

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



В. Ю. ЕРЕМИНА,
кандидат педагогических наук,
заведующая лабораторией оценки
качества образовательных услуг НИРО
eremina@niro.nnov.ru



М. С. ГРИШИНА,
старший научный сотрудник
лаборатории оценки качества
образовательных услуг НИРО
maregrishina@yandex.ru

В статье акцентируется внимание на наиболее сложной для практического применения части оценки качества образования — изучении удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг школы. Освещаются результаты социологического исследования мнения родителей и старшеклассников о деятельности средних общеобразовательных организаций Нижегородской области, проведенного сотрудниками лаборатории социально-педагогических измерений в образовании ГБОУ ДПО «Нижегородский институт развития образования» в 2013/2014 учебном году.

The article focuses on the most complicated for practical use part of the evaluation of the quality of education — the investigation and analyses of the consumers' contentment of the quality of the school educational services. The article illustrates the results of the sociological investigation of parents' and senior school students' opinions of the work of Nizhniy Novgorod secondary educational establishments, carried out by the staff members of the Laboratory of Socio-pedagogical measurement in education Nizhniy Novgorod institute for educational development in 2013—2014.

Ключевые слова: *качество образования, оценка запланированных результатов, трехмерная модель оценки качества общего образования, результативность образовательной организации, условия реализации основной образовательной программы, удовлетворенность потребителей образовательных услуг, параметры оценки, показатели деятельности школы*

Key words: *quality of education, assessment of the planned results, a three dimensional model of evaluation, efficiency and effectiveness of the work of the educational establishment, the conditions of the realization of the general education program, educational services consumers' contentment, assessment criteria, school activities' criteria*

Одним из главных приоритетов государственной образовательной политики в условиях становления общества знания является достижение современного качества образования. Нормативно-правовые документы, отражающие государственную политику России в области качества образования, ставят задачу широкого общественного участия в оценке деятельности образовательной организации.

В лаборатории социально-педагогических измерений в образовании НИРО разработана модель оценки качества образовательной деятельности школ.

Важнейшим методологическим подходом, положенным в основу разработанной модели, выступил социологический подход.

Социологический подход предполагает рассмотрение качества образования как социальной характеристики. С позиции социологического подхода качество образования — это нормативные требования общества к образованию, заключающиеся в необходимости соответствовать критериям эффективной деятельности, то есть оптимальному выполнению своих социальных функций. Нормативные характеристики качества образования представлены системой правовых норм и норм повседневной деятельности. Субъектами нормотворчества, задающими параметры качества образования, выступают: государство, органы управления образованием всех уровней, администрация ОО, родители обучающихся. Нормативы качества образования в повседневной жизнедеятельности подвижны и формируются через систему потребностей индивидуальных и групповых субъектов образовательного процесса — участников и потребителей образовательных услуг (детей, их родителей, сотрудников и администрации ОО) [4].

С учетом социологического подхода разработанная модель оценки качества образовательной деятельности ориенти-

рована как на требования государства к качеству образования, так и на запросы и ожидания участников образовательного процесса и потребителей образовательных услуг.

В данной модели определены три объекта оценки, характеризующие качество образовательной деятельности в школе: качество результатов деятельности, качество условий образовательной деятельности, уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

Изучение мнения потребителей имеет большое информационное значение в оценке деятельности школы, но слабо представлено в практических исследованиях. Между тем в государственной программе Российской Федерации «Развитие образования» на 2013—2020 годы стоит задача «включения потребителей образовательных услуг в оценку деятельности системы образования через развитие механизмов внешней оценки качества образования» [1].

Потребителями образовательных услуг школы можно считать: учащихся и их родителей; преподавателей вузов и организаций СПО, куда поступают выпускники; работодателей, в чьи организации приходят молодые люди; и, наконец, общество и государство, гражданами которого являются школьники.

Включение каждой группы потребителей в оценку деятельности ОО требует специфических подходов и методов. Мы начали эту работу с изучения мнения родителей и обучающихся о качестве образовательных услуг общеобразовательной организации. Именно родители в состоянии предъявлять свои требования к качеству образовательных услуг, а у обучающихся к девятому классу уже сформировано собственное представление об образовательной организации, и они впол-

Изучение мнения потребителей имеет большое информационное значение в оценке деятельности школы, но слабо представлено в практических исследованиях.

не могут оценить качество образования, высказать свои пожелания и предложения по организации деятельности ОО.

Социологический инструментарий оценки качества образования включает в себя различные виды сбора, обработки и анализа информации о качестве образования. Наиболее актуальным видом социологического исследования является анкетный опрос потребителей о качестве образовательных услуг. Мы предлагаем методики двух анкетных опросов: «Школа глазами родителей» и «Школа глазами старшеклассника».

Этапами проведения опроса стали:

- ✓ разработка программы опроса и инструментария (анкет, макета базы данных и т. п.);

- ✓ проведение опроса;

- ✓ обработка данных опроса;

- ✓ подготовка аналитических материалов.

Анкеты «Школа в оценках родителей» и «Школа в оценках обучающихся» состоят из трех групп вопросов.

