

Н. В. Полякова

*Байкальский государственный университет экономики и права,
г. Иркутск, Российская Федерация*

А. А. Петраш

*Байкальский государственный университет экономики и права,
г. Иркутск, Российская Федерация*

ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ ЧАСТНЫХ ДЕТСКИХ ДОШКОЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Аннотация. В статье исследуются некоторые проблемы развития таких социально значимых услуг, как услуги частных детских дошкольных учреждений. Рассмотрена проблема дефицита мест в детских дошкольных учреждениях на примере г. Иркутска, представлена характеристика рынка данных услуг на основе анализа статистической информации. Доказано, что имеющиеся частные детские сады не решают проблему нехватки мест для детей г. Иркутска, а лишь смягчают ее. Обоснована необходимость развития частных детских садов. На основе авторского исследования с помощью методов экспертного опроса и фокус-группы выявлены проблемы оказания услуг этими организациями и намечены некоторые пути решения. Проанализированы проблемы продвижения услуг с помощью usability-анализа интернет-ресурсов детских частных садов г. Иркутска.

Ключевые слова. Услуги частных детских дошкольных учреждений; дошкольное образование; usability-анализ.

Информация о статье. Дата поступления 27 марта 2015 г.; дата принятия к печати 14 апреля 2015 г.; дата онлайн-размещения 5 мая 2015 г.

N. V. Polyakova

*Baikal State University of Economics and Law,
Irkutsk, Russian Federation*

A. A. Petrash

*Baikal State University of Economics and Law,
Irkutsk, Russian Federation*

PROBLEMS OF DEVELOPING SERVICES OF PRIVATE CHILDREN'S PRE-SCHOOL INSTITUTIONS

Abstract. The article investigates some problems of developing such socially significant services as services of private children's pre-school institutions. It considers the problem of place deficit in children's pre-school institutions on the example of Irkutsk, presents characteristic of this service market on the basis of an analysis of statistic information. It proves that the available private kindergartens do not solve the problem of the place deficit for children of Irkutsk but only mitigates it. It substantiates the necessity of developing private kindergartens. On the basis of the author's investigation with help of methods of expert polls and a focus group, it identifies the problems of rendering services by these organizations and outlines some ways of their solution, as well as analyses problems of promoting services with help of the usability analysis of Internet resources of private kindergartens in Irkutsk.

Keywords. Services of private children's pre-school institutions; preschool education; usability analysis.

Article info. Received March 27, 2015; accepted April 14, 2015; available online May 5, 2015.

Как известно, услуги детских дошкольных образовательных учреждений относятся к категории социально значимых. Необходимость развития этих услуг не подвергается сомнению, поскольку в современных условиях они выступают «императивом существования социально ориентированной экономики и социального государства» [2, с. 10]. Качественные и количественные характеристики, экономические условия, особенности и проблемы производства и развития социально значимых услуг в современном обществе являются актуальными предметами исследования как ученых, так и практических специалистов [1; 2; 4].

В настоящее время исследователи указывают на недостаточный уровень оказания социально значимых услуг в России. Так, в структуре валового внутреннего продукта их доля составляет от 5 до 10 %, в то время как во многих странах она колеблется в пределах 10–19 %, а в некоторых превышает 20 % [1, с. 111]. Далее, Россия относится к числу стран, в которых доля затрат на образование находится ниже среднемирового уровня (в 2008 г. удельный вес этих затрат составлял лишь 4,1 %), а если соотнести эти затраты с численностью населения, то страна занимает еще более скромное место [1, с. 112–113].

В условиях недостаточного финансирования образования вообще и дошкольного в частности большое значение приобретает развитие частных услуг в этой сфере. С развитием рыночных отношений в России появились частные детские сады, наряду с другими частными образовательными учреждениями, например, школами (общеобразовательными, спортивными, художественными и др.). Однако пока объемы оказания частных услуг такого рода не столь значительны, а их конкурентоспособность на рынке не столь устойчива, как того требуют задачи современного развития общества.

Характеристика рынка. Как известно, в России на фоне высокой рождаемости обострилась проблема дефицита мест в детских дошкольных учреждениях. Чтобы получить для ребенка место в муниципальном детском саду, родителям приходится порой годами ожидать своей очереди. Проблема необеспеченности детей местами в детских дошкольных учреждениях охватывает все регионы России, в частности Иркутскую область.

Рассмотрим состояние этой проблемы в г. Иркутске. Согласно официальным данным, здесь в 2013 г. родилось 9 297 детей¹. Родившиеся в этом году дети должны пойти в детские сады в течение 2015 г. Количество муниципальных детских садов составляет 122 ед.², а частных детских садов — 198³.

