

TILTAI, 2017, 2, 103–118 ISSN 1392-3137 (Print), ISSN 2351-6569 (Online)

ŠVIETIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VALDYMO VERTINIMAS. TĖVŲ POŽIŪRIS

Dalia Martišauskienė, Kęstutis Trakšėlys

Klaipėdos universitetas, Lietuvos edukologijos universitetas

Anotacija

Straipsnyje autoriai tyrinėja švietimo paslaugų kokybės valdymo vertinimą tėvų požiūriu, nes tėvai, kaip ir vaikai, yra šių paslaugų vartotojai. Dažnai Lietuvoje manoma, kad švietimo paslaugos teikiamos tik vaikams, bet paslaugų teikimo ir gavimo sutartį su švietimo institucija pasirašo tėvai. Kita vertus, švietimo pagalbos specialistų paslaugų dalis skirta būtent tėvams. Tėvų švietimas, švietimo institucijos bendravimas ir bendradarbiavimas taip pat vyksta su tėvais. Švietimo institucija be tėvų pagalbos nepajėgi išspręsti daugelio mokykloje kylančių įvairaus pobūdžio problemų. Tad autoriai, apklausę 400 respondentų, pateikia tėvų požiūrį į švietimo kokybės paslaugas.

PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: švietimo paslaugų kokybė, kokybės valdymas, vartotojai, tėvai.

Abstract

The authors of this article examine the evaluation of education service quality from parents' perspective, since parents as well as their children are the consumers of these service. Often there is a trend in Lithuania that education services are provided to children; even though, the service provision contract is signed between the education institution and parents. On the other hand, a part of services of specialists of education assistance are dedicated to parents. Moreover, parent education, cooperation and communication process is between the education institution and parents. The education institution is not able to solve most of the problems without the assistance of parents. Therefore, the authors present the point of view of 400 parents towards the quality of the provided education services.

KEY WORDS: Quality of education services, Quality management, Consumers, Parents.

Įvadas

Kokybės valdymas švietimo organizacijose laiduoja teikiamų švietimo paslaugų (edukacinių ir socialinių) efektyvumą, rezultatyvumą, naudingumą. Švietimo paslaugų kokybė ypač aktuali, nes jis nukreiptas į didelę žmonių grupę, t. y. tėvus ir vaikus, kurie atstovauja skirtingoms socialinėms grupėms ir turi įvairių gebėjimų. Taigi suderinti ir išpildyti jų lūkesčius, norus, poreikius bei vykdyti švietimo institucijai deleguotas funkcijas nelengva, nes švietimo kokybė dažnai priklauso nuo išorės veiksnių (politinių, ekonominių ir socialinių). Todėl dažnai net pati švietimo sistema priversta reprodukuoti socialinę nelygybę, kuri kyla dėl anksčiau minėtų veiksnių. Tai paradoksalu, nes teikiant švietimo paslaugas (edukacines ir socialines) siekiama sėkmingai įtraukti įvairių socialinių grupių atstovus į švietimo sistemos procesą, taip sušvelninant socialinę nelygybę, maži-

nant skurdą ir socialinę atskirtį. Prieinama ir kokybiška švietimo sistema užtikrina paslaugų kokybę, vartotojų pasitenkinimą, aukštesnius pasiekimus, geresnius rezultatus, o tai laiduoja geresnį gyvenimą, socialinį mobilumą, suteikia atitinkamą statusą.

Straipsnio tikslas: atlikus empirinį tyrimą nustatyti, kaip vertinamas švietimo paslaugų kokybės valdymas.

Straipsnio objektas – paslaugų kokybės vertinimas.

Metodai: mokslinės literatūros analizė, leidžianti kontekstualizuoti švietimo paslaugų kokybės valdymo esmę, nustatyti tėvų, kaip paslaugų vartotojų, poreikius. Kiekybinio tyrimo metodai: švietimo įstaigų paslaugų vartotojams (tėvams) taikyta anketa, kur pateikti uždarojo tipo klausimai. Siekta išsiaiškinti teikiamų švietimo paslaugų kokybės valdymo patirtį vartotojų populiacijoje ir paslaugos vartotojų poreikių tipologiją. Kiekybiniame tyrime (anketinėje apklausoje) dalyvavo 400 mokinių tėvų. Tyrimo imtis suformuota geografinio patogumo principu. Daugiapakopis tyrimas atliktas šiuose Lietuvos regionuose: Klaipėdos, Telsių, Tauragės, Šiaulių ir Kauno.

Metodologinės tyrimo priemonės:

- *Paslaugų kokybės valdymo teorija leidžia pagrįsti* švietimo paslaugas kaip procesą, kurio turinį ir vyksmą laiduoja vartotojo poreikiai, lūkesčiai bei tiekėjo ir vartotojo susitarimo dėl paslaugos kokybės galimybės. Švietimo paslaugos šiuo pagrindu gali būti grindžiamos ir kaip pagalba vartotojui, kai paslaugos teikėjas sąmoningai siekia ją transformuoti kaip vartotojui priklausantį produktą-gėrybę.
- *Socialinio konstruktyvizmo* teorija leidžia švietimo paslaugos kokybės valdymą grįsti teikėjų ir vartotojų požiūriu į jiems svarbių žinių procesą, akcentuojant ankstesnio patyrimo reikšmę ir žinias pritaikant naujose situacijoje. Švietimo paslaugų kokybės valdymas gali būti suvokiamas per socialinio mokymosi procesus, kur išryškinamos individo adaptacijos visuomenėje galimybės, išmokstant jam (jiems) atlikti tam tikrus socialinius vaidmenis (paslaugos teikėjų, vartotojų) bei konstruojant jų bendrą supratimą, kuris reiškia, kad tik turėdami aiškų tikslą ir atsižvelgdami į švietimo situaciją bei ją lemiančius išorinius ir vidinius veiksnius jie gali ieškoti bendro sutarimo dėl švietimo paslaugų kokybės modeliavimo.

1. Į vartotoją orientuotas paslaugų valdymas

Švietimo organizacija, atsižvelgdama į savo misiją, filosofiją, tikslus ir strategiją bei reaguodama į visuomenės socialinius užsakymus, vaikų, tėvų vidinius poreikius, taip pat savo vidinį potencialą, yra įgaliota teikti šias paslaugas:

Edukacines:

- specialiųjų poreikių turinčių vaikų ugdymo;
- socialinės atskirties integracijos;
- tėvų švietimo;
- profesinio orientavimo;
- pedagoginės-psichologinės pagalbos;
- individualizavimo;
- asmens ugdymo ir fizinių bei dvasinių galių plėtojimo;
- švietimo pagalbos: psichologinę, specialiąją pedagoginę, specialiąją (mokytojo padėjėjo, gestų vertėjo), socialinę-pedagoginę (logopedo, spec. pedagogo, tiflopedagogo, surdopedagogo).

