

# ЭФФЕКТИВНОСТЬ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ: ВЗГЛЯД ПОТРЕБИТЕЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Статья поступила  
в редакцию  
в мае 2009 г.

*В России происходит переход к методам государственного управления и бюджетирования, ориентированным на результат. Важной его частью является разработка показателей результативности и эффективности деятельности государственных органов и подведомственных им учреждений. Мировая практика показывает, что одним из важных показателей является удовлетворенность потребителей услугами государственных и муниципальных органов. Во многих странах результаты социологических исследований активно используются, в частности, в управлении образованием.*

*В статье приведены результаты социологического обследования, проведенного ГУ–ВШЭ при участии АНО «Левада-Центр» по заказу Федерального агентства по образованию. В целом российская система образования получила достаточно высокие оценки потребителей ее услуг – репрезентативной выборки населения России. В то же время респонденты негативно отзывались о мерах, которые предпринимает правительство в отношении системы образования. На следующих этапах проекта планируется опрос руководителей предприятий и организаций.*

**Ключевые слова:** *качество образования; бюджетирование, ориентированное на результат; образовательные стандарты; условия обучения; непрерывное образование.*

Проводимая в настоящее время в Российской Федерации административная реформа имеет целью улучшение качества и обеспечение доступности государственных услуг, повышение эффективности деятельности государственной власти [4]. Для решения этих задач необходимы «ключевые измеримые показатели эффективности и результативности деятельности органов государственной власти по основным направлениям их деятельности» [Там же]. В частности, на их основе осуществляется реформа бюджетного процесса, направленная на переход к методам бюджетирования, ориентированного на результат (БОР) [8].

В мировой практике оценивания результативности и эффективности деятельности государственных органов и учреждений

Аннотация

---



достаточно активно используются показатели, связанные с общественным мнением об этой деятельности и ее результатах, о качестве получаемых населением от государства и органов местного самоуправления благ. В ряде случаев построенные на основании социологических опросов и обследований показатели используются и в практике управления и бюджетирования, ориентированных на результат (performance management и performance budgeting, или result-oriented budgeting).

В сфере образования на общенациональном и муниципальном уровнях БОР активно используется в Канаде, Великобритании, Австралии и Новой Зеландии. В период проведения реформ в сфере образования БОР использовалось также в Венгрии.

Новые методы бюджетного планирования и управления все шире применяются и в отечественной практике, что выражается, в частности, в подготовке докладов о результатах и основных направлениях деятельности Министерства образования и науки Российской Федерации, а также в деятельности подведомственных ему главных распорядителей бюджетных средств. Показатели результатов функционирования системы образования используются и для оценки деятельности властей субъектов Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 825 (в редакции от 28 апреля 2008 г.) «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» [13]: из 43 групп показателей десять прямо или косвенно связаны с образованием, среди них и показатель удовлетворенности населения качеством общего образования, начального и среднего профессионального образования.

БОР вносит в бюджетное управление элементы проектного планирования в сочетании с обратной связью. Ключевым элементом в БОР является установление определенных целей, количественно (иногда качественно) измеряемых при помощи индикаторов. Результаты измерений служат основанием для принятия решений о финансировании и для оценки эффективности финансовых вложений.

В каждой стране БОР как система формируется по-своему, однако существуют и общие черты. Во-первых, индикаторы, как правило, определяются не законодательно, а на основании рекомендаций общественных или профессиональных организаций; во-вторых, использование БОР делает процесс финансирования прозрачным для общественности.

Вероятно, неизбежная открытость образовательной политики, основанной на прозрачных количественных показателях, понятных общественности, является одним из важных факторов, заставляющих правительства не спешить с внедрением БОР. Это предположение подтверждается выводом исследования бельгийских ученых, анализировавших удовлетворенность населения различными государственными услугами, в том числе образованием. Исследование было проведено во фламандской части Бельгии. Выявлено,

## 1. Зарубежная практика оценивания системы образования на основании опросов общественного мнения

---



что факты ярко выраженной негативной оценки качества государственных услуг гораздо сильнее влияют на общественное мнение, чем факты позитивной оценки. Следовательно, важнее уменьшать количество негативных оценок, чем стремиться повышать количество позитивных [19]. То есть в определенных ситуациях власти, возможно, лучше смириться с неэффективным, но менее прозрачным финансированием отрасли, чем пытаться следовать более эффективной, но и более уязвимой для критики финансовой политике.

Ни одно государство, включая и те, где БОР уже давно находит применение в образовательной политике, не имеет комплексной системы непосредственного использования результатов исследования удовлетворенности потребителей государственных услуг в реализации бюджетной политики в какой-либо сфере деятельности. Отсутствуют и устоявшаяся терминология, и целостная сформированная общепризнанная система показателей такого рода.

Тем не менее опыт учета общественного мнения в социальной и других сферах государственной политики, безусловно, существует, как и опыт применения и развития механизмов БОР на основе этого учета. Необходимо иметь в виду, что данные о состоянии общественного мнения и удовлетворенности могут и должны использоваться и помимо механизмов БОР при принятии решений в сфере управления системой образования.

Сравнительный анализ бюджетирования, ориентированного на результат, в ряде стран ОЭСР [20. Р. 21–22] позволил экспертам выделить три основных типа сложившейся практики.

1. Презентационный тип: информация о результатах используется в бюджетных документах для информирования законодательных органов власти и населения в целом. Формулировки БОР могут включать цели правительственной политики, но при этом прямая связь между результатом и принятием финансовых решений нередко отсутствует. Однако такой вариант играет важную роль, если правительство стремится к максимальной открытости своей политики для населения.
2. Информационно-уведомительный тип используется во многих случаях достаточно эффективно. Учет информации о достигнутых результатах позволяет корректировать бюджет, чтобы сделать расходы более эффективными и соответствующими приоритетам национальной политики. Вместе с тем полученные результаты не являются обязательными к применению, а на принятие решений гораздо большее воздействие могут оказывать факторы иные, чем показатели, достигнутые в предыдущий период.
3. Прямое бюджетирование: финансирование непосредственно зависит от показателей, достигнутых в предыдущий период. При использовании такого типа автоматическая привязка финансирования к прошлым результатам не всегда дает положительный результат в будущем. Многое определяется свойствами



ми самих показателей, не позволяющими снижать планку качества реализуемых программ и проектов.

Данные об удовлетворенности потребителей используются прежде всего в презентационном и информационно-уведомительном типах БОР. В прямом бюджетировании опираться на них было бы достаточно рискованно в силу закономерности, отмеченной известным американским социальным психологом, одним из основателей оценивания программ Дональдом Т. Кэмпбеллом: «Чем более какой-либо количественный социальный индикатор используется для принятия социального решения, тем больше будет он подвержен искажающим влияниям и тем более вероятно он будет извращать и нарушать социальные процессы, контролировать которые он предназначен» [5. С. 360].

В странах ОЭСР результаты социологических обследований применяются прежде всего для оценки высшего профессионального образования. Так, проекты NSSE (США), SEQ (Австралия) нацелены непосредственно на оценку выпускниками университетов результатов своего обучения. В проектах DLHE (Великобритания) и GDS (Австралия) осуществляется изучение рынков труда и необходимости дообучения после окончания вуза.