Согласно санитарным правилам СанПиН 2.4.1.1249-03, наполняемость групп должна составлять от 10 до 20 чел. Количество детей в группах дошкольной образовательной организации общеразвивающей направленности определяется исходя из расчета площади групповой (игровой) комнаты: для групп раннего возраста (до 3 лет) это не менее 2,5 м² на 1 ребенка (фактически находящегося в группе), для групп дошкольного возраста (от 3 до 7 лет) — не менее 2,0 м² на 1 ребенка⁴.

По результатам проведенного анализа сайтов детских дошкольных учреждений г. Иркутска выяснили, что наполняемость групп в частных детских садах составляет в среднем 9–11 чел., в то же время этот показатель в категории муниципальных детских садов — не менее 20 чел.

¹ URL : <http://www.admirk.ru/Pages/search.aspx?k=рождаемость>.

² Там же.

³ URL : <http://det-sad.net/map/Irkutsk.html>.

⁴ СанПиН 2.4.1.1249-03. Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных учреждений. URL : <http://www.rg.ru/2013/07/19/sanpin-dok.html>.

В муниципальных детских садах функционирует в среднем 4 группы: ясельная, младшая, средняя и подготовительная, а в частных, как правило, 2 группы. Это объясняется тем, что муниципальные учреждения располагаются преимущественно в достаточно просторных, специально построенных зданиях, а частные садики открываются предпринимателями в небольших, взятых в аренду приспособленных помещениях.

Все детские сады — как муниципальные, так и частные — всегда переполнены. В результате подсчетов было выявлено, что в 2015 г. в ясельные группы из 9 297 детей, родившихся в 2013 г., пойти в детский сад смогут лишь 4 420 детей, или 48 %. Из них 2 440 (55 %) детей пойдут в муниципальные детские учреждения, 1 980 (45 %) — в частные (рис.). Таким образом, у родителей 4 877 (52 %) детей возникнет проблема с устройством своего «необеспеченного» ребенка.



Количество мест в частных и муниципальных детских садах

Расчеты сделаны с тем допущением, что в каждом муниципальном детском саду свободных мест в ясельных группах будет максимальным 20, а в каждом частном — 10. Разумеется, некоторые родители решат не прибегать к услугам детских дошкольных учреждений и примут решение воспитывать ребенка дома — своими силами или при помощи няни. Однако это существенно не изменит общей картины и повлечет за собой упущенные доходы для примерно 4 500 семей, а также потери для региона и государства.

Таким образом, имеющиеся частные детские сады не решают проблемы нехватки мест для детей г. Иркутска, а лишь смягчают ее.

Проблемы оказания услуг. С целью оценки перспектив расширения объемов изучаемых услуг и развития частных детских садов был проведен также экспертный опрос. В качестве экспертов выступили два директора частных дошкольных учреждений г. Иркутска, одновременно являющиеся владельцами. Опрос показал, что владельцы частных детских садов не довольны тем, как развивается их бизнес. Предприниматели заявляли, что прибыль от детских садов небольшая, большая часть доходов уходит на оплату аренды помещения. Так же директора испытывали сложности при получении лицензии, без которой сложно развиваться детскому дошкольному учреждению, поскольку невозможно осуществлять образовательную деятельность.

Проблем у этого бизнеса много. Во-первых, открыть отдельный частный детский садик очень затратно и хлопотно: нужно найти помещение, которое должно соответствовать санитарным правилам и нормам, обустроить его, привлечь специалистов по работе с детьми, решить проблему поставки продуктов питания и продумать тысячу мелочей, ведь речь идет о малышах. Второй проблемой является поддержание требуемых условий в процессе работы

детского сада на рынке, что требует постоянного контроля за качеством продуктов, работой персонала и т. д. Время от времени в средствах массовой информации появляются новости о несоблюдении тем или иным частным детским садом санитарно-гигиенических норм, вследствие чего проводятся проверки государственными органами всех подобных организаций, часть из которых закрывают.

Эксперты подчеркивали, что необходимым условием удовлетворения рыночного спроса на социально значимые услуги детских дошкольных учреждений является привлечение государства для помощи развитию частных детских садов. Вмешательство государства помогло бы решить ряд важных проблем, возникающих в связи с их открытием и поддержанием эффективной деятельности.

