ПРОГРАМА ПІДТРИМКИ АДМІНІСТРАЦІЇ УНІВЕРСИТЕТІВ
РАДА МІЖНАРОДНИХ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ОБМІНІВ
ЗА ПІДТРИМКИ КОРПОРАЦІЇ ІМ. КАРНЕГІ (НЬЮ-ЙОРК)

Олександр Співаковський

УПРАВЛІННЯ IT-АКТИВАМИ В КОНТЕКСТІ СИНХРОНІЗАЦІЇ УПРАВЛІННЯ ІНШИМИ КЛЮЧОВИМИ АКТИВАМИ УНІВЕРСИТЕТУ

16 вересня – 9 листопада 2012 р.

IREX
EASTERN WASHINGTON UNIVERSITY
start something big
KSU

2012

Ресурси формуються там, де з'являються загальнозначущі пріоритети

ВІД АВТОРА

Руйнування будь-якої ізоляції зазвичай веде за собою крах стереотипів, догм, точок зору, поглядів. Розуміння речей, що були правдиві або хибні, неминуче призводить до усвідомлення: будь-яка зупинка, в першу чергу, спричинює стагнацію системи, а слідом – її нидіння, руйнацію.

Моя участь у Програмі Підтримки Адміністрації Університетів (University Administration Support Program), що була організована Радою міжнародних наукових досліджень та обмінів (IREX), та поїздка до Сполучених Штатів Америки спричинили не тільки мій значний особистий розвиток, але й надали розуміння того, яким чином я можу принести користь своєму рідному університету. Книга, присвячена опису case study, а точніше включення мого case study англійською та українською мовами до цього видання, як його основної частини, є яскравим прикладом для порівняння систем адміністрування американських та українських вищих навчальних закладів. Звичайно, такий приклад не є універсальним (це лише окреме дослідження), але він дозволяє чіткіше усвідомити, що саме є спільного та відмінного у зазначених системах.

Моє дослідження у Східному Університеті Вашингтону (штат Вашингтон, США) було у першу чергу спрямоване на вивчення адміністративного досвіду через призму розуміння ролі інформаційно-комунікаційних технологій. Я намагався з'ясувати, як саме ІКТ можуть полегшити перерозподіл ролей та повноважень для ефективнішого управління іншими активами університету (людськими, фінансовими, матеріальними, нематеріальними, в т.ч. ноу-хау, активами відносин тощо).

На власному досвіді я переконався, система побудована таким чином, що зміни є неминучими, адже зовнішній світ постійно трансформується. Будь-яка ізольована, закрита система приречена на «теплову смерть». Таким чином, організація, яка не змінює своїх форм існування та діяльності у відповідності до запитів навколишнього середовища, неминуче загине. Для раціонального вирішення цієї проблеми і існують сучасні моделі управління та адміністрування вищих навчальних закладів. Однією з найефективніших та загальновизнаних на сьогодні моделей у цьому відношення є так

звана «конгруентна модель», яка дозволяє проводити інноваційні змінення, враховуючи чотири основні компоненти: формальна та неформальна моделі організації, людські ресурси та праця. Модель дозволяє у взаємному русі цих компонентів здійснювати перехід від формальної моделі до неформальної, таким чином забезпечуючи єдність перетворення однієї стадії в іншу.

В цьому сенсі книга, представлена на розгляд читачів, дозволяє краще зрозуміти можливості, наявні для запровадження змін. Багато хто може сказати: «Плани – це непогано, концепція – це добре, стратегічний план, розроблений на основі концепції – це ще краще, але звідки взяти ресурси?». Я хочу підкреслити, що ресурси формуються там, де з'являються загальнозначущі пріоритети. Саме тому важливе створення концепції та розробка стратегічного плану на її основі. Перший етап, на якому відбувається опитування студентів, викладачів, персоналу та зовнішніх агентів (в першу чергу, представників органів влади, громадських організацій тощо), дозволяє не лише зрозуміти пріоритетні напрямки, але й залучити людей до процесу прийняття подальших рішень. А ресурси з'являються як раз там, де є залучення, оскільки мотивовані люди не лише активно беруть участь у процесі, але й притягують ресурси для ефективних дій.

Ця книжка, як мені видається, може допомогти у вирішенні цих питань, тим більше, що моє дослідження у Східному Університеті Вашингтону включило в себе шаблони моделі управління, прийняття рішень, концепції та стратегічного плану, а також проведення опитування серед студентів і викладачів, тобто ключових груп, від яких залежить імплементація прийнятих рішень, які мені довелося побачити саме у вищому навчальному закладі Сполучених Штатів Америки.

Ви можете залишити свої пропозиції щодо книги за посиланням http://feedback.ksu.ks.ua/. Ваша думка важлива для нас!

IREX

ПРОГРАМА ПІДТРИМКИ АДМІНІСТРАЦІЇ УНІВЕРСИТЕТІВ
РАДА МІЖНАРОДНИХ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ОБМІНІВ
ЗА ПІДТРИМКИ КОРПОРАЦІЇ ІМ. КАРНЕГІ (НЬЮ-ЙОРК)

Кейс Стаді

Управління IT-активами в контексті синхронізації управління іншими ключовими активами університету

16 вересня – 9 листопада 2012 р.

Це дослідження було проведене за кошти гранту Ради міжнародних наукових досліджень та обмінів, а також Корпорації ім. Карнегі (м. Нью-Йорк). Тільки автор відповідає за висловлені в дослідженні думки

Олександр Співаковський
Перший проректор, завідувач кафедри інформатики
Місце роботи: Херсонський державний університет
www.kspu.edu

Науковий керівник: д-р Гарі Л. Претт
Начальник Відділу Інформаційних Технологій
Приймаючий університет:
Східний Університет Вашингтону
www.ewu.edu

2012

«Інвестиції в IT є чимось на зразок реклами. Я вважаю, що частина інвестицій була зроблена правильно. Тільки я не знаю, яка саме. »

Дане дослідження було б неможливим без доброзичливості, відкритості і прихильності до міжнародної освіти всіх людей, з якими мені довелося зустрітися та працювати у Східному Університеті Вашингтону (СУВ).

Я хотів би скористатися нагодою і висловити свою подяку Доктору Гарі Л. Претту, Начальнику Відділу Інформаційний Технологій, за натхнення і підтримку для проведення цього дослідження в СУВ, а також, за підтримку та допомогу, надану для ефективної реалізації проекту. Особлива подяка висловлюється Катерині Діксон, Виконавчому Директору Відділу Глобальних Ініціатив, за надання інформації та корисних порад, за час, присвячений цьому дослідженню. Я також хотів би дуже подякувати Норі Меркель, Директору з Міжнародних Проектів Відділу Глобальних Ініціатив, за її готовність допомогти.

Я також висловлюю подяку Деніс Кемпітеллі, Менеджеру Відділу Інформаційних Технологій, Адміністратору бюджетних послуг, і Антуанетті Берклі, Секретарю Відділу Інформаційних Технологій, яка співпрацювала зі мною, присвячуючи багато часу збору даних, аналізу та обробці.

Велика подяка колегам з СУВ, які, незважаючи на напружений графік, знайшли час, щоб взяти участь в моєму опитуванні (див. Додаток II). Ці результати були ретельно проаналізовані і представлені у вигляді діаграм в даному дослідженні.

Я також хотів би висловити подяку команді мого університету за моральну підтримку і допомогу у підготовці дослідження: Євгену Алфьорову, керівнику відділу забезпечення академічно-інформаційно-комунікаційної інфраструктури, Геннадію Кравцову, Марині Максимович, Ярославі Самчинській та Наталії Кушнір, викладачам кафедри інформатики, Віталію Кобцю, заступнику завідувача кафедри інформатики, Дарині Ткаченко та Олександру Соловейко, співробітникам мого офісу.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА 7
ВСТУП 9
Загальні дані про Східний Університет Вашингтону 9
Безпека на території СУВ 14
Спорт та активний відпочинок у СУВ 15
ЧАСТИНА І ВІДДІЛИ, ЩО ЗАБЕЗПЕЧУЮТЬ ФУНКЦІОНУВАННЯ ІТ-ІНФРАСТРУКТУРИ 16
Відділ інформаційних технологій СУВ 16
Структура управління інформаційними технологіями 19
Процес ІТ Пріоритезації 22
Розробка, пріоритети та процес збору даних для пропозиції 24
ЧАСТИНА ІІ ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЇ СУВ (згідно зі стратегічним планом розвитку ІТ на 2008 – 2011 рр.) 25
Хиткі бюджетні умови 26
Наймання, збереження та підвищення кваліфікації ІТ персоналу 27
Очікування студентів, викладачів та персоналу 27
Технологічні навички викладачів і співробітників 28
ЧАСТИНА ІІІ АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІТ-РЕСУРСІВ В РОБОТІ ПЕРСОНАЛУ СХІДНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ВАШИНГТОНУ ТА ХЕРСОНСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ 29
ВИСНОВКИ 34
1. Загальні висновки 34
2. Ключові висновки 35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 38
ДОДАТОК І 39
Результати анкетування адміністраторів і персоналу, зайнятого в ІТ в СВУ і ХДУ 39
ДОДАТОК ІІ 41
КЕРІВНИКИ СУВ, ЯКІ ВЗЯЛИ УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ 41
КЕРІВНИКИ ТА СПІВРОБІТНИКИ ХДУ, ЯКІ ВЗЯЛИ УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ 46
ДОДАТОК ІІІ 49
Стратегічний план розвитку ІТ у СУВ на 2008 - 2011 рр. 49
ДОДАТОК IV 50
Порівняльна характеристика деяких аспектів ІКТ СУВ* та ХДУ 50
ДОДАТОК V 54
Концепція розвитку ХДУ на 2012 – 2022 54
ДОДАТОК VI 60
РОБОЧИЙ ЩОДЕННИК (Найважливіші події з 22 вересня по 10 листопада 2012 р.) 60
ДОДАТОК VII 94
СТРАТЕГІЧНИЙ ПЛАН РОЗВИТКУ ІКТ У ХДУ* 94
ДОДАТОК VIII 120
ЛИСТ ПІДТРИМКИ 120
ДОДАТОК IX 121
МЕМОРАНДУМ ПРО ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ 121
ДЛЯ НОТАТОК 123

ПЕРЕДМОВА

Для того, щоб змінити майбутнє, треба озирнутися назад.
О.В. Співаковський

Керівники вищих навчальних закладів, особливо в сучасних умовах, дуже часто стикаються з багатьма складними питаннями, що стосуються ефективного використання інформаційних технологій в управлінні університетом. Об’єднавши їх, ми можемо поставити одне головне питання: чи задоволена адміністрація освітньої установи результатами інвестування в інформаційні технології? Звичайно, кожен вищий навчальний заклад є складною комплексною системою, яка управляє різними активами. До них відносяться: 1) людські активи, 2) фінансові активи, 3) матеріальні активи; 4) нематеріальні активи, включаючи інтелектуальну власність; 5) активи відносин (наприклад, між студентами і викладачами); 6) співробітництво із зовнішніми організаціями, в тому числі бюджетними.

Всі вищеперелічені активи повинні бути правильно розподілені. Особливість ІКТ-використання вимагає значного просування і поточних інвестицій для отримання результату (останній не може бути точно визначений заздалегідь). Невизначеність і труднощі в забезпеченні ефективного використання ІКТ співробітниками вищих навчальних закладів часто викликають нехтування деяких адміністративних обов'язків [4].

Метою даного дослідження є спостереження, обговорювання і аналіз стратегії використання ІКТ-активів в управлінні Східним Університетом Вашингтону (СУВ). Автор глибоко вивчив досвід і практику вишу у використанні ІКТ-інструментів для управління людськими, фінансовими, матеріальними активами, активами відносини і т.д., та порівняв їх з відповідним досвідом та практикою в Херсонському державному університеті (ХДУ). Один з головних аспектів дослідження присвячений порівняльній

характеристиці використання ІКТ та інфраструктурі СУВ та ХДУ, на основі проведеного анкетного опитування топ-менеджерів СУВ і ХДУ (див. Додаток II).

Результати цього проекту будуть використані для розробки концепції розвитку та стратегічного плану Херсонського державного університету в контексті синхронізації ІКТ та управління іншими основними університетськими активами.

Для даного дослідження ми використали офіційні документи СУВ, такі як: Щорічний план дій СУВ 2012-2013, Стратегічний план СУВ 2012 - 2017, Стратегічний план по ІКТ СУВ 2008 - 2011 і т.д., а також інформацію, люб'язно надану під час зустрічі з адміністраторами університету та інтерв'ю з професорсько-викладацьким складом і студентами.

У центрі уваги дослідження знаходились такі аспекти:

1. Управління інформаційними технологіями;

2. Організаційна структура університету;

3. Різні активи;

4. Стратегічне планування розвитку університету (в контексті управління ІТ);

5. Структура підрозділів (згідно з обов'язками та відповідальністю підрозділу);

6. Право на прийняття рішень і розподіл обов'язків при використанні ІТ для стимулювання бажаної поведінки.

Досвід — найкращий вчитель

Гай Юлій Цезарь

ВСТУП

Загальні дані про Східний Університет Вашингтону

Східний Університет Вашингтону є регіональним, повним державним університетом, розташованим в Чейні, Вашингтон, що пропонує також навчання в Белеві, Еверетті, графстві Кент, Сіетлі, Шорлайні, Спокані, Такомі, Ванкувері і Якимі. СУВ надає свої послуги навчання вже 130 років у Чейні та Спокані, і є рушійною силою для культури, економіки та життєздатності внутрішнього Північно-Західного регіону.

Метою університету є професійна підготовка з сильною основою в гуманітарних науках. СУВ пропонує майже 100 спеціальностей та виняткове середовище навчання, яке дає можливість здобувати практичний досвід в області студентських інтересів та курсів, які викладаються на особистісно-орієнтованому факультету і численних академічних ресурсах, щоб допомогти студентам підготуватися до обраної ними професії. Студентські дослідження висвітлюються щороку на симпозіумі аспірантських та творчих робіт [11]. Найбільш вагомим є те, що в СВУ студенти можуть не тільки вибирати свою індивідуальну освітню траєкторію, але й успішно реалізувати її у професійній і соціальній сфері життя. На відміну від СУВ, ХДУ зосереджений на простій передачі знань під час навчання. Це зберігає архаїчну систему навчання, яка заснована на управлінні академічними, а не навчальними, групами.

Рада з Академічного Оцінювання (РАО) під керівництвом проректора з наукової роботи призводить оцінку можливостей університету. Відділ інституційних досліджень допомагає в цій роботі шляхом проведення опитувань, ведення баз даних та проведення аналізу, щоб задовольнити рівень акредитації, державні і федеральні вимоги по оцінці звітності.

Відділ бакалаврату допомагає викладачам і співробітникам у професійному розвитку, вивченні ресурсів і навчанні [11]. На жаль, ХДУ, а також більшість українських вишів, не мають ефективних правових інструментів для вимірювання задоволеності учнів різними видами діяльності. Але ХДУ розробив свою власну передову систему зворотнього зв'язку, яка дозволяє адекватно вимірювати студентське задоволення навчанням. Але, вона управляється тільки двома факультетами ХДУ (Факультетом фізики, математики та інформатики та Факультетом дошкільної та початкової освіти).

Студентські результати вимірюються в СВУ по-різному, в тому числі аудиторними тестуваннями, студентськими портфоліо, методами класного оцінювання (CATs), стандартизованого тестування (CAAP) і самооцінки (Опитування випускників СУВ). Каталог СВУ включає результати навчання студентів (SLOS), які являють собою заяви та визначають те, що студенти будуть знати чи вміти робити чи показувати, коли вони завершать певний курс. Рада з Академічного Оцінювання розглядає всі результати навчання студентів, беручи до уваги професорсько-викладацькі оцінки успішності студентів з досягнення поставлених завдань. Результати навчання студентів за програмою надаються на веб-сторінках СУВ. Студетська успішість, після закінчення університету, вимірюється в СУВ з використанням даних опитування [11].

Структура управління СУВ (рис.1) і організаційна діаграма (рис.2) представлені нижче [11]:

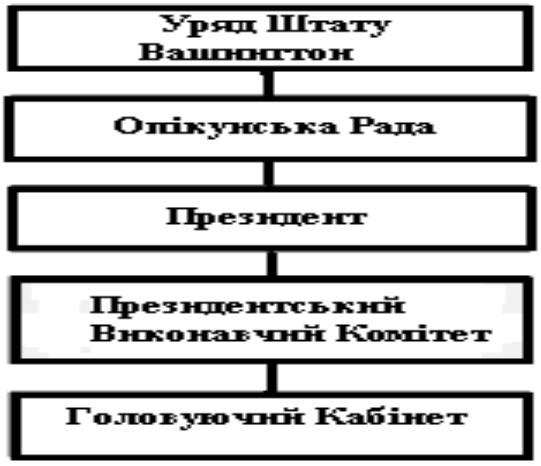


Рис. 1.

Рис. 2

Ми хотіли б вказати, що структура управління СУВ в багатьох аспектах відрізняється від відповідної структури ХДУ (рис. 3):

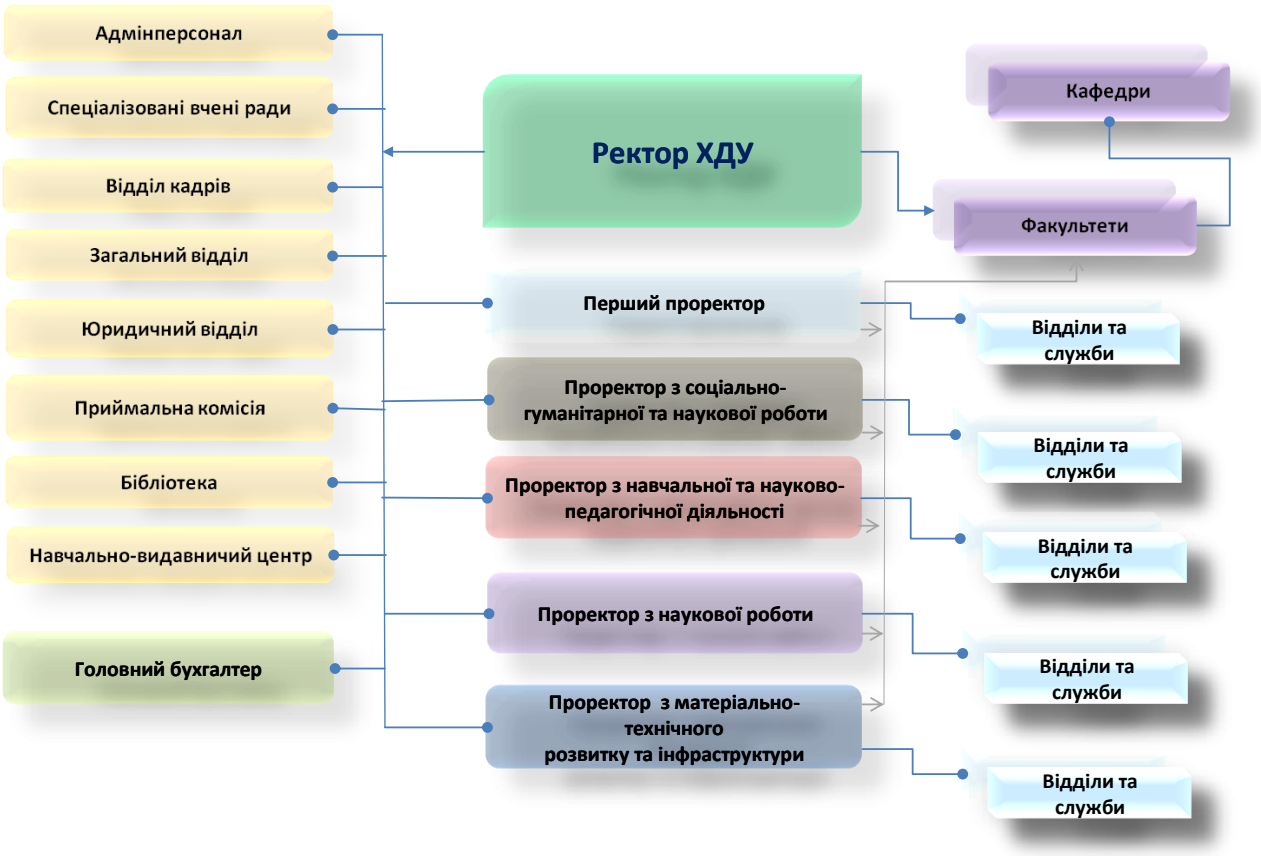


Рис. 3

Структура управління СУВ, на відміну від ХДУ, є більш компактною та лаконічною. Президент університету звітує перед Опікунською Радою, в той час як Виконавчий Комітет та Головуючий Кабінет підпорядковані Президенту. Таким чином, важливі рішення в житті університету приймаються Опікунською Радою, керівним органом університету, який призначається губернатором з широкими обов'язками контролю, координування і регулювання Східного Університету Вашингтону, як це передбачено державним статутом (RCW 28B.35.120). Рада складається з восьми членів, одним з них є студент. Радники працюють шість років, за винятком студента, чий термін перебування на посаді становить один рік [11]. Ми вважаємо структуру управління СУВ більш демократичною і розважливою. В ХДУ, навпаки, ректор делегує повноваження проректорам, але все одно залишається єдиним керівним і законодавчим органом. Модель ХДУ не має ефективного механізму розподілу активів виконавчої влади державного управління. Більш того, сучасна система університетського управління в Україні законодавчо призначає ректора єдиним органом прийняття рішень (без контролю зі сторони студентів або співробітників). Більш того, послідовний доступ до документів університету забезпечує так зване «вузьке горлечко», явище в обговоренні та прийнятті рішень, за якого ємність або продуктивність всієї системи обмежена одним або декількома компонентами або ресурсами. Згідно з українською законодавчою базою, всі сили (контролюючі та виконавчі) зосереджені в руках ректора університету. Таким чином, він є керівником Вченої ради і приймає всі адміністративні рішення самостійно.

Тут знаходиться межа між двома тісно пов'язаними поняттями: «керування» і «управління». На наш погляд, різниця полягає в наступному: «керування» - це визначення осіб, які будуть приймати рішення, в той час як «управління» - це виконання рішень за описаними процедурами.

Загальне число студентів і аспірантів у СУВ дорівнювало 12 130 (восени 2011). 47% студентів денної форми навчання у 2010-2011 рр. отримали гранти

або стипендії, середня премія за рік склала 7,311.00 $. Стипендії та гранти є фінансовою допомогою, яку не потрібно повертати, іноді її ще називають подарунком. П'ятдесят відсотків студентів денної форми навчання у 2010-2011 рр. отримали подібну допомогу на дослідження та/або позику (не включаючи батьківських кредитів) [11].

Статистичні дані, що стосуються видання дипломів у Східному Університеті Вашингтону в 2010-2011 роках наведені в таблиці [11].

Бакалавр	2,059
Магістр	546
Аспірант	35
Всього	2,640

Ці дані можна легко порівняти з ХДУ:

Бакалавр	1,515
Магістр	447
Аспірант	25
Всього	1,987

Як видно з наведених вище даних, існує відповідність пропорцій між загальним числом випускників СУВ і відповідною кількістю студентів ХДУ. П'ять років тому, у СУВ було 8, 000 студентів, а бюджет СУВ складався майже на 60% складався з державного фінансування і на 40% - з фінансування, яке представляло собою плату студентів за навчання. В даний час загальна кількість студентів становить близько 12 000. У зв'язку зі зменшенням бюджету штату, сьогоднішній бюджет на 40% складається з державного фінансування і на 60% - з фінансування, що надається студентами.

Загальний відсоток студентів в університеті виглядає наступним чином:

Студентів на факультеті	22 до 1
Група бакалаврів з кількістю студентів, меншою за 30 осіб	60%
Група бакалаврів з кількістю студентів, меншою за 50 осіб	87%
Всього на факультеті студентів денної форми навчання	411
% жінок на факультеті студентів денної форми навчання	45%
% іноземних студентів денної форми навчання на факультеті	13%
% студентів денної форми навчання з найвищою академічною успішністю на факультеті	98%

Досить складно в короткий термін визначити розбіжності відношень між студентами та викладачами. Це явище може бути пояснено відмінностями в

навчанні (академічний тиждень в СУВ становить близько 10 - 12 годин; у ХДУ він триває протягом 26 - 28 годин), і може стати об’єктом подальших досліджень.

Безпека на території СУВ

Східний Університет Вашингтону розташований в місті Чейні та має кампус, розташованний у місті Спокан. Департамент поліції СУВ має дванадцять офіцерів, які знаходяться на чергуванні 24 години. Вони мають ті ж повноваження, що й будь-який інший поліцейський; всі офіцери закінчили Академію Кримінального Правосуддя штату Вашингтон або схожу академію. Офіцери отримують щорічну спеціальну підготовку. Багато офіцерів мають ступінь бакалавра, а інші ще відвідують заняття. Вони дотримуються всіх федеральних, державних і місцевих законів і постанов та заохочують участь громад, як у кампусі, так і на території Чейні. СУВ приймає багато ефективних запобіжних заходів для забезпечення безпеки своїх людей і очікує, що студенти та співробітники це підтримують. Крадіжки, напади та інші злочини іноді відбуваються на території кампусу і в прилеглих районах. Тим не менш, рівень злочинності значно нижче, ніж в інших державних університетах. Через програми попередження злочинності, СУВ допомагає студентам, викладачам і співробітникам взяти на себе відповідальність за свою безпеку. Працюючи з Відділом у справах студентів, співробітниками гуртожитків та кафедри спорту, більшість інцидентів на території кампусу можна уникнути [11].

В ХДУ два фактори перешкоджають створенню аналогічної системи університетської поліції: 1. Відсутність кампусної системи; 2. Відсутність необхідної законодавчої бази. Тим не менш, ХДУ має свої архаїчні системи безпеки. Слід зазначити, що Департамент поліції СУВ використовує ІКТ для того, щоб працювати з мінімальними людськими активами.

Спорт та активний відпочинок у СУВ

Основний кампус СУВ пропонує широкий вибір програм, заходів та розважальних програм, які створюють можливості для соціальної взаємодії і розвитку комунікаційних та лідерських навичок. СУВ є спонсором щорічного літературного фестивалю “Get Lit!”, який приваблює найбільш відомих поетів і письменників з усього світу.

Атлетична програма СУВ створена, щоб бути невід'ємною частиною університетської спільноти і СУВ пишається тим, що став чемпіоном з футболу в 2010 році у лізі NCAA. Студентам також пропонується відпочинок на відкритому повітрі, а також, новий центр відпочинку пропонує льодову арену та стіну для скелелазів. СУВ є спонсором 14 міжвузівських спортивних ігор, шести з них для чоловіків і восьми для жінок, куди входять талановиті студенти у сфері спорту. Це також надає рекреаційні можливості для всіх студентів і місцевих співтовариств. СУВ є членом конференції “Велике небо” і фаном підтримки чоловічого футболу, баскетболу, крос-кантрі, тенісу і легкої атлетики та волейболу, футбол, баскетболу, крос кантрі, тенісу, гольфу і легкої атлетики [11].

