

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

**Аналитические материалы
по оценке качества образования
в МАОУ «Средняя школа №8»
городского округа города Бор
Нижегородской области**

Октябрь 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 городского округа города Бор Нижегородской области, что позволило:

- обеспечить объективную оценку качества деятельности всех организаций основного и среднего общего образования округа 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 городского округа;
- определить образовательную и социальную результативность деятельности организаций начального, основного и среднего общего образования округа
- изучить уровень удовлетворенности потребителей (родителей и обучающихся) качеством образовательных услуг;
- получить информационную основу для принятия управленческих решений по развитию образовательной системы городского округа города Бор 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 (Рисунок 1).

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.

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 80% 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 в МАОУ СШ№8 городского округа города Бор

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, карантин 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 МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор результативность деятельности составила 28 баллов из 38 возможных или 74%, то есть ниже порогового значения.

По десяти показателям были присвоены нулевые значения:

1. Выпускники 11 класса продемонстрировали высокую результативность на ЕГЭ-2016, а вот обучающиеся 9 классов на ГИА показали скромные результаты. Средние показатели ГИА в школе №8 ниже, чем в средние значения для образовательных организаций Нижегородской области (Таблица 1).

Таблица 1

Результаты Государственной итоговой аттестации
в МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор

показатель	Школа №8	Средние значения для ОО Нижегородской области
Средний балл ЕГЭ по русскому языку	72	71,32
Средний балл ЕГЭ по математике (базовый уровень)	4,23	4,18
Средний балл ЕГЭ по математике (профильный уровень)	42,92	46,72
Средний балл ГИА по русскому языку	27,8	28,7
Средняя отметка на ГИА по русскому языку	3,71	3,8
Качество обученности на ГИА по русскому языку	52,31	56,9
Средний балл ГИА по математике	19,86	20
Средняя отметка на ГИА по математике	4,18	4,2
Качество обученности на ГИА По математике	84,61	83

2. Обучающиеся школы №8 стали призерами муниципального и регионального этапов Всероссийской олимпиады школьников, но на заключительный этап не прошли. Очевидно, что в МАОУ СШ №8 реализуется целевая программа по работе с одарёнными детьми. Можно повысить её эффективность за счет повышения качества предметных олимпиад на уровне школы. Уровень школьных олимпиадных заданий

должен соответствовать уровню Всероссийской олимпиады школьников. Второй аспект проблемы - мотивация педагогов к подготовке обучающихся на соответствующем уровне, которая может найти отражение в положении о стимулировании.

3. Социальная результативность школы подкрепляется активным участием педагогов в профессиональных конкурсах на муниципальном и региональном уровне, но в 2015/16 учебном году педагоги школы не принимали участия в региональных, общероссийских и международных конференциях, и не опубликовали свои научно-методические работы.

4. В 2015/16 учебном году в школе №8 есть случаи правонарушений среди учащихся, зафиксированных органами правопорядка. Необходима разработка комплексной программы по профилактике правонарушений среди подростков. Одним из решений данной проблемы может стать большая занятость учащихся во второй половине дня в системе дополнительного образования

5. В течение учебного года школа закрывалась на карантин. Безусловно, решение о карантине не всегда зависит только от образовательной организации, но каждое учреждение должно реализовывать комплексную целевую программу по здоровьесбережению, включающую профилактику сезонных и вирусных заболеваний, по которым может быть объявлен карантин.

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

В информационной карте результативности образовательной организации содержались два показателя, которые не оценивались, а лишь принимались к сведению, оба они относятся к результатам ЕГЭ по математике профильного уровня.

Необходимо отметить, что в школе №8 18,8% выпускников не преодолели минимальный порог количества баллов на ЕГЭ по математике профильного уровня, в целом Нижегородской области 12.54% выпускников

не набрали минимального количества баллов на ЕГЭ по математике профильного уровня. Средний балл на ЕГЭ по математике профильного уровня – 42,92, что ниже среднего балла для всех школ Нижегородской области (46,72).

Оценка качества условий образовательной деятельности в МАОУ СШ №8 городского округа города Бор

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 баллам (100%). Пороговое значение выше или равно 80%.