Проблемы продвижения услуг. Несмотря на сложности развития своего частного детского сада, все больше предпринимателей находят этот бизнес выгодным и открывают свою организацию. В то же время увеличение количества частных детских садов существенно не влияет на увеличение спроса на эти услуги: родители отдают предпочтение муниципальным учреждениям. Результаты нашего исследования потребителей услуг (родителей детей соответствующего возраста) методом фокус-группы показали, что главной причиной является недоверие частным детским организациям со стороны некоторой части потребителей. Это недоверие вызвано в большой степени воздействием сообщений о несоблюдении санитарно-гигиенических норм отдельными частными детскими садами. К сожалению, средства массовой информации освещают работу частных организаций весьма односторонне — только при наступлении негативного события. Несмотря на то, что события единичны, они бросают тень на имидж частных детских садов в целом.

Представляется, что «однобокость» сведений о деятельности этих организаций, слабая информированность о преимуществах и, как следствие, недоверие некоторых потребителей могут быть преодолены руководителями самих организаций с помощью сети Интернет. Дело в том, что в силу молодого возраста из всех каналов коммуникации современные родители отдадут предпочтение Интернету — ведь только там можно найти разнообразную информацию в расширенном объеме, который другие каналы предоставить не способны, и главное оружие борьбы за информированность потребителей и общественности здесь — интернет-сайты.

В связи с этим мы провели usability-анализ интернет-ресурсов частных детских дошкольных организаций г. Иркутска в ноябре 2014 г. Аудит usability интернет-сайта позволяет оценить его качество по важнейшим характеристикам и дать рекомендации для устранения недостатков, мешающих пользователям быстро и удобно работать с интернет-ресурсом. Известно, что в г. Иркутске функционируют 197 частных детских дошкольных организаций, однако при направленном поиске с использованием наиболее популярных поисковых систем (Google, Yandex) были найдены ссылки на сайты только 8 детских садов (4 %). Поисковые запросы были сформулированы так, как их сформулировали бы обычные родители.

Как известно, основными критериями usability-анализа являются удобство оформления и навигации, дизайн и удобство расположения функциональных элементов. К этому перечню мы добавили критерий «наличие копий учредительных документов», так как учредительные документы, по мнению родителей, полученному в процессе работы фокус-групп, подтверждают безопасность нахождения ребенка в учреждении (табл.).

*Usability-анализ сайтов частных детских дошкольных учреждений
г. Иркутска*

Название детского учреждения	Адрес сайта	Удобство оформления	Удобство навигации	Дизайн сайта	Удобство расположения функциональных элементов	Наличие копий учредительных документов
Яблочки	pple-sadik.jimdo.com	+	+	+	+	-
Zapekanka	http://zapekanka.jimdo.com/	-	-	-	-	-
Василек	http://www.василек38.рф/	+	+	+	+	+
Город Детства	http://gorod-detstvo.ru	-	+	-	-	-
Диво Дивное	http://ds-divo.ru	+	+	-	+	-
Егорушка	http://www.egorushka.irks.ru	-	-	-	-	-
Иркутик	http://www.центрая.рф/	-	+	+	+	+
Цветик-семицветик	cvetik-irk.ru	+	-	+	-	+

Анализ показал, что не менее половины сайтов мало практичны для пользователей, поскольку неудобны в оформлении, а также имеют непривлекательный дизайн. Всего 5 из 8 электронных ресурсов удобны в навигации, и лишь на 3 сайтах размещены копии административных документов. Между тем, в условиях недостаточного доверия со стороны родителей к частным детским садам совершенно необходимой становится демонстрация учредительных документов. В результате больше половины подвергнутых анализу сайтов не удовлетворяют поставленным критериям, поскольку имеют существенные изъяны.

Проведенный usability-анализ показывает, что частные предприниматели не в полной мере используют доступный для малого бизнеса и наиболее востребованный канал коммуникации с потребителями. Конечно, информацию о детских садах можно найти на форумах или в электронных газетах, но там она ограничена предоставлением контактов этих организаций. В результате родители вынуждены руководствоваться не вполне достоверной, нередко неоднозначной, путанной и неполной информацией, содержащейся на родительских форумах. Кроме того, они вынуждены тратить достаточно много времени, чтобы обнаружить сведения об интересующих их организациях.

