБД MongoDB

### 2.3 Описание принципа работы автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярск

Заключительным этапом являлась разработка автоматизированной системы, интерфейс которой представляет собой веб-приложение, разработанное в микрофреймворке Flask 1.1 [3]. Flask - это облегченная среда веб-приложений WSGI. Она предназначена для быстрого и легкого начала работы с возможностью масштабирования до сложных приложений. Flask начинался как простая оболочка вокруг Werkzeug и Jinja, и стал одной из самых популярных платформ веб-приложений Python [4].

Для написания представления были использованы препроцессор Sass, втроенный в Flask шаблонизатор Jinja и таск-менеджер Gulp.

Sass - это язык таблиц стилей, скомпилированный для CSS. Он позволяет использовать переменные, вложенные правила, миксины, функции и многое другое с полностью CSS-совместимым синтаксисом. Sass помогает

хорошо организовать большие таблицы стилей и позволяет легко обмениваться дизайном внутри и между проектами [5].

Jinja - это современный и удобный для разработчиков язык шаблонов для Python, созданный по образцу шаблонов Django. Он быстрый, широко используемый и безопасный с дополнительной средой выполнения изолированных шаблонов [6].

Gulp - это инструмент, который помогает вам автоматизировать однотипные и трудоемкие задачи в процессе разработки [7].

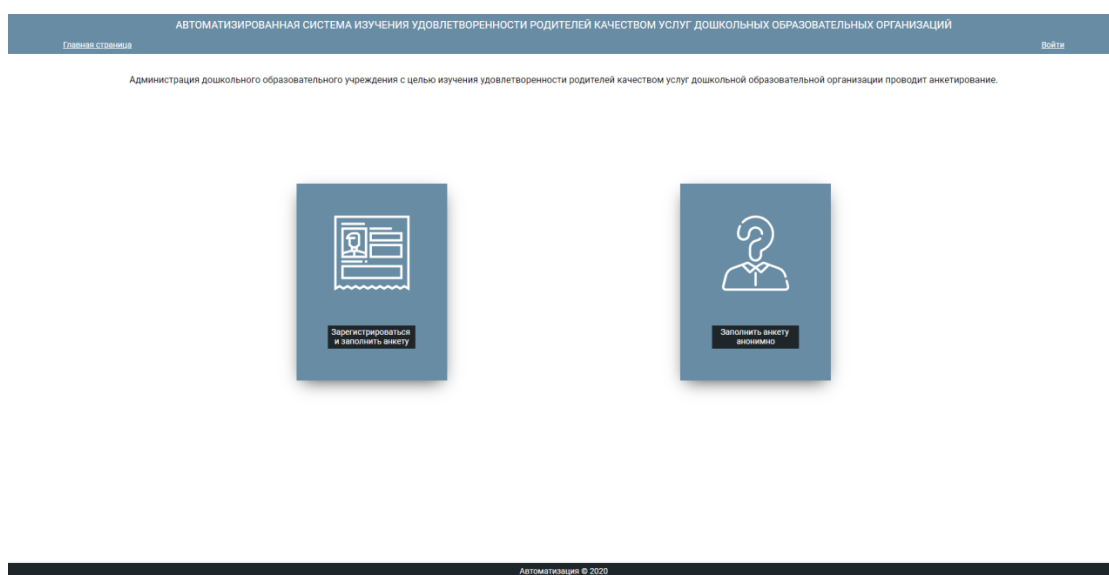


Рисунок 6 – Внешний вид главной страницы разработанной системы

Для обеспечения доступа к системе через сеть Интернет - система расположена на виртуальном сервере TimeWeb. Для удобства доступа к системе был приобретен домен первого уровня testlab.top. На сервере установлена операционная система Debian 10.

Принцип работы системы заключается в сборе данных и их анализе, которые предоставляют пользователи.

Первое, что видит пользователь, зайдя на сайт, это главная страница (рис. 7). Интерфейс системы предоставляет пользователю возможность выбора: зарегистрировать и заполнить анкету или заполнить анкету

анонимно, а уже зарегистрированный пользователь может войти в систему, для заполнения анкеты.

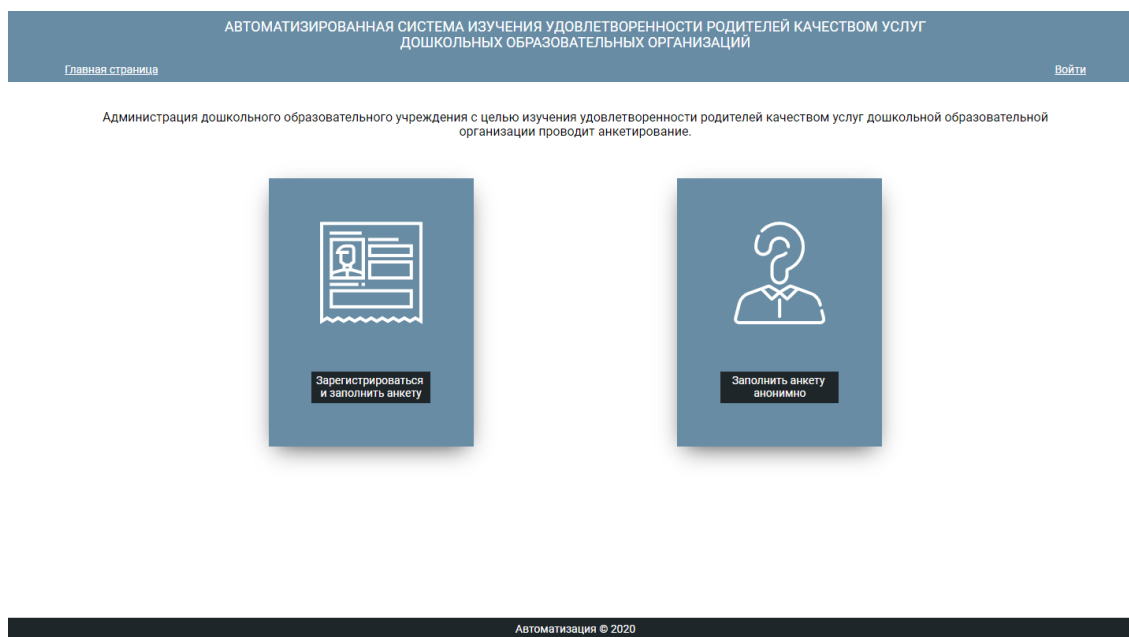


Рисунок 7 – Главная страница системы

Если пользователь выбирает зарегистрировать и заполнить анкету, то он, нажимая на соответствующую кнопку, попадает на страницу регистрации (рис. 8). Где ему предлагается заполнить такие поля как:

- Фамилия респондента;
- Имя респондента;
- Отчество респондента;
- Пол респондента;
- Возраст респондента;
- Возраст его ребёнка, посещающего дошкольное образовательное учреждение;
- Уровень образования респондента;
- Уровень материального положения респондента;
- Количество взрослых в семье респондента;
- Количество детей в семье респондента;

- Электронная почта респондента;
- Номер телефона респондента;
- Район, в котором проживает респондент;
- Пароль к учетной записи респондента;
- Причина выбора именно этого дошкольного образовательного учреждения;
- Комментарий к причине выбора.

