

УДК 31:378.147

## ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ «ОСТРОЗЬКА АКАДЕМІЯ»: ПРОБЛЕМНО-ЦІЛЬОВИЙ ПІДХІД

Сергій Кулеша<sup>а,\*</sup>

*<sup>а</sup>кафедра інформаційно-документних комунікацій, Національний університет «Острозька академія», Острог, Україна*

### Анотація

Стаття присвячена актуальним питанням інформаційно-комунікаційного забезпечення в Національному університеті «Острозька академія». Розглянуто критерії використання інформаційних технологій в управлінні сучасним закладом вищої освіти. На основі результатів дослідження проаналізовано форми, методи та засоби внутрішньої та зовнішньої комунікації інформаційно-технічного центру Національного університету «Острозька академія». Виокремлено принципи, норми та особливості роботи інформаційно-технічного центру, в результаті чого були зазначені сильні та слабкі сторони. Обґрунтовано можливості для покращення роботи центру та окреслено ризики, які мають негативний вплив на діяльність центру. Здійснено SWOT-аналіз діяльності інформаційно-технічного центру.

### Ключові слова:

Інформаційне забезпечення, зовнішня і внутрішня комунікація, інформаційно-комунікаційне забезпечення

<sup>\*</sup>адреса до кореспонденції:

[serhii.kulesha@oa.edu.ua](mailto:serhii.kulesha@oa.edu.ua)

\*ORCID:

0009-0008-5242-4864

*Історія статті:*

Надійшла 21.09.2023

Прийнята 07.11.2023



Зміст цієї роботи може бути використаний на умовах міжнародної ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 (CC BY 4.0). Будь-яке подальше розповсюдження цієї роботи повинно містити покликання на автора(ів) та назву роботи, покликання на журнал та DOI.

**Вступ.** Реформування системи освіти України, її входження до європейського освітнього простору, зміни в культурному та соціально-економічному житті країни актуалізують проблему обробки інформації. Нові реалії життя обумовлюють пошуки нових організаційних форм і методів навчання в закладах вищої освіти. В умовах сьогодення сучасні технології все активніше впливають не лише на повсякденне життя людей, а й на науку, економіку та культуру. В XXI столітті інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) влилися в усі сфери життя. Важливою особливістю розвитку сучасного суспільства є освоєння запропонованих сьогодні можливостей, переваг та інновацій, які стали можливими завдяки бурхливому розвитку ІКТ. З огляду на такий стрімкий розвиток ІКТ гостро постало питання про інформатизацію освіти.

**Огляд літератури.** Деякі проблеми, пов'язані з особливостями впровадження ефективного інформаційно-комунікаційного забезпечення діяльності в закладах вищої освіти (ЗВО), розглянуто в наукових працях вітчизняних науковців. Проблеми використання інформаційних технологій в освіті присвячені праці В. Бикова, А. Гуржія, М. Жалдака, Ю. Жука, М. Зубарева, В. Кухаренко, Г. Охріменко, С. Ракова та ін. Дослідження науковців Н. Морзе та О. Глазунової присвячені розробці моделі ефективного використання інформаційно-комунікаційних та дистанційних технологій навчання в закладі вищої освіти. Н. Зінчук досліджує інформаційно-аналітичну компетентність менеджера: значення у професійній управлінській діяльності та передумови формування у ЗВО.

У наукових роботах інформаційно-комунікаційне забезпечення діяльності ЗВО висвітлене у працях О. Виноградової, Є. Галімової, О. Клименко, Г. Пономарьова, Ю. Супронюк, А. Шелестової, Ю. Якимюк. Останні дослідження автоматизованих систем управління навчальним процесом представлені в працях І. Трегубенко, Є. Березняк, А. Білощицького, Л. Васильченко, В. Гамаюнова, Л. Даниленко, М. Лещенко, В. Федорова. Проте питання використання інформаційних технологій у ЗВО розроблене недостатньо і тому потребує додаткового дослідження.

**Методи дослідження.** Наукове дослідження ґрунтується на вторинних даних, зібраних методами інформаційного аналізу, порівняння та узагальнення. Первинні дані представлені внаслідок онлайн-опитувань респондентів, використано результати проведеного SWOT-аналізу діяльності інформаційно-технічного центру Національного університету «Острозька академія».

