

## ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ СОСТОЯНИЕМ УСЛУГ НА РЫНКЕ ОБРАЗОВАНИЯ

### *Research of Satisfaction of Population with the Status of Services in the Education Market*

**Yulia Bolshakova**

Leningrad State University named after A.S. Pushkin, Russian Federation

**Sergey Bolshakov**

Leningrad State University named after A.S. Pushkin, Russian Federation

**Abstract.** *The article discusses the problems of implementing state policy in the field of school education and preschool sphere. The article analyzes the results of a sociological study on the example of the educational services market Leningrad region. The results of a sociological study allow us to identify certain shortcomings in the organization of public services at the municipal level of government. The article discusses such aspects of organizing a competitive environment in the field of education as the number of organizations in the market, the representation of organizations in the market, the quality of services, price and the choice of organization. The results of the study allow us to note that more than a third of respondents are satisfied with the quality of services, and the choice of organization, and pricing policy. At the same time, the majority of respondents express certain doubts about these indicators, which is expressed in a small amount of differences between negative and positive values. The results of the study allow us to state the relevance of research on the quality of the organization of the provision of services in the field of preschool education, additional education of children, the market of psychological and pedagogical support services for children with disabilities. Studies show the high importance that households in the Leningrad Region attach to the education sector. This study allows us to identify areas of managerial impact to local authorities regulating these services. Monitoring the state of the market for services in the field of school and preschool education makes it possible to identify problem organizations and directions for solving social and economic problems in the field of educational organization. The education sector for all modern states is an important political component, the accessibility and universality of education is a constitutional indicator of the status - “social”, “rule of law”.*  
**Keywords:** *education, public administration, quality of education, service, social policy.*

### **Введение** *Introduction*

Значительное внимание органов государственного управления и органов муниципальной власти к системе дошкольного и школьного

образования связано с необходимостью постоянно поддерживать и развивать инфраструктуру системы образования, создавать активную среду для полноценного развития этой сферы. Дошкольные учреждения и центры дополнительного образования детей традиционного являются точками социальной, общественной, гражданской активности населения. В сложных демографических условиях сокращения количества детей, важно сохранить не только инфраструктуру сферы образования, но и создать условия для реализации основных положений социальной политики государства, обеспечить соблюдение гарантий социального правового государства в отношении детей.

Многие исследователи рассматривают образование как один из важнейших факторов развития нации, как с глобальной, так и с индивидуальной точки зрения (Lovelock & Wirtz, 2011). В исследовании (Cheng, 2003) констатируется, что образование представляет основной источник инвестиций в людей, что способствует развитию государства. Техническое и информационно-технологическое развитие современного общества предъявляет новые требования к качеству образования, к процессу организации образования. Основные цели предоставления образовательных услуг следующие: создание, оценка и совершенствование образовательных программ; совершенствование учебного процесса и навыков учителей; преобразование преподавательского опыта в значимые для студентов компетенции; содействие непрерывному образованию; продвижению образовательных инноваций. Образовательный процесс представляет собой систему саморазвития, отвечающей на внешние вызовы, хорошо структурированный процесс, способствующий успеху обучающихся (Fuller & Brown, 1975; Steffy et al., 2000). Сфера образования традиционно является социально-значимой, органы государственного и муниципального управления традиционно уделяют значительное внимание организации процесса дошкольного и дополнительного образования детей, стимулированию качества образовательного процесса.

## **Методология** *Methodology*

Качество проведенного авторами социологического исследования обеспечивается соблюдением необходимой структуры анкеты и научной систематизацией вопросов, рассматриваемых в контексте изучаемого социально-экономического процесса, что потребовало вскрытия научной проблемы в дополнительных вопросах анкеты.

Важнейшим направлением исследования социальных процессов является социологические инструменты изучения социальных явлений и

процессов, такие как анкетирование, интервьюирование, фокус-группы и пр.

Применение социологических инструментов позволяет выявить и замерить обратную связь с целевыми аудиториями, структурировать проблемное пространство для последующего принятия управленческих решений.

