

**Стан інформаційного забезпечення управління якістю освіти загальноосвітнього навчального закладу**

У статті наведено результати констатувального етапу експерименту щодо визначення стану інформаційного забезпечення управління якістю освіти, розуміння керівниками основних характеристик процесу і ступінь їх впливу на якість освіти, труднощі та потреби в реалізації інформаційної діяльності.

**Ключові слова:** інформація, інформаційне забезпечення управління загальноосвітнім навчальним закладом, якість освіти, інформаційна діяльність, інформаційна компетентність керівника.

*Постановка проблеми в загальному вигляді...* У теорії та практиці залишається проблема неадекватності випереджального розвитку інформаційних ресурсів (ІР), нових інформаційних технологій (НІТ), інформаційних систем (ІС) управлінського призначення та їх повільним впровадженням у практику управління загальноосвітніми навчальними закладами (далі – ЗНЗ) через недостатню готовність переважної більшості керівників до здійснення інформаційної діяльності. Розв'язання проблеми інформаційного забезпечення управління ЗНЗ як складової інформатизації освіти є не лише фактором розвитку інформаційного суспільства в Україні, а й необхідністю щодо забезпечення вищого рівня ефективного управління ЗНЗ та якості освіти учнівської молоді на основі створення інформації та ІР, впровадження ІУС (управлінських інформаційних систем), мереж, НІТ, ІКТ.

*Аналіз досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми...* Результати фундаментальних досліджень пов'язані з теоретико-практичними дослідженнями інформації як атрибуту і одного з ключових елементів класичної адміністративно-функціональної моделі управління в освіті на різних ієрархічних рівнях, функції організації лише на основі педагогічної інформації, розробкою змісту банків педагогічної інформації на засадах теорії школознавства і педагогіки в контексті радянської методології (С.І. Архангельський, В.П. Баймаков, Д.М. Гвішиані, М.І. Кондаков, Ю.А. Конаржевський, В.С. Татьянченко, О.А. Орлов, Т.І. Шамова, П.В. Худоминський, Т.К. Чекмарьова та ін.), які за сучасних умов виробництва засобів інформатизації та ІКТ, розвитку теорії освітнього менеджменту, педагогіки і моделі державно-громадського управління школою, набувають суттєвих інноваційних і модернізаційних змін [1–5].

*Формулювання цілей статті...* Мета – висвітлити у межах статті виявлені та проаналізовані компоненти стану інформаційного забезпечення управління якістю освіти в ЗНЗ.

*Виклад основного матеріалу...* Згідно із завданнями дослідження розроблено методiku вивчення та аналізу професіографії управлінської діяльності керівників загальноосвітніх навчальних закладів (надалі ЗНЗ або закладів), стану інформаційного забезпечення управління якістю освіти та застосовано комплекс методів, адекватних предмету дослідження. Вивчення та аналіз професіографії управлінської діяльності керівників закладів здійснено під час вивчення управлінської діяльності респондентів, бесід, анкетування, опитування. Вважалось, що керівник ЗНЗ є провідною фігурою навчально-виховного процесу, носієм освітніх і суспільних змін, і від його управлінської компетентності залежить рівень якості освіти та управління нею.

На констатувальному етапі анкетуванням було охоплено 117 респондентів, з них – 76 керівників навчальних закладів м. Миколаєва, які працюють за контрактом і визначені як експериментальна група, та 41 керівник навчальних закладів Володимирецького району Рівненської області, які вважались контрольною групою.

У процесі дослідження підібрано та розроблено інструментарій дослідження теми, частину якого буде нами репрезентовано в статті, наведено проаналізовані та узагальнені дані та їх інтерпретація.