Примечательно, что в фокусе обследований находятся приобретенные выпускниками учебных заведений общие и специальные компетенции. Именно по набору компетенций и уровню овладения ими судят о качестве образовательных услуг, и соответственно именно компетенции в первую очередь определяют степень удовлетворенности населения. С другой стороны, оценки компетенций дают конкретную обратную связь для образовательных учреждений, показывая те направления обучения, где необходимо улучшение в первую очередь.

Далее приводятся примеры нескольких социологических исследований удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, использовавшихся в управлении системой образования.

В 2002–2003 гг. в рамках цикла бюджетирования образовательных учреждений с ориентацией на результат в штате Теннесси (США) были проведены социологические опросы и фокус-группы работодателей и выпускников [22]. Целью преобразований было улучшение качества обучения с точки зрения интересов работодателей. Комиссия по образованию штата не стала диктовать формы и методы проведения опросов, а лишь сформулировала несколько общих положений, поддержав таким образом 22 различных проекта образовательных учреждений штата. Методы проведения исследования варьировали от фокус-групп (в одном случае) до организации опросов по телефону, через Интернет, распространения опросников по почте и проведения так называемых дней карьеры. Несмотря на различие методов, результаты опросов оказались сходными и позволили сделать некоторые обобщения.

В целом уровень подготовки выпускников был оценен положительно. Результаты обследования были доведены до администра-



ций учебных заведений и использованы для улучшения ситуации. При этом дополнительные финансовые ресурсы были направлены на повышение уровня компетенций, получивших низкую оценку.

Авторы исследования общественного мнения штата Индиана [17] сделали особый упор на изучение связи между ростом местных налогов на недвижимость и необходимостью поддержки общего образования.

Исследование общественного мнения проводилось на протяжении пяти лет методом телефонного опроса семей по случайной выборке. Можно отметить, что более широкая шкала ответов предлагалась по особо чувствительным финансовым вопросам, а ответы постоянно «проверялись» на вопросах в отношении конкретного района, где проживает респондент.

В канадской провинции Альберта на протяжении ряда лет проводятся ежегодные телефонные опросы общественности с целью выяснения уровня удовлетворенности общим образованием [21]. Опрос проводится среди следующих групп населения: школьники, родители, родители детей-инвалидов, преподаватели, члены попечительских советов, а также представители других групп населения (население в целом). В опросе участвуют от нескольких сотен до нескольких тысяч респондентов, представляющих каждую из групп.

Задаваемые вопросы направлены на выяснение удовлетворенности качеством образования в целом и уровнем образования, соответствия системы образования потребностям и ожиданиям, соответствия содержания образования реальным запросам (интересно отметить, что по этому вопросу мнения самих обучаемых и общества в целом серьезно разошлись).

В 1990 и 1995 гг. венгерский Национальный институт государственного образования провел в стране опросы общественного мнения о приоритетах государственной образовательной политики. Респондентам было предложено по 6-балльной шкале оценить важность следующих аспектов образовательной политики:

- создание новых учебных материалов;
- оборудование школ современной техникой;
- поддержка обучения талантливых школьников;
- повышение уровня жизни учителей;
- строительство новых школ и классов;
- обеспечение школьников дополнительными услугами (стипендии, питание, группы продленного дня);
- поддержка школьников-инвалидов.

Особенно актуально изучение общественного мнения в тех случаях, когда необходимо провести непопулярные решения, например повысить налоги для обеспечения необходимых условий обучения в школах. Однако, учитывая, что образование относится к той сфере, где содержательные изменения проявляются через достаточно долгое время, принятие решений, основанных на сиюминутной публичной оценке, требует обоснованности и осмотритель-



ности. В связи с этим важно проведение систематического мониторинга общественного мнения по данной проблеме.

## 2. Теоретические основания разработки показателей качества образования, основанных на мнениях потребителей

### 2.1. Образование как общественное благо и государственная услуга

Как мы видим, в мировой практике управления образованием накоплен определенный опыт использования данных социологических обследований в управлении и бюджетировании, ориентированных на результат. Тем не менее поставленная Министерством образования и науки Российской Федерации и Федеральным агентством по образованию<sup>1</sup> задача по разработке показателей, основанных на исследованиях удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, является весьма амбициозной и новаторской. При использовании таких показателей мы сталкиваемся с рядом серьезных теоретических проблем.

Образовательные услуги — важная составляющая услуг, предоставляемых государством населению. Следует отметить, что вопрос о природе государственных услуг (иногда употребляется термин «публичные услуги») и об их конкретном составе является дискуссионным в отечественной литературе [9; 10; 12; 15] однако в контексте данной работы можно в качестве рабочего определения использовать подпункт «д» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 (в редакции от 25 декабря 2008 г.) «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»: «Под функциями по оказанию государственных услуг понимается предоставление федеральными органами исполнительной власти непосредственно или через подведомственные им федеральные государственные учреждения либо иные организации безвозмездно или по регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам и организациям в области образования, здравоохранения, социальной защиты населения и в других областях, установленных федеральными законами» [14].

В соответствии с теорией общественных благ [16; 11] образование относится к так называемым социально значимым благам. С чистыми общественными благами его объединяют большой объект внешних эффектов (экстерналий) и значительная информационная асимметрия, вместе с тем в отличие от чистых общественных благ образование не обладает свойствами неисключаемости и неконкурентности. В связи с этим образовательные услуги могут предоставляться не только государственными и муниципальными, но и частными организациями<sup>2</sup>, а роль органов государственной

<sup>1</sup> Проект «Разработка и практическая апробация аналитических показателей общественной и общественно-экономической эффективности мероприятий по реализации государственной политики в сфере образования в условиях новой модели финансирования — бюджетирования, ориентированного на результаты» реализуется Институтом статистических исследований и экономики знаний Государственного университета — Высшей школы экономики при участии АНО «Левада-Центр».

<sup>2</sup> Их роль в Российской Федерации сравнительно невелика: в 2006 г. менее 1% обучающихся в общеобразовательных учреждениях, менее 5% студентов в учреждениях среднего профессионального образования и около 17% — в учреждениях высшего профессионального образования [6. С. 17].



власти и местного самоуправления состоит в создании правовых и институциональных условий и в организации предоставления таких услуг.

Таким образом, поставщиком образовательных услуг населению является система образования, которая согласно ст. 8 Закона Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 (в редакции от 13 февраля 2009 г.) «Об образовании» «представляет собой совокупность взаимодействующих:

преемственных образовательных программ различного уровня и направленности;

федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований;

сети реализующих их образовательных учреждений и научных организаций;

органов, осуществляющих управление в сфере образования, и подведомственных им учреждений и организаций;

объединений юридических лиц, общественных и государственно-общественных объединений, осуществляющих деятельность в области образования» [2].

Являясь социально значимым благом с точки зрения общества в целом, образование одновременно обладает качествами потребительского блага для отдельных лиц и для семей (домохозяйств), причем потребительского блага двоякого рода. В современной рыночной экономике образование правомерно рассматривается как инвестиция в человеческий капитал, которая приносит определенную «премию» (разница в уровнях оплаты между людьми, получившими образование разного уровня и качества) в течение трудовой жизни. Подход к образованию как к инвестиции проявляется в выборе определенного учебного заведения с точки зрения возможностей трудоустройства после его окончания, в оценке «окупаемости» более позднего включения в трудовую жизнь и начала получения доходов в связи с получением образования и т.д. Здесь в очень сильной степени сказывается асимметрия информации — неполнота и неопределенность знаний потребителей (как самих обучающихся, так и их родителей) о состоянии рынка труда и востребованности различных профессий и специальностей к моменту окончания учебы, о сравнительных качествах разных учебных заведений и т.п.