Так же для того, чтобы продолжить процесс регистрации, пользователю необходимо согласиться на обработку персональных данных. В случае если респондент неправильно введёт данные или пропустит какое-либо поля, то система подсветит эти поля красным цветом (рис. 9).

The screenshot shows a registration form titled "РЕГИСТРАЦИЯ" within a web application. The form is divided into two columns of input fields. The left column includes fields for "Введите фамилию", "Введите имя", "Введите отчество", "Укажите возраст", "Введите дату рождения", "Возраст ребенка", "Образование", "Материальное положение", and "Комментарий". The right column includes fields for "Количество взрослых в Вашей семье", "Количество детей в Вашей семье", "Введите электронную почту", "Введите номер телефона", "Выберите район", "Позаботьтесь о пароле", and "Введите пароль повторно". Below the form, there is a checkbox labeled "Согласен на обработку персональных данных" and a "Зарегистрироваться" button. The page header contains the text "АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ИЗМЕРЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ".

Рисунок 8 – Страница регистрации в системе

### Регистрация

<p>Введите фамилию: Иванов <small>Вы неправильно ввели фамилию</small></p> <p>Введите имя: Иван <small>Вы неправильно ввели имя</small></p> <p>Введите отчество: Иванович <small>Вы неправильно ввели отчество</small></p> <p>Укажите ваш пол:  <input checked="" type="radio"/> М      <input type="radio"/> Ж  <small>Выберите один из вариантов</small></p> <p>Введите ваш возраст: Полное количество лет <small>Вы неправильно ввели возраст</small></p> <p>Возраст ребенка, посещающего детский сад: Полное количество лет <small>Вы неверно ввели возраст ребёнка</small></p> <p>Образование: Среднее ▾</p> <p>Материальное положение: Очень хорошее ▾</p> <p>Почему вы выбрали именно это дошкольное образовательное учреждение: Удобное расположение (рядом с домом, работой) ▾</p> <p>Комментарий: _____</p>	<p>Количество взрослых в Вашей семье: Количество человек <small>Вы неверно ввели количество взрослых</small></p> <p>Количество детей в Вашей семье: Количество человек <small>Вы неверно ввели количество детей</small></p> <p>Введите электронную почту: example@example.example <small>Вы неправильно ввели электронную почту</small></p> <p>Введите номер телефона: +7 (012) 345 67 89 <small>Вы неправильно ввели номер телефона</small></p> <p>Выберите район: Железнодорожный ▾</p> <p>Придумайте пароль: ***** <small>Минимальная длина пароля 6 символов</small></p> <p>Введите пароль повторно: *****</p>
---	--

Согласен на обработку персональных данных

I'm not a robot

Зарегистрироваться

Рисунок 9 – Валидация формы регистрации

Если же пользователь выбирает заполнить анкету анонимно, то он, нажимая на соответствующую кнопку, попадает на страницу для ввода дополнительных данных (рис. 10). Где ему предлагается заполнить такие поля как:

- Пол респондента;
- Возраст респондента;
- Возраст его ребёнка, посещающего дошкольное образовательное учреждение;
- Уровень образования респондента;
- Уровень материального положения респондента;

- Количество взрослых в семье респондента;
- Количество детей в семье респондента;
- Район, в котором проживает респондент;
- Причина выбора именно этого дошкольного образовательного учреждения;
- Комментарий к причине выбора.


АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Главная страница

Войти

**Анонимное анкетирование**

<p>Введите ваш возраст: Полное количество лет: _____</p> <p>Возраст ребенка, посещающего детский сад: Полное количество лет: _____</p> <p>Укажите ваш пол:  <input type="radio"/> М      <input checked="" type="radio"/> Ж</p> <p>Образование: Среднее _____</p> <p>Почему вы выбрали именно это дошкольное образовательное учреждение: Удобное расположение (рядом с домом, работой) _____</p> <p>Комментарий: _____</p>	<p>Материальное положение: Очень хорошее _____</p> <p>Количество взрослых в Вашей семье: Количество человек: _____</p> <p>Количество детей в Вашей семье: Количество человек: _____</p> <p>Выберите район: Железнодорожный _____</p>
--	--

I'm not a robot
 

Заполнить анкету анонимно

Автоматизация © 2020

Рисунок 10 – Страница для ввода дополнительных данных

В случае если респондент неправильно введёт данные или пропустит какое-либо поля, то система подсветит эти поля красным цветом, так же как и на странице регистрации (рис. 11).

### Анонимное анкетирование

Введите ваш возраст:  
 Полное количество лет \_\_\_\_\_  
 Вы неправильно ввели возраст

Возраст ребенка, посещающего детский сад:  
 Полное количество лет \_\_\_\_\_  
 Вы неверно ввели возраст ребёнка

Укажите ваш пол:  
 М  Ж  
 Выберите один из вариантов

Образование:  
 Среднее \_\_\_\_\_

Материальное положение:  
 Очень хорошее \_\_\_\_\_


Количество взрослых в Вашей семье:  
 Количество человек \_\_\_\_\_  
 Вы неверно ввели количество взрослых

Количество детей в Вашей семье:  
 Количество человек \_\_\_\_\_  
 Вы неверно ввели количество детей

Выберите район:  
 Железнодорожный \_\_\_\_\_

Почему вы выбрали именно это дошкольное образовательное учреждение:  
 Удобное расположение (рядом с домом, работой) \_\_\_\_\_

Комментарий:  
 \_\_\_\_\_

I'm not a robot  reCAPTCHA  
[Privacy](#) - [Terms](#)

Заполнить анкету анонимно

Рисунок 11 – Валидация формы для ввода дополнительных данных

После того, как пользователь выберет один из двух вариантов и заполнит все поля, система автоматически переводит его на страницу заполнения анкеты (рис. 12). На данной странице респонденту предлагается ответить на вопросы анкеты.

Главная страница
Выход

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

#### Анкета

Уважаемые родители, просим Вас ответить на вопросы анкеты. Обратите внимание, что сохранение данных возможно только, если Вы ответите на все вопросы анкеты. Форма заполнения анкеты не ограничено. Выразим благодарность за помощь. Все комментарии обязательны к заполнению.

