

ANETA BOGUSKA

Zespół Szkół nr 6

Koszalin

WEWNĘTRZNE MIERZENIE JAKOŚCI PRACY SZKOŁY W OBSZARZE PRIORYTETOWYCH WSKAŹNIKÓW

Pionierskie badania funkcjonowania szkoły jako organizacji przeprowadzono w Stanach Zjednoczonych w 1979 roku¹. Wiele z nich prowadziło do podobnych konkluzji, a mianowicie, że w niektórych szkołach wytwarzają się normy i oczekiwania sprzyjające nauce, w innych nie. Mówiąc dokładniej, pewne normy i oczekiwania sprawiają, że jakies szkoły są bardziej od innych efektywne, dbają o jakość swoich usług.

Pojęcie jakości dotąd kojarzyło się przede wszystkim z wartościowaniem przez klientów usług świadczonych przez producentów danej organizacji. Szkoły są również organizacjami, jednak może nieco trudniejszymi w zarządzaniu ze względu na specyfikę świadczonych usług, których jakość jest poddawana stałej ocenie przez klientów wewnętrznych szkoły – uczniów i ich rodziców, obecnie związanych z daną placówką. Każdego roku szkoły ogłaszają nabór nowych roczników uczniów. O przesłankach, jakimi mogą się kierować, wybierając właśnie naszą szkołę, powinniśmy myśleć w kategoriach klientów ze-

¹ A. Arends: *Uczymy się nauczać*. WSiP, Warszawa 1994, s. 40.

wewnętrznych, kandydatów do danej placówki, są bowiem oni potencjalnymi uczniami naszej szkoły.

To właśnie wewnętrznym miarzeniem jakości powinna być więc zainteresowana każda współczesna szkoła, która chce być lepsza, skuteczniejsza w działaniu, chce sprostać oczekiwaniom swych klientów i pragnie osiągnąć sukces. Diagnoza wewnętrzna pozwoli bowiem na poznanie aktualnych i rzeczywistych potrzeb społeczności danej placówki, dobre zaplanowanie rozwoju szkoły, aby podnieść jakość pracy w obszarach, na które wskazują wyniki badania przy optymalnym wykorzystaniu mocnych stron szkoły. Aby wewnętrzna diagnoza, była w pełni wiarygodna, powinna być przeprowadzona wśród wszystkich bezpośrednio zainteresowanych jakością pracy szkoły – przede wszystkim wśród uczniów, ich rodziców oraz nauczycieli.

Wstępna diagnoza w badanej placówce dotyczyła pojęcia **efektywna szkoła**, aby w ten sposób sformułować standardy dobrej szkoły w odniesieniu do potrzeb wszystkich wewnętrznych jej klientów, a następnie, szczegółowe już badanie zawęzić do priorytetowych wskaźników. Ankietowano wszystkich nauczycieli oraz uczniów i rodziców uczniów najstarszych klas (VI, VIII i I gimnazjalna – klasy losowo dobrane), ponieważ szkoła docelowo stanie się gimnazjum, a więc placówką dla 14–16-letniej młodzieży, której opinii i oczekiwania należy uwzględnić w planie rozwoju szkoły i konstruowanym na podstawie tego raportu. Anonimowa ankiet *Efektywna szkoła* została wypełniona przez 155 badanych – 37 nauczycieli, 88 uczniów oraz 30 rodziców – którzy mieli wskazać 10 (spośród 28) wskaźników, mających wpływ na jakość placówki. Zastosowana do analizy wyników ankiety zasada proporcjonalności (stosunek liczby oddanych głosów do ogólnej liczby badanych danej grupy), pozwoliła na wskazanie zbieżności i różnic w oczekiwaniach dotyczących priorytetowych elementów funkcjonowania szkoły.

Zbieżne oczekiwania wszystkich badanych grup dotyczą:

- sprawiedliwego systemu oceniania,
- przyjaznej atmosfery w szkole,
- dobrego wyposażenia w pomoce naukowe,
- bogatej oferty zajęć pozalekcyjnych,
- efektywnego uczenia się na lekcjach.