**Результати.** Інформатизація закладів вищої освіти – пріоритет державної освітньої політики. Одним із напрямів сучасної державної політики в Україні в галузі освіти є вдосконалення інфраструктури інформаційного освітнього простору. У цьому контексті важливим є створення відповідних електронних ресурсів ЗВО [Левківський 2012, 401].

Також із кожним днем популярнішою стає 'дистанційна освіта, дидактичною основою якої є комп'ютерно орієнтовані програмно-педагогічні засоби. Вибір ПЗ для дистанційного навчання – досить вагома проблема, оскільки

якість освітніх послуг безпосередньо залежить від якості й можливостей використовуваних програмних систем [Петрович 2012, 167–175].

Трапляються окремі сайти з низьким інформативним рівнем або невідповідністю потреб певних категорій користувачів (співробітників, студентів, абітурієнтів, тощо); важливою є уніфікація вимог до контенту вебсайтів.

Також варто констатувати, що якість інформації – це не лише робочий інструмент спеціалістів-аналітиків, це відповідальність всієї команди, яка переймається власним корпоративним брендингом [Охріменко 2016, 84–93].

Основною метою використання ІТ в управлінні університетом є підвищення ефективності функціонування й розвитку університету за рахунок використання сучасних інформаційних технологій [Петрович 2012, 167–175]. Використання ІТ в управлінні сучасним ЗВО повинно забезпечувати:

1. В освітній діяльності:

- створення сучасного розподіленого навчально-методичного середовища університету;
- використання інтернет-технологій у навчальному процесі;
- реалізацію проєктів, які ґрунтуються на елементах електронного навчання;
- експорт та імпорт навчальних послуг в міжнародному освітньому просторі.

2. В науковій діяльності:

- представлення наукового потенціалу університету у світовому інформаційному просторі;
- забезпечення доступу наукових співробітників до інформаційних ресурсів світових наукових центрів;
- реалізацію спільних досліджень і проєктів у складі міжнародних консорціумів.

3. В управлінні університетом:

- управління процесами збору, зберігання і оброблення інформації про стан об'єктів університету, пошуку та аналізу даних;
- забезпечення автоматизованого контролю виконання ухвалених рішень;
- вдосконалення планування управління закладом освіти;
- підвищення якості обліку й ефективного використання фінансових і матеріально-технічних ресурсів [Наказ Президента від 25 червня 2013 №344/2013, 18].

Як зазначає Г. Охріменко, застосування бенчмаркінгу в закладах освіти є чудовим інструментом для аналізу інформаційно-комунікаційних технологій через низку причин. По-перше, бенчмаркінг дає можливість «побачити себе з боку» – об'єктивно проаналізувати свої сильні та слабкі сторони. По-друге, вивчення інших лідерів у сфері освіти дозволяє ЗВО працювати із стратегічними орієнтирами для того, щоб вийти на перші позиції. По-третє, бенчмаркінг дозволяє одержати нові ідеї в організації освітнього процесу. По-четверте, регулярний бенчмаркінг дозволяє «тримати руку на пульсі» в розвитку інформаційних технологій. По-п'яте, бенчмаркінг являє собою альтернативу

традиційному стратегічному плануванню від досягненого, відкриваючи можливість перейти до планування на основі аналізу показників конкурентів [Охріменко 2022,61–71].

Базою нашого дослідження було визначено інформаційно-технічний центр Національного університету «Острозька академія». Робота центру спрямована на забезпечення технічного супроводу діяльності університету та на технічну підтримку внутрішньоакадемічних електронних сервісів.

У процесі діяльності ІТЦ відбувається як внутрішня, так і зовнішня комунікація між різними сторонами. Учасниками зовнішньої комунікації ІТЦ є працівники відділу, з одного боку, та споживачі послуг, які пропонує центр, з іншого.

Зважаючи на практичне спрямування відділів ІТЦ, основна комунікація між сторонами відбувається в межах функціонування відділу технічного забезпечення навчання (ТЗН). Адже саме цей відділ і займається виконанням більшості процесів, які спрямовані на належне технічне забезпечення діяльності університету, необхідне для якісного надання освітніх послуг та функціонування закладу в цілому.

Згідно з внутрішніми правилами ІТЦ, якщо виникає потреба в тих послугах, які передбачені положенням про діяльність ІТЦ, то комунікація повинна здійснюватися за допомогою спеціально розробленого для таких цілей внутрішньоакадемічного сервісу help.oa.edu.ua (далі HELP). Хоча система HELP є основним джерелом, наявні також інші канали, за якими відбувається комунікація між ІТЦ та споживачами його послуг (листування через електронну пошту та соціальні додатки, особисті звернення в телефонній розмові або очному спілкуванні тощо).

