

КАЧЕСТВО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В ОЦЕНКАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН)

© 2013 П.О. Ермолаева, М.В. Леонтьева, М.И. Прыгунова*

Ключевые слова: оценка качества образовательных услуг, массовый опрос, начальное профессиональное образование, среднее профессиональное образование, высшее профессиональное образование, дополнительное профессиональное образование.

На материалах социологического опроса проанализировано качество деятельности образовательных учреждений Республики Татарстан. Данные исследования отразили высокий уровень удовлетворенности потребителей сферой образования в республике и выявили ряд проблем, связанных со слабым обновлением материально-технической базы и недостатком современных образовательных технологий.

Современный институт образования находится в процессе динамичных изменений: происходит переосмысление старых форм и практик работы и формулирование новых целей, адекватных мировым тенденциям и новым вызовам, запросам различных стейкхолдеров. В мировой практике растет интерес к анализу эффективности деятельности учреждений образования. В зарубежной науке область, изучающая эффективность деятельности учреждений, называется “эвалюаторные исследования” (evaluation research)¹.

Ряд исследователей проводят различия между анализом потребителей услуг учреждений образования и другими процедурами оценивания². К первой области относится выдвижение гипотез о поведении субъектов, способах коммуникации и результатах производства нового знания. Ко второй - систематический сбор данных для выработки решений об улучшении конкретного образовательного учреждения. Методологические инструменты данных подход одинаковы, но применяются с разными целями.

В любом случае, для того чтобы система оценки качества приносила долгосрочный положительный эффект, она должна быть систематически интегрирована в структуру деятельности образовательных учреждений. Только в этом случае измерение качества и эффективности будет практически значимым

инструментом для менеджеров в сфере стратегического развития учреждений образования.

В настоящее время в научном дискурсе понятия “эффективность” и “качество” разграничиваются следующим образом: эффективность рассматривается в аспекте экономической или экономико-управленческой категории, а понятие “качество” включает в себя наряду с экономическими социальными, познавательными и культурными компонентами.

Под качеством институтов образования понимается определенная мера соответствия результатов обучения и воспитания и предъявляемых к этим результатам требований. Например, понятие “качество”, применимое к системе высшего образования, можно интерпретировать как совокупность свойств, обуславливающих его способность удовлетворять требования общества в области подготовки (воспроизводства) профессиональных кадров высшей квалификации, а также потребностей личности в получении такого образования³.

Для оценки деятельности субъектов образования, помимо категорий эффективности и качества, вводят такие понятия, как “конкурентоспособность” и “результативность”.

М.В. Ниязова понимает конкурентоспособность как степень удовлетворенности потребителя по сравнению с аналогичными об-

* Ермолаева Полина Олеговна, кандидат социологических наук, заведующий отделом качественных исследований. E-mail: Polina.Ermolaeva@tatar.ru. Леонтьева Мария Валерьевна, аспирант. E-mail: Mariya.Leonteva@tatar.ru; Прыгунова Мария Игоревна, научный сотрудник. E-mail: Mariya.Prigunova@tatar.ru. - Центр перспективных экономических исследований Академии наук Республики Татарстан.

разовательными учреждениями; эффективность - как степень соответствия фактического и ожидаемого результатов; под результативностью понимается текущий итог взаимодействия организации с внешней средой (потребителем); качество - это совокупность существенных свойств объекта, обуславливающих его пригодность для использования по назначению⁴.

Проблема оценки качества образовательных услуг в отечественных исследованиях решена путем введения специальных шкал, дифференцируемых, в первую очередь, по уровням образовательных систем. Так, например, разработан перечень критериев оценки качества работы подведомственных Федеральному агентству по образованию федеральных государственных образовательных учреждений, реализующих основные программы общего образования.

Кроме них, существуют авторские методики, направленные на комплексный анализ показателей деятельности образовательных учреждений по разным уровням и субъектам анализа. К таким методикам можно отнести следующие: индикативная модель, swot-анализ, методика бенчмаркинга, методика сбалансированной системы показателей, методика Н.Р. Кильчевской, методика М.В. Ниязовой и др.⁵

Предложенные методики не являются ни взаимоисключающими, ни исчерпывающими. Концептуально их можно разделить на методы объективного замера и методы субъективной оценки. В первом случае измерение осуществляется на основе объективных данных, где, как правило, имеются идеально заданные параметры, с которыми можно легко сравнить реальные параметры. Например, замер обновления учебной литературы библиотеки вуза, для которой есть идеально заданные параметры в системе государственного лицензирования, аттестации и аккредитации.