В рамках исследования проведенного авторами, объем выборки составил 1515 респондентов, проживающих в регионе Ленинградской области, что является достаточной базой для эмпирического подтверждения гипотезы, обрабатываемый полученный массив информации их 1515 анкет даст вероятность 5% ошибки, что является величиной среднестатистической погрешности результата измерения.

### **Результаты исследования**

#### ***Research results***

Респондентам предлагалось оценить удовлетворенность качеством товаров и услуг и ценовой конкуренцией на рынках Ленинградской области. Географически выборка представлена следующими наиболее активными респондентами: Бокситогорский муниципальный район - 17,6%, г. Пикалево - 10,2%, Тихвинский муниципальный район – 9,9%, Тосненский муниципальный район - 7,9%, Волховский муниципальный район - 8,8 (% Выборгский муниципальный район - 5,9%, Лодейнопольский муниципальный район - 8,4%, Кингисеппский муниципальный район - 13,8%, Выборгский муниципальный район – 6,6%, г. Выборг - 5,3%, Приозерский муниципальный район - 6,6%, Тосненский муниципальный район - 7,3%, г. Луга - 7,7%, и т.д.

Половозрастные характеристики целевой аудитории следующие: две трети респондентов - представители женского пола - 41,9%, респондентов-представителей мужского пола - 58,1% соответственно. Выборка респондентов достаточно репрезентативна по возрасту, так 35,5% - респонденты в возрасте от 21 до 35 лет, 30,8% респондентов - в возрасте от 36 до 50 лет, более пятой части опрошенных (22,4%) - в возрасте старше 51 года, и каждый десятый (11,3%) - в возрасте до 20 лет.

Реконструкция социального статуса целевой аудитории Ленинградской области представлена характеристиками занятости респондентов, большинство опрошенных являются работающим контингентом – 69,1%. 13,4% респондентов являются студентами или учатся, доля пенсионеров составляет 10,1%, безработных среди опрошенных 6,7% респондентов, домохозяйки составили 3,7%.

Семейный статус и наличие детей характеризуется следующими показателями: один ребенок в семье (27,2%), семьи с наличием двух детей - 31,1%, отсутствие детей наблюдается у 34,3% респондентов, и 7,4% респондентов отметили позицию «наличие 3 и более детей».

Выбранная аудитория обладает значительным образовательным багажом, так 43% опрошенных с высшим образованием, со средним специальным образованием - 29,1%, с неполным высшим образованием - 9,6%, с общим средним образованием – 16,6%, и 1,8% респондентов характеризуется наличием ученой степени.

Исследуемая аудитория не обладает значительными финансовыми ресурсами, это подтверждается тем, что при ответе на вопрос о среднемесячном доходе в расчете на одного члена семьи преобладают ответы с уровнем дохода от 10 до 20 тыс. рублей - 39,9%, с уровнем дохода на одного члена семьи от 20 до 30 тыс. рублей - 27,9% респондентов, с доходом до 10 тыс. рублей отмечен каждый десятый ответ респондентов - 14,3%, от 45 до 60 тыс. рублей - 4,6% опрошенных, высокий уровень доходов (более 60 тыс. рублей) показывают только 1,2% респондентов.

В Ленинградской области на рынке услуг дошкольного образования осуществляют деятельность 352 организаций, из них только 10 находятся в частной собственности, остальные в государственной и муниципальной собственности.

60% опрошенных ведут свою деятельность на рынке услуг дошкольного образования Ленинградской области более 5 лет, 40 % осуществляют свою деятельность на рынке от 2 до 3 лет.