**1. Удовлетворенность созданными в детском саду условиями для комфортного пребывания ребенка**

1.1. Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как помещены оборудованы мебелью

Выберите вариант ответа

- Совершенно не удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Заслуженно ответить
- Частично не удовлетворен
- Полностью удовлетворен

Введите комментарий:  
 \_\_\_\_\_

1.2. Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как группы обеспечены игрушками и игровыми пособиями

Выберите вариант ответа

- Совершенно не удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Заслуженно ответить
- Частично не удовлетворен
- Полностью удовлетворен

Введите комментарий:  
 \_\_\_\_\_

1.3. Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, обеспечен доступ каждого ребенка к игрушкам и пособиям в свободное от занятий время

Выберите вариант ответа

- Совершенно не удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Заслуженно ответить
- Частично не удовлетворен
- Полностью удовлетворен

Введите комментарий:  
 \_\_\_\_\_

1.4. Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как обустроено пространство для игр в помещениях

Выберите вариант ответа

- Совершенно не удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Заслуженно ответить
- Частично не удовлетворен
- Полностью удовлетворен

Введите комментарий:  
 \_\_\_\_\_

Рисунок 12 – Страница заполнения анкеты

После того как пользователь ответил на все вопросы система переводит его на главную страницу. В случае если пользователь ответит не на все вопросы анкеты, система выделит красным цветом вопросы, на которые он не ответил и прокрутит страницу к первому неправильному ответу (рис. 13).

1.3. Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, обеспечен доступ каждого ребенка к игрушкам и пособиям в свободное от занятий время

Выберите вариант ответа:

- Совершенно не удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Частично не удовлетворен
- Полностью удовлетворен

---

Введите комментарий:

Комментарий

---

Рисунок 13 – Пропущенный вопрос

При повторной попытке заполнить анкету, респонденту выводится сообщение о том, что он уже заполнил анкету (рис. 14).

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ИЗУЧЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РОДИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Главная страница Выйти

**Вы уже заполнили анкету!**

---

Автоматизация © 2020

Рисунок 14 – Сообщение об ошибке



Для анализа данных используется панель администратора, которая позволяет просматривать графики, таблицы, пользователей и добавлять или удалять администраторов.

Раздел «графики» позволяет посмотреть степень удовлетворенности респондентов дошкольными образовательными учреждениями и включает в себя следующие графики:

- 1 график общей удовлетворенности по всем пользователям (рис. 15);
- 2 графики общей удовлетворенности по полу респондентов (рис. 16);
- 3 графики общей удовлетворенности по районам (рис. 17).

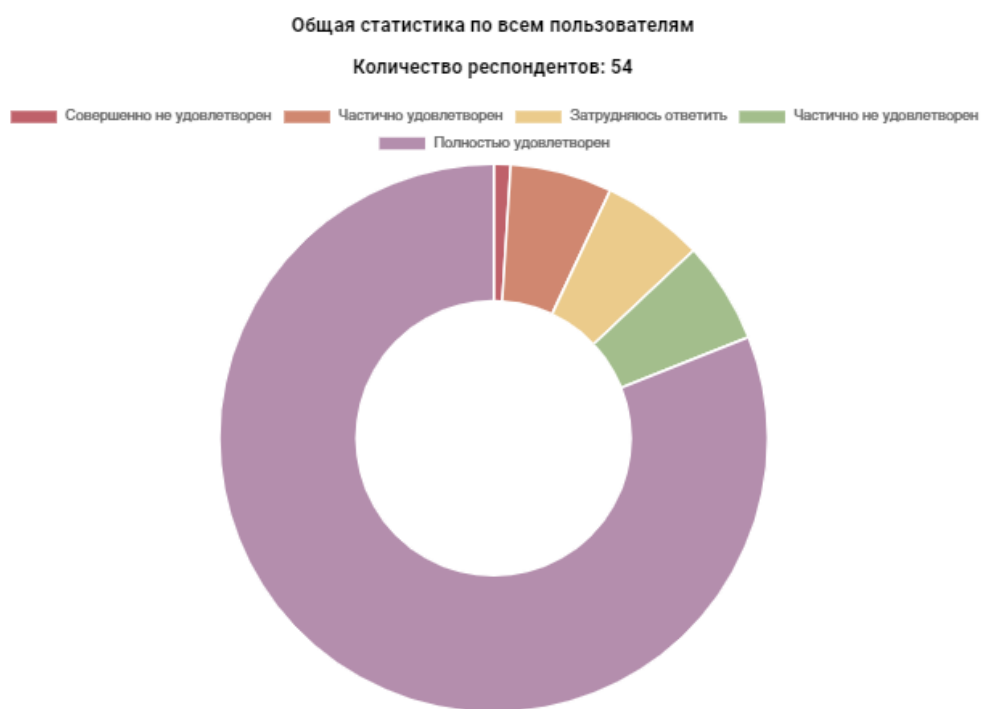


Рисунок 15 – График удовлетворенности по всем пользователям

## По полу



Рисунок 16 – Графики удовлетворенности по полу



Рисунок 17 – Графики удовлетворенности по районам

Раздел «таблицы» позволяет просмотреть данные полученные в ходе анкетирования и скачать их в Эксель для дальнейшей статистической обработки специализированными программами Статистика или SPSS (рис. 18).



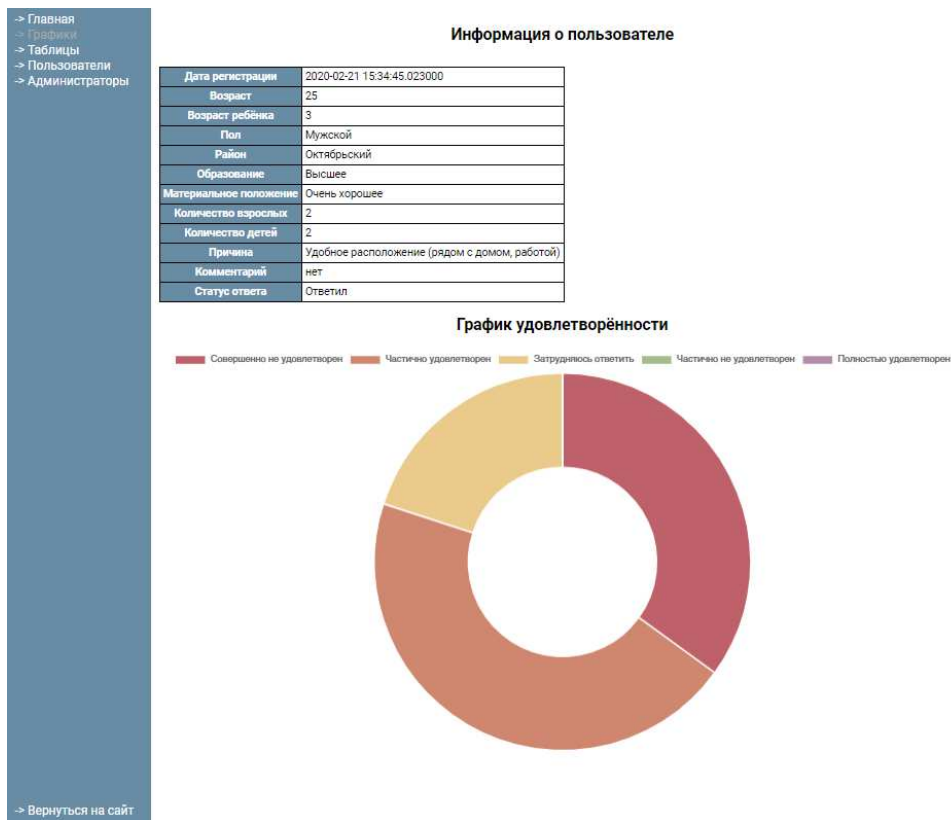


Рисунок 20 – Просмотр информации о пользователе

Раздел «администраторы» позволяет добавить или удалить администратора (рис. 21)

