U N I V E R Z I T A K A R L O V A

Pedagogická fakulta

CENTRUM ŠKOLSKÉHO MANAGEMENTU

VYUŽITÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ V KOMUNIKACI ŠKOLY A RODINY

Závěrečná bakalářská práce

Autor: Mgr. Pavla Homolová

Obor: Školský management

Forma studia: kombinované

Vedoucí práce: Mgr. Božena Světlíková

Datum odevzdání práce: 8. 4. 2011

Čestné prohlášení
Prohlašuji, že jsem předkládanou závěrečnou bakalářskou práci vypracovala sama za použití zdrojů a literatury v ní uvedených.

Mgr. Pavla Homolová

Děkuji Mgr. Boženě Světlíkové, vedoucí práce, za poskytnutí cenných rad a podnětů a za odborné vedení práce.

Resumé:

Závěrečná bakalářská práce se zabývá komunikací školy s rodiči. Mapuje nejčastěji využívané formy a prostředky této komunikace, způsob a četnost využití informačních technologií. Srovnává situaci na vzorku náhodně vybraných pražských a mimopražských základních škol. Výstupem jsou doporučení, kdy a za jakých podmínek je optimální využít jednotlivé prostředky komunikace a jak podpořit širší využívání informačních technologií ve školní praxi.

Summary:

The final bachelor theses is focused on the communication of schools with parents. It conducts a survey of not only most frequently used forms and means of this kind of communication but also the way and frequency of using the information technologies. It compares the situation on the sample of randomly chosen primary schools from Prague and other places of the Czech Republic and its surroundings. The performance is the recommendation, when and under which circumstances it's optimal to use individual means of communication and how to support broader usage of information technologies in school practice.

Klíčová slova:
Komunikace, formy komunikace, prostředky komunikace, informační a komunikační technologie, školní informační systémy, on-line komunikace

Obsah

OBSAH **6**

1 CÍL PRÁCE: **9**

2 TEORETICKÁ ČÁST **10**
2.1 Komunikace 10
2.2 Formy a prostředky komunikace 13
2.2.1 Prostředky písemné formy komunikace 13
2.2.2 Prostředky ústní formy komunikace 16
2.2.3 Prostředky elektronické formy komunikace 18

3 PRAKTICKÁ ČÁST **23**
3.1 Cíle průzkumu 23
3.2 Předpoklady 23
3.3 Metodologie průzkumu 24
3.4 Výsledky průzkumu 24

4 DOPORUČENÍ **33**

5 ZÁVĚR **37**

6 LITERATURA **40**

PŘÍLOHY **41**

Úvod

Od roku 1989 se postavení školy ve společnosti výrazně mění. Školy postupně získávají mnohem větší autonomii. To ovšem klade daleko větší nároky na management škol, který musí řídit školy v prostředí, které prochází velmi rychlými změnami společenskými, technologickými, ekonomickými i politickými. V souvislosti s těmito změnami se mění i náplň jednotlivých studijních oborů, některé obory úplně zanikají, některé nové obory se naopak objevují. Změnil se také způsob financování škol. Každá škola, má-li mít dostatek finančních prostředků na svoji činnost, musí o své žáky „bojovat“, podobně jako výrobní podniky o své zákazníky. S bouřlivým rozvojem soukromého školství se školní prostředí stalo konkurenčním podobně, jako prostředí v podnikatelské sféře, i když má samozřejmě svá specifika.

Do života lidí v 21. století zasahuje stále více globalizace, propojení jednotlivých částí světa, jednotlivých zemí i jednotlivých oborů a oblastí lidské činnosti. To samozřejmě přináší potřebu komunikace a velmi rychlého předávání informací. Jsme svědky obrovského rozvoje informačních a komunikačních technologií. Velice rasantním způsobem vstoupil do života lidí internet jako velmi rychlý a efektivní prostředek nejen k získávání, ale i předávání informací – tedy komunikace. Výpočetní technika a informační technologie dnes zasahují prakticky do všech oblastí lidského života. Internet je dnes nejrozšířenějším a nejpoužívanějším zdrojem informací, ale i komunikačním kanálem, bez kterého si řada z nás už svůj život ani nedovede představit. Zvykli jsme si prostřednictvím internetu nakupovat, vyhledávat informace, spravovat svoje finance a komunikovat spolu písemně prostřednictvím e-mailu nebo verbálně, případně obrazem prostřednictvím web kamer a různých k tomu určených komunikačních programů i na obrovské vzdálenosti.

