

Реализация внешних оценочных процедур качества образовательной деятельности учреждений образования Республики Бурятия

Г. Н. Фомицкая

*Бурятский республиканский институт образовательной политики,
г. Улан-Удэ*

Аннотация. *В статье рассматриваются основные проблемы, связанные с развитием региональной системы внешней оценки качества образования. На основе анализа научных подходов и государственных законодательных актов проводится обоснование оценочных процедур качества образовательной деятельности учреждений образования республики.*

Ключевые слова:

качество образования, образовательная политика, региональная система образования, государственно-общественное управление качеством образования.

Реалиями современного состояния системы регионального образования можно считать трансформационные процессы, происходящие на всех уровнях системы, которые приводят к формированию новой модели образовательной политики. Эффективность мер, реализуемых по основным направлениям модернизации сферы общего образования, стала возможна за счёт оптимального использования человеческих, организационных, информационных, финансовых, материальных и других ресурсов, а также опыта, накопленного и обобщённого при проведении крупномасштабных мероприятий российского и международного уровней. К таким мероприятиям по праву можно отнести Байкальский образовательный форум, который проводился в Бурятии в течение шести лет. Именно на переговорных площадках форума было сформировано представление о новой школе, качестве образования, основополагающими принципами которого остаются доступность, непрерывность и постоянное обновление.

Вместе с тем в настоящее время система образования Бурятии вступила в новый этап своего развития, связанный с изменением ценностных ориентаций, переосмыслением используемых форм, методов обучения, соответственно, переориентацией деятельности всех участников образовательного процесса на новые ценности. Необходимость изменений продиктована противоречиями, сложившимися между:

- современными запросами личности, общества, рынка труда и исторически сложившейся структурой регионального образования;
- современными требованиями к материально-техническим и кадровым условиям и несоответствующим уровнем развития материальной базы у большинства образовательных учреждений, дефицитом педагогических кадров;
- требованиями эффективного использования бюджетных и привлечения внебюджетных средств в систему образования и отсутствием разработанных механизмов, позволяющих достигнуть желаемой эффективности;
- необходимость дополнительных финансовых вливаний в региональную систему образования и сокращением бюджетных ассигнований.

На разрешение названных противоречий направлена внешняя оценка качества образования, которая позволяет выявить степень соответствия деятельности образовательного учреждения современным требованиям к качеству образования и способствует принятию управленческих решений, направленных на то, чтобы качественное образование стало более доступным получателям образовательной услуги [4]. До недавнего времени было принято считать, что грамотно выстроенная логическая цепочка условия – процесс – результат обязательно должна привести к повышению качества образования. Но опыт показывает, что не всегда хорошие условия лежат в основе качественного образования. В первую очередь речь идёт о соответствии образовательной деятельности школы нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям. В связи с этим процедуры независимой оценки призваны определить соответствие качества образовательной деятельности учреждения образования институализированным нормам.

В ст. 95.2 Федерального закона №273 «Об образовании в Российской Федерации» определено, что «независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (далее – образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации» [3]. Исходя из данного определения, целями независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций выступают:

- 1) повышение информированности потребителей о качестве образовательной деятельности образовательных организаций (далее – ОО);
- 2) установление диалога между образовательными организациями и гражданами – потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации образовательных услуг населению.

Для достижения поставленных целей определены следующие задачи:

- выявить основные тенденции в образовательной деятельности ОО, направленные на повышение качества образовательных услуг;
- выявить характерные особенности организации образовательной деятельности ОО через анализ представления информации о работе образовательной организации на официальном сайте в сети Интернет и соответствия её крите-

риям полноты, актуальности, удобства для потребителей;

- выявить отношение потребителей образовательных услуг к образовательной деятельности учреждения;

- осуществить интерпретацию и оценку полученных данных и на основе этого выстроить рейтинги ОО по параметру качества предоставляемых образовательных услуг;

- сформулировать для образовательных организаций предложения по повышению качества образовательной деятельности.

Отметим, что в настоящее время разработано нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества образовательной деятельности как на федеральном, так и на региональном уровнях.

Необходимо отметить, что на качество образовательной деятельности учреждения образования оказывают влияние социальная среда, состояние экономики и прочие обстоятельства. Д. Л. Константиновский, В. С. Вахштайн, Д. Ю. Куракин, Я. М. Рощина среди признаков определения качества образовательной деятельности выделяют следующие:

- а) дающее значительный потенциал для дальнейшей социальной мобильности;

- б) предоставляющее условие для комфортного проживания жизненного этапа;

- в) имеющее достаточное материальное оснащение учебного процесса, отвечающее современным требованиям;

- г) обладающее достаточным финансовым обеспечением учебного процесса;

- д) обеспеченное квалифицированным преподавательским составом;

- е) соответствующее запросам потребителей и т. д.