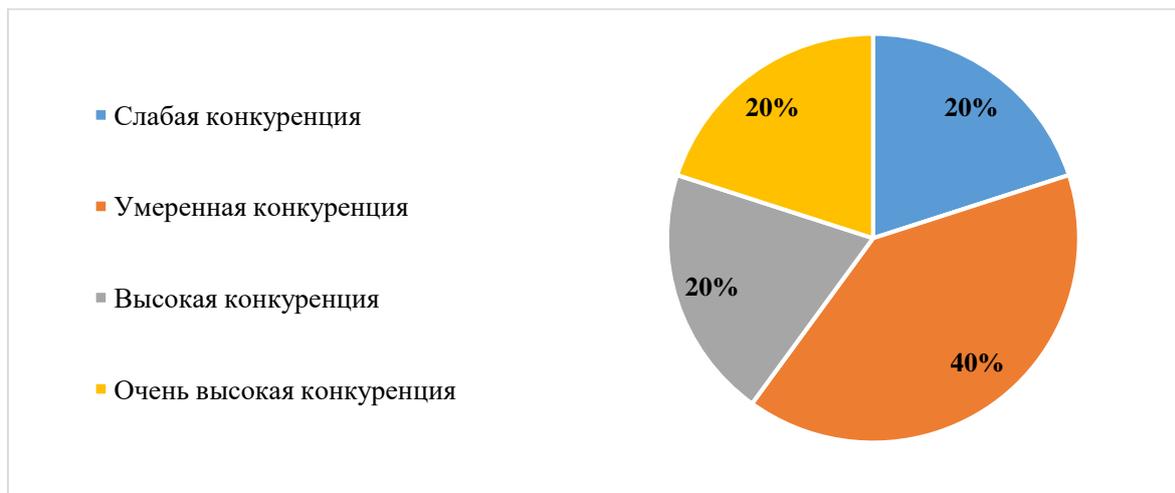
Деятельность на рынке осуществляют преимущественно микропредприятия, годовой оборот которых составляет до 120 млн рублей.

40% опрошенных считают, что конкуренция в сфере оказания услуг дошкольного образования высокая (из них 20% респондентов оценивают конкуренцию как очень высокую). По мнению 40% хозяйствующих субъектов, конкуренция на рынке умеренная. Только для 20% участников рынка конкуренция на рынке слабая.

20% опрошенных считают, что у них нет конкурентов, 80% утверждают, что их конкурентами являются от 1 до 3 организаций.

Больше половины респондентов считает, что состав участников рынка не менялся за последние 3 года, что подтверждается данными о продолжительности осуществления деятельности на рынке услуг дошкольного образования: 60% опрошенных являются участниками рынка на протяжении 5 и более лет.

20% респондентов считают, что конкуренция на рынке за последние 3 года увеличилась, что также подтверждается фактом появления на рынке организаций, осуществляющих свою деятельность от 3 до 5 лет.

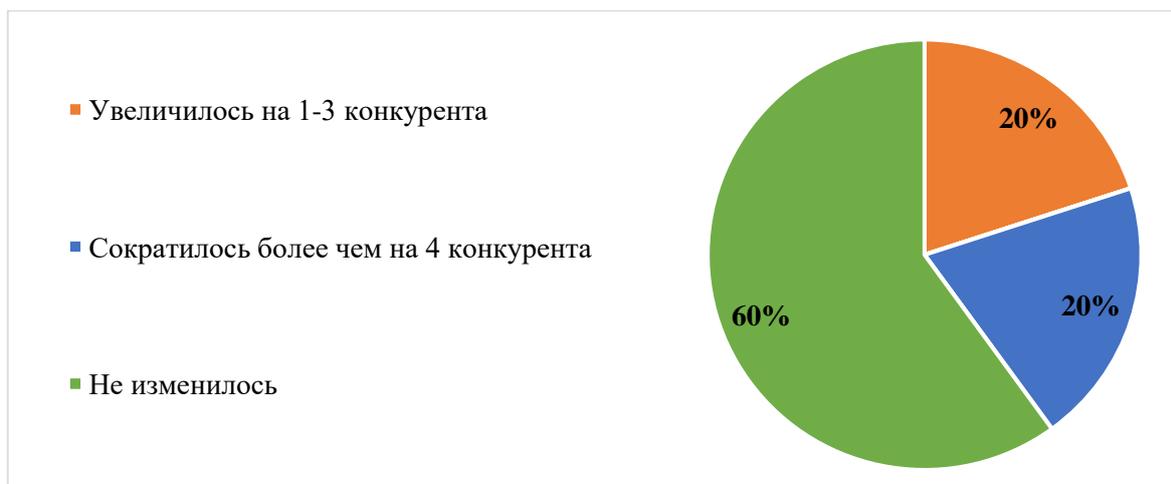


**Рисунок 1. Результаты опроса на вопрос: «Как бы Вы оценили уровень конкуренции на рынке услуг дошкольного образования»**

