

Jakość raportowania o zapewnianiu jakości

Quality Reporting on quality assurance

Lucian Ciolan, PhD

Head of Educational Sciences Department, University of Bucharest
&

Senior Associate, Hermes Advisors



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Cele

- Ustalenie warunków i identyfikacja czynników ważnych dla dobrego raportu dotyczącego jakości pracy szkoły
- Praca ze standardami i wskaźnikami
- Konstruowanie spójnej zawartości raportu
- Użycie właściwego języka i tworzenie ważnych interakcji z zainteresowanymi



Kontekst ogólny

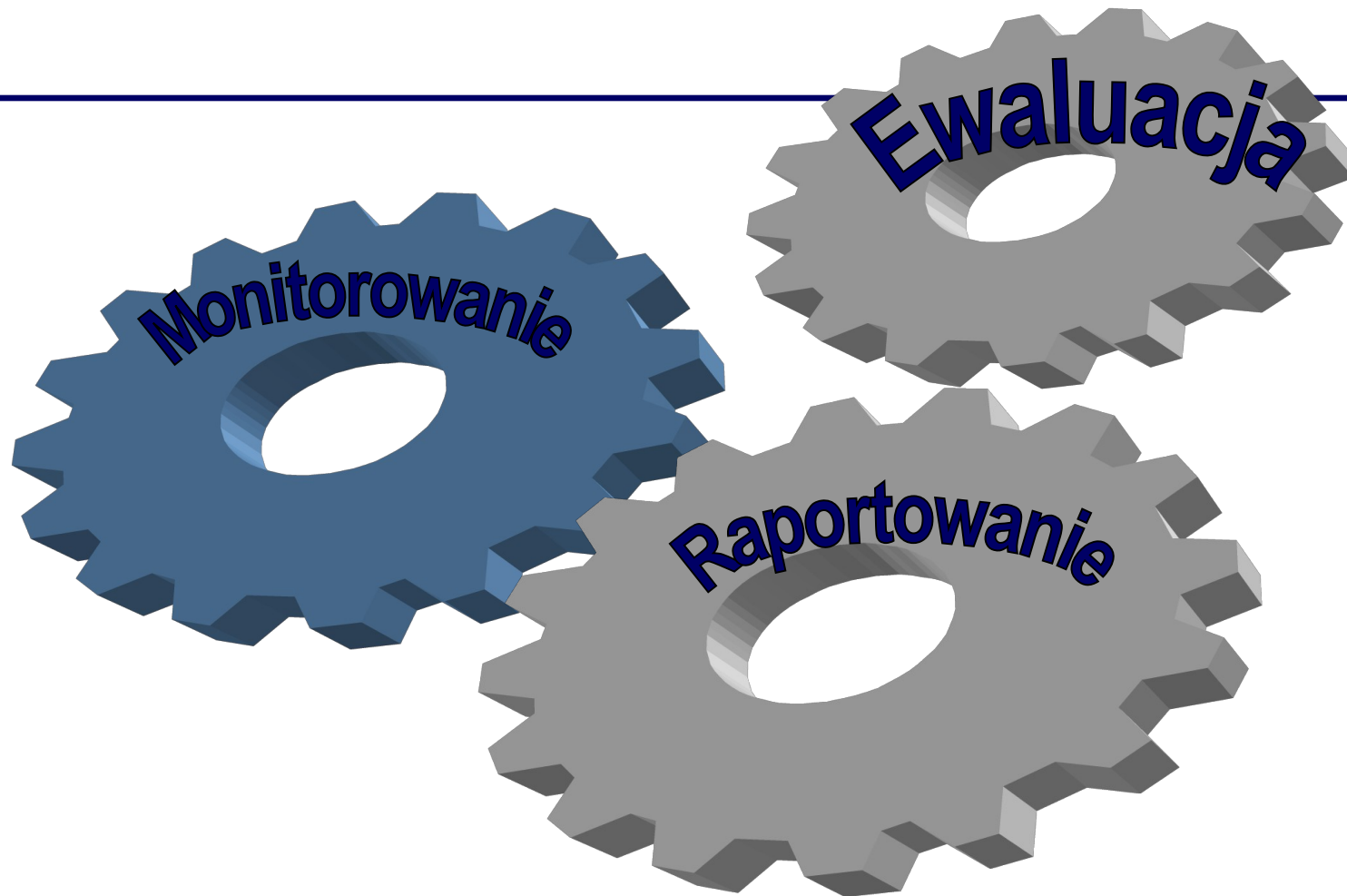
- ✓ Troska o jakość edukacji i wdrożenie systemów zapewnienia jakości
- ✓ Zachowanie równowagi działań władz (instytucji) istotnych dla jakości szkoły:
 - ✓ Kontrola a inspekcja
 - ✓ Ewaluacja zewnętrzna
 - ✓ Wsparcie rozwoju szkoły
- ✓ Tworzenie mechanizmów działających na rzecz wzrostu odpowiedzialności za jakość na poziomie szkoły

Ewaluacja zewnętrzna jakości szkoły

- Autoryzacja
- Akredytacja
- Zewnętrzna ewaluacja jakości szkoły

...zawsze chodzi o NICH, nie o Ciebie!

Szersze spojrzenie na proces ewaluacji:
monitorowanie, ewaluacja, ocena wpływu,
ewaluacja zewnętrzna