При этом признаки могут быть взаимосвязаны, а любой из признаков может быть разделён на подпризнаки [1]. С учётом вышеизложенного определены основные критерии внешнего оценивания: открытость и доступность информации об образовательных организациях, размещённой на официальном сайте в сети Интернет; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников; общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.

В соответствии с целями и задачами внешняя (независимая) оценка качества образовательной деятельности (далее – НОКО) рассматривается с позиции исследования и включает в себя совокупность методов социологического исследования, пакет разработанного инструментария, которые позволяют получить объективную информацию.

Рассматривая качество как соотношение между целью и достигнутым результатом, мы исходим из понимания того, что это достаточно сложная категория, трудно поддающаяся количественному измерению. Качество оценивается преимущественно в номинальных шкалах измерения с уточнением характеристик, включающихся в это сложное и ёмкое понятие.

С позиций системного анализа все участники НОКО выступают заинтересованными лицами, среди которых главным является ребёнок – получатель образовательных услуг. Информированность получателей услуги о видах деятельности образовательной организации, её образовательной программе, дополнительных образовательных услугах, кадровой и материально-техниче-

ской обеспеченности лежит в основе удовлетворённости образовательной услуги. Исследование предполагает изучение информации, представленной на сайте образовательной организации.

Социальный характер исследования заключается в обращении к обществу, индивидуумы которого в исследовании выступают респондентами; независимыми экспертами являются специалисты, лично не заинтересованные в результатах исследования, соответственно, обобщающие результаты, исходя из анализа респондентов, участвующих в социологическом (анкетном) опросе. Необходимо учитывать, что статистическая совокупность в опросе представлена в основном определёнными группами обучающихся обследуемого учреждения, их родителей или лиц, их замещающих. В этом случае имеет место субъективность, которая допускает смещённые оценки при сопоставлении результатов исследования для разных учреждений.

В качестве основного метода получения эмпирической информации выступает анкетный опрос, разработанный Департаментом стратегии, анализа и прогноза Минобрнауки России [2]. Для успешного решения задач НОКО разработаны 2 анкеты:

- для анализа информации, полученной по результатам анализа официальных сайтов ОО, а также другой опубликованной официальной информации;
- для анализа информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет.

С учётом вышеизложенного Бурятским республиканским институтом образовательной политики в 2015 г. осуществлена независимая оценка образовательной деятельности 31 подведомственной Министерству образования и науки Республики Бурятия образовательной организации.

Исследование сайта осуществлялось методом сплошного просмотра содержания страниц с выявлением и фиксацией признаков соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя сайта.

Структурный анализ внутреннего содержания разделов сайтов показал, что основной раздел «Сведения об образовательной организации» представлен в полном объёме на главной странице только у 3,2 % ОО, частично – у 3,2 % ОО, не представлен у 58 % учреждений.

Подраздел «Основные сведения» представлен в полном объёме только у трёх ОО. Не представлена в полном объёме информация по следующим направлениям: «Структура и органы управления образовательной организации», «Отсутствие обоснованных обращений граждан в вышестоящие органы управления образованием (органы власти) за три года по вопросам конфликтных ситуаций в образовательной организации, качества предоставляемых образовательных услуг», «Наличие в образовательной организации периодической печати, радиоузла, телевидения и др.».

По направлениям «Наличие практики выявления общественного мнения по наиболее важным вопросам школьной жизни», «Наличие публикаций о деятельности образовательной организации в средствах массовой информации за три года» информация представлена у 9,7–12,9 % ОО.

Отчёт о результатах самообследования на официальных сайтах ОО представлен только у 1/3 ОО, хотя, согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, публикация данного отчёта является обязательной для всех ОО.



Информация по педагогическим кадрам представлена только у 10 % ОО, у остальных отсутствует полностью.

По материально-техническому оснащению полная информация представлена только у трёх ОО.

Альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению не разработано ни у одной ОО.

Вышеизложенное позволяет сделать вывод о низкой информационной открытости ОО.

Критерий «Рейтинг комфортности условий и доступности получения в образовательной организации услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья» был получен на основе оценки следующих параметров:

- оборудование территории, прилегающей к организации образования, с учётом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

- укомплектованность организации образования специалистами, осуществляющими предоставление образовательных услуг.