Na všechny tyto změny plynoucí z neustálého vývoje a rozvoje elektronizace musí samozřejmě reagovat i škola. Školy se stávají „učícími se organizacemi“. To znamená, že se zaměstnanci škol musejí neustále vzdělávat nejen v oblasti didaktiky, pedagogiky a psychologie, ale i v oblasti techniky.

Díky novým technologiím a zlevňování služeb v oblasti poskytování připojení k internetu se neustále zvyšuje počet domácností, které tyto služby využívají. Současně roste pracovní vytížení rodičů našich žáků. Školy se zase snaží maximálně se otevřít pro veřejnost. To

všechno dává široké možnosti pro uplatnění moderních způsobů komunikace školy s rodiči.

Komunikace je jednou ze základních činností každého manažera, ať už se jedná o komunikaci uvnitř organizace nebo velmi důležitou komunikaci s vnějším prostředím. Způsob komunikace je nedílnou součástí firemní kultury každé organice. Volba vhodného způsobu komunikace školy s vnějším prostředím pomáhá utvářet image školy, udržet si stávající a získat nové „zákazníky“, tedy žáky. Ti jsou na základních školách vlastně zastupováni svými rodiči, kteří mají rozhodující slovo při výběru školy, na kterou bude jejich dítě chodit. Proto by měl každý ředitel školy, chce-li, aby škola byla úspěšná, věnovat této oblasti dostatečnou pozornost.

Protože už léta působím na základní škole v Praze, zajímalo mě, v jaké míře využívají základní školy možnosti, které jim poskytují informační a komunikační technologie, které formy komunikace nejvíce školy využívají při informování rodičů o prospěchu dětí, jejich chování a školních akcích. Chtěla jsem také zjistit, jestli je v tomto směru rozdíl mezi školami pražskými a školami v jiných krajích. Zajímalo mě také, zda školy v rámci evaluace zjišťují, o jaký způsob kontaktu se školou mají rodiče největší zájem a jestli i na tomto nižším stupni škol dávají rodiče přednost sice rychlejšímu, ale neosobnímu způsobu elektronické komunikace nebo stále ještě preferují osobní kontakt s učiteli.

Toto téma jsem zvolila, neboť se domnívám, že z hlediska vytváření image školy a dobrých vztahů s rodičovskou veřejností, je velmi důležité vždy volit nejefektivnější způsob komunikace přijatelný a srozumitelný pro obě strany (zdroj i příjemce sdělení).
Práce mapuje praxi v oblasti komunikace školy s rodiči na náhodně vybraném vzorku pražských a mimopražských škol a poskytuje tak managementu základních škol srovnání s jinými základními školami v ČR, dává určitý přehled o tom, v jaké míře využívají jiné školy ke komunikaci s rodiči moderní informační a komunikační technologie. Práce dále obsahuje doporučení týkající se volby forem a prostředků komunikace školy s rodiči a personálního a technického zabezpečení při využíváni informačních a komunikačních technologií.

1 Cíl práce:

Cíle mé práce vycházejí z mé dlouholeté praxe na základní škole a z poznání všech možných úskalí komunikace školy s rodiči. Vzhledem k tomu, že ve všech oblastech života celé společnosti se stále více využívají ke komunikaci elektronická média, zajímalo mně, jaká je situace ve školství, konkrétně na základních školách v Praze i v jiných krajích a do jaké míry základní školy využívají možnosti, které jim moderní formy komunikace nabízejí.