Впровадження системи HELP дозволило вивести процес комунікації відділу ІТЦ та споживачів його послуг на якісно новий рівень. Адже раніше процес замовлення тієї чи тієї допомоги, яку могли надати працівники відділу, було побудовано на оформленні відповідних запитів у письмовому вигляді, рідше – в усній формі. Така практика не була достатньо ефективною, створювала багато незручностей для обох сторін та призводила до тривалих затримок у процесі комунікації між двома сторонами та в наданні необхідних послуг.

Зважаючи на суттєві недоліки процедури замовлення тих чи тих послуг, необхідних для ведення освітнього процесу або функціонування відділів та структурних підрозділів університету, було ухвалено рішення створити систему, яка відповідала б сучасним вимогам та максимально вдосконалювала процес комунікації ІТЦ зі споживачами послуг.

Початок роботи сервісу HELP дозволив не тільки максимально спростити та вдосконалити процес оформлення замовлення на ті чи ті послуги, а й розмістити на базі сервісу багато корисної інформації, як то інструкції з використання академічної мережі бездротового інтернету wi-fi, рекомендації щодо роботи з електронною поштою та сервісами на її основі тощо. Користуватися сервісом можуть працівники, професорсько-викладацький склад та студенти університету. Варто зауважити, що доступ до сайту не передбачає обов'язкову

прив'язку до корпоративної електронної скриньки університету (на основі домену oa.edu.ua), на відміну від решти електронних сервісів університету (наприклад, сервіси "Розклад", Moodle, LitPro тощо).

Насамперед цей сервіс був створений для полегшення процедури комунікації з ІТЦ як окремих викладачів, працівників та студентів, так і відділів або структурних підрозділів університету. Серед переваг для споживачів послуг ІТЦ, порівняно з практикою паперових бланків замовлення, можна зазначити:

- можливість віддаленого оформлення запиту як із робочого місця, так і з дому в будь-який час доби та можливість його віддаленого редагування;
- його миттєве додавання до списку активних запитів;
- можливість відслідковувати стан виконання запиту та підтримувати контакт із працівником, відповідальним за його виконання.

Використовуючи сервіс HELP, можна робити таке:

- замовити комп'ютерну та мультимедійну техніку, необхідну для проведення навчальних занять, різноманітних заходів та подій;
- повідомити про проблеми, які виникли у відділі або підрозділі університету з наявною там технікою (заправка принтера, збої в роботі тощо);
- замовити технічний супровід та допомогу працівника відділу ТЗН під час проведення заходів та занять;
- повідомити про необхідність покращити наявне обладнання або купити нове (заміна або закупівля відбувається лише на основі таких запитів);
- замовити організацію та проведення онлайн-заняття або події (з можливістю запису та трансляцією для ширшого кола учасників);
- повідомити про необхідність встановити програмне забезпечення;
- повідомити про проблему з доступом до університетських онлайн-сервісів.

Якщо ж говорити про те, як впровадження аналізованого сервісу вплинуло на роботу безпосередньо ІТЦ, то тут варто виокремити такі позитивні моменти:

- суттєве пришвидшення процесу отримання запиту від споживача послуг;
- під час оформлення запиту автор вказує категорію, до якої відноситься запит (замовлення обладнання, заправка принтера, проблеми з інтернетом тощо); за кожною з категорій у системі закріплений працівник, якого автоматично буде призначено відповідальним за виконання цього запиту;
- широкі можливості для роботи із запитами: призначення працівника, відповідального за виконання; можливість вносити примітки, коментарі, поради; сортування запитів відповідно до типу, дати створення, стану виконання, пріоритетності запиту тощо;
- відслідковування оперативності реагування на запит і виконання;
- архівування запитів (завжди можна отримати доступ до будь-якого запиту та всієї інформації в ньому; це значно спрощує та максимально пришвидшує роботу з архівом, коли виникає необхідність з'ясувати певну інформацію про вже виконані запити).

Отже, система HELP є основним джерелом комунікації ІТЦ з колом споживачів його послуг. При цьому, це не одностороннє джерело комунікації, коли

немає можливості контактувати з автором запиту для уточнення певних деталей. Під час оформлення запиту автор обов'язково повинен вказати свої контактні дані, за якими, за потреби, з ним можна буде зв'язатися. Тобто відбувається повноцінна комунікація між людиною, яка звернулася з певним питанням до ІТЦ, та його працівниками.