Socialines:

- vaikų teisių apsaugos;
- vaikų sveikatingumo;
- vaiko globos ir priežiūros;
- maitinimo;
- pavėžėjimo;
- prevencinio darbo.

Edukacines ir socialines paslaugas švietimo organizacijoje paprastai teikia: administracija, mokytojai, auklėtojai, mokiniai ir specialistai. Pedagogai (auklėtojos, mokytojai) atlieka svarbiausią vaidmenį, tenkindami vaikų poreikius, tiesiogiai sąveikauja su jais kiekvieną dieną. Sąveikaudami pedagogai, klasių auklėtojai ir specialistai veikia vaikus. Pedagogai sudaro tiek mikro-, tiek mezoaplinkas, nes tiesiogiai sąveikauja su grupe / klase, kiekvienu vaiku, specialistais ir administracija.

Teikiamos edukacinės ir socialinės paslaugos turėtų mažinti socialinę įtampą tarp skirtingų socialinių grupių ir vienodai į ugdymo bei ugdymosi procesą įtraukti visus mokinius, nepaisant jų gabumų ir socialines padėties. Anot R. Želvio (2002), švietimo organizacija turi prisiimti atsakomybę už tai, kas atsitinka jaunuoliams, kuriais ji rūpinasi. Todėl edukacinių ir socialinių paslaugų kokybė, anot H. Kemshall, R. Littlechild (2000) ir C. J. Titmus (1996), tiesiogiai priklauso nuo įstaigos vadovų ir darbuotojų bendravimo su vaikais bei jų tėvais.

Švietimo sistemos socialinė funkcija, kaip visuomenės socialinės sistemos reprodukcija ir vystymas, dalyvavimas asmenybės socializacijos procese, apima du požiūrius į teikiamas socialines paslaugas.

Plačiuoju požiriu – socialinės paslaugos visuomenei: švietimo, sveikatos priežiūros, socialinės apsaugos, sporto, laisvalaikio, kultūros paslaugos. Detalesnis socialinių paslaugų apibrėžimas, akcentuojantis pastarąjį požirį, pateikiamas A. Guogio (2000) ir Socialinės apsaugos terminų žodyne (2003), kuriame apibrėžiama, kad *socialinės paslaugos* – tai pagrindinių valstybės socialinio pobūdžio pro-

gramų (socialinės apsaugos, mokymo ir užimtumo) vykdymo būdas bei socialinės apsaugos tarnybų teikiamos ne medicinos srities paslaugos.

Siauresniu požiūriu – socialinės paslaugos yra tokios paslaugos, kurias teikia socialinės apsaugos sistema, apimanti aštuonias socialines rizikas (ligą, neįgalumą, senatvę, našlystę, šeimą / vaikus, nedarbą, būstą, socialinę atskirtį) pagal ES socialinės apsaugos statistikos klasifikaciją. Jos apima šias paslaugas: sveikatos priežiūros; ikimokyklinio ugdymo; asmens socialines paslaugas, teikiamas įvairiose socialinės globos įstaigose vaikams, seniems žmonėms, neįgaliesiems, rizikos grupių žmonėms; apgyvendinimo; įdarbinimo ir pajamų palaikymo. Atstovaudama pastarajam požiūriui, L. Žalimienė (2003) teigia, kad socialinių paslaugų terminas dažniausia vartojamas, kai kalbama apie valstybės pagalbą žmogui. Socialinių paslaugų kataloge (2000), kaip ir Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatyme (2006), socialinės paslaugos apibrėžiamos kaip tam tikros pagalbos asmenims suteikimas įvairiomis nepiniginėmis formomis bei globos pinigais, siekiant sugrąžinti gebėjimą pasirūpinti savimi ir integruotis į visuomenę.

Švietimo organizacijos paslaugų teikimo vertinimas – daugialypis ir nenutrūkstamas procesas, reikalaujantis paslaugų teikėjo profesionalumo. C. Pollit ir kt. (2005) nurodo, kad kokybė neatsiejama nuo vertybių ir tikslų formulavimo, todėl kiekviena švietimo organizacija turi išsiaiškinti savo poreikius ir sukurti juos įgyvendinančią strategiją, teikdama kokybiškas paslaugas vartotojams ir konkuruodama ugdymo srityje.

Taigi švietimo organizacijos gebėjimas sėkmingai prisitaikyti prie nuolatinių pokyčių priklauso nuo švietimo organizacijos veiklos kokybės, gebėjimo lanksčiai reaguoti į paslaugų paklausą (Neifachas, 2004), jų funkcionalumą, efektyvumą ir rezultatyvumą.

Reikia pabrėžti, kad vienas pagrindinių demokratinės ugdymo institucijos požymių – jos narių nuomonės išklausymas ir atsižvelgimas į ją bendruomenės valdymo procese, kuris akcentuoja dalyvavimą, siekiant didesnės įtakos ir kontrolės (Beresford, Coft, 1993). Suprantama, kad švietimo organizacijos bendruomenė turi teisę būti išgirsta, dalyvauti švietimo organizacijos veikloje, apibrėžiant problemas ir imantis veiksmų joms spręsti. H. Kemshall, R. Littlechild (2000) tvirtina, kad ugdymo įstaigos socialinių paslaugų atitikimas šiandienos poreikiams tiesiogiai priklauso nuo įstaigos vadovų ir darbuotojų bendravimo su vaikų tėvais kaip vartotojais. Tėvų socialinis dalyvavimas dažniausia siejamas su jų aktyvumu naudojantis socialinėmis paslaugomis, ypač edukacinėmis, ar gaunant pagalbą, paramą ir t. t.

