Приложение 9.1.

ГБОУ ДПО «НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»
ЛАБОРАТОРИЯ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИЗМЕРЕНИЙ В ОБРАЗОВАНИИ

Аналитические материалы по оценке качества образования в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18» Балахнинского района Нижегородской области

Сентябрь 2016

Введение

Ведущим приоритетом государственной социальной политики России является повышение качества жизни её граждан, важным составляющим которого выступает качество образования.

В Указе Президента РФ от 7 мая 2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» дан социальный заказ: обеспечить формирование независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности.

В русле реализации названного Указа Президента Постановлением Правительства РФ от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»

- определены задачи независимой системы оценки качества: обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организациями социальных услуг, в том числе в электронной форме; формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности;
- показана необходимость создания общественных советов; установлены их функции;
- заданы полномочия органов, осуществляющих функции учредителя образовательной организации, при проведении оценки качества образования.

Во исполнение ведущих положений государственной социальной политики относительно независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, вышел ряд правовых документов, регламентирующих и регулирующих процедуры независимой оценки качества образования, среди которых: Федеральный закон от 29 декабря 2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Государственная программа РФ «Развитие образования на 2013-2020 годы», утверждённая постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 792-р, и другие.

Федеральный закон от 29 декабря 2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» даёт определение качества образования (в разделе основные понятия) и вводит процедуру независимой оценки качества образования (статья 95), где определены её цели:

- выявление соответствия предоставляемого образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;
- оказание физическим и юридическим лицам содействия в выборе организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими программ на российском и международном рынках.

В Государственной программе РФ «Развитие образования на 2013-2020 годы» заданы приоритеты государственной политики в области оценки качества образования, среди которых

- внедрение механизмов внешней независимой системы оценки качества работы образовательных организаций с участием общественности и работодателей;
- включение потребителей образовательных услуг в оценку деятельности системы образования через развитие механизмов внешней оценки качества образования и государственно-общественного управления;
- развитие кадрового потенциала в области педагогических измерений и оценки.

На региональном уровне было принято распоряжение Правительства Нижегородской области №1844-р от 10 сентября 2013 года «О формировании в Нижегородской области системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в котором поставлены следующие задачи:

- создание общественных советов по оценке качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги;

- осуществление мониторинга общественного мнения, полученных результатов оценки качества работы учреждений, рейтингов их деятельности и подготовка предложений об улучшении качества их работы;
- осуществление контроля размещения государственными учреждениями информации на официальном сайте в сети «Интернет» в соответствии с установленным порядком.

Во исполнение ключевых положений государственной политики в области качества общего образования сотрудниками лаборатории социально-педагогических измерений в образовании ГБОУ ДПО НИРО была разработана и апробирована технология независимой оценки качества образования в школе.

В 2016 году данная технология независимой оценки качества образования применялась в образовательных организациях Балахнинского района Нижегородской области, что позволило:

- обеспечить объективную оценку качества деятельности всех организаций основного и среднего общего образования района с привлечением внешних независимых экспертов;

- выстроить обоснованные рейтинги и рэнкинги школ по единой технологии оценки;

- оценить соответствие условий образовательного процесса государственным требованиям и стандартам в школах района;

- определить образовательную и социальную результативность деятельности организаций основного и среднего общего образования района

- изучить уровень удовлетворенности потребителей (родителей и обучающихся) качеством образовательных услуг;

- получить информационную основу для принятия управленческих решений по развитию образовательной системы Балахнинского района и каждой образовательной организации.

В технологии независимой оценки соотносятся три параметра, характеризующие качество образования: 1) результативность деятельности

образовательной организации; 2) условия реализации основной образовательной программы; 3) удовлетворенность потребителей качеством образовательных услуг.

Три обозначенных параметра качества состоят из набора показателей. Каждый показатель обладает признаком, который либо выражен, либо не выражен в практике деятельности образовательной организации. В соответствии с выраженностью признака присваивается значение показателя в 1 или 0 баллов. Выраженность признака определяется с помощью различных методов: анализа документации, наблюдения экспертов, анкетирования, экспертной оценки и др. Методы измерения органично включены в деятельность школы и традиционно осуществляются в образовательной организации.

Набор показателей каждого из параметров в образовательной организации имеет нормативно-правовое обоснование и может быть изменено в соответствии с действующим законодательством.

Три группы показателей: результативность, условия и мнение потребителей, — эффективнее всего рассматривать взаимосвязано, что даёт возможность сделать лепестковая диаграмма.

Оси лепестковой диаграммы, выходящие из одной точки, соответствуют трём параметрам качества образования. На этих осях откладывается количество баллов, имеющих положительное значение. Затем полученные величины на каждой оси соединяются линиями. Эти линии образуют стороны треугольника. Таким образом, лепестковая диаграмма выстраивается в виде треугольника.

Форма треугольника лепестковой диаграммы, полученная по результатам комплексной оценки качества образования в ОО, позволяет отнести школу к определённому кластеру. (Рисунок 1)

Рисунок 1

Лепестковая диаграмма оценки качества образования

Лепестковая диаграмма при 100% позитивных оценок будет выглядеть как равносторонний треугольник, отражающий высокие результаты образования при выполнении всех условий организации образовательного процесса и полного удовлетворения потребителей образовательных услуг.

В случаях, когда лепестки не будут иметь 100% позитивных оценок, возникают варианты типовых моделей качества деятельности образовательной организации. Возможны базовые типовые модели качества деятельности образовательной организации. Для их обозначения мы используем условные названия-характеристики: «успешная школа», «социально-ориентированная школа», «результативная школа», «неэффективная школа», «школа завышенного имиджа», «школа недостаточного имиджа», «перспективная школа», «школа с результатами оценки ниже среднего уровня».

Апробация технологии показала удобную форму представления результатов оценки в виде лепестковой диаграммы, где разносторонний треугольник будет свидетельствовать о проблемах конкретной школы.