Але використання системи HELP останніми роками характеризується зменшенням кількості звернень, які там реєструють (див. рис. 1). Така ситуація почалася 2020 р. і була пов'язана з початком пандемії Covid-19, коли навчання повністю перейшло в режим онлайн. Через постійні запровадження карантинних обмежень освітній процес вже не мав тієї інтенсивності, що раніше. Це позначилося на активності користуванням вказаним сервісом. До цього чинника можна додати ще один, який істотно вплинув на кількість звернень користувачів через систему HELP. Ідеться про введення в експлуатацію нового навчального корпусу університету, у якому велика кількість навчальних аудиторій забезпечена стаціонарною технікою, необхідною для проведення занять (мультимедійні проектори, акустичні системи, моноблоки). Після цього зникла необхідність у тому, щоб працівники відділу встановлювали в окремих аудиторіях переносну мультимедійну техніку, необхідну для проведення занять або певних заходів.

А від початку повномасштабних бойових дій на території нашої країни кількість запитів зменшилася у 5 разів порівняно з 2019 роком.

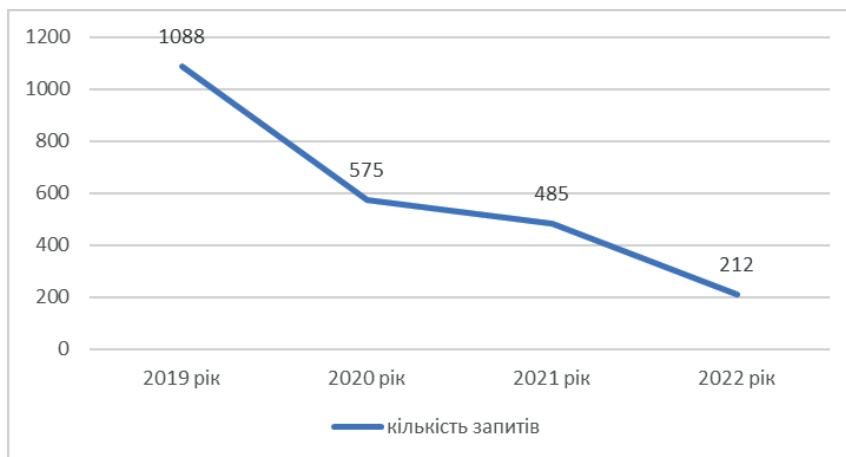


Рис. 1. Динаміка користування системою технічної допомоги [help.ua.edu.ua](http://help.ua.edu.ua) за 2019–2022 рр.

Що ж стосується внутрішньої комунікації в ІТЦ, то тут стандартною практикою формального спілкування для обговорення робочих моментів, за якого присутні всі працівники ІТЦ, є проведення загальної наради. Така нарада відбувається щопонеділка, проводить її головний інженер ІТЦ. На ній обговорюють усі поточні справи за присутності всього колективу. Це дуже зручно для

комунікації між працівниками, адже дає змогу максимально пришвидшити процес обміну інформацією.

Починаючи з 2020 р., такі загальні наради здебільшого відбуваються в режимі онлайн. Спочатку причиною була пандемія COVID-19 та карантинні обмеження особистих контактів. А з 24.02.2022 р. причиною продовження практики онлайн-нарад стала активна фаза війни в Україні.

Особисте спілкування також є важливим елементом комунікації між співробітниками ІТЦ. Воно може відбуватися і в телефонному режимі також. Проте такий спосіб комунікації, якщо він стосується певної задачі, не є таким, до якого залучають усіх працівників відділу, а відбувається, наприклад, між керівником центру та працівником або працівниками, відповідальними за виконання.

Крім зазначених способів комунікації, для вирішення робочих питань використовують практику листування через корпоративну електронну пошту. Останніми роками активно відбувається обмін повідомленнями в мобільному месенджері, в якому створено групу, учасниками якої є всі працівники ІТЦ. Як показав досвід, такий спосіб комунікації між працівниками центру має багато позитивних моментів, аналогічних як практиці проведення загальних нарад, так і властивих тільки для нього.