*Зокрема, розроблено опитний лист К-1*

1. Розкрийте суть поняття „освіта”.
2. Розкрийте суть поняття „якість освіти”, „управління якістю освіти”. Назвіть основні компоненти управлінської діяльності щодо забезпечення якості освіти у ЗНЗ.
3. Назвіть шляхи підвищення управління якістю освіти на рівні ЗНЗ, системи освіти міста.
4. Методом самооцінки оцініть рівень Вашого управління якістю освіти в ЗНЗ: низький, середній, достатній, високий (необхідне підкреслити).
5. Назвіть раціональні критерії оцінки результативності якості освіти (освітнього процесу) ефективності управління якістю освіти в ЗНЗ.
6. Назвіть труднощі, з якими Ви стикаєтесь під час здійснення професійної діяльності щодо забезпечення якісної освіти учнівській молоді?

Наведемо результати даних на 5 та 6 запитання цього листа. Раціональними критеріями оцінки результативності якості освіти в ЗНЗ є: професіоналізм – 80,3%; досвідченість – 67,1%; інформованість з менеджменту якості освіти – 46,0%; результативність діяльності навчального закладу в цілому – 63,2%. Аналіз даних опитного листа свідчить про необхідність переходу від інтуїтивного управління до професійного управління якістю освіти, реалізації принципів управління якістю освіти, ефективних механізмів забезпечення якості освіти, інформаційних технологій управління якістю освіти в ЗНЗ, науково обґрунтованих критеріїв якості освіти в ЗНЗ.

Анкетуванням виявлені труднощі, з якими стикаються керівники ЗНЗ експериментальної та контрольної груп під час здійснення професійної діяльності щодо забезпечення якісної освіти учнівської молоді (рис. 1). Більшість опитаних (30,3%) зазначили, що матеріально-технічна база закладів застаріла задля реалізації функцій щодо забезпечення якості освіти та потребує значної модернізації й оновлення, що на даний час неможливо здійснити в необхідному обсязі.

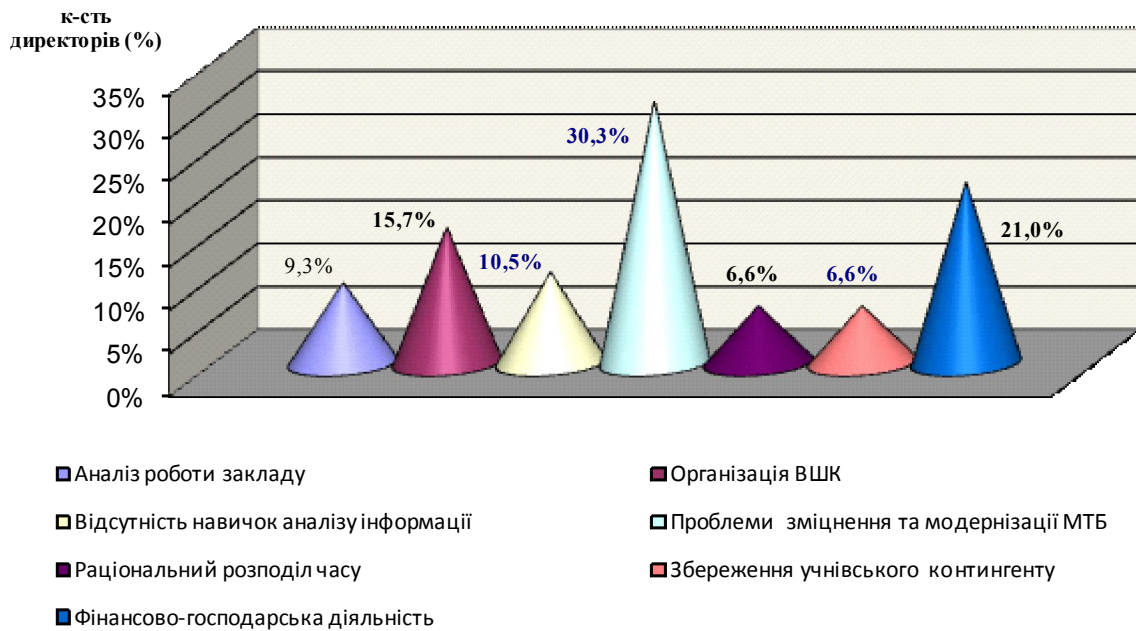


Рис. 1. Труднощі у здійсненні професійної діяльності керівників шкіл щодо забезпечення якісної освіти учнівської молоді

Це є не регіональною проблемою, а й загальнодержавною, пов'язаною з економічною кризою, яку переживає сучасне суспільство.

