

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

На правах рукописи

СЕМЁНОВ Максим Юрьевич

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ В СИСТЕМЕ ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

22.00.04 – социальная структура,  
социальные институты и процессы

**ДИССЕРТАЦИЯ**

на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук

Научный руководитель:  
доктор социологических наук,  
профессор  
Акулич Мария Михайловна

Тюмень – 2018

## Оглавление

Введение .....	3
Глава 1. Теоретико-методологический анализ использования информационных услуг в системе взаимодействия субъектов образовательного процесса.....	16
1.1. Информационные услуги как фактор изменения системы взаимодействия субъектов образовательного процесса.....	16
1.2. Особенности формирования ориентаций и установок основных субъектов образовательного процесса на использование информационных услуг в обучении учащихся .....	57
Глава 2. Использование информационных услуг в процессе взаимодействия субъектов образовательной деятельности .....	79
2.1. Характеристика среды использования информационных услуг в современном общем образовании .....	79
2.2. Уровень готовности основных субъектов образовательного процесса к использованию информационных услуг.....	103
Заключение.....	126
Список литературы .....	133

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Образование как один из основных элементов социальной структуры подвержено постоянному влиянию внешних факторов, детерминирующих различные изменения. Одним из таких факторов является научно-технический прогресс, развитие компьютерных технологий, возможность обеспечения доступности Интернета для каждого отдельного индивида. В современное время практически каждый человек в ходе своей повседневности взаимодействует с информационно-коммуникационными технологиями, посредством которых решаются как рабочие, так и личные задачи, происходит получение и обмен информацией, реализуется межиндивидуальная компьютерно-опосредованная коммуникация.

Информатизация образования как явление находится в фокусе современных социологических и педагогических исследований, посвященных анализу проблем создания и внедрения технологических инноваций в процесс обучения на различных уровнях системы образования, оценке реальных и возможных негативных и позитивных последствий. Система общего образования, особенно три школьных образовательных уровня (начальное, основное, среднее) в наибольшей степени подвержены изменениям, связанным с внедрением различного рода технологических новшеств в образовательный процесс.

Заметным нововведением в последние годы в системе общего образования являются первоочередные государственные и муниципальные услуги в сфере образования, предоставляемые в электронном виде. Появляются новые возможности получения государственных и муниципальных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе и в общем образовании. Подобного рода услуги в первую очередь направлены на обеспечение информацией об образовательном процессе его основных участников (учащихся, родителей, учителей), посредством официальных информационных ресурсов (сайт общеобразовательного учреждения, система электронного журнала и дневника и др.). Возникла ситуация, при которой основные субъекты

образовательного процесса в школе получили дополнительные каналы удовлетворения своих информационных потребностей об образовательном процессе. Главное противоречие внедрения подобного рода услуг заключается в том, что их основным и единственным заказчиком являются органы управления образованием, определяющие спектр и информационную наполняемость, а не конечные потребители (учащиеся, родители, учителя).

На основании общих потребностей основных участников образовательного процесса в информации, которую можно получить посредством информационных услуг в системе общего образования, особую актуальность приобретает проблема выбора, внедрения эффективных информационных ресурсов и систем, благодаря которым это становится возможным. В течение долгого времени существовали иные способы получения информации об успеваемости ученика, домашних заданиях, информационных объявлениях, которые были встроены в школьный образовательный процесс, а также повседневную жизнь школьного учителя. Важным является адекватное внедрение и реализация новых информационных продуктов, что в противном случае, может стать причиной дополнительной нагрузки учителей. В этом заключается одно из противоречий между привычными (устоявшимися) и новыми формами взаимодействия и информационного обмена учителей, учащихся, родителей.

В России наблюдаются достаточно высокие темпы модернизации общеобразовательных учреждений. Эффективная реализация информационных услуг в системе общего образования не может быть осуществлена без полноценного комплекса информационно-технического усовершенствования образовательных организаций. Необходимо не просто формальное наличие компьютерной техники и возможности выхода в Интернет на рабочем месте каждого отдельного учителя, но сами технические устройства должны соответствовать современности, быть актуальными. То же самое касается и скорости Интернет-соединения, которое на данный момент далеко не идеально в территориально отдаленных регионах Российской Федерации. Таким образом, приобретает актуальность изучение процесса модернизации с позиции

возможности предоставления первоочередных государственных и муниципальных услуг в системе образования в электронной форме, предполагающее комплексный анализ материально-технического состояния общеобразовательных учреждений.

Также актуальной проблемой является отсутствие полноценного теоретического анализа, раскрывающего сущность и специфику информационных услуг в системе общего образования. До настоящего времени недостаточно разработана методология изучения качества предоставления информационных услуг в школе. Анализ особенностей информационных услуг в системе общего образования, выявление факторов и противоречий в процессе взаимодействия основных субъектов общего образования при предоставлении, получении и реализации подобных услуг, позволит глубже разобраться в возможностях дальнейшего развития этого механизма удовлетворения потребности в информации среди основных участников процесса обучения.

Социологический анализ информационных услуг в системе общего образования включает рассмотрение следующих противоречий:

- между органами управления образованием, как реальным заказчиком информационных услуг, определяющим их спектр и информационную наполняемость, и учащимися, родителями, учителями, которые являются их непосредственными получателями.

- между привычными способами взаимодействия учителей, учащихся и их родителей в образовательном процессе и новыми формами этого взаимодействия.

- между реально существующими и необходимыми материально-техническими условиями для реализации информационных услуг, предоставляемых в электронной форме в общеобразовательных учреждениях.

- между необходимым и реальным объёмом информационных потребностей основных участников образовательного процесса, которые они могут удовлетворить через использование информационных услуг.

**Степень разработанности темы исследования.** Анализируя степень изученности рассматриваемой темы, можно выделить несколько направлений исследования.

Анализ образования в рамках определенного социального института впервые был представлен в работах Г. Спенсера. В дальнейшем в трудах таких представителей зарубежной социологии как П. Бурдьё, М. Вебер, Э. Дюркгейм, были выделены концепции образования, рассмотрены отдельные элементы института образования, а также его социальная роль.

Среди представителей российской социологии изучение различных аспектов системы образования, в том числе идентификация его основных функций, присутствует в работах Б.Ю. Берзина, Ю.Р. Вишневого, В.П. Засыпкина, Г.Е. Зборовского, Г.А. Ключарева, Д.Л. Константиновского, А.Ж. Кусжановой, А.В. Меренкова, Е.В. Прямиковой, Е.Э. Смирновой, А.А. Терентьева, Г.А. Чередниченко, Г.Ф. Шафранова-Куцева, Е.А. Шуклиной и других российских ученых.

Исследование услуг в сфере образования, реализуемых в современном российском образовании, в контексте их общих понятий, типологий и специфических характеристик осуществлено в работах С.В. Абдуллиной, М.М. Акулич, О.В. Алешкиной, В.М. Ананишнева, Е. Головчанской, А.С. Запесоцкого, С.В. Калининой, В.Н. Пугача, С.И. Солонина, О.Н. Смолина, С. Чеботковой, Т.А. Хагурова и др.

Анализ качества услуг в сфере образования, наличие различного рода прикладных социологических исследований с целью изучения, описания сопутствующей методологии проведения дан в работах Г.Н. Гайдуковой, Е.Н. Елисеевой, В.Ф. Покасова, М.М. Поташника, А.А. Русановой, и других российских исследователей.

Содержание информационных услуг в общем образовании раскрывается в работах Т.А. Букреевой, С.В. Булановой, И.А. Гаврилина, В.Н. Гурова, Т.Е. Зерчаниновой, Н.А. Иванцовой, А.И. Калининой, И.Н. Мовчан, Е.А.

Первушкиной, Л.А. Плешковой, Т.Н. Сорокиной, Е.А. Сутягиной, В.С. Хусаиновой, Е.В. Якушина и др.

Анализ процесса информатизации системы образования, а также рассмотрение последствий этого процесса представлено в работах таких авторов как Г.И. Абдрахманова, Д.В. Адамчук, А.Г. Асмолов, Г.А. Банных, Г.М. Водопьян, Л.И. Долинер, В.В. Зиновьев, А.Д. Король, В.А. Луков, А.В. Молокова, И.А. Розина, А.Л. Семенов, В.С. Собкин, А.Ю. Уваров и других.

Таким образом, можно констатировать наличие вполне достаточного количества работ, посвященных вопросам изучения социального института образования, его трансформационных процессов, изменения функций, а также основных способов их реализации.

Тем не менее, работ, посвященных изучению образовательных, а особенно информационных услуг в общем образовании недостаточно. В условиях реализации информационных услуг в системе общего образования требуется предметное и целенаправленное их исследование. Фактически неизученным, в настоящее время с точки зрения социологии остается вопрос информационных услуг в общем образовании с позиции взаимодействия основных субъектов учебного процесса (учащихся, родителей и учителей). Исходя из этого прослеживается проблематика данного диссертационного исследования.

**Объект исследования** – информационные услуги.

**Предмет исследования** – использование информационных услуг в системе общего образования.

**Цель** диссертационного исследования – изучить особенности использования информационных услуг основными субъектами образовательного процесса в общем образовании.

Поставленная цель достигалась в работе решением следующих **задач**:

1) раскрыть сущность и содержание информационных услуг в системе общего образования;

2) рассмотреть основные факторы формирования ориентаций и установок на использование информационных услуг основными субъектами образовательного процесса;

3) выявить особенности среды реализации и использования информационных услуг в современном общем образовании основными участниками процесса обучения;

4) проанализировать уровень готовности основных субъектов образовательного процесса к использованию информационных услуг.

**Методологической и теоретической** базой исследования послужили фундаментальные концепции классиков социологии и труды современных ученых. Отдельно были проанализированы нормативно-правовые акты и федеральные программы в области образования, а также данные Росстата РФ, имеющие отношение к теме исследования.

В ходе анализа информационных услуг в системе общего образования, автором был сделан упор на теорию коммуникации Г. Лассуэла, М. Маклюэна, Д. Маккуэйла, при рассмотрении информационных услуг как фактора перехода от непосредственного к опосредованному типу социального взаимодействия.

Помимо того, при теоретическом рассмотрении информационных услуг применена теория инновации И. Шумпетера, её дополнения, внесённые Б.Твиссом и Н.И. Лапиным, а также теория социального взаимодействия П.А. Сорокина (анализ особенностей социального взаимодействия участников образовательного процесса при реализации информационных услуг в системе общего образования; рассмотрение информационных услуг с точки зрения проводников социального взаимодействия в образовательном процессе).

Для достижения цели исследования и решения поставленных задач были использованы системный подход и структурно-функциональный анализ (рассмотрение факторов создания, получения и реализации информационных услуг в системе общего образования). Применены общенаучные методы познания, такие как – анализ, синтез, индукция, дедукция, а также опросные



методы при проведении конкретно-социологических исследований – анкетирование, глубинные интервью, фокус-групповые интервью.

**Эмпирическую базу** исследования составили материалы социологических исследований, проведенных автором и при участии автора, которые направлены на изучение реализации информационных услуг в системе общего образования в учреждениях, реализующих образовательные программы начального, основного и среднего (полного) образования. Ими являются:

1. Анкетирование, проведенное в рамках исследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Тюменской области (география проведения – Тюменская область без автономных округов; объём выборки – 1161 потребитель информационных услуг в системе общего образования, включая 1022 родителя (законных представителя) учащихся общеобразовательных учреждениях, 132 старшеклассника; тип выборки – случайная гнездовая; срок проведения – 2013г.; ошибка выборки не выше 3,5%, а также анкетный опрос экспертов – директоров и завучей общеобразовательных учреждений Тюменской области, объём выборки – 44 человека);

2. Глубинные интервью с получателями информационной услуги «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», проведенных в рамках исследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Тюменской области (география проведения – г.Тюмень; объём выборки – 35 родителей учащихся 3-4 классов; проведено в 2013 г.);

3. Анкетирование учителей общеобразовательных учреждений, проведённое в рамках проекта «Качество жизни учителей Тюменской области» (география исследования – Тюменская область без автономных округов; объём выборки – 910 человек; проведено в 2015 г.; тип выборки – серийная, гнездовая с пропорциональным размещением по полу, возрасту, стажу работы; ошибка выборки – 3%)

4. Фокус-групповые интервью (2015 г.), проведенные автором среди учителей общеобразовательных учреждений Тюменской области в рамках проекта «Качество жизни учителей Тюменской области» (38 человек).

5. Анкетирование учителей общеобразовательных учреждений Ямало-Ненецкого автономного округа (объем выборки – 680 респондентов; тип выборки – квотная с репрезентацией по полу, стажу педагогической работы и размеру населённых пунктов; проведено в 2016г.; ошибка выборки – 3,5%).

6. Фокус-групповые интервью (2016 г.), проведенные при участии автора среди учителей общеобразовательных учреждений Ямало-Ненецкого автономного округа в рамках проекта «Социально-профессиональный портрет учительства Ямало-Ненецкого автономного округа» (всего – 33 человека).

7. Анкетирование учащихся старших классов, проведенное в рамках государственного задания Минобрнауки РФ «Формирование конкурентоориентированности и конкурентоспособности молодёжи в российском обществе в контексте современной социокультурной динамики» (география исследования – Тюменская область без автономных округов; объем выборки – 1087 человек; тип выборки – случайная гнездовая; проведено в 2017 г.; ошибка выборки не превышает 3%).

В работе осуществлен вторичный анализ исследований, связанных с изучением различных аспектов российского образования, проведенных такими учреждениями, как Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ), Федеральный научно-исследовательский социологический центр российской академии наук (ФниСЦ РАН), Институт образования НИУ ВШЭ.

Первичные данные обработаны с помощью программы SPSS 21.0.

Полученные в ходе работы над диссертацией результаты характеризуются наличием **научной новизны**:

– дано определение «информационная услуга» в общем образовании, которое понимается как деятельность общеобразовательной организации, ориентированная на опосредованное (компьютерно-опосредованное) обеспечение

учащихся, их родителей и учителей информацией о ходе образовательного процесса посредством информационно-коммуникационных технологий;

– исследован переход от непосредственного к опосредованному (компьютерно-опосредованному) взаимодействию основных субъектов образовательного процесса в системе общего образования на основе анализа положительных и отрицательных эффектов внедрения информационных услуг в сферу общего образования;

– представлена авторская систематизация положительных и отрицательных эффектов внедрения и использования информационных услуг основными участниками образовательного процесса в системе общего образования;

– показано, что главное противоречие внедрения и использования информационных услуг в системе общего образования связано с тем, что их основным и единственным заказчиком, определяющим их спектр и информационную наполняемость, является государство в лице органов управления образованием. По этой причине основные потребители (учащиеся, родителей, учителя) информационных услуг сталкиваются с проблемами при их использовании;

– определены основные факторы, влияющие на формирование ориентаций и установок основных субъектов образовательного процесса на использование информационных услуг в системе общего образования: компьютеризация общеобразовательных организаций, доступность высокоскоростного Интернет-соединения, уровень компьютерной грамотности, наличие специализированного программного обеспечения (внешние факторы); потребность во взаимодействии основных участников образовательного процесса и оптимизации информации об обучении учащихся (внутренние факторы).

– на материалах эмпирических исследований разработаны конкретные рекомендации по совершенствованию реализации информационных услуг в общем образовании и устранению основных проблем.

## **Научные результаты диссертационного исследования, выносимые автором на защиту:**

– определено, что «информационные услуги» в системе общего образования являются фактором перехода от непосредственного к опосредованному типу социального взаимодействия основных участников образовательного процесса, в основе которого – обеспечение учащихся, их родителей, учителей информацией о ходе учебного процесса посредством информационно-коммуникационных технологий;

– выявлены положительные и отрицательные эффекты внедрения и использования информационных услуг при взаимодействии основных участников образовательного процесса: снижение конфликтных ситуаций, расширение круга информируемых, уменьшение временных затрат на получение услуги, возможность постоянного информационного обмена, развитие компьютерной грамотности, увеличение разнообразия и достоверности информации (положительные эффекты); снижение установок на непосредственное взаимодействие субъектов образовательного процесса, принятие в качестве нормы формальный характер общения, сложность эмоционального включения в решении проблем, зависимость общения от внешних условий получения информационной услуги (отрицательные эффекты);

– доказано по данным эмпирических исследований, что потребность родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций в информации о педагогических рекомендациях по работе с детьми не удовлетворяется при использовании современных форм их получения от учителей;

– показано, что основными причинами невозможности обеспечения родителей востребованными методико-педагогическими рекомендациями посредством информационных услуг являются: высокий уровень загруженности школьных педагогов (64% учителей имеют поурочную нагрузку более 21 часа в неделю (от 21 до 30 часов – 50%; свыше 30 часов – 14%); недостаточная сформированность ориентаций и установок школьных педагогов на

использование информационно-коммуникационных технологий как инструмента сетевого взаимодействия с учащимися и их родителями (только 11% учителей использует ИКТ для сетевого взаимодействия); время, затрачиваемое на самообразование, влияет на уровень использования информационных технологий в образовательном процессе для реализации опосредованного взаимодействия (среди учителей, уделяющих самообразованию не более 4 часов в неделю – 9% используют ИКТ для сетевого взаимодействия, от 5 до 8 часов – 13%, от 9 до 12 часов – 21%);

– выявлены различия во мнениях родителей (законных представителей) как получателей информационных услуг о безопасности и конфиденциальности электронной формы передачи информации: положительно относятся среди возрастных групп до 44 лет – 75% респондентов, в группе 45-54 года – 67%, от 55 до 65 лет – 62%;

– показано, что большинство учителей постоянно сталкиваются с разными проблемами при работе с программным обеспечением, посредством которого реализуются информационные услуги в общем образовании. Доля школьных педагогов, отрицательно оценивающих ресурс, используемый в настоящее время при реализации электронного журнала и дневника, составила 77%;

– разработаны конкретные рекомендации по совершенствованию процесса реализации информационных услуг в системе общего образования, направленные на развитие опосредованного взаимодействия участников образовательного процесса посредством информационно-коммуникационных технологий, а также устранению существующих противоречий и проблем.

**Теоретическая и научно-практическая значимость** работы заключается в выявлении положительных и отрицательных эффектов внедрения и использования информационных услуг в системе общего образования при взаимодействии основных участников образовательного процесса; анализе перехода от непосредственного к опосредованному (компьютерно-опосредованному) взаимодействию субъектов образовательного процесса в общем образовании. Результаты исследования могут быть использованы для

повышения эффективности и качества предоставления информационных услуг в системе общего образования.

Материалы исследования могут быть включены в вузовские курсы: «Социология образования», «Социология инноваций», «Социология коммуникации».

**Достоверность результатов**, полученных в ходе диссертационного исследования, подтверждается обоснованностью методологических и теоретических положений, а также использованием методов и процедур сбора, обработки и анализа данных, релевантных поставленным целям и задачам.

**Соответствие темы диссертации требованиям Паспорта специальностей ВАК.** Диссертационная работа выполнена в рамках специальности 22.00.04 – «Социальная структура, социальные институты и процессы» Паспорта специальностей научных работников ВАК Министерства образования и науки РФ (социологические науки). Тема соответствует пункту 11 «социальная динамика и адаптация отдельных групп и слоёв в трансформирующемся обществе»; п. 26 «Социальные функции системы образования; функциональность и дисфункциональность профессионального образования. Рынок труда и профессиональное образование».

**Апробация результатов исследования.** Диссертация выполнена на кафедре общей и экономической социологии ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет». Основные положения диссертации изложены в выступлениях соискателя на международных, всероссийских, региональных конференциях: Международная конференция «Актуальные проблемы социологии молодежи, культуры, образования и управления» (УРФУ, Екатеринбург, 2014); Всероссийская научно-практической конференция с международным участием «Актуальные проблемы социологии культуры, образования, молодежи и управления» (УРФУ, Екатеринбург, 2016); Международная конференция «Культура, личность, общество в современных условиях: методология, опыт эмпирического исследования» (УРФУ, Екатеринбург, 2018); IV Тюменский социологический Форум «Социальные вызовы и ограничения новой

индустриализации в регионах России» (ТюмГУ, Тюмень, 2015); XIII Международная конференция «Образование через всю жизнь: непрерывное образование в интересах устойчивого развития» (ЛГУ им. А.С. Пушкина, Санкт-Петербург, 2015), (всего – 10), отражены в публикациях, в том числе в рецензируемых изданиях, рекомендованных ВАК (всего – 4). Выводы и предложения, сформулированные в диссертационном исследовании, обсуждены на заседании кафедры.

**Структура диссертации.** Работа состоит из введения, двух глав, объединяющих четыре параграфа, заключения, библиографического списка, включающего 209 наименований. Объём диссертации составляет 154 страницы.

# **Глава 1. Теоретико-методологический анализ использования информационных услуг в системе взаимодействия субъектов образовательного процесса**

## **1.1. Информационные услуги как фактор изменения системы взаимодействия субъектов образовательного процесса**

Традиционно изучение сферы образования являлось объектом исследования многих представителей социологии как классического, так и современного этапов<sup>1</sup>. Образование тесно связано с другими социальными институтами, ценностями и верованиями, которые существуют внутри общества, а следовательно, отделение системы образования от общества является невозможным. Именно поэтому трансформации в образовании являются результатом трансформаций в обществе. Э. Дюркгейм отмечает, что «образование может быть реформировано в следствии того, что реформировано общество»<sup>2</sup>. Из этого следует, что трансформационные процессы в образовательной среде детерминируются изменениями в социально-экономических условиях жизни. Однако данная позиция приводит к логическому вопросу о том, чем по сути является образование? И могут ли изменения в образовательной среде быть прежде социально-экономических изменений в обществе?

Можно рассматривать образование с точки зрения механизма социально-экономического и культурного воспроизводства, идеологического конструирования, который является специфичным для современного функционально дифференцированного общества. Именно благодаря образованию, его трансформациям возможны изменения как социальной, так и экономической структуры общества. Таким образом, уровень развития общества напрямую связан с развитием образовательной системы. П. Бурдьё, анализируя процессы,

---

<sup>1</sup> Диссертационное исследование выполнено в рамках государственного задания Минобрнауки России «Формирование конкурентоориентированности и конкурентоспособности молодёжи в российском обществе в контексте современной социокультурной динамики» проект № 28.2941.2017/4.6.

<sup>2</sup> Durkheim Emile. Suicide. A study in sociology. Routledge, 2005. p. 340.



произошедшие в истории европейских обществ, приходит к выводу, что благодаря способу производства, основанному на образовании, состоялся переход от «династической логики «королевского дома» к «бюрократической логике», в основе которой лежит образовательная модель воспроизводства<sup>1</sup>. Данная позиция в очередной раз наталкивает на размышления о том, что меняется в первую очередь, само общество, уровень его развития или образовательная система, которая функционирует в нём. Либо очередность подобных изменений зависит от конкретно взятого исторического периода и реальных обстоятельств. Так или иначе, образование является важнейшим фактором стратификации социальной структуры общества. Проявлениями данного фактора являются знания, умения, навыки и профессиональное мастерство, которые в совокупности определяют место человека в обществе.

Образование не должно терять возможности канала социальной циркуляции. П.А. Сорокин характеризовал школу с точки зрения социального лифта, который движется «вверх и вниз с самых низов социального конуса до его верха»<sup>2</sup>. Данное рассмотрение социального института образования производится в рамках концепции социальной стратификации и мобильности. Анализ образования как механизма формирования социальной структуры является актуальным и по настоящее время. В особенности это становится важным, когда факт получения определённого уровня образования человеком не гарантирует ему реализацию вертикальной мобильности внутри социальной структуры. Зачастую подобное происходит и в условиях современной российской действительности.

Принимая во внимание то, что через образование возможно определение места отдельного индивида в социальной структуре, крайне важно, обеспечить равный доступ к образовательной системе для каждого человека. В противном случае, основной функцией образования станет увековечивание классовой структуры, а также контроль доступа к общественным позициям, посредством

---

<sup>1</sup> Бурдьё П. Социология социального пространства / пер. с фр.; отв. ред. перевода Н.А. Шматко. М.: Ин-т экспериментальной социологии; СПб.: Алетейя, 2007. С. 112.

<sup>2</sup> Сорокин П.А. Человек. Цивилизация. Общество /Общ. ред., сост. и предисл. А. Ю. Согомонов: Пер. с англ. — М.: Политиздат, 1992. — С.396

контроля видов образования и знания, имеющегося в распоряжении конкретной группы. Д.Л. Константиновский в своей работе «Неравенство и образование» пишет о том, что за период с 1960-х по 2000-е годы в России произошла интенсификация социальной дифференциации молодежи по образовательному признаку, а система образования «оказалась вовлеченной в процессы социального отбора»<sup>1</sup>. Таким образом, сфера образования стала определённым инструментом репродукции высокого социального статуса родителей и реализации вертикальной социальной мобильности для их детей.

Благодаря отлаженному функционированию образовательной системы на уровне государства возможно обеспечение эффективного развития жизни каждого человека. Однако первоначально необходимо определить так называемый идеальный тип образцового гражданина, а затем, как отмечает Г. Спенсер «установить такую систему дисциплины, которая наилучшим образом будет производить граждан по этому образцу»<sup>2</sup>. Подобное понимание должно быть осознано в первую очередь властными структурами страны, так как именно от правительства зависит выбор основных направлений образовательной системы всего государства. Актуальность такого подхода к выстраиванию образовательной деятельности адекватна и по настоящее время. Ответственность за процесс социализации подрастающего поколения хоть и является делом межинституционального характера, однако регулирующим органам государственной власти, обладающим финансовыми и административными ресурсами, необходимо в первую очередь реагировать на возможные изменения в образовательном пространстве на уровне всей страны.

Современное общество нуждается в человеке, способном ориентироваться и адаптироваться к постоянно изменяющейся социальной структуре, которая его окружает. Вызовы современности предполагают необходимость к смещению акцента с «человека знающего» на «человека, подготовленного к жизни»<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Константиновский Д.Л. Неравенство и образование. Опыт социологических исследований жизненного старта российской молодежи (1960-е годы – начало 2000-х). – М.: ЦСП, 2008. – 552 с. с.91-92

<sup>2</sup> Спенсер Г. Социальная статика / пер. с англ. К.: Гама-Принт, 2013. С. 330.

<sup>3</sup> Акулич М.М. Образование в условиях глобализации / М.М. Акулич // Университетское управление: практика и анализ. – 2005. – № 5. – С. 52.

Осуществлять такую подготовку к жизни возможно только путем создания образовательного пространства, в котором объект образования будет иметь возможность уже в процессе обучения выработать творческий потенциал, который в дальнейшем поможет ему в процессе адаптации. В данном процессе будет заложено умение забыть старое и выучить новое. Современность характеризуется увеличением темпа распада профессиональных компетенций. Именно поэтому подобные умения необходимо вырабатывать у обучающихся начиная с уровня общего образования, продолжая их развитие на профессиональной и высшей ступенях образовательной системы.

Поскольку трансформации в образовании являются частью различных социальных процессов, которые, согласно П.А. Сорокина «непрерывно и непрестанно сталкиваются друг с другом»<sup>1</sup>, будет некорректно рассматривать изменения, происходящие в системе образования опосредованно, без определения причинно-следственных связей. К примеру, в рамках выбранной темы исследования необходимо определить, что нового возникает вследствие интеграции информационно-коммуникационных технологий в процесс обучения на уровне общего образования, и как это влияет на каждого отдельного участника образовательного процесса.

При рассмотрении трансформации образования следует четко разграничивать этот процесс с достаточно популярным в информационной среде понятием модернизации сферы образования. Модернизация с точки зрения социологии, как отмечает П. Штомпка, понимается с трёх позиций: во-первых, она является синонимом всех прогрессивных социальных изменений; во-вторых, это эквивалент современности или комплекс действий, приводящий к использованию последних научно-технических разработок; в-третьих, модернизация может пониматься как реализация усилий, направленных на то, чтобы догнать наиболее развитые страны, существующие в одном времени и в

---

<sup>1</sup> Сорокин П.А. Социальная и культурная динамика / пер. с англ., вст. ст. и коммент. В.В. Сапова. М.: Астрель, 2006. С. 825.

рамках одного глобального сообщества<sup>1</sup>. Таким образом, с одной стороны, в ряде конкретных случаев трансформация может быть отождествлена с модернизацией, если речь идёт о глубоких и системных изменениях всех основных структур и подсистем социального организма<sup>2</sup>. С другой стороны, если преобразование какой-либо системы не связано с её осовремениванием или приведением к какому-то внешнему передовому образцу, то это трансформация, но не модернизация. Следовательно, трансформация – процесс более обширный и многополярный, чем модернизация, которая имеет специфическую направленность изменений. Однако, модернизация может привести к трансформациям, в рамках определённого социального института. Именно это мы и попытаемся проанализировать на примере сферы общего образования.

Функции образования пребывают в постоянном диалектическом единстве, непрерывной изменчивости и одновременно с тем преемственности. Подобное противоречие между функциями института образования в своей работе фиксирует А.Ж. Кусжанова. Среди двух сущностных функций образования она отмечает наследственную, или социально-производственную функцию, а также развивающую, или адаптивно-изменчивую функцию<sup>3</sup>. Если рассматривать данные функции по отдельности, они выступают как противоположные друг другу, так как развитие само по себе приводит к изменению системы, что противоречит наследственности или сохранению имеющегося состояния. Из этого следует, что только состояние диалектического единства двух функций позволит институту образования стать механизмом общественного воспроизводства, а обществу обрести стабильность и устойчивость.

Основными функциями образования, как отмечают Г.Е. Зборовский и Е.А. Шуклина, являются: обучение, воспитание, развитие и социализация личности с

---

<sup>1</sup> Штомпка П. Социология социальных изменений / пер. с англ. под ред. В.А. Ядова. М.: Аспект Пресс, 1996. С. 170–171.

<sup>2</sup> Засыпкин В.П. Модернизация педагогического образования / В.П. Засыпкин, Г.Е. Зборовский // Социологические исследования. – 2011. - №2. – С. 87-88.

<sup>3</sup> Кусжанова А.Ж. Социально-философские проблемы теории образования: моногр. СПб.: Ситез-Полиграф, 2003. С. 43–44.

последующим овладением ею профессией, специальностью, классификацией<sup>1</sup>. При этом уральские социологи обращают внимание на то, что от совокупности различных характеристик, которые обеспечивают выполнение данных функций, зависит и само качество образования. В связи с этим необходимо подчеркнуть процесс изменения функций социального института образования, а следовательно, и появления новых механизмов, которые используются для их реализации.

Традиционными функциями уровня общего образования, по мнению В.И. Загвязинского, являются воспитание и обучение<sup>2</sup>. При этом он отмечает, что воспитательную функцию образование делит с семьей, обществом и государством, то есть ее реализация зависит от деятельности целого ряда социальных институтов. Из этого следует, что функции общего образования и его отдельных структурных компонентов пересекаются с функциями других социальных институтов, которые также имеют схожие цели, задачи, но при этом иные механизмы воплощения. Именно в системе общего образования происходит наиболее активное взаимодействие участников образовательного процесса (учителей, учащихся, родителей). К тому же, для этого уровня образования характерна долгая продолжительность обучения (от 9 до 11 лет). При этом, согласно ст.43 Конституции РФ<sup>3</sup> первые девять лет обучения в школе (основное общее образование) являются обязательными для детей. Подобная основательность системы общего образования, её важность, обязательность и продолжительность привела к внедрению определённых инноваций в образовательный процесс.

Инновациями в образовании, как отмечает Н.П. Дронишинец могут быть методы, методики, педагогические средства, программы и технологии<sup>4</sup>. В

---

<sup>1</sup> Зборовский Г.Е. Образование как ресурс информационного общества / Г.Е. Зборовский, Е.А. Шуклина // Социологические исследования. – 2005. – № 7. – С. 109.

<sup>2</sup> Загвязинский В.И. Социальные функции образования и его стратегические ориентиры в период модернизации / В.И. Загвязинский // Образование и наука. –2011. – № 7. – С. 15–16.

<sup>3</sup> Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] // Интернет-портал Конституции РФ. URL: <http://www.constitution.ru/10003000/10003000-3.htm> (дата обращения: 11.11.2017).

<sup>4</sup> Дронишинец Н. П. Сущность и содержание понятия «инновации в образовании» и их классификация / Н. П. Дронишинец, Л. Б. Булдакова // XVII Международная конференция памяти профессора Л. Н. Когана "Культура,

настоящем исследовании внимание акцентируется на инновациях в системе общего образования, связанными с внедрением технологических новшеств в коммуникацию и информационный обмен основных участников образовательного процесса.

В современном общем образовании новым механизмом, посредством которого выполняются определённые функции, а участники образовательного процесса удовлетворяют свои потребности являются *информационные услуги в системе общего образования*. Именно они анализируются в диссертационном исследовании. При этом необходимо понимать устройство образовательной системы, а также её уровневую специфику для адекватного анализа, реализующихся в ней услуг.

Компоненты, включенные в систему образования, закреплены в главном нормативно-правовом акте<sup>1</sup> Российской Федерации, направленном на регулирование всей образовательной отрасли. Образование дифференцируется на два уровня: общее и профессиональное. Общее образование делится на следующие уровни: дошкольное, начальное общее, основное общее, среднее (полное) общее. Профессиональный тип образования включает в себя: среднее профессиональное; высшее (специалитет), высшее (бакалавриат, магистратура), высшее (подготовка кадров высшей квалификации)<sup>2</sup>. Для понимания каждого из этих уровней появляется необходимость в их детальном рассмотрении.

Дошкольный уровень – это первая форма системы образования, с которой индивид сталкивается в своей жизни. Известное изречение Л.Н. Толстого: «От меня до шестилетнего ребенка – один шаг, от новорожденного до шестилетнего – громадное расстояние», – говорит о том, что эта ступень ответственна за формирование основных задатков и способностей ребенка, после чего следует

---

личность, общество в современном мире: Методология, опыт эмпирического исследования", 20-21 марта 2014 г. - Екатеринбург: УрФУ, 2014. – С. 415.

<sup>1</sup> Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 07.05.2013 с изменениями, вступившими в силу с 19.05.2013) «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Законодательная база Российской Федерации. URL: <http://zakonbase.ru/zakony/ob-obrazovanii> (дата обращения: 25.12.2016).

<sup>2</sup> Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 07.05.2013 с изменениями, вступившими в силу с 19.05.2013) «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Законодательная база Российской Федерации. URL: <http://zakonbase.ru/zakony/ob-obrazovanii> (дата обращения: 25.12.2016).