Ще одним із способів внутрішньої комунікації в інформаційно-технічному центрі (якщо говорити про спілкування керівника та окремого працівника відділу) є практика оформлення запитів у системі технічної підтримки університету HELP. В такому випадку керівник центру створює відповідний запит у системі на виконання певних робіт, призначаючи працівника, відповідального за виконання.

Внутрішня комунікація в ІТЦ побудована на принципах взаємоповаги, врахуванні різних точок зору та компромісу.

Для зручності ілюстрування всіх форм внутрішньої комунікації можна використати наведену інформаційну модель (див. рис. 2).

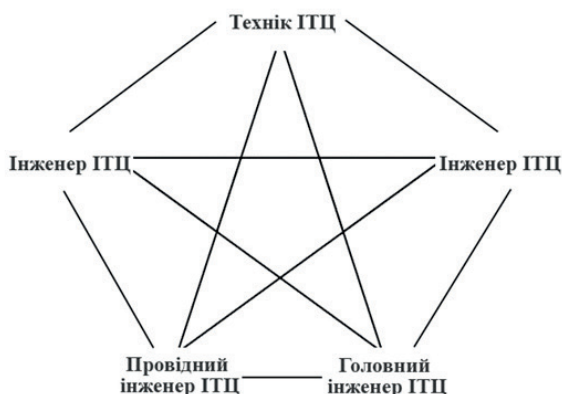


Рис. 2. Модель побудови комунікації в ІТЦ.

Отож, визначившись зі способами зовнішньої та внутрішньої комунікації та сторонами, які беруть участь у цьому процесі, варто зазначити, які ж зовнішні чинники впливають на роботу інформаційно-технічного центру та проаналізувати результати такого впливу. Для зручності групування буде використано спосіб PEST-моделювання.

Таблиця 1.

*Групування чинників впливу на діяльність ІТЦ за допомогою PEST-аналізу*

<b>Чинники</b>	<b>Опис</b>
Політичні	– військові дії, – соціальна політика, – законодавство в освітній галузі, – політика влади щодо скорочення кількості ЗВО
Економічні	– рівень інфляції в країні, – курс національної валюти відповідно до основних валют ринку, – фінансова політика держави щодо функціонування вищої освіти в Україні та закладів вищої освіти зокрема, – рівень доходів населення та його платоспроможності
Соціальні	– демографічна ситуація в країні, міграційні процеси, – ставлення суспільства до освіти, вибору професії та їхньої престижності, – відтік за кордон професійних кадрів з освітньої галузі та молоді, яка є потенційними здобувачами вищої освіти всередині країни
Технологічні	– рівень розвитку технологій, які використовують у освітній галузі, їхня доступність та рівень впровадження, – розвиток якісної інтернет-мережі в регіонах, що дасть можливість доступу до навчання в режимі онлайн та забезпечить доступ до освітніх онлайн-сервісів

Усі зазначені чинники так чи так вже зараз впливають як на діяльність ІТЦ, так і на функціонування університету в цілому. І, безумовно, будуть впливати в подальшому, у короткій та тривалій перспективі. Аналіз цих чинників та їхнього розвитку дає змогу передбачити можливі виклики та зробити відповідні кроки, щоб максимально компенсувати потенційні негативні наслідки та пропрацювати стратегію, яка принесе користь у майбутньому.

Опрацювавши отриману інформацію про діяльність бази дослідження та принципи організації роботи, можна дійти певних висновків та узагальнень за допомогою SWOT-аналізу, адже застосування такого способу дозволить виявити основні фактори, які впливають на організацію роботи ІТЦ, та на основі їхнього аналізу отримати інформацію, яка може бути корисною для подальшого планування його розвитку.

Для цього було проаналізовано внутрішні та зовнішні чинники, які впливають на діяльність ІТЦ. Згідно з нормами проведення такого аналізу, ці чинники було поділено на 4 групи: сильні сторони, слабкі сторони (використовують для оцінки власне ІТЦ), можливості та загрози (використовують для оцінювання зовнішнього середовища). Для розробки стратегії розвитку недостатньо констатувати вплив тих чи тих чинників середовища. Щоб існування було



можливим у довгостроковій перспективі, необхідно прогнозувати тенденції розвитку можливостей і загроз.



Рис. 3. SWOT-аналіз діяльності ІТЦ.