Незважаючи на те, що ХДУ має досить обмежені можливості для занять спортом, фізичну культуру включено до навчальних планів. Попередній навчальний рік (2011/2012) приніс чимало перемог і медалей студентам факультету фізичної культури і спорту ХДУ. Згідно з даними звітів, понад 60 студентів ХДУ отримали призові місця у світових, європейських і українських чемпіонатах і змаганнях. Наші спортсмени відомі по всій країні та Європі в таких видах спорту, як вільна боротьба, легка атлетика, важка атлетика і пауерліфтинг, веслування, орієнтування, стрибки на батуті, боротьба сумо, гандбол і т.д. [12]

Якби ми керували нашими фінансам так, як ми керуємо інформацією, багато хто з нас давно став би банкрутом

ЧАСТИНА І
ВІДДІЛИ, ЩО ЗАБЕЗПЕЧУЮТЬ ФУНКЦІОНУВАННЯ ІТ-ІНФРАСТРУКТУРИ

Відділ інформаційних технологій СУВ

Відділ інформаційних технологій (ВІТ), під керівництвом Директора з інформаційних технологій (ДІТ), надає всеосяжне керівництво на території кампусу, впроваджуючи, обслуговуючи і підтримуючи ІКТ; підтримка виконується через три одиниці (інформаційні системи, системи підтримки користувачів і академічні системи) з централізованою підтримкою, яка надається через Директора ВІТ. Ця структура надає Східному Університету Вашингтону повну ІКТ-стратегію для впровадження і підтримки, що забезпечує економічно ефективну, дієву ІКТ-інфраструктуру узгоджену з місією організації, баченням та метою:

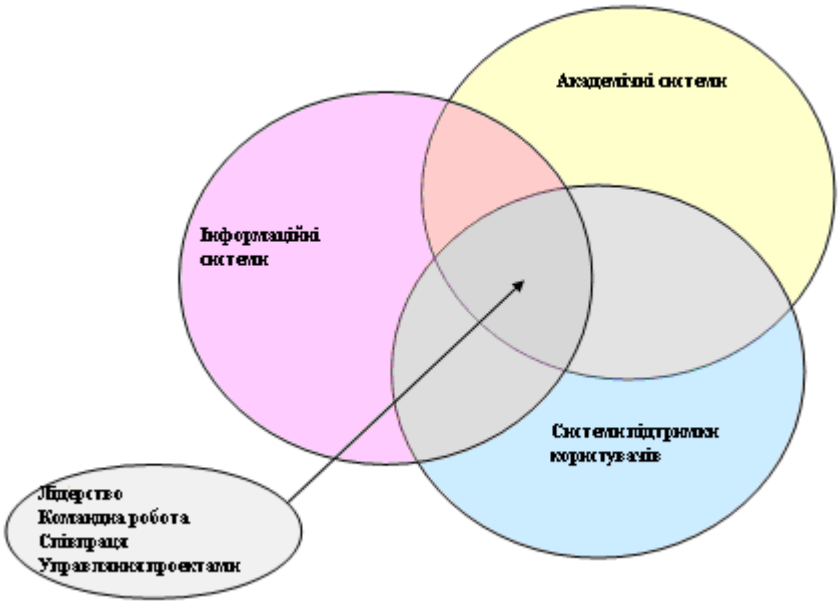


Рис.4. Зближення місії та бачення ІТ у СУВ [11]

Місія Східного Університету Вашингтону – “СУВ розширює можливості для особистого розвитку за допомогою передового досвіду в галузі навчання. ”

”Стратегічний бізнес-план” і “Академічний стратегічний план” СУВ передбачають три мети:

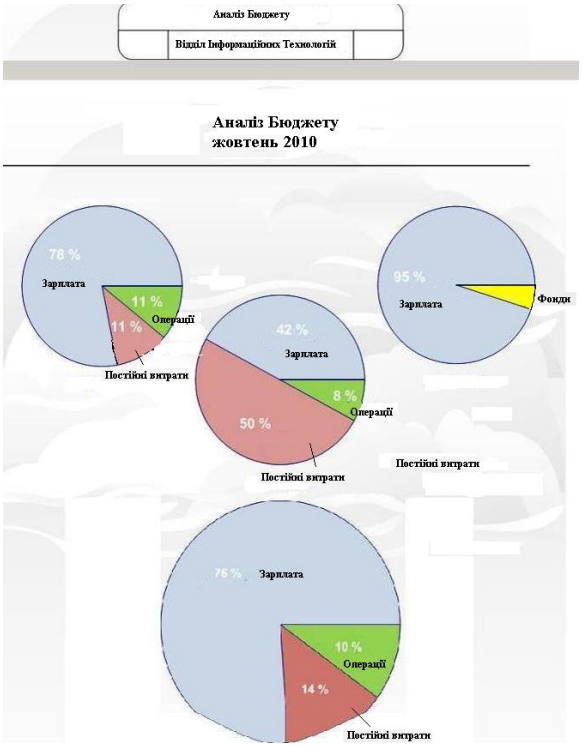
Ціль I:	Гарний студентський навчальний досвід
Ціль II:	Академічна культура спільноти, яка підтримує викладачів і співробітників протягом всієї їхньої кар'єри
Ціль III:	Установа зобов'язань, які приносять користь університету, регіону і світу

- Ефективне використання технологій є ключовим компонентом усіх цілей;
- Технологічне знання є заявленою метою для освіти наших студентів, ми готуємо їх до високотехнологічного світу, в якому вони будуть працювати;
- Професорський-викладацький склад заохочується до використання навчальних технологій для створення динамічного навчального середовища для студентів;
- Співробітники залежить від IT для виконання адміністративної роботи та надання послуг для студентів на території кампусу і на відстані;
- Планувальники очікують ефективності та певного виду економії, а також, підвищення якості послуг і навчання, як результат інвестицій в IT [1];
- Кількість персоналу BIT близько 85 чоловік (станом на вересень 2012 року). Бюджет відділу складає близько 10.000.000 $ на рік. На наступній діаграмі (Діаграма 1, Діаграма 2) представлений аналіз бюджету BIT.

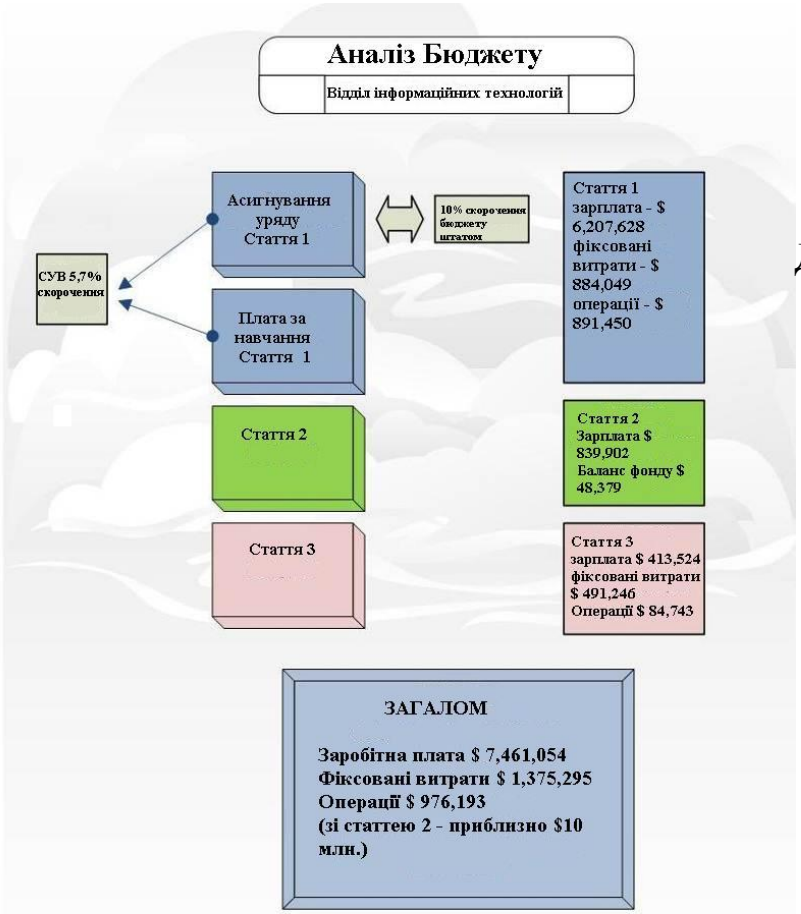
Бюджет ХДУ складається з наступних складових:

1. Державне фінансування - 71 млн. грн. (приблизно 9 млн. $)
2. Фінансування від платних студентів - 16 млн. грн. (приблизно 2 млн. $)
3. Фінансування досліджень - 0,5 млн. грн. (приблизно 63 000 $)
4. Фінансування для студентського гуртожитку - 2,5 млн. грн. (приблизно 0,3 млн. $)
5. Додаткові платні послуги - 1,2 млн. грн. (приблизно 0,15 млн. $)

Зарплата і стипендії покривають близько 90% бюджету. Комунальні витрати становлять приблизно 7%. Решта (3%) витрачається на обслуговування. Майже нічого не залишилося для розвитку університету. Це показує величезний дисбаланс в бюджеті ХДУ.



Діаграма 1.



Діаграма 2.

Структура управління інформаційними технологіями

Сильна модель управління є запорукою успіху ВІТ в Східному Університеті Вашингтону. Структура управління, що представлена на схемі обслуговує всі аспекти організаційної потреби ВІТ у СУВ:

Рис. 5

Існує Консультативний комітет зі студентських технологій і робочі групи, які надають викладачам, співробітникам та студентам допомогу у визначенні інституційних технологічних потреб, бажань.

Комітет з академічних систем (КАС) вказує Відділу інформаційних технологій (ВІТ) і Відділу з навчальної роботи (ВНР) стандарти, керівні принципи, політику та планування, що підтримують використання технологічних ресурсів з метою підвищення якості викладання і навчання, дослідження та інші наукові заходи; як розробляти і переглядати академічні технології; рекомендації щодо пріоритетів ініціатив з академічних технологій; як створити форум для консультування з питань нових навчальних технологій, а також забезпечити зв'язок академічного викладання й ініціатив навчання.

Студентська група (СТАК) співпрацює з Асоціацією студентів Східного Університету Вашингтону (студентське самоврядування у СУВ), проводить відкрите заохочення студентів технологічними пропозиціями та залучає студентів і співробітників (лабораторії, студентського книжкового магазину, і т.д.) до розмов про поточні і майбутні потреби в технологіях студентів СУВ.

Комітет управління даними (КУД) та Консультативний комітет з цифрових медіа-технологій забезпечують впровадження адміністративних технологій. КУД очолює ВІТ і складається з зберігачів даних СУВ, і директора з інституційних досліджень та демографічної оцінки. КУД рекомендує, встановлює, інвентарює та контролює дотримання стандартів і стратегій для використання інституційних даних і звітності.

КУД управляється ВІТ і проректором з розвитку - представництвом спільноти СУВ. КУД займається веб-розробкою стратегії та політики і спілкуванням з університетською спільнотою. Крім того, його повноваження повинні охоплювати всі веб-сайти, які надають контент, що відноситься до СУВ, незалежно від того, де і як вони будуть опубліковані або розміщені [11].

СУВ та ХДУ мають досить схожу структуру органів виконавчої влади в області ІТ управління. У Херсонському державному університеті структура управління інформаційними технологіями доволі проста (рис. 6):

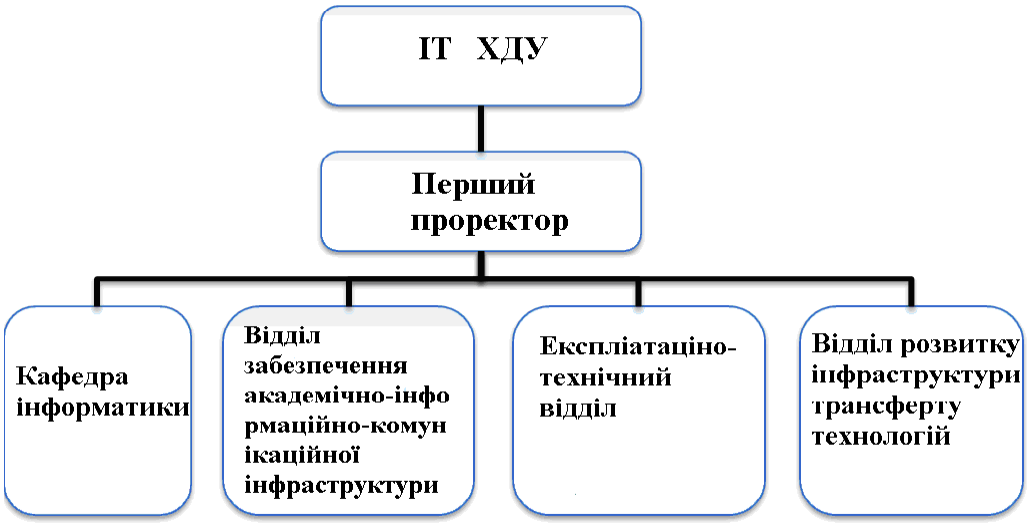


Рис. 6

Такі відділи забезпечують адміністративну та академічну підтримку ІКТ-ресурсів ХДУ: кафедра інформатики, відділ забезпечення академічно-інформаційно-комінукаційної інфраструктури та експлуатаційно-технічний відділ забезпечення інформаційно-комунікаційної інфраструктури. Всі відділи знаходяться в безпосередньому підпорядкуванні першого проректора Херсонського державного університету. Я несу відповідальність за

академічний компонент ІКТ в ХДУ, як перший проректор. Я працював завідуючим кафедри інформатики протягом 16 років. Це дозволяє мені сконцентрувати ресурси і легко проводити академічні тренінги, а також, різного роду професійні лекції для студентів в рамках навчального процесу. Це забезпечує необхідну гнучкість, яку іноді неможливо досягти, коли ролі та повноваження в галузі управління ІКТ та академічні компоненти розділені, як це має місце в СУВ. Нарешті, можна відзначити, що така організація викладання і навчання для студентів спеціальностей “Програмна інженерія” та “Інформатика” не тільки підвищує продуктивність і значно розширює можливості, але і створює привабливе та зручне професійне середовище для студентів і викладачів.

Починаючи з 1-го року навчання студенти спеціальностей “Програмна інженерія” та “Інформатика” вивчають кілька фундаментальних і прикладних дисциплін. Дидактика для цих дисциплін включає в себе використання багатьох програмних засобів навчання. Ці інструменти контролюються та настроюються; зворотній зв'язок зі студентами налагоджується з використанням ІКТ-інфраструктури університету. Провідні фахівці з партнерських ІКТ-компаній, беруть участь у навчальному процесі в якості викладачів для прикладних дисциплін, що забезпечують передачу знань.

ІКТ-управління в ХДУ включає в себе кілька відділів для надання ІТ-послуг, підтримки ділових і наукових процесів, технічної підтримки. Починаючи з 2-го року навчання, наші студенти мають можливість працювати неповний робочий день у відділах університету. Успішні студенти стають частиною нашого ІТ-управління і команди, а також, приймають участь у проектах відділу, розвиваючи, підтримуючи і управляючи інформаційними ресурсами та послугами. Наші студенти старших курсів беруть участь у стажуваннях та отримують стипендії на навчання і практику в університетах Франції, Німеччини, Австрії, Великобританії і США.

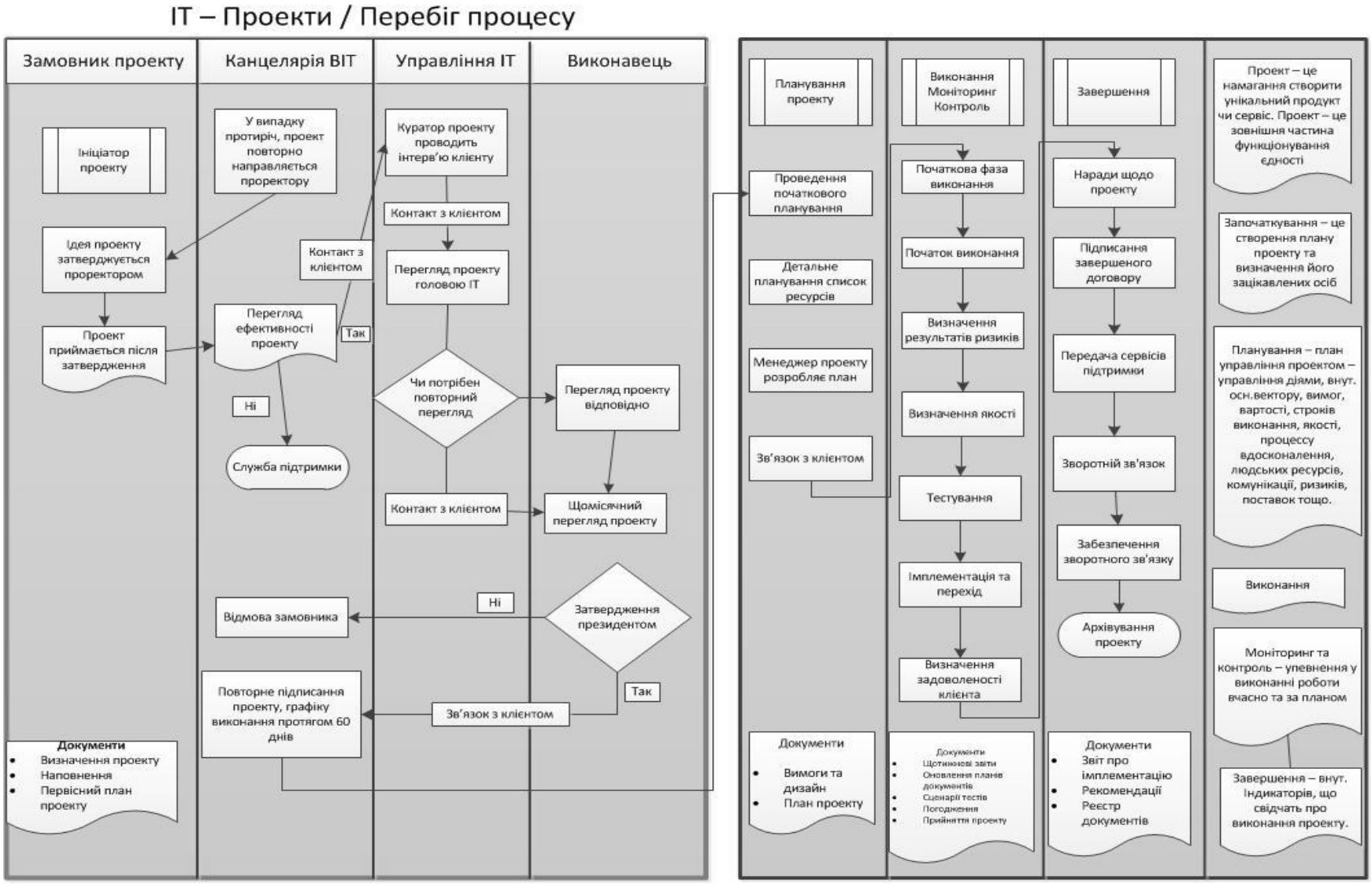
Наша академічна інфраструктура також створює хороші можливості для тих студентів, які хочуть розвиватися. Студенти, які беруть участь у науково-

дослідних проектах, знайомляться з провідними вченими – для них вибір наукового керівника для аспірантури стає простішим. Для зміцнення обмінів та подальшої співпраці між нашими студентами старших курсів та науковими співтовариствами, ХДУ бере активну участь в організації та проведенні наукових конференцій. У сфері ІКТ, наприклад, ХДУ проводить щорічну конференцію ICTERI (www.icteri.org), у якій беруть активну участь наші викладачі та студенти.

Крім того, наші студенти старших курсів вивчають переваги сторонніх софтверних бізнес-компанії: DataArt (www.dataart.com), PostIndustria (www.postindustria.com), Aricent (www.aricent.com) і багато інших. Правильно сформоване та взаємовигідного співробітництво між компетентними ІКТ-фахівцями з цих компаній і студентами, що мають практику в компаніях, допомагає у визначенні, виявленні та подальшому розвитку творчої риси майбутніх фахівців. Проекти стажування для студентів дають результати, які легко використовувати у бізнесі. Усвідомлення нашими студентами промислових умовах також є дуже корисною дією, бо цим перевіряються професійні якості, які вони отримали в університеті. Крім того, навколишнє середовище мотивує студентів продовжувати свій професійний розвиток.

Процес ІТ Пріоритезації

У СУВ була розроблена і впроваджена в 2010/2011 нова формальна технологічна ініціатива процесів. Це дозволяє всім пов’язаним з ІТ ініціативам підпорядковуватися ректорові та ректорському виконавчому комітету (РВК) на основі пріоритетів організації. Цей процес співпаде з бюджетним процесом університету. Діаграма 3. наводить етапи цього процесу. Пропозиції направляються через цей процес і розглядаються РВК щомісяця. Після того, як пропозицію відхилено, вона повинна бути повторно надана на розгляд. Існує 60-денний термінів початку реалізації проекту. Керівники проекту спілкуються та стежать за статусом реалізації проекту кожні 1-2 тижні. Пропозиції, не підтверджені через 8 тижнів, скасовуються і надаються на розгляд повторно [11].


IT – Проекти / Перебіг процесу
Замовник проекту
Канцелярія ВІТ
Управління ІТ
Виконавець
Ініціатор проекту
Ідея проекту затверджується проректором
Проект приймається після затвердження
У випадку протиріч, проект повторно направляється проректору
Перегляд ефективності проекту
Так
Ні
Служба підтримки
Контакт з клієнтом
Куратор проекту проводить інтерв'ю клієнту
Контакт з клієнтом
Перегляд проекту головою ІТ
Чи потрібен повторний перегляд
Контакт з клієнтом
Перегляд проекту відповідно
Щомісячний перегляд проекту
Затвердження президентом
Ні
Так
Відмова замовника
Зв'язок з клієнтом
Повторне підписання проекту, графіку виконання протягом 60 днів
Документи
Визначення проекту
Наповнення
Первісний план проекту
Планування проекту
Виконання Моніторинг Контроль
Завершення
Проведення початкового планування
Детальне планування список ресурсів
Менеджер проекту розробляє план
Зв'язок з клієнтом
Початкова фаза виконання
Початок виконання
Визначення результатів ризиків
Визначення якості
Тестування
Імплементація та перехід
Визначення задоволеності клієнта
Наради щодо проекту
Підписання завершеного договору
Передача сервісів підтримки
Зворотній зв'язок
Забезпечення зворотного зв'язку
Архівування проекту
Документи
Вимоги та дизайн
План проекту
Документи
Щотижневі звіти
Оновлення планів документів
Сценарії тестів
Погодження
Прийняття проекту
Документи
Звіт про імплементацію
Рекомендації
Реєстр документів
Проект – це намагання створити унікальний продукт чи сервіс. Проект – це зовнішня частина функціонування єдності
Започаткування – це створення плану проекту та визначення його зацікавлених осіб
Планування – план управління проектом – управління діями, внут. осн.вектору, вимог, вартості, строків виконання, якості, процессу вдосконалення, людських ресурсів, комунікації, ризиків, поставок тощо.
Виконання
Моніторинг та контроль – упевнення у виконанні роботи вчасно та за планом
Завершення – внут. Індикаторів, що свідчать про виконання проекту.

Діаграма 3.

Розробка, пріоритети та процес збору даних для пропозиції

Начальник ВІТ СУВ несе основну відповідальність за згоду університету на політику і реалізацію і несе відповідальність за підтримку ІТ-портфоліо університету.

Обладнання, програмне забезпечення та послуги, які купуються університетом, придбаються відділом закупівель. Крім того, підрозділи можуть використовувати Міжвідомчі замовлення на постачання з книжкового магазину університету, щоб придбати деякі периферійні пристрої і програмне забезпечення. Відділ закупівель несе відповідальність за те, що всі покупки здійснені відповідно до правил відділу фінансового управління та відділу інформаційних послуг. Всі контракти повинні бути схваленні помічником проректора по бізнес-послуг або помічником проректора по бізнесу і фінансам / фінансовим директором.

Директор з інформаційних технологій активно працює з фондами СУВ для того, щоб впевнитися, що відповідальні за розвиток робітники розуміють, коли і як придбані технологічні налаштування пристосовуються до процесу одержання в дарунок матеріального або нематеріального майна [11].

Тим не менш, все ще є деякі проблеми в роботі директора по інформаційним технологіям, зокрема з гостьовими обліковими записами. Це стало дуже важким завданням для інтеграції не університетських електронних пристроїв в корпоративну мережу університету. З одного боку, це можна назвати проблемою балансу безпеки, з іншого – проблемою росту якості обслуговування. Більш того, нам здається, що окремі ІТ-послуги також мають недоліки (необхідність в повсякденній трансформації даних бібліотекою університету; чисельні «ключі» студентів і співробітників, гостей та запрошених учених до різних ресурсів, і т.д.). Ці недоліки будуть прийняті до уваги і вирішені в новому, стратегічному плані ІТ на 2012 – 2017 рр. Слід зазначити, що американські вищі навчальні заклади, СУВ зокрема, на відміну від українських вузів, запрошують зовнішніх незалежних експертів та консалтингові фірми для розробки стратегічного плану.

ЧАСТИНА ІІ

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЇ СУВ

(згідно зі стратегічним планом розвитку ІТ на 2008 – 2011 рр.)

В кінці 2006 року Східним Університетом Вашингтону було прийнято стратегічне рішення про реорганізацію ІТ, відокремлюючи обов'язки декана бібліотеки і Директора Відділу Інформаційних Технологій. За минулі місяці установа взяла участь у національному пошуку нового директора з інформаційних технологій. Доктор Гері Л. Претт, почав працювати в університеті з 1 серпня 2007 і сьогодні має звітувати ректору університету.

У 2008-2009 роках організація ІТ університету завершила всеосяжний перегляд і процес стратегічного планування. Мета цього процесу полягала у створенні ефективної і дієвої бази для діяльності ІТ відповідно до бачень, місії та стратегічних напрямків СУВ. Результатом став Стратегічний план розвитку ІТ на 2008 - 2011 рр. (див. Додаток ІІІ). Опікунська рада СУВ схвалила цей план у лютому 2009 року [1].

На підтримку бачення та місії університету, на початку в 2008/2009 року Відділ Інформаційних Технологій приступив до реалізації цього плану. У плані декілька стратегій і дій у загальних рисах демонструють, як Відділ Інформаційних Технологій досягне наступні цілі:

Ціль 1: Забезпечення ефективної та гнучкої організації інформаційних технологій. Управління інформаційними технологіями стане всеосяжним, спільним лідером інновацій, впровадження, супроводу та підтримки інформаційно-технологічних систем в установі.

Ціль 2: Забезпечення надійної технологічної інфраструктури. Відділ Інформаційних Технологій буде розробляти і підтримувати надійну інфраструктуру, яка забезпечить безпеку, готовність і цілісність технологічних систем та мереж організації.

Ціль 3: Забезпечення професійного обслуговування і підтримки клієнтів. Відділ Інформаційних Технологій буде розвивати досить ефективну, комплексну, професійну структуру підтримки клієнтів.

Ціль 4: Забезпечення лідерства у розвитку та підтримці надійних інституційних даних і звітності по навколишньому середовищу. Відділ Інформаційних Технологій буде працювати з керівниками установ у розробці безпечної та доступної системи для створення, збору, зберігання, технічного обслуговування і звітності інституційної даних [1].

У червні 2011 р. було успішно завершено 95% цілей, установлених у Стратегічному плані розвитку ІТ на 2008 – 2011 рр., як і планувалося. СУВ нещодавно завершив новий процес стратегічного планування, під керівництвом Директора Відділу Інформаційних Технологій. В даний розробляється наступний розподіл нового стратегічного плану [1].

Хиткі бюджетні умови

На протязі 2008/2011 та 2011/2013 рр., в університеті пройшли значні скорочення бюджету через стан економіки. В результаті Відділ Інформаційних Технологій теж отримало скорочення бюджетних витрат. Це призвело до скорочення штатних посад і діяльності. Хоча ІТ-підрозділ зробив великі зусилля, щоб мінімізувати вплив цього явища за рахунок оптимізації витрат і реалізації більш ефективних і дієвих стратегій для інвестицій, це має значний вплив на здатність підрозділів забезпечувати ІТ підтримку. Розробка та впровадження формального стратегічного ІТ плану допомагає мінімізувати негативний вплив скорочення бюджету тим, що всі рішення розглядаються з точки зору можливості їх впровадження згідно плану [1].

З 2012 року ХДУ знаходиться в процесі подібних змін: університет скорочує персонал, робить нульові інвестиції в ІТ-інфраструктуру та фінансування надалі зменшується. Тим не менш, практично неможливо порівняти бюджети двох вищих навчальних закладів (в ХДУ ІТ-бюджет становить близько 250,000 $ на рік, в СУВ – близько $ 9,860,923 на рік).

Наймання, збереження та підвищення кваліфікації ІТ персоналу

Залучення та збереження кваліфікованого ІТ-персоналу є основною проблемою. Згадана вище бюджетна криза підняла цю проблему дуже гостро, у порівнянні з минулими роками: відбулася втрата штатних посад через звільнення і виключення вакантних позицій, не наймають нових співробітників, скорочується фінансування для платні студентам-працівникам, і значно знижується рівень професійного розвитку [1].