В МАОУ СШ №8 городского округа города Бор в сентябре 2016 года условия образовательной деятельности были выполнены на 69 баллов (93%), что выше порогового значения.

По 5 показателям были присвоены нулевые значения.

1. Программно-методические условия:

В учебном плане школы №8 предусмотрены занятия по выбору обучающихся только на уровне начального общего образования (ОРКСЭ). Между тем в информационной карте заявлено, что школа обеспечивает реализацию естественнонаучного и социально-экономического профилей на старшей ступени обучения. Модель общеобразовательного учреждения с

профильным обучением на старшей ступени предусматривает возможность разнообразных комбинаций учебных предметов, что и будет обеспечивать гибкую систему профильного обучения. Эта система должна включать в себя наряду с базовыми общеобразовательными и профильными предметами элективные предметы по выбору обучающихся. Элективные курсы имеют очень широкий спектр функций и задач:

обеспечивают повышенный уровень освоения одного из профильных учебных предметов;

служат освоению смежных учебных предметов на междисциплинарной основе (например, “Математическая статистика”, “Компьютерная графика”, “История искусств”);

обеспечивают более высокий уровень освоения одного (или нескольких) из базовых учебных предметов (например, электив по русскому языку “Создание текстов разных функционально-смысловых типов, стилей и жанров”);

служат формированию умений и способов деятельности для решения практически значимых задач;

обеспечивают непрерывность профориентационной работы; служат осознанию возможностей и способов реализации выбранного жизненного пути;

способствуют удовлетворению познавательных интересов, решению жизненно важных проблем (например, элективы “Психологические основы семейных отношений”, “Экология питания”, “Основы ораторского искусства”, “Психологические основы общения”, “Познай себя”);

способствуют приобретению школьниками образовательных результатов для успешного продвижения на рынке труда (например, элективы “Делопроизводство”, “Основы бухгалтерского учета”, “Деловой английский язык”, Программные средства в различных видах профессиональной деятельности”).

Работодателю новой формации требуется человек, способный совершать ответственный выбор. Для решения данной задачи ученик уже в школе должен иметь возможность выбирать и затем нести ответственность за принятые решения.

2. Кадровые условия:

1) Квалификация педагогов школы не полностью отражает их компетентность в соответствующих предметных областях знания и методах обучения. Не у всех педагогов дипломы о высшем или среднем профессиональном образовании и о профессиональной переподготовке соответствуют программам учебных предметов, которые они преподают.

2) В соответствии с Федеральным законом №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Ст.47, п. 5.2.) все педагогические работники образовательной организации должны пройти программы повышения квалификации в течение последних 3 лет. В МАОУ СШ №8 г. Бор 83% педагогических работников прошли обучение. Необходимо спланировать обязательное обучение для всех, не реже чем раз в три года.

3. Материально-технические условия:

В МАОУ СШ №8 г. Бор 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 №8 оценили оснащенность кабинетов физики и ИЗО на 50%, что является низким уровнем оснащенности.

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

1. В школе №8 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.

2. В школе №8 все обучающиеся проходят обучение в очной форме и реализуется одна программа поддержки семейного образования.

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 №8 программы поддержки семейного воспитания свидетельствует о создании необходимых условий для выбора родителями формы обучения ребенка.

3. Важным показателем качества информационно-образовательной среды является количество учащихся школы на один персональный

компьютер с процессором не ниже уровня Pentium 3. В МАОУ СШ №8 это число равно 16,8, с подключением к сети Интернет – 11,96. В среднем в образовательных организациях Нижегородской области на один персональный компьютер в 2015/16 учебном году приходится 5,8 обучающихся.

4. 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.

5. В МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор отсутствует лицензионный медицинский кабинет. Для осуществления образовательной деятельности учреждения должны в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 г. организовать охрану здоровья обучающихся, а именно оказывать первичную медико-санитарную помощь в порядке, установленном законодательством в сфере охраны здоровья. Данный вид деятельности является медицинским, который подлежит обязательному медицинскому лицензированию.

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

В МАОУ СШ №8 ведется обучение детей с ОВЗ в классах, не являющихся коррекционными.