2. Švietimo paslaugų kokybės vertinimas vartotojų (tėvų) požiūriu

Tėvams, kurių vaikai lanko švietimo įstaigas, buvo pateikti klausimai, siekiant išsiaiškinti, kaip jie vertina teikiamas švietimo paslaugas, kokių paslaugų pageidautų, kokie jų lūkesčiai dėl vaikų ugdymo kokybės gerinimo. Išanalizavę *content* analizės metodu teiginių turinį, apibendrinome ir pateikėme jų kategorijas ir subkategorijas. Pirmiausia tėvai atsakė į klausimą: *Kokių švietimo paslaugų pasigendate?*

Tėvų siūlymus dėl pageidaujamų švietimo paslaugų apibūdina šešios kategorijos: *Pagalbos vaikui specialistų paslaugų teikimas; Meninio vaikų ugdymo paslaugų teikimas; Sporto paslaugų teikimas; Užsienio kalbų mokymas; Savitarnos įgūdžių ugdymas; Užimtumo vasarą paslauga.*

Tėvų pageidaujamos paslaugos apima šias sritis: *vaiko ugdymą (meninio, sportinio ugdymo, kalbų mokymo, savitarnos įgūdžių lavinimo), specialistų pagalbos vaikams teikimą ir vaikų užimtumą vasarą.* Ugdymo srityje tėvams ypač svarbios yra meninio ugdymo paslaugos. Jie siūlo plėtoti ugdymą visose meninio ugdymo srityse (choreografijos, muzikos, dailės, dramos). Be to, tėvai pageidautų neformaliojo vaikų ugdymo (būreliai) ir sportinės veiklos paslaugų. Jų nuomone, kai kuriuose darželiuose / mokyklose nesudarytos sąlygos vaikų sportinei veiklai, todėl jie nurodo sportinės veiklos galimybes lauke. Tėvai akcentuoja ir tokią sritį, kaip vaikų savitarnos įgūdžių ugdymą, kuris svarbus ir namuose, ir švietimo įstaigoje, nes ugdo savarankiškumą. Be to, tėvai siūlo užtikrinti vaikų užimtumą vasarą, taigi jų netenkina veiklos sezoniškumas, kai švietimo įstaigos veiklos trukmė sutampa su vasaros atostogomis.

Plačiausiai atskleidžiama *Meninio vaikų ugdymo paslaugų teikimas* kategorija (4 subkategorijos). Kitos dvi kategorijos: *Pagalbos vaikui specialistų paslaugų teikimas* ir *Sporto paslaugų teikimas* nurodytas siauriau (2 subkategorijos). Kategorijos: *Užsienio kalbų mokymas, Savitarnos įgūdžių ugdymas, Užimtumo vasarą paslauga.* Šių paslaugų labiausiai pageidavo ikimokyklinės įstaigas lankančių vaikų tėvai. Paskutinės 3 kategorijos visiškai neišplėtos, pateiktos deklaratyviai, pavieniais teiginiais, o tai rodo, kad tėvams yra mažiau reikšmingos nei anksčiau minėtosios.

Plačiau apžvelgsime ir paanalizuosime išskirtas kategorijas:

- Kategorijos *Meninio vaikų ugdymo įvairovė* turinį sudaro penkios subkategorijos: *Choreografinio vaikų, Muzikinio vaikų ugdymo, Ugdymo daile, Ugdymo drama, Neformaliojo vaikų ugdymo paslaugos.* Tėvų nuomone, švietimo įstaigose per mažai dėmesio skiriama vaikų meniniam ugdymui, tai netenkina tėvų poreikių. Pagrindinė siūloma ugdymo forma yra neformalusis vaikų ugdymas, tai yra būrelių forma. Todėl jie siūlo, kad

vaikai būtų mokomi šokio pradmenų (subkategorija *Choreografinio ugdymo paslauga*). Tėvų nuomonės dėl subkategorijos *Muzikinio vaikų ugdymo paslauga* rodo, kad reiktų „papildomos muzikinės vaikų veiklos“ (2 teiginiai), chorinio dainavimo mokymo ir muzikos ugdymo būrelių. Subkategorijos *Ugdymas daile* turinys orientuotas į dailės būrelius (3 teiginiai) ir keramikos mokymą. Tėvai pageidauja papildomų meninės veiklos būrelių ar mokymų, tačiau jie nenurodo, kas juos turėtų finansuoti: tai būtų papildoma paslauga, už kurią mokėtų tėvai, ar užsiėmimas, kurį finansuotų švietimo įstaigos steigėjas.

- Kategorija *Pagalbos vaikui specialistų paslaugų teikimas*. Kaip ir pedagogai, vadovai, tėvai taip pat pastebi, kad jų vaikams ir jiems patiems reiktų psichologo (3 teiginiai) bei socialinio darbuotojo (1 teiginys) paslaugų. Šių paslaugų teikimo galimybes švietimo įstaigoje vadovai turėtų aptarti su steigėju. Jei nėra galimybės įsteigti psichologo etato visose įstaigose, reiktų bendradarbiauti su savivaldybės pedagogine-psichologine tarnyba ir šios tarnybos specialistai galėtų teikti šią paslaugą.
- Kategorijos *Veiksmingesnės sportinės veiklos vaikams organizavimas* turinys orientuotas į sportinės veiklos organizavimą lauke ir į šios veiklos gerinimą (2 subkategorijos). Tėvams svarbios sportinio ugdymo paslaugos. Jie nurodo būtinybę plėtoti šias paslaugas ir siūlo išėitį iš susidariusios situacijos – vaikų sportinę veiklą vykdyti lauke ar artimiausioje kiemo aplinkoje. Tėvų nuomone, ši paslauga turėtų būti įvairesnė ir patrauklesnė.

Paslaugų vartotojams (tėvams) buvo pateiktas klausimas: *Kokie Jūsų lūkesčiai dėl švietimo paslaugų kokybės?* Content analizės metodu išanalizuoti tėvų teiginiai ir pateiktos jų lūkesčių dėl ugdymo kokybės gerinimo kategorijos bei subkategorijos.

Tėvų lūkesčius dėl švietimo paslaugų kokybės gerinimo apibūdina devynios kategorijos: *Pedagogų, vadovų ir kitų darbuotojų veiklos kokybė; Ugdymo turinio ir proceso kokybė; Priežiūros kokybė; Tarpusavio santykių kokybė; Aplinkos estetika, atitikimas higienos reikalavimams; Sveikos gyvensenos kokybė, atitikimas vaiko norams; Vaiko rengimo mokyklai kokybė; Vaikų užimtumo kokybė*. Pastebima, kad tėvai ypatingą dėmesį skiria darbuotojų (pedagogų, vadovų ir kt.) ir visos švietimo įstaigos veiklos kokybei, kuri apima ne tik ugdymą, bet ir vadovavimą, darbuotojų veiklos kokybę, kvalifikaciją, tarpusavio santykius. Kokybišką ugdymą tėvai sieja ne tik su kompetencijų tobulinimu, bet ir su vaiko priežiūra, sveikatinimu, estetiška, higieniška aplinka. Tėvai nurodo ir tikisi, kad paslaugų teikėjai yra orientuoti į vaiko poreikių tenkinimą, kuris lemia vaiko norą lankyti ugdymo įstaigą. Lūkesčiai dėl švietimo paslaugų kokybės siejami su pramogomis, užimtumu, galutiniu rezultatu, tai yra vaiko parengimu mokyklai.