Z těchto úvah vycházejí i cíle mé práce:

1. popsat výhody a nevýhody jednotlivých forem a prostředků komunikace
2. zmapovat, které formy komunikace základní školy nejčastěji využívají při komunikaci školy s rodiči žáků
3. na základě výsledků provedeného průzkumu dát určitá doporučení směrem k managementu škol týkající se volby správné formy a prostředku komunikace s veřejností

2 Teoretická část

2.1 Komunikace

„Komunikace“ – slovo, které má původ v latině (comunicare – sdílet, radit se) a v dnešní době je chápáno spíše ve smyslu dorozumívání se a předávání informací.
V pedagogickém slovníku (1995, str. 101)[1] je vyložena komunikace z hlediska pedagogického jako sociální komunikace tj. sdělování, dorozumívání mezi lidmi. Komunikace, je jednou z nejdůležitějších oblastí v životě lidí. Zasahuje všechny oblasti lidského života, dokáže lidi navzájem spojovat, ale i rozdělovat. Je nedílnou součástí veškerých vztahů mezi lidmi.

Podle Špatenkové (2009, str. 9)[2] komunikovat znamená poskytovat zprávy, sdílet informace, vyměňovat si myšlenky a vyjadřovat se takovým způsobem, aby si účastníci (aktéři) komunikace vzájemně porozuměli. Špatenková uvádí, že na začátku komunikace musí být vysílač (tedy osoba nebo skupina s úmyslem komunikovat, někdy označovaná jako komunikátor, musí svoje sdělení zakódovat (to se děje např. skrz jazyk nebo neverbální signály). Dalším elementem podle této autorky je „komunikační kanál“ neboli „cesta“, tj. způsob přenosu informací. Musí zde ovšem figurovat ještě někdo na druhém konci kanálu – tedy přijímač (neboli komunikant- tedy člověk, kterému je sdělení určeno).

Veber (2003, str. 194)[3] uvádí, že v současnosti se informační společnost začíná postupně měnit ve společnost komunikační. To znamená, že na významu nabývá schopnost s informacemi dále pracovat, analyzovat je sdílet je. Veber (2003, str. 195)[3] uvádí, že pojem komunikace lze chápat velmi zúženě jako výměnu informací nebo jako poskytování informací. Uvádí však, že nám nejbližší význam je s někým na něčem participovat. Předpokládá se tedy aktivní účast obou stran. Partnery komunikace jsou podle Vebera *sdělující* – který má potřebu něco sdělovat či sdílet a *příjemce*, který je vybrán jako partner pro komunikaci. Opravdová komunikace pak může probíhat jen tehdy, když příjemce

[1] PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ J. *Pedagogický slovník,* 1. vyd. Praha: Portál, 1995, 288 str., ISBN 80-7178-029-4

[2] ŠPATENKOVÁ, N. *Základní otázky komunikace,* 1. vyd. Praha: Galén, 2009, 135 str., ISBN 978-80-7262-599-4

zprávu pochopí tak, jak je míněna. Pro správné pochopení zprávy je důležité vybrat správný *kód* zprávy tj. vhodnou podobu přenosu zprávy (nejčastěji je to přirozený jazyk, ale i třeba různé znaky a značky. Veber (2003, str. 199)[3] rozlišuje tři formy komunikace – ústní, písemnou a elektronickou a komunikaci organizace jako celku dělí na vnitřní a vnější komunikaci. Tato práce se sice zabývá jen vnější komunikací školy, ale je jasné, že má-li škola prosperovat, musejí být obě tyto složky v souladu.

Jak uvádí Foret (1994, str. 11)[4] každý z nás vystupuje v životě v celé řadě vzájemně spolu provázaných rolí – volič, zákazník, spotřebitel, pacient v nemocnici, ve škole jako žák, student, či rodič… Právě škola je místem, kde dochází každodenně ke komunikaci mezi žáky a učiteli (pedagogická komunikace), mezi učiteli navzájem, mezi učiteli a vedením školy. Škola však musí komunikovat také s vnějším prostředím – rodičovskou i ostatní veřejností.