Оценка результативности деятельности

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18»

Первое направление оценки качества образования в школе — оценка результативности деятельности образовательной организации. Технология оценки предполагает заполнение сотрудниками ОО информационной карты по трём разделам:

1) образовательная результативность (учебные и внеурочные достижения обучающихся);

2) социальная результативность;

3) экономическая результативность.

Образовательная результативность определяется на основе результатов промежуточной и итоговой аттестации обучающихся (учебные достижения) и участия детей в олимпиадах, творческих конкурсах, спортивных соревнованиях, конференциях НОУ различного уровня (внеурочные достижения).

Социальная результативность оценивается на основании показателей, связанных с участием педагогов в различных профессиональных конкурсах, а также отсутствием «отсева», правонарушений среди обучающихся, жалоб участников образовательного процесса, случаев травматизма, карантинов и других.

Экономическая результативность может оцениваться по показателям, характеризующим отсутствие просроченной задолженности по расчетам с поставщиками товаров, работ, услуг, по платежам в бюджет и внебюджетные фонды; отсутствие выявленных контрольно-надзорными органами фактов нарушений в деятельности образовательной организации, в т.ч. финансово-хозяйственной, отсутствие дисциплинарных взысканий, примененных к руководителю образовательной организации в отчетном году.

Максимальное количество баллов по данному направлению оценки для средней школы равно 38, что соответствует 100%. В ходе экспериментальной

апробации эмпирическим путём было определено пороговое значение – 80%. В образовательных организациях, где данное значение не было достигнуто, результативность деятельности оценивается как низкая.

По итогам оценки в сентябре 2016 года в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18» результативность деятельности составила 31 балл из 38 возможных или 82%, то есть выше порогового значения.

По семи показателям были присвоены нулевые значения:

1. В 2016 году по четырем показателям учебной результативности не были достигнуты положительные значения среднее значение количества баллов на ЕГЭ по математике (базовый уровень) ниже среднего балла для Нижегородской области; процент обучающихся четвертых классов, получивших отметки «4» и «5» по результатам Всероссийской проверочной работы по предметам: "Русский язык", "Математика" и "Окружающий мир" в школе также ниже среднего показателя по области. (См. таблицу 1.)

Таблица 1

Результаты ГИА в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18»

Показатель	СОШ №18	Средний балл для ОО Нижегородской области
Процент выпускников, получивших количество баллов на ЕГЭ ниже минимального		
ЕГЭ – 2016 русский язык	0%	0,06%
ЕГЭ - 2016 математика (базовый уровень)	0%	0,53%
ЕГЭ - 2016 математика (профильный уровень)	10%	12,54%
Среднее значение количества баллов на ЕГЭ		
ЕГЭ – 2016 русский язык	71,78	71,32
ЕГЭ - 2016 математика (базовый уровень)	4,13	4,18
ЕГЭ - 2016 математика (профильный уровень)	28,75	46,72
Среднее значение количества баллов на ГИА		
ГИА – 2016 русский язык	31,43	28,7
ГИА – 2016 математика	22,05	20
Средняя экзаменационная отметка на ГИА		
ГИА – 2016 русский язык	4,09	3,8
ГИА – 2016 математика	4,47	4,2
Качество обученности по результатам ГИА		
ГИА – 2016 русский язык	93%	56,9%
ГИА – 2016 математика	95,05%	83%
Процент обучающихся четвертых классов, получивших отметки «4»и «5» по результатам		

Всероссийской проверочной работы по предмету:		
"Русский язык"	85,7%	86,6%
"Математика"	71,5%	85%
"Окружающий мир"	71,4%	76,1%

Результаты ЕГЭ по математике профильного уровня не оценивались, а принимались к сведению, в школе №18 10% выпускников преодолели минимальное значение количества баллов на ЕГЭ по математике профильного уровня, в среднем в Нижегородской области таких обучающихся оказалось больше – 12,54%; средний балл на ЕГЭ по математике профильного уровня в школе №18 ниже среднего регионального значения (28,75 балла против 46.72 баллов).

2. В 2015/16 учебном году в школе №18 учащиеся добились высоких результатов на муниципальном и региональном этапах Всероссийской олимпиады школьников, но не вышли на заключительный этап. Очевидно, что в школе реализуется эффективная программа по работе с одарёнными детьми, уделяется особое внимание участию обучающихся в предметных олимпиадах на уровне школы и качеству этих олимпиад. Но чтобы выйти на общероссийский уровень, школьные олимпиадные задания должны соответствовать заключительному этапу Всероссийской олимпиады школьников. Второй аспект проблемы - мотивация педагогов к подготовке обучающихся на соответствующем уровне, которая может найти отражение в положении о стимулировании.

3. В 2015/16 учебном году среди педагогов школы не было участников и победителей профессиональных конкурсов («Учитель года», «Классный руководитель года», «Сердце отдаю детям», «Вожатый года» и т.п.) на муниципальном, региональном, федеральном уровнях. Безусловно, участие в профессиональных конкурсах требует серьезной подготовки, эмоциональной и физической нагрузки, и если педагог выходит на конкурс, это свидетельствует о его особом самоопределении и отношении к профессии. Сегодня у руководителя образовательной организации достаточно мотивационных рычагов, которые могут помочь педагогу достичь этого

самоопределения, но важнейшим стимулом является организационная культура школы, построенная на уважении к учителю, нацеленная на высокие достижения в профессиональной сфере деятельности.

Полный перечень показателей результативности деятельности образовательной организации и оценка по ним приведены в приложении 9.2.

Оценка качества условий образовательной деятельности

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18»

Информационная карта оценки качества условий образовательной деятельности в ОО содержит восемь направлений:

1) программно-методические условия;

2) организационно-педагогические условия;

3) кадровые условия;

4) информационно-образовательная среда;

5) материально-технические условия;

6) медико-оздоровительное сопровождение обучающихся;

7) создание безопасных условий при организации образовательного процесса;

8) организационно-управленческие условия.

По всем направлениям оценки количество баллов, которое максимально может набрать образовательная организация, равно 74 балла (100%). Пороговое значение выше или равно 80%.