Большинство экономистов солидарны в том, что активное использование информационных технологий вообще и интернет-технологий в частности может стать «локомотивом» развития среднего и малого бизнеса в России [3, с. 74]. Это в полной мере относится и к частным детским дошкольным учреждениям, поскольку они (во всяком случае, их подавляющее большинство) относятся к субъектам среднего и малого бизнеса. Если создать профессионально разработанные сайты тем учреждениям, которые их еще не имеют, и улучшить использование имеющихся электронных ресурсов, представители этого бизнеса добьются большего успеха на рынке. Это выразится в повышении доверия родителей, улучшении имиджа частных организаций в глазах общественности, расширении потребительского спроса, что, несомненно, будет способствовать развитию социально значимых услуг частных детских дошкольных учреждений.

В настоящее время услуги частных детских дошкольных образовательных учреждений востребованы, поскольку наблюдается дефицит мест в соответствующих муниципальных организациях. Содействие частному бизнесу в этой сфере со стороны государства может значительно уменьшить очереди в муниципальные детские сады как на региональном уровне, так и российском.

Основными проблемами развития услуг частных учреждений являются:

– недостаток финансовых ресурсов для аренды и должного обустройства помещений;

- отсутствие помощи со стороны государства;
- недостаточный уровень доверия со стороны потребителей;
- слабое использование в работе интернет-технологий.

Список использованной литературы

1. Бурменко Т. Д. Состояние сферы социально-значимых услуг в мире (на примере здравоохранения и образования) / Т. Д. Бурменко, Е. Г. Тарханова // Известия Иркутской государственной экономической академии. — 2013. — № 5. — С. 109–116.
2. Институциональные изменения в сфере социально значимых услуг / Т. Д. Бурменко [и др.]; отв. ред. Т. А. Кондрацкая. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2013. — 268 с.
3. Полякова Н. В. Теоретические и практические проблемы производства информационно-технологических услуг / Н. В. Полякова, А. А. Обухова. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2014. — 174 с.
4. Сфера социально-значимых услуг: теоретические и прикладные аспекты деятельности организаций : в 2 ч. / под ред. Т. Д. Бурменко, О. Н. Баяевой. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2012. — Ч. 1. — 380 с.; Ч. 2. — 446 с.

References

1. Burmenko T. D., Tarkhanova E. G. The current state of socially significant services sphere around the world (on the example of healthcare and education). *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii = Izvestiya of Irkutsk State Academy of Economics*, 2013, no. 5, pp. 109–116. (In Russian).
2. Burmenko T. D. et al., Kondratskaya T. A. (ed.). *Institutsional'nye izmeneniya v sfere sotsial'no znachimykh uslug* [Institutional changes in the sphere of socially significant services]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law, 2013. 266 p.
3. Polyakova N. V., Obukhova A. A. *Teoreticheskie i prakticheskie problemy proizvodstva informatsionno-tekhnologicheskikh uslug* [Theoretical and practical problems of production of information and technological services]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2014. 174 p.
4. Burmenko T. D., Bayeva O. N. (eds). *Sfera sotsialno znachimykh uslug: teoreticheskie i prikladnye aspekty deyatel'nosti organizatsii* [Scope of socially important services: theoretical and applied aspects of companies activities]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2012. Pt. 1. 380 p.; Pt. 2. 446 p.

Информация об авторах

Полякова Нина Владимировна — доктор экономических наук, профессор, кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса, Байкальский государственный университет экономики и права, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: polyakova@isea.ru.

Петраш Александра Андреевна — студент направления «Менеджмент», факультет информатики, учета и сервиса, Байкальский государственный университет экономики и права, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: alpetrash@yandex.ru.

Authors

Nina V. Polyakova — Doctor habil. (Economics), Professor, Chair of Management, Marketing and Service, Baikal State University of Economics and Law, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk, Russian Federation; e-mail: polyakova@isea.ru.

Aleksandra A. Petrash — Student of «Management» Direction, Department of Computer Science, Accounting and Service, Baikal State University of Economics and Law, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk, Russian Federation; e-mail: alpetrash@yandex.ru.

Библиографическое описание статьи

Полякова Н. В. Проблемы развития услуг частных детских дошкольных учреждений / Н. В. Полякова, А. А. Петраш // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). 2015. — Т. 6, № 3. — DOI : [10.17150/2072-0904.2015.6\(3\).32](https://doi.org/10.17150/2072-0904.2015.6(3).32).

Reference to article

Polyakova N. V., Petrash A. A. Problems of developing services of private children's pre-school institutions. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii (Baikal'skiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i prava) = Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy (Baikal State University of Economics and Law)*, 2015, vol. 6, no. 3. DOI: [10.17150/2072-0904.2015.6\(3\).32](https://doi.org/10.17150/2072-0904.2015.6(3).32). (In Russian).