Визначившись із чинниками впливу, можна сформувані уявлення про діяльність ІТЦ, використовуючи чинники, що характерні для внутрішнього середовища і які відносять до сильних та слабких сторін. Сильні сторони, наведені в моделі, можна розглядати як потенційні внутрішні можливості для подальшого розвитку ІТЦ. А от слабкі сторони є внутрішніми загрозами, які в перспективі можуть становити загрозу для належного функціонування ІТЦ нарівні із зовнішніми загрозами.

На основі аналізу дослідження було створено модель перехресного оцінювання сильних та слабких сторін із можливостями та загрозами. Аналіз дав змогу оцінити значущість конкретних пар чинників за умов перетину їх. Констатовано, якою мірою перевагами є сильні сторони, а недоліками – слабкі сторони, щоб зрозуміти реальність зазначених загроз та чи справді корисною є реалізація зазначених можливостей. Оцінювання відбувалося в балах від 1 до 5. Найвищий рівень впливу фактора отримав 5 балів, найнижчий відповідно 1 бал.

Провівши відповідне оцінювання істотності того чи того чинника за умови його накладання на певну ситуацію, отримано можливість визначити міру впливу кожного фактора на діяльність ІТЦ, перспективи розвитку та можливі загрози.

Отже, отримавши результати оцінювання різних факторів, можна зробити висновок про те, як кожен із них впливає на діяльність ІТЦ, про поточний стан справ, які загрози можуть виникнути в майбутньому та які кроки потрібно зробити, щоб вивести діяльність ІТЦ на якісно новий рівень.

Таблиця 2

Таблиця перехресного аналізу чинників внутрішнього та зовнішнього середовища

		Сильні сторони				Слабкі сторони			
		Досвідчений колектив	Напрацьована система співпраці	Наявність бази для виконання завдань	Власна система організації роботи	Плинність кадрів	Неналежне фінансування потреб центру	Відсутність ресурсів	Недостатнє забезпечення технічними засобами
Можливості	Збільшення швидкості реагування на звернення	5	4	4	2	5	3	5	4
	Розширення джерел комунікації	2	4	3	3	2	4	3	2
	Оновлення технічних засобів	2	1	3	2	1	5	5	5
	Підвищення заробітної плати для працівників	5	1	2	3	5	5	3	2
Загрози	Втрата кваліфікованих працівників	5	4	4	5	5	5	3	3
	Скорочення фінансування	4	2	5	3	5	5	5	5
	Скорочення штату	5	4	5	5	5	5	3	4
	Ліквідація окремих відділів	5	4	5	5	5	5	5	5

Отож, якщо говорити про сильні сторони ІТЦ, то встановлено, що перше місце посідає досвідчений колектив, який і забезпечує якісне надання послуг та проведення робіт, які передбачені діяльністю центру. Важливою є і наявність напрацьованої бази, що дає змогу забезпечувати цей процес.

Що стосується слабких сторін ІТЦ, то з'ясовано, що першість належить недостатньому фінансуванню тих потреб, які виникають під час його функціонування. Цей чинник істотно впливає на можливості і якість технічного забезпечення навчання та робочого процесу в університеті. Визначено, що він є основним джерелом більшості проблем, з якими стикаються як працівники центру, так і ті категорії осіб, які користуються послугами ІТЦ. Серед слабких сторін варто згадати і про плинність кадрів, яка в певні періоди істотно впливала на роботу центру.

Аналізуючи можливості, які можна використати для поліпшення роботи ІТЦ, виявлено, що наразі найбільше на це може вплинути збільшення швидкості реагування на звернення. Варто зауважити, що опитування щодо швидкості реагування на запити та якості їхнього виконання, яке було проведено серед користувачів послугами центру 2022 р., підтвердило позитивну оцінку від користувачів за цими критеріями (див. рис. 5 та 6).

СИЛЬНІ СТОРОНИ		СЛАБКІ СТОРОНИ	
Досвідчений колектив	33	Плинність кадрів	33
Напрацьована система співпраці з відділами та структурними підрозділами	24	Неналежне фінансування потреб центру	37
Наявність бази, яка дозволяє виконувати поставлені завдання	31	Відсутність ресурсів для оперативного реагування на запити	32
Електронна система, яка організовує та систематизує діяльність центру	28	Недостатнє забезпечення необхідними технічними засобами, їхня застарілість	30
МОЖЛИВОСТІ		ЗАГРОЗИ	
Збільшення швидкості реагування на звернення	32	Втрата кваліфікованих працівників через плинність кадрів та низьку зарплатню	34
Розширення джерел комунікації зі споживачами послуг	23	Скорочення фінансування, що призведе до неможливості виконання обов'язків у повній мірі	34
Оновлення технічних засобів для покращення якості освітнього процесу	24	Скорочення штату інформаційно-технічного центру	36
Підвищення заробітної плати для працівників	26	Ліквідація окремих відділів ІТЦ	39

Рис 4. Показники кількісних оцінок чинників впливу.