К субъективным замерам относят социологические методики, направленные на изучение удовлетворенности потребителей образовательных учреждений. В частности, к данным методам можно отнести: анализ документов (контент-анализ, дискурс-анализ), опрос субъектов образовательного процесса и потребителей услуг вуза, опрос экспертов и прямое наблюдение, метод эксперимента,

педагогический мониторинг и т.д. В данной модели потребители услуг занимают важную нишу при оценке качества образовательной деятельности, но их роль не является главной. Мнения потребителей способствуют повышению эффективности образовательных учреждений, однако стратегия их развития определяется исследователем на основе анализа множества самых разнообразных данных. В этом отношении “ценность опросов заключается не в том, чтобы потребители образовательных учреждений диктовали то, как должны работать учреждения, а в том, чтобы помочь учреждениям образования определить, насколько их услуги отвечают потребностям потребителей”⁶.

Методологической базой субъективных методик может стать теория систем (‘systems approach’), которая рассматривает системы как набор связанных и взаимозависимых частей, формирующих целое. Системы могут быть закрытыми (без взаимодействия с внешней средой) или открытыми, которые связаны и взаимодействуют с внешней средой. Открытые системы нуждаются в обратной связи из внешней среды для того, чтобы знать, насколько успешно функционирует вся система и необходимы ли действия для ее совершенствования⁷.

Вместе с тем при анализе сектора услуг обратная связь с внешней средой не так очевидна, как, например, в производственном секторе. Не существует прямой связи между исходными ресурсами, процессами и готовой продукцией. Например, университет при приеме новых студентов использует множество способов при “переработке сырого материала” в конечный продукт - образованного выпускника. Обратная связь с внешней средой отсрочена на перспективу, и не всегда понятно, насколько выпускник пользуется спросом на рынке труда. Другой пример: книга, приобретенная для библиотечного фонда, может лежать на полке годами, и тогда, когда она наконец будет прочитана читателями, те результаты, которые она принесет, могут быть ошеломляющими.

С учетом вышесказанного и с опорой на методологию теории систем основная цель, которая стояла перед нами, заключалась в оценке качества деятельности образовательных учреждений Республики Татарстан че-

рез оценку удовлетворенности потребителей образовательных услуг.

Исследование проводилось по ряду параметров, к основным из которых можно отнести: общую оценку удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг; оценку основных качественно-количественных параметров учреждений образования Республики Татарстан (уровень компетентности педа-

В основном, потребители образовательных учреждений, попавших в выборку, высоко оценивают качество образования республики. Особенно высокий уровень удовлетворенности наблюдается у родителей детей, посещающих учреждения дополнительного образования (99,0%) (табл. 1). Приблизительно в равной степени довольны учащиеся учреждений среднего и высшего образования

Таблица 1

Доля потребителей, оценивающих качество образования, предоставляемого образовательными учреждениями различного типа, %

Оценка	Начальное профессиональное образование	Среднее профессиональное образование	Высшее профессиональное образование	Дополнительное профессиональное образование
Отлично	26,6	39,9	37,7	61,5
Хорошо	50,2	48,3	51,3	37,5
Удовлетворительно	18,6	10,7	9,4	1
Плохо	1,4	0,3	-	-
Очень плохо	0,9	0,3	0,4	-
Затрудняюсь ответить	2,3	0,5	1,2	-
Всего	100	100	100	100

гов, условия обучения, степень информированности о приеме и т.д.); оценку уровня компьютеризации учреждений образования, оценку технико-гигиенических условий учреждений образования республики, оценку трудоустройства потребителями учреждений образования, общие проблемы в работе учреждений образования в Республике Татарстан. Исследование проводилось по заказу Центра экономических и социальных исследований кабинета министров Республики Татарстан.

Объектами исследований выступили потребители услуг учреждений начального ($n = 458$), среднего ($n = 737$) и высшего ($n = 266$) профессионального образования, а также дополнительного образования для детей ($n = 300$), находящиеся в ведомстве Министерства образования Республики Татарстан и финансируемые из республиканского бюджета. Метод исследования - массовый опрос по многоступенчатой, районированной, квотной выборке. Всего был опрошен 1761 респондент в 41 образовательном учреждении в период с октября по декабрь 2011 г. Анализ данных производился при помощи статистического пакета SPSS (версия 20.0). Были использованы "жесткие" методы обработки информации: одномерные и двумерные распределения, построение индексов.

(88,2 и 89,0%, соответственно). Считают качество образования удовлетворительным в большей степени учащиеся техникумов (18,6%). Данные опроса, в целом, коррелируют с данными федеральной статистики. Так, по результатам социологического опроса Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) о восприятии и отношении к современной системе профессионального образования в России качеством образования удовлетворены большинство студентов учреждений начального и среднего (91%) и высшего профессионального образования (86%)⁸.

