



Očekávání těch, kteří využívají službu, se může velmi lišit od očekávání těch, kteří ji poskytují, a nestrannější občané mohou mít opět odlišná očekávání. Inspekce musí být velmi opatrná u testování „spokojenosti zákazníků“ jako důkazu efektivity.

- **Srozumitelná komunikace.** Záměry a výsledky inspekce, včetně příkladů dobré praxe, musejí být srozumitelně vyjádřené a přenášeny způsobem, který uspokojí potřeby jak odborného, tak laického cílového publika. Ne všechny, ale mnoho inspekčních zpráv často používá „obyčejný jazyk“, kterému rozumí běžný čtenář. V Anglii jdou inspektoři dál, píšou přímo pro mladé lidi a uvádějí klíčové závěry, které inspekce zjistila o jejich škole. Obecněji řečeno, zjištění externí evaluace škol, prováděné na národní úrovni, jsou běžně publikována ve více než třetině evropských zemí.
- **Propagování a používání autoevaluace.** V roce 2001 vydaly Evropský parlament a Rada oběžník, radící členským státům vybudovat systémy a rámce hodnocení kvality, které vytvoří rovnováhu mezi sebehodnocením školy a externí evaluací. Stále větší dosažení této rovnováhy se stalo ústřední snahou národních politik v mnoha evropských i mimoevropských zemích. Takový přístup je spojen s budováním kapacit pro zlepšení na školní úrovni a umožňuje větší přiměřenost externí inspekce. Například v Estonsku mají všechny školy povinnost vykonávat vlastní interní evaluaci, zatímco menší tým inspektorů je může podpořit poskytnutím obecného poradenství. Ve Velké Británii podporují autoevaluaci všechny samostatné zemské inspekční systémy.
- **Širší zapojení v rámci inspekce.** Zatímco inspekce vyžaduje vlastní typ znalostí, dovedností a zkušeností, zapojení ředitelů škol nebo učitelů do inspekčních týmů může přidat do procesu důležitou a čerstvou perspektivu. Rovněž může sloužit samo o sobě jako významný nástroj odborného rozvoje.

Inspekce a inovace

Vysoká kvalita a neustálé zlepšování je nyní nedílnou součástí vzdělávací kultury a inspekce demonstrovala svou schopnost podněcovat, nebo dokonce podporovat zlepšení. Nicméně nezávisle na tradičních rolích bude pro inspekci výzvou stále více podporovat a pracovat se semínky otevřenější inovativní vzdělávací praxe. Vztah mezi inspekcí a inovací byl hlavním tématem nedávných workshopů SICI v Estonsku, Portugalsku, Anglii a Francii i na Valné hromadě 2012 v Praze.

Z těchto událostí vzešlo množství jasných témat:

1. **Silná vazba mezi externí a interní evaluací je nezbytná pro stimulaci zlepšení.** Každá z nich může konkrétně přispět, ale souvztažnost vznikající z kombinace obou dvou má potenciál přinést důkladný prospěch. Inspektoráty stále více zdůrazňují důležitost efektivní autoevaluace jako prostředku ke zlepšení. Ale autoevaluace se může stát sebeklamem nebo něčím ještě horším, a tedy musí fungovat v systému odpovědnosti, který podporuje jeho přísnost a zároveň potvrzuje jeho autenticitu. Externí evaluace může také poskytnout nějaký podnět k radikálnějšímu inovativnímu myšlení, kterého je těžké dosáhnout v rámci procesu více zaměřeného na zisk, který často autoevaluaci charakterizuje.