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 МАОУ СШ №8 реализуются адаптированные образовательные программы, обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации, оказывается психолого-педагогическая, медицинская, социальная помощь. Детям с особыми потребностями предоставлены специальные учебники и учебно-методическая литература. Создана безбарьерная среда жизнедеятельности детей с ОВЗ.

Задача предоставления равных возможностей в получении качественного образования для детей с ОВЗ в МАОУ СШ №8 связана с необходимостью разработки и реализации 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.

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

Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в МАОУ СШ №8 городского округа города Бор

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 1-11 классов. Всего в МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор было опрошено 764 респондентов, что составляет 87% от списочного состава семей обучающихся (874 обучающихся). Анкетный опрос проводился во всех школах городского округа города Бор Нижегородской области, общий объём выборки составил 6156 респондента. (Анкета дана в приложении 9.4.)

Данные по удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор представлены в таблице 2.

Таблица 2

Сравнительная оценка родителями обучающихся качества образовательных услуг МАОУ «СШ №8» городского округа Бор Нижегородской области (сентябрь 2016 года)

№	Показатель	Согласны + полностью согласны %	
		СШ №8	Среднее значение
1	Удовлетворенность качеством образования	84	82
2	Удовлетворённость образовательными программами, реализуемыми в учреждении	72	79
3	Удовлетворённость организацией работы с одаренными детьми	84	62
4	Удовлетворённость организацией системы дополнительного образования	92	70
5	Удовлетворённость организацией воспитательной работы	96	79
6	Удовлетворённость организацией режима обучения	80	80
7	Удовлетворённость доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное образование и др.)	68	56
8	Удовлетворённость уровнем безопасности в ОУ	68	65
9	Удовлетворённость деятельностью ОУ по сохранению и укреплению здоровья	72	70
10	Удовлетворенность качеством условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	76	49

11	Удовлетворённость организацией медицинского обслуживания в учреждении	84	54
12	Удовлетворённость организацией горячего питания в учреждении	72	73
13	Удовлетворённость комфортностью школьной среды	92	78
14	Удовлетворённость организацией работы по профилактике правонарушений среди подростков	92	75
15	Удовлетворённость работой администрации образовательного учреждения	76	86
16	Удовлетворённость качеством педагогических кадров учреждения	88	91
17	Удовлетворённость материально-техническим оснащением образовательного процесса	96	82
18	Удовлетворённость работой органов общественного самоуправления	88	81
19	Удовлетворённость организацией системы информации о деятельности учреждения	84	86
20	Удовлетворённость качеством образовательных услуг, осуществляемых школой на внебюджетной основе	60	45

Подавляющее большинство (84%) родителей обучающихся МАОУ СШ №8 г. Бор согласились с суждением «Школа дает качественное среднее образование».

На самом высоком уровне (свыше 90%) родители обучающихся школы №8 оценили организацию воспитательной работы (96%), современное материально-техническое оснащение (96%), разнообразную и доступную систему дополнительного образования (92%), комфортную школьную среду (92%), эффективную профилактику правонарушений среди подростков (92%).

Высокие оценки (свыше 80%) были присвоены квалификации педагогов (88%), эффективной работе органов общественного управления (88%), удобной системе информирования о деятельности ОО (84%), организации работы с одаренными детьми (84%), качеству медицинского обслуживания (84%), удобному режиму обучения (84%).

Немного ниже (от 60% до 79%) родители оценили квалификацию руководителей и специалистов ОО (76%), качество условий обучения для детей с ОВЗ (76%), образовательные программы (72%), деятельность по сохранению и укреплению здоровья (72%), горячее питание (72%), уровень

безопасности в ОО (68%), доступность различных видов обучения (индивидуального, дистанционного, семейного образования) (68%), качество платных образовательных услуг (60%).