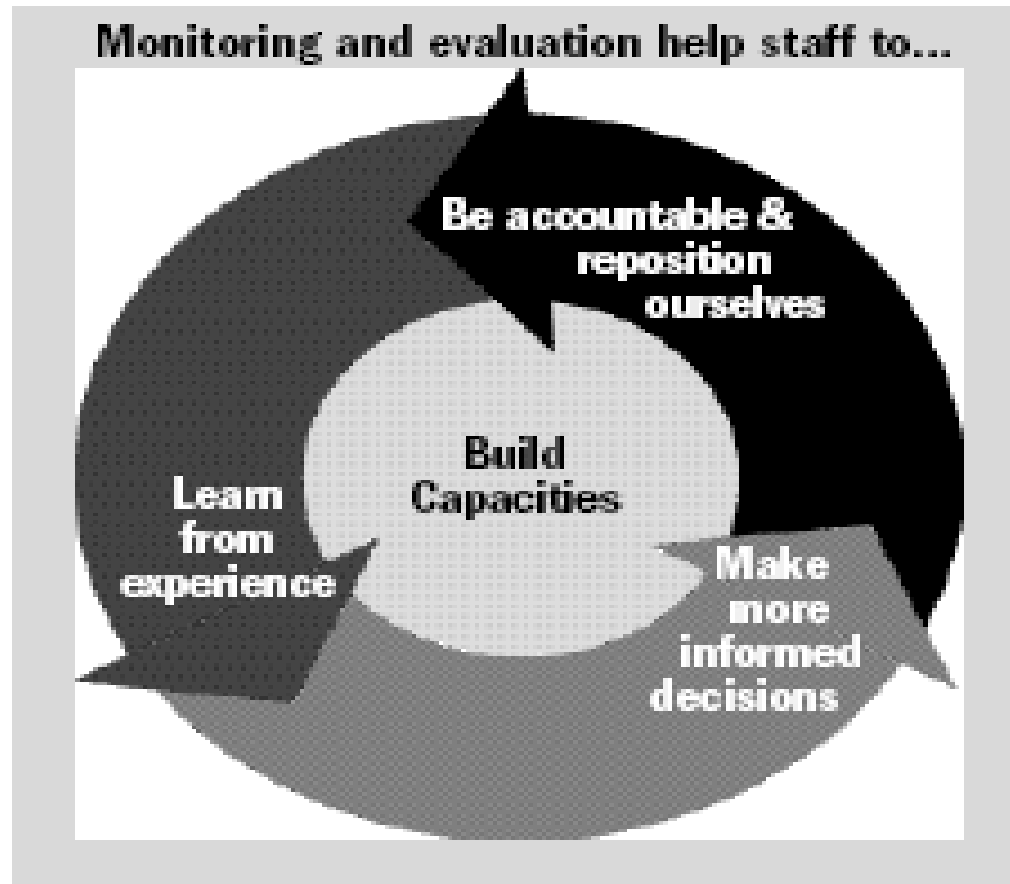
Law of project management No.4

"When things are going well, something will go wrong. When things can't get any worse, they will. When things appear to be going better, you have overlooked something ...

Murphy was an optimist!"

M&E funkcje

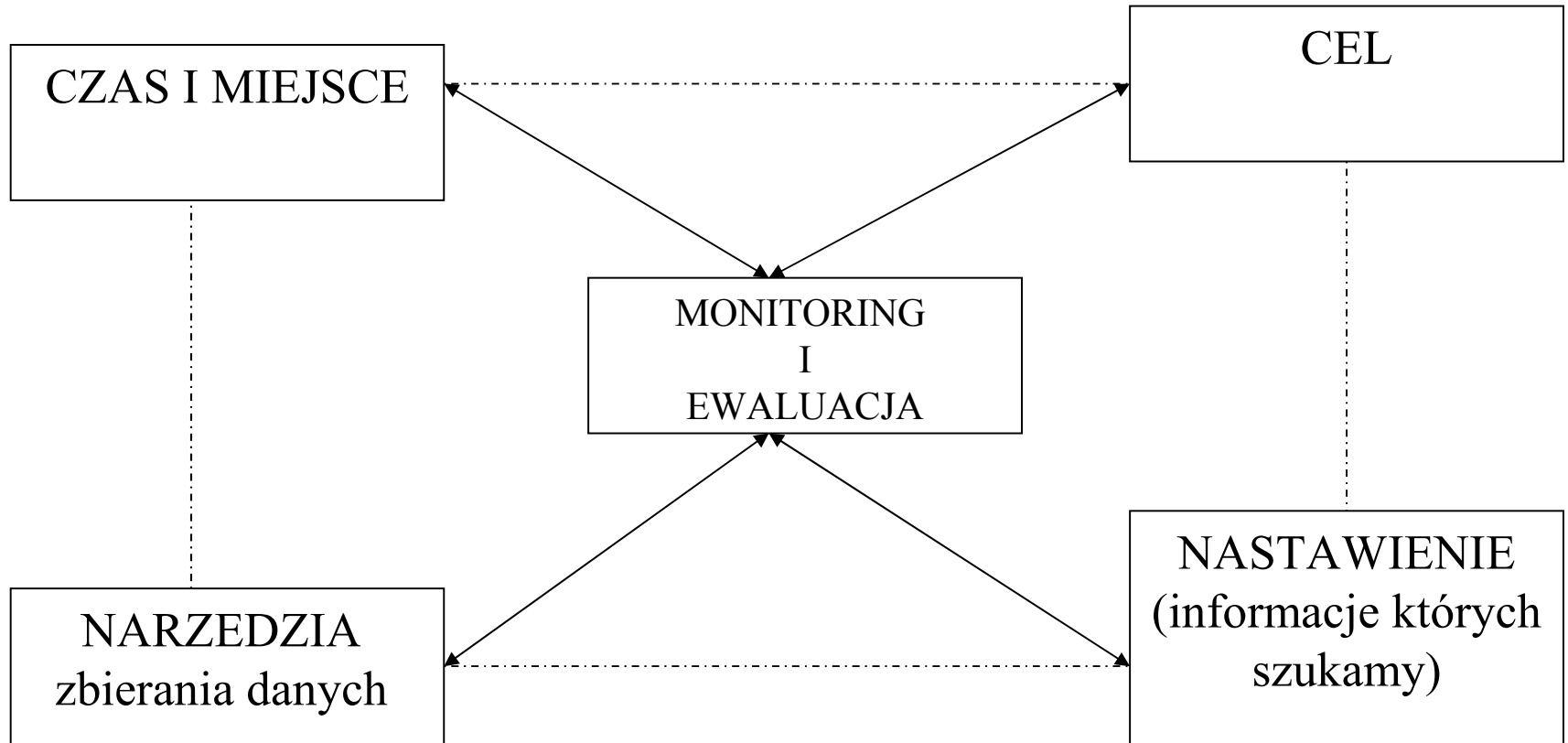
M&E funkcje



Zazwyczaj, niewłaściwe M&E mają dwie konsekwencje:

- *Ograniczona wiedza wdrażających o postępach , możliwościach i problemach; w konsekwencji, ograniczona zdolność działania tych, którzy zaangażowani są w działania korygujące*
- *Nieczytelność istoty wpływu, co ogranicza zdolność pokazania rezultatów instytucjom odpowiedzialnym za szkołę i wszystkim zainteresowanym w kontekście formułowanych przez nich celów*

Czynniki określające proces M&E



2. Ewaluacja

1. Ocena postępu na drodze do osiągnięcia ustalonych rezultatów
2. Ewaluacja jest okresową oceną zgodności, poziomu wykonania, efektywności i wpływu (zarówno zamierzonego, jak też niezamierzonego) w związku z określonymi celami/standardami
3. Formułowanie wniosków/ocen opartych o zebrane informacje

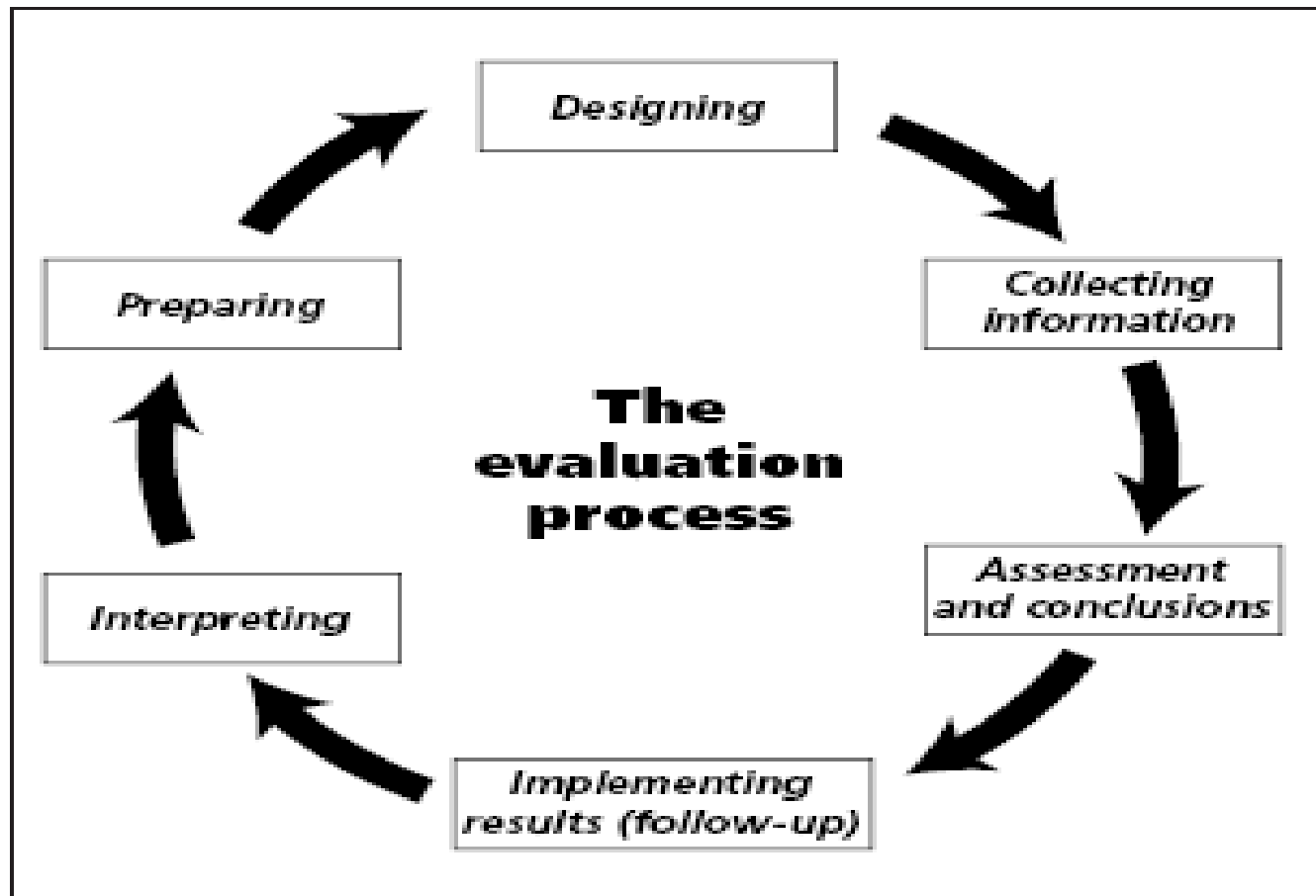


EWALUACJA – z poradnika PCM

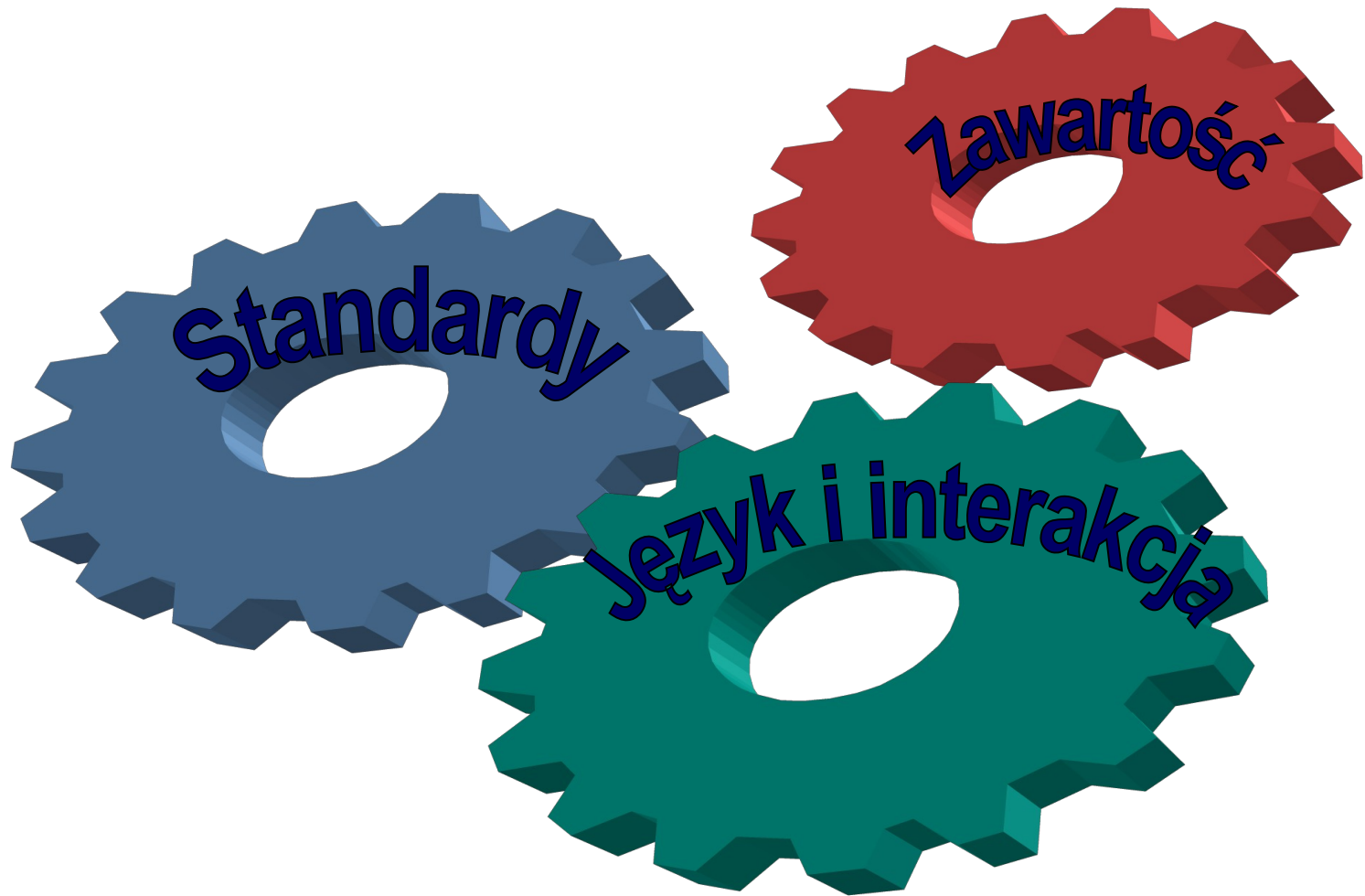
Zasady leżące u podstaw podejścia do ewaluacji to:

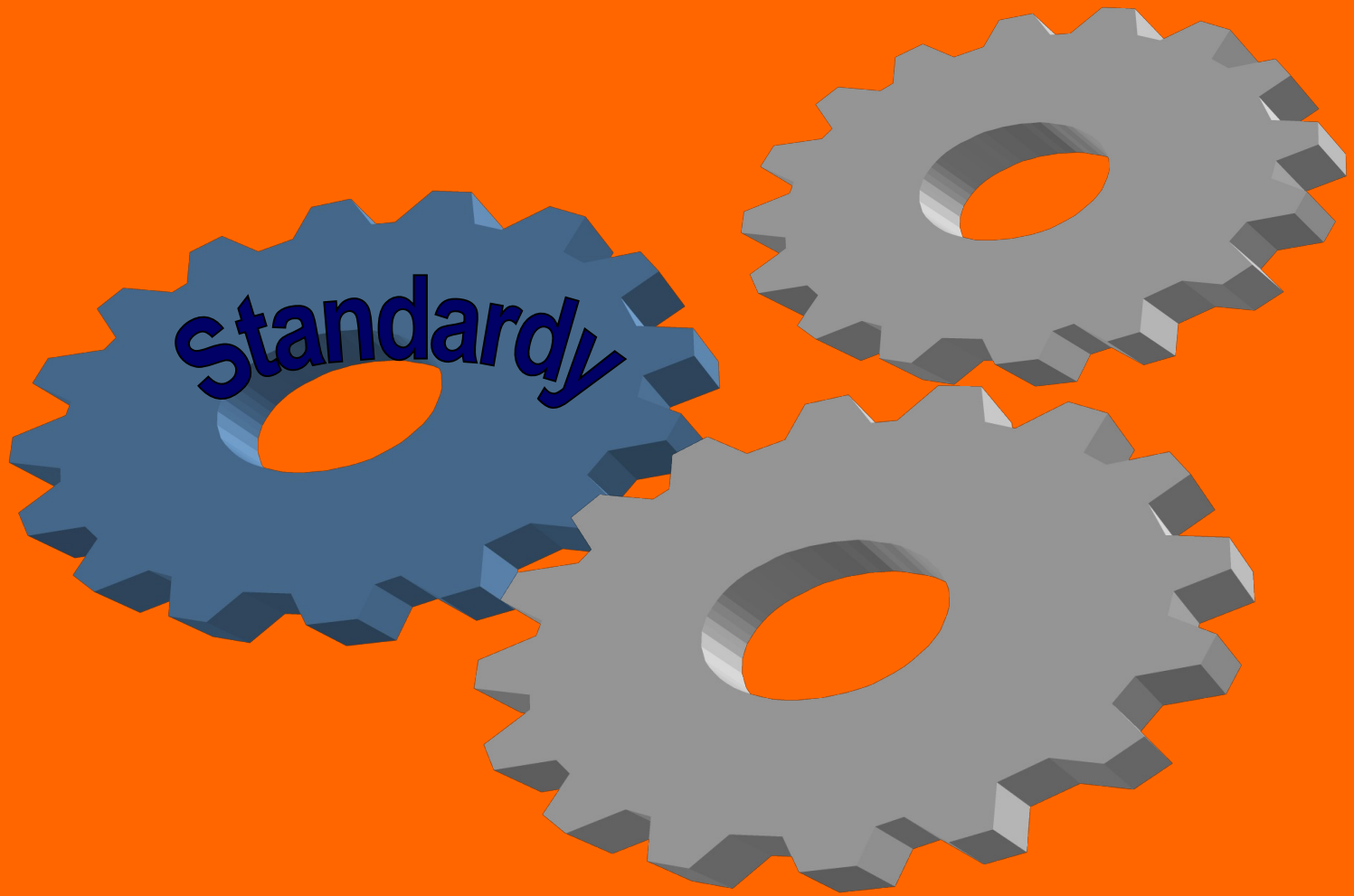
- *Bezstronność i niezależność procesu ewaluacji od procesu programowania i wdrażania;*
- Rzetelność ewaluacji, dzięki użyciu odpowiednio przygotowanych i niezależnych ekspertów oraz transparentności procesu ewaluacji, włącznie z szerokim rozpowszechnieniem jej rezultatów;
- Udział zainteresowanych w procesie ewaluacji, by mieć pewność, że różne punkty widzenia są wzięte pod uwagę;
- Użyteczność wyników i zaleceń, możliwa dzięki zaplanowanym, jasnym i precyzyjnym informacjom przekazywanym podejmującym decyzję władzom;