*(результаты исследования полученные авторами лично) N=1515, 2019*

**Figure 1 The results of a survey on the question: “How would you rate the level of competition in the market for preschool education services”**

*(research results personally received by the authors) N=1515, 2019*



**Рисунок 2. «Как ВЫ считаете, как изменилось количество конкурентов на рынке услуг дошкольного образования»**

*(результаты исследования полученные авторами лично) N=1515, 2019*

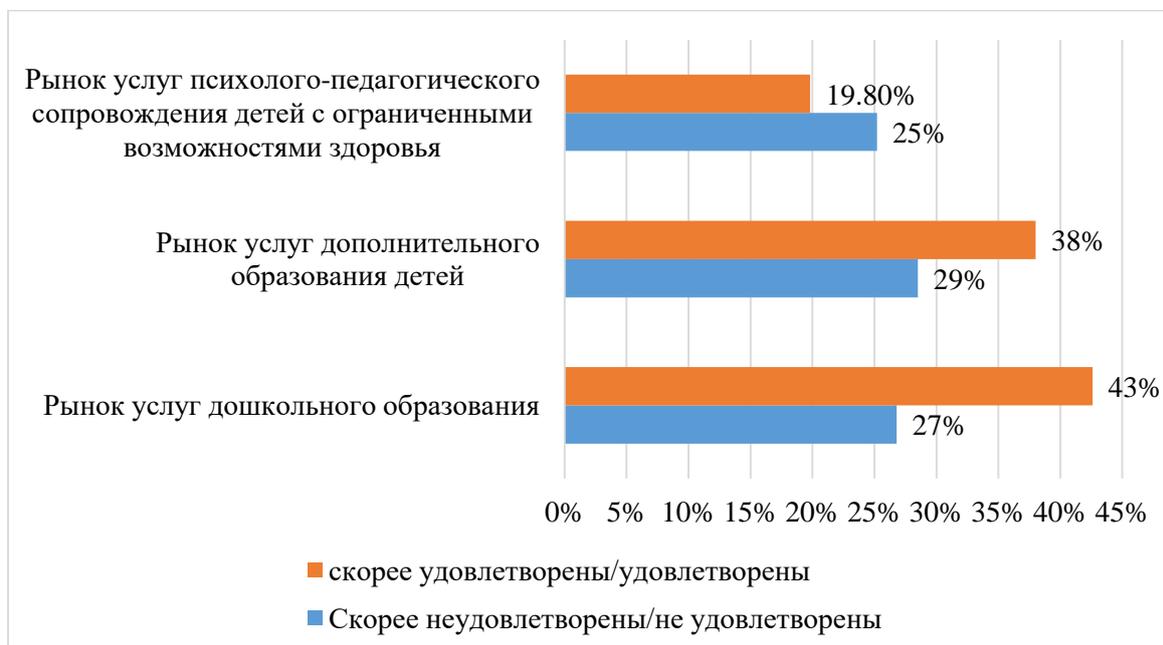
**Figure 2 “How do you think how the number of competitors in the market for preschool education services has changed”**

*(the results of the study personally received by the authors), N=1515, 2019*

Каждый пятый из опрошенных (20%) считают, что существующие меры поддержки предпринимателей достаточны.

Меры по улучшению конкурентной среды на рынке Ленинградской области хозяйствующими субъектами-респондентами предложены не были.

Оценка удовлетворенности качеством услуг на рынке образовательных услуг Ленинградской области представлена достаточно дифференцированными оценками респондентов.