Визначено, що 21,1% респондентів зазнають труднощів у здійсненні фінансово-господарської діяльності, оскільки видатки на забезпечення якісної освіти до неї не дають змоги повною мірою реалізувати потреби педагогічних колективів щодо науково-методичного, інформаційного забезпечення якості освітнього процесу та рівного доступу до якісної освіти; виплати, передбачені чинним законодавством через недостатнє фінансування. 15,8% опитаних відчувають проблеми у здійсненні внутрішкільного контролю якості НВП в ЗНЗ, що свідчить про недостатню компетентність щодо організації та технологій реалізації контрольних-коригуючих функцій. Певною мірою це пов'язано з тим, що в 21,1% опитаних стаж роботи на даній посаді до 3-х років. 10,5% респондентів не вміють оперативно працювати з великою кількістю інформації щодо надання якісних освітніх послуг, результативності якісного освітнього процесу, що зумовлено кількома чинниками: по-перше, недостатньою сформованістю такого вміння, як доцільний розподіл функціональних повноважень серед членів адміністрації з даного аспекту роботи; по-друге, несвоєчасністю обробки освітньої інформації, що не сприяє оперативності роботи з отриманою інформацією; по – третє, за останні роки дійсно значно збільшилась кількість інформації щодо результативності та якості освітнього процесу, звітності, яку необхідно подавати навчальним закладам до органів управління освітою різних ієрархічних рівнів.

Важливо зазначити, що 9,2% опитаних відчувають труднощі у плануванні та контролі якості освіти, розробці моделей систем управління якістю освіти в ЗНЗ, складанні річного плану. Це свідчить про недостатню аналітико-прогностичну компетентність керівників. Не здатні раціонально розподілити свій робочий час 6,6% респондентів, що свідчить про недостатній рівень управлінської культури, наукової організації праці.

Робота щодо збереження учнівського контингенту та забезпечення їм рівного доступу до якісної освіти викликає труднощі у 6,6% опитаних, що підтверджує недостатній рівень сформованості навичок,

необхідних для здійснення представницьких функцій, вмінь щодо створення позитивного іміджу закладу, призначеного задля реалізації освітніх потреб учнів і їхніх батьків; надання якісних освітніх послуг споживачам.

У тісній взаємозалежності з питанням „Які труднощі Ви маєте у здійсненні професійної діяльності?” перебуває питання „Якої допомоги потребують керівники шкіл?” (рис.2).