Оцініть за п'ятибальною шкалою роботи, що проводиться по обслуговуванню технічного забезпечення навчального процесу

 Копіювати

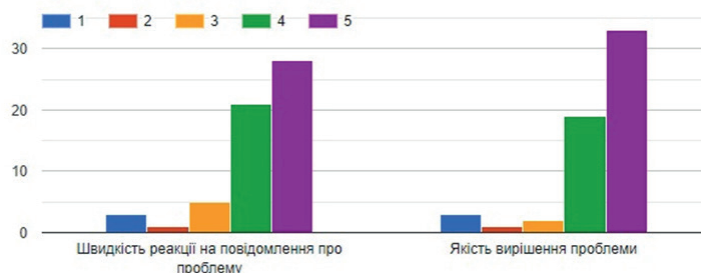


Рис. 5. Оцінка роботи технічного забезпечення навчання за 2020 р.

Джерело: опитування працівників НаУОА (грудень 2020, НаУОА).



Рис. 6. Оцінка роботи технічного забезпечення навчання за 2022 р.

Джерело: опитування працівників НаУОА (грудень 2022, НаУОА).

Утім, за узагальненими результатами аналізу було з'ясовано, що не можна визначити жоден із цих чинників як такий, який є трендом розвитку, і що дозволив би з великою ймовірністю істотно поліпшити роботу ІТЦ чи забезпечити розвиток протягом тривалого періоду.

**Висновки.** Проаналізувавши наявну комунікаційну модель, яку використовують в ІТЦ, можна зробити висновок, що вона цілком відповідає тим вимогам, які наразі необхідні для належного виконання безпосередніх обов'язків та функцій. Адже вже протягом багатьох років вона задовольняє потреби всіх її учасників. Модель має ряд позитивних особливостей, таких, наприклад, як диверсифікація джерел комунікації, коли немає чіткої прив'язки до чогось одного. Також є чітке визначення основного джерела такого процесу, використання якого і зумовлює всю подальшу діяльність, побудовану на інформації, яка надійшла у відділ. Таким чином, результати дослідження вказують, що модель потребує кардинальних змін.

Перспективою подальших досліджень у сфері інформаційно-комунікаційні технології ЗВО на прикладі Національного університету «Острозька академія» має стати розробка рекомендацій для оптимізації комунікаційної моделі, як, наприклад, доцільність створення застосунку для мобільних пристроїв на платформах Android та iOS, за допомогою якого також була б можливість робити відповідні запити в систему технічної підтримки та який би мав повністю функціонал основного сайту цієї системи.

### Бібліографічні покликання

1. Левківський М. В. Технології професійно-педагогічної підготовки майбутніх учителів : навч. посіб. М. В. Левківський. Житомир : ЖДПУ, 2001. Ч. 1 : Технології загально-педагогічної підготовки майбутніх учителів. 401 с.
2. Наказ Президента України Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 року: прийнятий 25 червня 2013 року № 344/2013. *Офіційний вісник України*. 2013. № 50. С. 18.
3. Мілаш О. О. Інформатизація вищих навчальних закладів як пріоритет державної освітньої політики в Україні. URL: <http://kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2010-1/index.html>
4. Охріменко Г. Аналітична культура та якість інформації у діяльності менеджера інформаційно-комунікативної сфери в Україні: проектний підхід. *Агора. Журнал соціальних наук*. 2022. Вип. 1, № 1. С. 61–71. URL: <https://doi.org/10.25264/26.01.2023-1/1-61-71>
5. Охріменко Г. Використання бенчмаркінгу в реалізації маркетингу освітніх послуг вищими навчальними закладами України. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2016. № 1. С. 84–93. URL: [https://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2016\\_1\\_84\\_93.pdf](https://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2016_1_84_93.pdf)
6. Петрович Й. М., Римар Ю.М. Інформаційні системи управління навчальним процесом у ВНЗ: порівняльний аналіз. *Львівська політехніка. Вісник*. Львів: Львівська політехніка, 2012. № 735: Логістика. С. 167–175. URL: <https://ena.lpnu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/5eebd9d5-1abc-4637-b3b6-92de8b5e702e/content>
7. Управління університетом в контексті Європейського простору Вищої освіти: метод. матеріали / за ред. Ю. М. Рашкевича. Львів: Національний Університет “Львівська політехніка”, 2008. С. 64.