Для оценки качества образования, получаемого клиентами учебных заведений республики, использовался ряд критериев, в совокупности описывающих различные стороны образовательного процесса. В ходе исследования его участникам предлагалось *оценить уровень профессионализма преподавателей, качество и доступность преподаваемой информации, соблюдение учебного расписания и психологический климат учебной группы, уровень доверия студентов к преподавателям и уровень знаний, получаемых студентами*. Данные критерии предлагалось оценить по пятибалльной шкале, где 5 означает очень высокую оценку, 1 - очень низкую (табл. 2).

Оценка учащимися основных характеристик учебных учреждений различного типа, баллов

Критерий	Начальное профессиональное образование	Среднее профессиональное образование	Высшее профессиональное образование
Уровень подготовки, компетентности педагогов	4,43	4,46	4,35
Занятия по предметам начинаются и заканчиваются по расписанию	4,63	4,58	4,63
Уровень уважения педагогов к студентам	4,41	4,27	4,39
Доступность и содержательность занятий по изучаемым предметам	4,42	4,35	4,25
Уровень полученных по изучаемым предметам знаний	4,29	4,28	4,26
Уровень знаний сокурсников	4,02	3,98	4,03
Уровень сплоченности группы	4,36	4,11	4,12

Подобная методика широко используется в западной системе обучения, которая призвана решить задачи, направленные на повышение уровня удовлетворенности основных стейкхолдеров образовательным процессом и качеством менеджмента, на создание инструмента общественного участия в управлении образовательным процессом.

Результаты нашего опроса показали, что в среднем все учащиеся образовательных учреждений оценивают вышеприведенные параметры на твердую “четверку” (от 4,0 до 4,5 балла). Ниже всего учащиеся учреждений профессионального образования склонны оценивать уровень знаний своих сокурсников (около 4 баллов); сплоченность собственной учебной группы (около 4,1 балла). Наиболее сплоченными чувствуют себя учащиеся техникумов. Менее всего удовлетворены отношением преподавателей к студентам учащиеся колледжей и лицеев, среднего профессионального образования (4,2 балла).

Следует отметить, что с ростом уровня образования учащихся возрастает их уровень притязаний. Так, более всех удовлетворены получаемыми знаниями студенты техникумов, а менее всего - студенты вузов. В целом, качество получаемых знаний оценивается всеми респондентами одинаково хорошо (4,4 балла).

Важным показателем качества предоставляемых образовательными учреждениями услуг, в частности вузами, является трудоустройство их выпускников. В ходе исследования нам необходимо было оценить установки респондентов в отношении дальнейшего тру-

доустройства, продолжения обучения, а также мнения о проблемах и перспективах трудоустройства по выбранной специальности.

Заключение договоренности учреждений образования с потенциальными работодателями является успешной мировой практикой. Как показало исследование, наибольшую осведомленность о наличии подобных договоренностей демонстрируют учащиеся учреждений начального профессионального образования. Среди учащихся ссузов о наличии подобных договоренностей осведомлено около половины учащихся (54,0%). В вузах большинство студентов (66,5%) ничего не знают о данных контрактах, около трети (26,6%) отметили, что у их вуза есть договоренности с предприятиями региона. В сравнении с данными общероссийского опроса, в Татарстане общая информированность учащихся учреждений начального образования в республике значительно выше (в целом по России 60%, по республике 100%), чем среди студентов по всей стране в целом. Это может сигнализировать о лучшей практике достижения договоренностей и освоении механизмов партнерства между начальными профессиональными образовательными учреждениями и предприятиями республики.

Необходимо отметить, что в целом учащиеся, принявшие участие в исследовании, приблизительно в равной степени оценивают шансы поступления на работу по специальности. Больше всего трудностей с трудоустройством, по мнению респондентов, у выпускников техникумов (42,3%), меньше всего - у выпускников ссузов (44,8%).

Таблица 3

Распределение ответов учащихся на вопрос: “Чем Вы собираетесь заниматься после окончания учебы в Вашем учебном заведении?”, %

Ответ учащихся	Начальное профессиональное образование	Среднее профессиональное образование	Высшее профессиональное образование
Работать по специальности	53,9	50,3	73,7
Работать не по специальности	10,1	8,6	11,1
Служить в армии	18,5	11,6	5,7
Учиться в колледже/вузе/поступить в аспирантуру	10	23	3,1
Учиться новой специальности и в учреждении того же уровня	3,5	4,2	5,3
Другое	4	2,3	1,1
Всего	100	100	100

Сложности при трудоустройстве после получения специальности респонденты склонны связывать, в первую очередь, с такими причинами, как недостаточное количество рабочих мест, невостребованность на рынке труда, отсутствие необходимого практического опыта или глубины знаний. По мнению учащихся техникумов и ссузов, проблемы при трудоустройстве по получаемой профессии объясняются в основном невостребованностью специальностей на рынке труда (27,6 и 34,6%, соответственно). Несмотря на наличие практических занятий, выпускникам недостает практических навыков. Студенты вузов основные трудности связывают с отсутствием достаточного количества рабочих мест (40,3%), а также необходимого опыта работы по специальности (23,8%).