лишь их развитие и совершенствование. В действительности, для современной российской социологии нехарактерно изучение межличностных и межгрупповых, отношений на уровне дошкольного образования. Отсутствие достаточного научного осмысления проблем дошкольного воспитания ставит под вопрос возможность адекватного управления развитием системы дошкольного образования.

Практикуется так называемый «многосубъектный подход»<sup>1</sup> к воспитанию детей дошкольного возраста. С одной стороны, в нём участвуют родители, в основном это матери детей, реже другие члены семьи. С другой стороны, система дошкольных общеобразовательных учреждений. Социализация ребенка в период дошкольного образования в первую очередь определяется характером и условиями сотрудничества двух общностей: педагогов и родителей воспитанников<sup>2</sup>. От этого зависит эффективность процесса приобщения детей к культуре и формирования у них потребности в саморазвитии.

Деятельность учреждений дошкольного образования ориентирована на «формирование общей культуры, развитие физических, интеллектуальных, нравственных, эстетических и личностных качеств, формирование предпосылок учебной деятельности, сохранение и укрепление здоровья детей»<sup>3</sup>. Развитие детей должно быть осуществлено по четырём образовательным областям: «социально-коммуникативной, познавательно-речевой, художественно-эстетической и области физического развития»<sup>4</sup>. Неоспоримость и важность дошкольного образования и воспитания как важнейшего механизма поддержки семьи не вызывает сомнений. Однако, как уже было указано выше, недостаточный объём научных исследований данного уровня не позволяет раскрыть это звено во всей

---

<sup>1</sup> Савинская О.Б. Значимость услуг детского сада как социального института / О.Б. Савинская // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2014. – № 5 (123). – С. 166–167.

<sup>2</sup> Антонова Н. Л. Особенности взаимодействия родителей и педагогов в дошкольном образовании / Н.Л. Антонова // Образование и наука. – 2018. Т. 20, № 2. – С. 150.

<sup>3</sup> Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 07.05.2013 с изменениями, вступившими в силу с 19.05.2013) «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Законодательная база Российской Федерации. Ст. 64. URL: <http://zakonbase.ru/content/part/1369196>

<sup>4</sup> Приказ Минобрнауки России №1155 от 17 октября 2013 г. «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования» [Электронный ресурс]. RG.RU URL: <https://rg.ru/2013/11/25/doshk-standart-dok.html> (дата обращения: 10.03.2018)

возможной полноте. А.В. Меренков и Н.Л. Антонова отмечают, что дошкольное образование нуждается в специальном социологическом исследовании, так как выступает в качестве «стартовой ступени, определяющей успешность жизненного пути человека»<sup>1</sup>. Серьёзное изучение данного общеобразовательного уровня позволит в будущем решить возникающие противоречия в процессе обучения и воспитания детей дошкольного возраста.

Уровень школьного звена, напротив, привлекает повышенное внимание исследователей и изучен достаточно полно. Школа есть неотъемлемая и незаменимая ступень всей образовательной системы, в обязанности которой входит не только обеспечение индивида базовыми знаниями и навыками, но и его интеграция в социум, социализация в определённой социальной реальности. Это говорит о том, что школа, как составляющая системы образования, охватывает наиболее значительное число индивидов, на которых направлено выполнение функций, целей и задач образования.

А.А. Терентьев, рассматривая школу как социальный институт российского общества, считает, что она является «сознательно организованным и управляемым учреждением – формой совместной деятельности совокупности людей (учителей и учащихся) на основе систематизированного и целесообразно организованного с помощью социальных норм и установлений процесса обучения и воспитания подрастающего поколения, передачи одними и усвоения другими социокультурного опыта человечества и родного народа, социально-значимых ценностей культуры, науки и морали, выработки и освоения образцов поведения, нравственных норм и привычек, и удовлетворения тем самым потребностей общества в формировании грамотных, социально зрелых граждан, сознательных членов общества, образованных и воспитанных людей»<sup>2</sup>. Результаты функционирования школы проявляются через взаимосвязь качества

---

<sup>1</sup> Меренков А.В. Педагоги и родители в системе дошкольного образования: проблемы и противоречия взаимодействия / А.В. Меренков, Н.Л. Антонова // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. – 2017. – Вып.2. – С. 276

<sup>2</sup> Терентьев А.А. Школа как социальный институт российского общества: дис. ... д-ра филос. наук. Ниж. Новгород, 1998. С. 35.



образовательной подготовки и воспитания учеников с определенным запросом социума к уровню школьного образования.

Основная цель образования в общеобразовательной школе – «формирование общей культуры личности обучающихся на основе усвоения обязательного минимума содержания образовательных программ, их адаптации к жизни в обществе, создание основы для осознанного выбора и последующего освоения профессиональных образовательных программ, воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье»<sup>1</sup>. Следовательно, от школьного образования социум вправе ожидать не только получения знаний и усвоения навыков, но и подготовки к самостоятельной жизни в обществе. Хотя на первоначальных этапах, родители в большей степени заинтересованы в том, чтобы их дети получили «прочные знания»<sup>2</sup>. Таким образом, можно предположить, что общественный взгляд на роль школы в жизни индивида взаимосвязан с ретрансляцией накопленных знаний, умений и навыков, а также с подготовкой к дальнейшему обучению на основе сформированного профессионального самоопределения. Из этого следует, что в рамках деятельности школ, должна быть и профориентационная деятельность, помогающая школьникам сделать осознанный и адекватный профессиональный выбор.

Отметим, что именно система общего образования вызывает наибольшее количество нареканий со стороны родителей учащихся по сравнению с учреждениями высшего образования. Поэтому, как отмечает Г.А. Ключарев, для большинства из них факт реформирования российского образования осознанный и приветствующийся<sup>3</sup>.

Заказ на образование с точки зрения учеников школ связан с получением необходимых знаний для дальнейшей профессиональной деятельности, а также со

---

<sup>1</sup> Смирнова Е.Э. Социология образования. СПб.: Интерсоцис, 2006. С. 9.

<sup>2</sup> Социология образования. Труды по социологии образования. Т. XV. Вып. XXVII. М.: Ин-т социологии образования РАО, 2011. С. 21.

<sup>3</sup> Ключарев Г.А. О ходе реформ в российском образовании / Г.А. Ключарев // Россия реформирующаяся. Вып. 13: Ежегодник / Отв. ред. М. К. Горшков. – Москва: Новый хронограф, 2015. – С. 336.

способностью всестороннего личностного развития и саморазвития<sup>1</sup>. Исходя из этого можно предположить, что на современном этапе развития общества выпускнику школы недостаточно овладеть только определённой программой обучения, необходимым багажом знаний по различным предметам, помимо того, он должен уметь использовать на практике новые формы коммуникации и взаимодействия между людьми, как в процессе обучения, так и в повседневности. Роль школы и образовательных подходов, которые имеют в ней место, сложно переоценить. Существует неоспоримая важность качественного общего образования, особенно в условиях всевозрастающей конкуренции и быстрого устаревания компетентности специалиста.

Структура общеобразовательной школы может быть охарактеризована относительно различных факторов и признаков. К ним представляется возможным отнести: уровень школьного образования (начальная элементарная, неполная средняя, полная средняя школа); тип создания и причастности школы (государственная, муниципальная, частная, общественная, религиозная и т.д.); гендерный признак (мужская, женская, смешанная); религиозный признак (светские, конфессиональные); тип управления школьной системой (централизованная, децентрализованная, смешанная). Ситуация с количеством государственных и муниципальных общеобразовательных организаций схожа с положением в системе дошкольного образования<sup>2</sup>. Значительное сокращение числа общеобразовательных учреждений связано не только с их закрытием в мелких населенных пунктах, но и с укрупнением школ и созданием так называемых «территориально образовательных комплексов» в больших городах.

Реализация услуг в системе образования является заметным изменением данного компонента социальной структуры. В связи с этим могут возникнуть определённые трудности в развитии образования, если оно будет рассматриваться «не как явление культуры, социальное благо, а как источник услуг»<sup>3</sup>. В какой-то

---

<sup>1</sup> Российское образование в условиях социальных трансформаций: социологические очерки / под общ. ред. Ю.Р. Вишневого. Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2009. С. 592.

<sup>2</sup> Россия в цифрах. 2017: Крат. стат. сб./Росстат-М., 2017 – с. 141.

<sup>3</sup> Тюменское учительство: работа и качество жизни: моногр. / под ред. Г.Ф. Шафранова-Куцева. Тюмень: Изд-во Тюмен. гос. ун-та, 2015. С. 4.

мере услуги в образовании и процесс их реализации унифицируются с функциями современного института образования. С целью понимая того, чем по своей сути являются услуги в сфере образования, для начала необходимо проанализировать различные подходы к пониманию услуги как социального явления в целом.

Центральная категория «услуга» корнями уходит в экономическую науку. Такие ее представители как А. Смит, К. Маркс, А. Маршалл, Д. Белл и др., имели свои взгляды и представления о том, чем является услуга. В ряду определений, которыми наделялось понятие услуги классиками экономики можно выделить: «особый неосязаемый вид благ»<sup>1</sup>, «особый вид благ, способный приносить доход своим владельцам»<sup>2</sup>, «внешнее нематериальное благо»<sup>3</sup>. Особое внимание стоит обратить на то, что в экономическом рассмотрении услуг достаточно часто присутствует понятие «благо», а точнее восприятие услуг как определенного, хоть и не всегда осязаемого вида благ. Данный факт, может свидетельствовать о, как минимум, первоначальном научном рассмотрении услуги с точки зрения действий, направленных на служение окружающим, удовлетворение их потребностей. Это необходимо учитывать при попытке определения того, чем по своей сути являются услуги в сфере образования. Услуга может быть понята как инструмент получения дохода, а с другой стороны, как выполнение определенной задачи третьей стороной. Действие, напрямую связанное с функционалом или реализацией определённых функций.

Представители менеджмента трактуют услугу с позиции деятельности или выгоды, которую одна сторона может предложить другой, при этом она в основном не осязаема и не приводит к овладению чем-либо<sup>4</sup>. При подобном подходе рассмотрения можно понимать информационные услуги в системе общего образования как определённую деятельность, направленную на передачу информации, связанную с обучением учащихся, которая также не обладает осязаемостью.

---

<sup>1</sup> Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. Т. 1. М., 1935.

<sup>2</sup> Сэй Ж.Б. Трактат по политической экономии. URL: <http://www.ek-lit.org/saysod.htm> (Дата обращения: 01.02.2017)

<sup>3</sup> Маршалл А. Принципы экономической науки. Т. I / Пер. с англ. М.: Прогресс, 1993. 124 с.

<sup>4</sup> Kotler P., Wong V., Saunders J., Armstrong G. Principles of Marketing: European Edition (Pie). Published by Financial Times/ Prentice Hall. – 2004. – P.625

Сфера услуг понимается как «совокупность отраслей, подотраслей и видов деятельности, функциональное назначение которых в системе общественного производства – реализация услуг и духовных благ»<sup>1</sup>. Социологический словарь характеризует эту сферу как ту, в которой обеспечивается производство не товаров, а услуг<sup>2</sup>. Существует множество индустрий услуг, включающих, например, финансовые услуги, торговлю, распределение, образование, здравоохранение и персональные услуги. Естественно, что в каждой из отраслей процесс предоставления услуг характеризуется своими специфическими чертами, присущими этой категории, а также зависит от субъекта, объекта получения услуг и их потребностей.

Дефиниция любого явления после его теоретического осмысления находит отражение в нормативно-правовых актах. Рассмотрение термина «услуга» в законодательстве Российской Федерации также заслуживает отдельного внимания. Конституция РФ гарантирует «единство экономического пространства, свободное перемещение товаров и услуг (ст. 8)»<sup>3</sup>. Следовательно, свободное предоставление различного рода услуг на территории Российской Федерации регламентировано высшим нормативно-правовым актом страны. Это свидетельствует о возможности реализации услуг в различных отраслях и сферах жизнедеятельности человека, в том числе и в процессе передачи знаний от одного поколения к другому.

Гражданский кодекс Российской Федерации в ч.1 ст. 128 рассматривает услугу через призму объекта гражданского права<sup>4</sup>, а Налоговый кодекс – через деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и употребляются в процессе осуществления этой деятельности<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Алешкина О.В. Обеспечение эффективности в сфере общеобразовательных услуг Республики Башкортостан : автореферат дис. ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Алешкина Ольга Вячеславовна; [Место защиты: Поволж. гос. ун-т сервиса]. - Тольятти, 2010. - 23 с. С. 11.

<sup>2</sup> Аберкромби Н., Хилл С., Тернер Б.С. Социологический словарь / пер. с англ. под ред. С.А. Ерофеева. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЗАО «Издательство “Экономика”», 2004. С. 494.

<sup>3</sup> Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]// Интернет-портал Конституции РФ. URL: <http://www.constitution.ru/10003000/10003000-3.htm> (дата обращения: 11.11.2017).

<sup>4</sup> Гражданский кодекс РФ от 30.11.1994 №51-ФЗ Ч. 1 [Электронный ресурс]// КонсультантПлюс. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/) (дата обращения: 07.12.2016).

<sup>5</sup> Налоговый кодекс РФ (ч.1) от 31 июля 1998 г. № 146-ФЗ// Информационно-правовой портал «ГАРАНТ». URL:<http://base.garant.ru/10900200/11/> (дата обращения: 11.11.2016).

Исходя из этого можно сделать вывод о том, что юридическое понимание услуги связано в первую очередь с рассмотрением этого понятия сквозь призму определенного действия. При этом, данное действие напрямую связано с реализацией функции определенного субъекта.

Принимая во внимание вышеперечисленное, автор, с одной стороны, трактует услуги в образовании *с точки зрения механизма, посредством которого образование реализует свои функции*. С другой стороны, услуги в сфере образования рассматриваются как определенный *тип социального взаимодействия*. Данный подход, согласно классическому представлению П. А. Сорокина о социальном взаимодействии<sup>1</sup>, предполагает рассмотрение: во-первых, индивидов, включенных в акт взаимодействия, и определяющих тем самым поведение друг друга; во-вторых, определенных действий индивидов, которые они реализуют в процессе межличностного взаимодействия, в нашем случае в образовательном процессе; в-третьих: проводников действий индивидов, посредством которых возможно изменение характера социального взаимодействия, а также оценка его интенсивности. Используя данный подход, возможно не просто рассмотреть услуги в сфере образования как определённое социальное явление, благодаря ему можно выявить основные противоречия, возникающие в процессе взаимодействия субъекта и объекта как образовательных услуг, так и информационных услуг в сфере образования.

Причиной повышения внимания к сфере услуг как отмечают В.Н. Пугач и В.Н. Абдуллина стал «переход национальной экономики на рыночные рельсы»<sup>2</sup>. Услуги в образовании являются составляющей частью этого рынка и откликом на изменившуюся социально-экономическую модель государства. Естественно, что из-за отсутствия капиталистической экономики в Советском Союзе само образование строилось не на принципах рынка и не могло быть полноценно отождествлено с услугами. Однако сегодня данная ситуация уже является

---

<sup>1</sup> Сорокин П.А, Система социологии. Т.1. Социальная аналитика. Ч.1. Учение простейшего (рядового) социального явления / Питирим Сорокин. – Пг.: Колос, 1920. – XIV, [1]. – С. 77-193

<sup>2</sup> Пугач В.Н. Образовательные услуги: общие понятия [Электронный ресурс] / В.Н. Пугач, С.В. Абдуллина // Наукovedение: интернет-журнал. – 2013. – № 2 (15). – С. 2. <https://naukovedenie.ru/PDF/50evn213.pdf>

обыденностью. Результатом этого явилась как государственная стандартизация образовательных услуг, так и прекращение государственной монополии в области образования, введение получения образования на платной основе. Думается, что в рамках рыночной экономики система образования в большей степени начинает зависеть не от определённого государственного заказа на образование, а в первую очередь от индивидуальных потребностей в нём каждого человека. Отсюда прослеживается *первое противоречие*, которое встречается в высшем и профессиональном образовании, но в большей степени, на уровне общего образования. Ученик в ходе образовательного процесса не осознаёт ценности получения образования, не испытывает потребности в знаниях, в особенности по отдельным предметам, таким образом, получается, что *основным заказчиком образовательных услуг зачастую является общество, государство, родители ученика, но не он сам*. Исходя из этого, страдает уровень претензий непосредственного объекта образовательной услуги к её качеству.

Процесс реализации институтом образования услуг обусловлен не только изменениями в экономике государства. В частности, фактор, детерминирующий изменения в российском образовании, заключается в развитии информационно-коммуникационных технологий. Следует отметить, что данный фактор уже имеет мировую историю влияния на образование и образовательный процесс. А.Ф. Манако и А.С. Воронкин выделили пять основных этапов интеграции информационно-коммуникационных технологий в образование<sup>1</sup>. Для каждого из периодов характерно наличие определенного специфического события, подхода, технической базы, технологии программирования, педагогической технологии, основного результата и т.д. При этом применение данных технологий в образовании определяется рядом причин. А.И. Яковлев относит к ним следующие аспекты:

1) «внедрение информационно-коммуникационных технологий в образование существенным образом ускоряет передачу знаний и накопленного

---

<sup>1</sup> Манако А.Ф. ИКТ в образовании: эволюция, конвергенция и инновации / А.Ф. Манако, А.С. Воронкин // Образовательные технологии и общество. – 2014. – № 1. Т. 17. – С. 512–516.

технологического и социального опыта человечества не только от поколения к поколению, но и от одного человека другому;

2) современные информационно-коммуникационные технологии, повышая качество обучения и образования, позволяют человеку успешнее и быстрее адаптироваться к окружающей среде и происходящим социальным изменениям;

3) активное и эффективное внедрение этих технологий в образование является важным фактором создания системы образования, отвечающей требованиям информационного общества и процессу реформирования традиционной системы образования в свете требований современного индустриального общества»<sup>1</sup>. В рамках рассмотрения услуг в сфере образования в контексте социального взаимодействия можно отметить, что технологии, используемые при реализации информационных услуг в системе общего образования, являются проводниками социального взаимодействия в ходе образовательного процесса. Благодаря проводникам возможно усовершенствовать процесс социального взаимодействия, попытаться разрешить возникающие в нём противоречия между его участниками. Именно поэтому, значительная часть диссертационной работы посвящена анализу информационных услуг как проводников социального взаимодействия в общем образовании.

На протяжении долгого времени понятие образовательные услуги не использовалось. Однако развитие системы образования в стране несколько десятилетий назад начало базироваться на принципах, присущих рыночной экономике, что обусловило появление такой категории. Некоторые российские ученые, которые занимаются изучением российского образования, не поддерживают идею рассмотрения образования сквозь призму услуг. К примеру, А.С. Запесоцкий считает, что образовательное учреждение, работающее с обучаемым по государственной программе, не оказывает услугу, а ведет образовательную деятельность, вступая с обучающимся в образовательные

---

<sup>1</sup> Яковлев А.И. Информационно-коммуникационные технологии в образовании / А.И. Яковлева // Информационное общество. – 2001. – Вып. 2. – С. 32.

отношения<sup>1</sup>. К данному заключению исследователь пришел после проведения анализа нормативно-правовых актов, регламентирующих сферу образования и сферу услуг. О.Н. Смолин придерживается схожего мнения. Он утверждает, что «образование – это не часть сферы обслуживания, а сфера производства, производства человека как личности»<sup>2</sup>. Действительно, с такой формулировкой трудно не согласиться, однако нельзя отрицать, что производить можно и услуги, как определённые нематериальные блага. В особенности, когда заказчик определённой услуги имеет в ней потребность. В случае образовательных услуг это потребность в образовании, а точнее в усвоении определенных знаний с целью трансформации себя как личности.

Стоит отметить, что существуют и другие точки зрения. Т.А. Хагуров анализируя дискуссии вокруг образования, а точнее разные точки зрения о том, чем оно является по своей сути, отмечает, что подобного рода споры начались еще со времен античности<sup>3</sup>. Главный вопрос заключался в том, что такое образование, благо или услуга. На наш взгляд, с одной стороны, причина дискуссии вокруг услуг в сфере образования заключается в исходном понимании данного явления. В ситуации, когда услуга понимается как служение, это не вызывает особых вопросов. Однако, при рассмотрении образования как процесса обмена знаний или информации на средства, возникает масса несогласных мнений, что вполне естественно. С другой стороны, принимая во внимание первое противоречие, которое уже было выделено ранее, становится понятно, что без наличия реальной потребности в знаниях у объекта образовательного процесса (ученика), а следовательно, фактического отсутствия заказа на образование для самого себя, проясняются дополнительные причины отрицательного отношения к образованию как услуге.

---

<sup>1</sup> Запесоцкий А.С. Платное образование не услуга, студент не клиент / А.С. Запесоцкий // Высшее образование в России. 2002. № 2. –С. 49.

<sup>2</sup> Олег Смолин: Образование – не услуга, а служение [Электронный ресурс] // Сайт КППФ (от 28.08.2015). URL: <http://kprf.ru/dep/gosduma/activities/145864.html>

<sup>3</sup> Хагуров Т.А. Высшее образование: между услугой и служением / Т.А. Хагуров // Высшее образование в России. 2011. – № 4. – С. 47-57



Определить понятие образовательной услуги можно исходя из различных подходов к рассмотрению этого явления. Например, С.В. Калинина рассматривает данный вид услуг в сфере образования с процессуальной точки зрения: «процесс расширенного воспроизводства и развития индивидуального и совокупного потенциалов субъектов общества, осуществляемый в тесном контакте с потребителем по установленной форме и программе посредством передачи потребителю знаний, умений и навыков общеобразовательного и профессионального характера и формирования компетенций»<sup>1</sup>. Особенно важным пунктом приведенного определения является обозначение тесного контакта между потребителем образовательной услуги и её исполнителями, учеником и учителем, студентом и преподавателем. Эффективность реализации образовательной услуги в первую очередь будет зависеть от данного взаимодействия между исполнителем и заказчиком. В действительности же, зачастую, взаимодействие подобного рода наладить достаточно трудно. Так можно выделить *второе противоречие*, которое напрямую взаимосвязано с первым. *Непосредственный получатель образовательной услуги является и её исполнителем*. В этом и заключается специфическая особенность образовательных услуг.

Возможно понимание образовательной услуги как способа удовлетворения определённых потребностей. К примеру, Е.Д. Липкина под образовательной услугой понимает «совокупность знаний, умений, навыков и определенного объема информации, которые используются для удовлетворения специфической потребности человека и общества в интеллектуальном развитии и приобретении профессиональных умений и навыков»<sup>2</sup>. В данном определении справедливо отмечено наличие специфической потребности в образовательной услуге со стороны человека и общества. Однако, возвращаясь к первому противоречию, согласно которому получатель услуги зачастую не является её заказчиком, можно

---

<sup>1</sup> Калинина С.В. Система менеджмента качества образовательных услуг вуза: моногр. М.: ГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2010. С. 35.

<sup>2</sup> Липкина Е.Д. Конкурентоспособность вузов на современном рынке образовательных услуг: Монография. – Омск: Изд-во ОмГПУ, 2006. – 136 С. С.10

утверждать, что на современном этапе развития образовательной системы, особенно на уровне общего образования, потребность в образовании в большей степени проявляется не у непосредственных обучающихся, а у людей их окружающих, семьи, родителей. Именно поэтому, как отмечает А.В. Меренков, ребенок с помощью взрослых должен к началу обучения в школе усвоить, что «день, прожитый без новых знаний, мыслей, чувств, побуждений, попыток приобрести прежде отсутствующий навык, это бесполезно истраченный отрезок жизни»<sup>1</sup>. Для формирования и поддержания данной установки у ребенка необходимо наличие эффективного взаимодействия между учителями и родительской общественностью, в том числе и посредством информационно-коммуникационных технологий. В данном случае, родители должны выступить важнейшими соучастниками получения образовательной услуги для своих детей.

Относительно конечного результата образовательная услуга, по мнению Е. Головчанской и С. Чеботкова может трактоваться как «фактор экономического роста в результате ее положительного внешнего эффекта, который возникает опосредованно, через личность ее потребителя, то есть в результате процесса формирования человеческого капитала и включения его в систему экономических и общественных связей»<sup>2</sup>. Схожим с предыдущим, но менее развернутым определением образовательной услуги является следующее: «вид общественных услуг, отличающийся особо значительными внешними эффектами»<sup>3</sup>. Эти внешние эффекты выражаются в том, что, во-первых, сам получатель образовательной услуги становится более конкурентоспособным на рынке труда; во-вторых, повышается производительность труда внутри компании или учреждения, куда в дальнейшем придёт работать потребитель услуги. Однако, таким образом можно было трактовать получение образования до введения понятия «услуга». На наш взгляд, применение подобного рода определений

---

<sup>1</sup> Меренков А.В. Родители и педагоги: растим ребенка вместе. – Екатеринбург: Издательство Дома учителя, 2005 – 144 с. – С.8.

<sup>2</sup> Головчанская Е. Маркетинговые аспекты формирования и реализации образовательных услуг: моногр. / Е. Головчанская, С. Чеботкова. LAPLAMBERT Academic Publishing GmbH & Co.KG Dudweiler Landstr. 99, 66123 Saarbrücken, Deutschland, 2011. – 182 с.

<sup>3</sup> Фёдорова М.В. Образовательные услуги и их типология в инновационной экономике / М.В. Фёдорова // Проблемы современной экономики. – 2011. – № 2. – С. 341.

образовательных услуг возможно только в контексте рассмотрения их как определенного явления, однако совершенно неприемлемо при необходимости глубинного анализа, с целью выявления и разрешения основных противоречий, возникающих в ходе образовательного процесса. В лучшем случае, принимая во внимания специфику внешних эффектов, можно использовать подобные дефиниции образовательных услуг в рамках получения дополнительного образования, а точнее прохождения платных курсов повышения квалификации для сотрудников.

Если брать во внимание причину перехода к передаче знаний умений и навыков как к услуге, то возможно использование следующего определения образовательной услуги: «социально значимая открытая система, подверженная законам рыночной экономики»<sup>1</sup>. Данное определение может вызывать ряд вопросов или требовать определенного уточнения, так как в чистом виде данная дефиниция в рамках российской действительности на уровне общего образования работать не будет. Причиной является закрепленное право для российского гражданина получения общего образования на бесплатной основе, а при определённых условиях и высшего образования. Оплата за общее гарантированное государством образование осуществляется за счёт федерального и местного бюджетов. Таким образом проявляется *третье противоречие*. Оно заключается в том, что в большинстве случаев *субъект получения образовательной услуги не является тем, кто непосредственно платит за её предоставление*. Рыночная действительность предполагает, что услуги будут оплачиваться их получателями, однако, в реальности образовательные услуги на уровне общего образования не оплачиваются учениками или их родителями непосредственно. Таким образом, это негативно сказывается на понимании ценности образовательных услуг как на уровне высшего образования среди студентов, так и на уровне школ у части учеников.

---

<sup>1</sup> Ананишнев В.М. Маркетинг образовательных услуг: моногр. М.: ООО НИЦ «Инженер» (Союз НИО), 2015. Т. 8. С. 4.

Принимая во внимание уже существующие подходы к определению образовательной услуги, можно рассматривать ее как *основную деятельность образовательного учреждения, реализующуюся в условиях рыночной экономики и направленную на формирование, поддержку и развитие человеческого капитала посредством предоставления совокупности знаний, умений и навыков индивиду, который имеет в этом потребность и осуществляет заказ на её удовлетворение через данную услугу.*

Реальное применение современных технологий в образовании проявляется в реализации дистанционного образования (которое в том числе обосновано и экономическим фактором), модернизации и компьютеризации учебных заведений, применении компьютерных технологий и средств в процессе проведения занятий. Отдельно можно выделить предоставление информационных услуг в сфере образования, предоставляющихся в электронном виде. Данные услуги имеют своё специфическое место и роль в процессе реализации образованием своих функций.

Анализируя информационные услуги в системе общего образования мы рассматриваем только официальные, введённые государственными органами управления образованием каналы передачи информации об образовательном и воспитательном процессах в сфере общего образования. Подобные каналы информации представляют собой специализированные информационные системы, официальные сайты общеобразовательных учреждений и специальные порталы по получению первоочередных государственных и муниципальных услуг в сфере образования в электронном виде.

Также отметим, что в диссертационном исследовании, говоря о системе общего образования мы подразумеваем школьный этап обучения, а точнее три его уровня: начальное общее, основное общее и среднее (полное) общее образование. Уровень дошкольного образования не попадает во внимание по следующим причинам. Во-первых, наличие конкретного эмпирического материала. Во-вторых, продолжительность обучение в дошкольном образовании по сравнению

со школьным периодом и его всеобщностью<sup>1</sup>. В-третьих, ограниченное количество внедренных государственных и муниципальных услуг, предоставляющихся в электронном виде, по сравнению со школьным периодом обучения.

Концептуально, в дискурсе социологии реализация информационных услуг в сфере общего образования может быть рассмотрена с нескольких позиций. Во-первых, с позиции теории коммуникации. Данная теория связана с теорией инноваций, поскольку в ней также уделено внимание каналам коммуникации, которые в современное время, в большей степени, связаны с процессами инновационного развития общества, научно-техническим прогрессом, информатизацией и компьютеризацией. В разработанной Г. Лассуэлом модели коммуникации «5W» центральным компонентом является канал передачи информации от субъекта к объекту<sup>2</sup>. Используя подобную модель коммуникации, можно представить информационную среду общеобразовательного учреждения следующим образом (см. табл. 1).

Таблица 1.

**Схема коммуникации участников образовательного процесса в общем образовании**

<b>Субъект (кто)</b>	<b>Информация (что)</b>	<b>Канал (как)</b>	<b>Объект (кому)</b>
1.Учащиеся	1.Прямая связь с процессом обучения и воспитания ребенка (успеваемость, посещение, поведение, домашнее задание)	1.Непосредственная коммуникация (родительские собрания, личные беседы, встречи на территории школы)	1.Учащиеся
2.Родители			2.Родители
3.Учителя	2. Косвенная связь с процессом обучения и воспитания ребенка (школьные мероприятия, организационные собрания)	2.Опосредованная коммуникация (смс-информирование, электронная почта, электронный дневник)	3.Учителя
4.Администрация образовательного учреждения			4.Администрация образовательного учреждения

<sup>1</sup> Чередниченко Г.А. Российская молодёжь в системе образования: от уровня к уровню / Г.А. Чередниченко // Вопросы образования. – 2017. – №3. – С.153.

<sup>2</sup> Lasswell, Harold (1948). Bryson, L., Ed. The Structure and Function of Communication in Society. The Communication of Ideas. New York: Institute for Religious and Social Studies, 117 p.

Необходимо отметить, что подобная схематика, сформированная на основе линейной модели коммуникации, имеет свои специфические особенности в рамках информационного пространства школы. Во-первых, участники образовательного процесса могут являться как субъектами, так и объектами коммуникации. Во-вторых, сами получатели информации имеют право и возможности затребовать необходимую им информацию прямо или косвенно, связанную с образовательным процессом в школе. В-третьих, администрация общеобразовательного учреждения в основном использует каналы непосредственной коммуникации с остальными группами участников образовательного процесса, в то время как учащиеся, родители и учителя, имеют больше возможностей и необходимости для применения информационно-коммуникационных технологий с целью реализации сетевого взаимодействия. Как отмечает П. Вэньсю, процесс современных типов медиа коммуникаций не может обойтись без поддержки новых технологических продуктов<sup>1</sup>. Они, в свою очередь, представляют собой каналы социальной коммуникации, которые интегрируются в различные сферы жизни, в том числе и в общее образование. Именно это стало одним из основных условий появления информационных услуг на уровне школы.

М. Маклюэн рассматривал новые появляющиеся формы коммуникации как ведущий фактор культурной эволюции. Современные информационно-коммуникационные технологии определили переход общества на стадию «глобальной деревни», для которой характерна одномоментность бытия, устранение пространства и времени<sup>2</sup>. Несмотря на дискуссионность и противоречивость подобных суждений, можно сказать, что в век высокоскоростного Интернет-соединения данная позиция становится действительно актуальной. В особенности, если рассматривать её с точки зрения реальных положительных и отрицательных эффектов, обусловленных введением новых каналов коммуникации.

---

<sup>1</sup> Wenxiu Peng. Analysis of new media communication based on Lasswell's «5W» model // Journal of education and social research. Vol. 5 № 3. September 2015. Pp. 245-250

<sup>2</sup> McLuhan M. The Medium is the Message: An Inventory of Effects. New York: Gingko Press, 2002. 159 p.

Информационные услуги в системе общего образования предоставляются посредством новых технологий, специализированного программного обеспечения, специфических веб-сервисов. Таким образом, можно рассматривать реализацию подобных услуг в общем образовании как *фактор перехода от непосредственного к опосредованному типу коммуникации между участниками образовательного процесса*. Благодаря современным технологиям появляются новые практики социальной коммуникации учителей, учащихся и их родителей. В определенных ситуациях, прежняя непосредственная коммуникация заменяется на новую, осуществляемую опосредованно с использованием технических устройств. Это приводит к появлению как положительных, так и отрицательных эффектов, которые необходимо раскрыть для полноценного анализа информационных услуг в системе общего образования.

Опосредованная коммуникация при реализации информационных услуг в сфере общего образования приобретает форму компьютерно-опосредованной коммуникации. Д. Маккуэйл определяет компьютерно-опосредованную коммуникацию как любое человеческое общение, происходящее посредством двух или более электронных устройств<sup>1</sup>. В отечественной литературе присутствует плюрализм мнений и подходов к определению подобного типа коммуникации, о чём свидетельствует Е.И. Горошко<sup>2</sup>. На уровне школы происходит коммуникация участников учебного процесса через веб-сайт общеобразовательного учреждения, систему электронных журналов и дневников, специализированных веб-сервисов, выполняющих функцию информирования о предстоящих государственных экзаменах, их результатах, сведениях об участниках и т.д. Внедряются новые каналы опосредованной коммуникации, что приводит к изменению самого характера взаимодействия субъектов образовательного процесса в общем образовании.

Американские исследователи С. Чаффи и М. Метцгер отмечают, что развитие современных информационно-коммуникационных технологий

---

<sup>1</sup> McQuail's Denis. Mass communication theory. 6<sup>th</sup> ed. SAGE. London. 632 p.