Очікування студентів, викладачів та персоналу

Зосередженість СУВ на ІТ, автоматизації роботи відділів та систем дає підставу студентам, викладачам та робітникам очікувати на високий рівень ІТ підтримки. Існуючі та майбутні студенти розраховують на постійний доступ до інформації університету та сервісів (таких як реєстрація на курси або подання заяв для вступу). Співробітники і викладачі очікують мати можливість постійно використовувати адміністративні системи, аби мати можливість працювати, коли і де це їм необхідно. Очікується відповідний рівень ІТ персоналу, устаткування і можливостей мережі для підтримки додатків, які вони вибирають для використання в адміністративній роботи і наукових дослідженнях. Коли співробітники потребують допомоги з обладнанням або програмним забезпеченням, вони розраховувати на її отримання. В даний час бюджетна криза посилює необхідність Відділу Інформаційних Технологій успішно підтримувати ці потреби.

Реалізація стратегічного плану ІТ дозволила Відділу Інформаційних Технологій краще задовольнити ці потреби з постійним фокусом, бути здатним визначати стандартну практику і закупівлі, а також забезпечити комплексну ІТ підтримку у всьому кампусі [1].

Технологічні навички викладачів і співробітників

Використання технологій в повсякденній роботі студентів, викладачів і співробітників спонукає постійно навчатися та своєчасно оновлювати техніку та програмне забезпечення. Зв'язок кампусу та здатність СУВ ефективно працювати з колегами по всьому штату і за його межами, залежить від наявності відносно сучасного обладнання та навичок його використання. Здатність факультету забезпечувати ефективне навчання і спілкування зі студентами поза навчальним часом залежить від наявності відповідного обладнання, програмного забезпечення та підтримки, а також навичок професорсько-викладацького складу в галузі використання доступних технологій для підвищення якості викладання і навчання. Існує значна потреба забезпечити персонал обладнанням та підтримкою, а також розмістити матеріал на серверах [1].

За нашими даними, в ХДУ лише 10% адміністративного персоналу користуються ІКТ безпосередньо в управлінні системою. Майже 80% професорсько-викладацького складу кафедри доручає лаборантам підготовку електронних дидактичних матеріалів та публікувати їх в базі даних ресурсів університету, замість того, щоб робити це самостійно. Таким чином, виникає ефект посередника між засобами ІКТ та розробником навчальних матеріалів.

ЧАСТИНА ІІІ
АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІТ-РЕСУРСІВ В РОБОТІ ПЕРСОНАЛУ СХІДНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ВАШИНГТОНУ ТА ХЕРСОНСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Для визначення ступеня компетентності співробітників СУВ і ХДУ в використанні ІТ, а також з метою проаналізувати роль ІТ в повсякденній роботі співробітників університетів, ми створили два шаблони професійних опитувань і запропонували адміністраторам і співробітникам СУВ і ХДУ заповнити їх. Тридцять три топ-менеджери СУВ і 28 адміністраторів і співробітників ХДУ, залучених до роботи з ІТ, отримали запрошення взяти участь в анкетуванні (див. Додаток ІІ). Їх відповіді були згруповані по 6 аспектам:

1. Використання ІТ в роботі відділів.

2. Моделі управління ІТ.

3. Участь в управлінні ІТ.

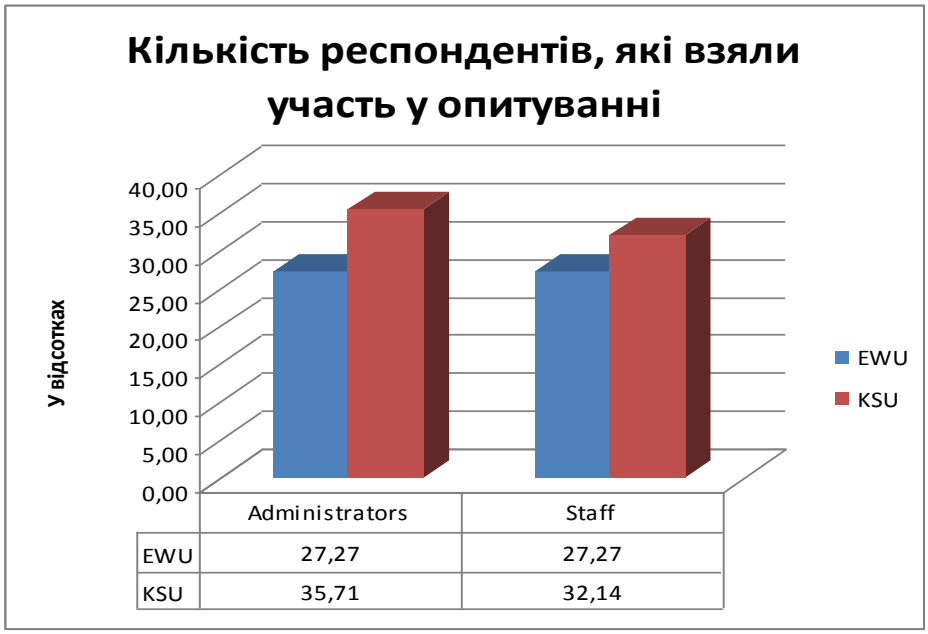
4. Розрізнення понять "Менеджмент університету" та "Управління університетом".

5. Інвестиції в ІТ.

6. Університет і співпраця з ІТ-компаніями.

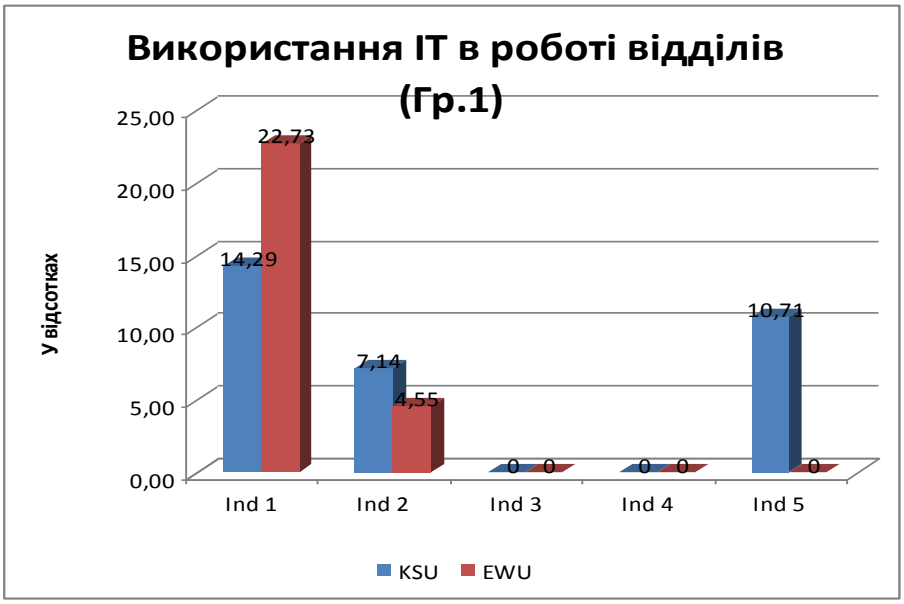
На кожне запитання пропонувалося чотири варіанти відповіді, що відображали відношення респондента до ІТ: дуже позитивне, позитивне, негативне та різко негативне. Результати анкетного опитування представлені на діаграмах нижче.

Діаграма 4. показує загальне процентне відношення співробітників СУВ і ХДУ, які взяли участь в анкетуванні. Хоча 33 керівника СУВ отримали анкету і мали б заповнити її, тільки 16 з них дали свої відповіді. В ХДУ, відповідно, 28 адміністраторам було запропоновано дати відповідь на запитання, і тільки 19 з них взяли участь. Це може бути пояснено зайнятістю адміністраторів обох вищих навчальних закладів, їх незацікавленістю питаннями, що стосуються ІТ-інфраструктури та активів, а також досить низькою практикою реалізації.



Діаграма 4.

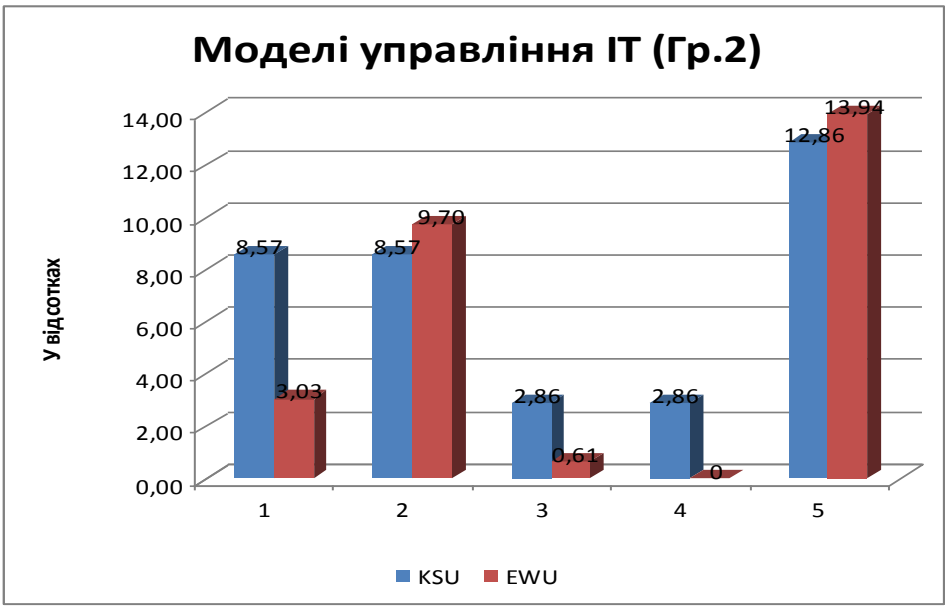
На наступній діаграмі (Діаграма 5) показано роль IT в повсякденній роботі відділів університетів. Це допомагає нам визначити рівень і частотність використання IT респондентами (переважаюча більшість відповідей відноситься до "високого" вживання IT у повсякденній роботі). Тим не менш, досить багато відповідей співробітників важко інтерпретувати.



Діаграма 5.

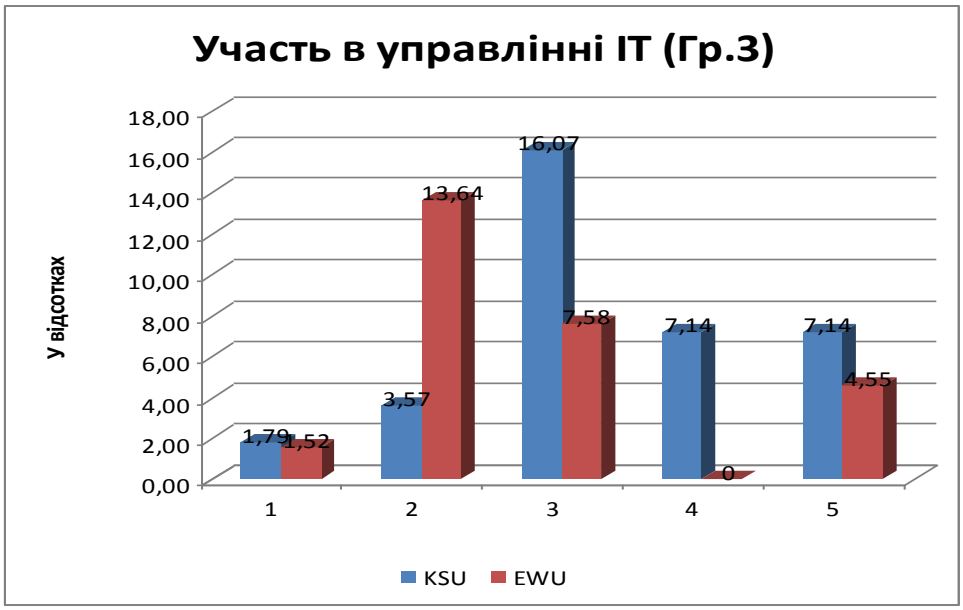
Діаграма 6 показує іншу групу результатів відповідей - бачення адміністраторами моделі IT управління, ефективності IT ресурсів і відповідальності за управлінні ними. Було досить важко інтерпретувати

відповіді, які стосуються цієї групи тому, що респонденти повинні були описати фактичну, а не ідеальну модель управління.



Діаграма 6.

Багато відповідей респондентів ХДУ та СУВ було важко інтерпретувати. Тим не менше більшість відповідей свідчать про позитивне відношення до аспекту синхронізації управління активами за допомогою IT.

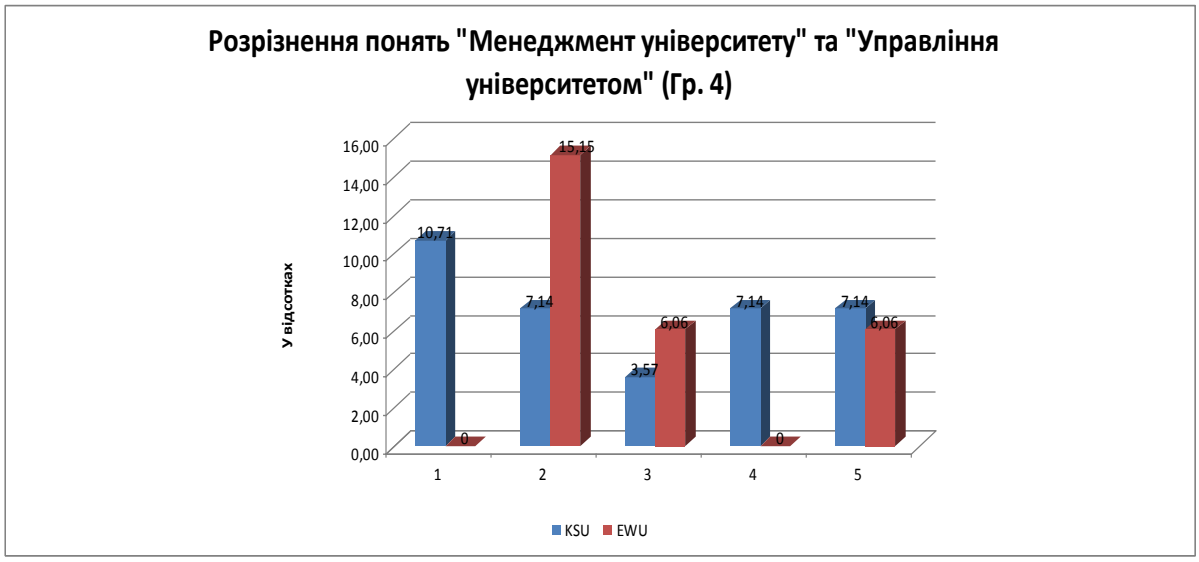


Діаграма 7.

Діаграма 7 показує ставлення респондентів до участі співробітників у процесі управління IT. У відповідях адміністраторів СУВ і ХДУ вказано, що як

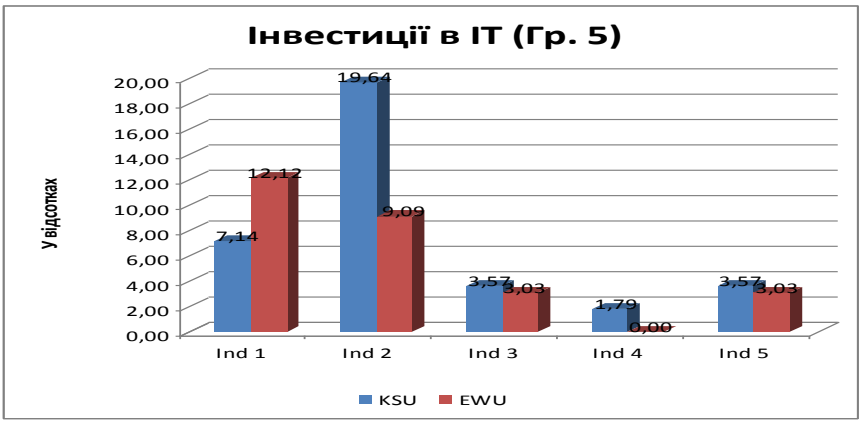
IT фахівці, так і інші фахівці повинні брати участь у прийнятті рішень в галузі IT управління.

Адміністраторів обох вищих навчальних закладів попросили знайти різницю між двома спорідненими поняттями: «Менеджмент університет» і «Управління університетом». Діаграма 8. показує їх думки з цього приводу. У більшості відповідей адміністраторів СУВ чітко зазначено особливості менеджменту та управління процесами, дається пояснення термінам. В цей же час, більшість відповідей адміністраторів ХДУ свідчить про те, що розуміння різниці між поняттями не існує. Це вказує на велику відмінність між моделями управління в Україні та США.



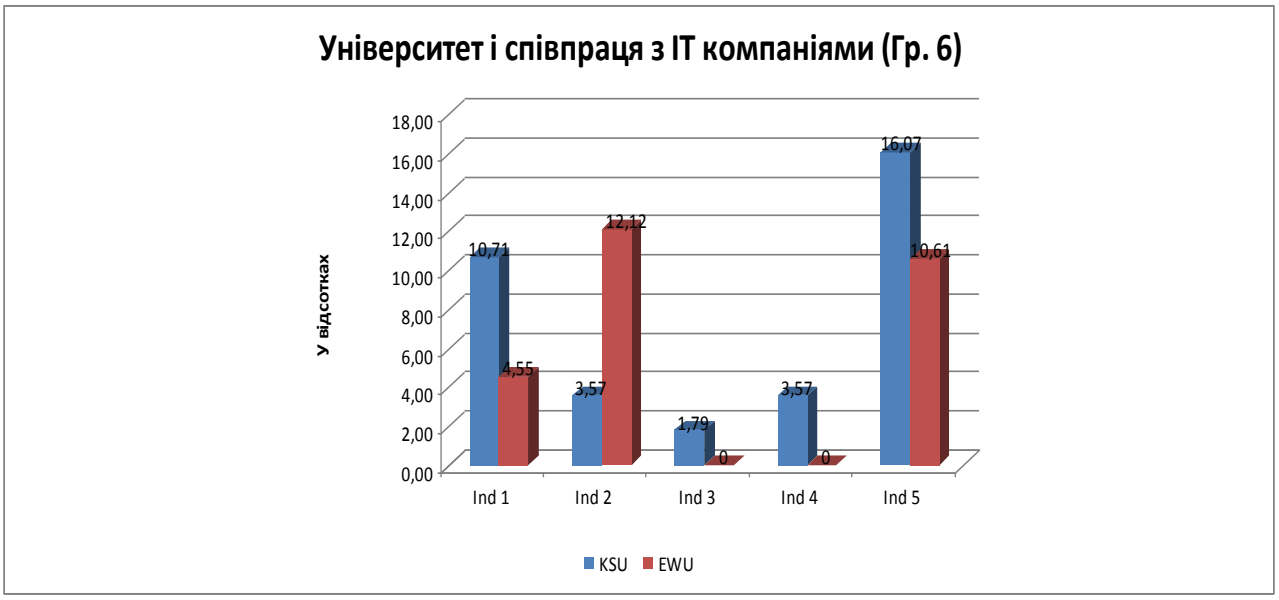
Діаграма 8.

Діаграма 9 представляє відношення адміністраторів до інвестицій в IT інфраструктуру.



Діаграма 9.

Кілька респондентів EWU не змогли відповісти на питання або тому, що вони були "нещодавно найняті", або тому, що питання не відносилось до їх роботи. У відповідях адміністраторів ХДУ зазначено нульові показники інвестиції в IT інфраструктуру протягом останніх декількох років, але все ж в них йдеться про необхідність та важливе значення інвестицій в IT.



Діаграма 10.

Ставлення персоналу вишів до співпраці з IT компаніями представлено Діаграмою 10. У відповідях адміністраторів обох університетів йдеться про позитивне відношення до кооперації з софтверними компаніями.

ВИСНОВКИ

1. Загальні висновки

В умовах динамічної зміни ринку і структури освітніх послуг, посилення вимог до якості підготовки фахівців вищого рівня, розвиток конкурентної стратегії є однією з провідних цілей плану діяльності університету. Перерозподіл обов'язків, поява нових механізмів прийняття рішень, у тому числі зовнішніх об'єкти внутрішньої структури вищого навчального закладу, призводять до зміни стандартів корпоративної поведінки студентів, співробітників і викладачів. У таких складних і неоднозначних умовах, ефективне управління ІТ дозволяє швидко здійснювати відповідні нові стратегії розвитку університетів, в залежності від попиту населення. Наприклад, розглядаючи вищий навчальний заклад в якості корпорації по задоволенню освітніх інтересів студентів, можна змінити акцент у діяльності університету від простої передачі певних знань від викладача до учня, до створення знань, яке забезпечує ефективні можливості для викладання матеріалу, щоб розвивати необхідні інформаційні ресурси і практично необмежені можливості в галузі зв'язку, з одного боку, а з іншого боку, надає кожному студентові можливість використовувати всі інформаційні та комунікаційні ресурси, створені установою вищої освіти для задоволення власних інтелектуальних потреб в будь-який зручний час. Це виклик дозволяє перенести акцент з простої передачі знань до створення сприятливих умов та формування мотивації учнів. Ролі та повноваження міняються відповідно. Твердження може також бути реалізоване відносно до моделі управління, яка вимагає використання сучасних трансформаційних процесів в університеті. Одним з них є конгруентна модель, що дозволяє зберегти цілісність адекватного відношення між елементами системи і забезпечити правильне співвідношення формального ставлення до неформального (з наступною легалізацією архітектури у відповідну формальну структуру).

В результаті, код потрібної поведінки всіх суб'єктів, що здійснюють свою діяльність в університеті необхідно змінити. І, звичайно, щоб стимулювати нові принципи поведінки за допомогою управління, необхідно включаючи бюджетування всього університету відповідно до вимог ІТ.

У такому контексті, існують наступні вимоги до університетів, які планують керувати інформаційним технологіям ефективно:

- сформувати чітке уявлення про власні стратегії освітніх послуг і роль ІТ в їх реалізації;

- надзвичайно важливо бути прозорим для студентів і викладачів, для майбутніх студентів, викладачів, органів влади, ринку праці і всіх зацікавлених осіб. Цей аспект, в першу чергу, забезпечує ефективне управління ІТ, так як він повинен забезпечити такі фактори, як актуальність, достовірність і безпеку відповідних бізнес-інформації;

- вести облік коштів, витрат на ІТ, управління цими об'єктами і розуміти їх значення;

- поширити відповідальність за організацію призначень, необхідних для успішного використання нових можливостей ІТ;

- вчитися на досвіді в кожному конкретному випадку управління ІТ та стати прихильниками сумісного і повторного використання ІТ активів.

Результати дослідження, представлені в цій науковій роботі, показують, що за рахунок ефективного використання ІТ управління для реалізації своєї стратегії, деякі процвітаючі підприємства досягають успіху, в той час як інші організації стикаються з проблемами. Наприклад, доходи компаній, де ІТ менеджмент є важливою стратегією (наприклад, індивідуальний підхід до клієнта) на 20% вище, ніж у фірмах, що реалізують ту ж стратегію, але їх управлінні знаходиться на більш низькому рівні.

2. Ключові висновки

2.1. Наше дослідження змусили нас дійти висновку, що існує суперечність між природою ІКТ розвитку (в основному, швидкість її дифузії) і

досить висока інертність життєвого циклу університету. Це призводить до постійних криз системи в переході від формальної до неформальної моделі корпоративного управління. У першу чергу це впливає на зміну поведінки персоналу щодо використання ІКТ у професійній діяльності.

2.2. Вирішення зазначених вище протиріч, за результатами інтерв'ю та анкетування, лежить у площині використання конгруентної моделі, в якій основним компонентом є перехід до неформальної моделі управління з проведенням інтерв'ю, створенням комітетів і груп обговорень серед студентів, адміністраторів та персоналу і т.д.

2.3. Освітньою потребою студентів є генерування попиту та ІКТ, з одного боку, і з іншого боку, - потреба адміністрації американських університетів дуже швидко реагувати на них, адже існує небезпека негативного ставлення споживачів до освітньої інформації. Цю небезпеку не чітко видно в наш час, але вона може проявитися в майбутньому.

2.4. Наше дослідження показало, що досвід СУВ може бути успішним, якщо використовувати його при реалізації відповідних реформ в ХДУ. Звичайно, повинні бути прийняті до уваги всі особливості української освітньої системи. Це може стати основою для подальших досліджень і заявок на грант.

***

Опираючись на план стратегічного розвитку ІТ Східного Університету Вашингтону на 2008 – 2011 рр. та з огляду його ретельного розгляду в нашій публікації ми зробили спробу створити відповідний план для Херсонського державного університету. Ми не можемо не враховувати вагомі відмінності між СУВ і ХДУ: поділ відповідальності і повноважень, відмінності складу бюджету, освітніх систем країн, полярні менталітети тощо. Більшість американських вищих навчальних закладів використовують так звані конгруентний моделі в стратегії аналізу (СУВ не є винятком). Надзвичайно важливо застосувати зазначену модель в умовах сучасної української освітньої системи, тому що вона дозволяє створити чіткий механізм переходу від формальних моделі до неформальної з відповідною системою легалізації. Для реалізації стратегії

необхідно використовувати алгоритми теорії управління конфліктами, опір має бути зведений до мінімуму шляхом залучення всіх адміністраторів в процес розвитку і мотивації працівників. Концепцію розвитку ХДУ на 2012 - 2022 наведено у додатку V нашого дослідження. Стратегічний план розвитку ІКТ в ХДУ наведено у Додатку VII нашого дослідження.

Після завершення процесу дослідження ми дійшли висновку, що ми можемо використовувати досвід, модель і консалтингові послуги Східного Університету Вашингтону для необхідних змін в Херсонському державному університеті. Це може потребувати додаткових джерел фінансування і грантів. Результати нашого дослідження були схвалені Директором Відділу Інформаційних Технологій, доктором Гарі Л. Преттом (див. Додаток VIII).

Для більш ефективної та плідної взаємодії було підписано двосторонню угоду, Меморандум про Взаєморозуміння між Східним Університетом Вашингтону та Херсонським державним університетом (дв. Додаток IX).

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 2008 – 2011 Institution Information Technology Strategic Plan [http://wiki.ewu.edu/oit/OIT_Strategic_Plan_-_Final].
2. Brady Orand & Julie Villarreal "Foundations of IT Service Management - The ITIL Foundations Course in a Book"
3. Karen Muhammad "An IT Engagement Model, A Project Manager's Pocket Guide (Project Management Principles)"
4. Alexander Spivakovsky "Peculiarities of IT Management at Institutions of Higher Education"
5. Chris Davis, Mike Schiller, Kevin Wheeler "IT Auditing: Using Controls to Protect Information Assets"
6. J. J. Childers "Trump University Asset Protection 101"
7. Stephen A. Hoenack, Eileen L. Collins "The Economics of American Universities: Management, Operations, and Fiscal Environment (Suny Series in Frontiers in Education) (Suny Series Frontiers in Education)"
8. Richard T. Ingram "Governing Public Colleges and Universities: A Handbook for Trustees, Chief Executives, and Other Campus Leaders (Joint Publication in the Jossey-Bass Higher and Adult Educat)"
9. Alan Calder "It Governance"
10. Jeanne W. Ross, Peter Weill "IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results"
11. EWU official web-page [http://www.ewu.edu]
12. KSU official web-page [http://www.university.kherson.ua]
13. Peter Weill "IT Savvy: What Top Executives Must Know to Go from Pain to Gain"
14. Peter Weill "Leveraging the New Infrastructure: How Market Leaders Capitalize on Information Technology"
15. Larry Bonfante "Lessons in IT Transformation: Technology Expert to Business Leader"

ДОДАТОК І

Результати анкетування адміністраторів і персоналу, зайнятого в ІТ в СВУ і ХДУ
Розшифровка результатів анкетування

Група 1. Використання ІТ в роботі відділів

1 – Я думаю, що кожен відділ повинен широко використовувати ІТ у своїй роботі.

2 – Я думаю, що відділи повинні використовувати ІТ у своїй роботі по мірі необхідності.

3 – Я думаю, що відділи не повинні використовувати ІТ у своїй роботі.

4 – Я думаю, що використання ІТ може викликати шкідливий вплив на роботу відділів.

5 – Респондент не дав відповіді на питання.

Група 2. Моделі управління ІТ

1 – Я думаю, що модель управління ІТ повинна включати синхронізацію управління іншими активами.

2 – Я думаю, що модель управління ІТ може включати в себе синхронізацію управління іншими активами.

3 – Я думаю, що модель управління ІТ можуть не включати синхронізацію управління іншими активами.

4 – Я думаю, що синхронізація інших активів за допомогою моделі управління ІТ може призвести до шкідливих наслідків.

5 – Респондент не дав відповіді на питання.

Група 3. Участь в управлінні ІТ

1 – Я думаю, що тільки ІТ фахівці повинні брати участь в управлінні ІТ.