Tabela 1

Szczegółowe zestawienie wyników ankiety *efektywna szkoła*
(hierarchia ważności ustalona głosami ankietowanych)

Lp.	Wybierz 10 najważniejszych według siebie wskaźników <i>Efektywnej szkoły</i>	Nauczyciele – ogółem 37	Uczniowie – ogółem 88	Rodzice – ogółem 30	Suma – ogółem 155
1	2	3	4	5	6
1.	Sprawiedliwy system oceniania	27	74	23	124
2.	Przyjazna atmosfera w szkole	32	73	18	123
3.	Dobre wyposażenie w pomoce naukowe	27	61	19	107
4.	Organizowanie zajęć dodatkowych dla uczniów z problemami w nauce	12	68	17	97
5.	Bogata oferta zajęć pozalekcyjnych	19	58	15	92
6.	Efektywne uczenie się na lekcjach	20	43	17	80
7.	Przyjazna atmosfera w klasie	12	47	12	71
8.	Dostosowanie nauczania do indywidualnych możliwości uczniów	16	44	11	71
9.	Prawidłowe kierowanie pracą szkoły	24	28	10	62
10.	Jasno określone cele i zadania szkoły	23	25	14	62
11.	Przydatność wiadomości i umiejętności nabytych w szkole	8	40	13	61
12.	Partnerskie relacje nauczyciel–uczeń	13	44	4	61
13.	Program kształcenia uwzględniający potrzeby i zainteresowania ucznia	11	36	11	58
14.	Wysoki autorytet nauczyciela	20	15	18	53
15.	Doskonalenie się nauczycieli	18	22	7	47
16.	Duża liczba laureatów olimpiad i konkursów	11	21	14	46
17.	Udział nauczycieli, uczniów, rodziców w tworzeniu planu rozwoju szkoły	10	18	7	35
18.	Prawidłowy przepływ informacji szkoła–dom	15	4	15	34
19.	Zaangażowanie rodziców w życie szkoły	18	6	7	31

1	2	3	4	5	6
20.	Respektowanie prawa uczniów do współdecydowania o ważnych sprawach szkoły	2	25	4	31
21.	Wysokie wyniki egzaminów	11	13	6	30
22.	Duży udział szkoły w wychowaniu uczniów	4	14	12	30
23.	Wysokie wymagania stawiane uczniom	4	12	9	25
24.	Systematyczne zadawanie prac domowych	4	11	9	24
25.	Współpraca ze środowiskiem lokalnym (zakłady pracy, samorządy, ośrodki doskonaleni, poradnie itp.)	9	7	3	19
26.	Wysoka ocena zewnętrzna pracy szkoły (wizytacja, inspekcja)	2	4	4	10
27.	Istnienie mechanizmów samooceny pracy szkoły	1	4	2	7
28.	Inne (podaj, jakie)	0	0	0	0

Źródło: opracowanie własne.

Rozbieżności w oczekiwaniach badanych grup są widoczne w następujących kwestiach:

- jasno określone cele i zadania szkoły (ważne dla nauczycieli, najmniej – dla uczniów),
- prawidłowe kierowanie pracą szkoły (ważne dla nauczycieli),
- dostosowywanie nauczania do indywidualnych możliwości uczniów (ważne dla uczniów, następnie dla nauczycieli, najmniej – dla rodziców),
- przyjazna atmosfera w klasie (ważne dla uczniów, najmniej – dla nauczycieli),
- organizowanie zajęć dodatkowych dla uczniów z problemami w nauce (ważne dla uczniów, najmniej – dla nauczycieli).