Kategorijos *Pedagogų, vadovų ir kitų darbuotojų veiklos kokybė* turinys ypač plačiai išplėtotas. Jį sudaro penkios subkategorijos: *Pedagogų veiklos kokybė; Pedagogų kvalifikacijos tinkamumas; Vadovų veiklos kokybė; Švietimo įstaigos personalo veiklos kokybė; Pagalbos vaikui specialistų veiklos kokybė*. Daugiausia dėmesio tėvai skiria subkategorijai *Pedagogų veiklos kokybė* (18 teiginių). Tėvai suvokia, kad siekiant vaikui teikti kokybiško švietimo paslaugas, labai svarbus kompetentingas, kvalifikuotas pedagogų darbas. Tėvai teigia, kad darželyje / mokykloje dirba „puikios, šaunios, geros auklėtojos“. Tai leidžia daryti išvadą, kad tėvai yra patenkinti pedagogų veikla, kompetencija ugdant vaikus. Tėvams svarbi ir pedagogų kvalifikacija. Subkategorijoje *Pedagogų kvalifikacija* tėvai nurodė, kad darželyje dirba „aukštos kvalifikacijos auklėtojos“. Subkategorijoje *Vadovų veiklos kokybė* tėvai gerai įvertino švietimo įstaigų valdymą, tai rodo vadovų gebėjimas kompetentingai, kokybiškai vadovauti įstaigai. Tėvams aktuali ne tik pedagoginio personalo darbo kokybė, bet ir specialistų bei aptarnaujančio personalo darbas. Jų teigimu, „visas kolektyvas darbštus, nuoširdus, rūpestingas, malonus“. Taigi galima teigti, kad tėvai yra patenkinti teikiamomis švietimo paslaugomis, vaiko ugdymo kokybe ir tai sieja su kokybišku švietimo įstaigos darbuotojų darbu.

Kategorijos *Ugdymo turinio ir proceso kokybė* turinį sudaro šios subkategorijos: *Žinių, informacijos vaikui naudojimas; Ugdymo proceso organizavimo kokybė; Vaiko visapusiškas ugdymas*. Tėvams svarbu, kad „vaikas kasdien sužinotų ką nors naujo, gautų naujos informacijos“. Svarbi subkategorija *Vaiko visapusiškas ugdymas*. Atsižvelgiant į tėvų pateiktą nuomonę, galima manyti, kad tėvams aktualus visapusiškas vaiko ugdymas, naujų žinių, kompetencijų įgijimas, be to, jie tai sieja su viso personalo kokybiška veikla, gerais tarpusavio santykiais. Taigi tėvai suvokia, kad tik esant darniems tarpusavio santykiams, palankiam mikroklimatui vaikui ne tik teikiamos kokybiškos švietimo paslaugos, bet jie jaučiasi saugiai ir patogiai.

Kategoriją *Aplinkos estetika, atitikimas higienos reikalavimams* sudaro šios subkategorijos: *Aplinkos estetika; Aplinkos estetika, atitikimas higienos reikalavimams*. Tėvai akcentuoja, kad jiems svarbi švietimo įstaigos ugdomoji aplinka, jos švara, tvarka, aplinkos estetiškumas, higiena (6 teiginiai). Tėvams aktualus ne tik vaikų ugdymas, bet ir graži, švari ugdomoji aplinka, kuri patogi ir vaikams, ir jų tėvams.

Kategorijos *Sveikos gyvensenos* turinys orientuotas į kokybišką vaikų maitinimą ir sveiką gyvenseną. Atsižvelgdami į šiuos tėvų lūkesčius, vadovai, pedagogai ir kiti darbuotojai turėtų siekti, kad vaikai valgytų nustatytus mitybos reikalavimus atitinkantį maistą, nuolat būtų stebima ir stiprinama vaiko sveikata, diegiami sveikos gyvensenos pradmenys.

Atlikus lūkesčių *content* analizę, galima daryti išvadą, kad tėvai švietimo paslaugų kokybę sieja su ugdymo proceso organizavimu, žinių ir įgūdžių perteikiamo turinio kokybe, t. y. su pačiu procesu, kuris turėtų būti kūrybiškas. Tėvai orientuojasi į galutinį rezultatą – vaiko parengimą mokyklai ir į kokybiškų sąlygų sudarymą ugdomojoje aplinkoje. Tėvai, išsakydami lūkesčius dėl švietimo paslaugų kokybės gerinimo, orientuojasi į vaiką, o ne į save, kaip paslaugų vartotoją.

Tėvų, kaip ir pedagogų bei švietimo įstaigų vadovų, klausta, kas, jų nuomone, yra kokybė? Analizuojant tyrimo rezultatus faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu, išskirti keturi švietimo paslaugų vartotojų (tėvų) kokybės sampratą apibūdinantys veiksniai: *paslaugos naudingumas, tikslo atitikimas* (23,9 proc. atsakymų sklaidos), *tobulumas* (23,6 proc. atsakymų sklaidos), *atitikimas reikalavimams, paslaugų kokybės gerinimas* (21,2 proc. atsakymų sklaidos), mažesniu sklaidos rodikliu (19 proc.) pasižymintis veiksnys – *vartotojų poreikiai, paslaugos pokyčiai*.

- Pirmąjį veiksnių – *paslaugos naudingumas, tikslo atitikimas* – lemia tai, kad tėvai, kaip ugdymo paslaugų vartotojai, apibrėždami kokybę, pirmiausia akcentuoja ekonominį jos naudingumą ($L = 0,888$) ir tikslo atitikimą ($L = 0,816$).
- Antrasis veiksnys atskleidžia, kad tėvai kokybės sampratą sieja su tobulumu ($L = 0,883$) ir klaidų nedarymu ($L = 0,870$).
- Trečiąjį veiksnių – *atitikimas reikalavimams, kokybės gerinimas* – apibūdina tai, kad ugdymo paslaugų vartotojai kokybę suvokia kaip paslaugų atitikimą reikalavimams ($L = 0,979$) ir nuolatinį paslaugų kokybės gerinimą ($L = 0,927$).