<sup>2</sup> Горошко Е.И. К уточнению понятия «компьютерно-опосредованная коммуникация»: проблемы терминоведения / Е.И. Горошко // Образовательные технологии и общества. – 2009. – Т.12, №2. – С.445-454.

определило переход от массовой коммуникации к масс-медиа<sup>1</sup>. Это привело к увеличению количества каналов коммуникации, передаче контроля пользователям (получателям информации), двухстороннему диалоговому обмену. Таким образом, развитие коммуникационных систем позволило объектам получения информации дополнительно стать субъектами этого процесса, запрашивать, определять и контролировать информационный поток. Исходя из этого, можно предположить, что стало возможным осуществить переход от социальной коммуникации к социальному взаимодействию, его новым формам, основанным на компьютерно-опосредованной коммуникации.

Во-вторых, рассмотреть внедрение информационных услуг возможно с позиции теории инновации, которую выдвинул И. Шумпетер в своей работе «Теория экономического развития»<sup>2</sup>. Однако, анализ инноваций в понимании И. Шумпетера превалирующе связан с экономическими процессами, в которых может создаваться новое путём комбинирования уже существующих вещей и сил. В случае нашего объекта диссертационного исследования необходимо рассмотрение инновационных процессов внутри социальной сферы, социального института образования. В данном случае инновации возможны благодаря развитию информационно-коммуникационных технологий, изобретению новых механизмов коммуникации между социальными субъектами, а затем их интегрированию в образовательный процесс. Таким образом происходит создание новых способов взаимодействия между участниками образовательного процесса на уровне школы.

Участники образовательного процесса в школе через информационные услуги, с точки зрения теории инновации, реализуют новые практики социального взаимодействия. Подобные изменения можно отнести к модифицирующему (усовершенствующему) типу инноваций, согласно классификации, предложенной И.Н. Лапиным<sup>3</sup>. Получается, что посредством информационных услуг в школе,

---

<sup>1</sup> Chaffee, S. H. The End of Mass Communication? / S. H. Chaffee and M. J. Metzger. // Mass Communication and Society – 2001 – № 4, – PP. 365 – 379.

<sup>2</sup> Шумпетер Й. А. Теория экономического развития – воспр. по изд. – М.: Прогресс, 1982. – 355 с.

<sup>3</sup> Теория и практика инноватики: учеб. пособие / И.И. Лапин. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. с. 40



предоставляющихся в электронном виде, видоизменяются возможности социальной коммуникации между учеником, родителем и учителями.

На наш взгляд, при рассмотрении информационных услуг в рамках теории инновации важно отметить, дополнение, которое внёс в неё Б. Твисс. Он выделил факторы, влияющие на эффективность научно-технического нововведения: ориентация на рынок, соответствие целям организации, эффективная система отбора и оценки проектов, эффективное управление и контроль проектов, восприимчивость организации к нововведениям, индивидуальная и коллективная ответственность<sup>1</sup>. Некоторые из этих факторов особенно актуальны при рассмотрении эффективности информационных услуг в системе общего образования с точки зрения инновации, однако в силу специфики образовательной среды они будут трактоваться по-иному.

Так, фактор ориентации на рынок необходимо рассматривать как ориентацию инновации на потребности участников процесса обучения. Соответствие целям организации как соответствие функциям общеобразовательного учреждения. Также в случае с образовательной системой, отбор и оценка проектов в большей степени зависит не от субъекта, на которого направлены инновации, а от контролирующих органов системы образования. Отметим, что восприимчивость организации к нововведениям актуальна для сферы образования, которая традиционно представляет из себя достаточно неэластичную систему. При этом важно отметить, что в рамках восприимчивости можно рассматривать и уровень готовности всех субъектов образовательного процесса к изменениям, которые по факту вводятся в рамках линейной модели, сверху, по принуждению. Что касается индивидуальной и коллективной ответственности за результаты инновационной деятельности, то в рамках системы образования она может выражаться в конечных результатах, которые получили субъекты учебного процесса вследствие информатизации.

---

<sup>1</sup> Твисс Б. Управление научно-техническими нововведениями: Сокр. пер. с англ. / Авт. предисл. и научн. ред. К. Ф. Пузыня. – М.: Экономика, 1989. – С.36-37

В ходе анализа внедрения информационных услуг в систему общего образования необходимо уделить внимание вопросу о том, что принципиально меняется от того, что появляются информационные технологии в учёбе у каждой из групп участников образовательного процесса (учащихся, учителей, родителей). Необходимо отметить, что в настоящее время уже существуют работы, посвященные анализу последствий информатизации в школе для каждого участника процесса образования. С учётом темы диссертационного исследования, считаем необходимым обратить внимание только на то, что изменилось в ходе реализации информационных услуг в системе общего образования.

Можно дифференцировать изменения перехода от непосредственной к опосредованной коммуникации между участниками образовательного процесса относительно самого типа изменений (общие, частные), а также полученных эффектов (позитивные, негативные). Следует отметить, что данные критерии дифференциации взаимосвязаны между собой, следовательно, могут отражать одно и то же изменение с разных позиций. Во-первых, изменения общего типа связаны с характером взаимодействия участников образовательного процесса. Изменения частного типа можно разделить относительно каждой из групп участников, влияющие на их повседневность, которая трансформировалась из-за введения информационно-коммуникационных технологий в процесс обучения. Во-вторых, позитивные эффекты положительно влияют на процесс обучения, улучшают качество образования, интенсифицируют связи между субъектами процесса обучения. Негативные эффекты оказывают на это отрицательное влияние.

Сначала рассмотрим изменения общего типа. До введения компьютерно-опосредованной коммуникации участников образовательного процесса, взаимодействие между ними могло происходить только на территории общеобразовательного учреждения, во время проведения родительских собраний или при индивидуальной беседе. Стоит отметить, что подобный тип встреч имеет свои отрицательные стороны. Педагоги отмечают, что «на средней ступени

обучения школьников их родители перестают ходить на родительские собрания»<sup>1</sup>. Причиной этого является высокая вероятность конфликтов, а также возможное наличие нравочений в ходе проведения родительских собраний. На наш взгляд, причина возможных трудностей непосредственного общения между учителями и родителями во время родительских собраний не зависит только от самих учителей и их стиля общения. Иногда, в этом могут быть виноваты и сами родители учеников, не желающие воспринимать негативные отзывы о своём ребенке, обсуждать возможные пути разрешения возникающих проблем в образовательном процессе. Естественно, что все эти факты негативно влияют на мотивацию родителей к посещению подобных мероприятия в образовательном учреждении, где обучается их ребенок. Это приводит к ограниченности круга посещающих родительские собрания, что в конечном итоге определяет невозможность реализации таких функций родительских собраний и встреч как: информационная (просвещение родителей об организации учебного процесса в школе), консультационная (методическое и психологическое консультирование), обучающая (отработка практических навыков родителей по оказанию помощи их детям в освоении учебного курса) и др.

Благодаря современному развитию научного прогресса появилось новое промежуточное звено в процессе социальной коммуникации. Технические новшества (компьютеры, мобильные телефоны, Интернет) открыли новые каналы опосредованной коммуникации, в том числе и в образовательном процессе. Можно предположить, что данный тип коммуникации в определенной мере позволяет избегать проблем, возможных при непосредственном (личном) взаимодействии между учителями, родителями и учащимися. Ликвидируются возможные нравочения в общении между учителями и родителями, в связи с тем, что сам характер компьютерно-опосредованного взаимодействия позволяет сделать его сугубо деловитым, не эмоциональным. Компьютерно-опосредованная коммуникация между родителем и учителем делает возможным устранение

---

<sup>1</sup> Ульянова Н.С. Советы молодым педагогам по проведению родительских собраний в начальной школе / Н.С. Ульянова // Начальная школа, – 2012. – №12. – С.3

невербальных символов коммуникации, которые в ряде случаев могут исказить смысл передаваемой информации. В этом проявляется один из позитивных эффектов внедрения информационных услуг в общее образование.

Дополнительно, позитивные эффекты от внедрения информационных услуг заключаются в том, что расширяется круг информируемых родителей о ходе обучения их ребенка. В этот процесс, помимо матерей могут быть включены и отцы, а также иные законные представители обучающегося. Уменьшается время обмена информацией, сообщения доходят наиболее оперативным способом, благодаря чему, становится возможно наладить постоянный обмен мнениями о ходе обучения.

Одновременно с этим прослеживаются возможные негативные эффекты компьютерно-опосредованной коммуникации. На наш взгляд, основным недостатком является ограниченность эмоционального общения, оно становится безличностным, а во многом формальным. И.А. Розина среди основных отрицательных характеристик компьютерно-опосредованной коммуникации в образовании отмечает: необходимость с большей тщательностью продумывать свои сообщения; трудность выражения чувств<sup>1</sup>. В связи с этим, возникает несколько логичных вопросов, ответы на которые помогут преодолеть возможные недостатки опосредованного взаимодействия в сфере общего образования. Во-первых, готовы ли участники образовательного процесса (в первую очередь учителя) к реализации компьютерно-опосредованной коммуникации, присутствуют ли у них компетенции подобного типа? Во-вторых, как формальный характер такого взаимодействия скажется на возможностях эмоционального побуждения родителей и учащихся к интенсификации их вовлеченности в образовательный процесс?

А.Д. Король отмечает, что в рамках процесса информатизации происходит доминирование информационной функции общения, что ведет к упрощению мыслительных операций, а в школьном общении это «оборачивается утратой

---

<sup>1</sup> Розина И.Н. Общение в единой образовательной среде или учебная компьютерно-опосредованная коммуникация / И.Н. Розина, А. Рудницкий, Ю.П. Лисненко, Н. Локтев, И.Н. Андреев // Образовательные технологии и общество. – 2003. – №6 (2). – С.128.

духовно-нравственных основ взаимодействия»<sup>1</sup>. Можно отметить, что непосредственное взаимодействие между участниками образовательного процесса в школе предполагает определённое наличие доверия между ними. При опосредованной коммуникации в рамках информационных услуг в школе возможно получение информации о ходе образовательного процесса без личной беседы родителей со своим ребенком. Это может привести к сокращению личного общения между участниками образовательного процесса о ходе учебной деятельности, ограниченности тем для общения между родителем и ребенком. В данном случае, становится логичной постановка вопроса о снижении доверия к детям со стороны их родителей.

На наш взгляд, подобная точка зрения актуальна только при условии полного или преобладающего перехода на информационно-коммуникационные средства взаимодействия между участниками образовательного процесса. Мы придерживаемся позиции, согласно которой традиционные способы общения, обмена информацией, знаниями между учителем, учеником и родителем остаются на прежнем месте, не заменяются на новые, а дополняются ими и действуют сообща. Считаем, что при такой модели взаимодействия участников процесса обучения в школе подобная критика утрачивает свою актуальность.

Можно выделить ещё один отрицательный эффект перехода от непосредственной к опосредованной коммуникации участников образовательного процесса. Он заключается в том, что появляются новые условия, влияющие на интенсивность включенности участников образовательного процесса в компьютерно-опосредованную коммуникацию. Они связаны с качеством опосредованных технологий, посредством которых учащиеся, родители и учителя взаимодействуют друг с другом. Вовлеченность участников образовательного процесса в подобный тип коммуникации утрачивается при наличии причин, по которым «опосредующие технологии не справляются со своей задачей»<sup>2</sup>. Среди таких причин можно выделить: несоответствие оборудования современным

---

<sup>1</sup> Король А.Д. Информатизация образования и общение в школе / А.Д. Король // Педагогика – 2011. – №7. – С.62

<sup>2</sup> Ерофеева М.А. Люди и/или технологии? Релевантность материальных объектов в повседневном взаимодействии / М.А. Ерофеева // Социология науки и технологий. – 2015. – Том 6. №4. – С.140-153

стандартам (наличие устаревших компьютеров на рабочих местах у учителей); выбор и использование неподходящего программного обеспечения (специализированных программ), через которые реализуются информационные услуги в школе; нестабильность работы Интернет-соединения. Отсюда становится понятна актуальность изучения качества технологий, через которые реализуется компьютерно-опосредованная коммуникация в общем образовании. Благодаря этому, возможно повысить не только качество предоставления информационных услуг на уровне школы, но и развить реальные положительные эффекты, которые могут быть достигнуты в ходе опосредованного взаимодействия между участниками процесса обучения.

Теперь необходимо провести анализ частных изменений, связанных с повседневностью каждой отдельной группы участников процесса обучения. В первую очередь рассмотрим то, что изменилось в рабочей повседневности учителя, в связи с внедрением информационных технологий в процесс обучения. Необходимость работы учителя с компьютером, а также использование специализированных программ приводит к качественному росту умений пользования компьютером среди всего педагогического коллектива общеобразовательного учреждения. Если анализировать образовательные услуги в школе посредством информационно-коммуникационных технологий, то интерактивное взаимодействие между учеником и учителем присутствует только в рамках основных дисциплин. Однако, при реализации информационных услуг, к примеру, ведения электронных дневников и журналов, учителя абсолютно всех дисциплин включаются в работу с компьютером в процессе обучения, что так или иначе положительно влияет на их уровень владения информационными технологиями.

Важно также отметить, что использование информационно-коммуникационных технологий позволило преодолеть разрыв в уровне компьютерной грамотности между городскими и сельскими учителями. В.С. Собкин и Д.В. Адамчук пишут, что «один из эффектов действия проекта ИСО особенно проявился в повышении компьютерной грамотности учителей именно

сельских школ»<sup>1</sup>. Считаем, что устранение подобного типа неравенства позволит учителям, работающим за пределами крупных городов повысить свою самооценку через ощущение себя не только сопричастными, но и адаптированными к тем изменениям, которые происходят в обществе.

Умение пользоваться персональным компьютером для учителей становится показателем их статуса, определённым индикатором профессиональной пригодности, продиктованным обстоятельствами современности. А.В. Молокова и Ю.Г. Молоков, анализируя некоторые причины, по которым учителя не используют компьютер в решении профессиональных задач на постоянной основе, выделяют «нежелание продемонстрировать ученикам неуверенное владение ИКТ»<sup>2</sup>. Подобный результат явно свидетельствует о понимании учителями необходимости наличия высокого уровня владения компьютером.

В. П. Засыпкин отмечает, что базовой мотивацией профессионального саморазвития школьных педагогов является «стремление достигнуть соответствия запросам социального окружения, потребностям всех субъектов образовательной деятельности»<sup>3</sup>. По нашему мнению, наличие компетенций использования новых информационных технологий сможет повысить статус учителей в восприятии учеников, а следовательно, продуктивно сказаться на качестве взаимодействия участников образовательного процесса в школе. Можно предположить, что учителя начинают воспринимать использование ИКТ не как необходимость, а как обязательный профессиональный атрибут.

На учеников процесс информатизации школьного образования сказался следующим образом. Во-первых, расширяется пространство учебной работы. Данный факт часто подчеркивается в работах посвященных анализу последствий

---

<sup>1</sup> Собкин В.С. Мониторинг социальных последствий информатизации: что изменилось в школе за три года? / В.С. Собкин, Д.В. Адамчук. – М.: Институт социологии образования РАО, 2008. – с. 48-49

<sup>2</sup> Молокова А.В. Перспективы развития информатизации образовательного процесса в российских школах / А.В. Молокова, Ю.Г. Молоков // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2014. – №2-2. – С. 141-142.

<sup>3</sup> Засыпкин В. П. Учительство как социально-профессиональная общность / В.П. Засыпкин, Г.Е. Зборовский, Е.А. Шуклина // Социологические исследования. – 2015. – № 2. – С. 120.

информатизации в школе. Однако, в большинстве случаев под этим предполагается использование информационных технологий в процессе реализации образовательных услуг. В случае информационных услуг можно утверждать, что расширяется и разнообразие информации, которой могут обмениваться участники образовательного процесса, связанной с оценочным рейтингом, посещаемостью, выбором питания, а в перспективе и педагогическими рекомендациями и методической поддержкой от учителей. Во-вторых, появляется возможность реализации самоконтроля собственного процесса обучения в школе благодаря повышению доступности своих результатов обучения. Этим может быть обоснована определенная ориентация на объективность и прозрачность учебного процесса. Вполне естественно, что в основном этим будут пользоваться ученики, заинтересованные в уровне своего образования, повышении своего оценочного рейтинга.

Для родителей среди основных изменений необходимо выделить возможность совместного оценивания учебной работы своего ребенка, определение и реализация мер повышения эффективности учебного процесса. Также немаловажным аспектом является повышение прозрачности оценок, заданий, комментариев учителя относительно процесса обучения каждого отдельного ученика, которыми родители учащихся могут пользоваться и повышать уровень качества образования своего ребенка. Помимо того, родители могут дистанционно получать актуальную информацию о жизни школы (школьных мероприятиях, родительских собраниях, экзаменах) без её непосредственного посещения или общения с учителями.

При рассмотрении изменений у каждой отдельной группы участников образовательного процесса, связанных с реализацией информационных услуг в школе, возникает вопрос о том, как это влияет на качество обучения. Л.И. Долинер отмечает важный момент, анализируя использования ИКТ в системе общего образования: «Следует учитывать не только повышение результативности обучения (во многих проектах подобной направленности этого не происходит), а обеспечение производительности труда и снижение трудозатрат педагогов,



повышение познавательной и социальной активности учащихся, и многое другое»<sup>1</sup>. Мы придерживаемся подобной точки зрения по вопросу о применении и эффектах информационно-коммуникационных технологий в школе. На наш взгляд, вопрос о качестве обучения необходимо рассматривать без отрыва от таких аспектов как производительность труда учителей, социальная активность учащихся, их заинтересованность в учебном процессе. Качество обучения связано не только с усвоением определённых знаний, умений и навыков, но и с общей готовностью выпускника к жизни в обществе, соответствием социальным, экономическим, техническим изменениям, происходящим в настоящее время.

Процесс обучения в школе связан с моделью будущей жизни. Именно поэтому, человек, проходя длительное обучение в школе, и, используя ИКТ в образовательном процессе, будет в дальнейшем более адаптирован к условиям современности.

С другой стороны, качество обучения в школе напрямую зависит от профессионализма учительского корпуса общеобразовательного учреждения. Современность задаёт новую переменную в профессионализме учителя – это профессионализм в сфере ИКТ. Именно инвестиции в профессионализм учителей приведут к улучшению качества общего образования. В.Д. Бейзеров, анализируя системы общего образования в различных странах мира, приходит к выводам, что уровень профессиональной подготовки учителей и их жёсткий отбор определяют качество обучения в школе<sup>2</sup>. В современных условиях высокий уровень владения ИКТ учителем является неотъемлемым атрибутом профессионализма учителя.

Рассматривая внедрение информационных услуг в систему общего образования как фактор перехода от непосредственного к опосредованному типу коммуникации участников образовательного процесса, на наш взгляд, будет

---

<sup>1</sup> Долинер Л.И. Информационная образовательная среда как фактор адаптации образования к реальному внедрению ИКТ / Л.И. Долинер // XI Всероссийская научно-практическая конференция «Информационные и коммуникационные технологии в образовании». ГАОУ ДПО Свердловской области «Институт развития образования. [Электронный ресурс]. Точка доступа: <http://webconf.irro.ru/index.php/arhiv-conf/item/994>. (Дата обращения: 24.10.2017).

<sup>2</sup> Бейзеров В.А. Школьное образование: качество и количество / В.А. Бейзеров // Образование в современной школе. – 2008. – №1. – С.61-64.

логично составить сводную таблицу, отражающую позитивные и негативные последствия этого процесса (см. таблицу 2).

Таблица 2.

**Сводная таблица положительных и отрицательных эффектов внедрения информационных услуг в систему общего образования**

<b>Положительные эффекты</b>	<b>Отрицательные эффекты</b>
Снижение конфликтных ситуаций при взаимодействии участников образовательного процесса (устранение невербальных символов общения, деловитый стиль)	Установка участников образовательного процесса (особенно учителей) только к реализации компьютерно-опосредованной коммуникации
Расширение круга информируемых субъектов образовательного процесса (возможность включения отцов и иных законных представителей в процесс обучения ребенка)	Формальный (не эмоциональный) характер общения посредством информационно-коммуникационных технологий
Уменьшение временных затрат на получение информации об образовательном процессе	Сложность побуждения участников образовательного процесса к включению в него при опосредованной коммуникации
Возможность постоянного информационного обмена между участниками образовательного процесса (повышение интенсивности взаимодействия)	Зависимость вовлеченности участников образовательного процесса в компьютерно-опосредованную коммуникацию от условий реализации информационных услуг
Развитие компьютерной грамотности участников образовательного процесса	Возможная потеря доверия между учащимися и их родителями (сокращение тем для общения, связанных с процессом обучения)
Увеличение разнообразия и достоверности информации о процессе обучения передаваемой через технические средства опосредованной коммуникации	

Анализ процесса внедрения информационных услуг в общее образование предполагает изучение основных противоречий, возникающих при реализации компьютерно-опосредованного взаимодействия между участниками образовательного процесса. Негативные эффекты, полученные в ходе интеграции

информационных услуг, во многом обусловлены имеющимися противоречиями, которые необходимо рассмотреть более подробно.

Само понятие информационной услуги свидетельствует о том, что существует определенная сложность в разграничении между информационной услугой и информационным продуктом. Данную ситуацию подробно описывает И.Н. Коробейников. В общем смысле под информационным продуктом можно понимать саму информацию в определенной форме, в отношении которой у объекта получения услуги существует потребность. В то время как под информационной услугой рассматривается деятельность субъекта по предоставлению информационного продукта или доведению информации до объекта информационной услуги<sup>1</sup>. Как видно, услуга понимается с точки зрения реализации определенного действия, посредством которого исполняются функции субъекта предоставления информационной услуги.

Рассмотрение понятий «информационный продукт» и информационная услуга» было зафиксировано в утратившем силу федеральном законе РФ от 4 июля 1996 года №85-ФЗ (ред. от 29.06.2004) «Об участии в международном информационном обмене». Под информационным продуктом понималась «документированная информация, подготовленная в соответствии с потребностями пользователей и предназначенная или применяемая для удовлетворения потребностей пользователей», а под информационной услугой – «действие субъектов (собственников и владельцев) по обеспечению пользователей информационными продуктами»<sup>2</sup>. По всей видимости, данная методика рассмотрения информационной услуги не теряет своей актуальности и в настоящее время. При анализе услуги как определенной деятельности, а точнее как механизма реализации функций, особенно в сфере образования, не возникает противоречий или естественной неприязни данного явления в процессе формирования подрастающего поколения.

---

<sup>1</sup> Коробейников И.Н. Информационная услуга: понятие, особенности, качества / И.Н. Коробейников // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2015. – №8. – С.66-72

<sup>2</sup> Федеральный закон "Об участии в международном информационном обмене" от 04.07.1996 N 85-ФЗ (последняя редакция) // официальный сайт компании «КонсультантПлюс». Точка доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_10929/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10929/) (Дата обращения: 01.02.2017)

А.Н. Агафонов определяет информационную услугу как деятельность «ориентированную на удовлетворение информационных потребностей пользователей путем предоставления информационных продуктов»<sup>1</sup>. Однако, использование подобного типа определения в сфере общего образования вызывает вполне обоснованный ряд вопросов: кто в действительности изучал потребности непосредственных участников образовательного процесса (учеников, родителей, учащихся) при внедрении информационных услуг в систему общего образования? Испытывали ли они потребность в данной информации?

Вполне логично, что государственные органы власти как на федеральном, так и региональном уровнях гарантируют наличие образовательного пространства и отвечает за качество предоставляемых услуг в сфере образования. Процесс внедрения и предоставления информационных услуг в образовании невозможен без участия административного ресурса государства. Получается, что сами органы управления образованием де-факто явились основным и единственным заказчиком информационных услуг в системе общего образования. Сложилась ситуация, при которой основные участники образовательного процесса (ученики, родители, учителя) получили новую возможность опосредованной коммуникации с установленной спецификой и объёмом возможной информации для её передачи.

Исходя из вышесказанного, можно предположить, что внедрение информационных технологий, посредством которых реализуются информационные услуги, имело недобровольный характер. На наш взгляд, в определённой степени информационные услуги и информационные продукты (информационная наполняемость услуг) в образовании были *навязаны* учащимся, их родителям и учителям. В рамках системы общего образования заказчиками информационных услуг в первую очередь должны являться ученики как объекты и субъекты образовательных услуг, родители учеников, как соучастники образовательного процесса своих детей, а также учителя образовательных учреждений. В идеале, основой для реализации информационных услуг должна

---

<sup>1</sup> Агафонов А.Н. Формирование системы управления информационными услугами : автореферат дис. ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Агафонов Алексей Николаевич; [Место защиты: Сам. гос. эконом. ун-т]. - Самара, 2007. - . С. 8.

была стать потребность участников образовательного процесса в информации о нём. Однако, в реальности получилось так, что сами органы управления образованием создали заказ на реализацию информационных услуг в общем образовании, определили их спектр и наполняемость, исходя из собственной субъективной оценки.

Таким образом, становится понятно схожее противоречие как в образовательных услугах, так и информационных услугах в сфере образования. Главное противоречие заключается в том, что *основной потребитель информационных услуг (учащиеся, их родители, учителя) в системе общего образования не является непосредственным заказчиком, не определяет их перечень и информационную наполняемость*. Федеральные органы управления образованием устанавливают перечень информационных услуг, которые будут предоставляться в школе, а не их непосредственные получатели (ученики, родители, учителя). Помимо того, они определяют специфику информации, которая может быть получена через технические устройства получателями информационных услуг. Получилась ситуация, при которой родителям, учителям и учащимся дали помимо их воли возможность получать информацию об образовательном процессе опосредованно, через информационно-коммуникационные технологии. Они в свою очередь, получив подобную возможность, начинают её оценивать, предъявлять собственные требования к организации процесса предоставления информационных услуг на уровне общего образования, а также их качеству. Из всего этого проявляются основные проблемы реализации подобного типа услуг на уровне школы.

С одной стороны, можно выделить проблему понимания участниками образовательного процесса ценности информации и реальных возможностей, которые могут быть реализованы посредством информационных услуг. По данным педагогических исследований в большинстве случаев родительская общественность проявляет социальную и индивидуальную активность в процессе обучения своих детей. Несмотря на то, что большая часть родителей не хочет, да и не может, в силу своей установки, состоять в общественно-государственных

органах управления школой (управляющих, попечительских советах, родительских комитетах и др.) и представлять, защищать родительские интересы за пределами собственного «Я», так или иначе, они заинтересованы в том, как и чему обучается их ребенок в школе<sup>1</sup>. Именно поэтому, важным аспектом при реализации информационных услуг в системе общего образования является информированность родителей, учителей, учащихся о том, как правильно пользоваться и какие возможности предоставляет технический инструментарий, посредством которого происходит опосредованная коммуникация участников образовательного процесса. Исходя из этого, получатели информационных услуг в системе общего образования смогут использовать их в полном объеме. Таким образом, возможно преодоление проблем, обусловленных навязчивым внедрением информационных услуг в систему общего образования.

С другой стороны, сама реализация информационных услуг в общем образовании предполагает интенсивную включенность учительского корпуса в этот процесс. Именно учителя ведут основную работу с программным обеспечением, посредством которого предоставляются информационные услуги в общем образовании. Поскольку учителя оказались в ситуации вынужденного использования новых средств опосредованной коммуникации, отсюда следует вполне логичный вопрос о готовности учителей к работе с новыми технологиями в образовательном процессе. Данный вопрос можно дифференцировать на два основных аспекта. Во-первых, имеют ли современные учителя достаточное количество компетенций компьютерно-опосредованной коммуникации с учащимися и их родителями? Во-вторых, насколько соответствуют этому процессу материально-технические и организационно-правовые условия, созданные на уровне общеобразовательного учреждения?

На наш взгляд, решение вышеперечисленных проблем может сделать внедрение и использование информационных услуг в общем образовании дополнительным инструментом сотрудничества всех участников

---

<sup>1</sup> Скударёва Г.Н. Новые возможности активизации взаимодействия родителей и школы / Г.Н. Скударева, Г.Г. Шилова // Начальная школа. – 2014. – №8. – С.26

образовательного процесса, что «поможет ученикам найти своё место в классном и школьном коллективе, определить направление учебной и общественной деятельности»<sup>1</sup>. Однако, это будет невозможно без учёта информационных потребностей непосредственных участников образовательного процесса, а также улучшения условий предоставления информационных услуг.

Исходя из проведенного анализа информационных услуг в общем образовании, будет логично предпринять попытку дать им определение. Под информационными услугами понимаются «все виды услуг, связанные с использованием компьютерных технологий, за исключением телекоммуникационного обслуживания (ICT-services)»<sup>2</sup>. Однако, исходя из подобного определения, прослеживается определенная ограниченность понимания самой сути информации, которая не может сводиться только к специфике средств её передачи и получения. К тому же, применение такой трактовки информационной услуги в сфере образования, не является приемлемым, поскольку с использованием компьютерных технологий могут предоставляться и образовательные услуги, реализовываться дистанционные образовательные программы. Поэтому оптимальным рассмотрением информационных услуг в сфере образования будет с точки зрения деятельности образовательного учреждения, направленного на удовлетворение потребностей учащихся, учителей, родителей в информации об учебном процессе.

Информационная услуга, по мнению А.Н. Морозевича, трактуется как «передача какой-либо информации ее владельцем другому лицу или организации, осуществляемая безвозмездно или на платной основе»<sup>3</sup>. Логично, что в системе общего образования в России информационные услуги, которые предоставляются в рамках реализации государственных и муниципальных услуг в сфере

---

<sup>1</sup> Букреева Т. А. О взаимодействии классного руководителя с учителями-предметниками и родителями в учебно-воспитательной деятельности [Текст] / Т. А. Букреева, С. И. Букреев, Е. А. Мотлохова // Приоритетные направления развития науки и образования : материалы XI Междунар. науч.-практ. конф. (Чебоксары, 27 нояб. 2016 г.). В 2 т. Т. 1 / редкол.: О. Н. Широков [и др.]. — Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2016. — № 4 (11). — С.97

<sup>2</sup> Услуги в современной экономике / Отв. Ред. – Л.С. Демидова, В.Б. Кондратьев. – М.: ИМЭМО РАН, 2010. –с. 261

<sup>3</sup> Компьютерные информационные технологии: Учеб.-практ. Пособие / А.Н. Морозевич, Л.К. Голенда, Б.А. Железко и др. / Под ред. А.Н. Морозевича -Мн.: БГЭУ, 2003. – с.35

образования предоставляются исключительно на безвозмездной основе для их получателей (учащихся и их родителей). При этом, информация, которую получают ученики и их родители на данный момент в большинстве случаев связана успеваемостью учащегося и результатами сдачи экзаменов. Также отметим, что сам спектр информации достаточно ограничен, в связи с тем, что внедрение информационных услуг происходило без серьёзного анализа потребностей их основных получателей. Несмотря на это, существует и *необходим потенциал возрастания содержательного наполнения информационных услуг* в системе общего образования.

С учётом проведенного анализа различных дефиниций информационных услуг, проблем и противоречий, возникающих при их внедрении, можно предположить, что наиболее приемлемо информационную услугу в сфере общего образования будет понимать, как *деятельность образовательной организации, ориентированную на опосредованное обеспечение учащихся, их родителей и учителей информацией, связанной с обучением и воспитанием посредством информационно-коммуникационных технологий*.

Таким образом, мы рассмотрели реализацию информационных услуг в системе общего образования с различных позиций. Основной идеей является предположение о том, что благодаря подобному типу услуг произошло изменение привычного непосредственного взаимодействия участников образовательного процесса на опосредованное (компьютерно-опосредованное). В конечном счёте, это привело к определённым изменениям как в характере коммуникации, так и в специфике повседневности, среди всех групп участников учебного процесса. Для более углубленного теоретического осмысления объекта исследования необходимо рассмотреть основные факторы создания и развития информационных услуг в системе общего образования, на основе которых формируются установки и ориентации субъектов образовательного процесса на их использование.



## **1.2. Особенности формирования ориентаций и установок основных субъектов образовательного процесса на использование информационных услуг в обучении учащихся**

В современном обществе происходит активное формирование ориентаций и установок индивидов на использование информационно-коммуникационных технологий для реализации опосредованного взаимодействия, в том числе и в сфере общего образования между участниками образовательного процесса. В период развития информационных технологий и услуг появляется необходимость в сформированных установках на использование людьми информационных услуг с целью удовлетворения потребности в определённой информации. Суть установок на использование информационных услуг заключается в понимании участниками образовательного процесса их ценности, а также склонности к их использованию с целью удовлетворения своих потребностей.

Установка индивида на определённое действие возникает при реализации им определённых потребностей. Д.З. Узнадзе отмечает, что для формирования установки необходима синергия потребности и благоприятных условий, при которых она может реализоваться<sup>1</sup>. Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что установка субъекта образовательного процесса на использования информационных услуг определяется внешними (условиями) и внутренними (потребностями) факторами. Таким образом, в ходе нашего анализа, будем определять процесс формирования установок исходя из объективных и субъективных факторов.

Классифицировать информационные услуги в системе общего образования можно на основе сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде, утвержденного Правительством Российской Федерации<sup>2</sup>. В упомянутом документе электронные

---

<sup>1</sup> Узнадзе, Д. Н. Основные положения теории установки. Труды. Т. 6. / Д. Н. Узнадзе. – Тбилиси, Мецниереба, 1977. С. 263–326.

<sup>2</sup> Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р (ред. от 28.12.2011) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» [Электронный

услуги в сфере образования дифференцированы на две основные группы. К первой группе относятся услуги, предоставляемые органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления. Среди них выделяются: приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательное учреждение; предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного общего образования; предоставление информации об образовательных организациях; предоставление информации о проведении государственной (итоговой) аттестации, результатах единого государственного экзамена. Вторая группа включает в себя услуги, реализуемые учреждениями субъектов РФ или муниципальными учреждениями. В эту группу входят: зачисление в образовательное учреждение; предоставление информации о результатах экзаменов, а также зачислении в образовательное учреждение; предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и журнала успеваемости; предоставление информации об образовательных программах.

Помимо того, сгруппировать перечисленные услуги в образовании, предоставляемые в электронном виде, можно относительно предельных сроков их внедрения. Большинство из причисленных услуг относятся к последнему (пятому этапу), срок реализации которого – 1 января 2014 года. Услуги, предоставляемые при непосредственном включении муниципальных образовательных учреждений относятся к нему. Это может объясняться сложностью формирования системы эффективного взаимодействия между органами государственной власти в сфере образования на уровне субъекта федерации и муниципальными образовательными учреждениями.