2 – Я думаю, що ІТ фахівці та інші фахівці повинні брати участь в управлінні ІТ. Тим не менш, остаточне рішення залишається за ІТ фахівцями.

3 – Я думаю, що ІТ фахівці та інші фахівці повинні брати участь в управлінні ІТ. Тим не менш, остаточне рішення приймається і тими, і іншими.

4 – Я думаю, що ІТ фахівці та інші фахівці повинні брати участь в управлінні ІТ. Тим не менш, остаточне рішення приймають інші фахівці.

5 – Респондент не дав відповіді на питання.

Група 4. Розрізнення понять "Менеджмент університету" та "Управління університетом"

1 – Я думаю, що існує повне розходження між поняттями "Менеджмент університету" та "Управління університетом".

2 – Я думаю, що поняття "Менеджмент університету" та "Управління університетом" є спорідненими поняттями.

3 – Я думаю, що існує слабке розходження між поняттями "Менеджмент університету" та "Управління університетом".

4 – Я думаю, що поняття "Керівництво університетом" та "Управління університетом" є тотожними поняттями.

5 – Респондент не дав відповіді на питання.

Група 5. Інвестиції в ІТ

1 – Я думаю, що значні інвестиції в ІТ потрібні.

2 – Я думаю, що значні інвестиції повинні надходити в іншу сферу, не в ІТ.

3 – Я думаю, що в ІТ сферу потрібні деякі інвестиції.

4 – Я думаю, що інвестиції в ІТ необхідні для підтримки існуючої інфраструктури.

5 – Респондент не дав відповіді на питання.

Група 6. Університет і співпраця з ІТ-компаніями

1 – Я думаю, що має бути тісна співпраця між університетом та ІТ-компаніями.

2 – Я думаю, що може бути співпраця між університетом та ІТ-компаніями.

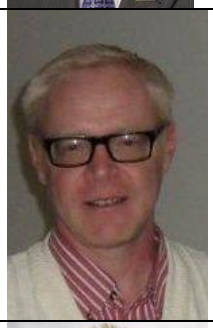
3 – Я думаю, що немає необхідності у співпраці між університетом та ІТ-компаніями.

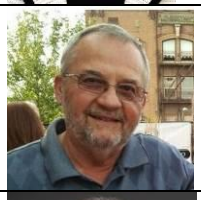
4 – Я думаю, що тісна співпраця між університетом та ІТ ринком праці має шкідливий вплив.

5 – Респондент не дав відповіді на питання.

ДОДАТОК II

КЕРІВНИКИ СУВ, ЯКІ ВЗЯЛИ УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ

Ім'я	Фото	Посада	Контакти
Рекс Фуллер		Віце-Президент, Проректор з наукової роботи	Тел: (509) 359-2201 Факс: (509) 359-2248 E-mail: rfuller@ewu.edu
Лінда Кіффер		Заступник проректора з питань адміністрації та планування	Тел: (509) 359-6345 E-mail: lkieffer@ewu.edu
Рон Далла		Заступник проректора з питань післядипломної освіти, наукових досліджень, академічного планування та оцінювання	Тел: (509) 359-6566 E-mail: rdalla@ewu.edu
Колін Ормсбі		Директор інституційних досліджень і тимчасовий заступник проректора з питань середньої освіти	
Лінн Бріггс		Декан факультету мистецтв, літератури та освіти	Тел: (509) 359-2328 E-mail: lbriggs@ewu.edu
Віккі Шілдс		Професор зв'язку та декан коледжу соціальних і поведінкових наук та соціальної роботи	Тел: (509) 359-6081 Факс: (509) 359-6732 E-mail: vshields@ewu.edu

Джад Кейс		Декан коледжу науки, здоров'я та техніки.	Тел: (509) 359-6244 Факс: (509) 359-6950 E-mail: jcase@ewu.edu
Мартін Дачателет		Декан коледжу бізнесу та державного управління	Тел: (509) 828-1224 Факс: (509) 828-1275 E-mail: mduchatelet@ewu.edu
Тед Отто		Тимчасово виконуючий обов'язки керівника бібліотеки	Тел: (509) 359-2264 E-mail: totto@ewu.edu
Мері Воувз		Віце-Президент з питань бізнесу та фінансів	Тел: (509) 359-4210 Факс: (509) 359-6705 E-mail: mary.voves@mail.ewu.edu
Тоні Хебегар		Головний співробітник з фінансових питань	Тел: (509) 359-6373 E-mail: toni.habegger@ewu.edu
Лі Ен Кейс		Заступник Віце-Президента з питань бізнесу та допоміжних послуг	Тел: (509) 359-6618 Факс: (509) 359-2266 E-mail: lcase@ewu.edu
Шон Кінг		Заступник Віце-Президента з питань послуг	Тел: (509) 359-6878 E-mail: sking@ewu.edu

Тім Велтерс		Начальник поліції / директор з громадської безпеки	E-mail: twalters@ewu.edu
Джо Рогерс		Директор з питань персоналу, права та ризиків	Тел: (509) 359-6373 Факс: (509) 359-6705 E-mail: jrogers@ewu.edu
Роксан Демпсі		Директор з питань управління ресурсами	Тел: (509) 359-4210 Факс: (509) 359-6705 E-mail: rdempsey@ewu.edu E-mail: roxann.dempsey@mail.ewu.edu
Стейсі Фостер		Віце-Президент з питань студентських справ	Тел: (509) 359-6015 Факс: (509) 359-4643 E-mail: vpsa@ewu.edu
Ларі Брігс		Заступник Віце-Президента з питань реєстрації послуг	Тел: (509) 359-6584 Факс: (509) 359-4338 E-mail: ljbriggs@ewu.edu
Емі Джонсон		Заступник Віце-Президента з питань студентського життя	
Джош Ашкрофт		Старший директор з питань забезпечення житлом	Тел: (509) 359-2451 Факс: (509) 359-6528 E-mail: jashcroft@ewu.edu

Дейв Мілет		Директор ресурсного центру ветеранів	Тел: (509) 359-2461 E-mail: dmillet@ewu.edu
Майк Вестфол		Віце-президент з питань поліпшення університету і виконавчий директор Фонду поліпшення університету	Тел: (509) 359-7430 Факс: (509) 359-7405 E-mail: mwestfall@ewu.edu
Чандра Шумахер		Директор з питань поліпшення університету	Тел: (509) 359-6890 E-mail: cschumacher@ewu.edu
Тім Сзимановські		Директор з питань розвитку	Тел: (509) 981-4496 E-mail: tszyman@ewu.edu
Ліза Поплавскі		Директор з питань покращення якості знань випускників	Тел: (509) 359-4555 E-mail: lpoplawski@ewu.edu
Тереза Конвей		Директор з питань маркетингу та стратегічних комунікацій	Тел: (509) 359-6489 E-mail: tconway@ewu.edu
Біл Чейвз		Директор з питань міжвузівської легкої атлетики	Тел: (509) 359-2463 E-mail: wchaves@mail.ewu.edu

Лорі Конеллі		Заступник Президента	Тел: (509) 359-2371 E-mail: lconnelly@ewu.edu
Дейв Бурі		Директор з питань зв'язку з урядом	Тел: (509) 359-4958 E-mail: dburi@ewu.edu
Гейла Райт		Директор з питань рівних можливостей зайнятості та позитивних дій	Тел: (509) 359-6874 E-mail: gwright@ewu.edu
Гарі Претт		Директор Відділу інформаційних технологій	Тел: (509) 359-2247 Факс: (509) 359-7952 E-mail: helpdesk@ewu.edu
Деніз Кампітеллі		Менеджер з питань бюджету адміністративних послуг та навчання	Тел: (509) 359-4765 E-mail: dcampitelli@ewu.edu
Грег Крері		Директор системи підтримки клієнтів	Тел: (509) 359-2375 E-mail: gcrary@ewu.edu
Дейв Дін		Директор з питань академічної системи	Тел: (509) 359-2256 E-mail: ddean@ewu.edu

КЕРІВНИКИ ТА СПІВРОБІТНИКИ ХДУ, ЯКІ ВЗЯЛИ УЧАСТЬ В ОПИТУВАННІ

Ім'я	Фото	Посада	Контакти
Глущенко О.О.		Начальник планового відділу	Тел: +380 552 32-67-28 E-mail budgetdep@ksu.kherson.ua
Вінник М.О.		Керівник відділу договірної роботи та виставкової діяльності	Тел: +38 (0552) 32-67-94 E-mail:vinnik@ksu.ks.ua
Короткова Л.В.		Начальник відділу міжнародних зв'язків, кандидат наук	Тел: +38 (0552) E-mail: korotkova@ksu.ks.ua
Алфьоров Є.А.		Керівник відділу забезпечення академічно-інформаційно-комунікаційної інфраструктури	Тел: +38 (0552) 32-67-82 E-mail: alferov_jk@ksu.ks.ua
Столяров О.І.		Начальник експлуатаційно-технічного відділу забезпечення інформаційно-комунікаційної інфраструктури	Тел:+38 (0552) 32-67-44 E-mail: stolyarov@ksu.ks.ua

Кузнецов С.В.		Проректор з соціально-гуманітарної та науково-педагогічної роботи, кандидат наук	Тел: +38 (0552) 326706 E-mail: kuznetsov@ksu.ks.ua
Ходосовцев О.Є.		Ректор ХДУ, професор	Тел: +38 (0552) 32-67-05 E-mail: khodosovtsev@ksu.ks.ua
Кудас Н.А.		Провідний фахівець відділу кадрів	Тел: +38 (0552) 32-67-25 E-mail: kudas@ksu.ks.ua
Демецька В.В.		Декан факультету перекладознавства, професор	Тел: +38 (0552) 22-42-98 E-mail: demetska@ksu.ks.ua
Шмалєй С.В.		Декан факультету природознавства, здоров'я людини і туризму, професор	Тел: +38 (0552) 32-67-54 E-mail: zavernyaeva@ksu.kherson.ua
Кедровський Б.Г.		Декан факультету фізичного виховання та спорту, професор	Тел: +38 (0552) 32-67-65 E-mail: kedrovsky@ksu.ks.ua

Стратонов В.М.		Декан юридичного факультету, професор	Тел: +38 (0552) 326706 E-mail: stratonov@ksu.ks.ua
Олексенко В.П.		Декан факультету філології та журналістики, професор	Тел: +38 (0552) 32-67-56 E-mail: ageyenko@ksu.ks.ua
Петухова Л. Є.		Декан факультету дошкільної та початкової освіти, професор	Тел: +38 (0552) 32-67-66 E-mail: petuhova@ksu.ks.ua
Кузьмич В.І.		Декан факультету фізики, математики та інформатики, кандидат наук	Тел: +38 (0552) 32-67-68 E-mail: kuzmich@ksu.ks.ua
Левченко М.Г.		Декан факультету культури і мистецтв, професор	Тел: +38 (0552) 32-67-71 E-mail:levchenko@ksu.ks.ua
Кобец В.М.		Заступник завідувача кафедри інформатики, кандидат наук	Тел: +38 (0552) 32-67-68 E-mail: kobetz@ukr.net

ДОДАТОК ІІІ

Стратегічний план розвитку ІТ у СУВ на 2008 - 2011 рр.

http://wiki.ewu.edu/oit/OIT_Strategic_Plan_-_Final

ДОДАТОК IV

Порівняльна характеристика деяких аспектів ІКТ СУВ* та ХДУ

* Інформація в таблиці щодо активів та ІТ-інфраструктури Східного Університету Вашингтону була люб'язно надана доктором Гарі Л. Преттом, Директором Відділу інформаційних технологій.

СУВ	ХДУ
Модель управління університету	
Президент університету інформує Опікунську раду, групу загальнодержавного бізнесу, уряду та керівників освіти, які призначаються губернатором штату Вашингтон. Президент співпрацює як з Опікунською радою, так і з керівництвом університету виконавчої влади (віце-президентами та начальниками відділів), щоб управляти і керувати університетом.	Вся модель управління організована навколо ректора університету, який делегує деякі обов'язки проректорів, але все ж має право на остаточне рішення («вузьке горлишко»).
Стратегічні пріоритети університету	
• Східний університет Вашингтону нещодавно завершив 5-річний інституціональний стратегічний план. У цьому плані було досягнуто 4 цілі: • Студентський успіх - Створити середовище, в якому студенти досягали успіху на найвищому рівні. • Інститут інновацій - Створення середовища проживання, яке використовує дослідження для виявлення, попередження та реагування на громадські та суспільні потреби. • Участь громадськості - Зростання залученої громадськості за активної участі студентів, співробітників та викладачів з групами спільнот, бізнесом, організаціями та урядом. • Відомість - Продовжувати зміцнювати репутацію СУВ шляхом підвищення якості академічних програм СУВ, участі громадськості та інновацій.	• Надання освіти і розмаїття послуг для студентів і адміністративно-викладацького складу, що відповідає міжнародним стандартам якості освіти; • Розробка корпоративного Інтернет-порталу ХДУ; • Розвиток системи освітнього маркетингу, інформаційно-аналітичне забезпечення наукових партнерів і конкурентоспроможності ХДУ, формування міжнародного бренду «ХДУ». • Розробка інтерактивної освіти; • Сполучення стандартизованої системи документообігу; • Сполучення стандартних звітів і рахунків роботи відділів. • Сполучення електронних наукових та освітніх баз даних ХДУ; • Створення єдиної електронної системи реєстрації та управління активами; • Вбудована система інтерактивних наукових та освітніх ресурсів ХДУ: Е-бібліотек, веб-сторінок, порталів та наукових послуг.
ІТ і конкурентоспроможність університету	
Академічним центром Східного університету Вашингтону є підготовка широко освічених, технічно досвідчених і високо продуктивних громадян для досягнення значущих результатів у кар'єрі, щоб насолодитися збагаченням життя, і зробити певні внески в мультикультурне суспільство. Східний університет Вашингтону досягне своєї мети, забезпечуючи: • відмінне середовище навчання, орієнтованого на студента; • професійно досвідчених викладачів, які наполягають на навчанні студентів; • висока якість, комплексність, взаємозалежних програм, які грунтуються на активах регіону і пропонують широкий діапазон вибору, як щодо відповідних потреб студентів університету так і щодо регіону, та • виняткова підтримка студентів послугами, ресурсами і об'єктами.	ХДУ пропонує освіту високої якості з використання ІТ-ресурсів. Таким чином, випускники ХДУ більш конкурентоспроможні. ХДУ має інноваційну технічну базу, нових освітніх і навчальних програм, що дозволяє залучати все більше і більше комерційних партнерів і студентів.
Зв'язок між ІТ-інфраструктурою та ІТ-компаніями	
СУВ працює з багатьма діловими і промисловими компаніями кількома способами, в тому числі: • включення в академічну дисципліну конкретних консультативних комітетів • стажування студентів	ХДУ співпрацює з такими ІТ-компаніями ▪ DataArt (www.dataart.com); ▪ PostIndustria (www.postindustria.com); ▪ Aricent (www.aricent.com); • Logicify (www.logicify.com).
Процес моніторингу результатів	
Усі записи даних і аудиту (студент, людські та фінансові	Здійснюється через ІАС (за даними фінансового стану

ресурси) здійснюється через Банер	університету)
Загальна IT-інфраструктура	
Управління інформаційних технологій при СУВ складається з наступних блоків: • Система підтримки клієнтів - Відповідальна за рекомендації, впровадження, розвиток, управління і обслуговування всіх, пов'язаних з інформаційними технологіями клієнтів, телекомунікаціями та підтримкою інфраструктури для установи. • Академічні системи - Відповідальні за рекомендацію, впровадження, розвиток, управління і обслуговування всіх академічних конкретних систем для установи. • Інформаційна система - Відповідальна за рекомендацію, впровадження, розвиток, управління та обслуговування додатків рівня підприємства для установи. • Бюджетні та адміністративні послуги - Відповідальні за бюджет і адміністративне управління інформаційних технологій і функцій, технологій навчання для установи.	Для створення передумов для розвитку висококваліфікованих фахівців у ХДУ багато ресурсів і веб-сервісів розроблені, реалізовані, розгорнуті, і широко використовується в процеси викладання та навчання. Вони допомагають викладачам у створенні інформаційно-комунікаційного середовища для того, щоб поділитися своїми навчальними матеріалами, спілкуватися і працювати разом зі студентами для розвинених курсів. IT-управління в ХДУ включає в себе кілька IT-відділів для надання програмного забезпечення та IT-послуг, підтримки ділових і наукових процесів, технічної підтримки. Починаючи з 2-го року навчання на спеціальності комп'ютерних наук та інформаційних технологій, студентам надається можливість подати заяву на неповний робочий день у цих відділах. Успішні кандидати стали частиною нашого IT-управління і створили команду, що працює над проектами цих відділів, розвиває, підтримує і управляє інформаційними ресурсами та послугами.
Особи/Відділи, які відповідають за управління та функціонування IT-ресурсів	
Під керівництвом директора з інформаційних технологій, управління інформаційних технологій підпорядковується наступним позиціям: • Директору системи підтримки клієнтів • Менеджеру служби технічної підтримки • Менеджеру центру, що надає послуги обробки даних • Менеджеру інфраструктури і послуг зв'язку • Менеджеру послуг з управління проектами • Менеджеру служби безпеки • Директору академічної системи • Менеджеру дистанційного навчання, проектування і розробки послуг • Директору інформаційної системи • Менеджеру підприємства, що надає послуги підтримки програми • Менеджеру підтримки прийняття рішень і послуг бізнес даних • Менеджеру адміністрування баз даних, веб-серверів адміністрації та служби розробки програми • Менеджеру з бюджетних та адміністративних питань	Перший проректор Відділ забезпечення академічно-інформаційно-комунікаційної інфраструктури, Відділ розвитку інфраструктури трансферту технологій, Експлуатаційно-технічний відділ забезпечення інформативно-комунікативної інфраструктури, Кафедра інформатики
Роль інформаційних технологій в управлінських рішеннях	
Процес прийняття рішень для IT-політики, бюджетної ініціативи та пріоритетів у СУВ – це багатоетапний процес, який призводить до рекомендації президента університету. Це спільний процес. Процес виглядає наступним чином: Вхід - Окремі особи або групи в Східному Університеті Вашингтону пропонують зміни в політиці, що пов'язаних з IT та інші IT-питання, що стосуються безпосередньо директора інформаційного відділу, який приносить їх у відповідний орган управління для розгляду, затвердження та рекомендації. Усі ініціативи, що стосуються IT були представлені, та затверджені ініціативним процесом BIT. Президент приймає остаточне рішення з усіх питань. Цінні ініціативи, які за законом або практикою зажадає схвалити Рада опікунів буде направлений на затвердження Ради. Засновані консультативні комітети включають Виконавчий комітет Президента, Комітет з управління, Консультативний комітет щодо цифрових технологій, Консультативний комітет щодо академічних систем і Консультативний комітет щодо студентських технологій.	Інструмент для отримання бізнес-інформації, яка являється основою для прийняття рішень.
Використання IT у розвитку бізнесу	
IT – це інструмент для комунікації та підтримки бізнес-інформації. У СУВ реалізовані IT управляють зовнішніми веб-сайтами університету, інтранетом / порталом і всією співпрацею та бізнес-технологіями, що існують на всій території університетського містечка.	IT – це інструмент для підтримки телекомунікацій та бізнес-інформації. В ХДУ IT використовується для веб-сторінок та програм і створення послуг.
Система заміни системи активів	
СУВ керує студентами, людськими ресурсами, і фінансовими записами даних (активів) через Банерну систему, систему планування ресурсів підприємства (ПРП). Всі фізичні активи управляються за допомогою системи засобів керування ресурсами під назвою AIM. На жаль, існують ще інші системи	Інформаційно-аналітична система (дозволяє відстежувати зміни людських, фінансових та інших активів) IAC дозволяє ефективно збирати актуальну інформацію про ключові аспекти функціонування університету: - планово-фінансового контролю;

управління записами на території університетського містечка, які не повністю інтегровані (тобто бібліотечна система циркуляції, різні системи відділів акредитації, стосовно житлових питань тощо).	- людські ресурси, управління записами: - персонал; - студенти; - бухгалтерського обліку: - заробітна платня; - стипендії; - платежі за навчання, гуртожиток та інші послуги; - облік матеріалів; - розрахунки з іншими організаціями; - бази даних абітурієнтів; - навчальний план, звіти студентів; - гуртожитки та інші відомості.
Інвестиції ІТ-інфраструктури	
З розвитком стратегічного плану інституційного ІТ в 2008 році, були зроблені значні разові і періодичні інвестицій в ІТ-інфраструктуру та підтримку (див. Стратегічний план ІТ). З появою ініціативних процесів ІТ, пов'язаних з ІТ проектами, представлені для офіційного затвердження, пріоритетів і фінансування на щомісячній основі.	Інвестиції були вкрай малі протягом останніх 2 років. ХДУ тільки оновлює поточну інфраструктуру і щорічно купує програмні і апаратні продукти для приймального відділення.
Вплив інвестицій	
За останні 5 років інвестиції в ІТ створила організацію підтримки ІТ, яка являє собою комплексну, лідируючу інновацію, впровадження, супроводу та підтримки інформаційно-технологічних систем по всій установі.	Може спостерігатися тільки як збільшення ККД з передовою технікою, програмним забезпеченням та використанням ІТ, а також прогрес у процесі навчання. .
Комерціалізація	
На відміну від дослідницьких університетів, СУВ класифікуються (Класифікаційна система Карнеги) в якості регіональної комплексної місії, яка не має повномасштабних досліджень в якості основної місії. Через це менше уваги приділяється комерціалізації результатів наукових досліджень, які існують в науково-дослідному університеті. З урахуванням сказаного, СУВ підтримує факультет і програми випускників прикладних наукових досліджень і має значний вплив на студентів, які вступають до аспірантури. Існують формальні угоди, що регулюють права на інтелектуальну власність факультет розроблених досліджень, навчальних програм і публікацій. Існує також дослідження і відділи грантів, що полегшують доступ до науково-дослідних джерел фінансування.	1. 0-рівень комерціалізації; 2. Інтелектуальна власність, яка включає в себе зареєстровану продукцію, послуги ноу-хау, які захищені авторським правом і можуть бути використані співробітниками університету та систем; 3. - Розроблено софт, книги і посібники користувача; 4. - Веб-портал, EduSoft для продажу програмних продуктів.
Синхронізація активів	
1. Фінансові активи	
Фінансові ресурси в СУВ складаються з наступних джерел фінансування: • Асигнування штату Вашингтону - оперативні знахідки - капітальні фонди • плата за навчання; • студентські збори; • кошти фондів (пожертвування, кампанії тощо); • Гранти	кошти загального та спеціального фондів призначення; ресурси наукових проектів; надання грантів; університет комерційних продуктів і ресурсів, зареєстрованих винаходів, інтелектуальної власності тощо.
2. Матеріальні активи	
• основні засоби, будівлі; • устаткування, транспортні засоби, меблі тощо.	• основні засоби, будівлі (навчальні корпуси, гуртожитки, спортивно-тренувальний табір "Буревісник" та ін); • обладнання, транспортні засоби, меблі тощо.
3. Нематеріальні активи	
• інтелектуальна власність СУВ (зареєстровані наукові досягнення і винаходи, торговельні марки, книги, комп'ютерна техніки, програмне забезпечення тощо)	1.інтелектуальна власність ХДУ (зареєстровані наукові досягнення і винаходи, торговельні марки, книги, комп'ютерна техніки, програмне забезпечення тощо 2.ІАС"Університет" - інтегрована корпоративна мережа ХДУ
4. Людські активи	
викладацький склад;	викладацький склад;

обслуговуючий персонал; додатковий персонал; навчальні курси, програми перепідготовки та підвищення кваліфікації, міжнародні конференції та семінари, проекти та інші заходи, навчальні курси в інших навчальних закладах тощо.	обслуговуючий персонал; додатковий персонал; навчальні курси, програми перепідготовки та підвищення кваліфікації, міжнародні конференції та семінари, проекти та інші заходи, навчальні курси в інших навчальних закладах.
5. Активи відносин	
5. відносини всередині університету; 6. зовнішні зв'язки зі школами, ліцеями, коледжами, Міністерством тощо 7. бренд, позитивна репутація СУВ серед абітурієнтів, їхніх батьків; 8. бізнес-відносин з комерційними партнерами (постачальниками, державними організаціями, бізнес-конкурентів тощо); 9. набір іноземних студентів; міжнародні відносини з партнерськими навчальними закладами, організаціями, фондами тощо.	відносини всередині університету; зовнішні зв'язки зі школами, ліцеями, коледжами, Міністерством тощо бренд, позитивна репутація ХДУ серед абітурієнтів, їхніх батьків; бізнес-відносин з комерційними партнерами (постачальниками, державними організаціями, бізнес-конкурентів тощо); набір іноземних студентів; міжнародні відносини з партнерськими навчальними закладами, організаціями, фондами тощо.
6. Інформаційні активи	
Всі корпоративні додатки та інфраструктурні системи (наприклад, Банер ERP, MS Exchange, WiFi, тощо)	- ІАС "Університет" - інтегрована корпоративна мережа ХДУ; - Сполучення мережної циркуляції документів в ХДУ (Microsoft Outlook); - Безкоштовний доступ до Wi-Fi в студентському містечку;
Стандартизація ІТ-послуг	
Управління інформаційних технологій встановлює всі технічні стандарти для базового рівня систем і послуг (обладнання, програмне забезпечення, інфраструктура, безпека тощо)	Стандартизації відсутня. Виняток форма системи дистанційного навчання (стандартів IMS, SCORM)
ІТ-послуги	
1. Для студентів	
1. Послуги	- ?
Навчання: дошка, електронна пошта; LyndaCampus, посібники та підручники.	Навчання: Херсонський віртуальний університет, Windows Live Hotmail для студентів; Інформаційний центр ЄС в ХДУ; Ізраїльський центр культури, Міжнародний центр культури тощо.
Ресурси: доступність; аккаунти і паролі, використання відповідної політики; книжковий магазин; технології класної кімнати; інформаційна безпека; ІТ-політика; iTunes U; TechFee; бездротова мережа (Wi-Fi); технологія відповідальності; програми знижок; студентська VPN.	Ресурси: Безкоштовний доступ до файлових серверів обміну, робота з новими програмними продуктами.
2. Для викладачів	
Послуги: Банер; дошка; технології класної кімнати; комп'ютерні лабораторії; електронна пошта; обладнання для здійснення контролю; факультет веб-простору; FCRP; система зберігання; телефон; поліграфічні послуги, голосова пошта	Послуги: офіційна веб-сторінка ХДУ; Херсонський віртуальний університет; система дистанційного навчання ХДУ Online, сполучені документи мережної циркуляції в ХДУ (Microsoft Outlook); віртуальні навчальні лабораторії; безкоштовний доступ до Wi-Fi в студентському містечку; видавництво ХДУ; ІАС "Університет »- інтегрована корпоративна мережа ХДУ;
Навчання: Банер; дошка; електронна пошта; LyndaCampus, посібники та підручники, планування навчання.	Навчання: система регулярних тренінгів та семінарів з роботи системи дистанційного навчання; національні та міжнародні конференції, семінари тощо; центр перепідготовки та підвищення кваліфікації ХДУ.
Ресурси: доступність; аккаунти і паролі, використання відповідної політики; книжковий магазин; технології класної кімнати; інформаційна безпека; ІТ-політика; iTunes U; технологія відповідальності; програми знижок; Web CMS; WordPress; VPN.	Ресурси: Херсонський віртуальний університет, сполучені документи мережної циркуляції в ХДУ (Microsoft Outlook); безкоштовний доступ до мережі Wi-Fi на території університетського містечка, Windows Live Hotmail для викладачів.

ДОДАТОК V

Концепція розвитку ХДУ на 2012 – 2022

В рамках обговорення, що відбулося 1 серпня 2012 р. на засіданні робочої групи з розробки стратегії розвитку Херсонського державного університету до 2022 року, за основу були прийняті наступні основоположні концепти, які стануть підґрунтям для подальшого стратегічного планування університету.

Основоположні концепти Херсонського державного університету на період з 2012 по 2022 рр.

1. Наші ключові цінності

1.1. Студентсько-орієнтоване середовище навчання.

1.2. Якість сервісу має бути забезпечена скрізь, однаково висока.

1.3. Забезпечення розширеного доступу студентів до усіх ресурсів університету, в рамках законодавства.

1.4. Різноманітність точок зору робить нас сильніше.

1.5. Орієнтація на результати виміру задоволеності студентів.