Z zestawienia stanowisk całej społeczności szkolnej wynika, że najważniejszym procesem w szkole jest nauczanie i uczenie się; wszystkie inne powinny go wspomagać. Na uwagę zasługuje fakt, że duża liczba laureatów olimpiad i konkursów przedmiotowych – tak doceniana w różnego typu rankingach szkół – nie jest jednym z 10 najważniejszych (tym bardziej – jedynym!) wskaźników mają-

cych świadczyć – według ankietowanych – o jakości szkoły, choć uczniowie szkoły, której wyniki diagnozy są tematem tego artykułu, zajmują od wielu lat czołowe miejsca w konkursach przedmiotowych na szczeblu wojewódzkim.

Kolejny etap badań – anonimowe ankiety wypełniane przez nauczycieli, uczniów i ich rodziców – przyniósł szczegółowe wyniki analizy wskazanych przez ankietowanych priorytetów mających wpływ na jakość szkoły.

1. Sprawiedliwy system oceniania. W opinii ponad 50 % uczniów i 78 % ich rodziców nauczyciele sprawiedliwie oceniają wiedzę uczniów i ten fakt rodzice uznali za jedną z zalet szkoły. Z kryteriami oceniania uczniowie są zapoznawani na początku roku szkolnego.

2. Przyjazna atmosfera w szkole. W opinii nauczycieli atmosfera w szkole wydaje się raczej wesoła, raczej spokojna, raczej swobodna i serdeczna, sprzyjająca kontaktom towarzyskim. Nauczyciele najwyżej oceniają relacje między nauczycielami a dyrekcją, a następnie między sobą. Uczniowie i rodzice swój poziom zadowolenia ze szkoły ocenili (w skali 1–5) odpowiednio na 3,20 oraz na 4,28. Co trzeci uczeń deklaruje, że lubi przychodzić do szkoły, bo panuje tu miła atmosfera, jednak najczęściej wskazywaną przez uczniów zaletą szkoły jest fakt, że mają tu dobrych kolegów, z którymi chętnie większość spędziłaby nawet część wakacji.

3. Dobre wyposażenie w pomoce naukowe. Oceniane przez nauczycieli wyposażenie szkoły w pomoce naukowe uzyskało średnią 2,38 (w skali 1–4); stan sprzętu znajdującego się w szkole oceniono na 2,88.

4. Organizowanie zajęć dodatkowych dla uczniów z problemami w nauce. Ponad połowa uczniów czasami potrzebuje pomocy w odrabianiu prac domowych i wtedy pomagają im rodzice, rodzeństwo. Jednak mimo wszystko ponad 60 % uczniów odpowiada, że w bieżącym roku szkolnym korzystało lub korzysta z korepetycji (potwierdza to 43 % ankietowanych rodziców, a następnie 11 % widzi taka potrzebę, choć nie było odpowiednich możliwości), podając w drugiej kolejności jako ich powód kłopoty ze zrozumieniem materiału lekcyjnego.

5. Bogata oferta zajęć pozalekcyjnych. Co trzeci uczeń korzystający z korepetycji stwierdza, że swoją wiedzę poszerza w ramach dodatkowych lekcji poza szkołą, choć nie ma specjalnych kłopotów w nauce, ale by lepiej przy-

gotować się do egzaminów lub więcej umieć. Ten fakt potwierdza taka sama grupa rodziców.

6. Efektywne uczenie się na lekcjach. Jedną z zalet szkoły, którą wymienili uczniowie i ich rodzice, jest fakt, że w szkole są nauczyciele prowadzący lekcje w interesujący sposób, większość nauczycieli dobrze uczy. Zaledwie co czwarty uczeń wykorzystuje czas lekcyjny na naukę, uznając, że właśnie wtedy może skorzystać z pomocy nauczyciela i dzięki temu ma więcej wolnego czasu w domu. Uczniowie bywają nieprzygotowani do lekcji, ponieważ – opinie uczniów i ich rodziców na ten temat są zgodne – najczęściej nie potrafią odrobić lekcji, gdyż nie wszystko rozumieją z omówionego na lekcji materiału, choć z drugiej strony ponad połowa ankietowanych uczniów jedynie czasami korzysta z pomocy innych osób przy odrabianiu lekcji, a prawie 60 % rodziców twierdzi, że ich dzieci z reguły samodzielnie radzą sobie z pracami domowymi.