Cykl procesu ewaluacji



RAPORTOWANIE





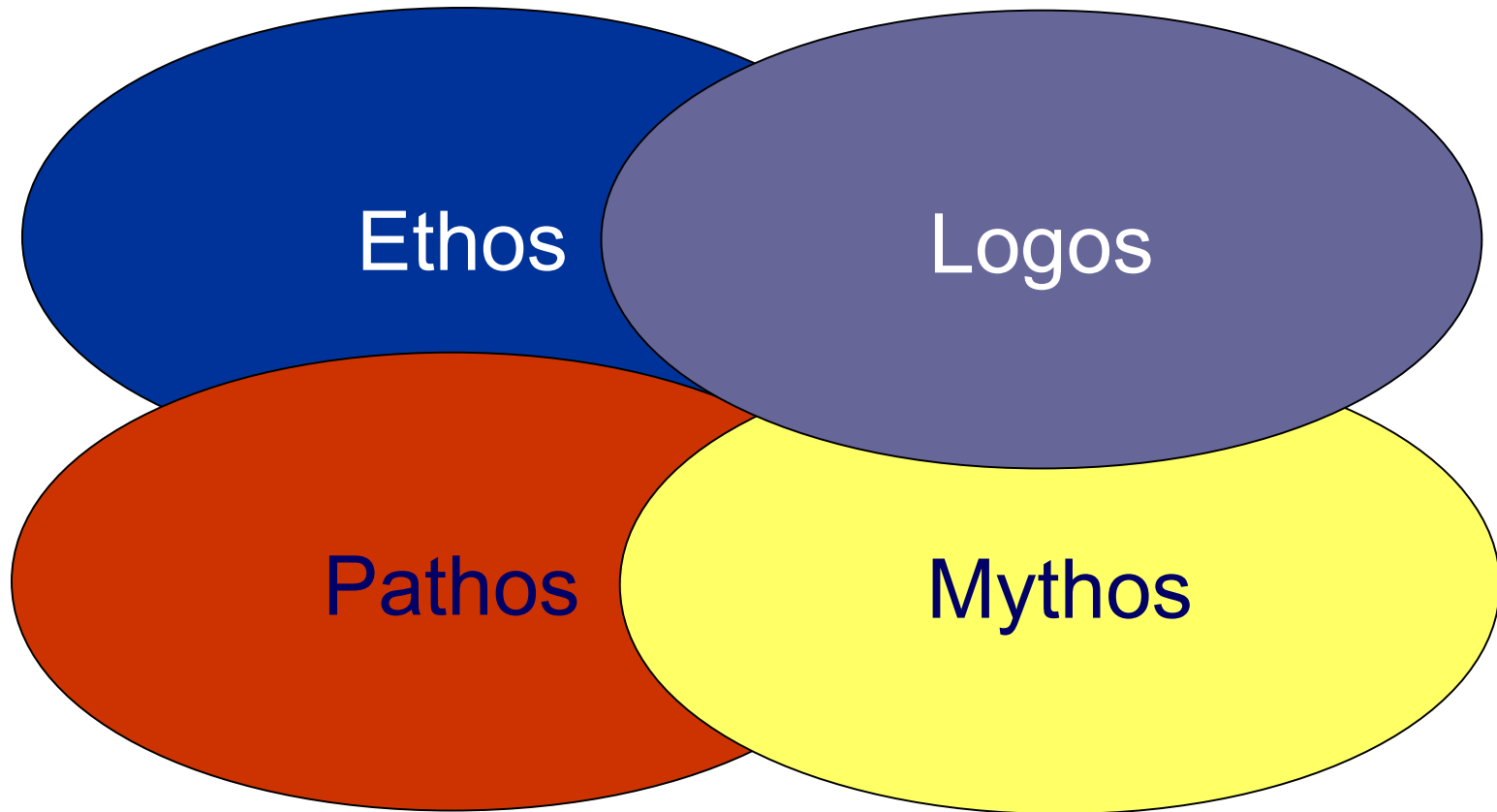
Najlepszym sposobem na zrobienie
wrażenia, że wiesz o czym mówisz...

...jest wiedzieć o czym mówisz.

17 ... przykazań (wymagań/oczekiwań)

- Efekty
- Procesy
- Środowisko
- Zarządzanie
- Rezultaty, osiągnięcia
- Wartości i zasady
- Otwartość na społeczność
- Koordynacja i współpraca