### References

1. Levkivskiy, K. M. (2001) Tekhnologii profesiino-pedahohichnoi pidhotovky maibutnix uchyteliv : navch. posib. M. V. Levkivskiy. Zhytomyr : ZhDPU, 2001. Ch. 1 : Tekhnologii zahalno-pedahohichnoi pidhotovky maibutnix uchyteliv. 401 [in Ukrainian].
2. Nakaz Prezydenta Ukrainy Pro Natsionalnu stratehiu rozvytku osvityv Ukraini na period do 2021 roku: pryiniaty 25 chervnia 2013 roku № 344/2013 [Law of Ukraine on stratehiu rozvytku osvityv Ukraine from 25 chervnia 2013 roku № 344/2013]. *Ofitsiyniy visnyk Ukraine*. 18 [in Ukrainian].
3. Milash, O. O. Informatyzatsiia vyshchikh navchalnykh zakladiv yak priorytet derzhavnoi osvithoi polityky v Ukraini [Elektronnyiresurs] // Derzhavne budivnytstvo. Retrieved from: <http://kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2010-1/index.html> [in Ukrainian].
4. Okhrimenko, H. (2022) Analitychna kultura ta yakist informatsii u diialnosti menedzhera informatsiino-komunikatyvnoi sfery v Ukraini: proiektnyi pidkhid. *Ahora. Zhurnal sotsialnykh nauk*. Vyp. 1, № 1. 61-71. <https://doi.org/10.25264/26.01.2023-1/1-61-71> [in Ukrainian].
5. Okhrimenko, H. (2016) Vykorystannia benchmarkinhu v realizatsii marketynhu osvitnikh posluh vyshchymu navchalnymy zakladamy Ukrainy. *Marketynh i menedzhment innovatsii*. № 1. 84-93. [https://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2016\\_1\\_84\\_93.pdf](https://mmi.fem.sumdu.edu.ua/sites/default/files/mmi2016_1_84_93.pdf) [in Ukrainian].
6. Petrovych, Y. M. (2012) Informatsiini systemy upravlinnia navchalnym protsesom u VNZ: porivnialnyi analiz. *Lvivska politekhnik. Visnyk*. Lvivska politekhnik. № 735.

167-175. <https://ena.lpnu.ua:8443/server/api/core/bitstreams/5eebd9d5-1abc-4637-b3b6-92de8b5e702e/content> [in Ukrainian].

7. Rashkevycha, Yu. M. (2008) Upravlinnia universytetom v konteksti Yevropeiskoho prostoru Vyshchoi osvity: metod. Materialy. Natsionalnyi Universytet "Lvivska politehnika". 64. [in Ukrainian].

## INFORMATION AND COMMUNICATION PROVISION OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF OSTROH ACADEMY: A PROBLEM-TARGET APPROACH

Serhiy Kulesha<sup>a,\*</sup>

*<sup>a</sup>Department of Document Studies and Information Activities, The National University of Ostroh Academy, Ostroh, Ukraine*

---

### ABSTRACT

The article is devoted to current information and communication provision issues at the National University of Ostroh Academy. The criteria for the use of information technologies in the management of a modern institution of higher education are considered. Based on the results of the research, the forms, methods, and means of internal and external communication of the information and technical center of the National University of Ostroh Academy were analyzed; the principles, norms, and peculiarities of the information and technical center's work were highlighted, as a result of which the strengths and weaknesses were indicated; opportunities for improving the center's work are substantiated and risks that have a negative impact on the center's activities are outlined; a SWOT analysis of the activity of the information and technology center was carried out.

---

### ARTICLE INFO

#### **Keywords:**

Information support, external and internal communication, information and communication support.

---

#### *\*Corresponding author:*

serhii.kulesha@oa.edu.ua

\*ORCID:

0009-0008-5242-4864

#### *Article history:*

Received 21.09.2023

Accepted 07.11.2023



Content from this work may be used under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International Licence (CC BY 4.0). Any further distribution of this work must maintain attribution to the author(s) and the title of the work, journal citation and DOI.