Первый блок вопросов предполагает оценку респондентами по 5-балльной шкале восемнадцати показателей деятельности школы, включающих качество педагогической и управленческой деятельности, программ обучения, состояние материально-технической базы, режима безопасности, эффективности деятельности органов государственно-общественного управления, качество питания и программ здоровьесбережения и многого другого. Сформулированы вопросы так, что родители могут адекватно выстроить оценки, опираясь на свой опыт взаимодействия со школой и восприятие различных сторон школьной жизни.

Второй блок вопросов позволяет определить основные недостатки в деятельности школы по мнению респондентов. Родителям и обучающимся предлагается

выбор пяти суждений, характеризующих негативные стороны деятельности школы, это могут быть: высокий уровень учебной нагрузки (перегрузка детей), слабая воспитательная работа, некомфортный психологический климат в школе, недостаточные условия для физического развития детей, слабая практическая ориентированность образования (много теории, мало практических занятий), низкий уровень знаний в сфере гуманитарных дисциплин (истории, литературы, русского языка, иностранного языка, обществознания и др.), невысокий уровень знаний в сфере естественнонаучных дисциплин (математика, физика, химия, биология и др.) и т. п.

Третий блок вопросов — сведения о социальных характеристиках семей обучающихся: возраст родителей, уровень их образования, социально-профессиональный статус отца и матери, самооценка респондентов своего социального положения (страта).

Анкета «Школа в оценках обучающихся» предназначена для учеников 9—11-х классов средней общеобразовательной организации. Вопросы предполагают оценку обучающимися качества образовательных услуг по тем же переменным, что и в анкете для родителей, только вопросы сформулированы с учетом восприятия подростков.

Таким образом, анкеты вполне отвечают следующим критериям:

- ✓ полнота переменных, характеризующих уровень удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы;

- ✓ доступность формулировок;

- ✓ соответствии задачам статистической обработки и анализа полученных данных.

В 2013/2014 учебном году в анкетных опросах приняли участие 4775 родителей и 1550 обучающихся 9—11-х классов школ Нижегородской области.

Можно было предположить, что мне-

Наиболее актуальным видом социологического исследования является анкетный опрос потребителей о качестве образовательных услуг.

ние родителей и их детей совпадет по большинству вопросов, ведь они оценивали одну и ту же школу. В итоговую

таблицу вошло количество респондентов (в %), выразивших согласие с данными суждениями.

Сравнительная оценка удовлетворенности родителей и обучающихся качеством образовательных услуг среднего общеобразовательного учреждения

| № п/п | Показатель | Согласны + полностью согласны, % | |
|-------|---|----------------------------------|-------------|
| | | родители | обучающиеся |
| 1 | Удовлетворенность качеством образования | 80 | 87 |
| 2 | Удовлетворенность организацией работы с одаренными детьми | 46 | 76 |
| 3 | Удовлетворенность организацией системы дополнительного образования | 64 | 100 |
| 4 | Удовлетворенность организацией воспитательной работы | 66 | 58 |
| 5 | Удовлетворенность организацией режима обучения | 75 | 67 |
| 6 | Удовлетворенность доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное образование и др.) | 47 | 53 |
| 7 | Удовлетворенность организацией горячего питания в учреждении | 59 | 57 |
| 8 | Удовлетворенность комфортностью школьной среды | 76 | 72 |
| 9 | Удовлетворенность работой администрации образовательного учреждения | 84 | 80 |
| 10 | Удовлетворенность качеством педагогических кадров учреждения | 89 | 84 |
| 11 | Удовлетворенность материально-техническим оснащением образовательного процесса | 76 | 76 |
| 12 | Удовлетворенность работой органов общественного самоуправления | 52 | 56 |

Как видно из таблицы, большинство родителей (80 %) и обучающихся (87 %) считают, что школа дает качественное среднее образование. Респонденты высоко оценили уровень квалификации педагогов и администраторов, современное материально-техническое оснащение, комфортный социально-психологический климат.

Существенное расхождение в оценках родителей и обучающихся вызвала позиция «Много образовательных программ, в которых можно проявить свои таланты и способности (конкурсы, НОУ, олимпиады, конференции и т. п.)». В анкете для родителей это положение было сформулировано как «наличие интересных образовательных программ для одаренных детей». Свои положительные оценки о работе с одаренными детьми высказали 76 % обучающихся и только 46 % родителей. Скорее всего, дети лучше ос-

ведомлены о разнообразных образовательных программах, в которых они принимают непосредственное участие.

Невысокие оценки и родители, и обучающиеся присвоили качеству горячего питания, медицинскому обслуживанию, режиму безопасности, профилактике правонарушений.

Оказалось, что родители мало знают о различных формах организации образования (индивидуальных, дистанционных, экстернате). Только 47 % родителей считают, что в школах существует выбор различных форм обучения.

К сожалению, оценка эффективности работы органов общественного управления в школах, по мнению потребителей, имеет невысокий уровень. Всего 56 % родителей считают, что родительские комитеты, управляющий и попечительский советы школ эффективно работают, и 52 % обучающихся согласились с тем, что орга-

ны ученического самоуправления (совет старшекласников, ученический совет и др.) активно действуют и к их мнению прислушиваются. Низкие результаты, по всей видимости, связаны с недостаточным информированием родителей и обучающихся о деятельности органов государственно-общественного управления в школе.