Model Arystotelesa



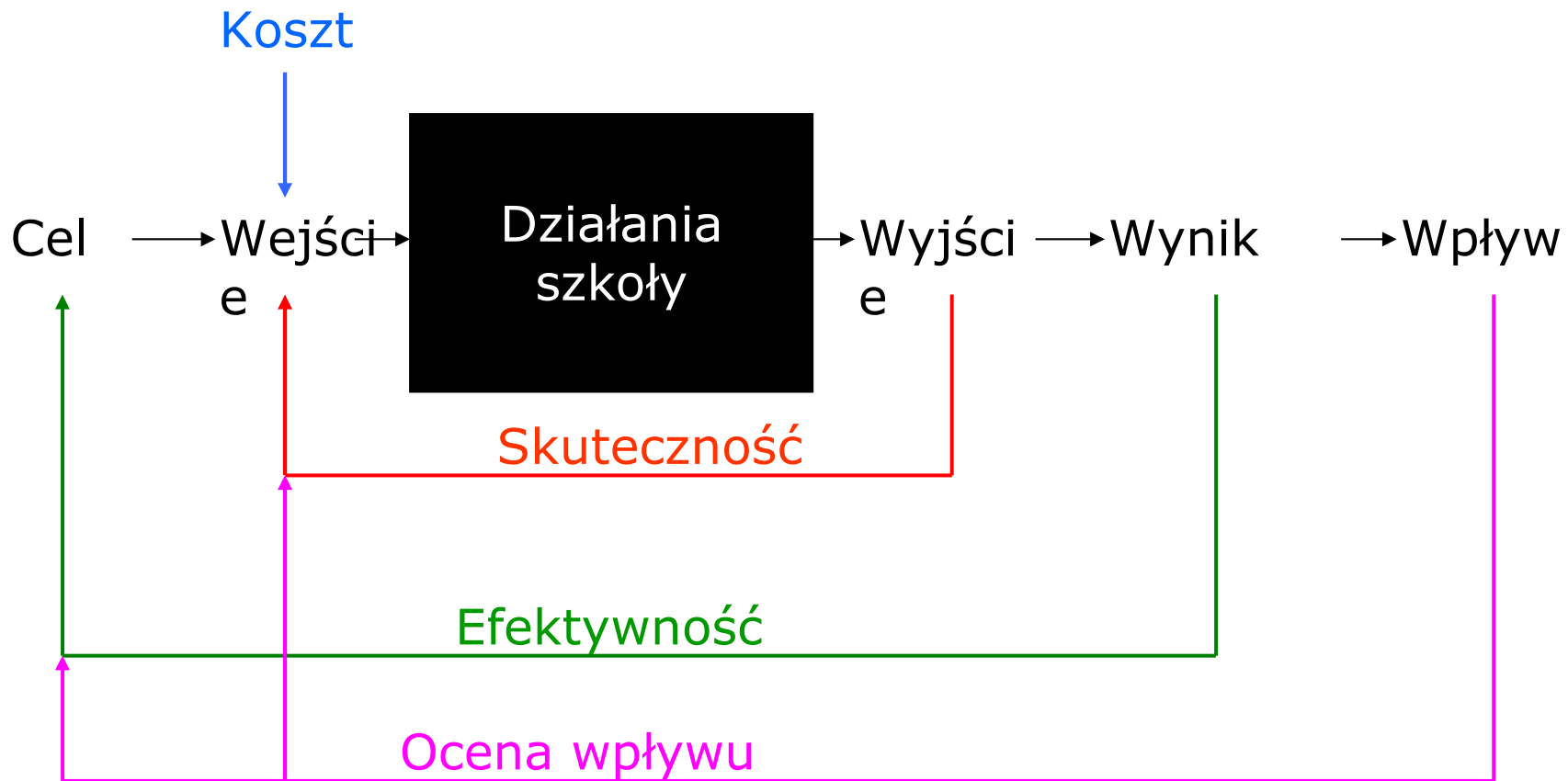
Rumuńskie standardy (1)

- **Możliwości instytucji**
 - Instytucyjne struktury zarządzania i administrowania(zarządzanie strategiczne i operacyjne)
 - Wyposażenie i sprzęt(przestrzeń do uczenia, przestrzeń do administrowania, pomoce i materiały dydaktyczne, dokumentacja szkolna)
 - Zasoby ludzkie (zarządzanie personelem)
- **Edukacyjne możliwości**
 - Zawartość programów (oferta edukacyjna, programy)
 - Wyniki nauczania (osiągnięcia szkolne, pozaszkolne)
 - Badania i rozwój uczenia i nauczania
 - Finanse (zarządzanie finansami)

Rumuńskie standardy (2)

- Zarządzanie jakością
 - Strategie i procedury zapewnienia jakości
 - Samoocena instytucji (wewnętrzne procedury samooceny)
 - Zarządzane jakością na poziomie organizacji (wewnętrzne procedury zapewnienia jakości, rozwój zawodowy kadry)
 - ...
 - Obiektywne i transparentne procedury oceniania wyników nauczania
 - Procedury ewaluacji kadry szkoły
 - Dostępność oferty edukacyjnej
 - Wewnętrzne, aktualizowane bazy danych dotyczących zapewnienia jakości
 - Transparentność informacji mogącej interesować opinię publiczną

Działania szkoły jako czarna skrzynka



Zasady – Kryteria - Wskaźniki

- -

Principles	general statements of values which act as a guide to action;
Criteria	specific statements of what is required to translate principles into action;
Indicators	sets of information which enable evaluations to be made of the extent to which criteria have been achieved.

Example

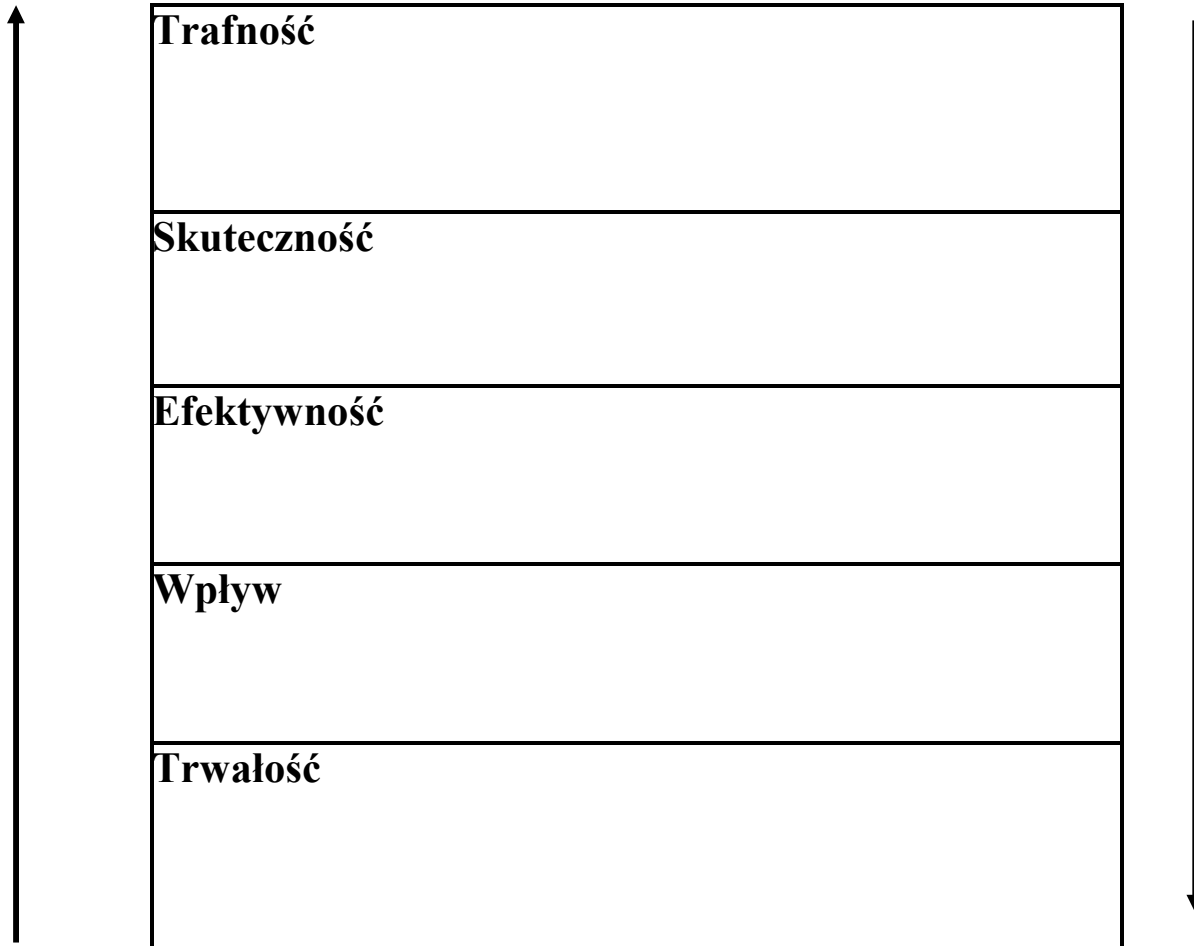
Quality principles	Quality criteria	Proposed indicators
Participation	<ul style="list-style-type: none">• Involvement of teachers and trainers in the process of identification• Participation of stakeholders	<ul style="list-style-type: none">• % of teachers and trainers who are engaged in formal review of practice at least once a year• Periodic consultation of stakeholders on identifying the learning needs of teachers and trainers is planned and implemented