Если соотносить оценки родителей качества образовательных услуг в школе №8 и средние значения для всех школ городского округа Бор, то необходимо отметить несколько существенных отклонений в положительную сторону:

- 1) В МАОУ СШ №8 родители высоко оценивают качество работы с одаренными детьми, 84% родителей обучающихся школы №8 положительно оценили данную переменную, в среднем в округе Бор только 62% родителей согласились с утверждением, что в школе есть интересные образовательные программы для одаренных детей.
- 2) Родители обучающихся МАОУ СШ №8 выше, чем в других школах округа, оценили качество условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (76% - в школе №8 и 49% - в среднем) и качество медицинского обслуживания (84% - в школе №8 и 54% - в среднем).
- 3) Высокие оценки поставили родители обучающихся МАОУ СШ №8 качеству образовательных услуг, осуществляемых школой на внебюджетной основе (60% - в школе №8 и 45% - в среднем).

В целом, по 14 переменным из 20 оценки родителей обучающихся МАОУ СШ №8 превосходят усредненные значения.

Наше исследование выявило образовательные потребности, сложившиеся в семьях обучающихся МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор. Высокие образовательные потребности семей обучающихся 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 (32%) и углубленную подготовку по отдельным предметам (56%).

Дополнительный выбор подавляющим большинством родителей (80%) был сделан в пользу углубленной подготовки по отдельным предметам.

Таблица 3

Выбор родителями программ для обучения ребенка (%)

№	Программы	Первый выбор		Второй выбор	
		СШ №8	Средние значения	СШ №8	Средние значения
1	Программы коррекционного обучения	8	2	0	0
2	Программы инклюзивного образования	0	1	4	1
3	Общеобразовательные программы основного образования (9 классов)	4	21	0	4
4	Общеобразовательные программы среднего образования (11 классов)	32	48	16	9
5	Программы углубленного изучения предметов	56	28	80	86
Всего		100	100	100	100
Включая					
5.1.	- иностранного языка	16	11	12	18
5.2.	- русского языка и литературы	20	5	20	17
5.3.	- математики	8	5	8	16
5.4.	- предметов естественнонаучного цикла (физика, химия, биология)	0	2	16	11
5.5.	- экономики и технологии	0	0	4	4
5.6.	- информатики и ИКТ	8	3	12	10
5.7.	- обществознания, истории, права	4	2	4	7
5.8.	- музыки	0	0	4	1
5.9.	- изобразительного искусства и МХК	0	0	0	2

Среди программ углубленного изучения предметов наибольшей популярностью у родителей пользуются русский язык, иностранные языки, предметы естественнонаучного цикла.

Только треть (32%) родителей считают, что в МАОУ СШ №8 можно выбрать необходимую программу для обучения, 28% родителей сказали, что данный выбор отсутствует, 40% не смогли ответить на вопрос «Оцените набор программ в школе, где обучается Ваш ребенок». (См. таблицу 4)

Таблица 4

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

Варианты ответа	СШ №8	Среднее значение
В школе нет выбора программ, по которым мне хотелось бы обучать своего ребёнка	28	23
В школе можно выбрать необходимую программу для обучения	32	32
Затрудняюсь ответить.	40	45
Всего	100	100

Почти половина (48%) родителей обучающихся МАОУ СШ №8 положительно ответили на вопрос «Рассматривали ли Вы при поступлении в данную школу наряду с ней другие возможные варианты или нет?» Это означает, что гражданам был предоставлен выбор образовательной организации, и большая часть семей им воспользовались.

Большинство родителей обучающихся (84%) МАОУ СШ №8 г. Бор указали на то, что их дети не пользуются услугами репетиторов, в анкетах у обучающихся этот показатель равен 62%. Среди родителей обучающихся 11 классов ответили, что их дети пользуются репетитора только 13%.

Оценивая результаты образования в школе №8, родители на первое место ставят успехи в обучении по предметам естественнонаучного цикла (96%) и в гуманитарных дисциплинах (88%). Чаще в других школах округа эти успехи в учебной деятельности располагаются на четвертом и пятом местах, а на первых позициях – эффекты воспитательной деятельности («Ребёнок стал более воспитан, приобрёл друзей», «Ребёнок растёт настоящим гражданином своей страны, патриотом»). На последнем месте по оценкам родителей обучающихся и МАОУ СШ №8, и большинства школ округа, такой результат, как готовность к выбору профессии (64%). (См. таблицу 5)