Také tento autor uvádí (1994, str. 19)[4], že každý sdělovatel je nucen svoji myšlenku nejprve vyjádřit neboli zakódovat do zvoleného symbolického vyjádření. Uvádí, že každý zvolený symbolický systém má své přednosti i nedostatky, jak v pohotovosti (rychlosti), tak hlavně v přesnosti vyjádření. Sdělovatel by měl brát do úvahy schopnosti příjemce svého sdělení. Zda je schopen v daném symbolickém systému komunikovat, především tedy rozumět. To je také jedním z hlavních kritérií při volbě formy a prostředku komunikace mezi školou a rodinou.

Světlík (2006, str. 48)[5]chápe žáka/studenta jako zákazníka nebo spíše klienta školy, který má právo na co nejlepší podmínky pro své vzdělávání, učitelův profesionální výkon a také informovanost. Vztah mezi školou a žákem nebo studentem se díky větší konkurenci a politickým, ekonomickým a demografickým změnám dostává do větší rovnováhy. Žák/student už není plně závislý na škole, ale škola začíná být závislá na něm. Podle tohoto autora žák/ student vystupuje ve vztahu ke škole ve dvou rolích – uživatele a rozhodovatele. U žáků základních škol roli rozhodovatele a ovlivňovatele ve velké míře

[3] VEBER, J, a kol., *Management,* 1. vyd., Praha: Management Press, 2003, 688 str.,ISBN80-7261-029-5

[4]FORET, M. *Komunikace s veřejností,* 1. vyd. Brno: Vydavatelství Masaryk.
univerzity Brno, 1994, 203 str., ISBN 80-210-1034-7

[5]SVĚTLÍK, J. *Marketingové řízení školy,* 1.vyd., Praha: ASPI, a. s., 2006, 300 str., ISBN 80- 7357-176-5

přebírají rodiče. Stále vice rodičů velmi pečlivě vybírá kvalitní školu. Světlík (2006, str. 54)[5] dále uvádí, že bez angažovanosti rodičů není možné zaručit, aby se jejich dítě ve škole optimálně rozvíjelo. K tomu je ovšem nezbytné poskytovat rodičům dostatek informací o učebních plánech, každodenním chodu školy i o prospívání jejich dítěte ve škole. Tento autor se dále zabývá komunikací z hlediska marketingu. Hovoří o marketingových komunikacích (2006, str. 209)[5] jako o systematickém využívání principů, prvků a postupů marketingu při navazování, prohlubování a upevňování vztahů mezi školou a jejími klienty a zákazníky. Přitom uvádí, že pojem marketingové komunikace představuje širší pojetí než pojem propagace. Uvádí (2006, str. 215)[5], že hlavním cílem vnějších marketingových komunikací je:

- informovat klienty a zákazníky školy o jejích aktivitách
- přesvědčovat potenciální klienty
- připomínat existenci školy

Je tedy patrné, že na komunikaci je možné nahlížet z různých úhlů pohledu. Vždy je však důležité, aby komunikace byla pro všechny zúčastněné srozumitelná a její prostředky dostupné. Z hlediska manažerských funkcí je zřejmé, že ředitel každé školy by měl vnější i vnitřní komunikaci věnovat velkou pozornost, chce-li, aby jeho škola prosperovala. To znamená, aby měla dostatek klientů (žáků), dobré vztahy s vnějším prostředím, tedy rodiči svých žáků i s ostatními partnery, silnou organizační kulturu a příznivé klima.

Nemělo by se však stávat, že tento marketingový přístup jaksi opomene hlavní objekty vzdělávacího procesu a to jsou děti a jejich rodiče. Neustále je třeba brát v úvahu jejich vzájemný vztah a z toho mnohdy vyplývající i vztah ke škole.