В МБОУ СОШ №18 в сентябре 2016 года условия образовательной деятельности были выполнены на 60 баллов (81%), что выше порогового значения.

По 14 показателям были присвоены нулевые значения.

1. Программно-методические условия:

1) МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18» не обеспечивает реализацию учебных планов одного или нескольких профилей обучения. Задача профильного обучения – создание системы специализированной подготовки (профильного обучения) в старших классах

общеобразовательной школы, ориентированной на индивидуализацию обучения и социализацию обучающихся, в том числе с учетом реальных потребностей рынка труда, отработки гибкой системы профилей и кооперации старшей ступени школы с учреждениями начального, среднего и высшего профессионального образования. Профильное образование дает возможность углубленно изучать не один предмет, а несколько. Например, естественнонаучный профиль предполагает углубленное изучение физики, химии и биологии, а гуманитарный - литературы, русского и иностранных языков.

Профильное обучение не является профессиональным или производственным, его главная цель - самоопределение учащихся, формирование адекватного представления о своих возможностях. То есть, профильное образование - это углубление знаний, склонностей, совершенствование ранее полученных навыков через создание системы специализированной подготовки в старших классах общеобразовательной школы. Эта подготовка ориентирована на индивидуализацию обучения и профессиональную ориентацию обучающихся с учетом реальных потребностей рынка труда.

Профильное обучение вводится в общеобразовательные организации России начиная с 2006 года, и за этот период вполне можно освоить технологию, так востребованную обучающимися и их родителями.

2. Информационно-образовательная среда:

1) Процент персональных ЭВМ школы, используемых в учебных целях равен 70,6%. Это значение ниже усредненного показателя, составляющего 88% по Нижегородской области.

3. Материально-технические условия:

1) В МБОУ СОШ №18 Балахнинского муниципального района выполнены требования к оснащенности большинства учебных кабинетов на 75%. Методической основой для оценки стали материалы портала http://www.методкабинет.рф «Требования к оснащению образовательного

процесса в соответствии с содержательным наполнением учебных предметов федерального компонента государственного стандарта общего образования». На портале приведен полный перечень объектов и средств материально-технического обеспечения по учебным предметам основной образовательной программы начального, основного и среднего общего образования.

По результатам самоанализа на основе материалов портала руководители школы №18 оценили оснащенность кабинетов для занятий по предметам "Изобразительное искусство" и "Музыка" на 50%, что является низким уровнем оснащенности. В школе также отсутствуют отдельные кабинеты для занятий по предметам «Иностранный язык» и "Основы безопасной жизнедеятельности". Спортивный зал не полностью соответствует требованиям СанПин.

4. Создание безопасных условий при организации образовательного процесса:

1) В школе №18 можно усилить меры безопасности за счет организации системы видеонаблюдения, службы охраны ОО и оборудования пожарных кранов и рукавов.

2) В информационной карте руководители школы №18 отметили, что в данной образовательной организации не предусмотрена система оперативного информирования семей в случае выявления фактов отсутствия детей на занятиях.

На необходимость создания в школах системы оперативного информирования семей в случае выявления фактов отсутствия детей на занятиях указал Президент Российской Федерации в своих Поручениях по итогам заседания Государственного Совета от 05.12.2014. (№ Пр 28-21, пункт 3г).

Школьные прогулы могут быть как единичным явлением, так и переходить в хронические формы, важно своевременно их выявлять и предупреждать. Как правило, в ОО организована работа по ведению учета

несовершеннолетних, не посещающих или систематически пропускающих занятия по неуважительным причинам.

Эффективным средством для профилактики прогулов может стать подключение общеобразовательной организации к АИС «Электронная школа». Это позволит значительно расширить возможности для оперативного получения родителями (законными представителями) учащихся информации не только об успеваемости, но и об отсутствии детей на учебных занятиях.

Также необходимо продолжать и традиционные мероприятия в этом направлении. В общеобразовательных организациях, как правило, разработаны системы по оперативному информированию родителей (законных представителей) об отсутствии учащихся на учебных занятиях. Классными руководителями проводится ежедневный мониторинг посещаемости учебных занятий. Созданы мобильные группы для общения с родителями в социальных сетях. Оповещение родителей об отсутствии учащихся на учебных занятиях осуществляется классными руководителями посредством мобильной связи.

Будет правильно разработать «Алгоритм взаимодействия общеобразовательной организации и Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав по незамедлительному информированию родителей (законных представителей) в случае отсутствия ребенка в школе по неуважительной причине.

Ближайшей перспективой решения этой задачи является создание в ОО электронной системы контроля за посещаемостью учащихся с использованием именных электронных карт.

В информационной карте по качеству условий организации образовательного процесса содержался ряд показателей, которые не оценивались, а лишь принимались к сведению:

1. В МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18» 16% обучающихся занимаются во вторую смену. Президентом нашей страны

была поставлена задача – ликвидация двусменной системы обучения. В соответствии с этим в Нижегородской области разработана программа "Создание новых мест в общеобразовательных организациях", в соответствии с прогнозом рождаемости и новыми условиями обучения. Программа рассчитана на 10 лет. Она начинает работать в 2016 году. Кроме того, нижегородским единороссам удалось добиться того, чтобы в эту программу были внесены изменения, обеспечивающие возможность тратить финансовые средства, которые федерацией запланированы на реализацию данной программы, на капитальный ремонт школ региона.

2. В школе почти все ученики проходят обучение в очной форме (есть поддержка семейного образования - 0,33%).

Возможны ситуации, когда ребенок не справляется со школьной программой, не усваивает материал или не может учиться в обычных условиях по состоянию здоровья или по другим уважительным причинам (занятость родителей, серьезный конфликт с учителями или одноклассниками и т.д.). В подобных случаях конституционное право ребенка на образование реализуется при помощи заочного обучения. Минусом заочного обучения в отдельных случаях можно назвать изолированность ребенка от общества, его недостаточную социализацию, поэтому выбирать его рекомендуется, только имея серьезные основания. Главное, чтобы предлагаемая очная форма была максимально эффективна и комфортна для всех ребят.