Pastebima, kad tėvai, apibrėždami kokybės sampratą, akcentuoja ir *vartotojų poreikių tenkinimą* ($L = 0,938$) bei paslaugų pokyčius ($L = 0,694$), nors ši samprata reiškiasi silpniausiai. Faktorinės analizės rezultatai atskleidė, kad švietimo paslaugų vartotojai kokybę pirmiausia suvokia kaip ekonominį paslaugos naudingumą, nors vartotojų poreikių tenkinimo ir paslaugų pokyčių su kokybės samprata jie nesieja. Galima daryti prielaidą, kad pokyčiai, vykstantys ugdymo įstaigoje, juos menkai domina. Kaip ir atliekant kokybinio tyrimo (*content*) analizę, tėvai išskiria paslaugų tinklo plėtojimą, t. y. mano, kad būtina atkreipti dėmesį į meninį, sportinį vaikų ugdymą, vaikų savitarnos bei užsienio kalbų mokymą (ikimokyklinio ugdymo įstaigose). Be to, tėvai pageidauja papildomų paslaugų, kurios susijusios su specialistų pagalba vaikui ir turi įtakos vaikui, kaip ugdymo proceso dalyviui.

Analizuojant kiekybinio tyrimo rezultatus, kai respondentų prašyta įvertinti kokybės vadybos sistemą paslaugų vartotojų (tėvų) požiūriu, faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu išskirti šie veiksniai: *kliento poreikiai, darbo efektyvumas, materialinė bazė, veiklos tobulinimas, paslaugų kokybė* (57,8 proc.

atsakymų sklaidos) ir mažesniu sklaidos rodikliu (23 proc.) pasižymintis veiksnys – *ugdymo proceso gerinimas*.

- Pirmasis veiksnys – *kliento poreikiai, darbo efektyvumas, materialinė bazė, veiklos tobulinimas, paslaugų kokybė* – atskleidžia, kad kokybės vadybos sistema paslaugų vartotojams (tėvams) yra reikšminga, siekiant tikslin- gai nustatyti jų poreikius ($L = 0,917$), didinti pedagogų darbo efektyvumą ($L = 0,897$), gerinti materialinę bazę ($L = 0,838$), tobulinti vadovų veiklą ($L = 0,788$); mažiau reikšminga – teikiamų paslaugų kokybei ($L = 0,699$).
- Mažiau reikšmingas veiksnys – *ugdymo proceso gerinimas* – rodo, kad įs- taigos kokybės vadybos sistema, tėvų nuomone, turi įtakos ugdymo proce- so gerinimui ($L = 0,881$).

Remiantis tyrimo rezultatais, galima daryti prielaidą, kad tėvai, kaip švietimo įstaigos paslaugų vartotojai, pirmiausia kokybės vadybos sistemą sieja su savo, kaip vartotojų, poreikių tikslingu nustatymu, pedagogų darbo efektyvumu ir tik tada – su ugdymo proceso gerinimu.

Vertinant švietimo įstaigos kokybės vadybos sistemai būdingus bruožus pas- laugų vartotojų požiūriu, faktorinės analizės pagrindinių komponentių metodu išskirti du veiksniai: *kliento poreikiai, paskirties ir misijos realizavimas, išteklių panaudojimas* (49,9 proc. atsakymų sklaidos); *reglamentuota sistema, ugdymo to- bulinimas, veiklos atitikimas reikalavimams* (34,5 proc. atsakymų sklaidos).

- Pirmasis veiksnys – *kliento poreikiai, paskirties ir misijos realizavimas, išteklių panaudojimas* – atskleidžia tai, kad, remiantis švietimo įstaigos paslaugų vartotojų nuomonėmis, kokybės vadybos sistemai būdingi bruo- žai yra kokybiškas ugdymo institucijos paskirties ir misijos realizavimas ($L = 0,946$), klientų poreikių ir lūkesčių patenkinimas ($L = 0,896$), raciona- lus išteklių (finansinių, materialinių ir žmogiškųjų) naudojimas ($L = 0,823$).
- Antrasis veiksnys atskleidžia, kad tėvai, kaip švietimo paslaugų vartotojai, kokybės vadybos sistemai būdingus bruožus įvardija kaip griežtai regla- mentuotą, dokumentuotą, kontroliuojamą sistemą ($L = 0,931$), nuolatinį vaiko ugdymo tobulinimą ($L = 0,764$) ir veiklos atitikimą nustatytiems rei- kalavimams ($L = 0,698$).

Remiantis visuotinės kokybės vadybos idėjomis, organizacijos santykiai su vartotojais grindžiami glaudžiais ryšiais ir tarpusavio pasitikėjimu, todėl organiza- cija siekia žinoti ir tenkinti jų lūkesčius. Švietimo įstaigos paskirų vartotojų grupių lūkesčiai skiriasi asmeninėmis nuostatomis, socialiniais ir ekonominiais aplinkos procesais.

Faktorinės analizės pagrindinių komponentių metodu išskirti trys tėvų, kaip švietimo paslaugų vartotojų, suvokimą lemiantys veiksniai: *informacinės-komuni- kacinės, sveikatingumo paslaugos* (35,1 proc. atsakymų sklaidos); *socialinės pa-*

slaugos, bendruomenė nariai (22,4 proc. atsakymų sklaidos); *švietimo, kultūrinės-rekreacinės paslaugos* (21,8 proc. atsakymų sklaidos).

- Pirmasis veiksnys – *informacinės-komunikacinės, sveikatingumo paslaugos* – atskleidžia, kad švietimo įstaigose tėvai, kaip vartotojai, naudojami pedagogų teikiamomis informacinėmis-komunikacinėmis paslaugomis ($L = 0,969$), priima sprendimus dėl galimybės pasirinkti mokyklą ar būtinybės vaiką leisti į vaikų darželį ($L = 0,888$), tačiau rečiau naudojami vaikams teikiamomis sveikatinimo ($L = 0,653$) ir visomis kitomis paslaugomis ($L = 0,631$), jie gali švietimo įstaigai teikti pasiūlymus ($L = 0,627$).
- Antrasis veiksnys apima teiginius, kurie atskleidžia tėvų naudojimąsi pedagogų teikiamomis *socialinėmis paslaugomis*.
- Trečiasis veiksnys atskleidžia, kad tėvai, kaip švietimo paslaugų vartotojai, naudojami pedagogų teikiamomis švietimo ir ugdymo ($L = 0,929$) bei kultūrinėmis-rekreacinėmis paslaugomis, dalyvaudami šventėse, išvykose, renginiuose ir kt. ($L = 0,865$).