[-> Графики](#)  
[-> Таблицы](#)  
[-> Пользователи](#)  
[-> Администраторы](#)

### Администраторы

#### Добавление администратора

Введите электронную почту:  
 example@example.example

Придумайте пароль:  
 .....

Введите пароль повторно:  
 .....

I'm not a robot

**Добавить администратора**

Почта	Удалить
valpom@bk.ru	x

[-> Вернуться на сайт](#)

Рисунок 21 – Раздел «администраторы»

Разработанная автоматизированная система призвана решать такие основные задачи как: сбор, хранение и обработка данных анкетирования родителей об их удовлетворенности качеством услуг ДОО. В качестве основных преимуществ можно выделить: накопление и хранение ответов респондентов в базе данных; возможность проведения анкетирования удаленно; сокращение сроков сбора и анализа информации и др.

#### **2.4 Апробация автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярск**

Разработка анкеты требует тщательного анализа существующих методико-теоретических подходов к определению показателей качества услуг дошкольного образования. Но также немаловажным аспектом, влияющим на объективность результатов, являются условия проведения анкетирования. В апробации автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярск приняли участие 54 родителя (рис. 22) из них 7 мужчин и 47 женщин (рис. 16). Основное время проведения анкетирования предполагалось в весенний период 2020 года, но из-за сложившейся ситуации в стране из-за пандемии коронавируса COVID-19 удалось охватить не все районы города Красноярск, кировский и свердловский районы не приняли участие в апробации анкеты.

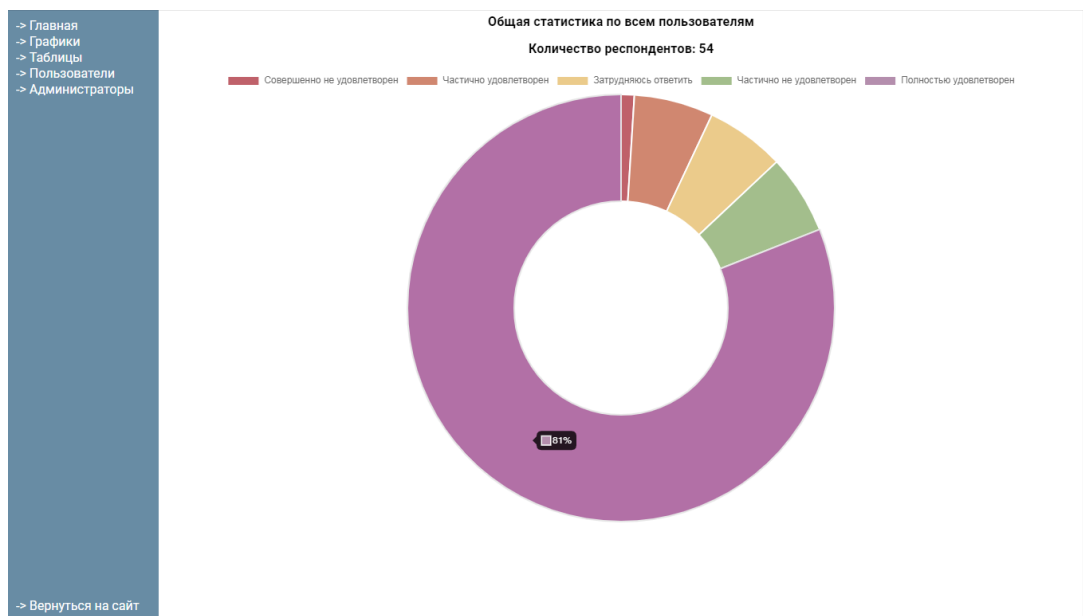


Рисунок 21 – Общая статистика по всем пользователям

81% опрошенных родителей удовлетворены качеством услуг дошкольных образовательных организаций. И только 2% высказали свою неудовлетворенность.

Индикаторы анкетирования показали так же в большинстве своем удовлетворенность около 80%:

- удовлетворенность созданными в детском саду условиями для комфортного пребывания ребенка: удовлетворены полностью 79%; частично не удовлетворенны 6% испытуемых, затруднились ответить - 7%, частично удовлетворены – 7% и совершенно не удовлетворенны только 1% опрошенных (рис.23);
- удовлетворенность оказываемыми услугами – образовательной и по присмотру и уходу: удовлетворены полностью 82%; частично не удовлетворенны 6% испытуемых, затруднились ответить – 5,5%, частично удовлетворены – 5,5% и совершенно не удовлетворенны только 1% опрошенных (рис.23 и рис. 24);
- удовлетворенность качеством коммуникации с администрацией учреждения и педагогами: удовлетворены полностью 83%; частично не

удовлетворенны 5% испытуемых, затруднились ответить - 6%, частично удовлетворены – 5% и совершенно не удовлетворенны только 2% опрошенных (рис.25);

- удовлетворенность участием в деятельности учреждения: удовлетворены полностью 84%; частично не удовлетворенны 4% испытуемых, затруднились ответить - 6%, частично удовлетворены – 4% и совершенно не удовлетворенны только 2% опрошенных (рис.26).