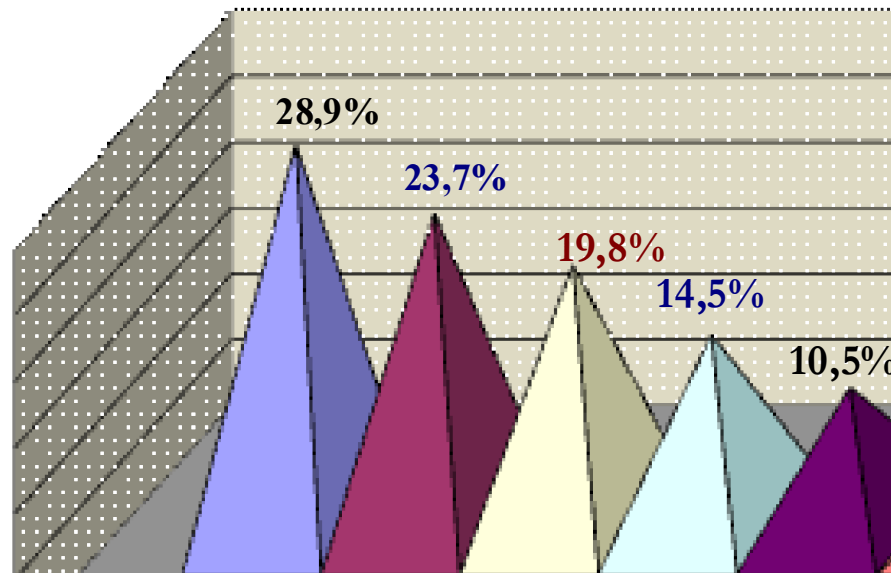


Рис. 2. Види допомоги, яких потребують керівники ЗНЗ щодо забезпечення якісної освіти в ЗНЗ

Перш за все слід зазначити, що 28,9 % опитаних керівників потребують додаткових знань з менеджменту якості освіти, який ґрунтується на стандартах Міжнародної організації щодо стандартизації якості, розробки і реалізації систем управління якістю освіти, принципів менеджменту якості освіти; 10,3 % економічних і 4,2% – юридичних знань, які необхідні для забезпечення управління якістю освіти та результативної діяльності керівника сучасної школи. 23,7% респондентів вважають, що були б спроможні ефективніше управляти закладами за умови достатнього фінансування галузі. 10,5% керівників зазначили, що недостатнє комп'ютерно-інформаційне забезпечення загальноосвітніх навчальних закладів гальмує розвиток їхньої інформаційної компетентності, надання якісних освітніх послуг і значною мірою впливає на імідж закладу в соціумі та якість освітнього процесу. 2,6% респондентів вважають, що надмірна опіка управління освітою щодо контролю якості державних стандартів загальної середньої освіти як гарантії конституційного права на забезпечення рівного доступу учнівської молоді до якісної освіти обмежує їхню діяльність і заважає творчо працювати. Безперечно, всі вищезазначені чинники певною мірою впливають на ефективність управління якістю освіти в загальноосвітніх навчальних закладах.

З метою вивчення стану інформаційного забезпечення управління якістю освіти в ЗНЗ розроблено анкету і запропоновано респондентам відповісти на запитання анкети або обвести потрібну відповідь.

#### Анкета К-1

для адміністративно-управлінської ланки закладу

1. Як Ви розумієте суть поняття „інформаційне забезпечення управління якістю освіти в ЗНЗ”?
2. Чи існує у Вашому закладі система інформаційного забезпечення управління якістю освіти? Так, ні (потрібно обведіть).
3. Якщо так, то оцініть методом самооцінки рівень інформаційного забезпечення управління якістю освіти в ЗНЗ за такими критеріями: високий, достатній, середній, низький, не маю відповіді (потрібно обведіть).
4. Чи задовольняє Вас рівень автоматизації інформаційного забезпечення управління якістю освіти в ЗНЗ? Так, частково, ні (потрібно обведіть).
5. Якщо ні, то чи плануєте Ви розробити та запровадити авторську систему інформаційного забезпечення управління якістю освіти в ЗНЗ або технологію інформаційного забезпечення управління в ЗНЗ відповідно до інформаційних потреб суб'єктів управління й навчально-виховного процесу з урахуванням організаційної структури управління та типу закладу? Так, ні (потрібно обведіть).
6. Чи задовольняє Вас існуюча система інформаційного забезпечення управління якістю освіти в ЗНЗ? Так, частково, ні, потребує модернізації (потрібно обведіть).
7. Чи задовольняє Вас існуюча система роботи з документацією в закладі? Так, частково, ні, потребує модернізації (потрібно обведіть).

8. Якщо в ЗНЗ не існує системи інформаційного забезпечення ЗНЗ, то чи наявні окремі бази даних? Так, ні (необхідне підкресліть). Якщо так, то вкажіть, які саме?