Таблица 5

Оценка родителями результатов образования в школе

№	Суждения	Согласен + полностью согласен (%)	
		СШ №8	Средние значения
1	Ребёнок приобрёл хорошие знания в области естественнонаучных дисциплин (математика, физика, химия, биология и др.)	96	75
2	Ребёнок получил качественное образование в гуманитарной сфере (истории, литературы, русского языка, иностранного языка, обществознания и др.)	88	73
3	Ребёнок освоил много практических навыков, необходимых для жизни	88	77
4	Ребёнок стал более воспитан, приобрёл друзей	76	83
5	Ребёнок растет настоящим гражданином своей страны, патриотом	76	80
6	Ребёнок укрепил своё здоровье, физически окреп	72	70
7	Ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности	56	61
8	Ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки	64	55

Анкетный опрос «Ученики о школе» проходил в 8-11 классах МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор, было опрошено 225 учеников, что составляет 88% от списочного состава 8-11 классов (255 человек). Опрос проходил во всех школах городского округа города Бор, и объем выборки составил 2631 обучающийся. (Анкета дана в приложении 9.5.)

Уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг МАОУ СШ №8 г. Бор приведен в таблице 6.

Таблица 6

**Сравнительная оценка обучающимися
качества образовательных услуг МАОУ « СШ №8 »
городского округа Бор Нижегородской области
(сентябрь 2016 года)**

№	Показатель	Согласны + полностью согласны %	
		СШ №8	Среднее значение
1	Удовлетворенность качеством образования	77	85
2	Удовлетворённость образовательными программами, реализуемыми в учреждении	54	71
3	Удовлетворённость организацией работы с одаренными детьми	91	80

4	Удовлетворённость организацией системы дополнительного образования	67	72
5	Удовлетворённость организацией воспитательной работы	62	73
6	Удовлетворённость организацией режима обучения	59	76
7	Удовлетворённость доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное образование и др.)	53	53
8	Удовлетворённость уровнем безопасности в ОУ	63	68
9	Удовлетворённость деятельностью ОУ по сохранению и укреплению здоровья	56	69
10	Удовлетворённость качеством условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	50	53
11	Удовлетворённость организацией медицинского обслуживания в учреждении	33	46
12	Удовлетворённость организацией горячего питания в учреждении	54	72
13	Удовлетворённость комфортностью школьной среды	58	72
14	Удовлетворённость организацией работы по профилактике правонарушений среди подростков	60	65
15	Удовлетворённость работой администрации образовательного учреждения	87	87
16	Удовлетворённость качеством педагогических кадров учреждения	79	88
17	Удовлетворённость материально-техническим оснащением образовательного процесса	77	79
18	Удовлетворённость работой органов общественного самоуправления	66	69
19	Удовлетворённость организацией системы информации о деятельности учреждения	53	72
20	Удовлетворённость качеством образовательных услуг, осуществляемых школой на внебюджетной основе	61	43

Большинство (77%) обучающихся подтвердили, что «школа даёт хорошее среднее образование».

На высоком уровне (свыше 70%) обучающиеся МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор оценили работу с одаренными детьми (91%), квалификацию руководителей (87%) и педагогов (79%), материально-техническое оснащение школы (77%)

Более половины обучающихся положительно оценили систему дополнительного образования (67%), работу органов ученического самоуправления (66%), уровень безопасности (63%), организацию воспитательной работы (62%), качество образовательных услуг, осуществляемых школой на внебюджетной основе (61%), профилактику правонарушений среди подростков (60%), режим обучения (59%),

комфортность школьной среды (58%), деятельность по здоровьесбережению (56%), горячее питание (54%), образовательные программы (54%), доступность различных видов обучения (индивидуального, дистанционного, семейного образования и др.) (53%), систему информации о деятельности учреждения (53%), качество условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (50%).

Обучающиеся поставили низкие оценки (33%) качеству медицинского обслуживания в школе.

В целом, по 16 переменным оценки обучающихся МАОУ СШ №8 ниже средних значений для всех школ городского округа Бор.