Quality assurance and learning needs for VET
teachers and trainers

Analysis of practice



Kryteria



Trafność
Skuteczność
Efektywność
Wpływ
Trwałość

Example

- **Wpływ – efekt widoczny w szerszym środowisku i wkład do szerszej polityki, realizacji celów w danej dziedzinie**



Wskaźniki: Rezultaty, wyniki, wpływ...

- **Wskaźniki na wyjściu:** oczekiwane i nieoczekiwane efekty procesu/programu
- **Wskaźniki wyników:** zmiany w zachowaniu na poziomie indywidualnym, organizacyjnym będące rezultatem wprowadzenia procesów/programów
- **Wskaźniki wpływu:** trwałe zmiany na poziomie grup docelowych będących bezpośrednimi lub pośrednimi beneficjentami



Rezultaty, wyniki, wpływ... przykłady

	Wskaźniki rezultatów	Wskaźniki wyników	Wskaźniki wpływu
Poziom SYSTEMU	Liczba uczniów kończących na poziomie edukacji obowiązkowej w danym roku...	% uczniów kończących na poziomie obowiązkowym, którzy podejmują naukę na dalszym etapie w następnym roku...	Satysfakcja pracodawców co do kwalifikacji absolwentów/ nowo zatrudnionych...
Poziom SZKOŁY	Liczba uczniów, którzy zapisali się do szkoły w danym roku...	Szkoła tworzy plan strategiczny na co najmniej 4 lata i coroczny plan działania zgodnie z wynikami Monitoringu i Ewaluacji...	Rodzice stale uczestniczą w działaniach szkoły i podejmują inicjatywy dla rozwoju szkoły...
Poziom PROCESÓW/DZIAŁAŃ	Oferta edukacyjna szkoły jest tworzona i oferowana każdego roku...	Wewnętrzny monitoring i ewaluacja są zwykłymi praktykami opartymi o standardy zapewniania jakości...	Uczniowie wykazują się zdolnością i motywacją do udziału w działaniach związanych z rozwojem szkoły...



„Przygotowanie niespodziewanego wystąpienia zwykle zajmuje więcej niż dwa tygodnie.“

Mark Twain

A więc... ile zajmie przygotowanie dobrego raportu?

Stwórz zawartość

1. Zdefiniuj główny cel i odbiorcę
2. Wybierz właściwe narzędzia
3. Zbierz potrzebne informacje
4. Określ główne przesłanie
5. Zaplanuj strukturę prezentacji
6. Uporządkuj argumenty
7. Sformułuj wnioski i zalecenia
8. Uczyń je dostępnymi

Nadaj swemu raportowi konstruktywną i “politycznie skuteczną” perspektywę (1)

Kwestie wynikające z kontekstu:

Opisz jasnym i prostym językiem problem o którym piszesz. Jak bieżąca działalność/ polityka mija się z tym problemem?

Kto z ludzi profesjonalnie i politycznie zaangażowanych w społeczności lokalnej jest zainteresowany tą kwestią i twoim raportem? Kto jest kluczowym „graczem” mającym dostęp do władzy, kto może być zainteresowany omawianą kwestią?

Na jaki etap edukacyjnego/”politycznego” procesu zamierzasz wpłynąć?

Jaki jest zamierzony wpływ Twego badania i raportu?

Jakiego rodzaju „polityczne” dokumenty zamierzasz sporządzić? Jaka grupa specyficznych odbiorców przeczyta te dokumenty?

Jak zakomunikujesz przesłanie Twoich dokumentów innym zaangażowanym mającym wpływ na politykę edukacyjną w społeczności lokalnej?

Ogólne elementy struktury raportu „zorientowanego politycznie”

Raport
zorientowany
politycznie

- Tytuł
- Spis treści
- Abstrakt/Streszczenie
- Wprowadzenie
- Opis problemu
- Możliwe sposoby interwencji (rozwiązania)
- Konkluzje i zalecenia
- Załączniki
- Literatura
- Przypisy

- jaki jest cel części zawartej w materiale pisanym;
- co zazwyczaj musi się znaleźć w każdej części; główne cechy/ sposób organizacji
- inne ważne rzeczy, które trzeba wziąć pod uwagę pisząc część.