На перше запитання анкети К-1 „Як Ви розумієте суть поняття „інформаційне забезпечення управління якістю освіти в загальноосвітньому навчальному закладі?” респонденти дали різноманітні відповіді. Аналіз і квантифікація відповідей дозволила структурувати інтерпретацію сутності поняття у такий спосіб: 7,59% респондентів тлумачить це поняття як певну сукупність оптимальної інформації про якісну освіту учнів; 16,48% – як збір, обробку, аналіз і передачу інформації дирекції, вчителям, учням; 8,14% – як сукупність знань і відомостей, потрібних для управління якістю НВП; 10,92% – як процеси вироблення й використання інформації про державні стандарти ЗСО з метою ухвали й прийняття управлінських рішень; 12,85% – як сукупність документів і статистичної звітності про успішність учнів; 3,51% – як організовану сукупність певного обсягу інформації про якість навчання; 3,88% – як забезпечення процесу управління якістю освіти інформацією; 4,81% – як певну сукупність зовнішньої інформації щодо рівних можливостей отримання якісних освітніх послуг, що надходить в школу; 10,92% – як діловодство. 7,59% респондентів вказали, що це законодавчі, нормативні, інструктивно-методичні документи; 5,55% – аналітико-статистичні й зведені дані про школу; 3,51% – впорядковані дані про якість освіти; 4,25% не дали відповідь на запитання.

Аналіз одержаних даних показав, що переважна кількість відповідей репрезентує розбіжності в уявленнях респондентів і витлумаченні суті поняття „інформаційне забезпечення управління якістю освіти в ЗНЗ”. Класифікація й систематизація відповідей дозволяє представити їх в узагальненому вигляді через низку таких понять, як інформаційна система, якісні та кількісні характеристики освітньої інформації, інформаційні процеси, документообіг. Так, 16,48% керівників співвідносять цей термін з інформаційною управлінською системою, в якій виробляється, накопичується й використовується інформація про якість навчання; 13,14% – якісними та кількісними характеристиками інформації; 3,14% – лише з використанням комп’ютерної техніки; 30,92% – з інформаційними процесами; 30,37% – з обігом документів і статистичною звітністю про якість навчання учнів і державних стандартів ЗСО. Тільки 3,88% респондентів правильно витлумачили один із варіантів визначення суті поняття як „забезпечення процесу управління якістю освіти інформацією”. Це засвідчує фрагментарне, аспектне розуміння переважною більшістю респондентів суті поняття з позицій системного та інформаційного наукових підходів і як філософської категорії, ролі інформації в управлінській діяльності.

Аналіз відповідей 117 респондентів експериментальної та контрольної групи на друге запитання анкети К-1 дозволяє констатувати наявність, на думку респондентів, інформаційного забезпечення управління якістю освіти в 15 закладах, що становить 12,82% від їх загальної кількості 117. 79 (67,52%) респондентів стверджують про їх відсутність, а 23 (19,66%) не дали відповідь на дане запитання. П’ять директорів шкіл відзначили, що запровадили авторські управлінські системи, однак не назвали їх розробників і власне точну назву системи. Ці дані підтверджують низький рівень їх обізнаності з авторськими управлінськими системами, безсистемність роботи з інформацією в закладі, не усвідомлення значущості інформаційного забезпечення управління якістю освіти як фактора підвищення його ефективності.

Рівень автоматизації наявних управлінських систем цілком задовольняє 30 респондентів, 45 – частково і не задовольняє – 42. Цей аспект інформаційного забезпечення управління якістю освіти цілком залежить від стану комп’ютерного парку закладів. Аналіз статистичної звітності матеріально-технічного забезпечення інформатизації управління закладів м. Миколаєва за 2008-2009 н. р. свідчить, що поступово оновлюється комп’ютерна техніка: по два і більше кабінетів інформатики й обчислювальної техніки мають понад 14 закладів, зокрема ЗОШ № 13, 19, 20, 35, 45, морський ліцей, муніципальний колегіум; в цілому протягом останніх п’яти років закладами освіти придбано 241 одиниць комп’ютерної техніки.