Наше исследование позволило изучить образовательные потребности обучающихся МАОУ СШ №8 г. Бор. Большинство обучающихся (61%) сделали первый выбор образовательных программ в пользу основного общего образования (9 классов), как необходимого минимального уровня. Второй выбор практически всеми обучающимися (97%) был сделан в пользу программ углубленного изучения предметов. (См. таблицу 7). Наиболее востребованы у обучающихся программы углубленного изучения обществознания, истории, права (25%), математики (16%) и информатики и ИКТ (15%).

Таблица 7

Выбор обучающимися образовательных программ (%)

№	Программы	Первый выбор		Второй выбор	
		СШ №8	Средние значения	СШ №8	Средние значения
1	Программы коррекционного обучения	0	1	0	0
2	Программы инклюзивного образования	0	1	0	0
3	Общеобразовательные программы основного образования (9 классов)	61	35	0	4
4	Общеобразовательные программы среднего образования (11 классов)	17	33	3	10
5	Программы углубленного изучения предметов	22	30	97	86
Всего		100	100	100	100
включая					
5.1.	- иностранного языка	13	8	7	8

5.2.	- русского языка и литературы	1	5	6	5
5.3.	- математики	2	5	16	5
5.4.	- предметов естественнонаучного цикла (физика, химия, биология)	4	5	12	5
5.5.	- экономики и технологии	0	1	6	1
5.6.	- информатики и ИКТ	0	2	15	2
5.7.	- обществознания, истории, права	2	3	25	3
5.8.	- музыки	0	0	0	0
5.9.	- изобразительного искусства и МХК	0	1	10	1

Обучающиеся не очень высоко оценивают возможности реального выбора образовательных программ, предоставляемых МАОУ СШ №, 32% старшеклассников согласились с тем, что такой выбор есть, 28% сказали, что в школе нет выбора необходимых программ, 40% затруднились с ответом, (См. таблицу 8)

Таблица 8

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

Варианты ответа	СШ №8	Среднее значение
В школе нет выбора программ, по которым мне хотелось бы обучать своего ребёнка	28	18
В школе можно выбрать необходимую программу для обучения	32	44
Затрудняюсь ответить.	40	38
Всего	100	100

В оценке старшеклассниками результатов образования в школе №8 наблюдаются некоторые типичные черты: на первом месте суждение «Стал более воспитанным, приобрёл друзей» (75%), на последнем – «Удалось проявить и развить свой талант, способности» (43%).

Таблица 9

Оценка обучающихся результатов образования в школе

№	Суждения	Согласен + полностью согласен (%)	
		СШ №8	Средние значения
1	Стал более воспитанным, приобрёл друзей	75	83
2	Получил качественное образование в гуманитарной сфере (истории, литературы, русского языка, иностранного языка, обществознания и др.)	70	78
3	Стал настоящим гражданином своей страны, патриотом	68	74
4	Освоил много практических навыков, необходимых для жизни	64	72

5	Приобрел хорошие знания в области естественнонаучных дисциплин (математика, физика, химия, биология и др.)	57	74
6	Сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки	56	65
7	Укрепил своё здоровье, физически окреп	44	64
8	Удалось проявить и развить свой талант, способности	43	62

Обучающиеся ниже, чем их родители оценивают качество образовательных услуг МАОУ СШ№8 г. Бор, по 18 показателям из 20 оценки родителей выше. (См. таблицу №10).

Таблица 10

**Оценка потребителями качества образовательных услуг
МАОУ « СШ №8 » городского округа Бор Нижегородской области (сентябрь
2016 года)**