**Рисунок 3. Результаты опроса на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены характеристиками товаров и услуг на следующих рынках вашего района (города)» по критерию – качество**

*(результаты исследования полученные авторами лично) N=1515, 2019*

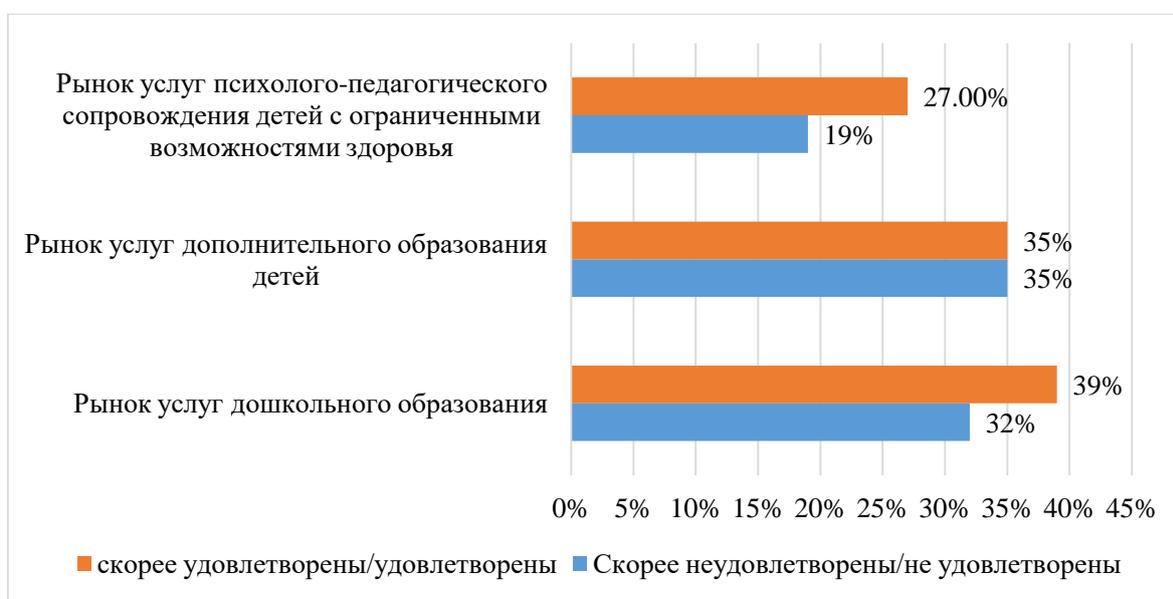
**Figure 3 The results of a survey on the question: “How satisfied are you with the characteristics of goods and services in the following markets your district (city)” by the criterion - quality**

*(the results study received by the authors personally) N=1515, 2019*

Анализ удовлетворенности товаров и услуг потребителями Ленинградской области по критерию «качество» представлен репрезентативными оценками по ряду рынков и сфер деятельности, так удовлетворительные оценки получили следующие рынки: рынок услуг дополнительного образования детей - 38%, рынок услуг дошкольного образования - 43%.

Очевидны затруднения респондентов при оценке ряда рынков – тех, с которыми нет активного и регулярного взаимодействия, респонденты сомневаются при анализе и интерпретации собственного социального опыта соприкосновения с данными рынками. По таким рынкам как - рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями здоровья - 55% респондентов не смогли дать ни положительный, ни отрицательный ответ.

В целом необходимо отметить высокий уровень удовлетворенности населения региона состоянием конкурентной среды на рынке дошкольного и дополнительного образования детей. Налицо рост удовлетворенности населения, что означает наличие положительных результатов реализации национального проекта «Образование» нацеленного на создание условий для развития потенциала каждого обучающегося.



*Рисунок 4. «Насколько Вы удовлетворены характеристиками товаров и услуг на следующих рынках вашего района (города)» критерий (уровень цен) (результаты исследования полученные авторами лично) N=1515, 2019*