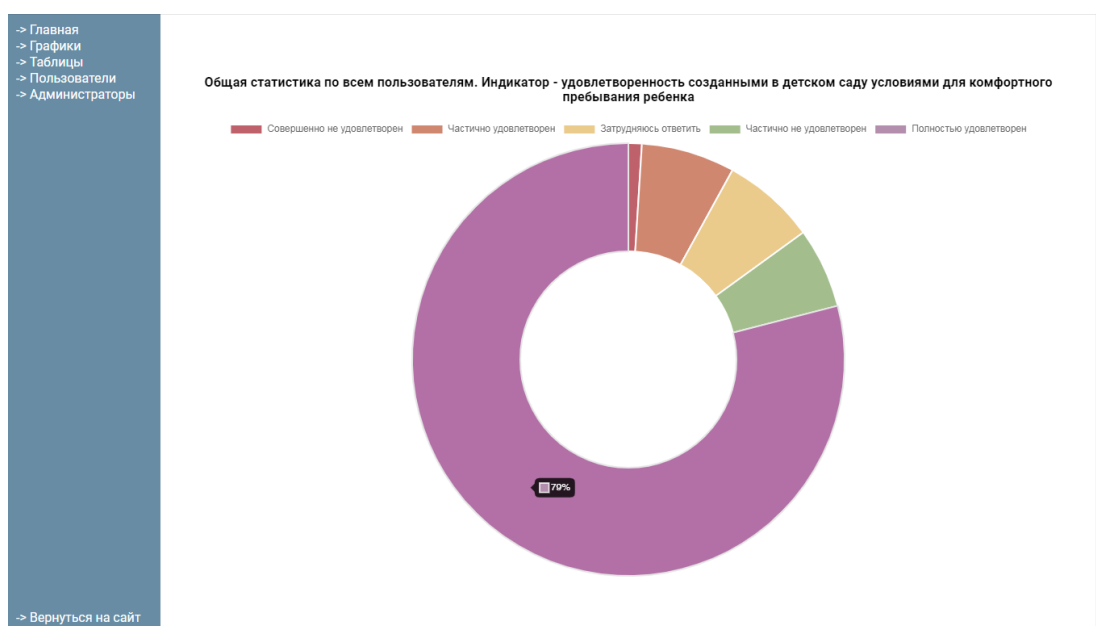


Рисунок 22 – Общая статистика по индикатору - удовлетворенность созданными в детском саду условиями для комфортного пребывания ребенка

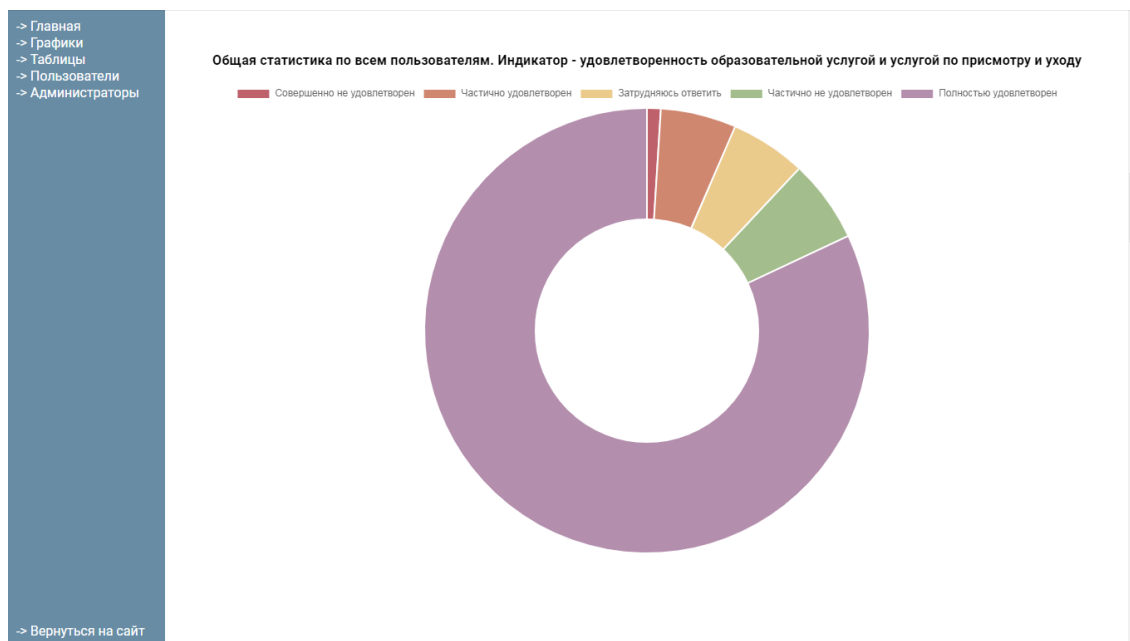


Рисунок 23– Общая статистика по индикатору - удовлетворенность оказываемыми услугами– образовательной и по присмотру и уходу



Рисунок 24 – Общая статистика по индикатору - удовлетворенность оказываемыми услугами: образовательной и по присмотру и уходу, отдельно



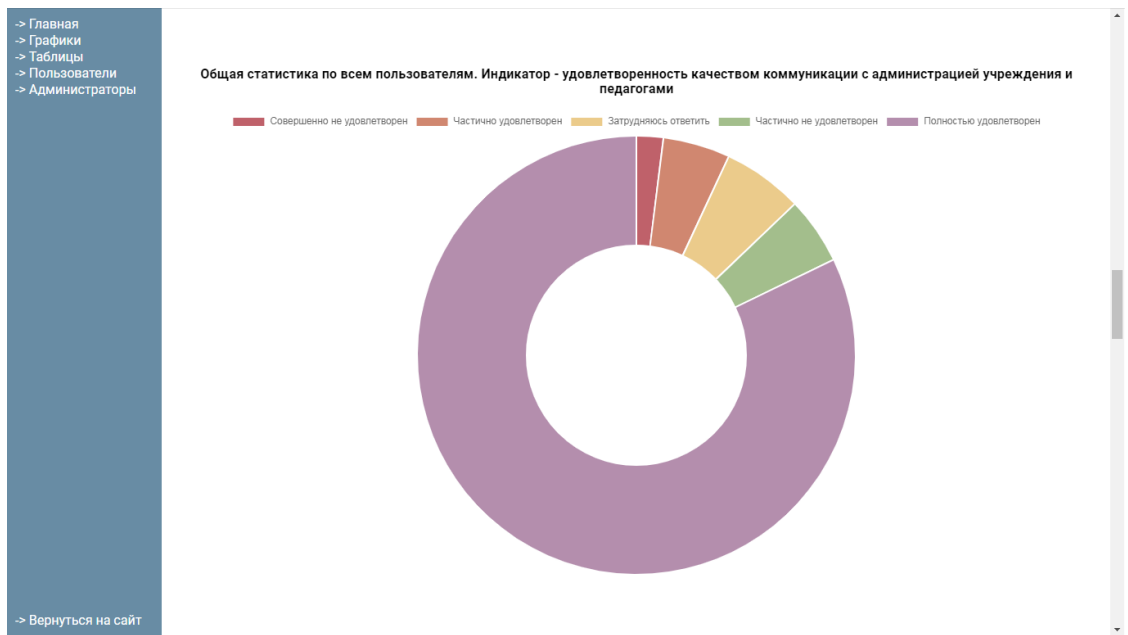


Рисунок 25 – Общая статистика по индикатору - удовлетворенность качеством коммуникации с администрацией учреждения и педагогами



Рисунок 26 – Общая статистика по индикатору - удовлетворенность участием в деятельности учреждения

Большая часть респондентов отметила, что никогда не чувствовали в подобных опросах. Лишь немногие родители принимали участие в анкетировании такого типа. Описывая условия проведения, указали, что опрос проводился во время родительских собраний, с помощью анкет, распечатанных на бумаге. При этом в ходе беседы некоторые родители отмечали, что не всегда их ответы были правдивыми, из-за опасения субъективного отношения персонала ДОО к ребенку в дальнейшем. В целом родители высказывали заинтересованность в проведении такого опроса, готовы принимать участие. По форме проведения родителями были выделены следующие пожелания: анонимность, возможность прохождения онлайн, максимальная автоматизация, понятность и простота использования.