Кабінетне дослідження щодо з’ясування наявності управлінських інформаційних систем в Харківській області в сучасних умовах проведене за матеріалами „Інформаційно-методичного вісника”. Як зазначає О. Л. Сидоренко, „...Із 248 шкіл міста та області, що перевірялися у поточному році, тільки 14 мають впорядковану інформаційну базу... Керівники шкіл у більшості плутають систему інформаційного забезпечення з діловодством” [3, с.31–32]. Зведені дані результатів анкетування керівників загальноосвітніх навчальних закладів щодо стану інформаційного забезпечення управління школою, проведенні В.В.Гуменюк, свідчать, що з 421 керівника сільських і 119 міських шкіл тільки 16 (2,96% ) респондентів вказали на наявність у школах дієвої системи інформаційного забезпечення, 47 (8,70%) засвідчили про їх відсутність, 477 (88,33%) констатували організацію роботи щодо їх створення; 6 (1,12%) респондентів використовують у своїй діяльності систему інформаційних блоків, розроблену харківськими науковцями під керівництвом Г.В.Єльнікової. Квантифікація й системний аналіз даних експерименту й кабінетних досліджень в умовах формування та розвитку інформаційного суспільства в Україні дозволяє узагальнити дані з означеного аспекту дослідження й інтерпретувати їх.

Аналіз експериментальних даних і вивчення стану інформаційного забезпечення управління якістю освіти ЗНЗ дозволяє зробити висновок про те, що тільки у 19 закладах, в яких наявні управлінські інформаційні системи, діяльність адміністративно-управлінської ланки здійснюється з урахуванням науково обґрунтованих ученими теоретико-методологічних основ повною мірою або частково та з використанням різних інформаційно-комп'ютерних технологій. Щодо решти закладів, то слід відмітити, що робота з інформацією здійснюється респондентами на емпіричному рівні, тобто в поєднанні інтуїції та управлінського досвіду без опори на теоретико-методологічне підґрунтя інформаційного менеджменту, соціальної інформатики, теорій управління освітою та педагогічних систем.

За наведеними в третьому запитанні анкети К-1 критеріями 117 керівників – респондентів методом самооцінки визначили рівні інформаційного забезпечення управління якістю освіти в ЗНЗ таким чином: високий – 0,85%, достатній – 7,69%, середній – 5,12%. Керівники 102 (87,18%) закладів визначили наявний рівень інформаційного забезпечення низьким і пояснюють його різними причинами, які структуровані нами у такий спосіб: відсутністю комп'ютерної підтримки управлінських рішень – 51,28%, автоматизованої системи оброблення, аналізу та збереження даних – 14,52%, автоматизованих робочих місць керівників закладів і їх заступників, бухгалтерії, психолога, соціолога – 25,64, електронної пошти на рівні „заклад – район – місто – область” – 76,92%, можливостей використовувати освітні ресурси Інтернет – 45,29%, навичок застосування в управлінській діяльності інформаційно-комунікаційних технологій – 58,97%, знань щодо розробки системи інформаційного забезпечення – 62,39%, достатнього обсягу фінансування на комп'ютеризацію та автоматизацію робочих місць адміністратора – 74,35%; а також ручним способом збирання, опрацювання, зберігання інформації – 52,13%, неефективним використанням наявних інформаційних ресурсів і джерел інформації – 56,41%.

Порівняльно-зіставний метод й аналіз даних на друге і шосте запитання анкети К-2 дали змогу зіставити й виявити ступінь задоволення керівників наявним інформаційним забезпеченням управління якістю освіти в закладі. З 117 респондентів – 43 задовольняє існуюча система, 39 – частково, 35 – не задовольняє, на їх думку, система інформаційного забезпечення управління якістю освіти потребує детальної розробки або суттєвої модернізації.

Аналіз відповідей на восьме запитання анкети дозволяє констатувати, що 61 респондент стверджує про наявність окремих баз даних (БД) та про відсутність цілісної системи інформаційного забезпечення, 56 респондентів не дали відповіді на це запитання. Вивчення практичного досвіду організації інфраструктури закладів дозволило виявити тематику наявних баз даних, які функціонують у закладах.