Еще одним критерием классификации может быть объект предоставления услуги в сфере образования. Относительно данного критерия потребителями одной группы услуг в этом перечне выступают юридические лица или само образовательное учреждение, потребителями другой группы – физические лица

(ребенок, родители, учителя). С учётом темы исследования, предложенного определения информационных услуг, а также наличия эмпирических данных, акцентируем внимание на услугах, объектом которых являются физические лица, а точнее участники образовательного процесса.

Рассмотрение факторов создания и развития информационных услуг в системе общего образования предполагает определенный ход рассуждений, который, как мы считаем, может заключаться в следующем. Во-первых, необходимо рассмотреть внешние факторы, связанные с развитием информационно-коммуникационных технологий, процессом модернизации общеобразовательных учреждений, введением новых проводников социального взаимодействия участников образовательного процесса. Во-вторых, внутренние факторы, влияющие на процесс формирования, распространения, получения информационных услуг учащимися, родителями, учителями, исходя из их потребностей.

Перейдём к рассмотрению внешних факторов создания и реализации информационных услуг в системе общего образования. Они непосредственно связаны с бурным развитием информационно-коммуникационных технологий, федеральной программой модернизации общеобразовательных учреждений, введением новых проводников социального взаимодействия участников образовательного процесса. В рамках анализа внешних факторов особое внимание стоит уделить проблемам, которые могут быть зафиксированы при реализации информационных услуг в системе общего образования.

Успешная реализации информационных услуг в общем образовании зависит от сформированных внутри общеобразовательной системы условий предоставления подобного типа услуг. Во-первых, необходим *высокий уровень компьютерного оснащения рабочих мест учителей в школах.*

Позиция государства по вопросу модернизации института образования в Российской Федерации может быть прослежена по тем программам, которые принимаются и реализуются в отношении этой сферы. Принятие новой целевой программы закреплено в постановлении правительства РФ от 23 мая 2015 г.

№ 497 «О федеральной целевой программе развития образования на 2016–2020 годы»<sup>1</sup>. Данный текст может рассматриваться с нескольких позиций. Во-первых, как организационно-управленческий механизм обеспечения преемственности в реализации государственной политики в сфере образования. Во-вторых, как инструмент обеспечения непрерывности и эффективности реализации государственной программы Российской Федерации «Развитие образования 2013–2020 годы». В-третьих, как аспект поддержки антикризисных мер со стороны правительства РФ в сфере социальной политики. В-четвертых, «определяющий фактор, обеспечивающий инновационное развитие экономики Российской Федерации в среднесрочной и долгосрочной перспективе»<sup>2</sup>. В списке задач федеральной целевой программы развития образования на 2016–2020 годы также делается акцент на реализацию новых инструментов и технологий в общеобразовательной сфере. Модернизация общего и дошкольного образования, как части всего социального института, является приоритетным направлением внутри государственной политики в сфере образования, а следовательно, электронные государственные и муниципальные услуги в сфере образования имеют определенный гарант становления и совершенствования, с учетом направленности внутригосударственного развития.

Реализация информационных услуг в системе общего образования напрямую связана с интеграцией информационно-коммуникационных технологий в процесс школьного обучения. Коллектив российских учёных (А.Г. Асмолов, А.Л. Семёнов, А.Ю. Уваров) характеризует современный этап информатизации образования понятием «шок настоящего», который предполагает ситуацию, при которой учителя и педагоги уже не могут обучать по-старому, при этом испытывают отставание от учеников в области овладения информационными

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2015 г. № 497 «О федеральной целевой программе развития образования на 2016–2020 годы» // Сайт Правительства Российской Федерации. URL: <http://government.ru/media/files/uSB6wfRbuDS4STDe6SpGjaAEpM89lzUF.pdf> (дата обращения: 20.11.2016).

<sup>2</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2015 г. № 497 «О федеральной целевой программе развития образования на 2016–2020 годы» [Электронный ресурс] // Сайт Правительства Российской Федерации. URL: <http://government.ru/media/files/uSB6wfRbuDS4STDe6SpGjaAEpM89lzUF.pdf> (дата обращения: 20.11.2015).

технологиями<sup>1</sup>. Данное утверждение считаем достаточно справедливым. Однако, на наш взгляд, можно добавить и то, что в современных условиях ученики и студенты также не могут воспринимать старое или делают это с большим трудом, так как в силу своего возраста остро ощущают изменения, которые происходят в современности. Получается, что процесс информатизации образовательной среды, намного шире, чем банальная техническая модернизация или компьютеризация общеобразовательных учреждений, проявляемая через обеспечение участников образовательного процесса средствами информационно-коммуникационных технологий. Тем самым, через объективный фактор технологического развития у участников образовательного процесса формируется установка на использование новых технологий и методов коммуникации в процессе обучения.

В своей сути современная информатизация образования предполагает изменение содержания, методов и организационных форм подготовки учеников в общеобразовательных учреждениях. Г.М. Водопьян и Ю.А. Уваров в своей работе «О построении модели процесса информатизации школы» главной отличительной чертой информатизации образования представляют «создание условий для появления новых образовательных практик, новых методов и организационных форм учебной работы, увеличение разнообразия, широты и интенсивности их применения»<sup>2</sup>. На наш взгляд, подобные представления о процессе информатизации вполне логичны и обоснованы, однако, стоит отметить, что с момента формулирования авторами этой точки зрения прошло уже более десяти лет, за которые значительно вырос уровень доступности и качества информационно-коммуникационных технологий для всех участников процесса обучения в школе.

Исходя из наличия высокого уровня компьютеризации общеобразовательных учреждений, крайне важным является не просто формальное наличие компьютера на рабочем месте школьного учителя, а его

---

<sup>1</sup> Асмолов А. Г. Российская школа и новые информационные технологии: взгляд в следующее десятилетие / А.Г. Асмолов, А.Л. Семёнов, А.Ю. Уваров. — Издательство НексПринт Москва, 2010. — С.6

<sup>2</sup> Водопьян Г.М. О построении модели процесса информатизации школы / Г.М. Водопьян, А.Ю. Уваров. — М.: Издатель, 2006. — С.22

соответствие запросам современности, что напрямую связано с адекватной работой оборудования. В связи с этим можно говорить о проблеме *формального отношения к модернизации материально-технической базы общеобразовательных учреждений*. Необходима эффективная работа контролирующих органов исполнительной власти в сфере образования. В противном случае, модернизация школ никак не повлияет как на качество образовательного процесса, так и реализацию информационных услуг в сфере общего образования. Получится ситуация, при которой формирование установок на использование информационных технологий среди учителей будет затруднительно, в связи с тем, что сами внешние условия не являются благоприятными, техническое оснащение не актуально.

Вторым внешним фактором является *наличие высокоскоростного Интернет-соединения* в подавляющем большинстве населенных пунктов Российской Федерации, а следовательно, возможности подключения к нему общеобразовательных учреждений. Однако возможности и реальный результат не всегда идентичны. В данном случае, особую актуальность приобретает проблема *наличия быстрого Интернета за пределами больших городов*. Уменьшение качества Интернет-соединения относительно размера населенного пункта и его территориальной отдаленности от регионального центра. Особенно актуально это для северных и восточных субъектов Российской Федерации. Стоит отметить, что первые два фактора взаимосвязаны, а также напрямую зависят от качества проведения модернизации в сфере общего образования. Наличие определенных затруднений хотя бы в одном из них может полностью дискредитировать смысл реализации информационных услуг в системе общего образования.

В дополнение к первым двум внешним факторам можно добавить, что использование информационных услуг в общем образовании возможно и за пределами общеобразовательного учреждения. Однако, для этого сами участники образовательного процесса должны иметь в личном пользовании специальные технические устройства (компьютеры, ноутбуки, смартфоны) для того, чтобы работать с программой, через которую предоставляются данные услуги.

Формирование ориентаций и установок на использование информационных услуг в сфере общего образования должно происходить равномерно, вне зависимости от территориального места нахождения участников образовательного процесса. В противном случае, может сложиться ситуация, при которой население отдельных регионов будет иметь менее сформированные установки на реализацию опосредованной коммуникации в образовании, из-за проблем с созданием необходимых внешних условий, технологической среды.

Третий внешний фактор заключается в *постоянном увеличении интернет пользователей в Российской Федерации*. Согласно международного рейтинга пользователей интернета Российская Федерация стабильно занимает в нём верхние позиции. При этом, среди стран, в которых количество интернет пользователей превышает 100 млн. человек, Россия находится на третьем месте по доле проникновения интернета среди всего населения, уступая только Японии и США<sup>1</sup>. При этом, в России «80% пользователей Интернета, или около 50 миллионов человек»<sup>2</sup> выходят в него ежедневно. Закономерно, что это положительно сказывается на готовности школьников, их родителей и учителей использовать информационно-коммуникационные технологии с целью удовлетворения своих потребностей в информации о ходе образовательного процесса. Развитие Интернета актуализирует и активизирует процесс формирования установок и ориентаций на использование информационных услуг. Происходит интенсификация социальной практики опосредованного взаимодействия.

Следующий фактор взаимосвязан с предыдущим и представляется как *формирование высокого уровня компьютерной грамотности в обществе*. Логично, что для предоставления и потребления информационных услуг недостаточно только формальное наличие потребности в информации, а также материально-технических средств, необходимо и умение ими пользоваться. При

---

<sup>1</sup> Internet Live Stats. [Электронный ресурс]. Точка доступа: <http://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/> (Дата обращения: 27.08.2017)

<sup>2</sup> Развитие интернета в Регионах России. Весна 2014 [Электронный ресурс]. URL: [https://yandex.ru/company/researches/2014/ya\\_internet\\_regions\\_2014](https://yandex.ru/company/researches/2014/ya_internet_regions_2014) (дата обращения: 15.11.2016).

рассмотрение информационных услуг в системе общего образования необходимо понимать уровень умений работы с компьютером каждой отдельной категории получателей этих услуг (школьников, родителей, учителей). Так, по данным международного исследования информационно-компьютерной грамотности учащихся школ (ICLIS)<sup>1</sup>, ученики российских общеобразовательных учреждений продемонстрировали достаточно высокие результаты компьютерной и информационной грамотности. При этом, по мнению С. Авдеевой, высшего уровня подобного типа грамотности российские школьники должны достигнуть к 2020 году<sup>2</sup>.

Нет ничего удивительного в том, что самая молодая по возрасту группа участников образовательного процесса имеет высокие показатели компьютерной грамотности. Считаем, что основные затруднения с использованием программного обеспечения информационных услуг могут возникнуть у родителей учащихся, либо у самих учителей, так как они помимо объекта получения информации через эти услуги, являются еще и субъектами её предоставления, поскольку сами работают с программным обеспечением. Помимо того, как уже было отмечено в первом параграфе, учителя должны обладать компетенциями компьютерно-опосредованного взаимодействия с учащимися и их родителями в процессе обучения.

Вопрос компьютерной грамотности учителей, в контексте реализации информационных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий является крайне значимым по причине их необходимости в постоянном взаимодействии с программным обеспечением. На наш взгляд, повышение уровня компьютерной грамотности, увеличение числа компетенций по работе с информационно-коммуникационными технологиями определяют

---

<sup>1</sup> ICILS 2013. Technical Report: International Computer and information Literacy Study. Edited by Julian Fraillon, etc. [Электронный ресурс]. Точка доступа: [http://www.iea.nl/fileadmin/user\\_upload/Publications/Electronic\\_versions/ICILS\\_2013\\_Technical\\_Report.pdf](http://www.iea.nl/fileadmin/user_upload/Publications/Electronic_versions/ICILS_2013_Technical_Report.pdf) (Дата обращения: 01.08.2017)

<sup>2</sup> Россия заняла 8 место по уровню компьютерной и информационной грамотности школьников. От 12 января 2015 года. Учительская газета: независимое педагогическое издание. [Электронный ресурс]. Точка доступа: <http://www.ug.ru/article/797> (Дата обращения: 01.02.2018)



сдвиг установок и ориентаций с классических типов коммуникации (непосредственных) на новые (компьютерно-опосредованные).

Пятым фактором является *наличие обширного спектра программного обеспечения, посредством которого возможно предоставление информационных услуг*. Обязательным условием для предоставления информационных услуг в системе общего образования является разработка специального программного обеспечения, через которые они могут быть воплощены в жизнь. На данном этапе существует серьезная конкуренция на рынке программного обеспечения для школ, которые ведут электронные журналы и дневники. Анализ комплексных систем мониторинга образовательной деятельности учащихся представлен в работах Е.В. Якушиной<sup>1</sup> и Л.С. Носовой<sup>2</sup>. Среди основных проектов можно отметить: «Net-school», «Дневники.ру», «Электронный дневник ученика», «Web-образование», «Баллов.нет», «SMS-дневник», «1С: Образование 5. Школа» и другие.

Учитывая обширный выбор программного обеспечения для предоставления школой информационной услуги, острую актуальность приобретает вопрос выбора наиболее подходящего инструмента, который позволит обеспечить простоту, комфорт, удобство использования информационных услуг, как их объектами, так и субъектами. В этом проявляется одна из возможных проблем, которая может стать причиной дисфункциональной работы системы информационных услуг – *выбор неэффективного и неподходящего программного обеспечения*. С учётом того, что на уровне региона данный выбор определяется исполнительными органами власти субъекта Федерации, особую роль играют эксперты и специалисты, которые несут ответственность за этот выбор.

Шестой внешний фактор реализации информационных услуг в системе общего образования связан *со взаимодействием отдельных социальных институтов, с целью увеличения эффективности реализации функций каждого*

---

<sup>1</sup> Якушина Е.В. Электронный журнал и виртуальный дневник ученика: комплексная информационная система для современной школы / Е.В. Якушина, С.В. Буланов, И.А. Гаврилин // Школьные технологии. – 2010. – № 4. – С. 65-72.

<sup>2</sup> Носова, Л.С. Информационные технологии в управлении образованием: учебно-методическое пособие / Л.С. Носова. – Челябинск: Изд-во Юж.-Урал. гос. гуман.-пед. ун-та, 2016 – 145 с.

*из них.* В процессе реализации своих функций школа как часть системы образования вступает в непосредственный контакт с органами государственной исполнительной власти, которые от лица государства заинтересованы в создании должных условий для агентов образования (школ), чтобы поддержать и усовершенствовать процесс их работы, тем самым удовлетворить потребность социума в получении гарантированного общего образования. Школа в лице всего педагогического коллектива стремится дать знания, умения и навыки, которые определены учебной программой общеобразовательного уровня. Родители также имеют схожую заинтересованность в обучении своих детей. Исходя из этого, государство в рамках модернизации образования вводит новые возможности опосредованной коммуникации, в том числе и в общеобразовательных учреждениях. Синергия общих интересов власти, системы образования, института семьи, а также современный уровень развития информационно-коммуникационных технологий определяют ориентации и установки на их использование как у основных участников образовательного процесса (учителей, учащихся, родителей), так и иных участников (органов управления образованием, технических специалистов).

Проблема межинституционального взаимодействия может заключаться в осознании необходимости коммуникации составляющих социальной структуры общества, с целью реализации функций каждого отдельного социального института. От этого зависит качество реализации, эффективность работы каналов коммуникации между их представителями. Именно поэтому существует необходимость чёткой и прозрачной системы мониторинга качества предоставления информационных услуг в системе общего образования, которое связано как с содержательным наполнением (информацией), так и работой технических средств её передачи.

Осуществление подобного типа мониторинга инициируется органами управления образованием на федеральном и региональном уровнях в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в российской

Федерации»<sup>1</sup>. Отметим, что федеральный и региональный уровень управления образованием имеют определённую однородность, так как для повышения эффективности в принятии управленческих решений значительный объем полномочий передаётся на уровень субъекта РФ. Таким образом, управление системой общего образования на уровне страны и региона предполагает функции определения федеральной и региональной политики в сфере образования, разработки законодательной базы, осуществления административного управления. Органы местного самоуправления ответственны за реализацию и регулирование непосредственного образовательного процесса на местах. Именно представители данного уровня управления находятся в непосредственном контакте с общеобразовательными учреждениями. Исходя из этого, можно утверждать, что для реализации эффективного образовательного процесса, в том числе информационных услуг в общем образовании, важным является наличие адекватного информационного обмена всех иерархических уровней «(образовательное учреждение — территория (муниципалитет) — регион — министерство)». Однако, на данном этапе, этот процесс, по мнению Е.В. Грязновой является затруднительным.<sup>2</sup>

Теперь будет логично перейти к анализу внутренних факторов создания и развития информационных услуг, которые связаны с субъективной необходимостью удовлетворения потребностей участников процесса обучения, возникающих при взаимодействии между собой, что приводит к формированию ориентаций и установок на использование данного типа услуг.

Потребность в коммуникации участников образовательного процесса в системе общего образования в разной степени, присуща учащимся, их родителям и учителям. Эффективный учебный процесс невозможен без плотного контакта учителей с учениками, учителей с родителями учащихся, учеников и их

---

<sup>1</sup> Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 07.05.2013 с изменениями, вступившими в силу с 19.05.2013) «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Законодательная база Российской Федерации. URL: <http://zakonbase.ru/zakony/ob-obrazovanii> (дата обращения: 25.12.2017).

<sup>2</sup> Грязнова Е.В. Управление образованием на муниципальном уровне: проблемы и перспективы / Е.В. Грязнова // ВВ: Административное право и практика администрирования. – 2015. – № 6. – С.10-21. DOI: 10.7256/2306-9945.2015.6.18435. URL: [http://e-notabene.ru/al/article\\_18435.html](http://e-notabene.ru/al/article_18435.html)

родителей. В данном случае, реализация информационных услуг в общем образовании представляет собой дополнительный способ коммуникации и информационного обмена между различными группами субъектов образовательного процесса.

Учителя школ заинтересованы в возможности *усовершенствования разнообразных типов взаимосвязи как между участниками образовательного процесса при использовании технологий, применяющихся в процессе предоставления информационных услуг в сфере общего образования, так и между всеми участниками школьного коллектива.* Проблемные ситуации в отношениях «директор общеобразовательного учреждения – сотрудники учреждения (учителя)» могут возникать по причине несвоевременного получения информации о процессе обучения с целью принятия адекватных управленческих решений. Использование системных продуктов, посредством которых реализуются информационные услуги в системе общего образования, способствует ликвидации ряда подобных проблем. М.М. Акулич отмечает, что одним из условий достижения согласия между руководством и коллективом в образовательном учреждении является установленный порядок и налаженный эффективный контроль деятельности<sup>1</sup>. Функции электронного документооборота, интегрированные в программное обеспечение средства, через которое предоставляется информационная услуга, могут не только обеспечить своевременную доставку определенной информации, но и подтвердить сам факт её отправки, а, следовательно, и выполнения задачи, которая была поставлена перед учителем, что в конечном счёте приведет к нивелированию ряда проблем во взаимодействии «директорат школы – школьный коллектив».

Взаимосвязь «учитель – родитель» в процессе предоставления информационных услуг в системе общего образования может быть осуществлена не только с использованием коммуникаций внутри Интернет-среды (веб-сайт, мобильное приложение). Также существует система sms-запросов, sms-рассылок,

---

<sup>1</sup> Акулич М.М. Противоречия и конфликты современного российского образования / М.М. Акулич // Вестник российского университета дружбы народов. Серия: Социология. Январь 2016. – том 16, №1 – С.179

различных мессенджеров. С помощью sms-рассылок школа может уведомить родителя об успеваемости ребенка, сообщить информацию о собраниях, мероприятиях, поездках, отмене занятий и т.д. В таком случае субъектом коммуникации выступает школа в лице своих учителей. Sms-запросы же, наоборот, предоставляют возможность родителям со своего мобильного телефона отправить сообщение на специальный короткий номер, для того чтобы получить необходимую информацию – например, прогнозируемые оценки за четверть. Из этого следует, что инструментами усовершенствования данной взаимосвязи в рамках предоставления информационных услуг, если установка на их использование уже сформирована, выступает не только Интернет, но и мобильная связь, хотя и при помощи Интернета родитель может использовать внутрисистемную электронную почту для связи с классным руководителем или учителем-предметником.

Стоит отметить тот факт, что ряд программ, при помощи которых предоставляется информация об успеваемости ученика, имеют своё мобильное приложение, то есть в этом случае, перестает быть актуальным вопрос о наличии домашнего персонального компьютера для потребителя информационной услуги в общем образовании. Вполне достаточным является обладание современным мобильным телефоном. Подобной возможностью могут пользоваться как учащиеся, так и их родители.

В идеале коммуникация родителей и учителя должна быть направлена на совместное принятие определенных действий, способствующих повышению успеваемости ученика. Отсюда можно выделить одну из основных проблем при получении информационной услуги об успеваемости учащегося – *отсутствие методики работы родителей с каждым конкретным учеником, которая должна предлагаться параллельно с информацией об его оценках по определённой дисциплине*. Только при такой ситуации можно будет с уверенностью отмечать положительный эффект от информационной услуги.

Прослеживается проблема готовности учителя *дать определённые рекомендации каждому родителю с учётом особенностей его ребенка в рамках*

*компьютерно-опосредованной коммуникации*. Встаёт вопрос о том, насколько готовы к этому современные учителя общеобразовательных учреждений. Достаточен ли их уровень профессиональной компетенции, который позволит им дать методическую рекомендацию родителю, с целью улучшения результатов учебной деятельности ребенка?

Учителя как субъекты образовательной деятельности в системе общего образования столкнулись с новыми задачами в ходе процесса обучения учащихся. Сложилась ситуация, при которой педагогические работники вне зависимости от их возраста наряду с работой по созданию эффективных взаимодействий в рамках пространства школы вынуждены постигать часть реальности, граничащую с виртуальными технологиями, новыми каналами хранения, распространения и передачи информации<sup>1</sup>.

На наш взгляд, профессиональная компетентность работы с информационно-коммуникационными технологиями у учителей в учебном процессе должна формироваться, начиная с получения ими педагогического образования. Однако, в случае с опытными учителями, а также теми, кто уже работает, подобные навыки могут быть получены только в ходе дополнительного образования или самообразования. Можно предположить, что в какой-то степени от количества времени, затрачиваемого учителем на собственное профессиональное развитие, зависит его уровень готовности к разнообразному использованию новых технологий в обучении детей, в том числе, и для реализации опосредованной коммуникации с учащимися и их родителями. Подобного мнения придерживается и В.Г. Горб, отмечая, что существует взаимосвязь между уровнем профессиональных умений педагога и эффективностью использования им различных ресурсов (временных, экономических, финансовых, материально-технических, учебно-методических и т. д.)<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Образовательное пространство школы: опыт социологических исследований. Коллективная монография / Под ред. Е. В. Прямиковой; С.В.Франц. Уральский государственный педагогический университет. Екатеринбург, 2014. – С.47.

<sup>2</sup> Горб В.Г. Методологические неопределенности нового профессионального стандарта учителя и способы их преодоления // Образование и наука. – 2015. – №1(2), – С.8.

Справедливости ради, стоит отметить, что существует и объективная причина, связанная с готовностью и возможностью учителя давать рекомендации по воспитанию и обучению через инструментарий информационных услуг в школе. Она заключается в том, что нагрузка среднестатистического учителя как правило превышает одну ставку. При этом наполняемость классов в настоящее время, особенно в городских школах, достаточно высока. При наличии подобной перегруженности учительского состава трудно предположить, что даже учителя, имеющие профессиональную компетентность для наполнения предоставляемой информации педагогическими рекомендациями, будут иметь возможность сделать это. Хотя, введение новых технологий было призвано как раз-таки разгрузить преподавательский коллектив, уменьшить «бумажную работу».

Предполагаем, что без включения методических рекомендаций родителям от учителя невозможно совершенствование взаимосвязи «учитель – родитель». В конечном счёте, именно отслеживание тенденций обучения каждого отдельно взятого ученика совместно с указаниями учителя для родителей по работе со школьником положительно скажется на наращивании среднего балла ученика и его успеваемости. Успеваемость тесно связана с качеством образования, а значит, и с возможностью успешной ретрансляции основополагающих знаний, умений и навыков, что в свою очередь является функцией социального института образования.

Взаимодействие участников образовательного процесса происходит на основе определенных аксиоматик. Если коммуникация учителей, учеников и их родителей базируется на внутренней установке, что человек, а в первую очередь ребёнок чист и добр, следовательно, на первый план выходит необходимость развития доверия и усиления навыков самоконтроля у учащихся. Этот процесс достаточно длителен и сложен, поэтому должен протекать под «целенаправленным руководством родителей и педагогов»<sup>1</sup>. В данном случае, развитие самоконтроля школьников является определённой производной

---

<sup>1</sup> Габеева Л. Н. Методические основы развития самоконтроля у младших школьников / Л.Н. Габеева, Н.Н. Климентьева, Л.Б. Лубсанова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2017. – № 1. – С.86

взаимодействия семьи и школы. Исходя из этого, возникает логичный вопрос: как внедрение новых форм опосредованного взаимодействия между участниками образовательного влияет на доверие между родителем и ребенком, а также развитие навыков самоконтроля у учеников?

В большинстве публикаций о внедрении в образовательный процесс такого средства как электронный журнал и дневник декларируется возможность повышения эффективности контроля успеваемости ребенка посредством предоставления актуальной информации об его успеваемости, посещении занятий и т.д. С одной стороны, получателями данной услуги являются родители учеников школ, как соучастники образовательного процесса своих детей. Для родителей, заинтересованных в образовательном процессе своего ребенка, важна объективность получаемой информации о ходе обучения. Ученик либо в силу собственных предубеждений, либо вследствие невнимательности может допускать ошибки или неточности при заполнении дневника успеваемости, полностью или частично не записать домашнее задание, которое необходимо сделать для подготовки к следующему занятию. Контроль за выполнением домашнего задания является одной из основных причин, благодаря которой ученик не будет отставать от заданной образовательной программы, что положительно скажется на усвоении необходимых знаний, умений и навыков по определённому предмету. Благодаря реализации информационных услуг в системе общего образования с использованием информационно-коммуникационных технологий, родители могут использовать дневник, который заполняется непосредственно учителем, что в большей степени обеспечивает точность и прозрачность необходимой информации.

С другой стороны, есть учителя, заинтересованные в оптимизации информации об успеваемости учащихся с целью корректировки индивидуальных образовательных траекторий каждого отдельного ученика в классе посредством чёткой структуризации результатов обучения. Достичь этого возможно при включении в образовательный процесс современных информационно-технических инструментов постоянного мониторинга учеников как объектов



образовательного процесса, которые упрощают отслеживание тенденций успехов и неудач обучения каждого отдельно взятого школьника. Для формирования ориентаций и установок у учителей на мониторинг образовательного процесса посредством информационно-коммуникационных технологий, должны быть созданы как соответствующие технические условия в школе, так и определен регламент работы с ними.

Е.А. Первушкина и А.И. Калинина отмечают, что «главной целью введения «электронного журнала» является переход от бумажной к электронной форме, что позволяет быстро контролировать успеваемость учащихся»<sup>1</sup>. Получается, что реализация услуги «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» увеличивает эффективность контроля за образовательной деятельностью учащихся со стороны их родителей. Однако, исходя из этого, встает вопрос о том, насколько это позитивно влияет на улучшения школьников в учёбе.

Развитие контроля образовательного процесса учащихся как со стороны родителей, так и учителей приводит к выявлению вполне обоснованного противоречия *между необходимостью формирования навыков самоконтроля у детей и введением новых, в какой-то степени усиленных форм контроля за ними*. Возникает логичный вопрос о возможности развития навыков самоконтроля у учащихся школ, в ситуации, когда они понимают, что вся информация о ходе их учебного процесса становится моментально доступной для их родителей, учителей и администрации общеобразовательного учреждения. Навыки самоконтроля у учащихся являются важной составляющей механизма самоорганизации личности. По мнению А.В. Меренкова, развитие этого качества

---

<sup>1</sup> Первушкина Е.А. Перспективы использования современных информационных систем в образовании / Е.А. Первушкина, А.И. Калинина // Web-технологии в образовательном пространстве: проблемы, подходы, перспективы. Сборник статей участников Международной научно-практической конференции. Под общей редакцией С.В. Арюткиной, С.В. Напалкова. – 2015. – С. 111-114.

ведет к утверждению доверительных связей между ребенком и его родителями, родственниками, а также уважительного отношения к их мнению<sup>1</sup>.

Можно предположить, что внедрение электронных информационных систем анализа обучения учащихся сказывается негативно на мотивации детей контролировать своё обучение самостоятельно, быть ответственными за его результат. Об этом часто пишут опытные педагоги. Д.В. Верин-Галицкий отмечает, что ребенок перестаёт осмысливать произошедшее, в этом отпадает необходимость, как и в поиске путей дальнейших действий, что приводит к уменьшению принятия своей ответственности и т.д.<sup>2</sup> Вместе с этим, прослеживается проблема потери доверия, что приводит к ограничению общения между родителями и детьми о том, как обстоят дела в школе.

Необходимо отметить, что существуют ситуации, при которых родители ребенка не получают объективную информацию о положении дел школьника в общеобразовательном учреждении, его успеваемости и посещаемости занятий. Это может быть в том случае, когда школьник не ставит родителей в известность о каких-либо дисциплинарных нарушениях. Конечно, в подобных ситуациях возможность использования электронной версии дневника, а также смс-рассылки о положении дел, решает проблему сокрытия информации от родителей. Однако, абсолютно неверно будет утверждать, что такая практика взаимодействия между родителями и их детьми присуща большинству семей. Именно поэтому, актуальность данного положительного эффекта от использования информационных услуг для подавляющего большинства их потребителей находится под сомнением.

Можно выделить еще одну потребность, на которой основано формирование установки на использование информационных услуг в системе общего образования у учительского состава. Она связана с необходимостью *в экономии и четкой структуризации рабочего времени учителя, преодолении*

---

<sup>1</sup> Меренков А.В. Духовно-нравственное развитие подростков 11–15 лет: методическое пособие для родителей, учителей, классных руководителей / А.В. Меренков. Екатеринбург: Изд-во ИСТУ, 2017. – С.97.

<sup>2</sup> Верин-Галицкий Д.В. «Дневник.ру» - Инновация с обратным педагогическим эффектом / Д.В. Верин-Галицкий // Народное образование. №8. – 2014. – С. 87

«бумажной загруженности». Особенно актуальным это становится в условиях «возможности появления негативной тенденции возрастания нагрузки на учителей в школе до критического максимума»<sup>1</sup>. Исходя из этого, является важным введение новых инструментов взаимодействия между учителями, учащимися и их родителями, с целью разгрузки педагогического состава школы, в первую очередь путём уменьшения «бумажной работы».

В.Г. Боровик среди ожидаемых результатов введения электронного классного журнала для педагогических работников отмечает несколько пунктов, которые можно разделить на две основных группы. К первой относятся результаты, связанные с фиксацией информации о самом ходе учебного процесса каждого отдельного учителя (учёт занятий, пройденного материала, присутствия/отсутствия ученика, и т.д.). Ко второму типу относится возможность оперативного формирования сводок, аналитических отчётов успеваемости и посещаемости<sup>2</sup>. Составление подобных отчётов в письменном виде у учителей занимает значительное количество времени. Современное программное обеспечение даёт возможность осуществить и проанализировать информацию о ходе учебного процесса как по каждому отдельному ученику, так и классу максимально быстро и просто.

Стоит отметить, что существует проблема внедрения и реализации новых инструментов взаимодействия и обмена информацией между участниками образовательного процесса, с целью оптимизации временных затрат у учителей. Она заключается в том, что *при отсутствии отлаженной системы работы с новыми средствами, через которые предоставляется информационная услуга, нагрузка на учителей возрастёт*. В этом случае, заполнение электронных дневников будет носить дисфункциональные последствия для учителей и всей системы общего образования. Следует отметить, что работа с программами, посредством которых передается информация о ходе обучения осуществляется не

---

<sup>1</sup> Ефимова Г.З. Ключевые барьеры, препятствующие эффективной работе учителя: по материалам социологического исследования / Г.З. Ефимова, М.Ю. Семёнов // Теория и практика общественного развития. – 2015. – №20 – С.40

<sup>2</sup> Боровик В.Г. Электронный классный журнал, школьный дневник, учебники: проблемы и перспективы / В.Г. Боровик // Народное образование. – 2013. – №1. – С.10

государственными служащими в департаментах или управлениях, а непосредственно учителями-предметниками или учителем информатики. То есть учителя, с одной стороны, являются объектами предоставления информационных услуг в сфере образования, а с другой стороны – субъектами предоставления. В самом начале внедрения информационных услуг, учителям приходилось помимо выполнения классической «бумажной» работы, всё это дублировать ещё и в электронном виде. Подобная ситуация имеет место и по настоящее время в отдельных регионах и определённых общеобразовательных учреждениях<sup>1</sup>. В конечном итоге, это было причиной отрицательных последствий реализации информационных услуг на уровне школы.

Согласно исследованию социологического портера учительства в Тюменской области, перегруженность учителей «бумажной работой» не даёт им полноценно выполнять обязанности по воспитанию и обучению школьников<sup>2</sup>. Решение проблемы «бумажной загруженности» учителя в школе позволит высвободить часть времени педагога, которое он может посвятить собственному профессиональному и личностному развитию, углубленной подготовке к занятиям, дополнительному общению с обучающимися, а также взаимодействию с родителями учащихся.

На наш взгляд, родители учеников, хоть и в меньшей степени, чем учителя, но также заинтересованы в уменьшении времени на получение информации о ходе учебного процесса своего ребенка, школьных мероприятиях и т.п. Актуальность этому придаёт специфика современной повседневности, всеобщее увеличение темпа жизни, скорости передачи информации. Проблема свободного времени чрезвычайно актуальна для российского общества. Практически каждый третий житель России не удовлетворен количеством свободного времени<sup>3</sup>, а для более чем трети россиян свободное время является «практически недостижимой

---

<sup>1</sup> Кондратьев С.Н. «Двойная работа» учителя / С.Н. Кондратьев // Директор школы. – 2016. – №4 (207). – С.89-94.

<sup>2</sup> Тюменское учительство: работа и качество жизни: монография / под ред. Г.Ф. Шафранова-Куцева, д-ра филос. Наук, профессора, академика Российской академии образования. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2015. С. 7

<sup>3</sup> Satisfaction with amount of leisure time. Pressrelease. 30.06.2015. GfK SE, Global Communications. Germany p.2. URL: <http://www.gfk.com/global-studies/global-studies-satisfaction-with-amount-of-leisure-time/> (дата обращения: 15.10.2016).