1.6. Ми формуємо культуру поваги, поглядів та чесності.

2. Наша місія. ХДУ розширює можливості для реалізації персональної освітньої траєкторії розвитку студентів.

2.1. Забезпечення гарної освіти за рахунок якісних академічних програм, залучення студентів у дослідницьку роботу та створення умов для самостійної роботи. Розширення можливостей освіти через варіативну складову навчальних планів, формування навичок освіти впродовж життя, забезпечення найкращих програм та місць практик, залучення до волонтерського та сервісного навчання.

2.2. Створення середовища для персонального розвитку, що дозволить зробити успішною життєву та професійну кар’єри.

2.3. Розширення можливостей для всіх студентів за рахунок необхідного доступу нових студентів, людей з особливими потребами, а також людей, що не мають можливості отримати вищу освіту.

2.4. Розвиток факультетів та персоналу для росту та посилення інтелектуальних комунікацій та підтримки професійного розвитку.

3. Наше бачення.

3.1. Херсонський державний університет має стати рушійною силою у розвитку культури, економіки, виробництва, покращувати загальну життєву стійкість Херсонського регіону.

3.2. Наші студенти та випускники повинні мати критичне мислення, робити значний внесок у розвиток суспільства та держави через реалізацію власної професійної кар’єри.

4. Ключові області для формування стратегічного плану (2012 – 2017 – 2022)

Через опитування ключових груп, web-дослідження, планування роботи комітетів по напрямкам та отримання відповідних рекомендацій, залучення студентів, факультетів, персоналу, випускників, адміністрації місцевого та обласного рівнів планується зібрати не менше 1500 одиниць вхідної інформації, що, з одного боку, забезпечить отримання системної інформації щодо стратегічного планування, а з іншого боку, зробить можливим залучення співробітників у процес прийняття відповідних рішень. Цей процес дозволить сконцентрувати основні зусилля на таких галузях:

4.1. Успіхи студентів.

4.2. Інновації в інституціональному будівництві.

4.3. Взаємодія з соціальним середовищем.

4.4. Бачення.

5. Цілі та стратегії для 10-літнього стратегічного планування.

Кожна ключова галузь має цілі та серію стратегій,які мають бути імплементовані у найближчі 5 – 10 років. Індикаторами успіху має бути вимірюваність кожної цілі. Щорічно університетський план буде дороблятися як керівництво для індивідуальних дій допоміжних стратегій, разом зі специфікою виконавців та метрик. Всі підрозділи та програми мають бути залучені у цей процес, щорічні активності будуть публікуватися кожного серпня. Велика кількість інших продуктивних ідей має підпорядковуватись стратегічному плану розвитку. Працюючи разом, ми забезпечимо впевненість у майбутньому нашого університету.

5.1. Успіхи студентів.

Мета: Створення середовища, в якому студенти успішно підвищують свій освітній рівень. Саме студенти є центром усіх зусиль університету. Херсонський державний університет визначає студентський успіх, можливості для освіти, кар’єри, життя.

Ключові стратегії:

- Розвиток здібностей та покращення власного рейтингу.
- Створення умов доступу до ресурсів та підтримка студентських сервісів.
- Підтримка факультетів та персоналу для стимулювання студентських успіхів.
- Розширення зобов’язань університету для студентських успіхів
- Створення системи, що збільшує вплив студентів на формування навчальних планів, академічних курсів для пришвидшення прогресу у навчанні.

Індикатори успіху:

- Зменшення кількості студентів, яких відраховано з першого чи другого курсів.
- Покращення рейтингу студентів четвертого та п’ятого курсів.

- Доведення пропорції кількості студентів на одного викладача до нормативних вимог.

- Якісне розширення та покращення студентських сервісів.

5.2. Інновації в інституціональному будівництві.

Мета: Побудова середовища, що використовує дослідження для визначення, передбачення та задоволеності потреб суспільства, ринку праці та держави. ХДУ вирішує необхідні проблеми шляхом введення інноваційних програм, нових видів співпраці з ринком праці, громадськими організаціями та державними установами, а також ефективне використання ресурсів та університетський вплив.

Ключові стратегії:

- Створення віртуального кампусу, що дозволить приносити якісно новий навчальний сервіс для студентів, викладачів, людей з обмеженими можливостями, людей, що не мають можливості отримати вищу освіту.

- Використання партнерських зв’язків для впровадження нових програм.

- Покращення та підтримка факультетських дослідницьких програм шляхом залучення до них студентів, партнерів, громадських організацій, державних установ тощо.

Індикатори успіху:

- Кількість нових програм та навчальних дисциплін для онлайн та/чи гібридних систем доставки нових знань до відповідних реципієнтів.

- Кількість тренінг-програм, що пропонуються для віртуального університету.

- Створення центру альтернативної енергетики

- Кількість студентів, залучених у дослідження на компенсаційних умов.

- Кількість студентів, що навчаються на магістерських та кандидатських програмах.

- Кількість конференцій за участю запрошених професорів із закордонних університетів.

5.3. Взаємодія з соціальним середовищем.

Мета: Укріплення зв'язків з регіоном шляхом активної участі студентів, персоналу та факультету із громадськими організаціями, державними установами та бізнесом. Залучення регіону сприятиме розширенню можливостей для студентів, факультетів, персоналу з різних точок зору. Близькі стосунки з бізнесом, індустріальними підприємствами та суспільством покращить можливості університету для отримання адекватної допомоги, а також для працевлаштування випускників.

Ключові стратегії:

- Посилення участі студентів, персоналу, факультетів у основних заходах регіону.

- Посилення присутності та замученості ХДУ-лідерів у діяльність регіону.

- Посилення існуючих зв'язків та створення нових із зовнішніми партнерами.

Індикатори успіху:

- Кількість стратегічних партнерів у громадських організаціях, державних установах, навчальних асоціаціях та приватному бізнесі.

- Кількість зовнішніх консультативних комітетів регіону, в яких приймає участь ХДУ. Участь ХДУ в регулярних круглих столах, де представлені громадські організації та бізнес.

- Збільшення числа контрактів шляхом практик, партнерства та інших форм між представниками регіону та студентами, факультетами, персоналом.

- Кількість зареєстрованих студентів, що беруть участь у роботі неповний день за майбутньою спеціальністю.

- Кількість суспільних та регіональних активностей, що здійснюються керівництвом ХДУ.

5.4. Бачення.

Мета: Закріплення потужної репутації ХДУ через покращення якості академічних програм, залучення структур регіону та інновацій. Репутація ХДУ будується на відносинах з регіоном, за підтримки з боку бізнесу, стосунках з випускниками, а також, на наших наборах на академічні програми. Широке бачення та впізнавання ХДУ сильно та успішно визначають вибір нашого університету внутрішніми та зовнішніми агентами.

Ключові стратегії:

- Збільшення медіа-експозицій.
- При докладанні відповідних зусиль та попит буде визначати успіх ХДУ.
- Розвиток освітніх програм для студентів за участю випускників вишу

Індикатори успіху:

- Покращення рейтингу ХДУ серед бізнес-лідерів та людей, що проживають у регіоні.
- Покращення рейтингу ХДУ в Міністерському щорічному рейтинзі.
- Покращення рейтингу ХДУ у відомих виданнях, що індексуються.
- Кількість публікацій в регіональній пресі щодо діяльності ХДУ.
- Збільшення кількості нагород, премій та т.п. у різноманітних конференціях, симпозіумах, виставках тощо.
- Покращення впізнавання ХДУ серед випускників загальноосвітніх шкіл.

ДОДАТОК VI

РОБОЧИЙ ЩОДЕННИК (Найважливіші події з 22 вересня по 10 листопада 2012 р.)

Вересень, 22, 2012

Захід

Зустріч з представниками приймаючого університету, науковими керівниками:

- Gary L Pratt;
- Catherine Dixon;
- Nora Merkel.

Екскурсія по кампусу університету.

Мета

- Визначення напрямків наукової діяльності;
- Планування можливих зустрічей та заходів;
- Екскурсія по кампусу університету, відвідування мого робочого місця, перевірка комп'ютеру та телефонного зв'язку;
- Отримання ID та облікового запису у СУВ.

Вересень, 22 , 2012

Захід

- Привітання нових студентів з початком навчального року

Мета

- Знайомство з традиційними щорічними заходами СУВ;
- Знайомство з академічним та адміністративним персоналом.

Переглянути відео

Вересень, 24 , 2012

Захід

- Сніданок на честь початку нового навчального року

Детальніше

- Всі співробітники та студенти були запрошені на сніданок, спонсорами якого виступали Президент університету та його офіс, West Plains Chamber of Commerce, факультету СУВ.
- На сніданку відбулася презентація стипендій та фондів.

Переглянути відео

Вересень, 24 , 2012

Захід

- 2012 Знайомство з новими факультетами, воркшопи

Мета

- Знайомство зі структурою університету, стипендійними програмами, співробітниками СУВ.

Переглянути відео

Вересень, 24 , 2012

Захід

- Екскурсія по бібліотеці ім. Дж.Ф.Кеннеді разом з **Rayette Sterling**

Мета

- Огляд бібліотечних сервісів, які можна використати для написання дослідження.
- Збір документів СУВ Information Technology Strategic Plan 2008-2011, IT Guide etc.

Вересень, 24 , 2012

Детальніше

- *Мене вразила екскурсія бібліотекою. Вона має власну систему (спільну з 15 університетами). Інтерфейс з даними СУВ проводиться щоденно шляхом конвертації.*
- *Мій науковий керівник сказав, що у найближчих планах інтеграція бібліотечної та університетської систем. Проте, проблеми із захистом персональних даних можливі при цьому.*

Вересень, 24 , 2012

Захід

- Перша зустріч з Директором Відділу Інформаційних Технологій (BIT) Gary L. Pratt та Виконавчим Директором Відділу Глобальних Ініціатив Catherine Dixon

Мета

- Написання плану дослідження.
- Вибір можливих підтем для дослідження.

Вересень, 24 , 2012

Детальніше

Годинна розмова принесла наступні домовленості:

- *підготувати план угоди про двосторонні дипломи між СУВ та ХДУ;*
- *СУВ спробує розглянути можливість обміну студентами двох вишів;*
- *підготувати спільний проект та подати його для отримання гранту від IREX;*
- *вивчити особливості управління IT у СУВ.*

Вересень, 25 , 2012

Захід

- Щотижнева зустріч з Директором BIT **Gary Pratt.**

Мета

- Були обговорені наступні питання:
- загальні дані про активи та IT-інфраструктуру СУВ;
- організація IT-сервісів;
- інвестуванняв IT;
- моніторинг IT-активів;
- співпраця з IT-компаніями тощо.

Вересень, 25 , 2012

Детальніше

Протягом години ми обговорювали питання щодо Стратегії розвитку ХДУ в контексті ефективного використання IT-активів.

- *Першу версію дослідження було схвалено з такими доповненнями:*
- *порівняльний аналіз IT СУВ та ХДУ;*
- *результати анкетування топ-менеджерів СУВ;*
- *Стратегічний план розвитку ХДУ.*

Вересень, 26 , 2012

Захід

- Зустріч з Віце-Президентом з питання фінансування університету **Michael Westfall.**

Мета

- Обговорення питань щодо результатів Стратегічного плану СУВ;
- Збір інформації для порівняльної характеристики у дослідженні.

Вересень, 26 , 2012

Детальніше

- *Ми з Michael Westfall у майже 30-хвилинній бесіді обговорили питання розподілу повноважень та ролей, структуру ХДУ.*
- *Він, у свою чергу, пояснив, яку саме структуру має СУВ та погодився заповнити анкету щодо використання ІТ у своїй діяльності.*

Вересень, 27 , 2012

Захід

- Щотижнева зустріч з Виконавчим Директором Відділу Глобальних Ініціатив **Catherine Dixon**

Мета

- Обговорення проміжних результатів дослідження.

Вересень, 27 , 2012

Детальніше

Під час зустрічі ми торкнулися наступних питань:

- *мій робочий план;*
- *підтвердження мого робочого плану представниками IREX;*
- *розподіл моєї анкети між співробітниками СУВ;*
- *наш майбутній спільний проект;*
- *подвійні дипломи між ХДУ та СУВ.*

Результати:

- *робота проводиться за планом;*
- *ми чекаємо на підтвердження графіку від IREX;*
- *анкети буде розіслано у найближчий час;*
- *шаблон проекту буде завершено до 10 жовтня 2012 р.;*
- *питання все ще на стадії обговорення.*

Вересень, 27 , 2012

Захід

- Зустріч з представниками університету Пассау, відвідування лекції з американських студій проф. **Dr. Karsten Fitzgerald**

Вересень, 27 , 2012

Детальніше

Думки, що з'явилися під час зустрічі:

- ***створити символіку для кафедри інформатики;***
- ***організувати літню школу у ХДУ;***
- ***система кампусної оргроботи;***
- ***Вони керують проектами, ми – проблемами;***
- ***як створити глобальне освітнє середовище: доступ до грантів для майбутніх студентів, викладання іноземних мов тощо.***

Вересень, 28, 2012

Захід

- Відвідування Засідання Опікунської Ради з **Gary Pratt.**

Мета

- Обговорення цілей, місії, завдань Опікунської Ради
- Збір матеріалу для дослідження.

Вересень, 28, 2012

Детальніше

- *Я був присутній на засіданні Опікунської Ради СУВ разом з 10 її членами, проректорами та директорами департаментів.*
- *Опікунська Рада є керівним органом університету з широким спектром повноважень, для управління діяльністю університету у відповідності до законодавства штату.*
- *Опікунська Рада складається з 8 членів, серед яких один – студент.*
- *Всі члени Ради обираються на шестирічний термін, окрім студенту – він обирається на рік.*

Переглянути відео

Вересень, 28 – 29, 2012

Захід

- Робота в бібліотеці.

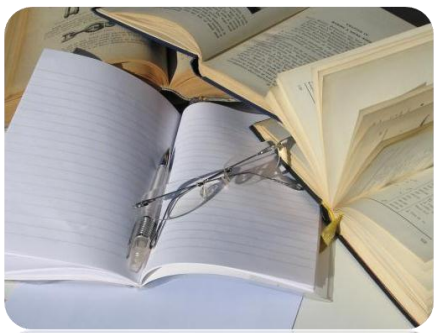
Мета

- Збір та систематизація матеріалу.
- Вдосконалення дослідження.

Жовтень, 1, 2012

Захід

- Відвідування Засідання Виконавчого Комітету Президента (з **Gary Pratt**)



Мета

- Збір матеріалу для дослідження з управління та синхронізації активів СУВ.

Жовтень, 1, 2012

Захід

- Зустріч з Віце-Президентом з питань бізнесу та фінансів **Mary E. Voves.**

Мета

- Обговорення питань управління фінансовими активами та використання IT, фондів університету та фінансової дисципліни.

Жовтень, 1, 2012

Детальніше

Під час зустрічі ми обговорили наступні питання:

- *ролі та повноваження у СУВ;*
- *структура бюджету ВІТ та СУВ;*
- *вимірювання ефективності інвестицій в IT, заплановані на 5 років інвестиці.*

- *Зустріч було записано на відео.*

Переглянути відео

Жовтень, 2, 2012

Захід

- Зустріч з **Gary Pratt** та **Catherin Dixon.**

Мета

- Обговорення проміжних результатів дослідження.

Жовтень, 2, 2012

Захід

- Екскурсія по Відділу Інформаційних Технологій разом з **Gary Pratt.**

Мета

- Знайомство з роботою ВІТ, завданнями та місією відділу.
- Знайомство зі співробітниками ВІТ.

Жовтень, 3, 2012

Захід

- Зустріч з Директором Відділу Ресурсів, Прав та Ризиків **Jolynn Rogers.**

Мета

- Обговорення питань управління людськими ресурсами та використання IT

Переглянути відео

Жовтень, 3, 2012

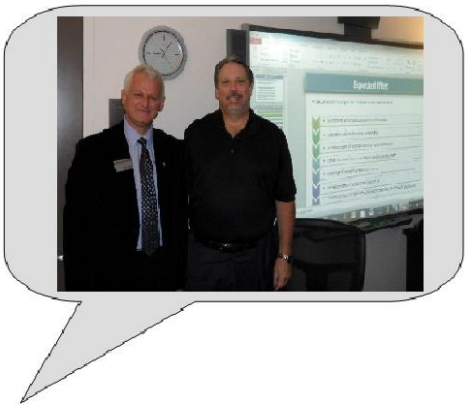
Детальніше

- *Ми з Директором Відділу Ресурсів, Прав та Ризиків Jolynn Rogers приділили увагу таким питанням:*
- *чому відділ має таку назву?*
- *як у відділах розподіляються повноваження?*
- *хто приймає рішення про допуск працівників до бази даних?*
- *чи можна порівняти стан відділу 5 років тому і сьогодні?*
- *як Ви плануєте покращити імплементацію IT у відділі?*
- *хто відповідає за політику конфліктів у СУВ?*
- *як Ви застосовуєте конгруентну модель для змін у СУВ?*

Жовтень, 4, 2012

Захід

Зустріч з **Gary Pratt.**



Детальніше

- *Сьогодні ми обговорили V.7 мого дослідження.*
- *Я зробив необхідні правки та додав результати анкетування.*
- *Я також використав дві діаграми з розвитку проектів по IT у СУВ.*
- *Під час Вікенту я хочу покращити версію дослідження та презентувати нову в понеділок.*
- *Додаток 4 (порівняльна характеристика СУВ та ХДУ) ще на стадії розробки, ми обговорили важливі моменти.*

Жовтень, 5, 2012

Захід

- Зустріч з **Gary L. Pratt**

Детальніше

- *Мій науковий керівник і я обговорили порівняльний аналіз ресурсів та інфраструктури ХДУ та СУВ.*
- *Він люб'язно погодився заповнити Додаток 4.*
- *Я не зможу зустрітися з Gary Pratt на початку тижня, тому що він їде до Сіетлу на щорічну виставку з ІКТ.*

Жовтень, 5, 2012

Захід

- Зустріч з Деканом Коледжу Наук, Здоров'я та Інженерії **Dr. Judd A. Case**

Мета

- Інтерв'ю з Деканом.
- Збір матеріалу про структуру, ПВС, бюджет, активи Коледжу.

Жовтень, 5, 2012

Детальніше

- *Які спеціальності представлені у Вашому коледжі?*
- *Яка структура навчальних планів?*
- *Чи представлені у них IT-дисципліни, якщо так, то у якій кількості?*
- *Яка кількість практичних занять у навчальних планах?*
- *Чи довзоляєте Ви студентам працювати неповний робочий день (якщо це – робота за спеціальністю)?*
- *Чи співпрацюєте Ви з софтверними компаніями?*
- *Як близько Ви співпрацюєте з ВІТ?*

Жовтень, 5, 2012

Детальніше

- **Dr. Judd A. Case** розповів, що його Коледж співпрацює з багатьма IT-компаніями. Майже всі природничі науки викладаються у Коледжі (Фізика, Ботаніка, Біологія, Хімія тощо), а також IT-дисципліни.
- Студенти мають змогу працювати за спеціальністю під час навчання у IT-компанях. У свою чергу, спеціалісти з цих компаній викладають у Коледжі, проводять практичні та лекційні заняття.
- Ми також обговорили близьку взаємодію Коледжу та BIT, розподіл ролей тощо.

Переглянути відео

Жовтень, 5, 2012

Захід

- Зустріч з Деканом Коледжу Мистецтв, Письменництва та Навчання **Lynn Briggs**

Мета

- Інтерв'ю з Деканом.
- Збір матеріалу про структуру, ПВС, бюджет, активи Коледжу.

Жовтень, 5, 2012

Детальніше

- *Які спеціальності представлені у Вашому коледжі?*
- *Яка структура навчальних планів?*
- *Чи представлені у них IT-дисципліни, якщо так, то у якій кількості?*
- *Яка кількість практичних занять у навчальних планах?*
- *Чи довзоляєте Ви студентам працювати неповний робочий день (якщо це – робота за спеціальністю)?*
- *Чи співпрацюєте Ви з софтверними компаніями?*
- *Як близько Ви співпрацюєте з ВІТ?*

Жовтень, 5, 2012

Детальніше

- *В мене була чудова годинна зустріч з Деканом та її заступниками.*
- *Один із заступників декану вивчає радянську та російську історію, з цією метою навіть відвідував Казань (РФ).*

Жовтень, 9, 2012

Захід

- Зустріч з **Gary L. Pratt**

Детальніше

- *Ми обговорили такі питання:*
- *результати анкетування та Стратегічний План розвитку ХДУ;*
- *чи треба включити план IT стратегії до мого дослідження в якості додатку?*
- *версію 9 мого дослідження;*
- *подання нашого спільного проекту на отримання гранту.*

Жовтень, 10, 2012

Захід

- Зустріч з Президентом Східного Університету Вашингтону **Dr. Rodolfo Arévalo**

Жовтень, 10, 2012

Questions

Під час зустрічі з Президентом ми обговорили такі питання:

- **Стратегічне рішення реорганізувати ІТ у СУВ, розділивши повноваження Директора бібліотеки та Відділу Інформаційних Технологій;**
- **Сьогодні, у 2012, ВІТ вже 5 років. Чи не шкодуєте Ви про своє рішення?**
- **Чи є у Вас проблеми з розподілом повноважень та ролей у СУВ?**
- **Якими є першочергові завдання в управлінні ІТ до 2017 р. у СУВ?**
- **Чи маєте Ви намір об'єднати у один відділ ВІТ та відділи, що забезпечують ІТ-інфрастурктуру та академічний компонент?**

Жовтень, 10, 2012

Детальніше

- *Саме після призначення Dr. Rodolfo Arévalo на пост Президента університету, в 2006 році, EWU взяв курс на реформи в сфері управління ІТ. Зокрема, Президент прийняв рішення розділити повноваження Відділу інформаційних технологій та Директора Бібліотеки. Під час зустрічі Dr. Rodolfo Arévalo зізнався, що не жалкує про своє рішення, а навпаки, підвищує рівень впливу Відділу інформаційних технологій за рахунок введення нової посади Віце-Президента з питань управління ІТ-активами.*

Жовтень, 10, 2012

Детальніше

- *Концепцію нового проекту було також обговорено під час зустрічі.*
- *Також було обговорено можливість двосторонньої співпраці між українським Херсонським державним університетом та американським Східним Університетом Вашингтону у сфері мобільності студентів та викладачів, упровадження програм подвійних дипломів тощо.*

Жовтень, 11, 2012

Захід

- Участь у виставці Відділу Інформаційних Технологій.

Жовтень, 11, 2012

Детальніше

- *Я взяв участь у щорічній виставці BIT, на якій було представлено всі аспекти його роботи: технічну підтримку, електронні сервіси для студентів та співробітників, дистанційні технології навчання, включаючи підтримку мобільних пристроїв, фото- та відео-сервіси.*
- *Такі виставки проводяться щосезону: восени, взимку, навесні та влітку.*

Жовтень, 11, 2012

Захід

- Зустріч з Деканом Коледжу Бізнесу та Громадського Адміністрування **Martine Duchatelet**

Жовтень, 11, 2012

Детальніше

- *Я поцікавився структурою навчальних планів, академічними програмами, що представлені у коледжі, а їх доволі багато: «Економіка», «Фінанси», «Управління інформаційних систем», «Маркетинг», «Менеджмент», «Бухгалтерська справа», «Міське та регіональне планування» тощо. Особливу увагу приділялося питанням, що знаходяться у центрі мого дослідження. Це, насамперед, співпраця Коледжу з ВІТ, а також з різноманітними ІТ-компаніями.*
- *Ми з Martine Duchatelet обговорили можливість подальшої співпраці Коледжу та Херсонського державного університету, зокрема можливість упровадження програми подвійних дипломів та участь Коледжу у спільному проекті американського та українського університетів, а також організацією IREX.*

Жовтень, 11, 2012

Захід

- Зустріч з Віце-Президентом з питань студентства **Dr. Stacey Morgan Foster**.

Жовтень, 11, 2012

Детальніше

- *Питання для інтерв'ю були заздалегідь підготовані головою профкому студентів та аспірантів Херсонського державного університету Андрієм Вишневським. Наших студентів цікавили, насамперед, питання студентського самоврядування в американських вишах, а також чи впливає досвід, набутий студентом в органах самоврядування на подальший кар'єрний ріст випускника. Крім цього, наші студенти хотіли дізнатися, які способи проведення дозвілля є популярними серед студентів вишів Америки.*
- *Віце-Президент у студентських справах Східного Університету Вашингтону відповідає не лише за всі аспекти життєдіяльності студентів (відпочинок, спорт, здоров'я, академічну самостійну та групову роботу тощо), а й за бюджет цих напрямів. Він, до речі, формується виключно за рахунок студентів, але й витрачається тільки на їх потреби. З 1 мільйону доларів студентського бюджету майже половина витрачається на проведення різноманітних студентських заходів, участь у яких добровільна. Американські студенти мають щотижневе аудиторне навантаження 15 годин, весь інший час вони присвячують самостійній роботі в бібліотеці. Студенти мають змогу працювати там, де їм зручно, адже по всій території кампусу є вільний доступ до мережі Інтернет. Крім цього, Східний Університет Вашингтону має доступ до централізованої освітньої бази штату Вашингтон, через яку можна відстежувати переведення студентів з одного навчального закладу до іншого.*

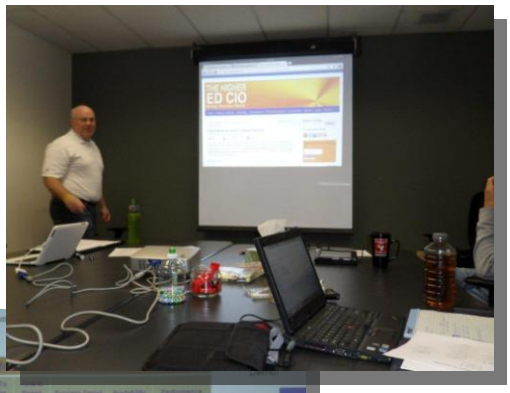
Жовтень, 11, 2012

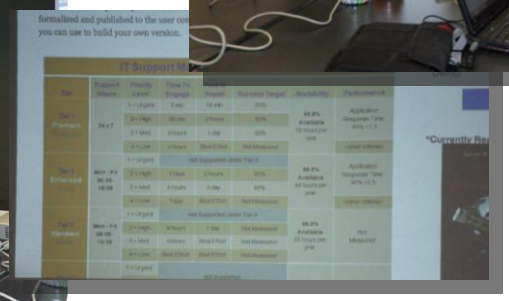
- *Dr. Stacey Morgan Foster розповіла, що і серед американських студентів існує низка проблем. Але адміністрація університету намагається подолати їх. Так, минулого року зі Східного Університету Вашингтону було відраховано шістьох студентів, і лише одного студента – в цьому році. Веселе студентське життя вирує у кампусі EWU з ранку і до пізнього вечеру, майже щодня відбуваються різноманітні культурні заходи, концерти, виставки, представлення факультетів тощо. Тому у американських студентів, як і у студентів в усьому світі немає часу нудьгувати.*
- *По закінченню інтерв'ю Dr. Stacey Morgan Foster запропонувала студентам Херсонського державного університету ознайомитись зі щорічним звітом у студентських справах Східного Університету Вашингтону.*

Жовтень, 12, 2012

Захід

- Участь у робочій групі з питань розвитку та розробки стратегічного плану

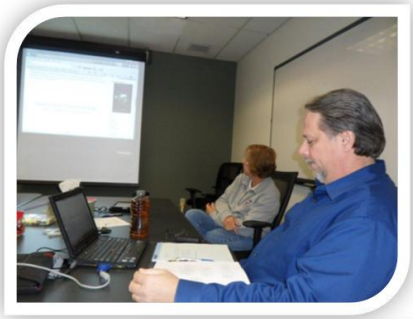




Жовтень,12 , 2012

Детальніше

- *Я взяв участь у робочій групі з розробки стратегії розвитку ВІТ на наступні 5 років.*
- *В цій роботі взяли участь топ-менеджери СУВ та запрошені спеціалісти з використанням стратегії «тимбілдингу». До уваги бралася також загальна концепція розвитку СУВ. Роботи групи була розділена на кілька стадій: загальне обговорення, «мозковий штурм» у групах тощо.*



Жовтень,15, 2012

Захід

- Зустріч з Віце-Президентом з питань вступу **Lawrence Briggs.**

Жовтень, 15, 2012

Детальніше

- ***Питання для зустрічі були заздалегідь підготовані деканом факультету довузівської підготовки, відповідальним секретарем приймальної комісії ХДУ Ельвірою Фатєєвою. Зокрема, вона цікавилася питанням вступних випробувань для абітурієнтів вишів США, а також чи впливають їх результати на вибір приймальної комісії.***
- ***Віце-Президент розповів, що цього року до СУВ було подано рекордну кількість заявок на вступ (більше 5 тис. осіб). З них університет обрав 3800 найкращих заявок, але студентами СУВ стало 1700 абітурієнтів. При вступі до вишу в Америці враховується середній бал абітурієнта по закінченню середньої школи, а також результати національного тестування. З іноземними абітурієнтами проводиться співбесіда з метою встановити достовірність поданих документів, а також обрати напрям навчання. Східний Університет Вашингтону має власну студентську базу, доступ до якої не має навіть штат Вашингтон. Освіта у Східному Університеті Вашингтону коштує доволі багато: близько 10 тис. доларів за рік для громадян США, 30 тис. доларів за рік для громадян інших країн світу. При цьому протягом першого року навчання студенти вивчають загальні предмети та радяться з викладачами університету щодо вибору майбутньої спеціальності та переліку предметів. Куратори також допомагають студентам зробити вибір майбутньої спеціальності для отримання диплому. У СУВ відсутні традиційні для українських студентів «академічні» групи, натомість формуються «навчальні» групи в залежності від предмету вивчення.***

Жовтень, 15, 2012

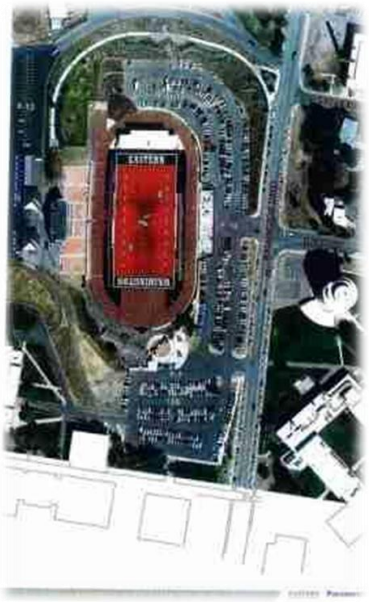
Захід

- Участь у Засіданні Виконавчого Комітету Президента СУВ

Жовтень, 15, 2012

Детальніше

- *У Засіданні, крім Президента, традиційно беруть участь Віце-Президенти та проректори університету, а також Керівник Інформаційного Відділу Dr. Gary L. Pratt.*
- *На порядку денному стояли питання підготовки до Засідання Опікунської ради Східного Університету Вашингтону у листопаді, а також нові правила паркування на території кампусу під час проведення футбольних матчів. Під час засідання було, зокрема, представлено проект нової частини стадіону Східного Університету Вашингтону (на фото).*
- *Віце-Президент з питань фінансування Michael Westfall розповів про різноманітність джерел фінансування цього проекту. Орієнтовна вартість нового стадіону – більше 70 млн. доларів.*



Жовтень, 17, 2012

Захід

- *Участь у Засідання Консультативної Ради з питань академічних систем*

- *Комітет рекомендує вказує Відділу інформаційних технологій (BIT) і Відділу з навчальної роботи (BHP) стандарти, керівні принципи, політику та планування, що підтримують використання технологічних ресурсів з метою підвищення якості викладання і навчання, дослідження та інші наукові заходи; як розробляти і переглядати академічні технології; рекомендації щодо пріоритетів ініціатив з академічних технологій; як створити форум для консультування з питань нових навчальних технологій, а також забезпечити зв'язок академічного викладання й ініціатив навчання.*

Жовтень, 17, 2012

Детальніше

Порядок денний

1. *Повернення Ben Meredith.*
2. *Планування осіннього форуму факультету.*
3. *Пропозиції EagleNet для Сенату Факультету на 10/08/2012.*
4. *Пропозиції до 2012 Teaching and Technology Boot Camp.*
5. *Питання вченого-гостя Олександра Співаковського.*
6. *Запропоновані питання на жовтень 2012.*

Жовтень, 17, 2012

Захід

- **Відвідування Державного університету Вашингтону (Сіетл) з Gary L. Pratt**

WASHINGTON STATE UNIVERSITY

World Class. Face to Face.