Вместе с тем значительной частью людей образование (приобретение знаний и компетенций) воспринимается и как ценность само по себе, безотносительно к потенциальным материальным выгодам. Иначе трудно было бы объяснить высокие конкурсы на целый ряд специальностей, приобретаемых высшим образованием, совершенно не гарантирующих высокие доходы в будущем.

Сложная экономическая природа образовательных услуг влияет на их оценку потребителями, основания такой оценки весьма существенно различаются в каждом конкретном случае. Кроме того, важно иметь в виду, что оценку нельзя абсолютизи-



ровать и потому, что она является сложной результирующей нескольких факторов: ожиданий, требований, информированности, собственно качества услуг. Легко представить ситуацию, когда при объективном повышении качества образовательных услуг еще сильнее возросли запросы населения, в результате чего оценки снизятся. Очень чувствительны такие оценки к уровню информированности, полноте разъяснительной работы — скажем, по реформам в сфере образования. Эти свойства субъективных оценок также ограничивают возможности применения индикаторов социологического характера в практике управления и бюджетирования, ориентированных на результат. Такого рода индикаторы могут применяться лишь для анализа результативности, рискованно было бы пытаться использовать их в качестве планируемых либо оценочных.

## 2.2. Потребители образовательных услуг

Ответ на вопрос, кто является потребителями образовательных услуг (и соответственно — кого надо опрашивать), представляет определенные сложности из-за большого разнообразия образовательных услуг, разных целей, которые преследуют потребители, и некоторого временного лага, требующегося для оценки применимости полученных знаний и навыков.

В самом широком смысле результатами работы системы образования пользуется все население страны — от того, чему научили врачей и педагогов, строителей и инженеров, поваров и продавцов, зависит качество жизни, а порой и сама жизнь людей. От того, как в учреждениях общего и профессионального образования усваивались базовые и специальные знания, навыки социализации, развивались способности к обучению и формировались духовные потребности, во многом зависят возможности профессионального роста людей, их отношение к семье и работе, активность в сфере досуга и в общественной жизни. При таком подходе в качестве потребителя следует рассматривать все население страны. Примерное соотношение позитивных и негативных оценок населением системы образования, а также вектор изменения таких оценок во времени можно получить, используя стандартные массовые опросы, охватывающие, как правило, 1500–2000 человек, отобранных на основании национальной репрезентативной двух-трехступенчатой выборки<sup>1</sup>.

В узком понимании потребителями образовательных услуг являются сами обучающиеся. Но они смогут оценить результаты обучения только после его завершения (если только процесс обучения

<sup>1</sup> Основное ограничение такого метода состоит в ошибке выборки — смещении результатов по сравнению с результатами, которые могли бы быть получены при опросе генеральной совокупности (в случае национального референдума, например), которое может достигать для общей совокупности респондентов  $\pm 1,5\%$  с вероятностью 90% (это означает, например, что если за год наблюдений доля позитивных оценок выросла на 1,5%, то вполне может оказаться, что никакой динамики нет, или, напротив, рост составил 3%), а для групп респондентов, отобранных по тем или иным признакам — возрасту, уровню образования, месту проживания и т.п., — еще больших величин. Это ограничения метода малых выборок следует учитывать при анализе полученных данных.



не является целью сам по себе или, например, в связи с желанием избежать военного призыва). Здесь в круг условных экспертов на разных этапах образования могут войти:

- а) родители, в той или иной степени информированные о методах обучения своих детей;
- б) те, кто окончил учреждение профессионального образования, — они могут оценить, насколько им были полезны полученные знания и навыки;
- в) работодатели, получившие «продукт» системы профессионального образования в виде молодого специалиста.

При таком подходе можно выделить три целевые группы, которые достаточно подробно могут оценить работу местных образовательных учреждений.

Первая группа — семьи, в которых есть дети или взрослые, обучающиеся в системе образования или недавно завершившие обучение. Если учесть, что в России численность обучающихся составляет более 30 млн человек [7], можно предположить, что стандартный массовый опрос населения должен вполне удовлетворительно репрезентировать такую группу. Однако если эту группу разбить на подгруппы условных экспертов по разным уровням образования, то их ответы уже будут на пределе статистической корректности, а по отдельным уровням и вне ее.

Вторая группа — часть населения, имеющая профессиональное образование (начальное, среднее или высшее). По данным переписи населения 2002 г., эта группа составляет 46,2% всего населения в возрасте 15 лет и старше [Там же].

Третья группа — работодатели как потребители основных «продуктов» системы образования (выпускников образовательных учреждений). В массовом населенческом опросе представителей работодателей почти нет. Для данного направления исследования необходимо специальное обследование руководителей предприятий и организаций (оно планируется на следующих этапах реализации проекта).

Не менее важен вопрос, о чем спрашивать потребителя. Критериев оценки эффективности системы образования должно быть столько же, сколько функций выполняет образование — от передачи образцов культуры, базовых сведений и социализации до усвоения профессиональных знаний и навыков. Однако если исходить из того, что потребители образовательных услуг не являются экспертами в данной области и мы можем получить лишь косвенные оценки, характеризующие ту или иную сторону нашей образовательной системы, то наша задача фокусируется на выборе наиболее общих критериев. Решая эту задачу, мы выбрали два уровня обобщения: национальная система образования и система местных образовательных учреждений.

### 3. Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования

---



### 3.1. Оценки национальной системы образования<sup>1</sup>

У каждого человека есть некоторое более или менее отчетливое представление о хорошей системе образования. Не так уж важно, насколько оно совпадает с реальной ситуацией. Нас интересует, насколько этот образ совпадает или расходится с неким «идеальным» образом системы образования, которая «должна быть» в России. То есть мы измеряем состояние общественного мнения — преобладающие позиции относительно системы образования и степени одобрения тех путей, в направлении которых происходят изменения. Если общество не одобряет эти пути, то необходимо понять, почему, и проводить разъяснительную работу и (или) вносить необходимые коррективы в образовательную политику.

Какие «идеальные» образы следует предложить респонденту для сравнения? Являются ли системы образования в развитых странах мира близкими к «идеальному» образу? Судя по результатам опросов, российские респонденты довольно скептически относятся к западным образцам, особенно в последние годы (рис. 1).

**Рис. 1. Оценка системы образования в России по сравнению с развитыми странами мира (в процентах от числа опрошенных)**

**По сравнению с развитыми странами мира  
Россия сильнее или слабее в области системы образования?**

□ Сильнее (+10)    ■ На том же уровне (0)    ■ Слабее (-10)    ▨ Затруднились ответить



Источники: данные за 1997 г. — [1]; за 2003 г. — [6]; за 2006 г. — архив ГУ–ВШЭ за 2008 г., результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».

Оценка системы образования в России по сравнению с развитыми странами мира за 11 лет наблюдений, начиная с 1997 г., поменялась кардинально. Более чем вдвое сократилась доля негативных оценок — с 46 до 21%, и, наоборот, почти вдвое усилились позиции тех, кто считает, что российская система образования сильнее, чем в развитых странах мира. Возросла в 2 раза и доля тех, кто считает, что мы примерно на том же уровне, что также можно отнести к позитивной оценке. В качестве объяснения данного феномена можно предложить гипотезу о том, что те изменения, которые претерпела система образования, не затронули, а может

<sup>1</sup> Здесь и далее приведены результаты пилотного социологического обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования», осуществленного в октябре 2008 г. в рамках названного выше проекта. Полевые работы проведены АНО «Левада-Центр» по репрезентативной выборке населения России (1600 человек в возрасте 18 лет и старше).