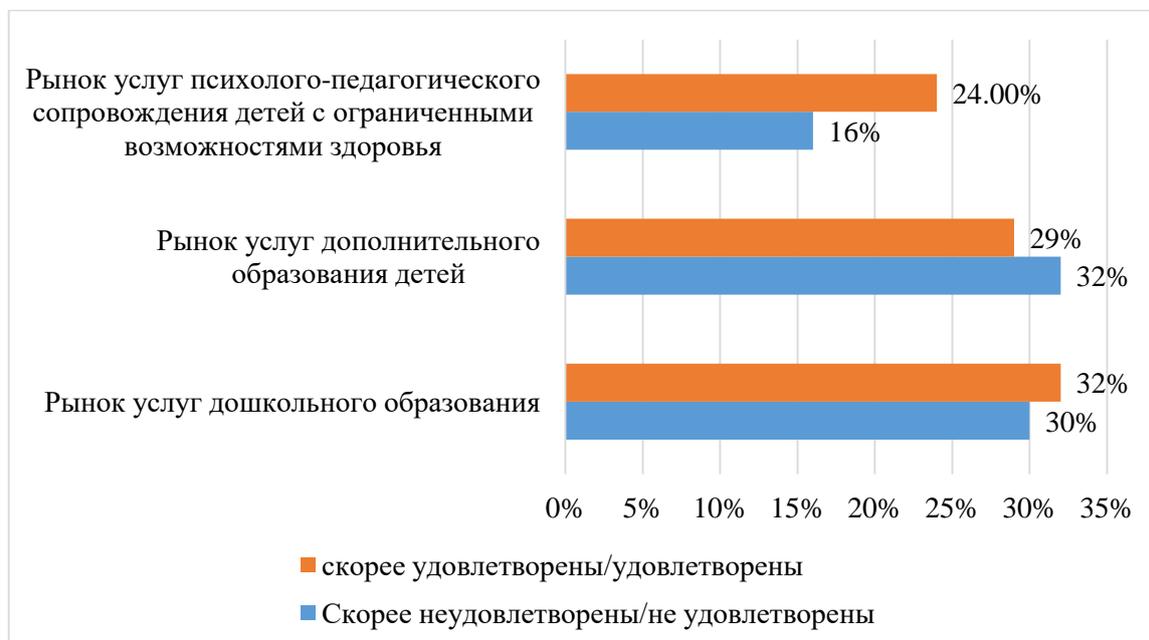
*Figure 4 “How satisfied are you with the characteristics goods and services in the following markets your area (city)” criterion (price level) (the results study received by the authors personally) N=1515, 2019*

Анализ полученных данных позволяет говорить о положительных трендах в сфере удовлетворенности населения Ленинградской области, положительные суждения относительно показателя уровня цен на ряде рынков региона, таких как - рынок услуг детского отдыха и оздоровления (41%), рынок услуг дошкольного образования – 39% респондентов, рынок услуг психолого-педагогического сопровождения детей с ограниченными возможностями – 27% (рис.4).

Важнейшим показателем оценки конкурентной среды является оценка возможности выбора потребителями (гражданами, населением) услуг на тех или иных отраслевых рынках.

Данный показатель является принципиально важным, так как возможность выбора потребителями и домохозяйствами на рынках товаров и услуг той или иной организации характеризует уровень конкуренции,

широкое представительство организаций на потребительских рынках позволяет домохозяйствам делать выбор по объективным показателям (цена, качество, ассортимент, узнаваемость бренда, локализация производства и др.) и субъективному социальному опыту.



**Рисунок 5. Результаты опроса на вопрос: «Насколько Вы удовлетворены характеристиками товаров и услуг на следующих рынках вашего района (города) по критерию «возможность выбора»**

*(результаты исследования полученные авторами лично) N=1515, 2019*

**Figure 5 The results the survey on the question: “How satisfied are you with the characteristics of goods and services the following markets of your district (city) according to the criterion of “choice”**

*(the results of the study personally obtained by the authors) N=1515, 2019*

Результаты оценки показателя возможности выбора рыночного субъекта в части анализируемых рынков, позволяет говорить о сохранении практически равных позиций положительных и отрицательных оценок, так респонденты оценивая рынок услуг дополнительного образования детей в основном дают отрицательные оценки – 32% опрошенных неудовлетворены возможностью выбора среди организаций оказывающих данные услуги, что позволяет говорить о сокращении присутствия хозяйствующих субъектов и организаций на данном рынке, и 29% демонстрируют положительную удовлетворенность по данной позиции (см. рис.5). Такая же позиция, респондентов относительно возможности выбора рыночного субъекта в части сферы услуг дошкольного образования выражена разницей в 2 п.п. между положительными и отрицательными оценками.