Жовтень, 17, 2012

Детальніше

- *Я побачив технології Державного університету Вашингтону у сфері навчання медицині – лабораторії, класні кімнати, де студенти працюють з комп'ютеризованими манекенами.*
- *Я також побачив обладнання, за допомогою якого студентам викладають близько 20 мультимедіа курсів (не тільки для студентів стаціонару, але й для тих, що навчаються дистанційно).*
- *Я був вражений кімнатою, в якій в реальному часі відбуваються іспити без присутності викладача. Спеціальна система запису дозволяє викладачу виміряти успішність студента.*

Жовтень, 17, 2012

Детальніше

- ***Між Державного університету Вашингтону та Східним Університетом Вашингтону тісні партнерські зв'язки в багатьох сферах. В Державного університету Вашингтону є багато навчальних програм, на які вступають студенти-бакалаври СУВ для продовження свого навчання.***

Жовтень, 18, 2012

Захід

- Зустріч з Проректором з питань адміністрування навчального процесу **Dr. Linda Kieffer**

Жовтень, 18, 2012

Детальніше

- ***Dr. Linda Kieffer** розповіла про структуру навчальних курсів СУВ, а також про особливості у системі освіти Сполучених Штатів Америки. Як відомо, відповідно до існуючої в Україні системи, студентів об'єднують у академічні групи. Такі формальні утворення створюються на основі наказу ректора університету, що визначає назву, спеціальність, регламентує навчальні дисципліни; кожна з груп має фіксований розклад занять, список студентів тощо. Студенти не мають права переходити до іншої групи за інакшою спеціальністю без складання відповідної академічної різниці. У вишах США, та у СВУ зокрема, не існує звичних для українських студентів та викладачів академічних груп. Зі студентів різних напрямів підготовки та років навчання формують навчальні групи. Це дозволяє студентам обирати предмети для вивчення, і, звичайно, створює всі умови для розвитку власної освітньої траєкторії. Таким чином, природа навчальних груп заснована, з одного боку, на перетині інтересів студентів та на можливостях, що надає університет студентам, з іншого. Головним обмеженням такої системи для студента є необхідність в різні роки навчання набирати необхідну кількість кредитів, які відповідають певному навчальному плану, для отримання ступеню з обраної спеціальності.*
- *Крім цього, американські студенти мають дуже багато часу працювати самостійно – у бібліотеках, навчальних лабораторіях тощо. Спеціальний студентський орган, так званий «helpdesk», створений студентам з метою допомоги свої одногрупникам, що не встигають по деяким дисциплінам. Адміністрація СВУ позитивно ставиться до такого роду допомоги і навіть доплачує студентам, залученим у процес викладання у «helpdesk».*
- *Лінда Кіфер поділилася і проблемами, що існують серед американського студентства. Це насамперед, пропуски занять. Але адміністрація університету намагається подолати цю проблему. Студенти вишів США залучені не тільки у академічний процес, а й живуть повним студентським життям – мають знаходити час і на відпочинок, і на освітні заходи. Тому у американських, як і у українських, студентів нудьгувати часу немає.*

Жовтень, 18, 2012

Захід

- **Зустріч з Директоро департаменту урядових відносин David Buri**

Жовтень, 18, 2012

Детальніше

- ***Dave Buri** відповідає за подання заявок на отримання фінансової допомоги уряду штату Вашингтон. Під час бесіди він детально розповів про структуру бюджету СУВ. Директор департаменту зауважив, що уряд штату Вашингтон кожні два роки виділяє Східному Університету Вашингтону 65 мільйонів доларів для покриття операційних витрат університету. Окремою статтею бюджету уряд виділяє кошти на капітальні витрати. Так, цього року уряд штату Вашингтон планує виділити значну частину у 69 мільйонів доларів на реконструкцію та добудову стадіону СУВ. Іншим джерелом фінансування американських вишів є спонсорська та донорська допомога, що зазвичай покриває 20-30% університетських витрат.*

Жовтень, 18, 2012

Детальніше

- *Я, у свою чергу, розповів Директору департаменту про структуру бюджету українських вищих навчальних закладів та напрями фінансування від Міністрества освіти і науки, молоді та спорту України.*
- *Також, під час зустрічі, обговорювалося питання про підписання спільного проекту по програмі IREX для реалізації стратегічного плану використання інформаційно - комунікаційних технологій у нашому університі.*

Жовтень, 18, 2012

Захід

- Участь у Засіданні Академічної Ради та ВІТ

Детальніше

- *На протязі двох годин я представляв Херсонський державний університет, брав участь у засіданні Ради та обговоренні.*

Жовтень, 22, 2012

Захід

- *Я був присутній на короткій зустрічі, присвяченій розробці подальшої стратегії ВІТ*

Детальніше

- *Короткий фрагмент зустрічі представлений на відео*

Жовтень, 22, 2012

Захід

- Участь у Засіданні Сенату СУВ.

Жовтень, 22, 2012

Детальніше

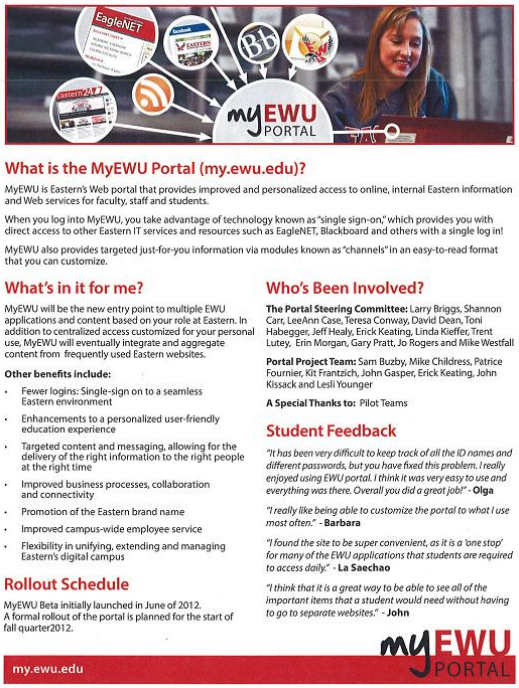
Senate Meeting Agenda

3:00	1. Call to Order
3: 05	2. Approval of Consent Agenda including: Senate Minutes May 14, 2012.
3:10	3. Additions/Changes to Agenda
3:10	4. Committee of the Whole
	a. Legislative Liaison Report
	b. Shared Governance
3:20	5. Administrative Reports
3:40	6. Associated Students Report
3:45	7. Chair's Report
3:50	8. UFE Report
3:55	9. Council Elections/Selections/Confirmations
	a. Vince Pascal, Management – Graduate Affairs Council
3:57	10. Information Items
	a. Q2S Update
	b. Veteran's Resource Center
4:35	11. Unfinished Business
4:35	12. New Business
	a. Student Success and Retention
4:55	13. Good of the Order
5:00	14. Adjournment

Жовтень, 22, 2012

Детальніше

- *Насправді, Сенат – це щось на кшталт нашої Вченої ради. Проте, наявні деякі відмінності. Наприклад, Президент університету не є головою Сенату.*
- *Більше того, ані Президент, ані проректори не мають права голосу. Вони просто беруть участь у засіданні.*
- *Віце-Президент СУВ Michael Westfall презентував проект нового стадіону (у 69 млн. доларів вартістю), його було затверджено.*
- *Директор ВІТ презентував новий проект My EWU portal. Його було схвалено на засіданні Сенату.*



Жовтень, 23, 2012

Захід

Зустріч Catherine Dixon та Gary L. Pratt

Детальніше

- *Зустріч продовжувалась майже годину. Ми обсудили мій робочий план та дослідження. Ми також обговорили деталі нашого спільного проекту, спрямованого на розвиток ІКТ у ХДУ. Колеги з СУВ дійсно зацікавилися нашим досвідом кооперації з ІТ-компанями у навчанні, стажуванні, проведенні конференцій та IT-Talks.*
- *Крім цього, ми домовились підписати Меморандум про взаєморозуміння між СУВ та ХДУ.*

ДОДАТОК VII

СТРАТЕГІЧНИЙ ПЛАН РОЗВИТКУ ІКТ У ХДУ*

* Стратегічний план розвитку ІКТ у ХДУ був написаний на основі відповідного Стратегічного плану розвитку ІКТ, використаного Східним Університетом Вашингтону за останні декілька років. Над текстом Стратегічного плану розвитку ІКТ у ХДУ працював колектив авторів у наступному складі:

- Співаковський О.В., професор, перший проректор ХДУ, завідувач кафедри інформатики;
- Кравцов Г.М., кандидат наук, доцент кафедри інформатики ХДУ;
- Алфьоров Є.А., керівник відділу забезпечення академічно-інформаційно-комунікаційної інфраструктури ХДУ;
- Ткаченко Д.В. та Лонський О.В., фахівці відділу міжнародних зв'язків ХДУ.

Шаблони для Стратегічного плану розвитку ІКТ були люб'язно надані доктором Гарі Л. Преттом, Директором Відділу Інформаційних Технологій Східного Університету Вашингтону.

Вступ

У Херсонському державному університеті (ХДУ) для налагодженої роботи інформаційно-комунікаційної інфраструктури функціонують та взаємодіють багато відділів і служб, кафедра інформатики, які відіграють важливу роль у плідній роботі університету в сфері ІТ. Разом із міністерством освіти і науки, молоді та спорту України, європейським союзом, інститутами і ІТ-компаніями всі вони забезпечують проведення спільних досліджень, розробку проектів, виконання науково-технічних робіт та трансфер знань.

У ХДУ з вересня 2011 року функціонують відділ забезпечення академічно-інформаційно-комунікаційної інфраструктури, відділ розвитку інфраструктури та трансферту технологій, експлуатаційно-технічний відділ, які спільно з кафедрою інформатики ХДУ сприяють науково-дослідній роботі студентів у сфері ІКТ та розробці прикладних додатків для ефективного використання в навчальному процесі.

Інформаційно-комунікаційну інфраструктуру ХДУ представлено на рис.1.

В результаті реорганізації, новоутворені відділи інформаційних технологій тепер зосереджені на визначенні ролей та обов'язків для забезпечення виконання стратегічних напрямків, місій, поглядів та цілей Херсонського державного університету. Важливим кроком у здійсненні запланованого є розробка та реалізація процесу стратегічного планування для забезпечення доступу до інформаційних технологій, в наслідку чого узгоджуються кроки, які необхідні для створення повного доступу до інформаційних технологій, що були детально описані у плані.

Мета

Метою даного процесу стратегічного планування є визначення того, як найкращим чином упорядкувати інформаційні технології з місією, баченням і цінностями університету та його різними відділами та факультетами, та як це допоможе запровадити стратегічний план у життя й створити організований та зручний для користування доступ до інформаційних технологій в університеті.

Рис.1. Інформаційно-комунікаційна інфраструктура ХДУ

Цикл стратегічного планування

Процес стратегічного планування є неперервним і циклічним з щорічним коригуванням плану на основі збору даних з його виконання за минулий рік, аналізу і оцінки цих даних та визначення нових завдань (рис.2).

Рис.2. Структура циклу стратегічного планування

Збір даних

Спочатку необхідно зробити збір даних для розробки стратегічного плану. Використовуються три способи збору даних:

1) Інтернет дослідження.
2) Інтерв'ю з ключовими персонами, а саме:
   - ректором
   - першим проректором
   - проректорами
   - заступниками проректорів
   - деканами
   - завідувачами кафедр
   - начальником відділу з міжнародної та просвітницької діяльності
   - професорами та провідними викладачами
   - головними студентськими установами та адміністративними директорами
3) Дискусії фокусних груп

- Головні складові груп
  - університетська вчена рада
  - ради факультетів
  - адміністративно-господарча частина
  - студентська організація
  - голови студентських рад
  - відділ кадрів
  - бухгалтерія
  - планово-фінансовий відділ
  - відділ міжнародних зв'язків
  - IT персонал
  - персонал відділів інформаційних технологій
- Відкриті фокусні групи
  - студенти
  - персонал
  - факультети
  - кафедри

Додаток А містить питання, які були задані фокус групам та головним учасникам опитування і можуть бути використані в роботі як прототип.

Аналіз, синтез і оцінка

Зібрані дані призначені для визначення важливих питань та галузей, яким треба приділяти увагу в першу чергу. У додатку Б представлено ресурсне забезпечення он-лайн опитуванні, а у додатку С представлені результати аналізу такого опитування. Ця інформація повинна бути оприлюднена у засобах масової інформації університету для того, щоб впевнитися, що результати охопили та передбачили всі потреби університету.

При розробленні та корегуванні стратегічного плану ефективним засобом оприлюднення і обговорення можуть бути wiki-сервіси. Розробникам стратегічного плану IT буде необхідний від університету зворотній зв'язок та вхідні дані на кожному етапі розробки для того, щоб переконатися, що кінцевий продукт буде відображати усі потреби університету та буде відповідати місіям, образу та цілям.

Визначення цілей та завдань

Для Херсонського державного університету взято чотири первинні цілі для підтримки IT :

Ціль 1: Забезпечення ефективної, продуктивної та універсальної організації інформаційних технологій.

Відділи по роботі з інформаційними технологіями повинні стати лідерами по інноваціям, будуть постачати та підтримувати доступ до систем інформаційних технологій по всьому університету.

Ціль 2: Забезпечення надійної технологічної інфраструктури.

Рада з інформаційних технологій буде розробляти та підтримувати надійну в експлуатації інфраструктуру, яка буде безпечною, доступною та забезпечить інтегрованість систем інформаційних технологій та мереж.

Ціль 3: Забезпечити професійне обслуговування та підтримку клієнтів.

Рада з інформаційних технологій забезпечує високоефективну, професійну структуру підтримки клієнтів.

Ціль 4: Очолити керівництво по розробці та підтримці міцного інституційного середовища по збору даних та звітностей.

Рада з інформаційних технологій працює разом із керівництвом університету над розробкою надійної та доступної системи для створення, збору, зберігання та технічного обслуговування інформаційних даних.

Планування

Вище були зазначені основні цілі процесу стратегічного планування. Далі визначимо декілька стратегій для досягнення поставлених цілей. Також будуть розроблені індивідуальні плани по кожній з цих стратегій. Далі будуть детально описані ці стратегії та плани дій.

Ціль 1: Забезпечення ефективної, продуктивної та універсальної організації інформаційних технологій

Відділи по роботі з інформаційним технологіями повинні стати лідерами по впровадженню IT інновацій в навчальний процес та технології і засоби управління університету. Вони будуть постачати та підтримувати доступ до систем інформаційних технологій у всіх структурних підрозділах університету.

Стратегія 1: Підтримка й супроводження інформаційних технологій шляхом інтеграції намірів та дій керівництва й інформаційних відділів університету

У Херсонському державному університеті задачі забезпечення IT технологій виконують такі структурні підрозділи: відділ забезпечення академічно-інформаційно-комунікаційної інфраструктури, відділ розвитку інфраструктури трансферту технологій, експлуатаційно-технічний відділ.

Під керівництвом начальників інформаційних відділів реорганізація інформаційної інфраструктури буде забезпечувати повний доступ та технічне обслуговування IT технологій в університеті за допомогою трьох елементів (інформаційних систем, системи підтримки клієнтів та академічних систем) з розподіленим управлінням, яке виконуватиметься в інформаційних відділах. Централізоване керівництво буде забезпечуватись першим проректором.

Така інформаційна інфраструктура надасть університету можливість здійснити та забезпечити дотримання IT стратегії, яка є економічно вигідною, ефективною та погодженою зі встановленими цілями (рис.3):

Рис.3. Інформаційна інфраструктура ХДУ

ІТ системи повинні бути зрозумілі студентам, персоналу та факультетам, які їх використовують. Елемент академічних систем (впровадження яких здійснюється з 2011 року) забезпечує більш активну та інноваційну сутність ІТ для університету, запровадивши:

- ресурси для підсилення якості навчальних курсів за допомогою нових технологій;
- форуми або семінари для тренування умінь використовувати нові системи;
- можливість управління для студентів, консультативних рад і робочих груп.

Кожен з цих пунктів буде детально описаний далі.

Для успішного функціонування інформаційної інфраструктури ХДУ вимагається новий тип керуючої команди, яка б звітувала перед вищим керівництвом. Ця керуюча команда повинна не тільки розумітися на технологіях, які вони обслуговують, а також розвивати нові спільні, інноваційні та підприємницькі підходи, які були б доречні в такому унікальному середовищі, як Херсонський державний університет.

Дія 1: Розробка нових компонентів інформаційної системи

Керуюча команда з інформаційних технологій відповідальна за запропонування, впровадження, розвиток, адміністрування та обслуговування програмних продуктів для університету. Вона знаходиться під керівництвом начальників ІТ відділів. Вони забезпечують контроль і керівництво підрозділами, до яких входять програмісти - розробники, системні адміністратори та програмісти баз даних.

Начальники ІТ відділів відповідальні за (не обмежуючись тільки цим):

- постачання та технічну підтримку програмних продуктів:
  - здійснення управління як внутрішньою, так і зовнішньою інформацією по всій організації, що охоплює постачання, обслуговування, фінансову складову та ін. з метою спрощення доступу до потоку інформації для всіх підрозділів в межах організації
  - підтримка адміністративних систем
    - ІАС Університет
    - Портал університету

  супроводження баз даних – операційне сховище даних
  супроводження звітності – система Crystal Reports та ін.

- реалізацію та обслуговування комунікаційних програм – Microsoft Exchange (Email та календар)
- впровадження та технічна підтримка Інтернет додатків
  - Системи дистанційного навчання
  - Сайти та сервіси академічного спрямування
  - Сайти збірників наукових праць та конференцій
- впровадження та підтримка некорпоративних програм
- розробку програм та додатків

Дія 2: Розробка нових компонентів системи технічної підтримки

Служба підтримки клієнтів є відповідальною за рекомендацію, впровадження, розвиток, управління та підтримку всіх аспектів технічного обслуговування, що діють в університеті. Керівною особою є керівник по системам технічної підтримки клієнтів. Керівник забезпечує контроль і керівництво підрозділу, до якого входять персонал технічної підтримки, системні та мережеві адміністратори.

Керівник по системам технічної підтримки клієнтів відповідальний за (не обмежуючись тільки цим):

- управління всією структурою технічної підтримки інформаційних технологій;
- створення довідкової служби та управління нею;
- надання та обслуговування комп'ютерної техніки та периферійних пристроїв для студентів, персоналу та викладачів;
- впровадження та технічна підтримка інформаційних технологій у виробничому процесі університету:
  - настільні комп'ютери
  - комп'ютерні класи
  - комп'ютерні лабораторії
  - лабораторії для інших дисциплін з IT
  - науково-дослідницьке обладнання
  - актовий зал
- створення та технічна підтримка IT інфраструктури:
  - відео, голосові мережі та мережі даних
  - системи телекомунікації
  - серверне обладнання
  - функціонування комп'ютерних відділів
- технічну підтримку при проведенні заходів з використанням IT
- впровадження, підтримка та обслуговування відео конференцій.

Дія 3: Розробка нових компонентів системи академічної підтримки

Служби академічної підтримки є відповідальним за надання, управління та супроводження всіх систем університету, призначених для академічних цілей. Керівною особою є керівник по академічним системам. Керівник забезпечує контроль і керівництво підрозділу, до якого входять персонал служби технічної підтримки, системні адміністратори, технічні викладачі, графічні дизайнери та фахівці з розробки курсів.

Керівник по академічним системам відповідальний за (але не обмежуючись тільки цим):

- розробку та управління систем, призначених для академічних цілей:
  - системи для управління дистанційними курсами навчання: ХВУ, KSU Online, Moodle, Sakai та ін.
  - аудіо та відео дистрибутивні системи: Helix, iPodUniversity та ін.
  - системи зворотного зв'язку: KSU Feedback та ін.

- тестування програмного забезпечення
- впровадження та обслуговування технологій, які використовуються в процесі навчання
- впровадження та управління MSDN Academic Alliance (*прим.:* пакет програмних продуктів виробництва Microsoft, які студенти ХДУ можуть завантажити безкоштовно для використання на власному комп'ютері або ноутбуці)
- керівництво та участь у факультетських та студентських консультативних радах та робочих групах.

Дія 4: Розробка центральної системи підтримки інформаційних технологій

Відділ інформаційної підтримки забезпечує централізоване керівництво та підтримку інформаційних систем, технічну підтримку клієнтів, елементів академічних систем та інші університетські служби IT. Центральна технічна підтримка включає в себе (але не обмежуючись цим):

- управління проектами під керівництвом менеджера по управлінню проектами:
  - планування всіх великих проектів
  - здійснення, обслуговування та підготовка проектів та спільних програмних інструментів
  - призначення керівників великомасштабних проектів
- адміністративну підтримку, під керівництвом менеджера системи підтримки, який відповідає за:
  - управління бюджетом
  - закупівлю та оплату рахунків
  - ліцензування та обслуговування програмного забезпечення та систем
  - технічну підтримку відділу
  - рецепцію (запозичення матеріальних, кадрових, фінансових ресурсів)
  - планування подій
  - центральне планування
  - організацію збереження та архівацію файлів
  - контроль та керівництво над персоналом технічної підтримки.

Стратегія 2: Розвиток структури управління

Надійна система управління є ключем до успіху в реалізації інформаційної технічної підтримки у таких вищих навчальних закладах, як ХДУ. Подана далі структура управління буде обслуговувати всі аспекти організаційних потреб університету в інформаційно-комунікаційних технологіях.

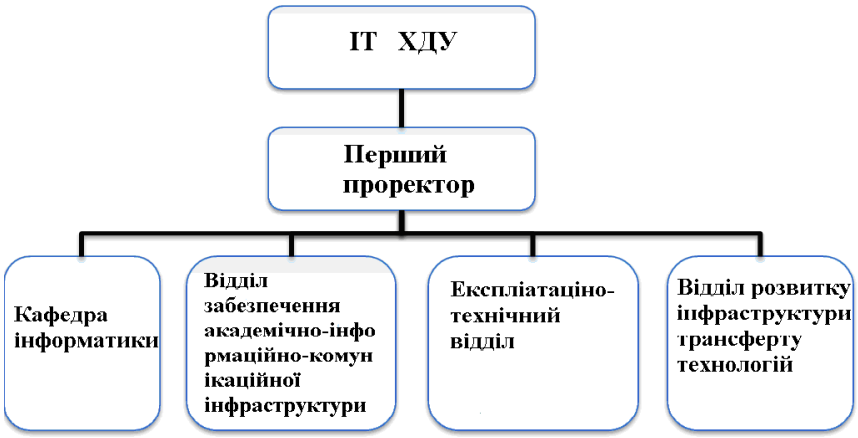


Рис.4. Структура управління IT ХДУ

Керівники відділів в приведеній структурі управління ІТ ХДУ створюють координаційну Раду з інформаційних технологій.

Дія 1: Вдосконалення управління інформаційними технологіями в університеті

Під керівництвом першого проректора має бути створена і працювати Рада з інформаційних технологій. Ця рада працює з начальниками інформаційних відділів для розроблення, перегляду та консультацій стосовно коротких та довгострокових планів щодо університетських ІТ, розгляду технічних питань про академічні, адміністративні, сервісні ІТ, та для оцінки якості процесів розвитку і впровадження інформаційних технологій.

Дія 2: Вдосконалення й підтримка роботи корпоративних систем

Керівництво Ради з інформаційних технологій буде:

- рекомендувати, встановлювати, забезпечувати і дотримуватися стандартів і стратегій для використання інститутських даних та звітностей
- оцінювати якість роботи, затверджувати зміни та вдосконалення функціонування корпоративних систем даних
- надавати підтримку та вирішувати неполадки у наступних робочих групах:
  - група розроблення та супроводження систем ІАС «Університет», «Абітурієнт»
  - група розроблення та супроводження СДН «Херсонський Віртуальний університет», СДН «KSU Online» та інші
  - група моніторингу якості.

Дія 3: Визначення потреб студентського комітету самоврядування

Має місце обговорення того, як краще залучити студентські здібності до інституційних ІТ. На протязі наступних 12 місяців, у співпраці з комітетом студентського самоврядуванням повинна бути отримана рекомендація, як краще запровадити цю важливу функцію.