Існуюча система роботи з документацією (7-е запитання анкети К-1) задовольняє 27,59% респондентів, 36,11% – частково задовольняє і не задовольняє – 23,88% респондентів. Аналіз даних показує, що в сукупності 60,0% керівників не задовольняє наявна робота з документацією, 3,88% респондентів не дали відповіді, а задовольняє існуюча система роботи з документацією керівників із стажем роботи від одного до трьох років. 86,32 % керівників зауважують, що наявна система роботи з документацією й документообіг потребує докорінної модернізації, оскільки існує перевантаження керівника великою кількістю паперових документів від органів управління освітою різних рівнів і соціальних інституцій, звітів, графіків, планів, інформації, а також відсутня єдина стандартизована система документообігу щодо якісної освіти учнів.

*Висновки...* Таким чином, у процесі експерименту виявлено, що управління якістю освіти ЗНЗ набуває ефективності за умов цілеспрямованої підготовки директора школи до здійснення управління якістю освіти в регіоні на основі розробленої нормативної моделі і враховує: науково обґрунтований відбір освітян, потенційно здатних до управлінської діяльності; неперервність та наступність етапів їх підготовки; особливості функціонування ЗНЗ в умовах регіону; системність формування професійної готовності до управління якістю освіти ЗНЗ в регіоні; впровадження організаційних форм підготовки директорів з використанням сучасних педагогічних та інформаційних технологій, які забезпечують розвиток професійних якостей директора школи щодо управління якістю освіти ЗНЗ. Застосування емпіричних методів сприяє всебічному пізнанню предмета дослідження, отриманню емпіричних даних про інформаційне забезпечення процесу управління якістю освіти, з'ясуванню стану й рівнів обізнаності керівників закладів із поняттєво-термінологічним апаратом проблеми дослідження.

#### **Список використаних джерел та літератури:**

1. Информационное обеспечение управления развития региональной системы образования : материалы науч.-практ. конф. – Тула, 1996. – 140 с.
2. Калініна Л. М. Інформаційне управління загальноосвітнім навчальним закладом: системи, процеси, технології : [моногр.] / Л. М. Калініна. – К. : Інформатодор, 2008. – 472 с.
3. Сидоренко О. Л. Вдосконалення системи управління освіти та найважливіші завдання роботи на 1994-1995 навчальний рік / О. Л. Сидоренко // Інформаційно-методичний вісник. – Вип. № 5-6. – 1994. – С. 31–32.
4. Karstanje P. N. Quality care at school level. University of Amsterdam / Karstanje P. N. – 1999.
5. Stair R. M. Principals of Information Systems / Stair R. M. – Boyd and Fraser Publishing, 1996.

**Аннотація**

**Л.Н.Калинина, Б.В.Моцик**

***Состояние информационного обеспечения качества образования общеобразовательного учебного заведения***

*В статье „Состояние информационного обеспечения управления качеством образования общеобразовательного учебного заведения” представлены результаты констатирующего этапа эксперимента по определению состояния информационного обеспечения управления качества общеобразовательного учебного заведения, понимание руководителями основных характеристик процесса и степень их влияния на качество образования, трудности та потребности в реализации информационной деятельности.*

**Ключевые слова:** информация, информационное обеспечение управления общеобразовательным учебным заведением, качество образования, информационная деятельность, информационная компетентность руководителя.

**Summary**

**L.M.Kalinina, B.V.Motsyk**

***The State of Informational Support of the Management of the Quality of Education in a General Educational Establishment***

*The results of the establishing stage of experiment for determination of the level of the informative providing of the management of quality of general educational establishment, understanding of educational managers basic characteristics of this process and degree of their influence on the quality of education, difficulties and requirements in realization of the informative activity, are offered in the article.*

**Key words:** information, informative providing of management of general educational establishment, quality of education, informative activity, informative competence of a manager.

Дата надходження статті:

„2” червня 2010 р.