№	Показатель	Согласны + полностью согласны %	
		Обучающиеся	Родители
1	Удовлетворенность качеством образования	77	84
2	Удовлетворённость образовательными программами, реализуемыми в учреждении	54	72
3	Удовлетворённость организацией работы с одаренными детьми	91	84
4	Удовлетворённость организацией системы дополнительного образования	67	92
5	Удовлетворённость организацией воспитательной работы	62	96
6	Удовлетворённость организацией режима обучения	59	80
7	Удовлетворённость доступностью различных видов обучения (индивидуальное, дистанционное, семейное образование и др.)	53	68
8	Удовлетворённость уровнем безопасности в ОУ	63	68
9	Удовлетворённость деятельностью ОУ по сохранению и укреплению здоровья	56	72
10	Удовлетворенность качеством условий обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	50	76
11	Удовлетворённость организацией медицинского обслуживания в учреждении	33	84
12	Удовлетворённость организацией горячего питания в учреждении	54	72
13	Удовлетворённость комфортностью школьной среды	58	92
14	Удовлетворённость организацией работы по профилактике правонарушений среди подростков	60	92
15	Удовлетворённость работой администрации образовательного учреждения	87	76
16	Удовлетворённость качеством педагогических кадров учреждения	79	88
17	Удовлетворённость материально-техническим оснащением образовательного процесса	77	96
18	Удовлетворённость работой органов общественного самоуправления	66	88

19	Удовлетворённость организацией системы информации о деятельности учреждения	53	84
20	Удовлетворенность качеством образовательных услуг, осуществляемых школой на внебюджетной основе	61	60

Сильно разошлись мнения обучающихся и их родителей в отношении оценок комфортности школьной среды: родители поставили очень высокую оценку (92%), дети – чуть выше среднего (58%).

Родители высоко оценили качество медицинского обслуживания (84%). Обучающиеся присвоили данному показателю самый низкий результат (33%).

Родители в целом удовлетворены режимом обучения в школе (80%), среди обучающихся уровень удовлетворенности расписанием уроков и дополнительных занятий на среднем уровне (59%).

Разошлись мнения двух групп респондентов и в отношении качества горячего питания: родителей оно удовлетворяет на 72%, обучающихся – только на 54%.

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 ($\geq 50\%$ респондентов согласны с данным утверждением). Оценка удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг МАОУ СШ №8 г. Бор 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 МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор набрано 39 баллов, что соответствует 98%.

Таблица 11

**Уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг
МАОУ « СШ №8 »городского округа Бор Нижегородской области
(сентябрь 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	1
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	1	1
11	Удовлетворённость организацией медицинского обслуживания в учреждении	0	1
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	1	1
Всего		19	20
Сумма		39 баллов = 98 %	

Заключение

Сопоставив три полученных параметра в лепестковой диаграмме, мы получаем модель качества образования в МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор Нижегородской области в 2016 году. (Рис. 2). Такую графическую модель легко соотнести с типовой моделью, являющейся образом того или иного кластера, к которому относится учреждение.

Рисунок 2

Модель качества образования в МАОУ СШ №8 городского округа города Бор (сентябрь 2016 года)



Модель качества образования в школе №8 соответствует кластеру «Социально-ориентированная школа». Оценка результативности деятельности данной образовательной организации соответствует 74%. Оценка качества условий образовательного процесса находится на уровне 93%. Оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг равна 98%.

Педагогическому коллективу школы удастся соблюдать большинство требований к условиям организации образовательного процесса, находить поддержку родителей и обучающихся, но пока не удалось добиться высокой результативности в учебной деятельности. Выпускники 11 класса

продемонстрировали высокую результативность на ЕГЭ-2016, а вот обучающиеся 9 классов на ГИА показали скромные результаты. Средние показатели ГИА в МАОУ СШ №8 ниже, чем в средние значения для образовательных организаций Нижегородской области.

При оценке качества образования в ОО мы должны учитывать и условия социокультурной среды, в которых развивается учреждение. 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 МАОУ СШ №8 представлен в таблице 12.

Таблица 12

**Уровень образования родителей обучающихся
в МАОУ СШ №8 г.о.г. Бор**

Уровень образования	СШ №8	Среднее значение для школ Борского района (%)
Неполное среднее	0	2
Среднее	4	9
Среднее специальное	20	33
Незаконченное высшее	12	12
Высшее	64	44
Всего	100	100

Среди родителей обучающихся школы №8 преобладают люди с высшим образованием (64%), что значительно превышает усредненные данные, полученные для всех школ городского округа города Бор (44%). 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 успешно удается отвечать на высокие запросы своих потребителей.

Поддержка родителей и обучающихся - положительный фактор в деятельности учреждения, что говорит о высоком доверии со стороны потребителей.

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