Дія 4: Визначення потреб професорсько-викладацького складу

Має місце обговорення того, як краще залучити можливості професорсько-викладацького складу університету до інституційних ІТ. На протязі наступних 12 місяців, у співпраці з деканами факультетів буде вирішено форми участі викладачів та зміст роботи у плануванні роботи ІТ відділів університету.

Стратегія 3: Підтримка ефективного плану розвитку комунікаційних технологій

Для того, щоб організація підтримки інформаційних технологій була успішною, важливо мати ефективний план для зв'язку з університетськими корпусами та для збору зворотного зв'язку.

Дія 1: Розробка процесу для використання системи даних користувачами університетських корпусів

Коли в інформаційно-технологічних системах та Інтернет мережі виникають проблеми, які впливають на користувачів, тоді необхідно, щоб спільнота користувачів кожного університетського корпусу, який постраждав від цих проблем, своєчасно отримала змістовну інформацію щодо питання стосовно того, як можна виправити ситуацію або куди можна звернутися.

Дія 2: Розвивати і підтримувати зміни, а також процеси управління в надзвичайних ситуаціях

Для управління ІТ в надзвичайних ситуаціях має бути створена спеціальна Робоча група з фахівців ІТ відділів. Користувачі будуть поінформовані щодо відповідного звернення за допомогою.

Дія 3: Оновлення та створення нових веб-сторінок відділів управління інформаційних технологій та структурних підрозділів

Нова присутність в Інтернеті для відділу управління інформаційних технологій сприятиме спілкуванню з нашими клієнтами і забезпеченню простого у використанні способу знаходження необхідної користувачам інформації.

Дія 4: Розробка та впровадження регулярної публікації ІТ новин (розсилка новин)

Новини ІТ, що регулярно публікуються будуть забезпечувати спільноту університету актуальною інформацію про поточні та майбутні інформаційні технології, інновацій та ініціативи.

Для цього необхідно виокремити спеціальну робочу групу, яка має творчі здібності як з філології так і з ІТ щодо написання гарного тексту інформаційного повідомлення, новини, створення та обробки відео та фото матеріалів тощо. Ця група буде правильно оформлювати та підбирати необхідну інформацію. У членів групи мають бути права доступу для публікації повідомлень на сайті університету та на інших веб-джерелах, пов'язаних з ХДУ (Facebook, Vkontakte, YouTube, etc.).

Стратегія 4: Створення та виконання генерального плану розвитку ІТ університету

Для ефективного планування та впровадження інформаційних технологій необхідно розробити генеральний план розвитку і впровадження інформаційних технологій в університеті.

Дія 1: Розробка генерального плану розвитку ІТ університету

Генеральний план розвитку ІТ університету розробляється Радою з інформаційних технологій під керівництвом першого проректора та затверджується Вченою радою університету.

Дія 2 : Моніторинг виконання та корегування генерального плану

Виконання генерального плану розвитку ІТ університету та його корегування виконується робочою групою під керівництвом першого проректора університету. Звіт про виконання генерального плану затверджується Вченою радою університету.

Ціль 2: Забезпечення надійної технологічної інфраструктури

Рада з інформаційних технологій буде розробляти та підтримувати надійну в експлуатації інформаційну інфраструктуру, яка буде безпечною, доступною та забезпечить інтегрованість систем інформаційних технологій та мереж.

Стратегія 1: Впровадження та підтримка безпеки, високого рівня доступності та нарощування ІТ-систем університету

Дія 1: Комплексна модернізація інфраструктури: серверна та магістральна частини мереж

Серверна інфраструктура експлуатується більше 12 років. При її створенні та розробленні були використані технологічні і проектні рішення, які на даному етапі є застарілими. У зв'язку з цим, для забезпечення ефективної роботи мережі та створенні розширюваної структури доцільно модернізувати як серверну, так і магістральну части.

У серверній частині існує необхідність переобладнати «серверні» приміщення: створення стоякових серверів, автономного електроживлення та системи охолодження, заміна серверів на більш нові, функціональні.

Модернізація мережі – це створення оптоволоконних магістральних сегментів.

Дія 2: Легалізація програмного забезпечення університету

Незважаючи на постійні намагання перейти на ліцензійне програмне забезпечення (ПЗ), більша частина ПЗ, яке використовується в університеті, остається неліцензійним. Необхідно провести роботу по легалізації ПЗ.

Дія 3: Модернізація ІАС і переведення її на нову платформу

Основний інформаційний продукт адміністративного управління університетом ІАС був створений у 2000 р. Незважаючи на те, що він закриває множину бізнес-процесів університету, велика частина з виникаючих проблем натикаються на неможливість реалізації тих чи інших задач по технічним причинам.

ІАС потребує переведення на нову технологічну платформу (DOT.NET).

Дія 4: Реалізація в ІАС нових програмних компонентів

Існує потреба в реалізації в ІАС нових компонентів, таких як навчальне планування, матеріальний облік і таке інше.

Дія 5: Покриття зоною Wi-Fi усіх корпусів та гуртожитків університету

Створення безкоштовної Wi-Fi зони над всіма корпусами та гуртожитками університету. Існують потреби розширення Інтернет - каналів, створення оптоволоконних магістралей та обновлення серверної техніки, формування точок доступу до мережі у всіх корпусах університету.

Дія 6: Створення інтеграційної системи «ІАС, Абітурієнт – ЄДЕБО»

Для організації взаємодії університету з єдиною державною електронною базою освіти (ЄДЕБО) необхідно розробити ряд сервісів на рівні оперативної роботи з функціями ІАС та програмою «Абітурієнт». Дана система повинна бути гнучкою і розширюваною для створення механізму взаємодії з будь-якими зовнішніми системами (дипломи, зарплатні картки банку і таке інше.).

Дія 7: Створення повнофункціональної системи «Бібліотека»

Створення і розвиток електронної бібліотеки Херсонського державного університету – це програма розвитку бібліотеки ХДУ, яка направлена на вдосконалення інформаційно-бібліотечного обслуговування, зміну пріоритетів в області інформаційної діяльності, введення нових форм і методів комплектування фондів бібліотеки.

Основні цілі та завдання проекту: удосконалення процесів ведення бібліотечного фонду; повне і оперативне обслуговування користувачів при пошуку і наданні доступу, як до печатним, так і до електронним бібліотечним ресурсам; розвиток інформаційної структури бібліотеки; збір, організація та забезпечення збереження бібліотечних фондів; забезпечення локального та віддаленого доступу до інформаційних ресурсів.

Дія 8: Створення системи внутрішнього документообігу на основі MS SharePoint

Необхідність MS SharePoint обумовлена його можливістю представити платформу для створення гнучких, потужних і інтелектуальних ділових рішень. Цей програмний пакет забезпечує повне управління документами та записами, спільну роботу колективів IT-працівників, управління веб-контентом – і все це з інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу, що настроюється.

Пакет MS SharePoint в цьому проекті є необхідним для розв'язку конкретних виробничих задач та задоволення конкретних організаційних потреб. Він допоможе створити повноцінне рішення управління документами, портал спільної роботи, робочій простір для командної роботи, середовище співробітництва з зовнішніми партнерами – и все це "в одному флаконі".

Інтегрування пакету MS SharePoint з лінійкою продуктів MS Office стане важливим доповненням до повного набору програмних інструментів.

Дія 9: Інтеграція Web-порталу та сховища документів

Інтеграція Web-порталу та депозитарію документів дає можливість створити єдиний Web-простір для функціонування інформаційних ресурсів.

Дія 10: Проведення повної сертифікації мережі та системи інформаційної безпеки університету

Існує необхідність побудувати технічну систему інформаційної безпеки, яка основується на законах України «Про захист персональних даних», а також провести її сертифікацію на відповідність державному стандарту.

Стратегія 2: Впровадження та підтримка технічних стандартів в університеті

Закупівлі для потреб Херсонського державного університету здійснюються відповідно до Закону України «Про здійснення державних закупівель» (зі змінами) № 2289-VI від 01.06.2010 року.

Дія цього Закону не поширюється на випадки, якщо предметом закупівлі є товари, роботи і послуги, закупівля яких здійснюється вищими навчальними закладами та науково-дослідними установами за рахунок власних надходжень.

На даний час немає єдиних стандартів на придбання, реалізацію або підтримку технологій на території університету. Так як відділи інформаційних технологій рухаються в тому напрямку, щоб стати великою організацією підтримки, тому вкрай важливо, щоб установа прийняла інституційні стандарти для всіх базових технологій.

Дія 1: Розробка та підтримка інституційного стандарту для комп'ютерної техніки

Установа буде здійснювати і підтримувати послідовні стандарти для придбання комп'ютерної техніки.

Дія 2: Розробка та підтримка інституційного стандарту для мобільних телефонів

Установа буде здійснювати і підтримувати єдині стандарти на придбання стільникових технологій.

Дія 3: Розробка та підтримка інституційного стандарту для розширення аудиторій

Установа буде здійснювати і підтримувати єдині стандарти на придбання вдосконаленої технології та комп'ютерів для аудиторій.

Дія 4: Розробка та підтримка інституційного стандарту периферійного обладнання

Установа буде здійснювати і підтримувати єдині стандарти для придбання периферійних технологій (факси, принтери, сканери тощо).

Ціль 3: Забезпечити професійне обслуговування та підтримку клієнтів

Рада з інформаційних технологій забезпечує високоефективну, всеохоплюючу та професійну структуру підтримки клієнтів.

Стратегія 1: Розробка і здійснення комплексної структури підтримки

Дія 1: Встановлення і підтримка відношень до служби супроводу клієнтів з інформаційних технологій

Рада з інформаційних технологій існує, щоб обслуговувати організацію. Ця послуга буде надаватися з дружнім, чемним та професійним ставленням до клієнтів.

Дія 2: Розробка та впровадження суміжних організацій підтримки

Завдяки спільним дискусіям з відповідними відомствами, буде розроблений формальний план для забезпечення всебічної підтримки для всіх клієнтів. Кінцева мета цієї структури буде те, що Рада з інформаційних технологій буде підтримувати розробку, придбання, реалізацію, технічне обслуговування і постійну підтримку всіх технологій базового рівня Херсонського державного університету. Крім того, він буде встановлювати рівень сервісу підтримки інформаційних технологій, що забезпечить реалізацію бізнес-функцій та спеціалізованих технологій.

Дія 3: Створення довідкової служби

Довідкова служба буде створена, щоб забезпечувати онлайн, по телефону і через електронне спілкуватися для забезпечення контакту користувачів з усіх аспектів підтримки інформаційних технологій.

Дія 4: Створення центру спільної технічної підтримки

Під керівництвом начальників відділів IT, спільна група експертів в предметній області разом з кафедрою інформатики, відділом з міжнародних зв’язків, з іншими кафедрами університету, бібліотекою, з залученням професорсько-викладацького складу мають приступити до створення центру спільної технічної підтримки. Дослідження робочої групи виявили, що в даний час технічна підтримка є децентралізованою, неорганізованою і не є досить зв’язаною зі стратегічними цілями університету.

Було встановлено, що навіть ефективна інформаційна інфраструктура не може бути успішною без значної уваги, яка приділяється навчанню користувачів технологічних ресурсів. Користувачі повинні мати навички, необхідні для виконання покладених на них обов'язків та ефективно їх використовувати.

Дія 5: Розробка спільної програми технічного навчання

Рада з інформаційних технологій буде працювати з керівництвом факультетів по розробці спільної нормативно-технічної програми навчання, яка буде поєднувати кращі можливості кожного з відділів, щоб забезпечити всеосяжне технічне рішення для навчання в університеті.

Стратегія 2: Розробка спільної структури підтримки дизайну, розробки та забезпечення дистанційного навчання

В Херсонському державному університеті створені системи дистанційного навчання «Херсонський віртуальний університет» та «KSU Online» для онлайн-навчання і підтримки курсів дисциплін.

Цільова група електронного навчання ХДУ керується командою виконавчого керівництва, що складається з керівників ІКТ відділів, завідувачів кафедр, проректора з навчальної та науково-педагогічної роботи та першого проректора університету.

Цільова група повинна обговорити такі теми, як: поточні пропозиції, поточні навчальні та технологічні допоміжні послуги; поточні стратегії та перешкоди, і бажаний майбутній стан з точки зору пропозицій, підтримки та стратегій. Цільова група має сформувати поняття, які можуть бути орієнтиром для майбутніх напрямків дистанційного навчання в ХДУ.

Рис.5. Структурна схема організації дистанційного навчання в ХДУ

Нижче описані деякі компоненти, які відбуваються в рамках електронного навчання.

- ***Готовність університету.*** Розвиток стратегії університету. Визначення курсів і / або програм навчання, які будуть запропоновані. Регулювання стимулів для факультетів,кафедр і окремих викладачів. Створення базового рівня технологій і служби підтримки, в якій можуть бути розроблені системи дистанційного навчання. Вирішення "невід'ємних питань", таких як авторське право, ліцензування тощо.

- ***Розвідка (дослідження).*** Заходи, спрямовані на виявлення інструкторів, які змогли б, швидко розробити успішні курси онлайн-навчання. Приклади елементів або завдань, які можуть сприяти досягненню цієї мети включають в себе: створення необхідної документації, створення інформаційних матеріалів які допомагають визначити схильності і відносини успішності онлайн інструкторів, а потім створити процес, який оцінює онлайн інструкторів, які претендують вирішити ці цілі; створення інформаційних документів для відділів та завідуючих кафедрами, щоб допомогти їм визначити претендентів інструкторів тощо.

- ***Дизайнерські послуги.*** Створення ресурсів і послуг (технології, навчання, ліцензування) для підтримки виробництва дистанційних курсів.

- ***Виробничі послуги.*** Цей компонент включає в себе збір контентів, що означають ліцензування вже існуючих (комерційних або власних авторських) контентів, або тих, які беруть участь у створенні нового або удосконалення існуючого змісту навчання (документів, моделювання, оцінки, діяльність тощо).

- ***Після виробничі послуги.*** Завдання, які посилюють або оптимізують навчальний контент. Завдання призначені для переробки навчальних пунктів для виявлення навчальні експонати для онлайн-послуг, які "краще підходять". Бенчмаркінг (пропускна здатність і тестування використовуваних можливостей); рецензування та тестування змісту навчання. Залучення до перегляду навчальних програм ХДУ або інші групи перевірок. Інший процеси, які повинні відбутися зі студентом першого контакту з цього курсу або блок навчання.

- ***Готовність студента.*** Завдання, які повинні відбутися для того, щоб забезпечити студентів онлайн-навчанням, включають в себе оцінку та підготовка готовності студентів (відношення та здібності), а також оцінка технологічної готовності студента.

- ***Доставка.*** Виконання навчальної одиниці або курсу навчання. Відстеження прогресу студентів та втручання, якщо це необхідно протягом усього шляху навчання студентів. Частина цього етапу передбачає наявність на місці інструментів, які вимірюють рівень навчання студентів, час на завдання та інші "керовані дані" навчаннями заходами. Крім того, ця роль передбачає втручання людини – керівництво, наставництво, пере направлення, тощо – розроблене, щоб допомогти студенту досягти успіху.

- ***Оцінка, перегляд, розширення.*** Інтерв'ю, вимірювання успіху і задоволення, діалог зі студентами в галузі поліпшення навчального досвіду. Швидше за все, ця фаза буде включати в себе зміни та покращення навчального змісту і обсягу послідовності. Можливо ця фаза може призвести до перепакування або представлення навчання трохи з іншого боку. Рекомендації для студентів інших підрозділів дослідження, які можуть викликати інтерес (пропозиція продажу або надання порад).

Дія 1: Розробка комплексного плану

Управління інформаційних технологій буде співпрацювати з навчальним відділом, кафедрами, факультетами для того, щоб розробити комплексний план електронного навчання, який буде включати такі елементи,як стратегія, обов'язки, штати, витрати, прогнозованих учнів тощо.

Ціль 4: Очолити керівництво по розробці та підтримці міцного інституційного середовища по збору даних та звітностей

Рада з інформаційних технологій працює разом із керівництвом університету над розробкою надійної та доступної системи для створення, збирання, реєстрації, зберігання та технічного обслуговування та звітності інформаційних даних.

Стратегія 1: Реалізація даних комітету управління

Мета 1, Стратегія 2, дія 2 говорить про розвиток комітет по управлінню даними. Під керівництвом Ради інформації технічної політики, Комітету по управлінню даними будуть:

- Рекомендувати, створення, впровадження і дотримання стандартів і стратегій для використання інституційних даних і звітності.
- Оцінювати і затверджувати корпоративні дані системи з іншими змінами і удосконаленнями.
- Надавати підтримку і вирішення проблем для передачі даних і звітності робочих груп.

Дія 1: Розробка структури підзвітності системи даних установи

Рада з інформаційних технологій візьме на себе керівну роль у розробці підзвітності структур інституту для контролю і загальних операцій інституційних даних систем, які обслуговують широкий спектр розділів університетської спільноти і визначають, хто несе відповідальність за надання прямого вкладу і контроль над управлінням і використання інституційних даних.

Дія 2: Розробка та впровадження інституційної політики інформаційної безпеки / процедури

Управління інформаційних технологій візьме на себе керівну роль у роботі по розробці політики, яка може допомогти в забезпеченні безпеки, доступності, конфіденційності і цілісності інституційних систем інформаційних технологій, мереж і даних, а також гарантувати, що установа знаходиться в повній відповідності з усіма діючими федеральними та місцевими законами і правила.

Дія 3: Розробка формальних інституційних стратегій звітності

Управління інформаційних технологій візьме на себе керівну роль у роботі по розробці стратегії, що дозволить впорядкувати та підготувати спеціальні та офіційні форми звітності в інституті.

Додаток А.
Процес стратегічного планування. Збір даних.
Фокус група та інтерв'ю

- Які ІТ ресурси/сервіси працюють ефективно?
- Які ІТ ресурси/сервіси не працює взагалі?
- Чи використовуєте Ви сервіси академічного спрямування?
- Якими інформаційними системами ХДУ Ви користуєтесь?
- Чи достатньо інформативні для Вас веб-сторінки відділів ІТ?
- Якими ресурсами Ви користуєтесь для перегляду новини стосовно університету та його діяльності в сфері ІТ?
- Чи відповідає стан технічного оснащення університету Вашим потребам в ІТ галузі?
- Яким чином на Вашу думку електронна бібліотека повинна обслуговувати читачів?
- Чи маєте Ви доступ до Інтернет на всій території університету?
- Чи достатня кількість сервісів використовується Вами в щоденній праці?
- Як легко Ви отримуєте доступ до ІТ ресурсів ХДУ?
- На скільки прозорою для Вас є діяльність ХДУ з адміністративної сторони та в сфері ІТ?
- Чи інтегровані між собою системи ІТ та мережі?
- Чи забезпечується в університеті професійне обслуговування і підтримка клієнтів та користувачів?
- Чи знаєте Ви до кого необхідно звернутися або де отримати додаткову інформацію в разі надзвичайної ситуації, пов'язаної з використанням ІКТ в ХДУ?
- Як часто Ви використовуєте системи дистанційного навчання та які саме?
- Чи всі дисципліни та курси, які викладаються в університеті, розміщені на системах дистанційного навчання ХДУ?
- Чи проводяться в університеті заняття, семінари, форуми для підвищення кваліфікації співробітників в ІКТ?
- Чи відвідуєте Ви форуми, семінари, конференції присвячені застосуванню ІКТ в діяльності університету?
- За допомогою яких програмних засобів можна отримати та зібрати потрібну бізнес-інформацію в ХДУ?
- Чи приймаєте Ви участь в плануванні роботи ІТ відділів?
- Чи приймаєте Ви участь у створенні ІТ ресурсів та сервісів університету?
- Чи використовуються в університеті системи моніторингу якості освітніх послуг та ІКТ сервісів?
- Чи використовується в університеті сучасне обладнання для збереження, обробки та передачі даних як у серверній так і в клієнтській частинах?
- Чи користуєтесь Ви ліцензійним програмним забезпеченням в ХДУ?
- Які нові компоненти на Вашу думку необхідно розробити в ІАС та Абітурієнт?
- Які системи внутрішнього документообігу Ви використовуєте в своїй діяльності?

Додаток Б.
Процес стратегічного планування. Аналіз, синтез і оцінка за результатами он-лайн опитування

Опис он-лайн опитування

Дякуємо Вам за участь у процесу стратегічного планування інформаційної інфраструктури у Херсонському державному університеті. Цілю цього процесу є виявлення найвдалішого поєднання інформаційно-технологічного забезпечення з цілями, баченням та цінностями нашого навчального закладу та його структурними підрозділами. Організаційні рішення щодо надання цілеспрямованого ефективного інформаційно-технологічного забезпечення стануть структурним елементом концепції стратегічного плану розвитку всього університету.

Вас запрошено взяти участь у даному он-лайн опитуванні. Ваша участь у цьому опитуванні добровільна та конфіденційна. Далі наводяться приклади питань, які будуть зустрічатися в он-лайн опитуванні:

Питання. Будь-ласка дайте оцінку наступним технологічним системам та службам, визначаючи рівень їх сервісу/забезпечення:

Веб-портал ХДУ (офіційний сайт)	1	2	3	4	5
Банк електронних документів «Дистанційне навчання для вищої педагогічної освіти»	1	2	3	4	5
СДН «Херсонський Віртуальний Університет»	1	2	3	4	5
СДН «KSU Online»	1	2	3	4	5
Web-сервис обратной связи «KSU Feedback»	1	2	3	4	5
Web-сайт сборника научных трудов «Информационные технологии в образовании»	1	2	3	4	5
Відповідний рівень технологій у навчальних комп'ютерних аудиторіях	1	2	3	4	5
_____ (інша система/служба)	1	2	3	4	5

1 - Дуже добре 2 - Добре 3 - Задовільно 4 - Незадовільно 5 - Не використовую цей систему/службу

Ви можете не відповідати на питання, які Вам можуть здатися провокаційними. Також, Ви маєте право залишити опитування коли завгодно без будь-яких пояснювань. Процес стратегічного планування інформаційної інфраструктури ХДУ включає в себе співбесіду з ключовими спеціалістами інституту та фокус групи. Ми запрошуємо Вас також до участі у дискусіях фокус групи та он-лайн опитуванні.

Якщо у Вас виникли будь-які питання щодо процесу стратегічного планування інформаційної інфраструктури ХДУ або інформаційно-технологічного забезпечення університету, будь-ласка звертайтеся до мене (Spivakovsky@ksu.ks.ua).

Дякуємо за допомогу!

Олександр Співаковський
Перший проректор
Херсонський державний університет

Демографія

Хто Ви?	1	2	3	4

1 - Студент 2 - Співробітник університету 3 - Викладач кафедри 4 - Працівник адміністрації

Ваш вік? 1 2 3 4 5 6 7 8 9

1: До 20 2: 20 – 24 3: 25 – 29 4: 30 – 34 5: 35 – 39 6: 40 – 44 7: 45 – 49 8: 50 – 54 9: Понад 55

Якщо Ви студент, чи живете Ви в гуртожитку? 1 2
1 - Живу не в гуртожитку 2 - Живу в гуртожитку

Функціональність інформаційно-технологічних систем та служб

Будь-ласка оцініть наступні інформаційно-технологічні системи та служби:
Веб-портал ХДУ (офіційний сайт) 1 2 3 4 5
Електронна пошта ХДУ 1 2 3 4 5
Банк електронних документів «Дистанційне навчання для вищої педагогічної освіти» 1 2 3 4 5
СДН «Херсонський Віртуальний Університет» 1 2 3 4 5
СДН «KSU Online» 1 2 3 4 5
Web-сервис обратной связи «KSU Feedback» 1 2 3 4 5
Web-сайт сборника научных трудов «Информационные технологии в образовании» 1 2 3 4 5
Відповідний рівень технологій у навчальних комп'ютерних аудиторіях 1 2 3 4 5
Ваша додаткова інформація:_____ (інша система/сервіс) 1 2 3 4 5
1 - Дуже добре 2 - Добре 3 - Задовільно 4 - Незадовільно 5 - Не використовую

Адміністративна система

(на наступні питання відповідають тільки працівники університету)
Інформаційно-аналітична система (ІАС) 1 2 3 4 5
Система ІАС-Абітурієнт 1 2 3 4 5
Розрахунковий лист 1 2 3 4 5
Фінансовий облік 1 2 3 4 5
Доступ до даних/документів університету 1 2 3 4 5

Ваша додаткова інформація:
_____ 1 2 3 4 5
1 - Дуже добре 2 - Добре 3 - Задовільно 4 - Незадовільно 5 - Не використовую

Веб

Веб-портал ХДУ (офіційний сайт) 1 2 3 4 5
(на наступні питання відповідають тільки працівники університету)
Веб-сайт кафедри 1 2 3 4 5
Персональний веб-сайт (сторінка) 1 2 3 4 5
Підтримка створення нової сторінки 1 2 3 4 5

Ваша додаткова інформація:

_____ 1 2 3 4 5

1 - Дуже добре 2 - Добре 3 - Задовільно 4 - Незадовільно 5 - Не використовую

Академічний розділ

Дистанційні он-лайн курси 1 2 3 4 5
Електронний каталог бібліотеки eLibrary 1 2 3 4 5
Електронна бібліотека СДН «Херсонський
Віртуальний Університет» 1 2 3 4 5
Електронна бібліотека СДН «KSU Online» 1 2 3 4 5
Використання/рівень ІКТ при навчанні в аудиторіях 1 2 3 4 5
Оголошення деканату 1 2 3 4 5
Оголошення кафедри 1 2 3 4 5
Доступ до навчальних документів 1 2 3 4 5
Дискусії 1 2 3 4 5
Групова/командна робота 1 2 3 4 5
Он-лайн опитування 1 2 3 4 5
Оголошення он-лайн 1 2 3 4 5
Прийняття та опублікування оголошень студентів 1 2 3 4 5

Поточна медіа 1 2 3 4 5
Використання студентських комп'ютерів/ноутбуків 1 2 3 4 5
ІКТ лабораторії 1 2 3 4 5
Комп'ютери загального доступу у бібліотеці 1 2 3 4 5
Службові комп'ютери у бібліотеці 1 2 3 4 5
Використання ноутбуків у бібліотеці 1 2 3 4 5
Замовлення он-лайн матеріалів бібліотеки 1 2 3 4 5
Комп'ютерні аудиторії на факультетах 1 2 3 4 5
Достатній рівень ІКТ в комп'ютерні аудиторіях 1 2 3 4 5
Служба технічної підтримки комп'ютерної лабораторії 1 2 3 4 5
(на наступні питання відповідають тільки працівники університету)
Програма заміни комп'ютерів на факультеті 1 2 3 4 5
Технологія ІКТ підтримки навчальних аудиторій 1 2 3 4 5
Центр навчання використовування ІКТ ресурсів 1 2 3 4 5
Підтримка технологій розробки дистанційного курсу 1 2 3 4 5

Ваша додаткова інформація:

_____ 1 2 3 4 5

1 - Дуже добре 2 - Добре 3 - Задовільно 4 - Незадовільно 5 - Не використовую

Загальна інформація

Використання телефонів 1 2 3 4 5
Електрона адреса 1 2 3 4 5
Фільтрація СПАМу 1 2 3 4 5
ПЗ антивірусної безпеки 1 2 3 4 5
Комп'ютерна мережа 1 2 3 4 5
Дистанційний доступ та систем університету 1 2 3 4 5
Безпровідна мережа Wi-Fi 1 2 3 4 5

Розробка технологій і комп'ютерних програм і систем 1 2 3 4 5

(на наступні питання відповідають тільки працівники університету)
Зручний доступ до потрібного програмного
забезпечення для виконання моєї роботи 1 2 3 4 5
Служба комп'ютерної підтримки 1 2 3 4 5
Підтримка стаціонарного комп'ютеру кафедри/факультету 1 2 3 4 5
Якість комунікацій 1 2 3 4 5
Підтримка адміністрацією нових ініціатив 1 2 3 4 5

Ваша додаткова інформація:
_____ 1 2 3 4 5
1 - Дуже добре 2 - Добре 3 - Задовільно 4 - Незадовільно 5 - Не використовую

Використання ІКТ

1- Кожного дня

2- Іноді (раз у тиждень)

3- Іноді (раз у місяць)

4- Іноді (раз у кілька місяців)

5- Ніколи

Якщо у Вас є доступ до інших комп'ютерів поза межами університету, чи використовуєте Ви все ще комп'ютери університету? 1 2

Чи потрібний Вам додатковий час на використання комп'ютерів у лабораторіях?
Ваша додаткова інформація:
_____ 1 2
1 – Так 2 - Ні

Якщо Ви відповіли «так» на вищевказані питання, будь-ласка укажіть подробиці:
_____

Загальна інформація

Веб-Портал ХДУ 1 2 3 4 5
Мережа Інтранет 1 2 3 4 5
Використання Блогів 1 2 3 4 5
Використання технології wiki 1 2 3 4 5
Запобігання плагіату в університеті 1 2 3 4 5
Використання он-лайн портфоліо 1 2 3 4 5
Технологія відповіді аудиторії 1 2 3 4 5
Загальнодоступні закладки 1 2 3 4 5
Фахова підтримка при установці нового обладнання 1 2 3 4 5
ПЗ для проведення опитування 1 2 3 4 5
Комп'ютерні інструменти для аналізу дослідження 1 2 3 4 5

(на наступні питання відповідають тільки працівники університету)
Автоматизація документообігу з використанням комп'ютера 1 2 3 4 5

Використання комп'ютера при оформленні документів 1 2 3 4 5
Он-лайн реєстрація заходів 1 2 3 4 5
Безпека он-лайн тесту 1 2 3 4 5

Яку технологію нам слід впровадити або яку слід вдосконалити? (На яку технологію Ви очікуєте? Яку технологію Ви вбачаєте у майбутньому?)