жизненной целью»<sup>1</sup>. Тем самым, у родителей формируется установка на использование наиболее быстрых и простых средств передачи информации, в том числе и об учебном процессе, даже несмотря на то, что в большинстве случаев родители имеют возможность лично общаться с ребенком, выяснять его успехи. Н.А. Иванцова и В.Н. Гуров в рамках выделения положительных сторон электронного дневника и журнала отмечают оптимизацию временных затрат<sup>2</sup>. Информационно-коммуникационные технологии, внедряемые в образовательный процесс, позволяют наиболее оперативным способом получать информацию о нём, быть на связи с учителями своих детей.

Однако, исходя из вышеуказанного положительного эффекта, который связан с ускорением обмена информацией между родителями, школой и учителем, можно выделить и отрицательное последствие. Проблема связана с тем, что использование информационных услуг в какой-то степени может ограничить общение между родителями и детьми. У родителей будет мотивация общаться с ребенком по поводу его обучения в школе только в тот момент, когда они лично, а не от детей узнали информацию о плохих оценках или пропусках. Тем самым, это будет способствовать уже обозначенной проблеме, связанной с потерей доверия детям со стороны взрослых и наоборот. Актуальность подобной проблемы гораздо шире, чем сферы образования и воспитания. От её решения зависит стабильность и эффективное развитие всего общества в целом.

Итак, получается, что формирование ориентаций и установок у основных субъектов образовательного процесса на использование информационных услуг в системе общего образования основывается на двух типах факторов: внешних и внутренних. Внешние факторы определяются уровнем развития среды, позволяющей удовлетворить потребности получателей информационных услуг в системе общего образования посредством введения новых средств взаимодействия между участниками образовательного процесса. Внутренние

---

<sup>1</sup> Седова Н.Н. Досуговая активность граждан / Н.Н. Седова // Социологические исследования. – 2009. – № 12. – С. 58.

<sup>2</sup> Иванцова Н.А. Инновационно-образовательная среда современной инновационной школы в контексте повышения качества образования / Н.А. Иванцова, В.Н. Гуров // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 2-3. – [Электронный ресурс]. Точка доступа: <https://science-education.ru/pdf/2015/2-3/298.pdf>

факторы связаны с потребностями получателей информационных услуг, на основе которых реализуется использование этих услуг. Предполагаем, что наличие сформированных ориентаций и установок на использование информационных услуг поможет нивелировать возникающие трудности и проблемы при реализации компьютерно-опосредованной коммуникации в общем образовании.

Перечисленные в первой главе особенности информационных услуг в общем образовании были раскрыты через рассмотрение их сущности и содержания, факторов, влияющих на их создание и реализацию. Исходя из этого, становится понятна актуальность исследования информационных услуг в общем образовании, качества их реализации, а также путей разрешения существующих противоречий и проблем.

Практическое рассмотрение и анализ эмпирических данных, которые затрагивают большинство перечисленных характеристик информационных услуг в сфере образования, представлены во второй главе диссертации.

## **Глава 2. Анализ использования информационных услуг в процессе взаимодействия субъектов образовательной деятельности**

### **2.1. Характеристика среды использования информационных услуг в современном общем образовании**

Анализ качества предоставления услуг в сфере образования обусловлен переходом от плановой социалистической экономики к рыночным отношениям. В современных условиях субъекты социального института, ответственного за формирование человеческого капитала, воспитание и социализацию подрастающего поколения, подготовку новых специалистов, находятся в условиях конкурентного противостояния. Существует ряд разработанных и зафиксированных критериев, относительно которых возможно произвести замеры качества предоставления тех или иных услуг в сфере образования, их соответствия заданным форматам, целям, задачам, требованиям, нормам и стандартам.

По приказу Министерства образования и науки Российской Федерации № 1547 от 05.12.2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», выделено четыре группы показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности<sup>1</sup>. В первую группу включены показатели, касающиеся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность. Вторая группа содержит в себе показатели, характеризующие комфортность условий, в которых предоставляются услуги. В третьей группе объединены свойства, отражающие доброжелательность, вежливость и компетентность работников. Четвертая группа суммирует показатели

---

<sup>1</sup> Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» от 05.12.2014 г. [Электронный ресурс] // Официальный ресурс Министерства образования и науки Российской Федерации. URL: <http://минобрнауки.рф/документы/5141> (дата обращения: 10.01.2016).

удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации. При анализе указанных четырёх групп становится понятно, что в них содержатся лишь критерии, позволяющие замерять качество условий и качество процесса предоставления услуги. Однако без оценки качества результатов предоставления той или иной деятельности невозможно оценить эффективность ее реализации, что является компонентом, сопряженным с качеством данной услуги.

Справедливо будет заметить тот факт, что на данном этапе научного осмысления услуг в сфере образования, подавляющая доля внимания направлена на изучения образовательных услуг, предоставляемых различными учреждениями образования. При этом, информационные услуги в образовании рассматриваются только с точки зрения анализа качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Идентифицирован и систематизирован ряд факторов, которые определяют качество услуг в образовании. С.И. Солонин экстраполирует стандартную систему производственного процесса на процесс образовательный и выделяет следующие компоненты системы факторов, влияющих на результативность и эффективность образовательной услуги:

- менеджмент (руководство учебной деятельности обучающегося со стороны преподавателя);
- работник (непосредственно обучающийся, который берет на себя ответственность выполнять необходимые правила обучения);
- технологический метод (система образовательных технологий);
- исходные материалы (обучающиеся, их качество и изменчивость в процессе обучения);
- оборудование и инструмент (состояние аудиторного фонда, технических средств и т.д.);
- средства измерения результата (тесты, системы оценок, и т.д.);



– рабочая среда (стиль и манера взаимодействия «учитель – ученик») <sup>1</sup>.

Представляется, что подобного типа экстраполяция вписывается достаточно гармонично в рамки изучения качества предоставления образовательных услуг, при этом, учитывая особенности различных образовательных уровней. Единственное, что на уровне школы, значение «менеджмента» или личности учителя, по нашему мнению, имеет большее значение на образовательный процесс, нежели чем в высшем образовании.

М.М. Поташник предлагает выделять пять групп показателей для оценки качества образования<sup>2</sup>. К первой группе, по мнению Академика РАО, можно отнести показатели оптимального проекта. Под этим подразумевается предварительный анализ того или иного проекта по изменениям или внедрениям инноваций в образование. Ко второй группе относятся показатели оптимального процесса. В ней объединяются уже как привычные процессуальные критерии, так и аспекты условий реализации образовательного процесса. Третья, четвертая и пятая группа показателей объединяют в себе оптимальные, конечные и отдаленные результаты. Думается, что дифференциация результатов по времени, в особенности, при анализе образовательных услуг, действительно может быть актуальна, в особенности, когда речь идет об определённых нововведениях в системе образования.

Принимая во внимание факт практического отсутствия исследований в области оценки качества информационных услуг в общем образовании, по мнению автора, будет актуальным и логичным анализировать их относительно условий, процесса и результата от предоставления подобного рода услуг, также как это практикуется при изучении образовательных услуг. Следует отметить, что некоторые составляющие этой методики уже применялась в процессе исследования отношения родителей к внедрению электронных дневников в школах г. Астрахани в 2009 году. В.С. Хусаинова и Л.А. Плешкова в задачах

---

<sup>1</sup> Солонин С.И. Менеджмент качества образовательной услуги (руководство для преподавателей вузов): учеб. пособие для системы повышения квалификации преподавателей высших учебных заведений / С.И. Солонин. Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2010. – С. 40–49.

<sup>2</sup> Управление качеством образования: Практикоориентированная монография и методологическое пособие / Под.ред. М.М. Поташника. – М.: Педагогическое общество России, 2000. – С.194-195.

исследования выделяли: 1) уровень технической оснащенности учащихся; 2) уровень информационной культуры родителей; 3) уровень востребованности бумажных дневников; 4) уровень контроля родителей за успеваемостью детей; 5) отношение родителей к уровню образования их детей<sup>1</sup>. Стоит учитывать, что данное исследование проводилось в то время, когда использование электронных дневников и журналов в школе еще только планировалось. Однако уже тогда авторы справедливо выделяли блок вопросов, связанных с условиями, а точнее с наличием возможности использования данных информационных услуг в сфере образования. Именно поэтому, естественен тот факт, что изучение процесса и оценки результата от использования информационных услуг, стало возможно, только при их внедрении и использовании во всех общеобразовательных учреждениях страны.

Проведенный в первой главе теоретический анализ информационных услуг в системе общего образования, особенностей их формирования и реализации, основных противоречий и проблем, позволяет перейти к анализу данных социологических исследований, которые были проведены на территории Тюменской области<sup>2</sup> в течение нескольких лет. Перед тем как приступить к анализу данных, полученных в ходе проведения различных социологических исследований в контексте рассмотрения состояния внешней среды для реализации информационных услуг в системе общего образования, будет логичным представить их краткое описание.

Во-первых, будут рассмотрены результаты анкетного опроса потребителей двух информационных услуг в системе общего образования: «Предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» и «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение

---

<sup>1</sup> Хусаинова В.С. Исследование отношения родителей к внедрению электронных дневников в школах г. Астрахани / В.С. Хусаинова, Л.А. Плешакова // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Управление, вычислительная техника и информатика. – 2009. – №1. – С.38

<sup>2</sup> Тюменская область – это сложнорустроенный субъект РФ. В тексте словосочетание «Тюменская область» эквивалентно «юг Тюменской области» и «Тюменская область (без автономных округов)». Однако в тексте также будет использовано словосочетание «Тюменская область (включая автономные округа)». Под этим подразумевается: Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ, Ямало-Ненецкий автономный округ.

электронного дневника и электронного журнала успеваемости». Эти данные были получены при участии автора в ходе проведения исследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг в 2013 году. Общее число опрошенных составляет 1161 человек. Тип выборки – случайная гнездовая, стандартная ошибка выборки составила 3%. Число опрошенных потребителей по услуге «Предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» составляет 139 человек (12%), а по услуге «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» – 1022 (88%). Данное неравенство объясняется тем, что потребителями первой услуги являются исключительно учащиеся выпускных классов, а потребителями второй услуги могут быть как сами школьники, так и их родители (в большинстве случаев).

Возрастной состав потребителей услуг, принявших участие в опросе, таков: до 18 лет – 8%, от 18 до 24 лет – 4%, от 25 до 34 лет – 17%, от 35 до 44 лет – 53%, от 45 до 54 – 16%, от 55 до 64 – 2%. Доля женщин от общего числа опрошенных равняется 85%, а мужчин – 15%. Данное различие по гендерному признаку объясняется тем, что опрос родителей учащихся проводился на родительских собраниях в общеобразовательных учреждениях, а мамы или бабушки школьников значительно чаще присутствуют на такого рода мероприятиях, нежели их отцы или другие законные представители мужского пола. География проведения исследования ограничивается рамками юга Тюменской области. Опрос был проведен в трёх городах Тюменской области и пяти муниципальных образованиях. Также отметим, что материалы исследования представлены в нашей статье<sup>1</sup>.

В ходе экспертного опроса, проводимого в рамках Мониторинга, были проведены полужформализованные интервью со специалистами исполнительных органов государственной власти Тюменской области, а также муниципальных

---

<sup>1</sup> Семёнов М.Ю. Роль государственных и муниципальных услуг в реализации функций образования / М.Ю. Семёнов // Вестник экономики, права и социологии. – 2015. – № 1. – С. 226-229.

учреждений (школ) и органов местного самоуправления, предоставляющие анализируемые услуги. Эксперты отбирались по принципу наибольшей компетенции с целью получения наиболее полной и объективной информации, по оценке качества оказания исследуемых нами услуг. В экспертном опросе по услуге «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» приняли участие 44 специалиста из различных населенных пунктов юга Тюменской области, столько же и по услуге «Предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена».

Помимо того, проведена серия глубинных интервью с родителями школьников 3 и 4 классов на базе МАОУ Гимназии №1 г. Тюмени. Количество респондентов – 35 человек.

Во-вторых, были рассмотрены выборочные результаты двух исследований, проведенных при непосредственном участии автора, направленных на изучение качества жизни учителей, анализ их социально-профессионального портрета. Первое исследование проведено в 2015 году среди учителей юга Тюменской области. Тип выборки – серийная, гнездовая с пропорциональным размещением по полу, возрасту, стажу работы. Второе исследование проведено в 2016 году среди учителей Ямало-Ненецкого автономного округа. Выборочная совокупность – 680 респондентов. Помимо количественных методов, в исследованиях был применен качественный метод – фокус-групповые интервью с учителями школ.

В-третьих, использованы отдельные данные анкетного опроса старшеклассников, проведенного в 2017 году в Тюменской области, в рамках государственного задания Минобрнауки РФ. Опрос проведен при участии автора диссертационного исследования в апреле – сентябре 2017 года среди 1087 учащихся старших классов (10 и 11 классы) общеобразовательных учреждений Тюменской области – Тюмень (607 человек), Тобольск (158 человека), Ишим (87 человек), Муниципальные районы области (235 человек).

Необходимо отметить, что первые три исследования явились базовыми для этой работы. В них были опрошены основные участники образовательного процесса (учащиеся, родители, учителя) по вопросу использования информационных услуг в системе общего среднего образования. Остальные заявленные исследования являются вспомогательными, их отдельные результаты будут использованы для подтверждения или опровержения определённых факторов, противоречий и проблем в процессе реализации информационных услуг на уровне школы. Помимо того, с этой же целью будет проведен вторичный анализ результатов, проведенных исследований в других регионах иными авторами.

Анализ внешних вызовов развития информационных услуг в системе общего образования, основанный на данных, полученных эмпирическим путём, предполагает краткое описание региональной специфики образовательной системы региона, на территории которого проводились исследования.

Тюменская область является частью образовательной системы всего государства. Регион по социально-экономическим показателям на протяжении долгих лет занимает ведущие позиции в российских рейтингах. Согласно результатам рейтингового агентства «РИА Рейтинг»<sup>1</sup>, Тюменская область входит в десятку лидеров среди субъектов РФ по социально-экономическому положению. Инвестиционная привлекательность региона оценивается очень высоко. По данным, представленным агентством стратегических инициатив, Тюменская область (включая автономные округа) занимает шестое место по оценке состояния инвестиционного климата на 2017 год<sup>2</sup>.

Подтверждением развитости региона является характеристика миграционных процессов, происходящих внутри субъекта Российской Федерации. Согласно данным, представленным на сайте управления федеральной службы государственной статистики по Тюменской области, Ханты-Мансийскому

---

<sup>1</sup> Рейтинг социально-экономического положения субъектов РФ по итогам 2016 года. РИА РЕЙТИНГ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.riarating.ru/infografika/20170530/630063754.html> (дата обращения: 30.05.2017).

<sup>2</sup> Национальный рейтинг состояния инвестиционного климата в субъектах РФ. Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]. URL: <https://asi.ru/investclimate/rating/> (Дата обращения: 30.05.2017)

автономному округу – Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу, Тюменская область без автономных округов на конец 2015 года имеет миграционный прирост в 9230 человек, при этом подавляющее большинство людей переезжают из ближайших субъектов (УрФО)<sup>1</sup>.

М.М. Махмудова отмечает, что «на долю Тюменской области ежегодно приходится до 45% прибывших мигрантов от всего количества прибывшего населения в УрФО»<sup>2</sup>. Данный факт приводит и к увеличению конкурентоспособности между людьми. Следовательно, необходима качественная система подготовки человеческого капитала внутри субъекта РФ. Экс-глава региона В.В. Якушев в своём послании «О положении дел в области и перспективах ее развития»<sup>3</sup> в 2015 году заострил внимание на задаче по мобилизации интеллектуального и научного потенциала региона. При этом он призвал к увеличению в разы интеллектуальной отдачи от образовательной системы. Однако это невозможно осуществить без пристального внимания к элементам системы образования и их поддержки, при помощи которой реализуются функции института образования.

Доля Тюменской области (включая автономные округа) в инвестициях в основной капитал, направленных на развитие образования, превышает половину от всего показателя в Уральском федеральном округе (16,6 млрд. рублей из 28,3 млрд.). Объем инвестиций в Тюменской области (без автономных округов) сопоставим с долями Челябинской и Курганской областей вместе взятыми (3,3 млрд. рублей против 2,6 млрд. и 675 млн. рублей)<sup>4</sup>. Таким образом, можно сделать вывод о том, что юг Тюменской области как составляющая часть федеральной

---

<sup>1</sup> Общие итоги миграции населения в пределах России (по территориям прибытия и выбытия) в Тюменской области без автономных округов. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: [http://tumstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/tumstat/resources/b87f22004d1569ab8bb6bbc5b34c73c1/%D0%9C%D0%B8%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8+%D0%BF%D0%BE+%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F%D0%BC.htm](http://tumstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/tumstat/resources/b87f22004d1569ab8bb6bbc5b34c73c1/%D0%9C%D0%B8%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8+%D0%BF%D0%BE+%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F%D0%BC.htm) (Дата обращения: 03.03.2017)

<sup>2</sup> Махмудова М.М. Миграционные процессы в Тюменской области: анализ современных тенденций и возможностей управления / М.М. Махмудова // Вопросы управления. – 2015. – № 1. – С. 132.

<sup>3</sup> Послание Губернатора Тюменской области В.В. Якушева областной Думе «О положении дел в области и перспективах ее развития» 2015 год [Электронный ресурс] // Официальный сайт Правительства Тюменской области (от 26.11.2016). URL: [https://gubernator.admtumen.ru/governor\\_to/ru/interviews/more.htm?id=11343640@cmsArticle](https://gubernator.admtumen.ru/governor_to/ru/interviews/more.htm?id=11343640@cmsArticle) (дата обращения: 20.01.2016).

<sup>4</sup> Образование в Российской Федерации: 2014: статистический сборник. – Москва: Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», 2014. С. 156

образовательной системы является регионом с более высокими показателями социально-экономического развития, вследствие чего субъект РФ испытывает потребность в качественном процессе формирования человеческого капитала. Развитая образовательная система региона финансируется на достаточно высоком уровне относительно остальных субъектов макрорегиона, а также всей Российской Федерации. В данном регионе так же, как и во всей России, представлен полный спектр уровней, формирующих образовательную систему.

Специфическая характеристика Тюменской области в сфере образования состоит в незначительной доле частных образовательных учреждений на различных уровнях системы образования. Из этого следует, что подавляющее большинство учреждений образования региона находится в подведомственном подчинении у федеральных, региональных и муниципальных органов исполнительной власти в области образования. Таким образом изучение качества информационных услуг в сфере образования на территории Тюменской области позволит выявить не только состояние процесса реализации институтом образования своих функций на территории отдельного региона, но и эффективность работы соответствующих учреждений государственной власти, которые ответственны за координацию образовательной системы субъекта. Особую актуальность это приобретает в свете последних результатов, представленных Институтом образования НИУ ВШЭ, где отмечается, что Тюменская область занимает второе место среди регионов, внедряющих инновации в образование<sup>1</sup>.

Информационные услуги в системе общего образования предоставляются посредством информационно-коммуникационных технологий, которые являются частью Интернет-среды. Под её воздействием происходит трансформация основных элементов в структуре образования: «расширяется область деятельности института образования, которая переходит за рамки духовной сферы в виртуальную интернет-среду; изменяется система взаимодействия

---

<sup>1</sup> Москва и Тюменская область лучше других внедряют инновации в школах. Официальный сайт Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики. Точка доступа: <https://www.hse.ru/news/edu/206420388.html> (Дата обращения: 05.06.2017).

участников образования, в интернет среде зачастую стираются статусно-ролевые различия; компьютерная виртуальная реальность, и Интернет в особенности, становится средством достижения цели и реализации функций образования»<sup>1</sup>. Из этого следует, что информационные услуги в сфере общего образования, реализуемые в электронном виде, становятся определённым средством достижения цели и реализации функций данного социального института.

Теоретически были обозначены различные внешние факторы, определяющие предоставление информационных услуг в системе общего образования. Исходя из них, перейдем к анализу внешних проблем развития системы информационных услуг в школе.

В первую очередь, была идентифицирована проблема *качества модернизации общеобразовательных учреждений, а точнее обеспечения учителей компьютерной техникой, посредством которой они участвуют в процессе оказания информационных услуг ученикам и их родителям*. Проблема материально-технического оснащения рабочих мест учителей как субъектов предоставления информационных услуг в общем образовании была изучена в рамках исследования их социально-профессионального портрета. Согласно результатам опроса учителей, в Тюменской области рабочие места педагогов оснащены компьютерами у 81% респондентов. Стоит отметить, что в Ямало-Ненецком автономном округе данный показатель равняется 90%. Данное различие возможно по нескольким причинам. Во-первых, разница во времени проведения анкетных опросов. Процесс компьютеризации образования активен, поэтому каждый год можно фиксировать увеличение доли учителей, чьи рабочие места оборудованы компьютером. Во-вторых, региональный финансовый потенциал. Естественно, что Ямало-Ненецкий автономный округ по этому показателю опережает Юг Тюменской области. В-третьих, меньшее количество

---

<sup>1</sup> Тараканов С.А. Социальный институт образования и компьютерная реальность: грани воздействия [Электронный ресурс] / С.А. Тараканов // Современные исследования социальных проблем: электронный научный журнал. Красноярск: Научно-инновационный центр, – 2012. – № 5 (13). URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sotsialnyy-institut-obrazovaniya-i-kompyuternaya-virtualnaya-realnost-grani-vozddeystviya> (дата обращения: 20.02.2018).



населения, а следовательно, меньший объём учительского корпуса, рабочие места которых должны быть оснащены компьютерами.

Однако самого наличия компьютерной техники на месте недостаточно. Необходимо соответствие материально-технической базы общеобразовательного учреждения запросам современности. Модернизация школ не должна носить формальный характер.

Только наличие персонального компьютера на рабочем месте и умения им пользоваться будет недостаточно для работы с электронными дневниками и журналами. Также важным является и то, чтобы имеющиеся компьютеры *соответствовали современным стандартам качества* подобного оборудования, а точнее работали исправно и корректно.

Учителя в ходе проведения фокус-групп отмечали: (*«порой бывает, что техника не соответствует современности»*), (*«оснащенность то присутствует, техники хватает, но ее качество оставляет желать лучшего»*) (Михаил, учитель физики, г. Салехард)), (*«когда я приехала сюда, я увидела допотопный компьютер, старое оборудование»*) (Наталья, учитель начальных классов, Ямальский район ЯНАО)). Справедливости ради, стоит всё же отметить, что в большинстве случаев педагоги довольны состоянием компьютерной техники, с которой они работают, однако, существуют и противоположные ситуации, в случае которых ведение электронных журналов и дневников представляется крайне затруднительным занятием. В конечном счёте, это может оказать негативное влияние на выполнение учителем своих непосредственных функций, так как будет занимать большое количество его рабочего времени.

Помимо наличия современного компьютера для успешной реализации информационной услуги по предоставлению информации об успеваемости учащегося и ведению электронного дневника в школе необходимо *наличие возможности выхода в Интернет* для учителей с их рабочего места. Согласно результатам анкетного опроса учителей, далеко не каждый педагог имеет рабочее место с обеспеченным доступом в Интернет. По данным 2015 года, только у 69% учителей на рабочем месте обеспечен доступ в Интернет, а по данным 2016 года,

доля таких учителей составила 77%. Стоит отметить, что на территории Тюменской области была зафиксирована взаимосвязь между обеспеченностью выхода в Интернет и местом проживания респондента. К примеру, в г. Тюмень 85% ответило, что имеют доступ в Интернет на рабочем месте, в г. Тобольск – 79%, в г. Ишим – 62%, а в остальных муниципальных районах – 51% (средний арифметический показатель). Думается, что такая ситуация характерна для большинства регионов Российской Федерации. Иная ситуация была выявлена на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, там среднее значение равняется 76%. Упомянутая выше взаимосвязь в данном субъекте не зафиксирована (см. табл. 3).

Таблица 3.

**Оснащенность рабочих мест учителей компьютерами с возможностью выхода в Интернет ( в % к количеству опрошенных )**

Тюменская область (без автономных округов)		Ямало-Ненецкий автономный округ	
Населенный пункт (город /мун. район)	Наличие доступа в интернет на рабочем месте учителя (%)	Населенный пункт (размер)	Наличие доступа в интернет на рабочем месте учителя (%)
Тюмень	85	Крупный город (более 100 тыс. человек)	76
Тобольск	79	Средний город (от 20 до 100 тыс. жителей)	76
Ишим	61	Малый город (менее 20 тыс. жителей)	79
Муниципальные районы области (средний показатель по районам)	51	Поселок городского типа (более 5 тыс. человек)	76
		Село	79

На наш взгляд, полученные результаты могут быть детерминированы несколькими факторами. Во-первых, специфика территориальной организации населения ЯНАО заключается в большом количестве городского населения (более

80%). Наличие большого количества городов в субъекте, несмотря на небольшую численность их населения. К примеру, в Ямало-Ненецком автономном округе статус города имеют 8 населенных пунктов, а в Тюменской области (без автономных округов) только 5. Во-вторых, экономической состоятельностью региона, что приводит к возможности улучшенного финансирования программы модернизации образовательных учреждений на территории субъекта страны.

Однако богатейшие регионы сталкиваются с другой проблемой, которая заключается в их территориальной отдаленности, наличии тяжёлых климатических условий, что приводит к сложностям *обеспечения бесперебойности работы Интернет-соединения*. Помимо непосредственной возможности выхода в Интернет, необходима и его отлаженная работа, а также высокая скорость обмена данных. Учителя Ямало-Ненецкого автономного округа указывали на то, что (*«Интернет плохой, а говорят пользуйтесь»*) (Александр, учитель физики, г. Салехард), (*«Качество интернета, конечно, страдает»*) (Михаил, учитель физики, г. Салехард)). Это свидетельствует о том, что на данном этапе развития, особенно в отдаленных субъектах РФ, регионах с суровыми природно-климатическими условиями, одним из основных вызовов является обеспечение каналов высокоскоростного Интернета для качественной реализации информационных услуг в системе общего образования. Без решения подобных проблем и противоречий, невозможно быть уверенным в эффективном формировании установок на использование информационных услуг, практику компьютерно-опосредованной коммуникации учителя в процессе обучения.

Таким образом, эмпирически обосновано заявленное противоречие между реально существующими и необходимыми материально-техническими условиями для реализации информационных услуг, предоставляемых в электронной форме в общеобразовательных учреждениях. В дополнение к тому, можно отметить, что условия являются многогранными, не всегда ограничиваются только тем, что существует внутри общеобразовательного учреждения.

Зачастую для использования информационных услуг учителями недостаточно только оснащения современными компьютерами и качественным

Интернет-соединением общеобразовательного учреждения. Сами школьные педагоги должны иметь в личном пользовании различные технические устройства для реализации опосредованной коммуникации. По данным двух исследований, подавляющее большинство учителей как в Тюменской области (90%), так и в Ямало-Ненецком автономном округе (86%) используют личные гаджеты для выполнения своей повседневной работы, в том числе и для реализации сетевого взаимодействия со своими коллегами, учащимися и их родителями, а также для работы с электронным журналом. Подробное наличие личных гаджетов у учителей в зависимости от региона представлено в табл.4.

Таблица 4.

**Наличие у учителей технических устройств в личном пользовании ( в % к количеству опрошенных)**

<b>Тюменская область (без автономных округов)</b>		<b>Ямало-Ненецкий автономный округ</b>	
<b>Техническое устройство</b>	<b>Наличие в личном пользовании (%)</b>	<b>Техническое устройство</b>	<b>Наличие в личном пользовании (%)</b>
Ноутбук	58	Ноутбук	88
Компьютер	64	Компьютер	64
Планшет	27	Планшет	51
Сотовый телефон	93	Смартфон	73
		Простой сотовый телефон	58

Полученные результаты свидетельствуют о том, что не все современные учителя общеобразовательных учреждений имеют в личном пользовании технические средства для реализации опосредованной коммуникации между различными участниками образовательного процесса. Думается, что основное объяснение этому заключается в том, что уровень заработных плат современных педагогов не позволяет им приобретать современную компьютерную технику, которая постоянно обновляется и растёт в цене. Разница в ответах среди учителей Тюменской области и Ямало-Ненецкого автономного округа, на наш взгляд, может быть объяснена несколькими причинами. Во-первых, уровнем средних

заработных плат педагогических работников образовательных учреждений общего образования. Так, в Ямало-Ненецком автономном округе этот показатель является самым высоким как в Уральском федеральном округе, так и в Российской Федерации. Во-вторых, в данном субъекте РФ проживает большее количество городского населения, для которого использование современных информационно-коммуникационных технологий более приемлемо и доступно, чем для сельских жителей. В-третьих, на Ямале достаточно распространенная ситуация, когда учителя общеобразовательных учреждений являются приезжими, но проживающими там постоянно. Естественно, что большинство из них представители молодого или среднего возраста, которые чаще, чем пожилые обладают компьютерной техникой и различными гаджетами в личном пользовании.

Помимо проблем с обеспечением компьютерной техникой учителей, их качеством, и бесперебойным каналом Интернет-соединения, важным при развитии системы информационных услуг является выбор наиболее *оптимального и эффективного программного обеспечения*, посредством которого эти услуги предоставляются. Одним из таких IT-продуктов является «NETschool»: комплексная информационная система для современной школы. Данная информационная система служит дополнительным механизмом взаимосвязи между руководством школы, классными руководителями и преподавателями, учащимися и их родителями<sup>1</sup>. Хотя, при подобных утверждениях разработчиков всегда возникает вопрос о том, насколько эффективно реализуется данное взаимодействие и к какому результату оно приводит. Стоит отметить, что данный продукт использовался в школах юга Тюменской области до 2014 года. При использовании его в школах был реализован доступ к информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости. Проект «NETschool» не является единственным, при помощи которого данная услуга

---

<sup>1</sup> См.: Продукт NETSchool [Электронный ресурс] // Сайт ИРТех: инновационные решения для системы образования. URL: <http://www.ir-tech.ru/?products=netschool> (дата обращения: 01.02.2018).

может быть предоставлена потребителю. С 2014 года в школах юга Тюменской области ввели в использование систему «БАРС.Web-образование».

В рамках анкетного опроса учителям школ было предложено высказать своё отношение к ресурсу, посредством которого ведутся электронные журналы и дневники. Педагоги ЯНАО высказывали своё отношение к ресурсу «Сетевой город. Образование». Результаты свидетельствуют о том, что большинство респондентов затруднились ответить на этот вопрос (55%). Однако, как положительное его охарактеризовали 34% опрошенных. Интересно то, что более половины учителей затруднились с ответом. Это может быть косвенным показателем того, что они как субъекты и объекты информационных услуг пока не понимают их ценности в полном объёме.

На этом фоне, интересен тот факт, что доля учителей Тюменской области (без автономных округов) положительно оценивших ресурс, через который предоставляется услуга, составила 22%, а тех, кто выразил негативное отношение – 77%. Причина столь значимой разницы в ответах может быть обоснована переходом с одного программного обеспечения на другое, которое в свою очередь устраивает их в значительно меньшей степени (*«Пусть они тогда прикроют это Web-образование и оставят нам Net-школу»*) (Алена, учитель начальных классов, г. Тюмень).

Выявленный факт свидетельствует об особой важности выбора эффективного программного обеспечения, с которым будут работать педагоги. Ответственность за тот или иной выбор программного продукта лежит на органах исполнительной власти на уровне региона в сфере образования. Выбор малоэффективного программного ресурса может привести к дисфункциональным последствиям в работе учителей, а, следовательно, понизить качество эффективности образовательного процесса в школе.

Крайне важным в данной ситуации становится создание механизмов обратной связи между педагогическим коллективом школы, директором и органами власти в сфере образования. Необходимо отлаженное межведомственное взаимодействие. Предполагаем, что одним из таких

механизмов обратной связи может стать проведение социологических исследований, направленных на изучение уровня удовлетворенности качеством предоставления и реализации информационных услуг на уровне школы.

Понять уровень удовлетворенности ресурсами, посредством которых реализуются информационные услуги в системе общего образования возможно также через анализ проблем и затруднений, с которыми столкнулись их потребители. Это стало отдельным аспектом изучения в рамках исследования качества предоставления информационных услуг в сфере образования.

Необходимо отметить, что мы понимаем, разницу в мотивации использования, в степени заинтересованности среди потребителей двух информационных услуг: «Предоставление результатов единого государственного экзамена» и «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости». Однако, сравнение результатов опроса различных групп участников образовательного процесса по этим услугам будут проанализированы вместе только при описании внешних условий реализации данных услуг. Во всех остальных случаях совместного анализа будет представлено подробное описание различия в ответах родителей и учащихся.

Несмотря на относительно небольшую долю респондентов по обеим услугам, у которых возникли какие-либо затруднения с их получением, имеется значительная разница по этому критерию между услугами в отдельности. Численность потребителей, столкнувшихся с затруднениями по информационной услуге «предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена», *в восемь раз* превышает численность по тому же показателю у получателей услуги «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости». Соотношение этих показателей – 64% против 8%. Причиной того может являться специфика использования и частота предоставления этой услуги, а именно большая загрузка серверов хранения данных, а также единовременная

нагрузка на сайт в момент возникновения потребности в этой информации у её получателей.

Для решения возникающих проблем необходимо их первоначальное выявление и дифференциации по определённым признакам. Рассмотрим проблемы при реализации изучаемых услуг более подробно. В возрастных группах от 25 до 54 лет нет сколько-нибудь заметных различий в идентификации каких-либо затруднений среди потребителей услуги «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости». Однако в более старшей возрастной группе наблюдается значительный прирост числа потребителей услуги, которые столкнулись с определенными проблемами при её получении (см. табл. 5).

Таблица 5.

**Наличие затруднений у родителей (законных представителей учащихся) при получении услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (в зависимости от возраста) (в %)**

	Возрастная группа (лет)			
	25-34	35-44	45-54	55-64
Нет	92	92	94	83
Да	8	8	6	17
Итого	100	100	100	100

Подобная разница в частоте затруднений при получении информационной услуги может быть связана с увеличением доли респондентов старшего возраста, которые владеют не столь высокими навыками работы с компьютером. Различия относительно гендерного признака не выявлены. Подобное возрастание затруднений относительно возраста получателя вполне сопоставимо с меньшей уверенностью этой группы респондентов в конфиденциальности и безопасности введения новых форм получения информации об образовательном процессе, которое будет представлено во втором параграфе второй главы.