Реализация в школе №18 программы поддержки семейного воспитания свидетельствует о создании необходимых условий для выбора родителями формы обучения ребенка.

3. В МБОУ СОШ №18 не обеспечена возможность освоения обучающимися образовательных программ с использованием ресурсов нескольких организаций в форме сетевого взаимодействия. Сетевая форма взаимодействия предоставляет новые возможности для интеграции образовательных организаций и учреждений культуры, спорта, предприятий

реального сектора экономики и значительно повышает эффективность образовательного процесса. Для образовательной организации было бы вполне логичным воспользоваться новыми возможностями.

4. Важным показателем качества информационно-образовательной среды является количество учащихся школы на один персональный компьютер с процессором не ниже уровня Pentium 3 (с подключением к сети Интернет). В школе №18 это число равно 12,6. В среднем в образовательных организациях Нижегородской области на один персональный компьютер в 2015/16 учебном году приходится 5,8 обучающихся.

5. Педагоги школы пока не реализуют образовательные программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, а жаль. Важная роль новых информационных технологий в образовании состоит в том, что они не только выполняют функции инструментария, используемого для решения отдельных педагогических задач, но и придают качественно новые возможности обучению, стимулируют развитие дидактики и методики, способствуют созданию новых форм обучения и образования. Учитель должен идти в ногу со временем и владеть современными информационными технологиями, которые при грамотном их использовании позволят сэкономить время на подготовку к уроку, рационально распределить время на проверку работ и внеурочную деятельность, повысить интерес учеников к своему предмету, мотивировать их на высокие результаты. Современные информационные сервисы помогут учителю сделать урок более продуктивным, а совместную деятельность с учениками более увлекательной и интересной.

6. Так же не оценивались, а только исследовались данные о создании в школе условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья.

В школе №18 нет таких обучающихся, но, возможно, и среди детей с особыми потребностями есть те, кто желает и может освоить программы среднего общего образования, в условиях общеобразовательной организации.

В Государственной программе «Развитие образования на 2013-2020 годы», утверждённой распоряжением Правительства РФ от 15.05.2013 №792-р поставлена приоритетная задача: приспособить учебные заведения для полноценного обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Сегодня инклюзивное (включенное) образование понимается как процесс совместного воспитания и обучения лиц с ОВЗ и нормально развивающихся сверстников. В ходе такого образования дети с ОВЗ могут достигать наиболее полного прогресса в социальном развитии.

На данном этапе развития инклюзивного образования остается актуальным вопрос о создании системной модели совместного обучения детей с ОВЗ в общеобразовательной среде нормально развивающихся сверстников. Определенная модель инклюзии должна быть доступна и полезна ребенку. При этом она не должна препятствовать получению качественного образования другим развивающимся детям.

Одним из условий повышения эффективности коррекционно-педагогической работы является создание адекватной возможностям ребенка охранительно-педагогической и предметно-развивающей среды, то есть система условий, обеспечивающих полноценное развитие всех видов деятельности, коррекцию отклонений высших психических функций и становление личности ребенка.

В школе №18 обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, оказывается психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь, но отсутствует логопедический кабинет, услуги логопеда не оказываются, не разработаны адаптированные образовательные программы.

Задача предоставления равных возможностей в получении качественного образования в школе для детей с ОВЗ связана с необходимостью создания безбарьерной среды и реализацией

адаптированных образовательных программ и индивидуальных учебных планов с поддержкой тьютора.

Работа тьютора ориентирована на построение и реализацию персональной образовательной стратегии, включая реализацию адаптированной образовательной программы или специальной индивидуальной программы развития и учитывающей личный потенциал ученика с ОВЗ, образовательную и социальную инфраструктуру и задачи основной деятельности. Задача тьютора состоит в организации обучения (подготовка дидактических материалов для урока, транслирование заданий учителя, сопровождение и организация занятости ребенка при необходимости покинуть класс) и воспитании (организация коммуникации с одноклассниками на переменах, включение ребенка с учетом его интересов и особенностей в социальные проекты). В инклюзивном образовании тьютор, кроме сказанного выше, это специалист, который организует условия для успешной интеграции ребенка с ОВЗ в образовательную и социальную среду образовательного учреждения. В тесном активном сотрудничестве с учителем, специалистами и родителями тьютор может создать для ребенка благоприятную среду для успешной учебы и социальной адаптации.

Очевидно, что школам сегодня не хватает внутренних ресурсов на решение проблемы инклюзивного образования, необходима масштабная и комплексная государственная поддержка в развитии данного направления деятельности общеобразовательных организаций.

Создание безбаръерной среды и организация тьторской поддержки - очень затратные мероприятия, но они могут открыть новую перспективную и гуманную стратегию в развитии школы.

Полный перечень показателей качества условий образовательной деятельности и оценка по ним приведены в приложении 9.3.

Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18»

Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг производилась по результатам двух анкетных опросов «Родители о школе» и «Ученики о школе».

Групповой анкетный опрос «Родители о школе» проводился в сентябре 2016 года среди родителей обучающихся 2-9 классов. Всего в школе №18 было опрошено 205 респондентов, что составляет 68% от списочного состава семей обучающихся (302 обучающихся). Анкетный опрос проводился во всех школах Балахнинского района Нижегородской области, общий объём выборки составил 3749 респондента. (Анкета дана в приложении 9.4.)

Данные по удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы №18 представлены в таблице 2.