Также по результатам оценки каждого блока критериев составлены рейтинги, выделены общие и единичные проблемы ОО.

К общим проблемам всех ОО можно отнести недостаточность специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения, не везде есть система визуальных, звуковых и тактильных ориентиров.

Необходимо совместно с родительской общественностью спланировать работу по обеспечению отдельных туалетных комнат предметами личной гигиены, размещению на территории ОО знаков системы визуальных, звуковых и тактильных ориентиров.

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников осуществлялась проведением эксперимента «Контрольная закупка».

При составлении данного рейтинга учитывались показатели:

- количество наборов номера;

- время дозвона;

- количество переадресаций;

- время разговора;

- удовлетворённость точностью ответа;

- соблюдение норм делового этикета.

В целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону. За исключением одной ОО, во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечаются приватность в процессе беседы, адекватное отношение в восприятии «легенды», отсутствие переадресаций, полнота и доступность предоставленной информации.

По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций образования» высоко оценено одно учреждение, с результатом – 81,2 балла. Наиболее низкие среди всех учреждений определены значения в 64,2 балла и 63,8 балла соответственно.

В целом результаты указывают на средний уровень доброжелательности.

Оценка удовлетворённости потребителей качеством предоставления услуг осуществлялась проведением анкетирования родителей (законных представителей) как потребителей образовательных услуг.

Анкетирование показало достаточно высокий уровень удовлетворённости родителей всех ОО качеством образовательных услуг. Большинство опрошенных определяет высокий и средний уровень качества образовательных услуг.

По результатам НОКО были выработаны рекомендации как для региональных органов исполнительной власти, так и для отдельных образовательных учреждений. Так, в рекомендациях указывалась необходимость разработки на уровне региона, муниципалитета и школы локальных нормативных актов, отражающих основные положения законодательных актов Российской Федерации в части НОКО. Также была обозначена необходимость разработки дополнительных критериев показателей качества деятельности ОО на региональном, муниципальном и школьном уровнях, так как большинство критериев НОКО направлены на учёт количественных показателей качества образовательной деятельности. Они формально характеризуют условия предоставления образовательных услуг, не затрагивая вопросы их реального качества.

В качестве основных рекомендаций для образовательных организаций были выделены следующие предложения:

- проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций. Довести информацию о результатах НОКО до всех работников образовательных организаций. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении ОО;

- осуществить анализ внутренней информационной среды образовательных организаций. Провести внутренний аудит (технический и содержательный), сайтов ОО с учётом результатов НОКО и доработать в соответствии с нормативными документами;

- разработать альтернативную версию официального сайта ОО в сети Интернет для инвалидов по зрению;

- привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и сигнальные таблички – указатели для детей с ограниченными возможностями здоровья;

- разработать мероприятия по устранению недостатков, выявленных на основе анализа причин частичной неудовлетворённости получателей образовательных услуг условиями их предоставления;

- организовать целенаправленную работу по наполняемости официального сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся;

- разработать Правила получения информации по телефону;

- совместно с родительской общественностью разработать план по обновлению материально-технического обеспечения образовательного процесса в ОО; организовать проведение педагогическими работниками ОО индивидуальных консультаций с родителями по вопросам, касающимся образовательной деятельности; обеспечить возможность беспрепятственного доступа к

Implementation of the External Quality Evaluation Procedures in Educational Institutions of the Republic of Buryatia

G. N. Fomitskaya

Buryat Republican Institute for Education Policy, Ulan-Ude

Abstract. *The article deals with the main problems of development of the regional system of external evaluation of the education quality. The author justifies the evaluation procedures of quality of educational activities in the educational institutions of the Republic of Buryatia on the basis of the analysis of the scientific approaches and state laws.*

Keywords: *quality of education, education policy, regional system of education, state and public quality management in education.*

**Фомицкая
Галина Николаевна**

*доктор педагогических наук, доцент,
ректор*

*Бурятский республиканский инсти-
тут образовательной политики*

67000, г. Улан-Удэ, ул. Советская, 30

*тел.: 8(3012)213385
e-mail: briep@mail.ru*

**Fomitskaya
Galina Nikolaevna**

*Doctor of Sciences (Pedagogy),
Associate Professor, Rector*

*Buryat Republican Institute
for Education Policy*

*30 Sovetskaya St, Ulan-Ude,
67000*

*tel.: 8(3012)213385
e-mail: briep@mail.ru*