Среди экспертов наличие проблем по услуге «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и



электронного журнала успеваемости» выделили 17 человек из 44, а по услуге «предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» – 10 из 44 человек. Следовательно, учителя или работники общеобразовательных учреждений выявляют большее количество проблем по иной услуге, нежели чем учащиеся и их родители. На наш взгляд, данный факт объясняется тем, что в эксперты включены в непосредственную реализацию первой услуги, а именно, они участвуют в процессе заполнения электронных журналов, следовательно, в большей степени сталкиваются с проблемами по данной услуге в своей повседневной работе.

Родителям и учащимся, у которых возникли проблемы при получении услуг, было предложено уточнить, что их не устроило. Потребители услуги «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» заострили своё внимание на следующих аспектах.

Во-первых, медленная скорость обновления информации на сайте, потеря её актуальности: (*«информация иногда не обновляется или запаздывает»* (Родитель №5, 4 класс)), (*«иногда на сайте нет информации или она неполная»* (Родитель №9, 4 класс)), (*«надо своевременно пополнять данные в одно определённое время, поскольку, если болеют дети, родителям приходится задание брать по телефону у одноклассников»* (Родитель №9, 4 класс)); (*«в активированные дни информацию можно получить только в тот же день, на следующий день информация исчезает»* (Родитель №22, 4 класс)). Именно это может быть объяснено общей загруженностью учительского состава общеобразовательных учреждений. В связи с этим, учителя просто не успевают добавить информацию о домашнем задании или оценках учащихся на сайт. Учителям физически не хватает времени обновлять данные в электронных журналах. Из-за этого порой пропадает необходимость информации, которая будет добавлено вне актуального времени, когда в ней была потребность со стороны учащихся и их родителей.

Во-вторых, некорректная работа сайта. Родители отмечают, что *«не всегда удаётся зайти на сайт с первого раза»* (Родитель №32, 3 класс), *«не получается получить необходимую информацию, из-за того, что часто не загружается сайт»* (Родитель №7, 4 класс), *«бывает, что сайт временно не работает»* (Родитель №14, 3 класс). Данные факты в очередной раз подтверждают необходимость выбора надежного программного обеспечения для эффективной реализации информационных услуг в общем образовании. Ответственность за это, в первую очередь несут контролирующие органы в сфере образования, в чьи обязанности входит не только интеграция информационных технологий в образовательный процесс, но и постоянный мониторинг их качества, устранение возникающих затруднений и проблем.  *(«необходимо наладить бесперебойную работу сайта»* (Родитель №22, 4 класс)). Следует отметить, что это является актуальным как для самих получателей услуги (учащихся и их родителей), так и учителей, которые выставляют данные об успеваемости ребенка на сайт.

Старшеклассники, которые были опрошены как потребители услуги «предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» среди проблем отмечали только некорректную работу сайта: *«долгая загрузка сайта»*, *«сайт был временно недоступен»*, *«большая нагрузка на сайт»* (Учащиеся 11-ых классов, Тюмень).

Становится понятно, что подавляющее большинство затруднений связано с технической частью предоставления информационных услуг в электронном виде. Однако, несмотря на их схожесть, согласно полученным результатам исследования, доля этих затруднений по услуге «Предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» значительно превышает тот же показатель, но по услуге «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости». Мы объясняем это технической спецификой работы сайта, который не способен обработать большое количество обращений от

учащихся в наиболее актуальные часы, в особенности, когда появляются результаты экзаменов.

Необходимо отметить, что подобные затруднения при реализации информационных услуг в системе общего образования были отмечены и другими авторами. В.И. Токтарова и А.В. Иванова по результатам экспериментального исследования государственных и муниципальных электронных услуг в образовательной сфере в Республике Марий Эл отмечают среди недостатков «возникающие при работе с Интернет-сервисами технические сбои»<sup>1</sup>.

Эксперты, отвечая на вопрос о проблемах информационных услуг, выделили следующие затруднения, которые не позволяют в полной мере реализовать эти услуги. Для начала рассмотрим проблемы по услуге «Предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена». Ответы экспертов можно объединить в две группы.

В первую группу вошли проблемы технического характера, связанные с работой сайта, на котором происходит оказание услуги: «*Не всегда с первого раза удается загрузить страницу*», «*Перегруженность сайта*», «*Скорость сервера*», «*Уровень скорости на сервере*» (учителя/работники органов образования, г. Тюмень). Эти проблемы схожи с теми, что отмечали родители и учащиеся. Однако, в данном случае их идентифицируют уже люди, оказывающие информационные услуги, наполняющие их информацией о ходе образовательного процесса.

Во вторую группу проблем вошли особенности потребителей услуги: «*Некомпетентность потребителей услуги*», «*Правовая некомпетентность потребителя*» (учителя/работники органов образования, г. Тюмень). Подобные мнения говорят об оценивании компьютерной грамотности некоторых потребителей информационных услуг со стороны людей, которые их предоставляют, как недостаточной для получения этого типа услуг.

---

<sup>1</sup> Токтарова В.И. Развитие государственных и муниципальных электронных услуг в образовательной сфере в Республике Марий Эл / В.И. Токтарова, А.В. Иванова // Экономика и предпринимательство. – 2014. – №11-2 (52-2). – С.310

Затруднения, по мнению экспертов, связанные с реализацией услуги в «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», можно классифицировать на три группы.

Во-первых, проблемы технического характера, связанные с работой сайта, на котором происходит оказание услуги – указали 8 экспертов: *«Вход в программу электронный дневник, проблемы с составлением расписания»*, *«Достаточно часто приходится вносить информацию, которая уже была внесена ранее, постоянные сбои в программе, что требует дополнительных временных затрат для обеспечения работы системы»*, *«Затруднение в размещении материала»*, *«Неналаженность работы электронной школы»*, *«Низкий уровень технического оснащения, невозможно широко применять свободное некоммерческое программное обеспечение, невысокий уровень использования оказываемых услуг»*, *«Программные ошибки»*, *«Случаются перебои в сети Интернет, загруженность сайта»* (учителя/работники органов образования, г. Тюмень). Наличие подобных проблем снижает эффективность предоставления информации об образовательном процессе посредством информационных услуг в школе.

Во-вторых, излишняя бюрократизация процесса оказания услуг – указали 3 эксперта: *«Много лишних бумаг»*, *«Необходимость ведения бумажного и электронного документооборота одновременно»*, *«Трудность поиска необходимой информации на сайтах учреждений и организаций, с которыми необходимо сотрудничать, поиск местных нормативных документов»*. Эти мнения соотносятся с проблемой загруженности школьных педагогов, а также актуализируют необходимость перехода на один из видов электронного журнала в школе.

В-третьих, особенности потребителей услуги – указали 2 эксперта: *«Не все пользователи на должном уровне владеют компьютером»*, *«Низкая мотивированность родительской общественности»*, *«Низкий уровень знаний работы с ПК у пользователей услуги»*, *«Снижение уровня ответственности родителей в части обеспечения получения детьми образовательных услуг»*,

*«Частичное отсутствие выхода в Интернет у родителей и учащихся, отсутствие компьютеров» (Учителя, Тюменская область).*

Схожими затруднениями в процессе предоставления рассматриваемых информационных услуг среди экспертов и потребителей явились проблемы технического характера. Однако одной из проблем, в том числе и в связи с предыдущим пунктом, в экспертной среде является повышение временных затрат. Появляется излишняя бюрократизация из-за выполнения двойной нагрузки в связи с введением электронного документооборота при сохранении бумажного. Данная ситуация приводит к дополнительной работе имеющихся кадров внутри образовательной системы, что в конечном счете снижает эффективность выполнения ими своих непосредственных функций, а следовательно, и функций всего образования.

Одним из методов, способствующих улучшению качества информационных услуг, является проведение внутреннего мониторинга в учреждениях, их оказывающих.

Согласно результатам экспертного опроса, внутренний аудит качества предоставления анализируемых услуг оказывается: ежемесячно – 64% (информация об успеваемости) и 20% (результаты экзаменов), ежеквартально – 27% (результаты экзаменов) и 29% (по государственной услуге), ежегодно – 9% (информация об успеваемости) и 48% (результаты экзаменов). Данное различие объясняется спецификой использования той или иной услуги. Не уменьшая значимости внутреннего аудита, думается, что он *должен осуществляться в комплексе с внешним аудитом*, пусть и не на ежемесячной основе. В этой связи становится понятна необходимость последующего изучения сферы информационных услуг в системе общего образования, оценке уровня удовлетворенности их получателей.

Абстрагируясь от технических аспектов системы предоставления информационных услуг в системе общего образования, специалисты, которые ответственны за их предоставления должны быть знакомы с регламентами этой работы. Большинство экспертов (78%) считают, что все специалисты,

участвующие в оказании анализируемых информационных услуг, хорошо знакомы со всеми требованиями принятых регламентов оказания услуг. Оставшиеся эксперты сочли, что с требованиями регламентов хорошо знакомы большинство сотрудников, а остальные – в общих чертах. Лишь один эксперт указал на то, что большинство сотрудников знакомо с требованиями регламентов только в общих чертах.

Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность школы относительно предоставления информационных услуг, должны соответствовать тому, что «появляется новая образовательная среда, меняется весь уклад школы»<sup>1</sup>. Только в этом случае, их знание и понимание людьми, задействованными в реализации информационных услуг, поможет им использовать их наиболее эффективным образом. Знание регламентов информационных услуг поможет, во-первых, использовать средства предоставления информационных услуг в сфере общего образования наиболее эффективным способом; во-вторых, незамедлительно реагировать на возможные отклонения в процессе реализации этих услуг, соотнося прописанное в регламенте и существующее в реальности.

---

<sup>1</sup> Сборник информационно-методических материалов о проекте «Информатизация системы образования». — М: Локус-Пресс, 2005. — с.13

## 2.2. Уровень готовности основных субъектов образовательного процесса к использованию информационных услуг

В рамках теоретической главы был выделен ряд потребностей, на которых основано формирование ориентаций и установок на использование информационных услуг в системе общего образования со стороны учащихся, родителей и учителей. Постараемся последовательно раскрыть проблемные точки, которые были проанализированы на основе полученного эмпирического материала, а также сформировать определенные рекомендации по решению возникающих затруднений.

Теоретически была определена потребность в экономии времени, затрачиваемого на получение информации о ходе образовательного процесса. Для того чтобы оценить насколько данная потребность может быть удовлетворена посредством новых методов опосредованной коммуникации и получения информации о ходе образовательного процесса, в первую очередь необходимо определить возможность быстрого доступа к получению информационной услуги для её потребителей.

Крайне важным является тот факт, что сайт, через который предоставляется информация об учебном процессе родителю (*«позволяет быстро и без особого труда посмотреть то, что нужно»* (Родитель №19, 4 класс)). Помимо того, его (*«можно смотреть дома и для этого не обязательно идти в школу»* (Родитель №15, 3 класс)), устраняется необходимость (*«по каждой мелочи обращаться лично к учителю»* (Родитель №16, 3 класс)). Использование информационно-коммуникационных технологий для взаимодействия между участниками образовательного процесса по мнению родителей (*«позволяет в короткие сроки получить информацию о домашних заданиях, об успеваемости, о расписании ребёнка»* (Родитель №27, 4 класс)). Можно сделать вывод, что для родителей школьников система электронного дневника позволяет им как потребителям информационной услуги экономить своё время для удовлетворения потребности в информации о ходе образовательного процесса, школьных мероприятиях: *«не*

*нужно лишний раз узнавать информацию у педагога и одноклассников»* (Родитель №16, 4 класс).

Родителям как получателям информационной услуги (*«совсем не сложно заходить на данный сайт, а также это прекрасная возможность самим проверить список заданий и оценки ребенка»* (Родитель №33, 4 класс)). Помимо того – *«в случае, если ребёнок забыл написать домашнее задание или выставить оценки в дневник, или в случае отсутствия на уроке, можно всегда обратиться к электронному дневнику»* (Родитель №30,4 класс)), а также *«не нужно никого беспокоить по поводу домашнего задания»* (Родитель №10.4 класс)).

Таким образом, выявляется противоречивая тенденция между положительным и отрицательным эффектом внедрения информационных услуг в школе для родителей. С одной стороны, у родителей школьников сокращается время передачи и получения информации, сам процесс становится удобнее. С другой стороны, это приводит к возрастанию формализма в общении между родителями и учителями, родителями и детьми. Родители, сами того не понимая, сокращают общение со своими детьми о ходе их учебного процесса и школьной жизни. Также они лишний раз не идут к учителю, в непосредственном взаимодействии с которым можно получить рекомендации и советы по работе с ребенком. В этом прослеживается *проблема сокращения непосредственного общения между основными участниками образовательного процесса*. В какой-то степени, можно утверждать, что внедрение информационных технологий в образовательный процесс, помимо фактора перехода от непосредственного к опосредованному взаимодействию его основных участников, стало еще и фактором уменьшения личного общения.

Показательно, что для самих учеников, использование электронного дневника не всегда воспринимается как более удобный или простой метод, чем его бумажная форма. По данным локального исследования, проведенного в г. Елабуга (Республика Татарстан), только 16% учащихся считают электронную версию дневника и журнала лучше, чем традиционную, большинство (52%) вообще не видят разницы между ними, а каждый третий против подобной формы



(31%)<sup>1</sup>. Авторы исследования отмечают, что основная причина несогласия школьников с использованием электронной формы дневников и журналов связана с тем, что у родителей появилась возможность самостоятельного контроля их учебного процесса, успеваемости, нарушения дисциплины. Таким образом, можно отметить, что учащиеся заинтересованы в личном общении по вопросам своего обучения со своими родителями.

Эффективность опосредованной коммуникации, как отмечает С.Г. Косарецкий и Д.В. Чернышова достаточно низкая для изменения родительских установок (особенно негативных), решения сложных вопросов, связанных с обучением их ребенка<sup>2</sup>. Решение подобных проблем преимущественно за непосредственной межличностной коммуникацией. Из этого следует, понимание актуальности обозначенного противоречия между привычными способами взаимодействием учителей, учащихся и их родителей в образовательном процессе и новыми формами этого взаимодействия.

На наш взгляд, важным является, что в рамках проведения глубинных интервью с родителями школьников, респонденты достаточно часто обращали внимание на то, что им не обойтись без непосредственного контакта с учителем: *«лично контакта с учителем исключать не надо»* (Родитель №11, 4 класс); *«электронный дневник конечно проще, быстрее и удобнее, эффективнее, но, тем не менее, без непосредственного контакта с учителем нельзя обойтись»* (Родитель №8, 4 класс). Из этого следует, что все классические механизмы образовательного процесса остаются актуальными и по настоящее время. *(«Такой способ получения информации эффективен, но отчасти, поскольку, если есть какие-либо вопросы насчёт моего ребёнка, то я предпочитаю проконсультироваться лично с преподавателем»* (Родитель №2, 4 класс)). Родители понимают необходимость личного контакта между ними и учителями, который не может быть полностью заменен компьютерно-опосредованной

---

<sup>1</sup> Чибугаев М. Л. Отношение учителей, родителей и учащихся к внедрению в учебный процесс электронных журналов и электронных дневников / М.Л. Чибугаев, И.А. Талышева // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 19. – С. 264–267. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/56297.htm>.

<sup>2</sup> Косарецкий С.Г. Электронные коммуникации школы и семьи / С.Г. Косарецкий, Д.В. Чернышова // Народное образование. №5. – 2012. – С.104

коммуникацией. Индивидуальные особенности ребёнка не обсуждаются по телефону, электронной почте или через диалог в системе электронного журнала и дневника. Так или иначе, появляются новые формы взаимодействия между участниками образовательного процесса, которые в идеале, по нашему мнению, должны реализовываться *в синергии, а не в противопоставлении* друг к другу.

Отметим, что родителям присуща регулярность получения информации о работе школы, которую посещает их ребенок, его успеваемости, школьным новостям и т.д. По результатам социального аудита информационной открытости муниципальной системы образования, представленного Т.Е. Зерчаниновой, на примере г. Первоуральска, 56% респондентов регулярно спрашивают о деятельности общеобразовательного учреждения. При этом, несмотря на достаточно высокое число родителей, использующих для этой цели электронные ресурсы (31% - «Сетевой город», 48% - сайт школы), большая часть родителей использует привычные каналы непосредственной коммуникации (родительские собрания, общение с ребенком, общение с другими родителями и учителями)<sup>1</sup>. Это свидетельствует о том, что на данном этапе все каналы коммуникации участников образовательного процесса в школе являются достаточно востребованными и актуальными. Главное при этом, найти наиболее эффективные возможности их совместного использования, с целью формирования и поддержания партнерских отношений между основными участниками образовательного процесса.

Необходимо отметить, что большинство учащихся используют электронный дневник не для опосредованной коммуникации со своими учителями, а для просмотра своей текущей успеваемости и домашнего задания. По данным опроса школьников, проведенного на базе одного из общеобразовательных учреждений г. Саранска (Республика Мордовия), наиболее интересующими возможностями электронного дневника являются: просмотр текущих оценок (59%), домашнее задание (27%), просмотр меню на завтрак (7%), возможность взаимодействия с

---

<sup>1</sup> Зерчанинова Т.Е. Информационная открытость муниципальной системы образования: опыт социального аудита / Т.Е. Зерчанинова, О.В. Новгородцева // Образование и наука. № 1(2). – 2015. – С.69

учителем (5%), ссылка на сайт школы (2%)<sup>1</sup>. Полученные результаты вполне логичны, так как для учащихся их учителя находятся в непосредственной доступности в течение всей учебной недели, поэтому для них потребность в реализации опосредованной коммуникации ниже, чем для их родителей.

Экономия времени на получение информации субъектами образовательного процесса связана с расширением информационного образовательного пространства. Именно этот аспект позволяет получить информацию участникам образовательного процесса о его ходе, даже в ситуации, когда личный контакт затруднителен: (*«личный контакт с учителем не всегда доступен, поэтому электронный вариант здесь эффективнее»*). (Родитель №34,4 класс)). Таким образом, можно предположить, что это определённый шаг в сторону проблемы преодоления нехватки свободного времени со стороны родителей, или фактической невозможности реализации встречи между учителем и родителем.

По нашим данным, средний балл удовлетворенности быстротой доступа к получению информационных услуг их потребителями (родителями) составил 4,2. Суммарные доли положительных оценок («4» + «5») по этой характеристике выше суммарных долей отрицательных оценок («1» + «2»): 80% против 5%. Доля затруднившихся с ответом не превысила 1%. Исходя из этого, можно судить о высоком, хотя, возможно и не совсем достаточном уровне скорости доступа к получению информации об образовательном процессе посредством информационно-коммуникационных технологий.

Помимо быстроты получения информации об образовательном процессе, потребитель данной информации должен быть уверен и в её конфиденциальности. В ходе опроса потребителей информационных услуг отдельное внимание было уделено потребности в безопасности и конфиденциальности информации, которая будет передаваться участникам образовательного процесса с использованием информационно-коммуникационных технологий. Некоторые из родителей

---

<sup>1</sup> Сулягина Е.А. Электронный школьный дневник как сфера взаимоотношений «учитель-обучаемый-родитель» в информационно-образовательном пространстве школы / Е.А. Сулягина, Т.Н. Сорокина // Перспективы науки. Сборник докладов I Международного заочного конкурса научно-исследовательских работ. Научный ред. А. В. Гумеров. Казань, 12-26 октября 2015. – С.269

отмечали, что («это не та информация, которую нужно скрывать» (Родитель №7, 4 класс)).

Однако, при сопоставлении ответов количественного метода исследования, получилось, что именно родители, в меньшей степени склонны считать подобный тип предоставления информации об учебном процессе безопасным и конфиденциальным, нежели, чем учащиеся школ.

Данные опроса свидетельствуют о том, что потребители услуги (учащиеся) «предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» оценивают безопасность и конфиденциальность информации выше, чем получатели услуги (родители) «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», а именно 4,56 балла против 4,23 балла.

На наш взгляд, различие в оценках среди разных групп получателей информационных услуг определяется несколькими причинами. Во-первых, разное содержанием информации, которое получают родители и учащиеся школ. У родителей есть возможность лично получать информацию об успехах своих детей, в то время как учащимся при использования информационно-коммуникационных технологий становится не нужно лично спрашивать у учителя результаты экзаменов, из-за этого у них выше ценность самой информации.

Во-вторых, родители как соучастники образовательного процесса своих детей не хотят распространения информации о плохой учёбе своего ребенка, именно поэтому имеют большую обеспокоенность тем, что данные сведения станут доступны широкому кругу лиц. Если речь идёт о результатах сдачи единого государственного экзамена (ЕГЭ), то для учащихся она не представляет опасности, именно поэтому у них выше уровень доверия к форме компьютерно-опосредованной передачи подобного рода информации.

В-третьих, вполне логично, что уровень доверия молодого поколения к информационно-коммуникационным технологиям, облачному хранению данных гораздо выше, нежели чем у людей старшего поколения. Частая работа с

информационно-коммуникационными технологиями позитивно влияет на доверие и уверенность в таком типе получения, использования и обмена информацией. По данным анкетирования старшеклассников, проведенного в 2017 году, 61% городских учащихся старших классов и 49% сельских пользуются Интернетом в процессе учёбы практически каждый день. В элитных общеобразовательных учреждениях (гимназиях, лицеях) доля таковых выше и составляет 70%. Естественно, что столь высокая интенсивность работы с компьютером определяет ориентации и установки старшеклассников на использование информационно-коммуникационных технологий в процессе учёбы, в том числе и при использовании информационных услуг.

Отметим, что доступ к информационно-коммуникационным технологиям определяется возрастной группой респондентов. По данным Г.А. Банных, от этого фактора зависит уровень компьютерной грамотности и мотивации индивида на использования ИКТ в своей повседневности<sup>1</sup>. Подобная взаимосвязь прослеживается и при использовании информационных услуг основными участниками образовательного процесса в системе общего образования.

Также среди ответов родителей (законных представителей) была выявлена закономерность: чем старше возраст получателя информационной услуги, тем ниже он оценивает свою удовлетворенность безопасностью и конфиденциальностью информации, которая предоставляется ему посредством подобного рода услуг в электронном виде. Так, в группе респондентов в возрасте от 25 до 34 лет – 61% опрошенных максимально оценивают безопасность и конфиденциальность информации, которая передаётся через информационную услугу; в группе от 35 до 44 – 51%, в группе от 45 до 54 – 51%, в группе от 55 до 64 – 41%.

Полученные результаты сходятся с ответами родителей на проверочный вопрос об их восприятии безопасности предоставления информации об

---

<sup>1</sup> Банных Г.А. Информационное неравенство населения свердловской области в современный период / Г.А. Банных, С.В. Костина // Социология и общество: социальное неравенство и социальная справедливость. Материалы V Всероссийского социологического конгресса. Российское общество социологов. – 2016. – С. 21-28.

успеваемости учащихся компьютерно-опосредованным способом, через информационную услугу (см. табл. 6).

Таблица 6.

**Мнение родителей о безопасности электронной формы предоставления информации (в зависимости от возраста) (ответ в % от числа опрошенных родителей)**

	Возрастная группа			
	25-34	35-44	45-54	55-64
Безопасно	76	74	67	62
Небезопасно	20	18	23	24
Затрудняюсь ответить	4	8	10	14
Итого	100	100	100	100

Полученные данные свидетельствуют о том, что в среднем 75% респондентов всех возрастных групп до 45 лет считают электронную форму предоставления услуг более конфиденциальной и безопасной, чем традиционную форму. Однако у более старшей группы 45-54 года этот показатель равен 67%, а у потребителей услуги, которым 55-64 года – 62%. При этом количество затруднившихся с ответом в этих группах в несколько раз выше, чем в остальных.

Помимо того, выявлена взаимосвязь между уровнем образования родителя (законного представителя) ребенка и его уверенностью в том, получение услуги «предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» в электронной форме более конфиденциально и безопасно, чем в традиционной форме. Так, доля согласных с этим респондентов с высшим образованием равняется 70%, со средним профессиональным – 75%, с начальным профессиональным – 82%, средним общим – 83% (см. табл. 7).

Таблица 7.

**Мнение родителей о безопасности электронной формы предоставления информации (в зависимости от уровня образования) (ответ в % от числа опрошенных родителей)**

	Уровень образования			
	Среднее общее	Начальное профессиональное	Среднее профессиональное	Высшее
Безопасно	82	82	75	70
Небезопасно	16	16	17	21
Затрудняюсь ответить	2	2	8	8
Итого	100	100	100	100

На наш взгляд, представленные различия могут быть объяснены несколькими причинами. Во-первых, различия относительно уровня образования и уверенности в безопасности электронной формы передачи информации можно объяснить уровнем претензий к успехам в учёбе своих детей. Предполагаем, что родители с высшим образованием в большей степени заинтересованы в успешном обучении своих детей, именно поэтому они чаще обеспокоены тем, чтобы информация об успехах и неудачах учащегося не стала общедоступной. Во-вторых, различия относительно возраста родителей. Данный факт может быть объяснен недостаточным уровнем доверия к виртуальной среде и информационно-коммуникационным технологиям, который обратно пропорционален возрасту потребителя информационной услуги. В этой связи приобретает актуальность *повышение уровня компьютерной грамотности среди различных возрастных групп населения*, в особенности среди людей среднего и старшего возраста. Решение данной проблемы положительно скажется на формировании устойчивой установки использования компьютерно-опосредованных средств коммуникации у родителей (законных представителей), в том числе повысит уровень доверия к ним, уверенность в их безопасности и конфиденциальности.

Для родителей учащихся из старших возрастных групп актуальными являются курсы повышения компьютерной грамотности населения. Примером

таких курсов может быть бесплатная программа «Расширяя горизонты»<sup>1</sup>, реализуемая в Тюменской области. При этом, очень важно, чтобы такие курсы организовывались для широкого круга слушателей, а не только для определённых групп населения, таких как инвалиды или пенсионеры. По всей видимости, это возможно только при административной и финансовой поддержке исполнительных органов власти Российской Федерации.

Со стороны общеобразовательного учреждения необходимо давать информацию о безопасности использования информационно-коммуникационных технологий для получения информационных услуг в системе общего образования, в момент информирования родителей и членов семьи школьников на классных собраниях или дополнительных организационных встречах в школе. В противном случае, часть получателей информационных услуг будет иметь низкий уровень доверия к электронной форме предоставления информации об образовательном процессе. Помимо того, крайне важным является информирование родительской общественности представителями общеобразовательного учреждения о возможностях и правилах работы с программным обеспечением, посредством которого будет предоставляться информационная услуга родителям. Предполагаем, что ознакомление с этим возможно производить в ходе первых родительских собраний, а также в рамках организации методических семинаров для родителей в школах. Упущение в работе по информированности родителей как получателей информационных услуг, а также повышению их компьютерной грамотности приведет к негативным последствиям, получатели не будут пользоваться услугой в полном объеме и на постоянной основе.

Именно от работы общеобразовательного учреждения зависит удовлетворенность родителей и учащихся удобством поиска необходимой информации об определённой информационной услуге. Отлаженный процесс информирования потребителей информационных услуг по вопросам предоставления информационных услуг в системе общего образования важен для

---

<sup>1</sup> Система электронного обучения. Правительство Тюменской области. [Электронный ресурс]. Точка доступа: <http://edu.admtumen.ru/> (дата обращения: 01.02.2017).



их использования в полноценном объеме. В противном случае, часть потенциальных потребителей в силу недостаточной информированности о новых формах взаимодействия между родительской общественностью и школой, скорее всего, не будут пользоваться ими. Получится ситуация, при которой потребители информационных услуг не будут в полной мере информированы о том, как правильно пользоваться программами, через которые реализуются информационные услуги в системе общего образования.

Исходя из вышесказанного, родителям было предложено оценить по пятибалльной шкале легкость и удобство поиска необходимой информации об информационной услуге «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости». Полученные данные свидетельствуют о достаточно высоком среднем балле – 4,7. Это говорит о том, что в большинстве случаев родители удовлетворены работой общеобразовательных учреждений по информировании их о том, как правильно пользоваться электронным дневником.

В ходе проведения глубинных интервью, подавляющее большинство родителей отвечали, что (*«информация о возможности пользоваться электронным дневником и смотреть электронный журнал успеваемости была предоставлена учителем на первом родительском собрании»* (Родитель №1, 4 класс)). Вполне логично, что без должной информированности родителей о возможности использования новых методов получения информации об учебном процессе не представляется возможным говорить о том, что большинство из них будет пользоваться этой услугой. Однако, только сам факт предоставления информации потребителям о возможности получения информационной услуги не означает того, что этого будет достаточно. Сама информация должна быть предоставлена в полном объеме и желательным доступным способом. Именно поэтому нами были оценены эти характеристики в ходе опроса учащихся и их родителей.

Полнота и доступность информации о возможности пользования информационной услуги родителями оценивается как достаточная: *«Всё было*

*понятно с первого раза»* (Родитель №2, 4 класс); *«На школьном собрании нам предоставили всю информацию в полном объеме»* (Родитель ученика №15, 3 класс). Однако, стоит отметить, что в некоторых отдельных случаях родители утверждали, что *«из документов получили только листок с паролем, с сайтом разбирались своими силами»* (Родитель №22, 4 класс). Отсюда становится понятна проблема присутствия формального отношения к информированию родителей как потребителей информационных услуг в системе общего образования о возможностях использования новых методов взаимодействия между участниками образовательного процесса.

Наиболее ярко выражена проблема формального отношения к информированию участников образовательного процесса о предоставлении и использовании информационных услуг была зафиксирована при опросе старшеклассников, которые получали услугу «Предоставление информации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена». Так, средний балл оценки этой характеристики среди опрошенных составил 4,2. При этом, суммарная доля плохих оценок («1» + «2») по этой услуге оказалась выше, чем тот же суммарный показатель по услуге «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»: 9% против 2%. Также, в ходе проведения анкетного опроса учащихся старших классов, было выявлено, что 26% учащихся не были уведомлены о ней вообще. Среди родителей таких только 2%.

На наш взгляд, разница среднего балла может объясняться следующим. Во-первых, спецификой востребованности подобного рода услуг в сфере общего образования. Большинство получателей, в нашем случае учащихся, пользуется ею не на постоянной основе, а лишь разово и в короткий временной период. Причина заключается в том, что для потребителей этой услуги информация о результатах экзаменов актуальна только в период их прохождения. В отличие от этого, ведение электронного дневника и журнала актуальна для родителей с первого и по одиннадцатый класс. Во-вторых, установками основных пользователей

информационных услуг. Круг пользователей услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» значительно шире. Взрослые потребители информационных услуг (родители школьников, члены их семьи) проявляют большую заинтересованность в том, чтобы разобраться, как это работает на практике, нежели чем сами учащиеся.

После получения информации о предоставлении информационной услуги, потребителю должен быть понятен и сам технический инструментарий, посредством которого реализуются данные услуги в школе. Также важным является и удобство пользования сайтом. Характеристика понятности и удобства интерфейса сайта, посредством которого реализуется информационная услуга в общем образовании, связана с потребностью экономии времени. Вполне логично, что, если потребителю услуги не понятно и не удобно использовать средство получения информации, то это никак не сократит его временные затраты, а возможно и увеличит их.

Удовлетворенность родителей (законных представителей) понятностью и удобством интерфейса сайта, через который предоставляются информационные услуги, также была изучена в ходе анкетного опроса. Средний балл удовлетворенности понятностью и удобством интерфейса сайта составил 4,34. Это один из самых высоких показателей среди различных характеристик. Можно сказать, что полученные данные свидетельствуют о достаточно высоком уровне удовлетворенности потребителей услуг данным аспектом. Столь высокие показатели удовлетворенности понятностью сайта могут быть объяснены общим высоким уровнем компьютерной грамотности населения. То есть в большинстве случаев родители уже умеют пользоваться компьютером на достаточном уровне для использования информационных услуг в общем образовании.

Старшеклассники, оценивавшие интерфейс и удобство сайта, посредством которого предоставляется услуга: «предоставление информации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» в среднем поставили 4,59 балла за эту характеристику. Это самый

высокий балл среди учащихся по отдельным характеристикам электронных ресурсов.

В ходе проведения глубинных интервью с родителями школьников необходимо было выяснить их отношение к электронному способу предоставления информации, а также его положительных эффектах. Родители школьников отмечают, что (*«такой способ ведения школьных дневников, гораздо эффективнее, поскольку его заполняет учитель и ошибок там обычно не встречается, тогда как ребёнок может что-то не записать в обычный дневник, а здесь можно зайти и проверить»*) (Родитель №13, 4 класс)). Тем самым придается определенная прозрачность образовательного процесса, а следовательно, улучшается эффективность контроля со стороны родителей за процессом обучения своего ребенка. Использование информационных услуг в сфере общего образования приводит к повышению контроля за процессом обучения учащегося, а также позволяет наладить постоянный опосредованный мониторинг учебного процесса со стороны родителей.

Однако, это снова свидетельствует о противоречии, которое уже было выделено в теоретической главе: между необходимостью развития навыков самоконтроля, определенной самостоятельности в обучении школьников и усилением, расширением средств их контроля. Данное противоречие может привести к сложностям формирования навыков и установок среди школьников на самостоятельную ответственность за процесс и результаты обучения в общеобразовательном учреждении.

Теперь будет логично перейти к рекомендациям, которые позволят решить некоторые проблемы и противоречия при использовании информационных услуг родителями и учащимися.

Главное при появлении новых форм взаимодействия – сделать их позитивно влияющими на образовательный процесс. Это будет возможно только в том случае, когда информационные услуги в системе образования будут наполнены педагогическими методами и рекомендации по воспитанию и образованию учащихся для их родителей. Ресурс, через который предоставляется

информационная услуга, не должен характеризоваться как *«неинтересный и скучный»* (Родитель №4, 4 класс)). Для устранения подобных мнений, необходима его наполненность советами от учителей по каждому конкретному ученику.

Родители имеют серьёзную заинтересованность в наличии информации, которая будет полезна им для помощи в обучении и воспитании своего ребенка. Некоторые из родителей в рамках рекомендаций по улучшению процесса предоставления информационных услуг в школе предлагали.