Таблица 2

Сравнительная оценка родителями обучающихся качества образовательных услуг МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18» Балахнинского района Нижегородской области (сентябрь 2016 года)

№	Показатель	Согласны + полностью согласны %	
		СОШ №18	Среднее значение
1	Удовлетворенность качеством образования	76	85
2	Удовлетворённость образовательными программами, реализуемыми в учреждении	69	75
3	Удовлетворённость организацией работы с одаренными детьми	49	49
4	Удовлетворённость организацией системы дополнительного образования	62	75
5	Удовлетворённость организацией воспитательной работы	72	81
6	Удовлетворённость организацией режима обучения	70	78
7	Удовлетворённость доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное образование и др.)	54	51
8	Удовлетворённость уровнем безопасности в ОУ	50	59
9	Удовлетворённость деятельностью ОУ по сохранению и укреплению здоровья	68	71
10	Удовлетворенность качеством условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	34	41

11	Удовлетворённость организацией медицинского обслуживания в учреждении	40	54
12	Удовлетворённость организацией горячего питания в учреждении	58	63
13	Удовлетворённость комфортностью школьной среды	72	76
14	Удовлетворённость организацией работы по профилактике правонарушений среди подростков	67	67
15	Удовлетворённость работой администрации образовательного учреждения	86	88
16	Удовлетворённость качеством педагогических кадров учреждения	88	91
17	Удовлетворённость материально-техническим оснащением образовательного процесса	73	73
18	Удовлетворённость работой органов общественного самоуправления	71	77
19	Удовлетворённость организацией системы информации о деятельности учреждения	82	85
20	Удовлетворенность качеством образовательных услуг, осуществляемых школой на внебюджетной основе	0	18

Большая часть (76%) родителей обучающихся школы №18 согласились с суждением: «Школа даёт качественное среднее образование».

На самом высоком уровне родители оценили квалификацию педагогов (88%) и работу администрации ОУ (86%), систему информации о деятельности школы (82%).

Большинство родителей дали положительные оценки материально-техническому оснащению (73%), комфортности школьной среды (72%), организации воспитательной работы (72%), работе органов общественного самоуправления (71%), организации режима обучения (70%), образовательным программам (69%), деятельности по сохранению и укреплению здоровья (68%), профилактике правонарушений среди подростков (67%), организации системы дополнительного образования (62%).

Немного ниже родители обучающихся школы №18 оценили организацию горячего питания (58%), доступность различных видов обучения (индивидуального, дистанционного, семейного образования и др.) (54%), уровень безопасности ОУ (50%), медицинское обслуживание (40%).

Только 34% родителей положительно оценили качество условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья. Возможно, респонденты не сталкивались с проблемой обучения детей с особыми потребностями, поскольку по материалам информационных карт известно, что в МБОУ СОШ №18 не реализуются адаптированные образовательные программы для детей с ограниченными возможностями здоровья.

Если соотносить оценки родителей качества образовательных услуг в школе №18 и средние значения для всех школ Балахнинского района, то мы не обнаружим существенных отклонений от средних значений в ту или иную сторону.

Наше исследование выявило образовательные потребности, сложившиеся в семьях обучающихся школы №18. Высокие образовательные потребности семей обучающихся школы №18 нашли отражение в выборе родителями программ, по которым им хотелось бы обучать своего ребенка (см. таблицу 3).

Уже первый выбор показал, что большинство семей ориентированы на получение ребёнком полного среднего образования (60%).

Дополнительный выбор подавляющим большинством родителей (94%) был сделан в пользу углубленной подготовки по отдельным предметам. Среди программ углубленного изучения предметов наибольшей популярностью у родителей пользуются русский язык и литература, иностранные языки.

Таблица 3

Выбор родителями программ для обучения ребенка (%)

№	Программы	Первый выбор		Второй выбор	
		Школа 18	Средние значения	Школа 18	Средние значения
1	Программы коррекционного обучения	1	2	0	0
2	Программы инклюзивного образования	2	1	1	1
3	Общеобразовательные программы основного образования (9 классов)	31	25	1	3
4	Общеобразовательные программы среднего образования (11 классов)	60	49	4	8

5	Программы углубленного изучения предметов	6	23	94	88
	Всего	100	100	100	100
Включая					
5.1.	- иностранного языка	5	8	26	20
5.2.	- русского языка и литературы	1	6	29	19
5.3.	- математики	0	4	16	19
5.4.	- предметов естественнонаучного цикла (физика, химия, биология)	0	2	7	10
5.5.	- экономики и технологии	0	0	1	3
5.6.	- информатики и ИКТ	0	2	10	8
5.7.	- обществознания, истории, права	0	1	3	6
5.8.	- музыки	0	0	0	1
5.9.	- изобразительного искусства и мировой художественной культуры	0	0	2	2

Родителям оказалось трудно оценить реальный набор образовательных программ, предоставленный им в школе №18. (См. таблицу 4)

Таблица 4

Оцените набор программ в школе, где обучается Ваш ребенок (%)

Варианты ответа	**Школа №18**	**Среднее значение**
В школе нет выбора программ, по которым мне хотелось бы обучать своего ребёнка	28	22
В школе можно выбрать необходимую программу для обучения	28	33
Затрудняюсь ответить.	44	45
Всего	100	100

Так в школе №18 около половины родителей (44%) не смогли ответить на вопрос «Оцените набор программ в школе, где обучается Ваш ребенок», 28% родителей сказали, что данный выбор отсутствует, и 28% подтвердили возможность выбора программ для обучения.

Большинство родителей (89,8%) обучающихся школы №18 отрицательно ответили на вопрос «Рассматривали ли Вы при поступлении в данную школу наряду с ней другие возможные варианты или нет?» Это означает, что гражданам не был предоставлен выбор образовательной организации.

Большинство родителей (84,4%) обучающихся школы №18 указали на то, что их дети не пользуются услугами репетиторов, в анкетах у обучающихся этот показатель равен 79,6%.

В оценке результатов школьного образования родителями обучающихся школы №18 проявились те же тенденции, что и в других школах Балахнинского района. Самыми предпочтительным вариантом ответа является суждение: «Ребёнок стал более воспитан, приобрёл друзей» (88%). (См. таблицу 5). На последнем месте - утверждение «Ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки» (41%).