Tėvų įtraukimas ir dalyvavimas ugdymo institucijos veikloje – tai nuolatinis komunikacijos procesas, apimantis akademinį mokymą(-si) ir kitas mokyklos veiklas, nes tėvai turi būti visateisiai vaikų ugdymo partneriai, vaidinti pagrindinį vaidmenį vaikų ugdymo procese ir būti skatinami aktyviai įsitraukti į mokyklos gyvenimą.

Švietimo įstaigų praktika rodo, kad tėvai kokybės valdymo procesuose dažniausia dalyvauja per savivaldos institucijas: kuria veiklos programas, padeda planuoti švietimo politiką, teikia pasiūlymus dėl įstaigos valdymo tobulinimo ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimo, nes tėvus ir pedagogus sieja pagrindinis tikslas – vaiko gerovė. Vaikas kryptingai ugdomas tada, kai darniai sutaria šeima ir švietimo įstaiga, kai vaikų ugdymas šeimoje ir švietimo įstaigoje vienas kitą papildo (Litvinienė, 2000).

Tėvų dalyvavimo švietimo įstaigos kokybės valdymo procesuose būdų ir galimybių kriterijaus vidinei struktūrai ištirti pasitelktas faktorinės analizės metodas. Faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu išskirti du tėvų dalyvavimo įstaigos kokybės valdymo procesuose veiksniai: *individualūs pasiūlymai susirinkimų metu* ir *dalyvaujant tarybos veikloje* (47,6 proc. atsakymų sklaidos); mažesniu sklaidos rodikliu (29,5 proc.) pasižymintis veiksnys – *sprendimai dalyvaujant komisijų veikloje*.

- Pirmasis veiksnys – *individualūs pasiūlymai susirinkimų metu* ir *dalyvaujant tarybos veikloje* – atskleidžia, kad tėvai dalyvauja švietimo įstaigos kokybės valdymo procesuose susirinkimuose teikdami pasiūlymus ($L = 0,960$), individualiai reikšdami savo nuomonę ($L = 0,839$), rečiau – dalyvaudami švietimo įstaigos tarybos veikloje ($L = 0,760$).

- Antrąjį veiksniį – *sprendimai dalyvaujant komisijų veikloje* – lemia tai, kad tėvai dalyvauja įstaigos kokybės valdymo procesuose reikšdami nuomonę ir priimdami sprendimus ($L = 0,900$) bei dalyvaudami įvairių komisijų veikloje ($L = 0,744$).

Remiantis tyrimo rezultatais galima teigti, kad tėvai dalyvauja švietimo įstaigos kokybės valdymo procesuose dažniausia teikdami pasiūlymus ir reikšdami individualią nuomonę per susirinkimus. Tačiau pasigendama didesnio tėvų aktyvumo ir iniciatyvos dalyvaujant švietimo įstaigos tarybos ar įvairių komisijų veikloje, nors pastaruoju metu kokybės valdymas vis dažniau siejamas su savivalda, kai dalis valdymo funkcijų patikima ugdymo institucijų bendruomenėms ar jų atstovams.

Pedagogų bendravimas su tėvais jau buvo įvardytas kaip esminis elementas, įgalinantis užtikrinti švietimo įstaigos teikiamų paslaugų kokybę, efektyvų įstaigos funkcionavimą ir tinkamą bei tikslingą tėvų informavimą apie vaiko vystymąsi ir ugdymą(-si). Siekiant visapusiškai atskleisti pedagogų ir tėvų bendradarbiavimo kokybę lemiančius veiksnius, palyginimui pateikiamas įstaigos pedagogų ir tėvų bendradarbiavimo kokybę lemiančių veiksnių tėvų / globėjų požiūriu vertinimas.

Faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu išskirti trys vaikų pedagogų ir tėvų bendradarbiavimo kokybę lemiantys veiksniai: *tėvų įtraukimas į švietimo įstaigos veiklą, geranoriškas bendravimas, tėvų bendradarbiavimas tarpusavyje* (25,8 proc. atsakymų sklaidos); *renginiai tėvams, tėvų informavimas ir konsultavimas* (25,6 proc. atsakymų sklaidos); *tėvų skatinimas ir domėjimasis vaiko šeima* (22,6 proc. atsakymų sklaidos).

- Pirmasis veiksnys – *tėvų įtraukimas į švietimo įstaigos veiklą, geranoriškas bendravimas, tėvų bendradarbiavimas tarpusavyje* – atskleidžia, kad vieni svarbiausių pedagogų ir tėvų bendradarbiavimo kokybę lemiančių veiksnių, tėvų nuomone, yra šie: geranoriškas pedagogų bendravimas su tėvais ($L = 0,904$); nuolatinis tėvų įtraukimas į įstaigos veiklą, kviečiant tėvus dalyvauti grupės veikloje, šventėse ir kt. renginiuose ($L = 0,903$); tėvų supažindinimas su vaikų ugdymo, sveikatinimo ir kitais klausimais ($L = 0,807$).
- Antrąjį veiksniį – *renginiai tėvams, tėvų informavimas ir konsultavimas* – apibūdina tai, kad pedagogų ir tėvų bendradarbiavimo kokybę, tėvų požiūriu, apibūdina tokios pedagogų atliekamos veiklos: jie organizuoja tėvams renginius norėdami susipažinti ($L = 0,903$); nuolat konsultuoja tėvus jiems aktualiais klausimais ($L = 0,874$); atsako į visus tėvams rūpimus klausimus ($L = 0,823$), nors ne visada informuoja tėvus apie vaikų ugdymosi pasiekimus ($L = 0,677$) ir pataria, nukreipia pas pagalbos vaikui specialistus, jei to reikia ($L = 0,648$).

- Trečiasis veiksnys apima teiginius, kurie atskleidžia *tėvų skatinimą ir domėjimąsi vaiko šeima*, kaip vieną iš pedagogų ir tėvų bendradarbiavimo kokybę lemiančių veiksnių. Faktorinės analizės rezultatai atskleidė, kad tėvai skatinami jaustis reikalingi švietimo įstaigos veikloje ($L = 0,900$); geriau atlikti tėvų funkcijas ($L = 0,739$); kviečiami padirbėti ir pabūti grupėje ($L = 0,721$).