Во-первых, (*«хотя бы раз в четверть оставлять на сайте небольшую характеристику поведения их ребёнка или характеристику успеваемости»*) (Родитель №30, 4 класс)). Следует заметить, что родители также отметили необходимость в характеристике поведения ребенка со стороны учителей. При этом сама периодичность предоставления данной информации хоть и является постоянной, но не является ежедневной или еженедельной. Предоставление такой информации раз в четверть позволит родителям совместно с их детьми скорректировать ход обучения, узнать, чем и как можно помочь для того, чтобы увеличить эффективность обучения в следующей четверти.

Во-вторых, (*«добавить советы классного руководителя и других учителей о ребёнке, его успехах и неуспеваемости, а также не мешало бы больше информации о жизни в классе, различных статей»*) (Родитель №5, 4 класс)); (*«нужна дополнительная информация о внешкольных мероприятиях и их результатах, родительских собраниях, решениях собраний, денежных задолженности перед школой»*) (Родитель №22, 4 класс)). Родители также заинтересованы в большем объеме информации о том, что происходит в жизни общеобразовательного учреждения, в котором обучается их ребенок. На наш взгляд, потребность в данной информации вполне обоснована. При этом наполняемость ею инструментария, посредством которого предоставляются информационные услуги в школе, позволит родителям получать данную информацию удобнее и быстрее, чем при её размещении на сайте общеобразовательного учреждения.

Исходя из рекомендаций, приведенных родителями как получателями информационных услуг, можно засвидетельствовать указанное противоречие между необходимым и реальным объемом информационных потребностей основных участников образовательного процесса, которые они могут удовлетворить через использование информационных услуг. Таким образом, отмечено, что не все информационные потребности родителей об образовательном и воспитательном процессе своего ребенка в школе удовлетворяются через существующую систему опосредованной коммуникации.

В действительности, эмпирически подтверждено *наличие проблемы отсутствия информации о педагогических методах, рекомендациях по работе с каждым конкретным ребенком* для родителей. Функция контроля, хоть и не теряет своей важности, однако её явно недостаточно. Без решения проблемы наполняемости информационных услуг педагогическими советами для родителей, *невозможно будет говорить о том, что информационные услуги в системе общего образования являются эффективным средством повышения качества образовательного процесса*. Исходя из этого, проявляется проблема готовности и возможности учителей дать эту информацию.

Помимо учащихся и их родителей основными пользователями информационных услуг в общем образовании также являются учителя. Именно поэтому, логично перейти к анализу уровня готовности учителей общеобразовательных учреждений к использованию информационных услуг в своей работе.

Педагоги как субъекты образовательного процесса должны в первую очередь иметь возможность полноценной работы с программным обеспечением для того, чтобы дать родителям всю интересующую их информацию о ходе обучения их детей, различных мероприятиях, а в перспективе и методико-педагогические рекомендации. Стоит обратить отдельное внимание на сам процесс работы с электронными журналами и дневниками, а именно на то, как это вписывается в рабочую повседневность жизни школьного учителя. Как уже было отмечено в теоретической главе диссертации, педагогический состав имеет

потребность в оптимизации рабочего времени, устранении чрезмерной «бумажной работы». По данным эмпирических исследований, более половины школьных педагогов ассоциируют себя с образом «белки в колесе»<sup>1</sup>. В этой связи, крайне важным становится то, что реализация информационных услуг не должна отрицательно сказаться на потребности оптимизации рабочего времени, усугубить и без того загруженную рабочую повседневность школьного учителя.

Согласно данным, полученными при анализе открытых вопросов анкетного опроса, от учителей были получены комментарии, подтверждающие увеличение нагрузки в связи с введением электронных дневников и журналов: *«Да, был разработан для упрощения работы, но получилось так, что сменили шило на мыло – всё равно отчеты тащим, распечатываем и относим администрации»*; *«Можно доработать чтобы не создавали отдельных электронных учительских»* (Учителя, ЯНАО). Исходя из полученных данных, прослеживается актуальность перехода на электронный документооборот в рамках общеобразовательного учреждения. Как отмечали учителя: *«Если вводит в работу Netschool, то следует уменьшить бумажные отчеты»*, (Учитель, ЯНАО). Выявлена проблема увеличение нагрузки учителей из-за введения электронных информационно-коммуникационных технологий в образовательный процесс.

Педагоги должны иметь возможность вести только один журнал, который заполняется посредством информационно-коммуникационных технологий. В противном случае, этот процесс будет занимать слишком много времени, так как учителю придётся выполнять дублирующие действия. В конечном счёте, это скажется негативно на эффективности выполнения его непосредственных функций.

Другая немаловажная проблема, которая уже была определена теоретически, состоит в возможности учителей предоставить родителям информацию о необходимых педагогических методах работы с их детьми через

---

<sup>1</sup> Берзин Б.Ю. Учитель: удовлетворенность профессией и социально-психологическое самочувствие / Б.Ю. Берзин, А.В. Мальцев // Известия Уральского федерального университета. Серия 3: Общественные науки. – 2016. – Т. 158, № 11 (4). – С. 96.

форму компьютерно-опосредованной коммуникации, с целью повышения качества образования и воспитания в семье и школе. На наш взгляд, для того чтобы каждый учитель обладал такой возможностью, в приоритетах его деятельности в свободное от работы время должно быть самообразование, направленное на усовершенствование своих профессиональных навыков педагога, получение знаний о современных методах взаимодействия с учениками и их родителями. Однако, по нашим данным опроса учителей, самообразование для хоть и входит в группу занятий высокой значимости, однако, находится в ней на последнем месте. Доля учителей, занимающихся самообразованием в свободное от основной и домашней работы, составляет 32%. То есть только каждый третий учитель имеет и реализует установку на профессиональное развитие и готов уделять этому часть своего свободного времени.

Совершенствование себя как специалиста, является необходимым условием готовности учителей давать методические рекомендации родителям детей по их воспитанию и образованию в рамках программы общеобразовательного учреждения. Без решения этой проблемы потребность родителей в наполнении информационных услуг педагогическими рекомендациями не будет удовлетворена. Думается, что в разрешении этой проблемы одно из ведущих мест будет отводиться административному корпусу школы, который должен следить за уровнем профессиональной подготовки всего педагогического коллектива образовательного учреждения. При необходимости возможно взаимодействие администрации школы с органами управления образования на местном уровне, с целью проведения курсов профессионального роста для сотрудников. В дополнение к этому, повышение компьютерной грамотности педагогического коллектива общеобразовательного учреждения возможно посредством организации специализированных курсов повышения квалификации на предмет ИКТ-компетенций, обучающих семинаров, которые могут быть проведены в рамках школы, с приглашением специалистов из органов управления образованием, участие в онлайн-курсах и конференциях, дистанционных семинарах.



Учителя общеобразовательных учреждений должны обладать сформированными ориентациями и установками на использование информационных технологий как инструмента сетевого взаимодействия участников образовательного процесса, в ходе которого они смогу опосредованно давать методико-педагогические рекомендации как ученикам, так и их родителям. Б.Ю. Берзин приводит результаты опроса учителей согласно которому у данной социально-профессиональной группы ярко выраженной является потребность в знаниях о современных информационных технологиях (44,6% в группе до 40 лет, 76,5% в группе старше 40 лет)<sup>1</sup>. Подобные результаты вполне сопоставимы с тем фактом, что в первую очередь более половины школьных педагогов под инновациями в образовании подразумевают «применение учителем современных информационных технологий в его преподавательской деятельности»<sup>2</sup>. Таким образом, у школьных учителей возникает потребность в формировании компетенций по работе с технологическими новшествами.

По результатам анкетного опроса учителей Тюменской области, проведенного в 2015 году, только 11% респондентов отметили, что они используют информационно-коммуникационные технологии с целью сетевого взаимодействия. Наиболее часто они используют ИКТ для наглядности во время урока (87%), реализации контроля знаний (60%), а также проведения лабораторных практикумов (19%).

В ходе анализа результатов открытых вопросов анкетного опроса учителей Ямало-Ненецкого автономного округа, некоторые учителя утверждали, что информационные услуги — это «*стимулирование новых отношений между всеми участниками учебно-воспитательного процесса*» (Учитель, ЯНАО). Под «новыми отношениями» подразумевается компьютерно-опосредованная коммуникация.

---

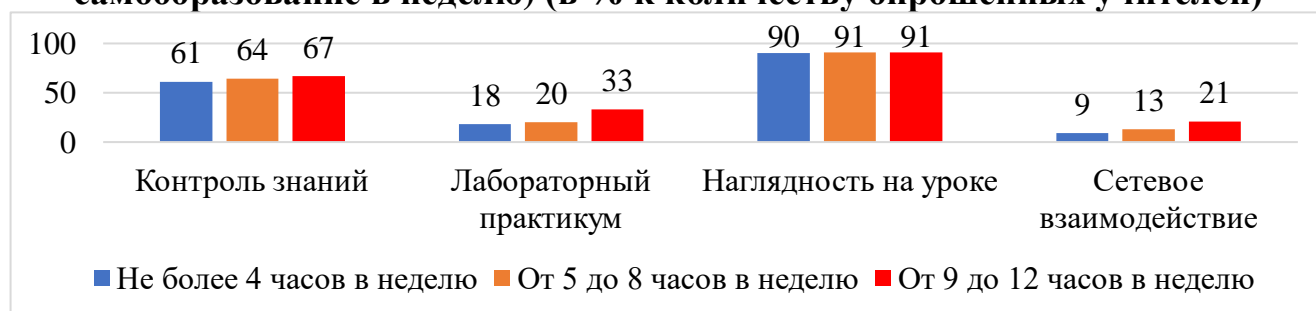
<sup>1</sup> Берзин Б.Ю. Совершенствование системы общего образования в оценках учителей / Б.Ю. Берзин // Вопросы управления. – 2016. - №5 (23). – С.85.

<sup>2</sup> Янбекова Д.В. Социологическое исследование отношения учителей к внедрению инноваций в практику образования / Д.В. Янбекова, В.М. Ананишнев // Современные проблемы общества в контексте практической подготовки студентов. Тезисы II Всероссийской студенческой научно-практической конференции. Составитель Е.С. Спирина. – 2017. – С. 23

Теоретически была определена важность самообразования учителей для расширения форм работы с информационно-коммуникационными технологиями в образовательном процессе. На наш взгляд, чем больше времени школьный педагог отводит на своё профессиональное развитие, тем более интенсивно и разнообразно он использует в своей работе информационные технологии. Данная гипотеза нашла своё подтверждение эмпирически в ходе проведения опроса учителей в Тюменской области (см. рис. 1).

Рисунок 1.

**Формы работы учителей с информационными технологиями в образовательном процессе (в зависимости от времени, затрачиваемого на самообразование в неделю) (в % к количеству опрошенных учителей)**



Данные, представленные на рисунке 1, свидетельствуют о том, что особая разница прослеживается в деятельности, направленной на реализацию сетевого взаимодействия посредством информационных технологий в процессе обучения. Так, в группе учителей, уделяющих своему самообразованию помимо основной и домашней работы менее 4 часов в неделю, доля таковых составляет 9%; в группе тех, кто затрачивает на самообразование от 9 до 12 часов в неделю – 21%. Можно заметить, что с увеличением уровня постоянного усовершенствования себя как специалиста у школьных педагогов растёт понимание необходимости использования информационных технологий в учебе не только для контроля знаний и наглядности материала, но и с целью реализации компьютерно-опосредованной коммуникации с другими участниками образовательного процесса.

Таким образом, уровень готовности использования учителями школ информационных услуг в процессе обучения учащихся зависит от решения двух основополагающих проблем. Во-первых, дополнительной нагрузки, увеличения объёма работы из-за введения информационно-коммуникационных технологий в рабочую повседневность учителя. Во-вторых, ориентаций и установок на использование информационных услуг как инструмента сетевого взаимодействия учителей, школьников и их родителей.

Теперь будет логично перейти к рекомендациям, полученным эмпирическим путём, которые позволят преодолеть вышеперечисленные проблемы учителей.

Что касается способов снижения нагрузки на учителя при ведении электронного журнала, то среди них педагогами Тюменской области было предложено следующее: *«оставить одну форму заполнения дневников (электронную или классическую)», «ввести должность, в обязанности которой будет включено внесение данных в электронный ресурс», или «расширить должностные обязанности по работе с программой у имеющихся сотрудников, например, учителей информатики, соответственно, с дополнительной оплатой за эти функции»* (Учителя-предметники, Тюменская область).

Относительно возможности оставления одной формы ведения школьного дневника, можно заметить следующее. Нам представляется, что реализовать это достаточно трудно, поскольку данный факт приведет к нарушению прав родителей на получение информации об успеваемости детей удобным для них способом. Родители не должны лишаться традиционных способов получения информации о ходе учебного процесса. Тем более, когда у кого-то из них отсутствует техническая возможность использования электронной версии школьного дневника успеваемости. Из этого следует, что на данный момент, можно осуществить полноценный переход только на электронные журналы, но не дневники.

Также можно рассмотреть вариант предоставления возможности выбора родителей в необходимости наличия классического бумажного дневника у их

ребенка. Предполагаем, что такая стратегия позволит сократить «бумажную работу» учителей за счёт того, что определенная часть родителей будет готова пользоваться только электронной формой школьного дневника.

В заключении параграфа, следует отметить, что существует взаимосвязь между удовлетворением потребностей участников образовательного процесса в информации, которая с ним связана и условиями внешней среды, в рамках которой реализуются информационные услуги в общем образовании.

Обобщая результаты проведенных исследований можно выделить некоторые социологические переменные, влияющие на реализацию информационных услуг в сфере общего образования. Во-первых, возраст получателей (родителей) информационной услуги. Чем он выше, тем больше затруднений и проблем у них возникает при использовании системы электронных дневников. К тому же, с увеличением возраста уменьшается уверенность в безопасности и конфиденциальности передачи данных об образовательном процессе посредством информационно-коммуникационных технологий. Во-вторых, уровень образования. Выяснилось, что с увеличением уровня образования среди родителей (законных представителей) как получателей информационных услуг уменьшается уверенность в безопасности электронной формы предоставления информации об образовательном процессе своего ребенка. В-третьих, количество времени, затрачиваемого на самообразование в свободное от основной и домашней работы, среди учителей как субъектов и объектов реализации информационной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости». Результаты исследования свидетельствуют о прямопропорциональной зависимости расширения форм использования информационных технологий в образовательном процессе при увеличении времени, уделяемого на самообразование. Таким образом, усиливается готовность школьных педагогов на реализацию компьютерно-опосредованной коммуникации с родителями и учащимися, а следовательно, использование информационных услуг в полном объёме.

Анализ эмпирических данных, представленных во второй главе, показал наличие ряда проблем при реализации информационных услуг в системе общего образования. С одной стороны, зафиксированы определённые затруднения во внешней среде, которая определяет условия и возможности реализации информационных услуг в общем образовании. С другой стороны, существует неудовлетворенность потребителей информационных услуг, связанная с их реальными потребностями в информации об учебном процессе и тем, что они получают по факту. Предполагаем, что решение указанных вызовов поможет оптимизировать партнерские отношения между родителями и учащимися. На данном этапе, без решения выделенных трудностей реализации информационных услуг в системе общего образования, а также негативных последствий внедрения компьютерно-опосредованной коммуникации в образовательный процесс, говорить о серьёзном улучшении отношений между учителями, учащимися и их родителями можно с большим трудом.

Подобные проблемы актуализируют наличие структурированного перечня рекомендаций по улучшению системы предоставления информационных услуг в общем образовании, который представлен в заключении диссертационного исследования.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В работе представлен социологический анализ взаимодействия участников образовательного процесса при создании, получении и реализации информационных услуг в системе общего образования. Проведенное исследование позволило сделать ряд теоретических и практических выводов, которые сводятся к следующим основным положениям.

Теоретически были выделены основные противоречия услуг в сфере общего образования. В начале автором были определены основные противоречия, присущие образовательным услугам: между реальным заказчиком и фактическим получателем; между ролью получателя и исполнителя услуги; между тем, кто платит за образовательную услугу, и тем, кто её получает. В последующем на основе изучения образовательных услуг, были рассмотрены информационные услуги, выделены подобные противоречия. С одной стороны, между тем, кто является реальным заказчиком информационных услуг и их непосредственными получателями, с другой стороны между необходимым и реальным объёмом информации, которую могут получить участники образовательного процесса через эти услуги.

Автором исследования была предпринята попытка идентификации роли информационных услуг в системе общего образования. Предполагается, что их роль заключается в том, чтобы стать важным механизмом решения основных проблем в процессе реализации образовательных услуг, устранить основные противоречия путём вовлечения всех участников образовательного процесса в процесс учёбы, трансформировать школьников в ответственных заказчиков образовательной услуги для самих себя, а их родителей в эффективных соучастников учебного процесса своего ребёнка. Это отчасти возможно при реализации опосредованного (компьютерно-опосредованного) взаимодействия участников образовательного процесса.

Анализ современных процессов в российском образовании показал, что существуют два типа факторов, определяющих ориентации и установки основных участников образовательного процесса на использование информационных услуг

в системе общего образования. Внешние факторы реализации системы информационных услуг в общем образовании определяются уровнем развития среды, позволяющей удовлетворить потребности заказчиков информационных услуг в системе общего образования через интеграцию новых средств взаимодействия между участниками образовательного процесса. Внутренние факторы связаны с конкретными потребностями участников образовательного процесса. Стремление индивидов к удовлетворению своих информационных потребностей определяет специфику заказа на реализацию информационных услуг со стороны учащихся, их родителей и учителей.

Исходя из факторов, определяющих ориентации и установки на использование информационных услуг, были проанализированы потребности, присущие получателям данных услуг в системе общего образования. Автор отмечает, что некоторые потребности могут быть соотнесены сразу со всеми участниками образовательного процесса, однако существует разница в степени необходимости их удовлетворения. К основным потребностям можно отнести:

- повышение эффективности контроля, преобладающего в воспитательном и образовательном процессах, посредством новых способов предоставления информации об успеваемости учащегося (родители, учителя);
- постоянный мониторинг учеников как объектов образовательного процесса (учителя);
- объективность получаемой информации о ходе обучения (родители);
- экономия и четкая структуризация рабочего, а также свободного времени, сокращения количества времени, затрачиваемого на получение информации о ходе образовательного процесса (родители, ученики, учителя);
- оптимизация рабочего процесса (учителя).

Посредством углубленного теоретического анализа информационных услуг в системе общего образования, раскрыты существующие проблемы предоставления данных услуг. Их можно дифференцировать по основному признаку.

Во-первых, *проблемы содержательного характера*. Глубинный внутренний вызов для системы информационных услуг в общем образовании заключается в отсутствии наполненности получаемой информации педагогическими методиками работы с детьми, рекомендациями учителей по работе с учеником в рамках определенной дисциплины. Техническая возможность реализации подобного взаимодействия между учителями и родительской общественностью присутствует. Вторым серьёзным вызовом содержательного плана, является готовность учителей предоставить такую информацию, дать совет относительно каждого отдельного ученика, сформировать его индивидуальную образовательную траекторию с учётом возможностей и склонностей школьника.

Во-вторых, *проблемы процессуального характера*. С точки зрения учителей как объектов и субъектов предоставления информационных услуг в общем образовании, отсутствие отлаженной системы работы с новыми средствами через которые предоставляется информационная услуга. Этот факт является причиной повышения ежедневной нагрузки на каждого педагога, что приводит к отрицательным последствиям реализации образовательных функций школы. Необходима четкая регламентация работы с программным обеспечением.

В-третьих, *проблемы технического характера*. Формальное отношение к процессу модернизации и компьютеризации общеобразовательных учреждений. Возможное несоответствие материально-технических средств работы учителя стандартам современного оборудования. Совместно с этим, обеспечение быстрого и бесперебойного Интернет-соединения на рабочих местах педагогов. К проблемам технического характера можно также отнести выбор эффективного и подходящего программного обеспечения, посредством которого будут предоставляться информационные услуги в общем образовании.

Эмпирическая глава диссертационного исследования посвящена изучению внешней среды реализации информационных услуг в современном общем образовании, а также выявлению уровня готовности участников образовательного процесса к использованию информационных услуг в процессе обучения.



*Во-первых*, эмпирически подтверждена проблема отсутствия наполненности получаемой информации о педагогических методах работы с учащимися через информационные услуги. У получателей (родителей) зафиксирована потребность в подобной информации. Совместно с тем определены причины возможных затруднений с предоставлением подобного рода информации со стороны учителей. К ним относятся: высокая загруженность учительского состава общеобразовательного учреждения; несформированность ориентаций и установок учителей на использование информационно-коммуникационных технологий в образовательном процессе как средств сетевого взаимодействия, что, в частности, связано с недостаточным самообразованием и самосовершенствованием себя как специалиста в свободное от основной и домашней работы время.

*Во-вторых*, форма предоставления информационных услуг в сфере образования, а именно использование информационно-коммуникационных технологий, в действительности оценена потребителями услуг (родителями, учащимися) как более удобная, конфиденциальная, безопасная и быстрая, в сравнении с традиционной. Однако, помимо этой характеристики, выявлена и другая, но уже с негативным оттенком. Так, основные проблемы, которые были указаны респондентами, связаны с технической стороной реализации информационных услуг в общем образовании. Некоторые получатели сталкиваются с такими проблемами как: долгое ожидание отклика сайта, его продолжительная загрузка, неадекватная работа. Этот результат свидетельствует о важности и необходимости правильно подобранного IT-продукта, посредством которого реализуется информационная услуга в школе.

*В-третьих*, по мнению экспертов, которые ответственны за предоставление данного типа услуг в общеобразовательных учреждениях, существует целый ряд проблем как с самим ресурсом предоставления данных услуг в электронном виде, так и с системой взаимодействия с ним. Это подтверждается отдельными результатами различных исследований, проведенных на территории Тюменской области и Ямало-Ненецкого автономного округа на протяжении нескольких лет.

В связи с этим, в качестве рекомендаций по развитию системы предоставления информационных услуг в сфере общего образования следует обратить внимание на следующие аспекты:

1. Повысить значимость изучения информационных услуг в системе общего образования, в соответствии со всеми специфическими характеристиками, и имеющимся теоретическим и эмпирическим опытом, представленным в данной работе. На наш взгляд, это позволит нивелировать основные противоречия в ходе реализации информационных услуг в сфере общего образования, улучшить качество образовательного процесса на этапе школьного обучения, тем самым усилить человеческий капитал, сделать его высококонкурентоспособным.

2. Проводить мероприятия по повышению компьютерной грамотности пользователей информационных услуг, для увеличения положительного эффекта от их получения:

- курсы компьютерной грамотности населения вне зависимости от их социально-экономической и возрастной принадлежности;
- отдельные занятия на базе общеобразовательных организаций для своих учащихся и их родителей.

3. Осуществлять совершенствование технической стороны оказания информационных услуг в сфере общего образования:

- увеличить скорость работы сайта;
- уделить особое внимание применяющемуся программному обеспечению посредством которого реализуются информационные услуги, менять его в случае выявления неэффективности и неудобства пользования;

4. Качественно расширить количество получаемой информации через информационные услуги в школе:

- увеличить информационную наполненность сайта, на котором происходит оказание услуги, общими и индивидуальными педагогическими методами работы с учащимися для их родителей;

5. Уделить особое внимание со стороны школы квалификации работающих в ней педагогов, с целью подготовки их к трансляции той информации, которую хотят

получить учащие и их родители при использовании информационных услуг по официально внедрённым каналам компьютерно-опосредованной коммуникации.

6. Проработать процесс предоставления информационных услуг с учетом интересов и потребностей сотрудников общеобразовательных учреждений, которые непосредственно участвуют в ведении (заполнении) электронных журналов и дневников:

– введение специальной должности в рамках учреждения, ответственной за наполнение сайта необходимо информацией о ходе учебно-воспитательного процесса;

– заполнение учителем одного вида журнала: электронного или бумажного (классического).

7. Законодательно утвердить право получения информации о ходе образовательного процесса (пояснения, комментарии об успеваемости) для учащихся и их родителей посредством информационно-коммуникационных технологий.

Таким образом, в ходе проведенного теоретического и эмпирического анализа была раскрыта специфика взаимодействия участников образовательного процесса при реализации информационных услуг в системе общего образования, выявлены проблемы и противоречия, возникающие в процессе их создания, внедрения и последующей реализации. Результаты исследования показали, что информационные услуги в системе общего образования являются определённым способом реализации функций социального института образования, механизмом удовлетворения потребностей их заказчиков, однако до сих пор существует ряд серьёзных нерешенных проблем, которые не позволяют им в полной мере реализовывать свою роль. Повышение качества предоставления информационных услуг в системе общего образования позитивно скажется на образовательный и воспитательный процесс в школьном обучении, что несомненно станет фактором развития человеческого капитала, особенно необходимого в условиях современной российской действительности.

Дальнейшие исследования информационных услуг в системе общего образования могут быть связаны с проведением сравнительного анализа эффективности использования официальных (определенных органами управления образованием) и неофициальных каналов компьютерно-опосредованной коммуникации основных участников процесса обучения в общем образовании с целью обмена информацией об обучении учащихся.

## Список литературы

1. Абдрахманова Г.И. Икт в школах: о чём говорят цифры? / Г.И. Абдрахманова, Г.Г. Ковалёва // Народное образование. – 2011. – № 10. – С. 48-51.
2. Аберкромби Н., Хилл С., Тернер Б.С. Социологический словарь / пер. с англ. под ред. С.А. Ерофеева. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЗАО «Издательство “Экономика”, 2004. – 620 с.
3. Агафонов А.Н. Формирование системы управления информационными услугами: автореферат дис. ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Агафонов Алексей Николаевич; [Место защиты: Сам. гос. эконом. ун-т]. - Самара, 2007. - 23 с.
4. Акулич М.М. Образование в условиях глобализации / М.М. Акулич // Университетское управление: практика и анализ. – 2005. – № 5. – С.50-57.
5. Акулич М.М. Образование: социальный заказ или образовательная услуга? // Образование через всю жизнь: Непрерывное образование в интересах устойчивого развития: материалы 12-й междунар. конф.: в 2 ч. / сост. Н. А. Лобанов; под науч. ред. Н.А. Лобанова и В. Н. Скворцова; ЛГУ им. А. С. Пушкина, НИИ соц.-экон. и пед. пробл. непрерыв. образования. Вып. 12. СПб.: ЛГУ им. А. С. Пушкина, 2014. – Ч. II. – С. 281-283.
6. Акулич М.М. Противоречия и конфликты современного российского образования / М.М. Акулич // Вестник российского университета дружбы народов. Серия: Социология. Январь 2016. – том 16, №1 – С.175-188.
7. Алешкина О.В. Обеспечение эффективности в сфере общеобразовательных услуг Республики Башкортостан: автореферат дис. ... кандидата экономических наук: 08.00.05 / Алешкина Ольга Вячеславовна; [Место защиты: Поволж. гос. ун-т сервиса]. - Тольятти, 2010. – 23 с.
8. Амонашвили Ш. А. Размышления о гуманной педагогике / Ш. А. Амонашвили. М.: Издательский дом Ш. Амонашвили, 1995. – 223 с.
9. Ананишнев В.М. Маркетинг образовательных услуг: моногр. М.: ООО НИЦ «Инженер» (Союз НИО), 2015. Т. 8. – 348 с.

10. Антонова Н. Л. Особенности взаимодействия родителей и педагогов в дошкольном образовании / Н.Л. Антонова // Образование и наука. – 2018. Т. 20, № 2. – С. 147–161.
11. Апатова, Н. В. Информационные технологии в школьном образовании / Н. В. Апатова. – М., 1994. – 354 с.
12. Асмолов А. Г. Российская школа и новые информационные технологии: взгляд в следующее десятилетие / А.Г. Асмолов, А.Л. Семёнов, А.Ю. Уваров. — Издательство НексПринт Москва, 2010. — 84 с.
13. Банных Г.А. Информационное неравенство населения свердловской области в современный период / Г.А. Банных, С.В. Костина // Социология и общество: социальное неравенство и социальная справедливость. Материалы V Всероссийского социологического конгресса. Российское общество социологов. – 2016. – С. 21-28.
14. Бегалинова К.К. Особенности образовательной системы в условиях глобализации / К.К. Бегалинова, А.С. Бегалинов // Философия образования. – 2015. – №1 (58). – С.5-13.
15. Бейзеров В.А. Школьное образование: качество и количество / В.А. Бейзеров // Образование в современной школе. – 2008. – №1. – С.61-64.
16. Берзин Б.Ю. Совершенствование системы общего образования в оценках учителей / Б.Ю. Берзин // Вопросы управления. – 2016. - №5 (23). – С.81-87.
17. Берзин Б.Ю. Учитель: удовлетворенность профессией и социально-психологическое самочувствие / Б.Ю. Берзин, А.В. Мальцев // Известия Уральского федерального университета. Серия 3: Общественные науки. – 2016. – Т. 158, № 11 (4). – С. 91-97.
18. Близнюк И.А. Электронный журнал и электронный дневник как средства интерактивного взаимодействия между участниками образовательных отношений в начальной школе / И.А. Близнюк, Т.А. Капитонова // Сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции «Образовательные и воспитательные стратегии в современном обществе». Нижний Новгород, – 2016. – С.5-9.

19. Богданова Д.А. Об использовании ИКТ в школах // Новые информационные технологии в образовании. Материалы VIII Международной научно-практической конференции. Российский государственный профессионально-педагогический университет. – 2015. – С. 31-36.
20. Боровик В.Г. Электронный классный журнал, школьный дневник, учебники: проблемы и перспективы / В.Г. Боровик // Народное образование. – 2013. – №1. – С.99-103.
21. Букреева Т. А. О взаимодействии классного руководителя с учителями-предметниками и родителями в учебно-воспитательной деятельности [Текст] / Т. А. Букреева, С. И. Букреев, Е. А. Мотлохова // Приоритетные направления развития науки и образования : материалы XI Междунар. науч.–практ. конф. (Чебоксары, 27 нояб. 2016 г.). В 2 т. Т. 1 / редкол.: О. Н. Широков [и др.]. — Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2016. — № 4 (11). — С. 95–97.
22. Бурдые П. Социология социального пространства / пер. с фр.; отв. ред. перевода Н.А. Шматко. М.: Ин-т экспериментальной социологии; СПб.: Алетейя, 2007. – 288 с.
23. Верин-Галицкий Д.В. «Дневник.ру» - Инновация с обратным педагогическим эффектом / Д.В. Верин-Галицкий // Народное образование. №8. – 2014. – С.82-89.
24. Верин-Галицкий Д.В. Каким быть современному учителю? / Д.В. Верин-Галицкий // Директор школы. – 2012. - №1 (164). – С.17-23.
25. Водопьян Г.М. О построении модели процесса информатизации школы / Г.М. Водопьян, А.Ю. Уваров. — М.: Издатель, 2006. – 424 с.
26. Габеева Л. Н. Методические основы развития самоконтроля у младших школьников / Л.Н. Габеева, Н.Н. Климентьева, Л.Б. Лубсанова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2017. – № 1. – С. 85-93.
27. Головчанская Е. Маркетинговые аспекты формирования и реализации образовательных услуг: моногр. / Е. Головчанская, С. Чеботкова. LAPLAMBERT Academic Publishing GmbH & Co.KG Dudweiler Landstr. 99, 66123 Saarbrücken, Deutschland, 2011. – 182 с.

28. Горб В.Г. Методологические неопределенности нового профессионального стандарта учителя и способы их преодоления // Образование и наука. – 2015. – №1(2), – С. 4-17.
29. Горобец Е.С. Значение информационно-коммуникационных технологий в образовательном процессе начальной школы / Е.С. Горобец, М.Н. Попов // Гуманитарные науки (г. Ялта). – 2016. №3 (35). – С.113-117.
30. Горошко Е.И. К уточнению понятия «компьютерно-опосредованная коммуникация»: проблемы терминоведения / Е.И. Горошко // Образовательные технологии и общества. – 2009. – Т.12, №2. – С.445-454.
31. Гражданский кодекс РФ от 30.11.1994 №51-ФЗ Ч. 1 [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/) (дата обращения: 07.08.2017).
32. Грязнова Е.В. Управление образованием на муниципальном уровне: проблемы и перспективы / Е.В. Грязнова // ВВ: Административное право и практика администрирования. – 2015. – № 6. – С.10-21. DOI: 10.7256/2306-9945.2015.6.18435. URL: [http://e-notabene.ru/al/article\\_18435.html](http://e-notabene.ru/al/article_18435.html) (дата обращения: 07.08.2017).
33. Гусев Ю.В. Особенности внедрения электронных журналов и дневников с применением нестандартных систем оценивания / Ю.В. Гусев // Информатика и образование. – 2014. – № 3 (252). – С. 33-35.
34. Долинер Л.И. Информационная образовательная среда как фактор адаптации образования к реальному внедрению ИКТ / Л.И. Долинер // XI Всероссийская научно-практическая конференция «Информационные и коммуникационные технологии в образовании». ГАОУ ДПО Свердловской области «Институт развития образования. [Электронный ресурс]. Точка доступа: <http://webconf.irro.ru/index.php/arhiv-conf/item/994-> (Дата обращения: 24.10.2017).
35. Дронишинец Н. П. Сущность и содержание понятия «инновации в образовании» и их классификация / Н. П. Дронишинец, Л. Б. Булдакова // XVII Международная конференция памяти профессора Л. Н. Когана "Культура,



личность, общество в современном мире: Методология, опыт эмпирического исследования", 20-21 марта 2014 г. - Екатеринбург: УрФУ, 2014. - С. 412-422.

36. Дронов В.Н. Цифровое неравенство районных образований рязанской области / В.Н. Дронов, О.Н. Махрова // Экономика и управление. – 2017. - №8 (142). – С.9-14.

37. Дронов В.Н. Широкополосный доступ в интернет как фактор социально-экономического развития / В.Н. Дронов, О.Н. Махрова // Экономика и управления. – 2016. - №9 (131). – С.43-47.

38. Дубовая О.В. Использование ИКТ в современной школе / О.В. Дубовая // Историческая и социально-образовательная мысль. – 2017. – № S1. – С. 26-30.

39. Ерофеева М.А. Люди и/или технологии? Релевантность материальных объектов в повседневном взаимодействии / М.А. Ерофеева // Социология науки и технологий. – 2015. – Том 6. №4. – С.140-153.

40. Ефимова Г.З. Ключевые барьеры, препятствующие эффективной работе учителя: по материалам социологического исследования / Г.З. Ефимова, М.Ю. Семёнов // Теория и практика общественного развития. – 2015. – №20 – С.38-43.