быть, даже укрепили наиболее важные ее традиции. Возможна и альтернативная гипотеза: рост положительных оценок российской системы образования обусловлен общей тенденцией к возрождению «державно-патриотических» настроений в обществе, презрения и недоверия к развитым странам.

Мнение молодежи изменилось еще сильнее, чем показатели в целом по населению.

В группе опрошенных с высшим образованием мнение было более позитивным изначально, но и здесь за 11 лет ослабли негативные позиции (почти вдвое) и увеличилась доля считающих, что система образования в России примерно на одном уровне с развитыми странами мира (в 1,5 раза).

Показатель индексного типа демонстрирует как динамические изменения, так и «особое мнение» молодежи и лиц с высшим образованием.

В качестве второго критерия сравнения была предложена некая воображаемая конструкция — система образования, которая сейчас необходима России. У каждого респондента, вероятно, сложился в той или иной степени очерченный образ, но для наших задач важно не его конкретное описание, а степень соответствия между ним и реальным образом национальной системы образования, который он наблюдает, находясь внутри или вне этой системы. Именно это соответствие или несоответствие должно показывать степень удовлетворенности работой системы образования в России. Как показали результаты пилотного опроса, позитивные и негативные позиции оказались примерно равны (рис. 2).

**Рис. 2. Оценки «идеальной» и реальной систем образования (в процентах от числа опрошенных)**

**В какой степени нынешняя российская система образования соответствует вашему представлению о той системе образования, которая сейчас необходима России?**



- Полностью соответствует (+10)
- Скорее соответствует (+5)
- Скорее не соответствует (-5)
- Совершенно не соответствует (-10)
- Затрудняюсь ответить

**Как вы считаете, меры, которые сейчас предпринимает правительство (введение ЕГЭ, переход к западным стандартам обучения и т.п.), приближают или отдаляют систему образования от той модели, которая необходима для России?**



- Определенно приближают (+10)
- Скорее приближают (+5)
- Скорее отдаляют (-5)
- Определенно отдаляют (-10)
- Затрудняюсь ответить

Источник: архив ГУ–ВШЭ за 2008 г., результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».



Распространенность позитивных и негативных позиций относительно близости «идеального» и реального образов национальной системы образования оказалось почти одинаковой — 45 и 41% соответственно. Молодежь чаще давала позитивные ответы (52 и 38%), а респонденты с высшим образованием — негативные (45 и 46%).

Мнение же относительно мер, которые сейчас предпринимает правительство, — приближают ли они систему образования к этой модели или отдаляют — явно смещено в негативную сторону: позитивных оценок 32%, негативных — 42%. Молодежь опять проявляет более лояльное отношение (37 и 33%), а респонденты с высшим образованием — более негативное (32 и 48%). Интересно очевидное противоречие с динамикой ответов по предыдущему вопросу.

Показатель индексного типа демонстрирует равновесие мнений по первому вопросам и перевес в негативную сторону — по второму, а также противоположные оценки отдельных экспертных групп — молодежи и лиц с высшим образованием. Он вполне применим к измерению динамических изменений.

Наконец, третий ракурс, в котором мы предлагаем оценивать систему образования, представляет собой сравнение положения дел в образовании с другими сферами государственных услуг (табл. 1).

**Таблица 1** **Степень удовлетворенности положением дел в образовании по сравнению с другими сферами государственных услуг**

Насколько вы удовлетворены (там, где вы живете) положением дел в следующих сферах

	Средний балл	Баллы в процентах от числа опрошенных										
		Дали оценку от 1 до 5	Баллы									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Образование	<b>4,96</b>	64	7	5	16	13	24	11	11	7	3	3
Организация досуга (спорт, учреждения культуры)	<b>4,74</b>	67	10	10	16	12	19	8	8	7	4	6
Охрана общественного порядка (МВД)	<b>4,43</b>	73	11	9	17	14	22	9	7	6	2	2
Социальное обеспечение	<b>4,32</b>	75	11	11	18	14	20	9	6	5	3	3
Экологическая обстановка	4,07	77	15	13	17	15	17	8	6	5	2	3
Медицинское обслуживание	<b>3,95</b>	78	16	13	18	13	18	9	6	4	1	2
Жилищно-коммунальная сфера	<b>3,60</b>	83	22	13	19	13	16	7	5	3	1	1

Источник: архив ГУ–ВШЭ за 2008 г., результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».



Среди семи предложенных для оценки сфер государственных услуг наиболее высокие оценки получило образование (средний балл составил 4,96). Однако этот факт никак нельзя рассматривать как высокую оценку, ведь почти две трети респондентов (64%) поставили от 1 до 5 баллов. Так что действительно высокие оценки дали лишь чуть более трети опрошенных.

Рассматривая систему местных образовательных учреждений, мы имеем возможность более подробно изучать учебные заведения как по уровням (от детских садов до вузов и учреждений дополнительного образования), так и по критериям качества обучения, которые предлагается отбирать исходя из основных социальных функций образования.

**Оценки удовлетворенности качеством образования.** Для получения интегральной характеристики мы использовали наиболее общий вопрос — о степени удовлетворенности качеством образования, предоставляемого местными образовательными учреждениями. Он обращен ко всем респондентам, независимо от того, обучаются они или члены их семьи в образовательных учреждениях или нет. Оказалось, что респонденты более-менее информированы (по крайней мере, имеют свою точку зрения о качестве обучения) только о школах: затруднились оценить качество образования в местных школах всего 15% опрошенных. Тогда как детским дошкольным учреждениям не смогли дать оценку уже 23%, учреждениям профессионального образования — более одной трети, а учреждениям дополнительного образования взрослых — почти половина опрошенных (рис. 3). Уже эти результаты являются основанием для постановки вопроса о слабой информированности населения об учреждениях профессионального образования, особенно в сфере дополнительного образования, которое, вообще говоря, становится все более важным направлением в связи с актуализацией процесса непрерывного образования (участие населения в непрерывном образовании рассматривается в конце представленных в статье показателей).

По соотношению оценок рассчитан показатель индексного типа, который учитывает только содержательные ответы (по шкале от -10 до +10). Наиболее высокими его значения оказались в сферах дошкольного образования (3,63 балла) и дополнительного образования детей (3,30). Примерно на одном уровне — качество школьного (2,78), среднего профессионального (2,76) и высшего (2,84) образования. Самые низкие значения индекса — в сфере начального профессионального образования и дополнительного образования взрослых (2,26 балла).

Судя по содержательным оценкам, население в наибольшей степени удовлетворено качеством общего образования: доля ответивших «полностью удовлетворен» или «скорее удовлетворен» составила 61–63% в сферах школьного и дошкольного образования. В сфере профессионального образования этот показатель несколько ниже (51%).