Vertinant pedagogų ir tėvų bendradarbiavimo kokybę lemiančius veiksnius, pastebėtina, kad vienas reikšmingiausių veiksnių, lemiančių šio proceso sėkmę, yra tėvų geranoriškas bendravimas ir dalyvavimas institucijos veikloje. Moksliniame kontekste pateikiamos įvairios tėvų įtraukimo į bendradarbiavimo procesus formos ir būdai, tikslinga išsiaiškinti efektyviausius tėvų įtraukimo į bendradarbiavimo procesus būdus bei galimybes.

Remiantis tėvų nuomonėmis, faktorinės analizės pagrindinių komponenčių metodu išskirti trys tėvų įtraukimo į bendradarbiavimo procesus veiksniai: *pagalba tėvams ir jų dalyvavimas grupės veikloje* (40,4 proc. atsakymų sklaidos); *informacijos ir metodinių priemonių teikimas tėvams, jų nuomonės išreiškimas* (27,8 proc. atsakymų sklaidos); mažesniu sklaidos rodikliu pasižymintis veiksnys – *tėvų reikšmingumas* (17,2 proc. atsakymų sklaidos).

- Pirmasis veiksnys – *pagalba tėvams ir jų dalyvavimas grupės / klasės veikloje* – atskleidžia, kad tėvams vienas reikšmingiausių jų įtraukimo į bendradarbiavimo procesus būdų yra tai, kad jie visada gali kreiptis į švietimo įstaigos specialistus ($L = 0,908$) ir įstaigos vadovą, taip patenkinami tėvų poreikiai ($L = 0,908$); jie gali dalyvauti grupės / klasės veikloje ($L = 0,893$); yra geranoriškai sutinkami ($L = 0,753$).
- Antrąjį veiksnių – *informacijos ir metodinių priemonių teikimas tėvams, jų nuomonės išreiškimas* – lemia tai, kad, siekiant tėvus įtraukti į bendradarbiavimo procesus, jie visada supažindinami su naujausia informacija ($L = 0,845$), gali naudotis pedagogine, metodine literatūra ($L = 0,835$), nors ne visada gali reikšti savo nuomonę vadovams, pedagogams, kitiems specialistams ($L = 0,671$).
- Trečiasis veiksnys atskleidžia, kad tėvai, remiantis jų nuomonėmis, visada jaučiasi darželyje / mokykloje reikšmingi ($L = 0,931$), tačiau tai yra silpniausias tėvų įtraukimą į bendradarbiavimo procesus lemiantis būdas.

Kompleksinės pagalbos vaikui ir jo šeimai principas įpareigoja švietimo institucijas derinti paslaugų teikimo kompleksiskumą, skirti dėmesį ne tik edukaciniams paslaugoms, bet ir plėtoti aktyvios socialinės paramos šeimoms politiką, stiprinant veiksmingą socioedukacinę pagalbą vaikams bei jų tėvams, skatinančią jų motyvaciją ir atsakomybę, socialinę partnerystę su ugdymo įstaigomis, siekiant įveikti socialinę atskirtį.

Vertinant švietimo įstaigos teikiamų *socialinių paslaugų* kokybę tėvų požiūriu, faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu išskirti du veiksniai: *socialinė parama ir vaiko priežiūra* (52,7 proc. atsakymų sklaidos); *vaikų sveikatinimas ir teisių apsauga* (33,2 proc. atsakymų sklaidos).

- Pirmasis veiksnys – *socialinė parama ir vaiko priežiūra*. Faktorinės analizės rezultatai atskleidė, kad, tėvų nuomone, kokybiškiausios švietimo įstaigoje socialinės paslaugos yra: specialiųjų poreikių vaikų ugdymas ($L = 0,968$); socialinės atskirties integracija ($L = 0,968$); maitinimas ($L = 0,910$); vaiko globa ir priežiūra ($L = 0,883$).
- Antrasis veiksnys – *vaikų sveikatinimas ir teisių apsauga* – atskleidžia, kad ir tėvai akcentuoja vaikų sveikatinimo paslaugas ($L = 0,935$); vaikų teisių apsaugą ($L = 0,832$); sveikos gyvensenos ugdymą ($L = 0,823$).

Galima teigti, kad šeimos per mažai informuojamos ir konsultuojamos, trūksta informacijos apie teikiamas švietimo paslaugas, ypač kaimo vietovėse. Šeimos, neturėdamos informacijos, negali pasinaudoti jau esamomis švietimo galimybėmis, todėl numatyta steigti daugiafunkčius centrus, diegti naujus švietimo pagalbos teikimo modelius, siekiant patenkinti visuomenės informacinius poreikius. Tai atskleidžia, kad švietimo institucijose reikšmingos tampa informacinės-komunikacinės paslaugos, kurios įgalina glaudesnę šeimų ir ugdymo institucijų bendravimą bei bendradarbiavimą, užtikrina efektyvesnę tėvų įsitraukimą į švietimo įstaigos veiklą ir vaikų ugdymo(-si) procesus.

Faktorinės analizės rezultatai atskleidė, kad, tėvų nuomone, švietimo įstaigose kokybiškai teikiamos informacinės-komunikacinės paslaugos yra šios: informacijos apie vaiko ugdymą ir pasiekimus teikimas ($L = 0,967$); informacijos apie įstaigos veiklą teikimas ($L = 0,967$); specialistų teikiama informacija ($L = 0,947$); gebėjimas išklausti tėvus ($L = 0,862$).

Vertinant teikiamų *kultūrinių-rekreacinių paslaugų* kokybę tėvų požiūriu, faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu išskirtas vienas veiksnys, apibūdinantis jų kokybę: *kultūrinės-rekreacinės paslaugos* (65,8 proc. atsakymų sklaidos).

Kultūrinių-rekreacinių paslaugų veiksnys apima teiginius, kurie įvardija, tėvų požiūriu, švietimo įstaigoje kokybiškai teikiamas kultūrinės-rekreacines paslaugas: renginių, švenčių organizavimas ($L = 0,821$); išvykų, ekskursijų organizavimas ($L = 0,808$); laisvalaikio organizavimas ($L = 0,804$).