41. Загвязинский В.И. Социальные функции образования и его стратегические ориентиры в период модернизации / В.И. Загвязинский // Образование и наука. – 2011. – № 7. – С. 14-22.

42. Запесоцкий А.С. Платное образование не услуга, студент не клиент / А.С. Запесоцкий // Высшее образование в России. 2002. № 2. – С.48-50.

43. Засыпкин В.П. Модернизация педагогического образования / В.П. Засыпкин, Г.Е. Зборовский // Социологические исследования. – 2011. - №2. – С. 87-93.

44. Засыпкин В. П. Учительство как социально-профессиональная общность / В.П. Засыпкин, Г.Е. Зборовский, Е.А. Шуклина // Социологические исследования. – 2015. – № 2. – С. 114-123.

45. Зборовский Г.Е. Образование как ресурс информационного общества / Г.Е. Зборовский, Е.А. Шуклина // Социологические исследования. – 2005. – № 7. – С. 107-113.

46. Зерчанинова Т.Е. Информационная открытость муниципальной системы образования: опыт социального аудита / Т.Е. Зерчанинова, О.В. Новгородцева // Образование и наука. № 1(2). – 2015. – С. 62-73.
47. Зиновьев В. В. Социально-педагогические условия информатизации общего среднего образования в России: диссертация ... кандидата педагогических наук : 13.00.01. – Москва, 2002. – 155 с.
48. Иванов А.И. Переход на безбумажные технологии. Опыт первого года работы / А.И. Иванов // Информатика и образование. – 2012. – №4. – С.50-52.
49. Иванцова Н.А. Инновационно-образовательная среда современной инновационной школы в контексте повышения качества образования / Н.А. Иванцова, В.Н. Гуров // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 2-3. – [Электронный ресурс]. Точка доступа: <https://science-education.ru/pdf/2015/2-3/298.pdf>
50. Ильковская И.М. Вопросы информатизации общего образования / И.М. Ильковская, А.А. Мамутин // Информационные технологии в образовании. V Всероссийская (с международным участием) научно-практическая конференция. – 2013. – С.113-115.
51. Имбер В.И. Перспективы внедрения информационных технологий в учебный процесс начальной школы / В.И. Имбер // Известия Кыргызской академии образования. – 2015. - №3. – С.329-331.
52. Информатизация общего среднего образования / Под редакцией Д.Ш. Матроса. – М.: Педагогическое общество России, 2004. – 384 с.
53. Информационные технологии в экономике. Под редакцией д.э.н., профессора Ю.Ф. Симонова. Серия «Высшее образование». Ростов н/Д: «Феникс», 2003 - 352 с.
54. Исакова Л.В. Проблемы внедрения систем электронного документооборота в школе / Л.В. Исакова // Обучение и воспитание: методики и практика. – 2014. – №14. – С.65-70.
55. Калачев Е.Ю. Формирование ИКТ-компетентности учащихся начальных классов / Е.Ю. Калачев // Актуальные вопросы реализации ФГОС дошкольного и

начального общего образования. Сборник статей по материалам Всероссийской научно-практической конференции. Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина. – 2017. – С. 358-361.

56. Калинина С.В. Система менеджмента качества образовательных услуг вуза: моногр. М.: ГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2010. – 228 с.

57. Ключарев Г.А. О ходе реформ в российском образовании / Г.А. Ключарев // Россия реформирующаяся. Вып. 13: Ежегодник / Отв. ред. М. К. Горшков. – Москва: Новый хронограф, 2015. – С. 324-346.

58. Ковалев Д.А. Внутришкольный электронный документооборот и информационное взаимодействие / Д. А. Ковалев // Директор школы. – 2007. – № 6. – С. 37-41.

59. Коваленко М.И. О повышении квалификации преподавателей сельских школ в области ИКТ / И.М. Коваленко // Педагогическая информатика. – 2006. – № 4. – С. 43-48.

60. Компьютерные информационные технологии: Учеб.-практ. Пособие / А.Н. Морозевич, Л.К. Голенда, Б.А. Железко и др. / Под ред. А.Н. Морозевича -Мн.: БГЭУ, 2003. – 128 с.

61. Кондратьев С.Н. «Двойная работа» учителя / С.Н. Кондратьев // Директор школы. – 2016. - №4 (207). – С.89-94.

62. Константиновский Д.Л. Доступность качественного общего образования в России: возможности и ограничения / Д.Л. Константиновский, В.С. Вахштайн, Д.Ю. Куракин, Я.М. Рощина // Вопросы образования. – 2006. – №2. – С.186-203.

63. Константиновский Д.Л. Неравенство и образование. Опыт социологических исследований жизненного старта российской молодежи (1960-е годы – начало 2000-х). – М.: ЦСП, 2008. – 552 с.

64. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] // Интернет-портал Конституции РФ. URL: <http://www.constitution.ru/10003000/10003000-3.htm> (дата обращения: 11.08.2017).

65. Коржачкина О.М. О проекте новой концепции информатизации среднего общего образования / О.М. Коржачкина // Дистанционное и виртуальное обучение. – 2016. – №3 (105). – С.73-96.
66. Коробейников И.Н. Информационная услуга: понятие, особенности, качества / И.Н. Коробейников // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2015. – №8. – С.66-72.
67. Король А.Д. Информатизация образования и общение в школе / А.Д. Король // Педагогика – 2011. – №7. – С.61-65.
68. Косарецкий С.Г. Электронные коммуникации школы и семьи / С.Г. Косарецкий, Д.В. Чернышова // Народное образование. №5. – 2012. – С. 101-105
69. Котлер Ф. Основы маркетинга. Перевод с английского В. Б. Боброва. - М: Прогресс, 1991. - 652 с.
70. Кусжанова А.Ж. Социально-философские проблемы теории образования: моногр. СПб.: Ситез-Полиграф, 2003. С. 40–44.
71. Лапчик М.П. ИКТ-компетентность педагогических кадров. Монография. – Омск: Изд-во ОмГПУ, 2007. – 144 с.
72. Липкина Е.Д. Конкурентоспособность вузов на современном рынке образовательных услуг: Монография. – Омск: Изд-во ОмГПУ, 2006. – 136 с.
73. Луков В.А. Компьютер и школа: Социокультурные последствия компьютеризации / В. А. Луков, В. Э. Меламуд. – Москва, 1998. – 85 с.
74. Манако А.Ф. ИКТ в образовании: эволюция, конвергенция и инновации / А.Ф. Манако, А.С. Воронкин // Образовательные технологии и общество. – 2014. – № 1. Т. 17. – С. 512–516.
75. Маршалл А. Принципы экономической науки. Т. I / Пер. с англ. М.: Прогресс, 1993. 124 с.
76. Матрос Д.Ш. Внедрение информационных и коммуникационных технологий в школу / Д.Ш. Матрос // Информатика и образование. – 2000. - №8. – С.9-11.
77. Махмудова М.М. Миграционные процессы в Тюменской области: анализ современных тенденций и возможностей управления / М.М. Махмудова // Вопросы управления. – 2015. – № 1. – С. 131-136.

78. Меренков А.В. Духовно-нравственное развитие подростков 11–15 лет: методическое пособие для родителей, учителей, классных руководителей / А.В. Меренков. Екатеринбург: Изд-во ИСТУ, 2017. – 140 с.
79. Меренков А.В. Педагоги и родители в системе дошкольного образования: проблемы и противоречия взаимодействия / А.В. Меренков, Н.Л. Антонова // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. – 2017. – Вып.2. – С.275-281.
80. Меренков А.В. Родители и педагоги: растим ребенка вместе. – Екатеринбург: Издательство Дома учителя, 2005 – 144 с.
81. Минюкович Е.А. Оценка уровня ИКТ-потенциала школ в управлении информатизацией образования / Е.А. Минюкович // Инновационные образовательные технологии. – 2008. – №1-2. – С.260-263.
82. Мовчан И.Н. Информационные технологии в педагогическом контроле / И.Н. Мовчан // Сборник научных трудов II Международной конференции «Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине», Томский политехнический университет, 2015. – с.717-719.
83. Моисеева О.Ф. Открытое информационное пространство современной школы / О.Ф. Моисеева // Информатика и образование. – 2012. – №4. – С.53-54.
84. Молокова А.В. Информатизация образовательного процесса в начальной школе: Монография / А.В. Молокова // Изд-во LAMBERT. - Германия. – 2013. – 370 с.
85. Молокова А.В. Информатизация образовательного процесса: потенциал информационного развития системы общего образования / А.В. Молокова // Сибирский учитель. – 2015. – №4 (101). – С.19-25.
86. Молокова А.В. Перспективы развития информатизации образовательного процесса в российских школах / А.В. Молокова, Ю.Г. Молоков // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2014. – №2-2. – С.141-144.
87. Москва и Тюменская область лучше других внедряют инновации в школах [Электронный ресурс]. Официальный сайт Национальный исследовательский

- университет                      Высшая                      школа                      экономики.                      URL:  
<https://www.hse.ru/news/edu/206420388.html> (Дата обращения: 05.02.2018).
88. Мусин Р.Ф. Электронный дневник как элемент системы электронного управления образованием / Р.Ф. Мусин, О.Р. Комиссарова, Д.С. Конькова, В.А. Матвеев, И.Д. Белоусова // Современные научные исследования и инновации. – 2015. – №12 (56). – с.1115-1118.
89. Муцурова З.М. Информатизация малокомплектных сельских школ / З.М. Муцурова // Мир науки, культуры, образования. – 2018. – № 1 (68). – С. 294-295.
90. Налоговый кодекс РФ (ч.1) от 31 июля 1998 г. № 146-ФЗ // Информационно-правовой портал «ГАРАНТ». URL: <http://base.garant.ru/10900200/11/> (дата обращения: 10.02.2018).
91. Национальный рейтинг состояния инвестиционного климата в субъектах РФ. Агентство стратегических инициатив [Электронный ресурс]. URL: <https://asi.ru/investclimate/rating/> (Дата обращения: 30.05.2017)
92. Николаев М.В. Использование информационных ресурсов для эффективного управления образовательными организациями / М.В. Николаев // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2014. – Том 2, №4. – С.62-64.
93. Носова, Л.С. Информационные технологии в управлении образованием: учебно-методическое пособие / Л.С. Носова. – Челябинск: Изд-во Юж.-Урал. гос. гуман.-пед. ун-та, 2016 – 145 с.
94. Образование в Российской Федерации: 2014: статистический сборник. – Москва: Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», 2014. – 464 с.
95. Образование. Дошкольное образование: основные показатели [Электронный ресурс] // Сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/education/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/education/#) (дата обращения: 15.12.2016).
96. Образовательное пространство школы: опыт социологических исследований. Коллективная монография / Под ред. Е. В. Прямиковой; С.В.Франц. Уральский государственный педагогический университет. Екатеринбург, 2014. – 244 с.

97. Общие итоги миграции населения в пределах России (по территориям прибытия и выбытия) в Тюменской области без автономных округов [Электронный ресурс]. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. URL:

[http://tumstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/tumstat/resources/b87f22004d1569ab8bb6bbc5b34c73c1/%D0%9C%D0%B8%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8+%D0%BF%D0%BE+%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F%D0%BC.htm](http://tumstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/tumstat/resources/b87f22004d1569ab8bb6bbc5b34c73c1/%D0%9C%D0%B8%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8+%D0%BF%D0%BE+%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%80%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%8F%D0%BC.htm) (Дата обращения: 03.03.2018)

98. Олатойе М.Э. «Информационные продукты» и «информационные услуги» в современном обществе / М.Э. Олатойе // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. – 2009. – № 5. – С. 196-201.

99. Олег Смолин: Образование – не услуга, а служение [Электронный ресурс] // Сайт КПРФ (от 28.08.2015). URL: <http://kprf.ru/dep/gosduma/activities/145864.html> (Дата обращения: 10.03.2018)

100. Осин А.В. Мультимедиа в образовании: контекст информатизации. Монография. - М.: Агентство "Издательский сервис", 2005. – 320 с.

101. Первушкина Е.А. Перспективы использования современных информационных систем в образовании / Е.А. Первушкина, А.И. Калинина // Web-технологии в образовательном пространстве: проблемы, подходы, перспективы. Сборник статей участников Международной научно-практической конференции. Под общей редакцией С.В. Арюткиной, С.В. Напалкова. – 2015. – С. 111-114.

102. Перкова В.Г. Цифровые образовательные услуги: требуется инфраструктура / В.Г. Перкова // Вестник НГУЭУ. – 2011. – №1. – С.33-43.

103. Послание Губернатора Тюменской области В.В. Якушева областной Думе «О положении дел в области и перспективах ее развития» 2015 год [Электронный ресурс] // Официальный сайт Правительства Тюменской области (от 26.11.2016). URL:

[https://gubernator.admtumen.ru/governor\\_to/ru/interviews/more.htm?id=11343640@cmsArticle](https://gubernator.admtumen.ru/governor_to/ru/interviews/more.htm?id=11343640@cmsArticle) (дата обращения: 20.05.2017).

104. Послание Президента Федеральному собранию от 3 декабря 2015 года [Электронный ресурс] // Официальный сайт Президента Российской Федерации. URL: <http://kremlin.ru/events/president/news/copy/50864> (дата обращения: 01.05.2017).
105. Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2015 г. № 497 «О федеральной целевой программе развития образования на 2016–2020 годы» // Сайт Правительства Российской Федерации. URL: <http://government.ru/media/files/uSB6wfRbuDS4STDe6SpGjaAEpM89lzUF.pdf> (дата обращения: 20.05.2017).
106. Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2015 г. № 497 «О федеральной целевой программе развития образования на 2016–2020 годы» [Электронный ресурс] // Сайт Правительства Российской Федерации. URL: <http://government.ru/media/files/uSB6wfRbuDS4STDe6SpGjaAEpM89lzUF.pdf> (дата обращения: 20.05.2017).
107. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» от 05.12.2014 г. [Электронный ресурс] // Официальный ресурс Министерства образования и науки Российской Федерации. URL: <http://минобрнауки.рф/документы/5141> (дата обращения: 10.05.2017).
108. Приказ Минобрнауки России №1155 от 17 октября 2013 г. «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования» [Электронный ресурс]. RG.RU URL: <https://rg.ru/2013/11/25/doshk-standart-dok.html> (дата обращения: 10.03.2018).
109. Продукт NETSchool [Электронный ресурс] // Сайт ИРТех: инновационные решения для системы образования. URL: <http://www.ir-tech.ru/?products=netschool> (дата обращения: 01.02.2018).
110. Прямикова Е.В. Вопросы эффективности реформирования системы образования / Е.В. Прямикова // Инновационные проекты и программы в образовании. 2014. – Т.6. – С.3-8.



111. Прямикова Е.В. Успешный учитель: какой он? / Е.В. Прямикова, И.В. Шапко, Н.В. Ершова // Педагогическое образование в России. – 2014. – №4. – С.171-178.
112. Пряхина Е.Н. Информатизация основного общего образования в регионе / Е.Н. Пряхина // Сборник материалов Международной научно-практической конференции «Информатизация образования: теория и практика». Под общей редакцией М. П. Лапчика; ФГБОУ ВПО "Омский государственный педагогический университет". 2014. – С.145-147.
113. Пугач В.Н. Образовательные услуги: общие понятия [Электронный ресурс] / В.Н. Пугач, С.В. Абдуллина // Науковедение: интернет-журнал. – 2013. – № 2 (15). – С. 2. <https://naukovedenie.ru/PDF/50evn213.pdf>
114. Развитие интернета в Регионах России. Весна 2014 [Электронный ресурс]. URL: [https://yandex.ru/company/researches/2014/ya\\_internet\\_regions\\_2014](https://yandex.ru/company/researches/2014/ya_internet_regions_2014) (дата обращения: 15.11.2017).
115. Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р (ред. от 28.12.2011) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_95180/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_95180/) (дата обращения: 12.03.2018).
116. Рейтинг социально-экономического положения субъектов РФ по итогам 2016 года. РИА РЕЙТИНГ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.riarating.ru/infografika/20170530/630063754.html> (дата обращения: 30.05.2017).
117. Розина И.Н. Компьютерно-опосредованная коммуникация: конструирование и адаптация в образовании / И.Н. Розина // Образовательные технологии и общество. – 2006. – Т.9, №2. – С.277-286.
118. Розина И.Н. Общение в единой образовательной среде или учебная компьютерно-опосредованная коммуникация / И.Н. Розина, А. Рудницкий, Ю.П.

Лисненко, Н. Локтев, И.Н. Андреев // Образовательные технологии и общество. – 2003. – №6 (2). – С.124-132.

119. Розина И.Н. Педагогическая компьютерно-опосредованная коммуникация как прикладная область коммуникативных исследований / И.Н. Розина // Образовательные технологии и общество. – 2005. – Т.8, №2. – С.257-265.

120. Розина И.Н. Учебная компьютерно-опосредованная коммуникация: теория, практика и перспективы развития / И.Н. Розина // Образовательные технологии и общество. – 2003. – Т.6, №2. – С.160-175.

121. Розина И.Н. Ученики и учителя: аборигены и иммигранты цифрового мира / И.Н. Розина // Информационные технологии в образовании-2010. Сборник научных трудов участников X Южно-российской межрегиональной научно-практической конференции-выставки. Состав редакционного комитета: Хлебунова С.Ф., Головки Т.Г. – 2010. – С. 11-12.

122. Романова М.В. Компьютерное общение как вид опосредованного общения / М.В. Романова // Теоретическая и экспериментальная психология. – 2009. – Т.2, №4. – С.59-70.

123. Российское образование в условиях социальных трансформаций: социологические очерки / под общ. ред. Ю.Р. Вишневого. Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2009. 696 с.

124. Россия в цифрах. 2017: Крат.стат.сб./Росстат-М., 2017 – 511 с.

125. Россия заняла 8 место по уровню компьютерной и информационной грамотности школьников. От 12 января 2015 года. Учительская газета: независимое педагогическое издание. [Электронный ресурс]. Точка доступа: <http://www.ug.ru/article/797> (Дата обращения: 01.02.2018)

126. Савинская О.Б. Значимость услуг детского сада как социального института / О.Б. Савинская // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2014. – № 5 (123). – С. 166–167.

127. Сборник информационно-методических материалов о проекте «Информатизация системы образования». — М: Локус-Пресс, 2005. – 52 с.

128. Седнева Д.А. Сравнительный анализ электронных дневников / Д.А. Седнева, М.В. Махмутова // Современные научные исследования и инновации. 2016. № 1 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2016/01/62212> (дата обращения: 11.01.2018)
129. Седова Н.Н. Досуговая активность граждан / Н.Н. Седова // Социологические исследования. – 2009. – № 12. – С. 56-69.
130. Семенов А.Л. Обновление технологического образования и информатизации школы / А.Л. Семенов, А.Ю. Уваров // Вестник Московского городского педагогического университета. Серия: Информатика и информатизация образования. – 2017. – № 4 (42). – С. 17-31.
131. Семёнов М.Ю. Роль государственных и муниципальных услуг в реализации функций образования / М.Ю. Семёнов // Вестник экономики, права и социологии. – 2015. – № 1. – С. 226-229.
132. Система электронного обучения. Правительство Тюменской области. [Электронный ресурс]. Точка доступа: <http://edu.admtumen.ru/> (дата обращения: 01.02.2017).
133. Скударёва Г.Н. Новые возможности активизации взаимодействия родителей и школы / Г.Н. Скударева, Г.Г. Шилова // Начальная школа. – 2014. – №8. – С.25-29.
134. Смирнова Е.Э. Социология образования. СПб.: Интерсоцис, 2006. – 192с.
135. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. Т. 1. М., 1935.
136. Собкин В.С. Мониторинг социальных последствий информатизации: что изменилось в школе за три года? / В.С. Собкин, Д.В. Адамчук. – М.: Институт социологии образования РАО, 2008. – 159 с.
137. Современные проблемы информатизации образования: монография / рук. авторского коллектива и отв. редактор академик РАО, д-р пед. наук, проф. М. П. Лапчик. – Омск : Изд-во ОмГПУ, 2017. – 404 с.
138. Солонин С.И. Менеджмент качества образовательной услуги (руководство для преподавателей вузов): учеб. пособие для системы повышения квалификации

преподавателей высших учебных заведений / С.И. Солонин. Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2010. – 190 с.

139. Сорокин П.А, Система социологии. Т.1. Социальная аналитика. Ч.1. Учение простейшего (рядового) социального явления / Питирим Сорокин. – Пг.: Колос, 1920. – XIV, [1]. – 360 с.

140. Сорокин П.А. Социальная и культурная динамика / пер. с англ., вст. ст. и коммент. В.В. Сапова. М.: Астрель, 2006. – 1176 с.

141. Сорокин П.А. Человек. Цивилизация. Общество /Общ. ред., сост. и предисл. А. Ю. Согомонов: Пер. с англ. — М.: Политиздат, 1992. — 543 с.

142. Сорокина Т.Н. Образовательное пространство электронного дневника как сфера социальных отношений «учитель-ученик-родитель» / Т.Н. Сорокина, Е.А. Сутягина // Материалы 2-й научно-практической конференции (заочной) с международным участием в 2 частях «Категория «социального» в современной педагогике и психологии», Ульяновск, 2014. – с.401-405.

143. Социология образования. Труды по социологии образования. Т. XV. Вып. XXVII. М.: Ин-т социологии образования РАО, 2011. – 200 с.

144. Спенсер Г. Социальная статика / пер. с англ. К.: Гама-Принт, 2013. – 496 с.

145. Сутягина Е.А. Электронный школьный дневник как сфера взаимоотношений «учитель-обучаемый-родитель» в информационно-образовательном пространстве школы / Е.А. Сутягина, Т.Н. Сорокина // Перспективы науки. Сборник докладов I Международного заочного конкурса научно-исследовательских работ. Научный ред. А. В. Гумеров. Казань, 12-26 октября 2015. – С.266-271.

146. Сэй Ж.Б. Трактат по политической экономии [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ek-lit.org/saysod.htm> (Дата обращения: 01.02.2017)

147. Тараканов С.А. Социальный институт образования и компьютерная реальность: грани воздействия [Электронный ресурс] / С.А. Тараканов // Современные исследования социальных проблем: электронный научный журнал. Красноярск: Научно-инновационный центр, – 2012. – № 5 (13). URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sotsialnyy-institut-obrazovaniya-i-kompyuternaya-virtualnaya-realnost-grani-vozdeystviya> (дата обращения: 20.02.2018).

148. Твисс Б. Управление научно-техническими нововведениями: Сокр. пер. с англ. / Авт. предисл. и научн. ред. К. Ф. Пузыня. – М.: Экономика, 1989. – 271 с.
149. Теория и практика инноватики: учеб. пособие / Н.И. Лапин. – М.: Университетская книга; Логос, 2008. – 328 с.
150. Терентьев А.А. Школа как социальный институт российского общества: дис. ... д-ра филос. наук. Ниж. Новгород, 1998. – 387 с.
151. Терешатова Е. Каждому школьнику - дневник... электронный! / Е. Терешатова // Директор школы. – 2010. – № 2. – С. 71–74.
152. Тищенко В.А. Барьеры общения в электронной коммуникации / В.А. Тищенко // Образовательные технологии и общество. – 2008. – Т.11, №2. – С.366–377.
153. Тищенко В.А. Компьютерно-опосредованная учебная коммуникация: коммуникативные барьеры / В.А. Тищенко // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2009. – №9. – С.24–29.
154. Токтарова В.И. Развитие государственных и муниципальных электронных услуг в образовательной сфере в Республики Марий Эл / В.И. Токтарова, А.В. Иванова // Экономика и предпринимательство. – 2014. – №11-2 (52-2). – С.306–310.
155. Трепак Я.В. Теоретические аспекты компьютерно-опосредованной коммуникации / Я.В. Трепак // Вестник Московского университета. Серия 19: Лингвистика и межкультурная коммуникация. – 2011. – №4. – С.131–137.
156. Тюменское учительство: работа и качество жизни: моногр. / под ред. Г.Ф. Шафранова-Куцева. Тюмень: Изд-во Тюмен. гос. ун-та, 2015. – 264 с.
157. Уваров А.Ю. Очевидное и невероятное в компьютеризации школы / А.Ю. Уваров // Педагогическое образование на Алтае. – 2001. – № 2. – С. 7–18.
158. Уваров А.Ю. Информатизация школы: вчера, сегодня, завтра. М.: БИНОМ. Лаборатория знаний. – 2011. – 484 с.
159. Узнадзе, Д. Н. Основные положения теории установки. Труды. Т. 6. / Д. Н. Узнадзе. – Тбилиси, Мецниереба, 1977. С. 263–326.

160. Ульянова Н.С. Советы молодым педагогам по проведению родительских собраний в начальной школе / Н.С. Ульянова // Начальная школа. –2012. – №12. – С. 3-5.
161. Управление качеством образования: Практикоориентированная монография и методологическое пособие / Под.ред. М.М. Поташника. – М.: Педагогическое общество России, 2000. – 448 с.
162. Услуги в современной экономике / Отв. Ред. – Л.С. Демидова, В.Б. Кондратьев. – М.: ИМЭМО РАН, 2010. – 342 с.
163. Услуги в сфере образования, предоставляемые в электронном виде [Электронный ресурс] // Сайт Рособнадзора. Министерство образования и науки Российской Федерации. URL: [http://obrnadzor.gov.ru/ru/about/information\\_systems/elvidgosuslugi/](http://obrnadzor.gov.ru/ru/about/information_systems/elvidgosuslugi/) (дата обращения: 25.10.2017).
164. Федеральный закон "Об участии в международном информационном обмене" от 04.07.1996 N 85-ФЗ (последняя редакция) // официальный сайт компании «КонсультантПлюс». Точка доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_10929/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10929/) (Дата обращения: 01.02.2017)
165. Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 07.05.2013 с изменениями, вступившими в силу с 19.05.2013) «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Законодательная база Российской Федерации. URL: <http://zakonbase.ru/zakony/ob-obrazovanii> (дата обращения: 25.12.2017).
166. Фёдорова М.В. Образовательные услуги и их типология в инновационной экономике / М.В. Фёдорова // Проблемы современной экономики. – 2011. – № 2. – С. 340-342.
167. Хагуров Т.А. Высшее образование: между услугой и служением / Т.А. Хагуров // Высшее образование в России. 2011. – № 4. – С. 47-57
168. Холдакова Е.В. Формирование информационной и социально-коммуникативной компетентности учащихся в среде информационной системы

Netschool / Е.В. Холдакова // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. – 2013. – №30. – С.35-41.

169. Хусаинова В.С. Исследование отношения родителей к внедрению электронных дневников в школах г. Астрахани / В.С. Хасаинова, Л.А. Плешакова // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Управление, вычислительная техника и информатика. – 2009. – №1. – С. 37-42.

170. Целищев Н.Е. Как внедрить информационные технологии в практику управления / Н.Е. Целищев // Народное образование. – 2010. – №7. – С.165-172.

171. Чередниченко Г.А. Российская молодёжь в системе образования: от уровня к уровню / Г.А. Чередниченко // Вопросы образования. – 2017. – №3. – С.152-182.

172. Чибугаев М. Л. Отношение учителей, родителей и учащихся к внедрению в учебный процесс электронных журналов и электронных дневников / М.Л. Чибугаев, И.А. Талышева // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 19. – С. 264–267. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/56297.htm>.

173. Шаталов А.Н. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в образовательное пространство школы / А.Н. Шаталов, М.В. Никиреева // Региональное образование: современные тенденции. – 2017. -№1 931). – С.76-80.

174. Шевко Н.Р. Информационное общество: электронные услуги – миф или реальность? / Н.Р. Шевко // Горизонты экономики. – 2014. - №2 (14). – С.62-64.

175. Шелепаева А.Х. Информатизация школы в контексте управления образовательным процессом / А.Х. Шелепаева // Информатизация образования и науки. – 2011. – №11. – С.166-177.

176. Штомпка П. Социология социальных изменений / пер. с англ. под ред. В.А. Ядова. М.: Аспект Пресс, 1996. – 416 с.

177. Шумпетер Й. А. Теория экономического развития – воспр. по изд. – М.: Прогресс, 1982. – 355 с.

178. Электронное правительство. Госуслуги [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/content/isr/view/00000000000/290/309> (дата обращения: 20.01.2017).

179. Яковлев А.И. Информационно-коммуникационные технологии в образовании / А.И. Яковлева // Информационное общество. – 2001. – Вып. 2. – С. 32-37.
180. Якушина Е.В. Работа классного руководителя с соцсетями / Е.В. Якушина // Школьные технологии. – 2016. -№6. – С.96-104.
181. Якушина Е.В. Электронный журнал и виртуальный дневник ученика: варианты, преимущества и недостатки информационных систем / Е.В. Якушина, С.В. Буланов, И.А. Гаврилин // Народное образование. – 2010. - №6. – С.226-234
182. Якушина Е.В. Электронный журнал и виртуальный дневник ученика: комплексная информационная система для современной школы / Е.В. Якушина, С.В. Буланов, И.А. Гаврилин // Школьные технологии. – 2010. – № 4. – С. 65-72.
183. Янбекова Д.В. Социологическое исследование отношения учителей к внедрению инноваций в практику образования / Д.В. Янбекова, В.М. Ананишнев // Современные проблемы общества в контексте практической подготовки студентов. Тезисы II Всероссийской студенческой научно-практической конференции. Составитель Е.С. Спирина. – 2017. – С.21-29
184. Яникова З.М. Методические рекомендации по внедрению комплексной системы «электронный журнал и дневник» / З.М. Яникова, Т.А. Вечирко, Т.А. Чернецкая // Информатика и образование. – 2012. – №6. – С.13-16.
185. Admiraal, W. Teachers in school-based technology innovations: A typology of their beliefs on teaching and technology / W. Admiraal, M. Louws, D. Lockhorst, T. Paas, M. Buynsters, A. Cviko, C.Janssen,, M. de Jonge, S. Nouwens, L .Post, F van der Ven, L. Kester // Computers and Education. – 2017. – Vol.114. P. 57-68.
186. Alfirevic, N. School effectiveness and educational management: Towards a South-Eastern Europe research and public policy agenda / N. Alfirevic, J. Burusic, J. Pavicic, R. Relja, – 2016. – 159 p.
187. Anderson, K.J. Parent involvement in education: Toward an understanding of parents' decision making / K.J. Anderson, K.M. Minke // Journal of Educational Research. – 2007. – №100 (5). – P. 311-323.
188. Apple, M.W. Can Education Change Society? – 2012. – 190 p.



189. Barnes Susan. Computer-mediated communication: Human-to-human communication across the Internet. – 2003. – 347 pp.
190. Becker, H.J. Parent involvement: A survey of teacher practices / H.J. Becker, J.L. Epstein // *Elementary School Journal*. – 1982. – №83. – P. 85-102.
191. Berger, E.H. Parents as Partners in Education: The School and Home Working Together (2d Ed.). Columbus, OH. 1987.
192. Chaffee, S. H. The End of Mass Communication? / S. H. Chaffee and M. J. Metzger. // *Mass Communication and Society* – 2001 – № 4, – P. 365 – 379.
193. Durkheim Emile. Suicide. A study in sociology. Routledge, – 2005. – 340 p.
194. Hoover-Dempsey K.V. Explorations in Parent-School Relations / K.V. Hoover-Dempsey, O.C. Bassler, J.S. Brissie, // *Journal of Educational Research*. – 1992. – № 85 (5). – P. 287-294.
195. Hoover-Dempsey K.V., Sandler, H.M. Why do parents become involved in their children's education? / K.V. Hoover-Dempsey, H.M. Sandler // *Review of Educational Research*. – 1997. – № 67 (1), – P. 3-42.
196. Hursh, D.W. The End of Public Schools: The Corporate Reform Agenda to Privatize Education, 2016. pp. 1-123.
197. ICILS 2013. Technical Report: International Computer and information Literacy Study. Edited by Julian Fraillon, etc. [Электронный ресурс]. Точка доступа: [http://www.iea.nl/fileadmin/user\\_upload/Publications/Electronic\\_versions/ICILS\\_2013\\_Technical\\_Report.pdf](http://www.iea.nl/fileadmin/user_upload/Publications/Electronic_versions/ICILS_2013_Technical_Report.pdf) (Дата обращения: 01.08.2017)
198. Internet Live Stats. [Электронный ресурс]. Точка доступа: <http://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/> (Дата обращения: 27.08.2017)
199. King, K.P. Educational technology professional development as transformative learning opportunities / K.P. King // *Computers and Education*. – 2002. – Vol.3, issue 3. – P.283-297.
200. Kotler P., Wong V., Saunders J., Armstrong G. Principles of Marketing: European Edition (Pie). Published by Financial Times / Prentice Hall. –2004. – 954 p.

201. Lasswell, Harold Bryson, L., Ed. *The Structure and Function of Communication in Society. The Communication of Ideas*. New York: Institute for Religious and Social Studies, – 1948 – 117 p.
202. Luo, N. Zhang, M. Effects of different interactions on students' sense of community in e-learning environment / N. Luo, M.Zhang // *Computer and education*. – 2017. – Vol. 115. – P. 153-160.
203. McLuhan M. *The Medium is the Massage: An Inventory of Effects*. New York: Gingko Press, – 2002. – 159 p.
204. McQuail`s Denis. *Mass communication theory*. 6<sup>th</sup> ed. SAGE. London. – 632 p.
205. Satisfaction with amount of leisure time. Pressrelease. 30.06.2015. GfK SE, Global Communications. Germanyp.2. URL: <http://www.gfk.com/global-studies/global-studies-satisfaction-with-amount-of-leisure-time/> (дата обращения: 15.02.2017).
206. Selwyn, N. 'It's all about standardization - Exploring the digital (re)configuration of school management and administration / N. Selwyn // *Cambridge Journal of Education*. – 2011. – №41(4). – P. 473-488.
207. Symes, C. No time on their hands: Children and the narrative architecture of school diaries / C. Symes // *Time & Society*. – 2012. № 21(2). – P.156-174.
208. The relation of school structure and social environment to parent involvement in elementary schools / J. Griffith // *Elementary School Journal*. – 1998. – № 99 (1), – P. 52-80.
209. Wenxiu Peng. Analysis of new media communication based on Lasswell`s «5W» model / Peng Wenxiu // *Journal of education and social research*. – September 2015. – Vol. 5, № 3. – P. 245-250.