### 3.2. Оценки местных образовательных учреждений

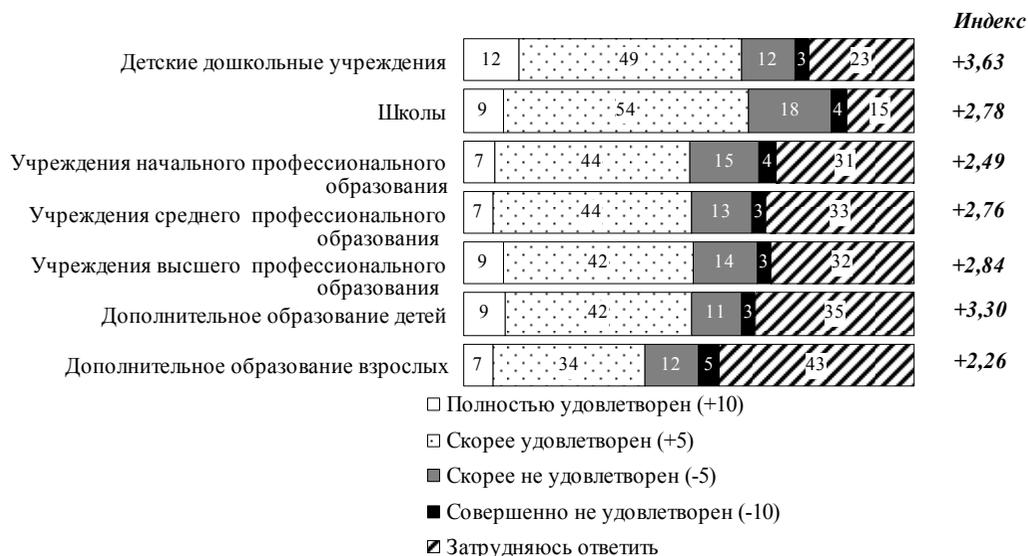


Рис. 3.

**Удовлетворенность качеством образования, по уровням образовательных учреждений**  
(в процентах от числа опрошенных)

**О том, как работают образовательные учреждения там, где вы живете, вы наверняка знаете из личного опыта, из разговоров с соседями, коллегами, друзьями, в семьях которых есть те (дети или взрослые), кто учится. Нам очень важно ваше мнение о качестве работы этих учреждений.**

**Насколько вы удовлетворены тем, какое образование предоставляют образовательные учреждения в том месте, где вы живете?**



Источник: архив ГУ–ВШЭ за 2008 г., результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».

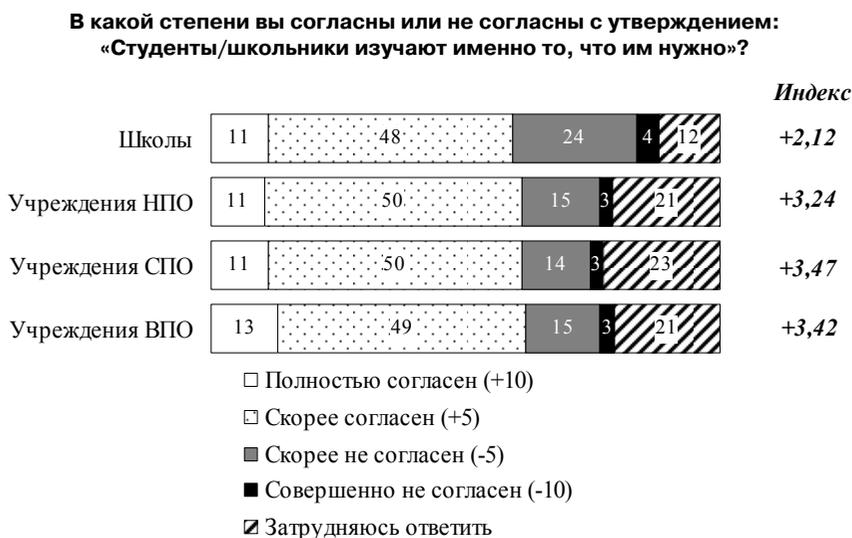
Далее удовлетворенность населения работой системы образования изучалась по нескольким критериям, начиная от самого образовательного процесса (оценки качества образовательных стандартов и условий обучения) до его результатов. В последнюю группу показателей вошли оценки степени подготовки к будущей жизни, объема полученных знаний для профессиональной деятельности, доля работающих по специальности и международный показатель участия населения в непрерывном образовании.

**Мнение о качестве образовательных стандартов** выявлялось на основании ответов на вопрос: «В какой степени вы согласны с утверждением: “Студенты/школьники изучают именно то, что им нужно”?» Для оценки предлагались только школы и три уровня профессионального образования. Детские дошкольные учреждения и сфера дополнительного образования не рассматривались. На этот вопрос ответили даже те респонденты, которые в предыдущем вопросе затруднились оценить качество образования в учреждениях тех же уровней (рис. 4). И опять больше всего содержательных оценок было по школам. Причем если доля позитивных оценок (их оказалось большинство) примерно одинакова по всем уровням — 59–62%, то негативных оценок (преимущественно мяг-



ких — «Скорее не согласен») было значительно больше по школам (28%), чем по учреждениям профессионального образования (17–18%).

**Рис. 4.** Мнение о качестве образовательных стандартов, по уровням образовательных учреждений (в процентах от числа опрошенных)



Источник: архив ГУ–ВШЭ за 2008 г., результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».

По соотношению оценок рассчитан показатель индексного типа, который учитывает только содержательные ответы (по шкале от –10 до +10 баллов). Качество образовательных стандартов более высоко оценено в сфере профессионального образования — значения индекса превышают 3 балла, тогда как школьные стандарты получили лишь 2,12 балла.

**Удовлетворенность условиями обучения.** Показатели данного цикла измерялись на основании более компетентного мнения — только тех респондентов, в семье которых были обучающиеся в системе дошкольного образования, общего или профессионального образования или окончившие обучение не более пяти лет назад, причем не обязательно проживающие вместе с респондентом. Оценивались только те учреждения, в которых проходило обучение. Оценке (по шкале от 1 до 10 баллов) подлежали шесть параметров: качество воспитания/преподавания; обеспеченность учебными пособиями; состояние зданий, оборудования; качество медицинского контроля за здоровьем обучающихся; безопасность; качество питания (табл. 2).

Из рассматриваемых шести параметров наиболее высокие оценки по всем уровням системы образования получило качество преподавания/воспитания. На втором и третьем местах оказались безопасность и состояние зданий, оборудования (кроме детских



дошкольных учреждений — там эти места заняли соответственно питание и медицинский контроль). Хуже всего, судя по оценкам респондентов, обстоят дела в учреждениях дошкольного и школьного образования с обеспеченностью учебными пособиями и игрушками, а в профессиональном образовании — с питанием.

Таблица 2

**Мнения о качестве работы образовательных учреждений по шести параметрам (средний балл)**

Дайте, пожалуйста, свою оценку по 10-балльной шкале тем учреждениям, где обучается (обучался не более пяти лет назад) член вашей семьи, по следующим параметрам

	<b>ДДУ</b>	<b>Школа</b>	<b>НПО</b>	<b>СПО</b>	<b>ВПО</b>
Качество преподавания / воспитания	6,89	6,44	6,67	6,45	7,09
Питание	6,57	5,41	5,96	5,43	5,18
Состояние здания, оборудования	6,24	6,13	6,37	6,11	6,82
Обеспеченность учебными пособиями, игрушками	5,94	5,28	6,02	5,98	6,29
Безопасность	6,44	6,16	6,45	6,52	6,56
Медицинский контроль за здоровьем обучающихся	6,57	5,96	6,38	5,63	5,31
Всего ответили (человек)	251	532	107	144	342

Источник: архив ГУ–ВШЭ за 2008 г., результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».