Таблица 5

Оценка родителями результатов образования в школе

№	Суждения	Согласен + полностью согласен (%)	
		Школа №18	**Средние значения**
1	Ребёнок стал более воспитан, приобрёл друзей	88	83
2	Ребёнок растет настоящим гражданином своей страны, патриотом	78	76
3	Ребёнок освоил много практических навыков, необходимых для жизни	75	73
4	Ребёнок приобрёл хорошие знания в области естественнонаучных дисциплин (математика, физика, химия, биология и др.)	59	70
5	Ребёнок получил качественное образование в гуманитарной сфере (истории, литературы, русского языка, иностранного языка, обществознания и др.)	72	71
6	Ребёнок укрепил своё здоровье, физически окреп	63	66
7	Ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности	64	64
8	Ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки	41	50

Анкетный опрос «Ученики о школе» проходил в 7-9 классах МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18», было опрошено 49 учеников, что составляет 49% от списочного состава 7-9 классов (100 человек). Опрос проходил во всех школах Балахнинского района, и объем выборки составил 1112 обучающихся. (Анкета дана в приложении 9.5.)

Уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг Школы №18 приведен в таблице 6.

Большинство (86%) обучающихся подтвердили, что «школа даёт хорошее среднее образование».

На высоком уровне обучающиеся школы №18 также оценили режим обучения (86%), квалификацию педагогических кадров (86%), работу администрации ОО (86%), деятельность по здоровьесбережению (85%).

Более половины обучающихся положительно оценили работу с одаренными детьми (78%), материально-техническое оснащение школы (76%), комфортность школьной среды (73%), образовательные программы (65%), уровень безопасности (65%), систему дополнительного образования (62%), доступность различных видов обучения (индивидуального, дистанционного, семейного образования и др.) (62%), работу органов общественного самоуправления (62%), систему информации о деятельности учреждения (62%), воспитательную работу (59%), качество медицинского обслуживания (57%), профилактику правонарушений среди подростков (57%), горячее питание (53%).

Ниже оценили обучающиеся качество условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (40%). Платные образовательные услуги не осуществляются в МБОУ СОШ №18 и значение показателя, характеризующего их качество по мнению обучающихся, равно 0%.

Таблица 6

Сравнительная оценка обучающимися качества образовательных услуг МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18» Балахнинского района Нижегородской области (сентябрь 2016 года)

№	Показатель	Согласны + полностью согласны %	
		Школа №18	Среднее значение
1	Удовлетворенность качеством образования	86	87
2	Удовлетворённость образовательными программами, реализуемыми в учреждении	65	70

3	Удовлетворённость организацией работы с одаренными детьми	78	80
4	Удовлетворённость организацией системы дополнительного образования	62	72
5	Удовлетворённость организацией воспитательной работы	59	69
6	Удовлетворённость организацией режима обучения	86	72
7	Удовлетворённость доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное воспитание и др.)	62	55
8	Удовлетворённость уровнем безопасности в ОУ	65	64
9	Удовлетворённость деятельностью ОУ по сохранению и укреплению здоровья	85	73
10	Удовлетворенность качеством условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	40	47
11	Удовлетворённость организацией медицинского обслуживания в учреждении	57	56
12	Удовлетворённость организацией горячего питания в учреждении	53	48
13	Удовлетворённость комфортностью школьной среды	73	71
14	Удовлетворённость организацией работы по профилактике правонарушений среди подростков	57	63
15	Удовлетворённость работой администрации образовательного учреждения	86	86
16	Удовлетворённость качеством педагогических кадров учреждения	86	86
17	Удовлетворённость материально-техническим оснащением образовательного процесса	76	75
18	Удовлетворённость работой органов общественного самоуправления	62	56
19	Удовлетворённость организацией системы информации о деятельности учреждения	62	73
20	Удовлетворенность качеством образовательных услуг, осуществляемых школой на внебюджетной основе	0	19

Стоит отметить наиболее существенные отклонения оценок обучающихся школы №10 от усредненных оценок:

1. Оценки обучающимися школы №18 организации режима обучения (86%) и деятельности по сохранению и укреплению здоровья (85%) существенно превысили среднее значение для всех школ Балахнинского района (72% и 73% соответственно).

2. Ниже средних значений по району ученики оценили систему дополнительного образования (62% против 72%) и организацию воспитательной работы (59%против 69%).

3. Также ниже средних значений удовлетворенность обучающихся школы №18 организацией системы информации о деятельности учреждения (62% при среднем значении 73%).

Необходимо отметить высокие образовательные потребности обучающихся школы №18, большинство из них ориентированы на выбор общеобразовательных программ среднего образования (11 классов) (первый выбор - 85%) и программ углубленного изучения предметов (второй выбор – 100%) (См. таблицу 7). Наиболее востребованы у обучающихся программы углубленного изучения русского языка и литературы (29%) и предметов естественнонаучного цикла (физика, химия, биология) (21%).

Таблица 7

Выбор обучающимися образовательных программ (%)

№	Программы	Первый выбор		Второй выбор	
		Школа 18	Средние значения	Школа 18	Средние значения
1	Программы коррекционного обучения	0	0	0	1
2	Программы инклюзивного образования	0	1	0	1
3	Общеобразовательные программы основного образования (9 классов)	15	25	0	2
4	Общеобразовательные программы среднего образования (11 классов)	85	52	0	2
5	Программы углубленного изучения предметов	0	22	100	94
	Всего	100	100	100	100
	включая				
5.1.	- иностранного языка	0	4	16	13
5.2.	- русского языка и литературы	0	4	29	17
5.3.	- математики	0	3	10	15
5.4.	- предметов естественнонаучного цикла (физика, химия, биология)	0	6	21	17
5.5.	- экономики и технологии	0	1	8	5
5.6.	- информатики и ИКТ	0	2	2	9
5.7.	- обществознания, истории, права	0	2	8	11
5.8.	- музыки	0	0	4	3
5.9.	- изобразительного искусства и мировой художественной культуры	0	0	2	4

Большинство обучающихся при оценивании возможности реального выбора образовательных программ, предоставляемых школой №10,

затруднились с ответом (60%), 25% старшеклассников согласились с тем, что такой выбор есть, и только 15% сказали, что в школе нет выбора необходимых программ. (См. таблицу 8)

Таблица 8

Оцените набор программ в школе, где Вы обучаетесь (%)