Участь

Яку роль Ви хотіли б зайняти у розробці нової інформаційної технології?

1. Участь у роботі Ради з інформаційних технологій
2. Учасник Робочої групи
3. Дослідження та тестування нових технологій
4. Група користувачів
5. Ніяку

Чи хотіли б Ви щось додати?

Додаток С.
Стратегічне планування інформаційних технологій. Аналіз даних – огляд

Організація

Організаційна структура

Процес збору даних стратегічного планування показав, що слід організувати дискусію на тему ІКТ. Користувачі університету повинні краще розуміти хто і що робить у ІКТ.

Було погоджено, що теперішня інформаційна інфраструктура працює задовільно, але існують проблеми системного характеру. Було відмічено багато нещодавніх змін, які позитивно вплинули на стратегічне планування заходів ІКТ і багато учасників цього процесу згодилися, що зміни треба продовжувати. Декілька учасників опитувань (далі – учасники) зауважили, що зміни відбуваються надто повільно. Декілька учасників наголосили на тому, що треба активніше пропонувати нові ідеї та впроваджувати нові технології.

Декілька учасників зауважили, що було б важливо для адміністрації університету мати добре розуміння нового ІТ плану. Декілька учасників зауважили, що слід покращити стан ІТ підтримки для адміністраторів та керівників структурних підрозділів.

Централізовано або децентралізовано

Існує недостатнє розуміння існуючої ІТ структури університету. Централізовані ділянки ІТ знаходяться під керівництвом першого проректора університету, поряд з цим існує багато децентралізованих «островів» ІТ по всьому університету. Ці технологічні «острови» були розроблені для досягнення важливої цілі. Коли не вдавалося отримати підтримку від центрального офісу ІТ перебуваючи у відділі або на факультеті, як наприклад факультет технологій та сфери обслуговування, їм довелося створити власну ІТ підтримку.

Поширення ІКТ у ХДУ залишило факультети з багатьма питаннями. Існує мало зв'язків між різними сферами ІТ підтримки. Хоча багато факультетів мають власну ІТ підтримку та ІТ системи. Але багато стверджують, що у них подібного немає. Багато учасників стверджують, що ця несправедливість залишає питання «є чи немає» відкритим. Нестача стандартів для обох технологій це вже інше питання. Ті факультети, які мають децентралізовану підтримку, говорять про небезпеку реструктуризації системи ІКТ, а також,

що їх факультет може залишитися без належної ІТ підтримки. Ті факультети, які не мають ІТ підтримки, дуже потребують «централізовану» підтримку.

Комунікація

Багато учасників говорять про потребу кращої ІТ стратегії. Факультет повинен працювати ефективніше, отримувати інформацію про зміни, систему безпеки, підтримувати зв'язок зі студентами та процес стратегічного планування. Було зауважено, що програмісти ІТ мало спілкуються зі звичайними користувачами. Проте було визнано, що багато чого було змінено у кращу сторону за останні роки.

Існує потреба у більшій та кращій комунікації щодо технологічних новинок університету, не тільки щодо системних проблем, але і щодо ІТ дизайну, статусу основних проектів. Багато хто припускає, що недостатній рівень комунікації призвів до слухів, страху та недовіри. Багато хто висловлює думку, щодо впровадження формального бачення, місії та стратегічного плану ІКТ. Цей план потрібно розробити спільними зусиллями з багатьма можливостями для вхідних даних та пріоритетів. Розроблені плани дій та проектні плани треба розповсюдити серед університету. Легко доступний архів ІТ інформації, зустрічі, статуси проектів треба ще розвивати.

Для досягнення успіху потрібна оцінка та звітність.

Співпраця

Учасники також обговорювали уможливлення кращої співпраці між ІКТ та університетом. Користувач хоче кращої можливості для вводу даних на території університету. Тому слід створити добрі відносини між ІТ персоналом та адміністративними працівниками. Один із шляхів для налагодження співпраці – це впровадження ролі сполучної ланки, роль «бізнес-аналітики», координація між функціональними сферами та ІКТ. ІКТ повинні працювати краще з різними відділами та факультетами, академічними дисциплінами, щоб бачити що відбувається на локальному рівні.

Деякі учасники говорять, що такий процес стратегічного планування ні до чого не приведе. Інші говорять, що це слід винести на вищий рівень і реалізувати. Інші кажуть про те, що надто багато рішень по ІКТ було прийнято управлінцями вищої ланки, і не всі вони були реалізовані.

Студенти повинні відігравати важливу роль у технологічному розвитку інституту. Вони добре розбираються у технологіях і чекають, що факультет стежить за усіма новинками.

Багато учасників виявили бажання спочатку протестувати нову технологію, перед тим, як інститут прийме її на озброєння.

Ресурси

Багато учасників говорять, що в університеті не вистачає ІТ ресурсів. Щоб досягти успіху в розв’язанні цього питання, запропоновано залучити більше фінансування на ІКТ. Інвестиції у ІКТ університету повинні відповідати стратегічному плану, який гарантує слідування цілям університету. Проте було декілька зауважень про тенденцію факультетів використовувати фінансування на ІТ не за призначенням та не у повному обсязі.

Важливе питання про забезпечення ІТ гуртожитків. Ще 2 роки тому гуртожитки не мали мережевого зв’язку з університетом.

Багато хто з опитаних вважає, що університет повинен замінити комп’ютери студентів в аудиторіях, працівників на робочому місці і комп’ютери в структурних підрозділах, щоб комп’ютери змогли підтримувати прості повсякденні прикладання. Також висловлювалась пропозиція про виділення коштів на фахово-специфічні технології, включаючи технологію, яка підтримує дослідження.

Більшість учасників вважають, що значною інвестицією стало використання студентами власних ноутбуків в навчальному процесі. Це стало можливим завдяки впровадженню бездротової комунікаційної мережі Wi-Fi.

Тож значне вливання грошей на ІКТ потребувало більше спеціалістів. Багато хто не відчув достатню кількість спеціалістів на університеті. Тренування та підвищення кваліфікації є одним із важливих факторів.

Роль

Існувало багато шляхів, де учасники хотіли бути частиною процесу ІКТ. Багатьом сподобався процес стратегічного планування, включаючи фокус-групи, інтерв'ю, та он-лайн опитування; пропонується продовжувати такий тип діяльності. Існувало ще декілька ролей: участь у комітеті та оперативній групі, бути частиною дискусії, роль тестера нових технологій, роль супер-користувача /експерта у специфічній галузі.

Технологія (Системи та додатки)

Електрона пошта

Перше, що передбачає процес стратегічного планування – це наявність електронної пошти. Викладачі та співробітники університету повинні мати доступ до поштової системи. Подібно звуковому сигналу телефону, поштова система повинна бути такою ж прудкою та працювати без перебоїв.

Багато учасників вважають, що за останні декілька років стан дещо змінився в кращу сторону щодо електронної пошти, але далеко не всі викладачі та співробітники використовують електронну пошту і система електронної пошти університету повинна мати подальший розвиток.

Результатом стала така ситуація, що багато користувачів вибрали альтернативний шлях використання електронної пошти, включаючи власну зовнішню електрону адресу. Багато хто вважає, що університет повинен надати надійну систему електронної пошти, як центральну послугу/стандарт.

Інші говорять про незручність віддаленого доступу (включаючи проблеми відсилання пошти з дому), скаржаться на обмежену кількість місця для старих поштових листів, відсутність архівації, обмежений розмір додатків до листу, неможливість синхронізувати електрону пошту з зовнішніми пристроями. Хоча багато хто сказав, що поштовий сервіс став кращим за останній рік. Це стало можливим з використанням за основу Microsoft Outlook / Microsoft Exchange, основуючись на тому, що це стає стандартом у вищих навчальних закладах.

Комп'ютери

Багато учасників обговорювали необхідність замінити застаріле програмне забезпечення як на стандартних стаціонарних комп'ютерах, так і на інших, незважаючи на їх місцезнаходження (комп'ютери в студентських аудиторіях, комп'ютери працівників та викладачів, або комп'ютери для загального користування). Якщо ПК має позначку ХДУ, то він повинен пройти через цей процес оновлення ПЗ. Практика заміни комп'ютерів на факультетах, що залучають кошти спонсорів на заміну комп'ютерів, отримала схвалення. Деякі факультети знайшли власні ресурси для фінансування комп'ютерів, але інші факультети собі цього дозволити не можуть і використовують дуже старі комп'ютери.

Існує потреба у єдиному централізованому стандарті системного ПЗ для стандартних комп'ютерів (Windows, Macintosh, Linux). Підтримка цього стандарту повинна розповсюджуватися на всі комп'ютери.

Багато учасників зіштовхнулися з тим, що коли вони просять про допомогу у службі підтримки, то часто чують у відповідь «ми не обслуговуємо це», інакше кажучи просто «Ні». Треба розробити детальний опис того, що звичайний користувач може отримати від ІТ підтримки. Підтримку треба розробити для всіх стандартних платформ.

Студентські комп'ютерні системи та ресурси

Багато хто з учасників висловив думку, що стан розроблення студентських комп'ютерних систем є незадовільним. Це пояснюється відсутністю фінансування та достатньої кількості ІТ персоналу для розроблення та впровадження студентських корпоративних систем, нестача підтримки вищої ланки керівництва, мала активність серед

персоналу на факультеті, погане розуміння спеціалістами ІКТ бажань користувачів та нестача проведення інструкцій.

Невирішеність організаційних питань з розроблення студентських комп'ютерних систем привело до створення «тіньових» систем на деяких факультетах. Існують проблеми доступу до таких системи та даних. Хто до чого має доступ і хто це вирішує є основним питанням при організації студентських комп'ютерних систем. Хто є відповідальний за моніторинг систем, тобто перегляд та чистку даних, залишається невирішеним питанням.

Веб

Багато погоджуються з тим, що теперішній офіційний сайт Херсонського державного університету потребує переробітки. На сайті існують сторінки з важкою навігацією, багато сторінок мають застарілу інформацію. Дана система управління контентом (СУК) – не легкою для використання для непідготовленої категорії користувачів. Треба впровадити тренінги по СУК. Іноді важко використовувати веб-сайт університету на різних браузерах (включаючи Мак). Але також було відмічено декілька позитивних коментарів після його оновлення.

Зовнішній веб-сайт повинен фокусуватися на майбутніх студентах та їх батьках, персоналу університету, партнерах (бізнес та виробництво, уряд) та спонсори. Сайт повинен використовувати новітні технології 2.0. Даний дизайнерський проект має оптимістичну підтримку.

Портал

Багато учасників виражають бажання мати доступ до університетського файловому порталу / інтранету для отримання внутрішньої інформації та веб-сервісів для студентів, персоналу та факультету. Цей портал повинен бути розроблений під користувачів ХДУ. Ця система повинна виконувати роль інструменту внутрішньої комунікації в рамках існуючого каналу зв'язку.

Телефони

Багато компліментів було зроблено у сторону нової телефонної системи, маючи статус повного впровадження. Система працює добре і було проведено певну кількість тренінгів з її використання.

Висловили потребу у підтримці багато поточних конференційних дзвінків, телекомунікаційних систем для людей із порушенням слуху, використання мобільних пристроїв та ноутбуків у якості телефонів і факсу всередині мережі.

Сервери/Мережа

Мережа на території університету отримала майже всі позитивні відгуки. Але віддалений доступ до університетської системи не такий простий, як хотілося б. Деякі учасники занепокоєні різними децентралізованими мережами на деяких факультетах. Учасники згоджуються, що важливо мати тільки єдиний логін та пароль від системи.

Добре зарекомендувала себе безпровідна мережа Wi-Fi на території університету. Але багато учасників говорять про те. що безпровідна мережа не завжди доступна на території університету. Місця, які все ще потребують безпровідного доступу: крайні точки університету, віддалені аудиторії, місця усередині будівлі та гуртожитки. Університет дозволяє вчителям та працівникам університету просто підключатися до безпровідної мережі у якості гостя, але швидкість каналу дуже низька.

Навчальні системи

Організація повинна краще використовувати те, що має у розпорядженні, у відношенні ІТ, – це електронне (дистанційне) навчання. Було декілька схвалень щодо роботи університетських систем дистанційного навчання «Херсонський Віртуальний Університет» і «KSU Online». Декілька учасників вказують на необхідність запровадження додаткових заходів для підтримки цих систем.

Інститутські стандарти

Багато учасників процесу стратегічного планування погодились з необхідністю створення інституційних стандартів для апаратного та програмного забезпечення, так само як і для політики і процедур, які мають відношення до ІТ.

Відділ обслуговування та підтримки користувачів

Підтримка

Була висловлена підтримка розвитку системи технічного обслуговування ІТ. Дана структура більше сфокусована на відповідній реакції, чим на превентивній підтримці та обслуговуванні. Не повинно бути розмежування в тому, що стосується технічної підтримки користувачів серед студентів/факультетів та користувачів з адміністративних та академічних відділів. Ця структура повинна надавати підтримку всім стандартизованим технологіям усім підрозділам, включаючи (але не обмежуючись):

- персональні та лабораторні комп'ютери незалежно від операційної системи (Windows, Macintosh або Linux)
- всі периферійні пристрої (принтери, сканери та ін.)
- розширені технології у всіх класах (в тому числі аудіо/відео устаткування)
- телефонне устаткування (включаючи факси).

Слід чітко розуміти те, що рівень обслуговування буде залежати від того, яка технологія використовується. Багато учасників зазначили, що своєчасність підтримки – ще один важливий фактор. Відсутність підтримки в неробочий час (вечорами та у святкові дні) – ще одна суттєва проблема.

Положення обслуговування користувачів

Хоча багато учасників зауважили, що існуюча ІТ підтримка була доброю та надалі покращувалася, також був наявний сигнал від багатьох учасників стосовно недоліків в роботі ІТ персоналу. Співробітників ІТ підрозділу характеризували як зарозумілих, пихатих, безвідповідальних та культивуючи «культуру відмови» (мається на увазі, що дуже часто на запит про допомогу, відповідають, що це не в їх компетенції). Багато опитуваних також зауважили, що ІТ службам підтримки треба більш щиро відноситися до користувачів.

Стандарти

Багатьма учасниками була виражена думка про необхідність стандартизації базисних технологій (комп'ютерів, принтерів, програмного забезпечення та ін.). за цим стандартом буде важливо регулярно фінансувати заміну всіх комп'ютерів (штатних, факультетських, лабораторних і т.д.) для забезпечення доступу до сучасних ІТ.

Навчання/підготовка

Університет має потребу у всеосяжному технічному обслуговуванні навчання. Співробітникам потрібні гнучкі можливості для навчального обслуговування, включаючи: інформацію для новачків; орієнтування в існуючих технологіях для нових співробітників; зосереджене, орієнтоване на сценарії навчання; відповідні бізнес процеси (наприклад: бюджет, закупівля та ін.); різноманітні/гнучкі можливості планування (для ліквідації конфліктів розкладу); зосередженість на конкретній технології; гнучкий доступ (у відділі або дистанційно); можливості дистанційного викладання та навчання і таке інше.

Необхідні категорії навчання включають: відео конференції, системи дистанційного навчання, доступ до електронної пошти, CMS/Web, календар/розклад, Acrobat, MS Office, телефони, студентські корпоративні системи.

Хоча на сучасному етапі можливості навчання отримують позитивний зворотний зв'язок, маючи кілька кафедр, відділів і служб, що забезпечують навчання, зараз важко розібратися, куди можна звернутися стосовно потреб у навчанні. Необхідним елементом між тими, хто надає цю підготовку (ІТ відділи, кафедри, факультет довузівської підготовки) є співпраця. Маючи Навчальний центр дистанційного навчання, буде легше забезпечити освітній процес. Дуже важливо мати послідовний графік навчання.

Необхідно мати постійний доступ до оцінки потреб в навчанні університетського студентського містечка. Було б досить корисно викликати службу підтримки для надання допомоги з

невідкладних потреб. Було б доречно мати місце для випробування нових технології кількома учасниками.

Електронне (дистанційне) навчання

Існує сильне бажання підтримки веб-дистанційної освіти в університетах. Багато учасників вважають, що ХДУ знаходиться серед лідерів з використання дистанційних технологій навчання. Але у зв'язку зі стрімкими темпами розвитку цієї новітньої форми навчання, необхідно розробити довгостроковий план її впровадження і розвитку. Так повинна бути збільшена підтримка для проектування, розвитку і підготовки кадрів, особливо на державному рівні. Онлайн підтримка для роботи віртуального факультету була виражена як потреба. Тому повинно бути більше можливостей для надання цієї підтримки. Існували кілька позитивних коментарів про сучасні форми онлайн підтримки.

Повинна бути краща підтримка медіа/відео та потокового виробництва, використання iPod, відео конференцій, чатів, електронних підручників, блогів, веб- опитувань студентів, електронних портфоліо (студентів і викладачів), тестування та використання соціальних мереж. Кілька учасників відзначили, необхідність інституційної підтримки досліджень в області нових технологій навчання.

Існували кілька зауважень щодо існуючого цифрового розриву, який існує між студентом і факультетом. Було заявлено, що майстерність студентів в управлінні інформаційними технологіями більша, ніж у більшості викладачів.

Дані, звітність та безпека

Дані та звітність

Існували багато проблем щодо непослідовності і точності інституційних даних необхідних для прийняття рішень. Існують суперечливі думки. Деякі висловлюють не велику довіру до точності даних. Існували загальні побоювання, у зв'язку з нестачею даних стандартів, політики діяльності, процесів, протоколів та підготовки. Багато учасників говорили про питання порушення доступу до персональних даних. Необхідно створити перевірку точності доступу до інституційних даних. Необхідно, щоб була формальна структура управління даними в установі.

Необхідно краще розуміння того, куди люди можуть звернутися з різними запитами. Своєчасність подання даних запитів, викликає занепокоєння. Існує не досить добре розуміння існуючих інструментів звітності. Оперативні сховища даних (ОСД) для деяких користувачів є проблемою. Проблемним є питання про швидкість реагування IT-персоналу на запити підтримки.

Доступ

Багато учасників вважають, що необхідності керувати кількома імена користувачів і паролями це дуже громіздкий та важкий процес. Багато хто вважає, що рішення про єдиний вхід (доступ) було б досить правильне. Загалом, віддалений доступ незалежно від системи викликає занепокоєння. Створення нового пароля в різних систем для багатьох співробітників є проблемою. Крім того, існують проблеми з несанкціонованим доступом до інформаційних системи добросовісних користувачів. Співробітники відчувають труднощі з використанням комп'ютерів загального використання. Деякі штатні працівники не мають доступу до комп'ютера. Не вистачає достатньої уваги на доступ для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Безпека

Учасники мають деяку стурбованість щодо забезпечення інформаційної безпеки доступу та обробки персональних даних. Необхідно краще розуміти хто та до чого має доступ. Безпека ОСД також викликає занепокоєння. Необхідно мати стандартний інституціональний підхід для безпечної передачі даних. Була висловлена необхідність проведення дослідження слабких сторін процесу навчання в університеті.

Були хороші оцінки за поточний стан роботи з електронною поштою. Хоча, були такі, які відчували, що університет повинен вдосконалити цю систему ще краще (обов'язкове використання системи сповіщення, цифрових вивісок тощо).

Кілька учасників побажали: кращої захищеності даних, посилення електронного контролю доступу і кращої технічної підтримки співробітників університету.

ДОДАТОК VIII

ЛИСТ ПІДТРИМКИ

EASTERN WASHINGTON UNIVERSITY
start something big

22 жовтня 2012 р.

Програма Підтримки Адміністрації Університетів
Участь в Управлінні університетом

Видано за місцем вимоги

З радістю підтримую дослідження проф. Олександра Співаковського «Управління ІТ-активами університету в контексті синхронізації управління іншими основними активами університету».

Під час свого перебування у Східному Університеті Вашингтону, проф. Співаковський О.В. мав нагоду зустрітися з менеджерами університету та обговорити низку питань, які стосувалися сфери ІКТ. Також проф. Співаковський О.В. відвідував університетські засідання та провів інтерв'ю з менеджерами університету, деканами факультетів та керівниками університетського містечка. Крім того, він розробив та розповсюдив дві різні анкети для опитування адміністраторів та виконавчих директорів щодо використання ІТ у сфері їх діяльності.

Таким чином, проф. Олександр Співаковський отримав широкий спектр даних, опрацював та проаналізував велику кількість інформації, дійшов важливих висновків у галузі порівняльної характеристики використання ІТ співробітниками Східного Університету Вашингтону, США, та Херсонського державного університету, Україна. Виходячи з цих висновків, я та проф. Олександр Співаковський виявили, що існує багато спільного між його та моїм університетом, але і є багато значних відмінностей.

Ці результати сприятимуть подальшим рішенням, дозволяючи нам зробити значні зміни в управлінні ІКТ. Результати даного дослідження допоможуть нам співпрацювати у майбутньому, щоб допомогти один одному у впровадженні змін.

Хочу подякувати Корпорації ім. Карнегі та IREX за підтримку даної стипендії та за надану можливість співпрацювати з таким вченим, як проф. Олександр Співаковський. Буду радий відповісти на всі запитання, які у вас з'являться.

З повагою,

Гарі Л. Претт
Директор Відділу Інформаційних Технологій
Східний Університет Вашингтону
202 Хастен Холл
Чейні, Вашингтон 99004
509-359-2099
gpratt@ewu.edu

Office of Information Technology
202 Huston Hall • Cheney, WA 99004-2445 • 509.359.4765 • www.ewu.edu
Eastern Washington University is committed to equal opportunity and affirmative action in employment.

ДОДАТОК IX

МЕМОРАНДУМ ПРО ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ

Меморандум про взаєморозуміння
між
Східним Університетом Вашингтона, Чейні, Вашингтон, США та
Херсонським державним університетом, Херсон, Україна

Цей Меморандум про взаєморозуміння є документом, який підтверджує встановлення співробітництва між Східним Університетом Вашингтону (СУВ) та Херсонським державним університетом (ХДУ).

Всі положення цього Меморандуму та майбутні документи / пропозиції / проекти / додатки підлягають взаємній згоді сторін, при наявності відповідного фінансування в кожній установі. Меморандум також підлягає періодичному перегляду Генеральним виконавчим директором СУВ, Відділом управління глобальними ініціативами (ВУГІ) і проректором, відповідальним за міжнародні зв'язки ХДУ, при необхідності, юридичним відділом. Сторони цього Меморандуму про взаєморозуміння мають права припиняти дію даного Меморандуму, і будь-які додатки робляться шляхом інформування партнера у письмовому вигляді за шість місяців до дати розірвання угоди.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПАРТНЕРІВ

СУВ, заснований у 1882 році, є державним університетом, розташованим в Чейні, Вашингтон, США. СУВ пропонує майже 200 спеціальностей, у тому числі 55 випускних програм, та одну докторську програму. Всеосяжний ліберальний підхід СУВ до навчальних програм і акцент на реальний досвід, готує випускників до успіху в конкуренції на світовому ринку праці, готуючи їх до життя в багатокультурному, технологічному суспільстві.

ХДУ, заснований у 1917 році, є універсальним навчальним, науковим, педагогічним і культурним центром півдня України. ХДУ має 8000 студентів денної форми навчання і 650 докторантів, які представляють двадцять три регіони України та країн СНД. Визнання досконалості всеосяжної освіти, наукові дослідження та інтернаціоналізацію ХДУ доводять наукові дослідження та угоди про міжнародне співробітництво з більш ніж двадцятьма вищими навчальними установами у всьому світі.

ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ СПІЛЬНОЇ ПАРТНЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА СЬОГОДНІШНІЙ ДЕНЬ

Після успішного завершення Стипендіальної Програми Підтримки Адміністрації Університетів від Ради міжнародних наукових досліджень та обмінів (IREX UASP) восени 2012, Відділ інформаційних технологій Східного Університету Вашингтону встановив робочі відносини з ХДУ. Потенціал для багатогранного співробітництва також існує між Відділом управління глобальними ініціативами СУВ та відділами ХДУ.

Обидві установи співпрацювали під час різних зустрічей в рамках програми IREX UASP восени 2012 року. Як результат спільної участі в раніше згаданій програмі, СУВ і ХДУ сподіваються розширити відносини і побудувати спільні зусилля, які включають наступне:

ДОВГОСТРОКОВІ ЦІЛІ

СУВ і ХДУ сподіваються офіційно затвердити постійну співпрацю, що включатиме в себе розробку і здійснення спільних проектів, таких як:

• Консалтинг – представники Відділу інформаційних технологій СУВ можуть виступати в якості стратегічних консультантів в підтримку бажання ХДУ по здійсненню процесу стратегічного планування, викладених в рамках програми IREX UASP. Двосторонні обміни співробітниками між СУВ і ХДУ будуть відігравати важливу роль в цьому процесі.

• Гранти - СУВ і ХДУ можуть працювати разом над короткостроковими проектами, програмами, що фінансуються урядом та грантовими можливостями дослідження.

• Стажування - СУВ і ХДУ могли б допомогти полегшити і забезпечити міжнародні стажування для студентів СУВ і ХДУ, які зосереджені на сфері технологій.

• Програми навчання за кордоном професорсько-викладацького складу - СУВ і ХДУ можуть розмістити групи студентів та супроводжуючих їх членів установ, факультетів в рамках програми майбутнього навчання за кордоном.

За формалізації цих відносин, спочатку в рамках цього Меморандуму про взаєморозуміння і, як тільки всі аспекти цих відносини співпраці будуть узгоджені, більш формально за рахунок додаткових підписаних доповнень СУВ і ХДУ, установи сподіваються на цій основі встановити більш постійні контакти та запропонувати проекти. З метою підтримки розвитку цього партнерства, обидві організації погодилися на щорічний огляд прогресу і поновлення угоди кожні п'ять років.

ПІДПИСИ

Тільки уповноважені особи, перераховані нижче, можуть вносити зміни в даний Меморандум про взаєморозуміння та майбутні додаткові угоди, що обидві сторони мають взаємно узгодити такі зміни у письмовій формі.

24.10.2012

Проф. Ходосовцев О.Є. Дата

Ректор
Херсонський державний університет

24.10.2012

Проф. Співаковський О.В. Дата
Перший проректор
Херсонський державний університет

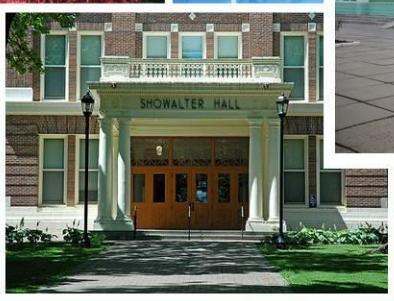
10/24/12

Др. Гарі Претт Дата
Начальник відділу інформаційних технологій
Східний Університет Вашингтону

24 Oct 12

Катерина Діксон Дата
Виконавчий директор, Відділ управління глобальними ініціативами
Східний Університет Вашингтону

ДЛЯ НОТАТОК

Alexander Spivakovsky,
First Vice-rector, Chair of Informatics Head
Home University: Kherson State University
www.ksu.ks.ua

Scientific Advisor: Dr. Gary L. Pratt,
Chief Infromation Officer
Host University: Eastern Washington University
www.ewu.edu