Pastaruoju metu didelis dėmesys skiriamas švietimo įstaigų gebėjimams teikti ne tik švietimo, socialines, informacines, bet ir specialiosios pagalbos vaikui paslaugas. Specialiosios pagalbos paskirtis – nustatyti vaikų specialiuosius ugdymosi poreikius ir juos tenkinti, užtikrinti palankias jų ugdymosi sąlygas, ugdyti pedagogų, tėvų / globėjų gebėjimą ugdyti šiuos vaikus, didinant jų ugdymosi veiks-

mingumą. Specialiąją pagalbą įstaigoje teikia medicinos darbuotojai, logopedas, specialusis pedagogas, tiflopedagogas, surdopedagogas, judesio korekcijos ir kiti specialistai tiems vaikams, kuriems jos reikia.

Vertinant *specialiosios pagalbos vaikui* kokybę švietimo įstaigoje tėvų požiūriu, nagrinėta dirbančių specialistų (medicinos darbuotojo, logopedo, psichologo, spec. pedagogo) veiklos kokybė. Faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu išskirtas vienas veiksnys, apibūdinantis specialiosios pagalbos vaikui kokybę: specialistų teikiamų paslaugų kokybė (68,3 proc. atsakymų sklaidos).

Faktorinės analizės rezultatai atskleidė, kad, tėvų nuomone, švietimo įstaigoje kokybiškiausiai specialiąsias paslaugas vaikams teikia medicinos darbuotojas ($L = 0,932$); logopedas, ($L = 0,899$); psichologas ($L = 0,781$), nors spec. pedagogo teikiamos paslaugos, tėvų nuomone, yra nepakankamai kokybiškos ($L = 0,668$).

Išvados

Atlikus empirinį tyrimą nustatyta: tėvų, kaip švietimo paslaugų vartotojų, požiūriu, kokybiškiausios edukacinės paslaugos yra vaiko rengimas mokyklai (darželiuose) ir gyvenimui (mokyklose), vaikų etnokultūros ir sveikatingumo ugdymas; *socialinės paslaugos* – specialiųjų poreikių vaikų ugdymas, socialinės atskirties integracija (įtraukusis ugdymas), vaiko maitinimas, priežiūra ir globa; *informacinės-komunikacinės paslaugos* – informacijos apie vaiko ugdymą, pasiekimus ir įstaigos veiklą tėvams teikimas; *kultūrinės-rekreacinės paslaugos* – renginių, švenčių, išvykų, ekskursijų vaikams organizavimas; *specializuotos pagalbos vaikams teikimo paslaugos* – medicinos darbuotojo, logopedo ir psichologo paslaugos.

Tėvai suvokia ugdomosios aplinkos vaidmenį ir reikšmę vaikų asmenybės raidai. Jų teigimu, švietimo įstaigoje ugdomoji aplinka atitinka vaikų amžių ir poreikius, kuriamas palankus mikroklimatas grupėje. Tėvus dažniausia tenkina švietimo įstaigos teritorija, vaikų užimtumui ir ugdymui skirtos patalpos išdėstytos tinkamai ir t. t.

Reikšmingiausias veiksnys, lemiantis pedagogų ir tėvų bendradarbiavimo kokybę tiek paslaugos teikėjams, tiek vartotojams yra geranoriškas tėvų bendravimas ir dalyvavimas institucijos veikloje, pedagogų teikiama informacija ir patarimai tėvams. Veiksmingiausi tėvų įtraukimo į bendradarbiavimo procesą būdai yra darželio specialistų ir vadovų pagalba jiems, galimybė dalyvauti grupės veikloje.

Tėvų apsisprendimą pasirinkti konkrečią ikimokyklinio ugdymo įstaigą lemia geras jos įvaizdis visuomenėje ir kokybiškai teikiamos ugdymo paslaugos.

Literatūra

- Beresford, P., Coft, S. (1993). *Citizen Involvement: A Practical Guide for Change*. London: Macmillan.
- Guogis, A. (2000). *Socialinės politikos modeliai*. Vilnius: Eugrimas.
- Kemshall, H., Littlechild, R. (2000). *User involvement and Participation in Social Care*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Socialinės apsaugos terminų žodynas*. (2000). Vilnius: Sveikatos ekonomikos centras.
- Neifachas, S. (2004). *Ikimokyklinių įstaigų vadyba: teorija ir praktika*. Vilnius: UAB Ciklonas.
- Politt, C., Bouckaert, G., Löffler, K. (2005). *Quality Journeys in the European Public Sector: From there, to hers, to Where*. Quality Journeys in the European Public Sector.
- Titmus, C. J. (1996). *Adult Education: Concepts and Principles. The International Encyclopedia of Adult Education and Training*. Second Edition. Oxford: Pergamum Press.
- Žalimienė, L. (2003). *Socialinės paslaugos*. Vilnius: VU specialiosios psichologijos laboratorija.
- Želvys, R. (2002). Švietimo sistemos tobulinimas. Gamintojai, vartotojai, teikėjai ir švietimo paslaugų kokybė. *Acta Paedagogica Vilnensia*, Nr. 9, p. 303–310.

EDUCATION QUALITY MANAGEMENT EVALUATION: PARENTS' ATTITUDE

Dalia Martišauskienė, Kęstutis Trakšėlys

Summary

In order to assess comprehensively the system of quality management of education, in the research, not only the services providers, but also the consumers (parents) are used for the purpose of investigation. On the basis of the method of questionnaire, the services consumers' (parents) viewpoint to the system of quality management and consumers was revealed, i.e. their knowledge related to the conception of quality and management was revealed; the functions of quality management; the features of quality management system that are characteristic to the institution of education were identified; parents' needs as services consumers of education were ascertained; the means that enable the latter to take part in the quality management processes of institution.

After the assessment of parents' opinion, it is possible to state that the consumers conceive the quality as an economical usefulness of the services though they do not relate the requirements of the consumers' needs to the conception of quality. The consumers (parents) of education services see the close interaction of the functions determining the quality management (planning, organization, motivation, coordination, and control), only the motivation and organization, according to their opinion, are not enough correlated in management functions in education

institution. In accordance to the viewpoint of the parents as service consumers of education, the essential constituents of management conceptions is the observance of the rules of law while properly implementing strategic decisions and envisaging the direction.

On the basis of the research results, it is possible to state that the services consumers (parents) of education relate the system of quality management of institution to their as consumers' requirements purposeful establishment, educators' work efficiency as well as they emphasize those features characteristic to the system of quality management.

On the grounds of the research results, it is possible to presume that for parents as service consumers the services of informational-communicative and wellness are important that are provided by the teachers of school education, though the parents not always identify themselves as the community members of education institution. Moreover, in the processes of quality management of education institutions, the parents generally take part while making suggestions and expressing their own opinions during the meetings.