Онлайн – опросы обладают рядом преимуществ: удобная структура; процесс получения результатов не занимает много времени; высокая скорость обработки данных при помощи компьютерных технологий, позволяющих детально проанализировать результаты исследования; анонимное участие в опросе родителей. Также в качестве плюсов отмечают: прозрачность и открытость данных; оперативный доступ к ним; охват большего количества респондентов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе разработки автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярск: была охарактеризована система оказания услуг дошкольным образовательным организациям, разработана анкета по исследованию удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций, подобраны программные технологии и автоматизирован процесс анкетирования, описаны алгоритм и принцип работы автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярск, проведена ее апробация.

В апробации автоматизированной системы изучения удовлетворенности родителей качеством услуг дошкольных образовательных организаций города Красноярск приняли участие 54 родителя из них 7 мужчин и 47 женщин. Основное время проведения анкетирования предполагалось в весенний период 2020 года, но из-за сложившейся ситуации в стране, удалось охватить 5 из 7 районов города Красноярск.

Анкетирование родителей позволит составить представление об уровне удовлетворенности родителей качеством услуг ДОО, выявить положительные и проблемные места в направлениях работы, как руководителя, так и педагогического коллектива ДОО, что поможет скорректировать деятельность и повысить качество услуг ДОО с точки зрения родителей, как заказчиков образовательных услуг.

Основные положения диссертационной работы обсуждались на ежегодной Международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных в 2019 году и отражены в публикациях магистранта.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Основные показатели социально-экономического положения муниципальных образований Красноярского края [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://krasstat.gks.ru/folder/27812>].

2 Ежегодный доклад о соблюдении прав и законных интересов детей в Красноярском крае в 2017 году. Красноярск, 2018. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://dok.opredelim.com/docs/index>.

3 Сколько стоит детский сад в Красноярске в 2020 году [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://yrokurista.ru/grazhdanskoe-pravo/skolko-stoit-det-sad-v-krasnoyarske-v-2019-godu>.

4 Галимова, Р.Р. Развитие строительства детских дошкольных учреждений в городе Красноярске. Источники финансирования // Молодежь и наука: сборник материалов IX Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых с международным участием, посвященной 385-летию со дня основания г. Красноярска [Электронный ресурс]. — Красноярск: Сибирский федеральный ун-т, 2013. — Режим доступа: <http://conf.sfu-kras.ru/sites/mn2013/section096.html>, свободный.

5 Реестр доступности учреждения для детей с ОВЗ. Сайт Главного управления образования Администрации города Красноярска [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://krasobr.admkrsk.ru/?page\\_id=975](http://krasobr.admkrsk.ru/?page_id=975).

6 Законодательство, регулирующее внеочередной и первоочередной прием детей в муниципальные дошкольные образовательные учреждения. Сайт Главного управления образования Администрации города Красноярска [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://krasobr.admkrsk.ru/?page\\_id=975](http://krasobr.admkrsk.ru/?page_id=975)

7 Алгоритм процедуры комплектования дошкольных образовательных учреждений города Красноярска. Сайт Главного

управления образования Администрации города Красноярска [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://krasobr.admkrsk.ru/?page\\_id=975](http://krasobr.admkrsk.ru/?page_id=975).

8 Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 02.06.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.06.2016). Статья 64. Дошкольное образование.

9 Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 02.06.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.06.2016). Статья 65. Плата, взимаемая с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность.

10 Методические рекомендации для участия в открытом конкурсе на оказание услуги по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста. Сайт Главного управления образования Администрации города Красноярска [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://krasobr.admkrsk.ru/?page\\_id=975](http://krasobr.admkrsk.ru/?page_id=975)

11 Перечень организаций, заключивших контракты на оказание услуг по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста. Сайт Главного управления образования Администрации города Красноярска [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://krasobr.admkrsk.ru/?page\\_id=975](http://krasobr.admkrsk.ru/?page_id=975).

12 Плотников Д.А., Плотникова Г.Н. К вопросу о правовой природе договора на оказание услуг по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста // Вестник межрегионального открытого социального института. 2016. № 1 (3). С. 124–130., с. 126.

13 Плотников Д.А., Плотникова Г.Н. К вопросу о правовой природе договора на оказание услуг по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста // Вестник межрегионального открытого социального института. 2016. № 1 (3). С. 124–130., с. 128.

14 Отдельные меры социальной поддержки семьям с детьми с 01.01.2019 Сайт Администрации города Красноярска [Электронный ресурс].  
Режим

доступа:<http://www.admkrsk.ru/citytoday/socialprotection/Pages/semia%20s%20detmi.aspx>.

15 Семейный центр «Умка» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://krasumka.ru/>.

16 Учебные материалы. 2014 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://works.doklad.ru/view/O45GkKefi40.html>.

17 Большой экономический словарь : словарь / ред. А. Б. Борисов - Москва : Книжный мир, 2010. – 860 с.

18 Новый словарь иностранных слов : словарь / ред. Е. Н. Захарченко, А. Н. Комарова, И. В. Нечаева. – Москва : Азбуковник, 2008. – 1040 с.

19 Ядешко В. И., Сохина Ф. А. Дошкольная педагогика. — М. : Просвещение, 1978. — с. 429.

20 Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 02.06.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.06.2016). Статья 11. Федеральные государственные образовательные стандарты и федеральные государственные требования.

21 Pianta R., Downer J. and Hamre B. (2016) Quality in Early Education Classrooms: Definitions, Gaps, and Systems. *The Future of Children*, 26 (2), pp. 119–137.

22 Sheridan, S. (2009). Discerning Pedagogical Quality in Preschool. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 53 (3), pp. 245–261.

23 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.

24 Brodin, J., Hollerer, L., Renblad, K., Stancheva-Popkostadinova, V. (2015) Preschool teachers' understanding of quality in preschool: a comparative study in three European countries. *Early Child Development and Care*, 185 (6), pp. 221–236.