Варианты ответа	**Школа №18**	**Среднее значение**
В школе нет выбора программ, по которым мне хотелось бы обучаться	15	16
В школе можно выбрать необходимую программу для обучения	25	48
Затрудняюсь ответить.	60	36
Всего	100	100

В оценке старшеклассниками результатов образования в школе №18 нет существенных различий со средними данными: на первых трех позициях суждения: «Стал более воспитанным, приобрёл друзей» (86%), «Получил качественное образование в гуманитарной сфере (истории, литературы, русского языка, иностранного языка, обществознания и др.)» (80%) и «Приобрел хорошие знания в области естественнонаучных дисциплин (математика, физика, химия, биология и др.)» (79%). Эти же суждения занимают первые позиции и по усредненным данным в точно таком же порядке. (См. таблицу 9)

Таблица 9

Оценка обучающихся результатов образования в школе

№	Суждения	Согласен + полностью согласен (%)	
		Школа №18	**Средние значения**
1	Получил качественное образование в гуманитарной сфере (истории, литературы, русского языка, иностранного языка, обществознания и др.)	80	80
2	Освоил много практических навыков, необходимых для жизни	78	70
3	Стал более воспитанным, приобрёл друзей	86	84
4	Стал настоящим гражданином своей страны, патриотом	71	71
5	Укрепил своё здоровье, физически окреп	64	64
6	Сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки	59	65
7	Приобрел хорошие знания в области естественнонаучных дисциплин (математика, физика, химия, биология и др.)	79	76
8	Удалось проявить и развить свой талант, способности	67	59

При сопоставлении результатов опросов обучающихся школы №18 и их родителей наблюдается различие, которое часто повторяется в других ОО. (См. таблицу №10).

Таблица 10

Оценка потребителями качества образовательных услуг
МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18»
Балахнинского района Нижегородской области (сентябрь 2016 года)

№	Показатель	Согласны + полностью согласны %	
		Обучающиеся	Родители
1	Удовлетворенность качеством образования	86	76
2	Удовлетворённость образовательными программами, реализуемыми в учреждении	65	69
3	Удовлетворённость организацией работы с одаренными детьми	78	49
4	Удовлетворённость организацией системы дополнительного образования	62	62
5	Удовлетворённость организацией воспитательной работы	59	72
6	Удовлетворённость организацией режима обучения	86	70
7	Удовлетворённость доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное образование и др.)	62	54
8	Удовлетворённость уровнем безопасности в ОУ	65	50
9	Удовлетворённость деятельностью ОУ по сохранению и укреплению здоровья	85	68
10	Удовлетворенность качеством условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	40	34
11	Удовлетворённость организацией медицинского обслуживания в учреждении	57	40
12	Удовлетворённость организацией горячего питания в учреждении	53	58
13	Удовлетворённость комфортностью школьной среды	73	72
14	Удовлетворённость организацией работы по профилактике правонарушений среди подростков	57	67
15	Удовлетворённость работой администрации образовательного учреждения	86	86
16	Удовлетворённость качеством педагогических кадров учреждения	86	88
17	Удовлетворённость материально-техническим оснащением образовательного процесса	76	73
18	Удовлетворённость работой органов общественного самоуправления	62	71
19	Удовлетворённость организацией системы информации о деятельности учреждения	62	82
20	Удовлетворенность качеством образовательных услуг, осуществляемых школой на внебюджетной основе	0	6

Обучающиеся выше оценивают работу с одаренными детьми. В анкете для старшеклассников данная переменная была выражена суждением: «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». В школе №18 свои положительные оценки о работе с одаренными детьми высказали 78% обучающихся и только 49% родителей. Скорее всего, дети лучше осведомлены о разнообразных образовательных программах, в которых они принимают непосредственное участие. Родители мало знают об этой стороне деятельности образовательного учреждения.

Обучающиеся в меньшей степени, чем родители удовлетворены организацией воспитательной работы в учреждении. Всего 59% старшеклассников считают ее эффективной против 72% опрошенных родителей. Вместе с этим, ученики оценили выше, чем их родители качество образования (86% и 76%) и режим обучения (86% и 70% соответственно).

Также дети выше оценили безопасность (65% против 50%) и деятельность по здоровьесбережению (85% против 68%). Видимо, родители плохо осведомлены о программах и мероприятиях, проводимых школой и направленных на развитие и укрепление физических качеств обучающихся. Это же относится и к медицинскому обслуживанию в образовательной организации, которому родители поставили только 40% положительных оценок, а дети - 57%.

Родители (67%) выше оценили работу по профилактике правонарушений среди подростков (57%). Также они значительно выше, чем обучающиеся оценивают систему информации о деятельности образовательной организации. В школе №18 82% родителей согласились с утверждением «Доступно и широко информируют обо всех аспектах работы школы (через родительские собрания, сайт школы, информационные стенды)» и только 62% обучающихся подтвердили, что «легко найти нужную информацию о

работе школы». Возможно, информационная система школы ориентирована в основном именно на родителей и мало учитывает особенности информационного обмена, сложившиеся в детской аудитории.

Для оценки уровня удовлетворенности потребителей образовательных услуг значение каждого показателя оценивается в 1 или 0 баллов в соответствии с выраженностью или отсутствием признака: 1 балл присваивается признакам, получившим положительную оценку 50% и более потребителей (≥50% респондентов согласны с данным утверждением). Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг МБОУ «СОШ №18» представлена в таблице 11.

Высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг соответствует сумме баллов от 40 до 32 или от 100% до 80%. Если анализировать суммарно уровень удовлетворенности родителей и обучающихся качеством образовательных услуг, то в МБОУ «Школа №18» набрано 34 балла, что соответствует 85%.