Уверенность в выбранной специальности, ее востребованности и возможности дальнейшего трудоустройства играет немаловажную роль в выборе дальнейшего трудового пути. Получение среднего профессионального образования позволяет выпускникам колледжей и лицеев в более короткие сроки перейти к труду или же формирует прочный теоретический и практический базис для получения дальнейшего профессионального образования. Согласно результатам исследования, большинство учащихся после окончания обучения планируют начать работать по полученной специальности. Наибольшую уверенность в данной позиции проявляют будущие выпускники вузов (73,7%), около половины учащихся техникумов (52,9%) и ссузов (52,9%).

Продолжать обучение по выбранной специальности в большинстве стремятся те,

кто получает в данный момент среднее профессиональное образование (23%), затем, с большим отрывом, следуют учащиеся техникумов (10%) и вузов (3,1%) (табл. 3).

Свое нежелание продолжать профессиональное обучение респонденты аргументируют различными причинами. Студенты техникумов наиболее часто указывали на то, что получение дальнейшего образования по специальности им “не нужно”; во-вторых, что они хотят получить другое образование; в-третьих, не нравится профессия, которую они получили.

Студенты колледжей и лицеев свое нежелание продолжать обучение чаще всего обосновывают желанием получить другую специальность, разочарованием в получаемой специальности и предположением о низкой заработной плате.

Основными причинами того, почему студенты вузов не планируют связывать карьеру со своей специальностью, являются следующие: маленькая заработная плата, невостребованность профессии (25%); не нравится специальность (12,5%); достаточно одного высшего образования (10,7%).

Сегодня изменение понимания качества образования диктует новые формы оценивания получаемых образовательных услуг, которые стали рассматриваться с позиции его соответствия потребностям основных стейкхолдеров (потребностям учащихся, их родителей, государства, рынка труда). В этом отношении проведение социологических исследований качества образования является основой для принятия управленческих решений.

Результаты исследования мнений учащихся образовательных учреждений Республики

Татарстан показали высокую степень удовлетворенности качеством получаемого образования, особенно такие индикаторы, как уровень квалификации педагогического состава, уровень получаемых знаний, дисциплина. Укомплектованность образовательных учреждений высококвалифицированными кадрами в первую очередь проявляется в том, что педагоги понятно, интересно и доступно объясняют учебный материал. С повышением образованности учащихся рост притязаний к педагогам и организации образовательного процесса растет.

Уровень компетентности выпускников, а также установки учащихся на дальнейшее трудоустройство дифференцированы в зависимости от уровня полученного образования. Больше всего трудностей с трудоустройством, по мнению респондентов, у выпускников техникумов, меньше всего - у выпускников ссузов. Сложности при трудоустройстве после получения специальности респонденты склонны связывать как с макроэкономическими факторами (высокая безработица, невостребованность специальности на рынке труда), так и с факторами, относящимися к качеству деятельности образовательного учреждения (отсутствие необходимого практического опыта).

В целом, полученные результаты высвечивают одну из важнейших проблем, с которой сталкивается современный институт российского образования: при росте требований

к качеству трудовых ресурсов, стремительных темпах развития технологий, необходимости непрерывного обновления имеющихся компетенций образовательные технологии и формы работы практически не меняются.

¹ Economou M. Evaluation strategies in the cultural sector: the case of the Kelvingrove Museum and Art Gallery in Glasgow // *Museum and society*. 2004. V. 2. № 1. P. 10-31.

² Факторы перспективного развития вузов в контексте современного российского общества (на материалах Республики Татарстан) / М.Р. Сафиуллин [и др.]. Казань, 2009.

³ Федосова Л.П. Критерии эффективности профессионального обучения URL: http://bank.orenipk.ru/Text/t34_249.htm.

⁴ Ниязова М.В. Проблемы оценки эффективности предпринимательской деятельности бюджетных вузов // Университетское управление. 2003. № 3(26). С. 68-76.

⁵ Романов П.В. Стратегия кейс-стади в исследовании социальных служб URL: www.isras.ru/files/File/Socis/2005-4/romanov_strategy.pdf.

⁶ Butcher K.S. Total Quality Management: The Oregon State University Library's Action. Boston, 1996. P. 83.

⁷ Calvert P.J. Assessing the effectiveness and quality of libraries // Thesis in fulfillment of the requirements of Doctor of Philosophy in Information Systems. 2008. V. 1. № 5. P. 10-21.

⁸ ВЦИОМ. Пресс-выпуск №1957. Студенты профессиональных учреждений о своем будущем трудоустройстве URL: <http://old.wciom.ru/arkhiv/tematicheskii-arkhiv/item/single/112502.html>.

Поступила в редакцию 17.09.2013 г.