Podstawowe elementy argumentacji (logika „polityczna”)

Przeszłość i Terażniejszość

Części raportu	Porządek wyvodu	Pytania na które odpowiadamy w kolejnych częściach
Opis problemu	Problem	Dlaczego potrzebne jest działanie?
Możliwe działania/ rozwiązania	Rozwiązanie	Jaka strategia (a jaka nie)?
Konkluzje i zalecenia	Zastosowanie	Jak zastosowac?

Przyszłość

Klient i Badacz/ Analizujący

Czego klient oczekuje od badania i raportu?

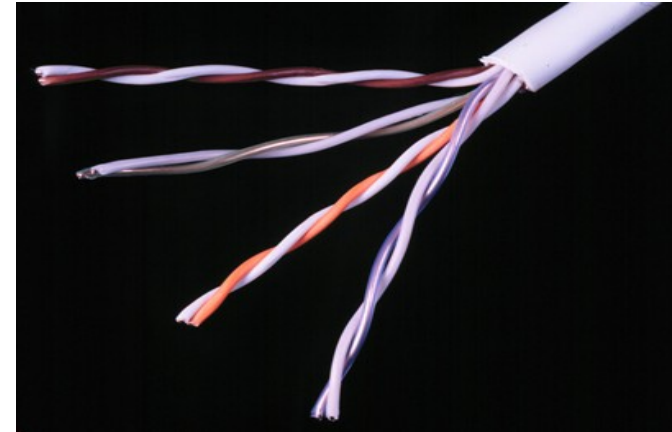
- » Chce się dowiedzieć, czy obecna praktyka jest skuteczna/działa?

Czego klient chce?

- » Odpowiedzi na pytanie – co powinniśmy zrobić ?
- » Nie tylko co, ale też dlaczego, kto i jak?
- » Wyniki – Rozwiązania i uzasadnienia oparte o dane, badanie w terenie, nie akademickie uzasadnienia stojące za nimi
- » Racjonalne, oparte o konkretne dowody zgodne z wartościami społeczności, mogące sprzyjać procesowi podejmowania decyzji
- » Pewnej dozy sceptycyzmu, niezależności eksperta – od którego oczekuje się „że powie prawdę władzy”

Główne przesłania

- Na końcu, tylko niektóre idee (co najwyżej) dotrą do odbiorców
- Pomimo to, zdefiniuj „wnioski” aby mogli je uchwycić
- Jeśli uda Ci się przekazać w sposób przekonujący 3 główne przesłania... stworzyłeś dobry raport



Porządek logicznej argumentacji

- Powody
- Kontekst
- Treść (standardy, wskaźniki)
- Komentarze (opinie, pochwały)
- Argumenty
- Przykłady
- Konkluzje i zalecenia





Język i interakcje

Osoba dorosła spędza około 30% czasu na rozmowach.

Dlatego, spróbuj rozmawiać z ludźmi w szkole tak dużo jak tylko się da przed napisaniem raportu.



Ogólne zasady wchodzenia w relacje

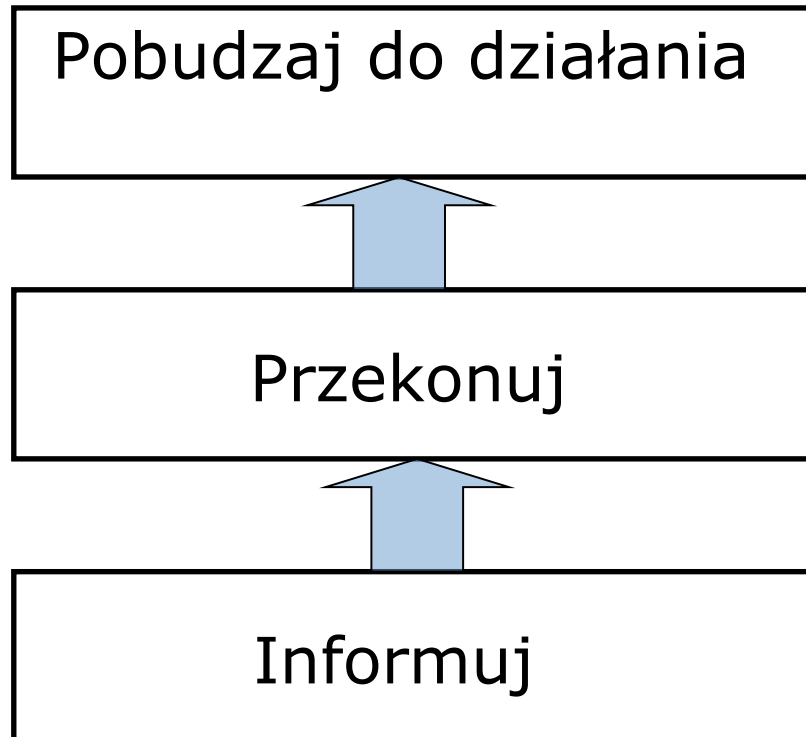
- Stwórz pozytywne pierwsze wrażenie
- Stwórz osobiste relacje
- Wspieraj zaangażowanie i poświęcenie
- Skoncentruj się na ludziach, nie na raporcie i tekście
- Utrzymuj swoje i innych zainteresowanie tematem
- Buduj porozumienie
- Stwórz mechanizmy informacji zwrotnej i potwierdzania faktów

Kierowanie przesłania

PRZESŁANIE:

- Oparte o dowody;
- Zgodne z aktualnymi potrzebami i „polityką”
- Umieszczone w kontekście bieżącej politycznej debaty;
- Odwołuj się do wartości i interesów grupy odbiorców ;
- Praktyczne, do zastosowania i osiągalne;
- Celowe dostarczanie do społeczności

Ostateczne cele ...



Zarządzaj czasem, który masz

- Stwórz plan i trzymaj się go... zasadniczo
- Upewnij się, że diskutowany temat ma znaczenie
- Zmieniaj przebieg dyskusji jeśli trzeba
- Przykuwaj uwagę do celów wizyty/ raportu



99,9% trudnych sytuacji można rozwiązać
poprzez:

- Przygotowanie
- Fachowość
- ... Humor

Na zakończenie, podkreślaj...

- ✓ Kluczowe przesłania
- ✓ Strukturę raportu
 - ✓ Konkluzje
- ✓ Związki z wymaganiami w przyszłości

Bądź szczerzy.

Bądź zwięzły.

Bądź na miejscu.



Franklin D. Roosevelt

lucian@hrms.ro