В подвыборку для каждого изучаемого уровня образования попали не более трети респондентов: больше всего «экспертов» оказалось по школам — 33% опрошенных, по вузам (21%) и по детским дошкольным учреждениям (16%), тогда как имеющих отношение к начальному или среднему профессиональному образованию было менее 10%. Следует иметь в виду, что достоверность ответов групп по СПО и НПО находится за гранью статистической корректности.

**Оценки уровня подготовки к будущей жизни.** На вопрос «Как бы вы оценили уровень подготовки студентов/школьников в образовательных учреждениях к предстоящей трудовой деятельности, к семейной и общественной жизни, к формированию здорового образа жизни?» ответили почти все респонденты. Они оценивали местные образовательные учреждения. Наиболее низкие оценки получили такие сферы, как подготовка к семейной жизни и навыки здорового образа жизни. Наилучшим образом оценены подготовка к предстоящей трудовой деятельности, особенно на уровнях профессионального образования, а также подготовка к общественной жизни (рис. 5).

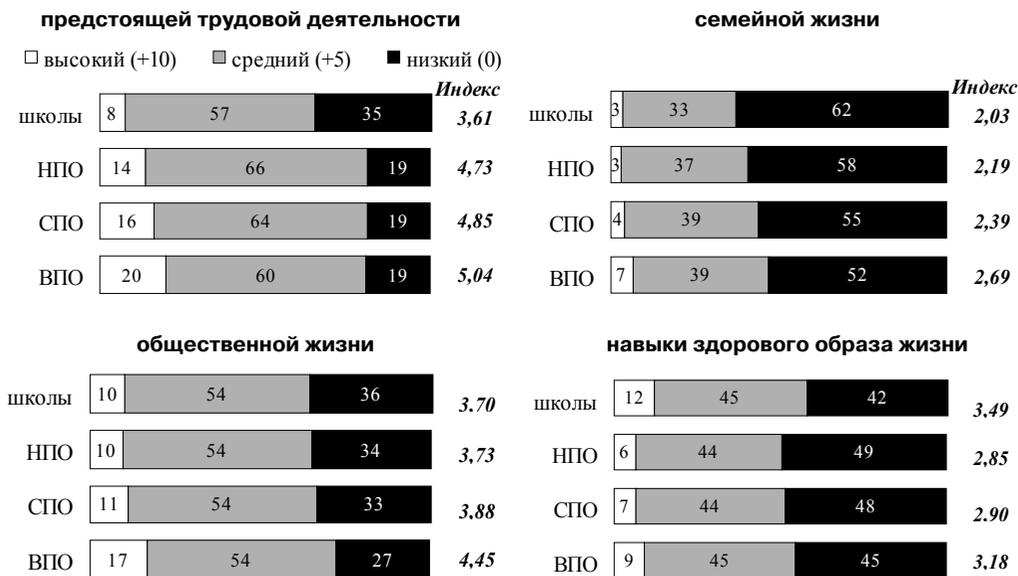


Рис. 5.

**Уровень подготовки учащихся в образовательных учреждениях к будущей жизни**

(в процентах от числа опрошенных)

**Как бы вы оценили уровень подготовки студентов/школьников в образовательных учреждениях к ...**



Источник: архив ГУ–ВШЭ за 2008 г., результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».

По соотношению оценок были рассчитаны показатели индексного типа для каждой сферы подготовки (по шкале от 0 до +10). Выше его значения оказались в сферах подготовки к предстоящей трудовой деятельности (от 3,61 балла в школах до 5,04 балла в вузах) и к общественной жизни (от 3,70 балла в школах до 4,45 балла в вузах). Ниже — в подготовке к семейной жизни (от 2,03 балла в школах до 2,69 балла в вузах) и формировании навыков здорового образа жизни (здесь лидируют школы — 3,49 балла).

**Удовлетворенность полученными знаниями для профессиональной деятельности** измерялась в 2003, 2007 и 2008 гг. Во всех трех опросах большинство респондентов позитивно оценили объем полученных знаний: около трех четвертей считают его достаточным для своей профессиональной деятельности (рис. 6). Среди них около 40% дают оценку «вполне достаточно» и еще около четверти — «скорее достаточно», а от 5 до 10% считают, что знаний даже «больше, чем нужно». Негативных оценок немногим более четверти, причем это в основном мягкий негатив — «скорее недостаточно».

За изучаемый период наблюдается уменьшение доли наиболее позитивных формулировок («вполне достаточно» и «больше, чем нужно») с 49 до 44% в пользу оценок «скорее достаточно», тогда как доля мягкого негатива остается постоянной (21%).

Рис. 6.

**Удовлетворенность полученными знаниями для профессиональной деятельности**  
(в процентах от числа работающих респондентов)

**Как вы считаете, тех знаний, которые вы получили в учебном заведении (в школе, ПТУ, техникуме, вузе), в целом достаточно или недостаточно для вашей нынешней профессиональной деятельности?**



Источники: 2003 г. — [18]; 2007–2008 гг. — архив ГУ–ВШЭ, результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».

Подвыборка работающих обычно составляет около половины выборочной совокупности (в 2003 г. отвечали на вопрос 1061 человек, в 2007 г. — 1220, в 2008 г. — 986 человек). Результаты в целом по данной подвыборке вполне достоверны, но, к сожалению, разделять респондентов на более мелкие группы, чтобы оценить разные уровни образования, было бы неправомерно из-за увеличения статистической погрешности. Для выявления различий между разными уровнями профессиональной подготовки нужны специальные исследования. Индекс, рассчитанный по содержательным ответам (по шкале от -10 до +10 баллов), выявляет некоторое снижение удовлетворенности полученными знаниями по сравнению с 2003 г.

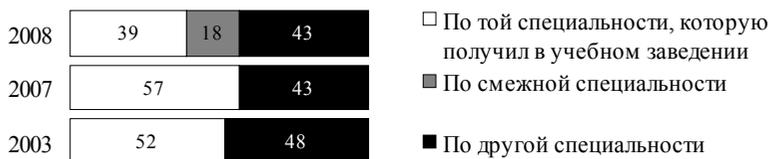
**Доля работающих по специальности** рассматривается как косвенный показатель эффективности профессионального образования. Судя по ответам на вопрос «В настоящее время вы работаете по той специальности, которую вы получили в последнем учебном заведении, в котором учились, или по другой?», система профессионального образования наполовину работает вхолостую. В 2008 г. лишь 39% опрошенных ответили утвердительно, еще 18% сказали, что работают по смежной специальности, и почти половина — 43% — работают по другой специальности (рис. 7). Очевидно, что существуют значительные расхождения между структурой подготовки кадров учреждениями профессионального образования и потребностями рынка труда.



Рис. 7.

**Доля работающих по специальности**  
(в процентах от числа работающих респондентов, имеющих профессиональное образование)

**В настоящее время вы работаете по той специальности, которую вы получили в последнем учебном заведении, в котором учились, или по другой?**



*Источники:* 2003 г. — [18]; 2007–2008 гг. — архив ГУ–ВШЭ, результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».