- 25 Антипкина И.П. Исследования «родительской вовлеченности» в России и за рубежом // Отечественная и зарубежная педагогика. 2017. Т.1. № 4 (41). С. 102–114.
- 26 Schneider, B., Coleman J.C. (Eds., 2018). Parents, their children, and schools. New York, London: Routledge. Taylor & Francis Group.
- 27 Spasojevic P., Samardzic M., Travar, M. (2017) Collaboration of Parents and Institutions in support of Proper Development of Preschoolers. Open Education as a Way to a Knowledge Society (DisCo). Prague, Pp: 452–468
- 28 Vasilevic, I., Bjelica, D., Popovic, S., Gardasevic, J. (2016) Parental satisfaction with work shedule of preschool institutions in Montenegro. Journal of Physical Education and Sport, 16 (supplement issue 2), pp. 1017–1022. DOI:10.7752/jpes.2016.s2161
- 29 Дурягина Н.Н. Деятельность научно-образовательного центра в оценках родителей // Социальное пространство. 2018. № 1 (13). С. 1–12. – С. 5.
- 30 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования [Электронный ресурс]: приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 № 1155. – М., 2013. – Режим доступа: <https://rg.ru/2013/11/25/doshk-standart-dok.html> (дата обращения 23.04.2019).
- 31 Кузьмин, С.В. Качество результатов дошкольного образования, удовлетворяющее ожиданиям и запросам потребителей и соответствующее государственному стандарту / С.В. Кузьмин // Сборник научных статей по материалам международной научно-практической конференции «Детский сад будущего: оценка качества в соответствии с ФГОС ДО» – ГБОУ ДПО «СПб АППО». – 2014. – Вып. 2. – С. 6–13.
- 32 Левшина, Н.И. Оценка качества дошкольного образования: мнение родителей / Н.И. Левшина, Л.Н. Санникова, С.Н. Юревич // Современные проблемы науки и образования. – 2017. – № 1.– С. 118.

33 Шабас С.Г. Сотрудничество с родителями как условие качества дошкольного образования // Современное дошкольное образование. Теория и практика. – 2017. – № 8. – С. 4–11.

34 Беспалова Н.Р. Отношение родителей к качеству образования и воспитания в дошкольном образовательном учреждении // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии: сб. ст. по матер. XV междунар. науч.-практ. конф., Ч.II. – Новосибирск: СибАК, 2012. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://sibac.info/conf/pedagog/xv/27821>.

35 Поливанова К.Н. Современное родительство как предмет исследования // Психологическая наука и образование. – 2015. – Т. 7. – № 2. – С. 1–11.

36 Маркарян И.А. Взаимодействие детского сада и семьи – приоритетное направление в деятельности дошкольной образовательной организации // Интернет-журнал «Науковедение». – 2014. – №6 (25). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimodeystvie-detskogo-sada-i-semi-prioritetnoe-napravlenie-v-deyatelnosti-doshkolnoy-obrazovatelnoy-organizatsii/viewer>.

37 Асаева, И.Н. Основные проблемы и направления развития профессиональной компетентности воспитателей дошкольных учреждений // Современные проблемы науки и образования. – 2008 – № 4. – С. 36–42.

38 Асаева, И.Н. Развитие профессиональных компетенций воспитателей дошкольных учреждений разного вида в процессе повышения квалификации: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.07. – Екатеринбург, 2009. – 23 с.

39 Симонян, Г.А. Оценка качества услуг дошкольного образования / Г.А. Симонян, А.Е. Материкина // Современная научная мысль. – 2015. – № 2.– С. 123–132.

40 Субетто, А.И. Политика качества, в том числе политика качества образования как база решения проблемы выхода из кризиса и устойчивого



развития России в XXI веке / А.И. Субетто // Качество: теория и практика. – 1998. – № 1.

41 Федина, Н.В. Управление дошкольным образованием: оценка качества / Н.В. Федина // Психология образования в поликультурном пространстве. -2012. - Т. 4. - № 20. - С. 11-21.

42 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.

43 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.

44 Королева С.В. Оценка качества дошкольного образования: технологический аспект // Педагогическое образование в России. 2016. № 6. С. 166–171.; Логачев М.С., Самарин Ю.Н., Тигина М.С. Автоматизированные системы управления качеством образовательного процесса. М.: МГУП имени Ивана Федорова, 2016. – 294 с.

45 Nazar, R., Chaudhry, I.S., Ali, S., Faheem, M. (2018) Role of quality education for sustainable development goals (SDGS). People: International Journal of Social Sciences, 4 (2), pp. 486–501. DOI: <https://dx.doi.org/10.20319/pijss.2018.42.486501>.

46 Ross, K.N., Genevois I. J. (Eds., 2006). Cross-national studies of the quality of education: planning their design and managing their impact, Paris: UNESCO; Sheridan, S. (2009). Discerning Pedagogical Quality in Preschool. Scandinavian Journal of Educational Research, 53 (3), pp. 245–261.

47 Angular [Электронный ресурс] // Официальный сайт фреймворка «Angular». – Режим доступа: <https://angular.io/>.

48 React [Электронный ресурс] // Официальный сайт фреймворка «React». – Режим доступа: <https://reactjs.org/>.

- 49 Vue [Электронный ресурс] // Официальный сайт фреймворка «Vue». – Режим доступа: <https://vuejs.org/>.
- 50 Django [Электронный ресурс] // Официальный сайт фреймворка «Django». – Режим доступа: <https://www.djangoproject.com/>.
- 51 Laravel [Электронный ресурс] // Официальный сайт фреймворка «Laravel». – Режим доступа: <https://laravel.com/>.
- 52 Spring Framework [Электронный ресурс] // Официальный сайт фреймворка «Spring Framework». – Режим доступа: <https://spring.io/>.
- 53 Андреев А. А. Компьютерные и телекоммуникационные технологии в сфере образования / А. А. Андреев. — 2000. — № 4. — С. 154-168
- 54 Администрирование Google Apps [Электронный ресурс] - Google Apps для государственных учреждений. — Режим доступа: <http://support.google.com/a/bin/answer.py?hl=ru&answer=13901>
- 55 Алексеева Е. В. Образовательные интернет-проекты Федерации Интернет Образования / Е. В. Алексеева. — Москва, 2005. — Вып. 3. — С. 249-266
- 56 Вин, Ч. Как спроектировать современный сайт: профессиональный веб-дизайн на основе сетки / Ч. Вин. - Москва: Питер, 2011.
- 57 Гарнаев, А.Ю. Web-программирование на Java и JavaScript/А. Ю. Гарнаев. - СПб: БХВ-Петербург, 2005
- 58 Гарретт Дж. Дж. Элементы разработки веб-сайтов [Электронный ресурс]/ Дж. Дж. Гарретт. — Режим доступа: <http://www.webmascon.com/topics/designgeneral/18a.asp>
- 59 Никсон, Р. Создаем динамические веб-сайты с помощью PHP, MySQL и JavaScript / Р. Никсон.- Санкт-Петербург: Питер, 2013.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

(Справочное)

### **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.

#### **Укажите некоторые данные о Вас и Вашем ребенке:**

1 Кто из родителей заполняет анкету:

- отец

- мать

2 Район проживания:

3 Ваш возраст:

4 Образование:

- среднее

- среднее специальное

- незаконченное высшее

- высшее

5 Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи в настоящее время:

- очень хорошее

- хорошее

- среднее
- плохое
- очень плохое

Количество взрослых членов в Вашей семье:

6 Количество детей в Вашей семье:

7 Возраст ребенка, посещающего детский сад:

8 Почему вы выбрали именно это дошкольное образовательное учреждение:

- удобное расположение (рядом с домом, работой)
- хорошая репутация учреждения в районе/городе
- рекомендации знакомых, которые посещали данное учреждение
- особенности образовательной программы
- другое: \_\_\_\_\_
- **удовлетворенность созданными в детском саду условиями для комфортного пребывания ребенка;**

1 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как помещения оборудованы мебелью:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично не удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

2 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как группы обеспечены игрушками и игровыми пособиями:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить

- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

3 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, обеспечен доступ каждого ребенка к игрушкам и пособиям в свободное от занятий время:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

4 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как обустроено пространство для игр в помещениях:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

5 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как дошкольное учреждения обеспечено дидактическим оборудованием и наглядными пособиями для проведения занятий (например, схемы, карты, доски, интерактивные доски, аудио- и видео оборудование):

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

6 Укажите, насколько Вы удовлетворены благоустройством уличной территории дошкольного учреждения:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

7 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как в детском саду поддерживается чистота (помещений, мебели, посуды и т.д.):

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

8 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как в детском саду выдерживаются тепловой и световой режимы в соответствии с нормами СанПиНа:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

9 Укажите, насколько Вы удовлетворены распорядком дня ребенка:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

10 Укажите, насколько Вы удовлетворены организацией мест для уединения ребенка:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

11 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как в детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

12 Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями для детей с ограниченными возможностями здоровья:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

13 Укажите, что администрация и педагоги могли бы сделать для более комфортного пребывания вашего ребенка в детском саду

---

**- удовлетворенность образовательной услугой и услугой по присмотру и уходу;**

Присмотр и уход:

14 Укажите, насколько Вы удовлетворены обеспечением безопасной среды (антитеррористической, противопожарной, травмо-безопасной) пребывания ребенка в дошкольном учреждении:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

15 Укажите, насколько Вы удовлетворены организацией охраны детского дошкольного учреждения:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить



- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

16 Укажите, насколько Вы удовлетворены организацией питания (рацион, разнообразие, витаминизация и др.) в дошкольном учреждении:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

17 Укажите, насколько Вы удовлетворены медицинским обслуживанием (проведение плановых профилактических осмотров детей перед прививками и контроль за проведением профилактических прививок, наблюдение за состоянием здоровья детей, контроль за диспансерной группой больных детей и т.д.) в дошкольном учреждении:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

18 Укажите, насколько Вы удовлетворены организацией «тихого часа» (созданием условий для спокойного сна) в дошкольном учреждении:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить

- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

19 Укажите, насколько Вы удовлетворены комфортностью взаимоотношений и взаимодействия между воспитанниками в Вашей группе:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

20 Укажите, насколько Вы удовлетворены комфортностью взаимоотношений и взаимодействия между воспитанниками и педагогами:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

21 Укажите, насколько Вы удовлетворены отношением педагогов к родителям (доброжелательность и вежливость) при повседневных контактах:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

22 Укажите, что администрация и педагоги могли бы сделать для повышения качества услуг по присмотру и уходу за ребенком в детском саду

---

Образование:

23 Укажите, насколько Вы удовлетворены деятельностью педагогов по социально-коммуникативному развитию детей:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

24 Укажите, насколько Вы удовлетворены деятельностью педагогов по познавательному развитию детей:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

25 Укажите, насколько Вы удовлетворены деятельностью педагогов по речевому развитию детей:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

26 Укажите, насколько Вы удовлетворены деятельностью педагогов по художественно-эстетическому развитию детей:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

27 Укажите, насколько Вы удовлетворены деятельностью педагогов по физическому развитию детей:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

28 Укажите, насколько Вы удовлетворены дополнительными занятиями с вашим ребенком в дошкольном образовательном учреждении:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

29 Укажите, насколько Вы удовлетворены профессионализмом педагогического коллектива:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

30 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как педагоги приводят содержание занятий в соответствие интересам и возможностям ребенка:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

31 Укажите, насколько вы удовлетворены тем, как педагоги оценивают достижения и возможности вашего ребенка:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

32 Укажите, насколько вы удовлетворены применяемыми инновациями в обучении и воспитании детей:

-совершенно не удовлетворен

- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

33 Укажите, что администрация и педагоги могли бы сделать для повышения качества образовательных услуг в детском саду

---

**- удовлетворенность качеством коммуникации с администрацией учреждения и педагогами;**

34 Укажите, насколько вы удовлетворены той информацией, которую предоставляет дошкольное учреждение о различных сторонах жизни учреждения, проводимых мероприятиях:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

35 Укажите, насколько вы удовлетворены работой сайта организации:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

36 Укажите, насколько Вы удовлетворены доступностью взаимодействия с дошкольным образовательным учреждением посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

37 Укажите, насколько Вы удовлетворены полнотой, достоверностью и своевременностью предоставления информации об образовании и развитии вашего ребенка, его достижениях:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

38 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как педагоги выстраивают взаимоотношения с родителями:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

39 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как специалисты дошкольного учреждения при общении с родителями учитывают индивидуальные особенности и потребности родителя и ребенка:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

40 Укажите, в какой информации, связанной с работой дошкольного образовательного учреждения, Вы нуждаетесь:

---

**- удовлетворенность участием в деятельности учреждения.**

41 Укажите, насколько Вы удовлетворены теми возможностями, которые предоставляются родителям для участия в управлении учреждением, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада:

-совершенно не удовлетворен

-частично не удовлетворен

-затрудняюсь ответить

-частично удовлетворен

-полностью удовлетворен

Комментарий:

---

42 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как проходят родительские собрания:

-совершенно не удовлетворен



- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

43 Укажите, насколько Вы удовлетворены тем, как родителям предоставляется возможность участия в культурно-массовых мероприятиях с участием детей:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

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:

- совершенно не удовлетворен
- частично не удовлетворен
- затрудняюсь ответить
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

Комментарий:

---

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

---

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт педагогики, психологии и социологии  
Кафедра современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
Ковалевич И.А.

« 23 » 11 20 20 г.

### МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Автоматизированная система изучения удовлетворенности родителей  
качеством услуг дошкольных образовательных организаций

44.04.01. Педагогическое образование

44.04.01.01 Управление человеческими ресурсами

Научный руководитель	<u>Долидович</u>	доцент, к.и.и	О.М. Долидович
Выпускник	<u>Помазан</u>		О.Г. Помазан
Рецензент	<u>Братусь</u>		С. В. Братусь

Красноярск 2020