## **Выводы** *Conclusions*

В целом резюмируя результаты проведенного исследования, в рамках данной статьи, следует отметить наличие значительного резерва в части общественного настроения оценки состояния конкуренции на рынке образования. Предоставление услуг на данных рынках активно регулируется государством через инструменты регламентации, стандартизации, лицензирования. Возможности органов государственных власти и органов местного самоуправления в части создания институциональных условий развития сферы образования значительны и проведенная социологическая оценка позволяет акцентировать внимание органов управления на необходимых направлениях совершенствования организации предоставления рыночных услуг в сфере дошкольного и дополнительного образования детей и детей с ограниченными возможностями здоровья.

Результаты исследования показывают, что на рынке услуг общего образования респонденты раскрывая проблемы административного регулирования, указывают что только четверть участников рынка не сталкивалась с административными барьерами. Остальные участники исследования среди административных барьеров отметили: нестабильность российского законодательства, регулирующего предпринимательскую деятельность (25% опрошенных), сложность/затянутость процедуры государственной регистрации/лицензирования (25%), высокие стандарты и предъявляемые к качеству требования (24,5%), высокие налоги (13%), коррупция (12%).

## **Благодарность** *Acknowledgement*

Статья выполнена в рамках НИР «Формирование эффективных моделей и технологий коррекции девиантного поведения подростков в различных учреждениях с использованием художественного образования и культурологии» Федерального государственного бюджетного научного учреждения «Институт художественного образования и культурологии Российской академии образования» (ФГБНУ «ИХОиК РАО»).

## **Summary**

In order to increase the effectiveness of state policy the field of education of state bodies, sociological tools for measuring social processes are increasingly used. School, preschool and additional education of children is a constant concern of the state. The education sector in all developed democracies is one of the most important areas state social policy. Sociological

measurements of the state services market the field of school and preschool education allows us to identify problems and directions for solving social and economic problems in the field of educational organization.

The article discusses the problems of implementing state policy the field of additional education and preschool education. The article analyzes the results a sociological study the example of the educational services market Leningrad Region in such areas as: pre-school education services, psychological and pedagogical support services for children with disabilities, additional education services.

A sociological study conducted by the authors allows us to talk about average indicators of population satisfaction with the services provided in these markets. The education sector traditionally refers to the service sector of the economy, a market economy has allowed to actively realize the potential of business in improving the quality of services provided to the population.

The business is an active participant the market of educational services, including additional support for children.

Sociological tools for studying social processes make it possible to identify shortcomings the organization of public services at the municipal level of government. The article discusses such aspects of organizing a competitive environment in the field of education as the number of organizations in the market, the quality of services, price and the ability of consumers to choose the organization's services. The results of the study allow us to note that more than a third of respondents are satisfied with the quality of services, and the choice of organization, and pricing policy. A third of the positive assessments for given market indicators do not allow us to speak of a stable and developing situation in the regional education market, most of the respondents preferred to give either negative assessments or neutral ones. It is this target audience that is the most important for organizing the work of authorities in the long term. The results of the study allow us to state the relevance of research on the quality of the organization the provision of services in the field of preschool education, additional education of children, the market for psychological and pedagogical support of children with disabilities. Studies show the high importance that households in the Leningrad Region attach to the education sector.

The study allows us to talk about the need for a detailed and detailed analysis of the quality of the services provided both in the preschool education market and in the market of psychological and pedagogical support for children with disabilities.

This study allows us to identify areas of managerial impact to local authorities regulating these services.

## **Литература** **References**

- Cheng, Y.C. (2003). Quality assurance in education: internal, interface and future. *Quality Assurance in Education*, 9(4), 202-213.
- Fuller, F., & Brown, O.C. (1975). Becoming a teacher. In Ryan, K. (Ed.). *Teacher Education* (pp. 25-52) Year Book of the National Society for the Study of Education. University of Chicago Press, Chicago.
- Lovelock, C.H., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: people, technology, strategy*. 7th ed. London: Pearson.
- Steffy, B.E., Wolfe, M.P., Pasch, S.H., & Enz, B.J. (2000). *Life Cycle of the Career Teacher*. Sage Publication, Thousand Oaks, CS.