В 2003 и 2007 гг. варианты ответа были сформулированы слишком жестко: либо по специальности, либо нет, что не отражало реальных жизненных ситуаций. В 2008 г. был добавлен вариант «по смежной специальности», который отметили 18% опрошенных. Подвыборка работающих, имеющих профессиональное образование (окончили ПТУ, техникум или вуз), составила в 2003 г. 851 человек, в 2007 г. — 849, в 2008 г. — 883 человека. Для выявления диспропорций на каждом уровне профессионального образования нужны специальные исследования.

**Участие населения в непрерывном образовании** — показатель, свидетельствующий об образовательных традициях стран и отдельных слоев населения. Этот показатель измеряется в европейских обследованиях рабочей силы (Labour force survey) с 1999 г. Ежегодно опрашиваются респонденты в возрасте от 25 до 64 лет на предмет участия за последние четыре недели в формальном образовании и различных видах дополнительного образования, а также в самообразовании. В 2004 г. в 29 странах Европы было проведено единовременное обследование участия населения в непрерывном образовании за последние 12 месяцев с подробным описанием форм и условий обучения. В России подобное обследование было проведено в 2006 г.<sup>1</sup>, а в 2008 г. в рамках обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования» получены основные показатели, позволяющие анализировать изменения, произошедшие за два года. Позитивная динамика наблюдается в сфере участия населения в дополнительном образовании и самообразовании (табл. 3). Такие формы обучения позволяют компенсировать диспропорции профессионального образования и рынка труда, о которых было сказано выше. Однако международные сопоставления показывают, что участие российского населения в непрерывном образова-

<sup>1</sup> Результаты обследования 2006 г. опубликованы в [6]; данные за 2008 г. готовятся к публикации в сборнике за 2008 г.



нии находится на очень низком уровне (рис. 8), и стимулирование обучения взрослых может быть весьма продуктивным и полезным в свете стремления нашей страны к усилению инновационной активности, а также для преодоления экономического кризиса.

Таблица 3

**Участие населения в непрерывном образовании**  
(в процентах от числа опрошенных в возрасте 25–64 лет)

	2006 г.	2008 г.
Доля участвовавших в непрерывном образовании (формальном, дополнительном и (или) самообразовании) в возрасте 25–64 лет в течение последних 12 месяцев	22	25
Доля получавших формальное образование (среднее общее, среднее полное, начальное профессиональное, среднее профессиональное, высшее профессиональное и послевузовское профессиональное) в течение последних 12 месяцев	5	3
Доля получавших дополнительное образование в течение последних 12 месяцев, включая организованные виды обучения: курсы повышения квалификации, профессиональные и любительские курсы; лекции, семинары, тренинги (проводимые на рабочих местах на регулярной основе или разовые); программы дополнительного обучения в образовательных учреждениях (включая подготовительные курсы, второе высшее образование, МВА и т.п.)	8	12
Доля участвовавших в самообразовании в течение последних 12 месяцев: в различных видах неформального индивидуального обучения с помощью печатных материалов (профессиональных книг, журналов и т.п.); технических средств (аудио- и видеозаписей, компьютеров, Интернета); при посещении заведений, ориентированных на передачу знаний (библиотек, музеев, выставок, театров, кино и т.п.); при прослушивании учебных передач по радио, телевидению; под руководством наставников, коллег на своем рабочем месте	17	21

*Источники:* 2006 г. — [3]; 2007–2008 гг. — архив ГУ–ВШЭ, результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».

В среднем по 25 странам — членам ЕС участвуют в непрерывном образовании 42% населения, в России же только каждый четвертый. По этому показателю Россия находится лишь на 25-м месте из 30 европейских стран, в которых были проведены обследования. Наибольшие различия между странами проявляются в уровне участия в дополнительном образовании и самообразовании, что объясняется разными образовательными традициями.

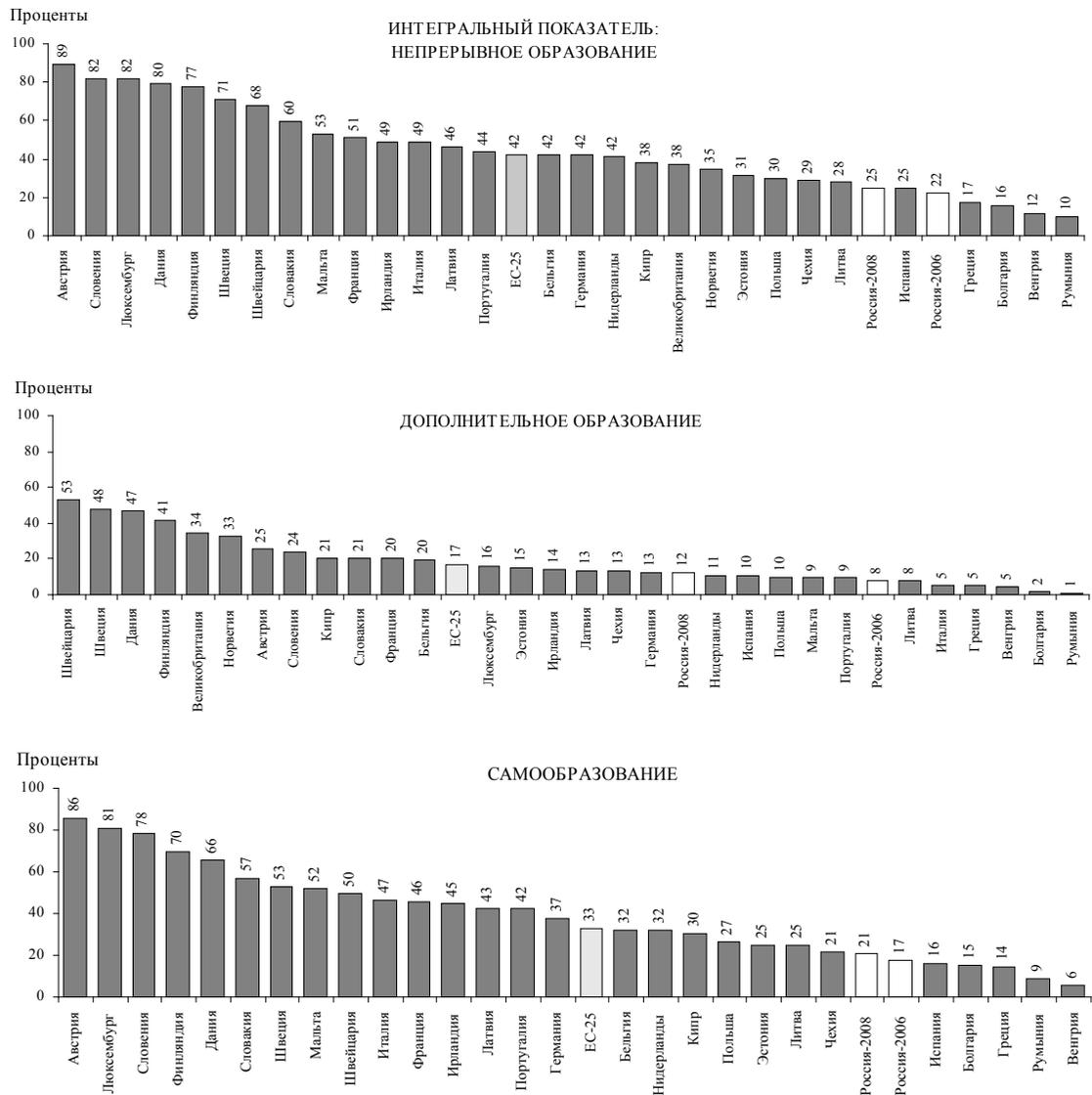
Подводя итог, можно констатировать, что в целом оценки российской системы образования довольно высокие. Об этом свидетельствует растущая уверенность респондентов в том, что наша система образования сильнее, чем в развитых странах мира, или по крайней мере на том же уровне. Наиболее высокие оценки система образования получила и в рейтинге семи сфер государственных услуг. В то же время большинство уверено, что она не в полной мере соответствует той системе образования, которая сейчас необходима России, а каждый десятый считает, что совершенно не соответствует. Негативно оцениваются и меры, которые предпринимает правительство в отношении системы образования.