7. Przyjazna atmosfera w klasie. Uczniowie akceptują swoją klasę średnio na 3,78 (w skali 1–5). Relacje między uczniami są na tyle dobre, że ponad połowa z nich spędziłaby ze swoimi kolegami klasowymi część wakacji i jest pewna, iż wszystkie zaproszone osoby pojechałyby z nimi. Na drugim miejscu wśród zalet szkoły – zarówno rodzice jak i sami uczniowie – wymienili fakt, że mają dobrego wychowawcę. Wychowawcy klasowi są postrzegani przede wszystkim jako osoby z reguły sprawiedliwe, także wesołe, z poczuciem humoru.

8. Dostosowanie nauczania do indywidualnych możliwości uczniów. Większość uczniów – potwierdza to taka sama grupa rodziców (ponad 90 %) – odrabiając prace domowe, tylko czasami potrzebuje pomocy lub z reguły potrafią sami sobie z tym poradzić. Jako najczęstszą przyczynę korzystania z korepetycji uczniowie podają fakt, że mają kłopoty ze zrozumieniem materiału z niektórych przedmiotów.

9. Prawidłowe kierowanie pracą szkoły. Rodzice na trzecim miejscu wśród zalet szkoły wymienili to, że szkoła jest dobrze zorganizowana i panuje w niej porządek. Ich opinia o zebraniach organizowanych przez szkołę jest dobra – uznali, że liczba zebrań w roku szkolnym jest właściwa oraz że są skuteczną formą przekazywania informacji o funkcjonowaniu szkoły i uczniów. Nauczyciele, wypowiadając się na temat swojego udziału w podejmowaniu decyzji związanych z funkcjonowaniem szkoły, uznali, że największy wpływ

mieli na wybór programów nauczania, działania na rzecz zachowania i dyscypliny uczniów oraz stosunków wewnątrzszkolnych. W opinii nauczycieli na temat wspomaganie pracy szkoły przez partnerów z kuratorium oświaty, samorząd terytorialny, stowarzyszenia, fundacje, towarzystwa są mało przydatne, natomiast rada rodziców jest oceniana jako pomocna szkole.

10. Jasno określone cele i zadania szkoły. W określaniu celów szkoły brał udział co drugi nauczyciel. Udzielili oni odpowiedzi na pytanie dotyczące tej kwestii, ale wszyscy wypowiadający się na ten temat zgadzają się z nimi i twierdzą, że rodzice i uczniowie zostali o tych celach poinformowani. Najczęściej odpowiadano, że cele szkoły są ujęte w planie dydaktyczno-wychowawczym; pozostała grupa wymieniła następujące cele: nowoczesna, partnerska, przyjazna, bezstresowa szkoła.

Wyniki wewnętrznego mierzenia jakości służą do opracowania planu rozwoju szkoły, który pozwoli na podniesienie jakości pracy w obszarach, na które wskazuje diagnoza przy optymalnym wykorzystaniu mocnych stron szkoły.

Do mocnych stron szkoły można zaliczyć:

- atmosferę szkoły – integrację klas, dobre relacje między uczniami i wychowawcami, nauczycielami i dyrekcją szkoły,
- sprawiedliwy system oceniania z większości przedmiotów,
- dużą zbieżność oczekiwań rodziców, nauczycieli i uczniów w stosunku do priorytetów związanych z funkcjonowaniem szkoły,
- dobrą organizację szkoły, dyscyplinę, choć liberalną to jednocześnie skuteczną,
- rodziców jako pomocnych partnerów szkoły – w odczuciu nauczycieli.

Problemem szkoły jest:

- duża ilość korepetycji,
- uzupełnianie wiedzy, poszerzanie wiadomości przez uczniów na dodatkowych zajęciach poza szkołą,
- słaba znajomość celów, zadań szkoły,
- w odczuciu nauczycieli brak wsparcia ze strony partnerów szkoły (z wyjątkiem rodziców).