Таблица 11

Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг МБОУ «Школа №4» городского округа Семеновский Нижегородской области (февраль 2016 года)

№	Показатель	Оценка (балл)	
		Обучающиеся	Родители
1	Удовлетворенность качеством образования	1	1
2	Удовлетворённость образовательными программами, реализуемыми в учреждении	1	1
3	Удовлетворённость организацией работы с одаренными детьми	1	0
4	Удовлетворённость организацией системы дополнительного образования	1	1
5	Удовлетворённость организацией воспитательной работы	1	1
6	Удовлетворённость организацией режима обучения	1	1
7	Удовлетворённость доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное воспитание и др.)	1	1
8	Удовлетворённость уровнем безопасности в ОУ	1	1
9	Удовлетворённость деятельностью ОУ по сохранению и укреплению здоровья	1	1
10	Удовлетворенность качеством условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	0	0
11	Удовлетворённость организацией медицинского обслуживания в учреждении	1	0

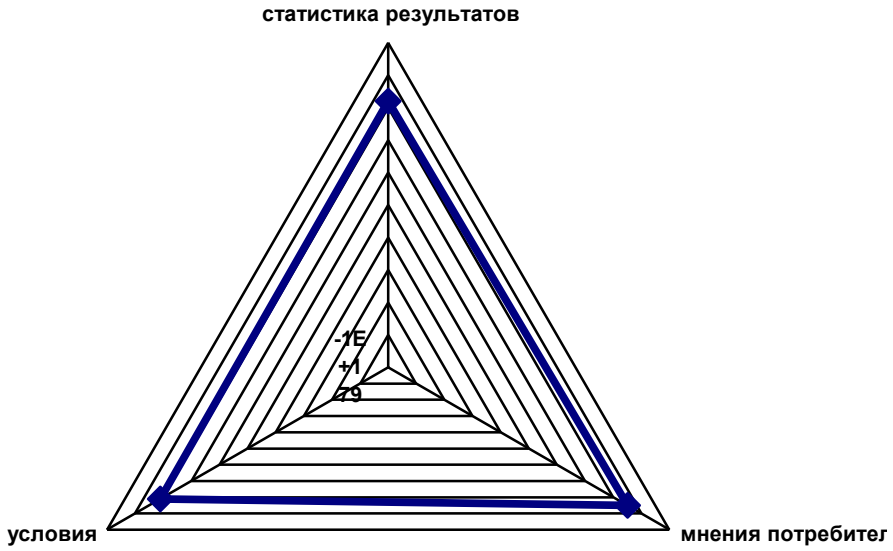
12	Удовлетворённость организацией горячего питания в учреждении	1	1
13	Удовлетворённость комфортностью школьной среды	1	1
14	Удовлетворённость организацией работы по профилактике правонарушений среди подростков	1	1
15	Удовлетворённость работой администрации образовательного учреждения	1	1
16	Удовлетворённость качеством педагогических кадров учреждения	1	1
17	Удовлетворённость материально-техническим оснащением образовательного процесса	1	1
18	Удовлетворённость работой органов общественного самоуправления	1	1
19	Удовлетворённость организацией системы информации о деятельности учреждения	1	1
20	Удовлетворенность качеством образовательных услуг, осуществляемых школой на внебюджетной основе	0	0
	Всего	18	16
	Сумма	34 баллов = 85%	

Заключение

Сопоставив три полученных параметра в лепестковой диаграмме, мы получаем модель качества образования в МБОУ «Школа №18» Балахнинского района Нижегородской области в 2016 году. (Рис. 2). Такую графическую модель легко соотнести с типовой моделью, являющейся образом того или иного кластера, к которому относится школа.

Рисунок 2

Модель качества образования
в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18»
Балахнинского района Нижегородской области



Модель качества образования в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18» Балахнинского района Нижегородской области соответствует кластеру «Успешная школа». Оценка результативности деятельности данной образовательной организации соответствует 82%. Оценка качества условий образовательного процесса находится на уровне 81%. Оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг равна 85%.

Педагогическому коллективу школы удается соблюдать большинство требований к условиям организации образовательного процесса, добиваться

высокой результативности в учебной и внеурочной деятельности, в решении социальных, экономических вопросов, находить поддержку родителей и обучающихся.

При этом можно обозначить ряд перспективных направлений, реализация которых возможна в школе №18 в ближайшем будущем:

1) повышение предметных и метапредметных результатов освоения рабочих программ начального общего образования;
2) повышение качества предметной подготовки по математике на уровне основного и среднего общего образования;
3) создание системы специализированной подготовки (профильного обучения) в старших классах;
4) активное участие педагогов школы в профессиональных конкурсах («Учитель года», «Сердце отдаю детям», «Самый классный классный» и т.п.)
5) создание системы оперативного информирования семей в случае выявления фактов отсутствия детей на занятиях;
6) разработка и реализация образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
7) развитие информационно-образовательной среды школы и повышение её материально-технической оснащенности.

При оценке качества образования в ОО мы должны учитывать и условия социокультурной среды, в которых развивается школа. Педагогическая практика показывает, что определяющим фактором, формирующим образовательные потребности детей, являются образовательные традиции, сложившиеся в семье. Уровень полученного родителями образования — выражение этой традиции. Образовательный статус родителей обучающихся школы №18 представлен в таблице 12.

Таблица 12

Уровень образования родителей обучающихся в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №18» Балахнинского района Нижегородской области

Уровень образования	Школа №18 (%)	Среднее значение для школ Балахнинского района (%)
Неполное среднее	3	1
Среднее	12	11
Среднее специальное	41	40
Незаконченное высшее	6	7
Высшее	38	41
Всего	100	100

Большая группа родителей обучающихся школы №18 имеют среднее профессиональное (41%) и высшее (38%) образование. Уровень среднего и высшего профессионального образования характерен для квалифицированных специалистов и относится к высокому образовательному статусу. Удовлетворить потребности в качественном образовании людей с более высоким образовательным статусом сложнее. У таких родителей выше ожидания от школы, они в большей степени готовы вкладывать силы и средства в воспитание детей, но и к образовательной организации у них высокие требования. Тем не менее, педагогическому коллективу школы №18 успешно удается отвечать на высокие запросы своих потребителей.

Поддержка родителей и обучающихся - положительный фактор в деятельности школы №18, что говорит о высоком доверии со стороны потребителей.

Для выработки эффективных управленческих решений в дальнейшем необходим постоянный мониторинг качества образования по обозначенным параметрам.