В работе местных образовательных учреждений наилучшие оценки получили качество образования и образовательных стандартов, качество преподавания, подготовка к предстоящей трудовой деятельности и общественной жизни, безопасность, состояние зданий и оборудования, в дошкольных учреждениях — также



питание и медицинский контроль. Ниже оценивались формирование навыков здорового образа жизни и подготовка к семейной жизни; в системе дошкольного и школьного образования — обеспеченность учебными пособиями и игрушками, а в профессиональном образовании — питание и медицинский контроль.

**Рис. 8. Участие в непрерывном образовании населения России и европейских стран (в процентах от числа опрошенных в возрасте 25–64 лет)**



Источники: 2006 г. — [3]; 2007–2008 гг. — архив ГУ–ВШЭ, результаты пилотного обследования «Удовлетворенность населения качеством государственных услуг в сфере образования».



Результаты работы системы образования, выраженные в объеме полученных знаний и навыков для профессиональной деятельности, были оценены также достаточно высоко (71% опрошенных выразили ту или иную степень удовлетворенности). В то же время доля работающих не по специальности, полученной в учебном заведении, составила 43%. А по уровню участия населения в непрерывном образовании Россия далеко позади большинства европейских стран. Возникает вопрос, каким образом компенсируется эта диспропорция: большим объемом и универсальностью полученных знаний или рынок труда предъявляет низкие требования к специалистам? Аргументированные ответы на этот вопрос предполагается получить в обследовании руководителей предприятий и организаций, которое планируется провести на следующих этапах реализации данного проекта.

#### 4. Заключение

Как свидетельствует зарубежный опыт, для получения непосредственной обратной связи, достоверной информации об отношении населения к системе образования следовало бы внедрить проведение регулярных социологических опросов по проблемам развития образования с четко и конкретно сформулированными вопросами.

При этом для получения данных об оценке развития системы образования в целом необходимо использовать общенациональную систему индикаторов, сопоставимую с международной.

Использование данных социологических обследований для управления и бюджетирования в сфере образования требует серьезных усилий по преобразованию сырых данных в систему обобщенных индексов, которые давали бы возможность оценивать результативность проводимой политики и эффективность использования вложенных бюджетных средств.

В настоящее время готовятся предложения по включению индикаторов, рассчитываемых на основе социологических данных, характеризующих удовлетворенность населения качеством образовательных услуг, в доклады о результатах и основных направлениях деятельности Министерства образования и науки Российской Федерации и подведомственных ему главных распорядителей бюджетных средств, действующих в сфере образования. Одновременно разрабатываются индикаторы, представляющие аналогичные оценки со стороны работодателей и проводится их апробация по результатам специального пилотного обследования<sup>1</sup>.

Такие индикаторы будут использоваться преимущественно для анализа результативности мероприятий государственной политики в сфере образования.

Еще важнее для развития БОР внедрение общей практики регулярных систематических опросов населения разными методами

<sup>1</sup> Результаты будут представлены читателям журнала «Вопросы образования» после завершения всего цикла работ.



и по разным наборам показателей, но с едиными целями изучения мнения населения по конкретным вопросам. Такие исследования (не обязательно в форме массовых опросов, могут применяться и качественные методы, например, фокус-группы) необходимы при подготовке и принятии политических и управленческих решений в сфере образования.

1. Гохберг Л.М., Шувалова О.Р. Общественное мнение о науке: 1997. М., ЦИСН, 1998.
2. Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 (в редакции от 13 февраля 2009 г.) «Об образовании» // Собрание законодательства Российской Федерации. 15.01.1996. № 3. Ст. 150; 25.07.2005. № 30 (I ч.). Ст. 3103; 01.01.2007. № 1 (ч.1). Ст. 21; 03.12.2007. № 49. Ст. 6069, 6070.
3. Индикаторы образования: 2007: стат. сб. М.: ГУ–ВШЭ, 2007.
4. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006–2020 гг. (утв. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р (в редакции от 19 марта 2009 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. 14.11.2005. № 46. Ст. 4720; 18.02.2008. № 7. Ст. 633; 07.04.2008. № 14. Ст. 1413; 23.03.2009. № 12. Ст. 1429.
5. Кэмпбелл Д. Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях / пер. с англ. М.: Прогресс, 1980.
6. Наука в Российской Федерации: стат. сб. М.: ГУ–ВШЭ, 2005.
7. Образование в Российской Федерации: 2007: стат. ежегодник. М.: ГУ–ВШЭ, 2007.
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 мая 2004 г. № 5249 (в редакции от 23 декабря 2004 г.) «О мерах по повышению результативности бюджетных расходов» // Собрание законодательства Российской Федерации. 31.05.2004. № 22. Ст. 2180; 27.12.2004. № 52 (ч. II). Ст. 5502.
9. Публичные услуги и функции государственного управления. М.: ТЕИС, 2002.
10. Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт). М.: Волтерс Клувер, 2007.
11. Стиглиц Дж. Экономика общественного сектора. Гл. 5. М.: МГУ: ИНФРА-М, 1997.
12. Терещенко Л.К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2004. № 10.
13. Указ Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 825 (в редакции от 28 апреля 2008 г.) «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. 02.07.2007. № 27. Ст. 3256; 05.05.2008. № 18. Ст. 2002.
14. Указ Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 (в редакции от 25 декабря 2008 г.) «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» // Собрание законодательства Российской Федерации. 15.03.2004. № 11. Ст. 945; 24.05.2004. № 20. Ст. 2023.
15. Шаститко А.Е. Публичные услуги и организационные рамки их предоставления. М.: ТЕИС, 2004.

## Литература



16. Buchanan J. (1968) The demand and supply of public goods. Chicago: Rand; McNally.
17. Center for evaluation and education policy. 2007 Public opinion survey on K-12. Education in Indiana. Indiana University. 2008.
18. Gokhberg L., Shuvalova O. (2004) Russian public opinion of the knowledge economy: Science, innovation, information technology and education as a drivers of economic growth and quality of life. British Council, Russia.
19. Kampen J.K., Van de Walle St., Geert Bouckaert G. (2003) Interpreting soft indicators of performance in the public sector. The impact of the predisposition of citizens towards government. Public Management Institute, K.U. Leuven, Belgium.
20. Performance Budgeting. [Paris]: OECD, 2007.
21. 2006/2007 Satisfaction with Education in Alberta Survey. Summary Report 2007 [http://www.education.alberta.ca/media/600587/summary\\_report\\_2007.pdf](http://www.education.alberta.ca/media/600587/summary_report_2007.pdf).
22. Tennessee Higher Education Commission. Employer satisfaction project. 2002–2005 Performance Funding Cycle 2002–2003. October 2003.