Неудовлетворенность родителей и их детей отдельными образовательными услугами не исключает случаев, когда запрос на услуги значительно превышает возможности ОО. Так, более раннее исследование лаборатории об ожиданиях от школы выявило часто встречающиеся суждения потребителей о необходимости более широкого спектра образовательных программ и услуг в школе [2].

Уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг зависит от индивидуальных и социальных характеристик потребителей.

Для родителей определяющим фактором удовлетворенности качеством работы школы является собственное социальное положение. Среди родителей, недовольных качеством работы школы, больше людей с высоким образовательным уровнем [3], поскольку недовольство качеством школьного образования во многом связано с высокими ожиданиями родителей от школы, источник которых —

качество образования самих родителей.

Для обучающихся определяющим фактором удовлетворенности качеством образования является их собствен-

ный вклад в образовательную деятельность. Наибольшую удовлетворенность в качестве образовательных услуг выражали именно те дети, кто учится успешно и тратит на учебу много времени. Те

учащиеся, которые тратят на занятия меньше времени и учатся менее успешно, тоже высоко отметили качество деятельности ОО, но все же уровень удовлетворенности у них ниже. Очевидно, что собственный вклад в дело образования делает более ценными для обучающихся не только свои усилия, но и труд педагогического коллектива.

В целом родители и обучающиеся лояльно относятся к своим школам, но в образовательных организациях оценки потребителей отличаются друг от друга. Наиболее высокие оценки качества образовательных услуг дали ученики и родители образовательной организации повышенного статуса, в других школах удовлетворенность потребителей значительно ниже. Есть школы, где высокая результативность деятельности и хорошие условия организации образовательного процесса не получили признания, что говорит о недостаточной работе по формированию положительного имиджа ОО в глазах потребителей.

Анкетные опросы основных потребителей образовательных услуг позволили:

- ✓ сравнить оценки родителей и обучающихся, выделить наиболее существенные расхождения между ними и объяснить их причины;
- ✓ определить проблемные зоны в деятельности школы;
- ✓ выявить возможные факторы — причины возникновения обнаруженных недостатков;
- ✓ спроектировать управленческие решения по развитию школы.

В перспективе мы планируем продолжить исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг и включить в него более широкий круг респондентов: студентов, преподавателей вузов и техникумов, рабочих, служащих, работодателей.

Для обучающихся определяющим фактором удовлетворенности качеством образования является их собственный вклад в образовательную деятельность.

ЛИТЕРАТУРА

1. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013—2020 год / утв. распоряжением Правительства РФ от 22 ноября 2012 г. № 2148-р // URL: http://www.edu.ru/index.php?page_id=5&topic_id=22&sid=25968.

2. *Еремина, В. Ю.* Качество общего образования: разные взгляды на проблему / В. Ю. Еремина, М. С. Гришина // Нижегородское образование. — № 4. — 2012. — С. 31—36.

3. *Еремина, В. Ю.* Удовлетворенность родителей качеством образования и их социальное положение / В. Ю. Еремина, М. С. Гришина // Модернизация системы профессионального образования на основе регулируемого эволюционирования : материалы XI Межд. науч.-практ. конф. : в 6 ч. Ч. I / Межд. Академия наук пед. образования ; Челяб. институт перепод. и пов. квал. работ. образ. ; отв. ред. Д. Ф. Ильясов. — М. ; Челябинск : ЧИППКРО, 2012. — С. 86—89.

4. *Зборовский, Г. Е.* Социология образования : учебное пособие / Г. Е. Зборовский, Е. А. Щуклина. — М. : Гардарики, 2005.



НОВАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ОБРАЗОВАНИЯ В КОНТЕКСТЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ ПРОДУКТИВНОГО МЫШЛЕНИЯ

А. К. БЕЛОЛУЦКАЯ,
кандидат психологических наук,
старший научный сотрудник НИИ «Столичное образование»
anabel@eurekanet.ru

В статье обсуждаются проблемы, связанные с достижением нового качества школьного образования в России в связи с переходом на федеральные государственные образовательные стандарты. Проводится различие между академической успешностью и развитием мышления учащегося. Анализируются группы требований к образовательным результатам, особенно метапредметным и личностным в контексте ключевых психологических теорий, изучающих интеллект и мышление. Приводятся данные эмпирического исследования о влиянии особенностей образовательной ситуации на развитие продуктивного мышления.

The article covers the problems connected to the achievements of new quality of school education in Russia in view of federal state educational standards. The definition between academic success and thinking development is made. Groups of requirements to the educational results especially metasubject and personal are analysed within the context of the main psychological theories examining intelligence and thinking. Empirical data about the influence of features of educational situation on productive thinking development are produced.

Ключевые слова: *метапредметные образовательные результаты, продуктивное мышление, диалектическое мышление*

Key words: *metasubject educational results, productive thinking, dialectical thinking*