Už dávno není jediným zdrojem informací pro děti a jejich rodiče škola. Škola není ani místem, kde se odehrávají všechny volnočasové aktivity dětí. Tím se změnil i vztah rodičů ke škole. Toto všechno jsou vlivy, které někdy velmi negativně působí i na vzájemnou komunikaci mezi školou a rodiči.

Komunikace předpokládá vždy dva subjekty (jak už bylo výše uvedeno) – jeden, který informace vysílá a na druhé straně ten, který tyto informace přijímá nebo spíše je ochoten tyto informace přijímat. A zde právě mnohdy nastává problém. Mnozí rodiče jsou ochotni přijímat pouze pozitivní informace. Jakákoliv kritika jejich dítěte je nepřijatelná. Mnohdy

si ale nejsou jednoznačně jisti svým postojem, a pak se vnitřně brání přímému kontaktu s kýmkoli, kdo reprezentuje „autoritu“ školy. V tomto případě může být elektronická forma komunikace vítanějším zdrojem informací, protože je oproštěna od jakýchkoli emotivních projevů, které umožňuje výhradně osobní typ komunikace. Rodiče jsou spokojeni, že informace ze strany školy je jednoznačná, mnohdy s omluvným podtextem, avšak strohá a umožňuje stejně jednoznačnou a případně strohou odpověď či reakci.

Toto se však převážně týká informací ze strany školy o chování a prospěchu žáka a nelze tuto skutečnost zobecňovat. Stále existuje mnoho rodičů, kteří upřednostňují přímou komunikaci při osobním setkání.
Při volbě formy a prostředku komunikace bude zcela jistě také rozdíl mezi rodičem dítěte v nižších třídách prvního stupně a rodičem dítěte na druhém stupni základní školy, pokud se nejedná o žáka s výchovnými nebo vzdělávacími problémy.

K informaci o vzdělávacím programu školy, o jejích aktivitách a rozmanitosti dalších činností, se v současné době plným právem nabízejí moderní informační a komunikační technologie. Při podávání informací o prospěchu, chování a řešení problémů dětí s výchovnými a vzdělávacími problémy, je vždy lepší volit prostředky ústní komunikace.

2.2 Formy a prostředky komunikace

Tato část práce obsahuje přehled ve školách nejčastěji využívaných prostředků a forem komunikace a výhody a nevýhody jejich využití. Vychází z vlastní zkušenosti autorky.

2.2.1 Prostředky písemné formy komunikace

Zápisy do záznamníků, žákovských knížek, indexů atd.

Zápisy do záznamníků, žákovských knížek, indexů atd. provádí buď učitel, nebo žáci. Touto formou bývají rodiče seznámeni s prospěchem svých dětí, dostávají informace o nejbližších školních akcích. Zároveň mohou touto formou rodiče děti omlouvat z vyučování a posílat různá sdělení učitelům. Rodiče svým podpisem nebo parafou potvrdí, že zápis četli a berou je v úvahu.

Výhody:

- aktuálnost - známky, hodnocení i sdělení bývají zapisovány bezprostředně po zkoušení nebo těsně před plánovanou akcí
- možnost kontroly předání informace – pokud se tak učitel s rodiči dohodne, prostřednictvím jejich podpisu nebo parafy má učitel zpětnou vazbu, zda rodiče skutečně zprávu četli
- některé školy už mají žákovské knížky upravené podle svých potřeb a dávají přednost slovnímu hodnocení a sebereflexi žáků před známkováním

Nevýhody:

- může dojít ke ztrátě nebo žáci žákovské knížky nenosí schválně a učitelé potom musejí následně kontrolovat, zda má žák sdělení zapsané a to je časově nepřiměřeně zatěžuje, uvážíme-li, že někteří učí v několika třídách, nemusí vždy vše stačit zaregistrovat
- učitel musí zpětně kontrolovat, zda mají všichni žáci příslušné sdělení zapsané i žáci, kteří v daný den chyběli
- učitel musí kontrolovat, zda všichni rodiče zprávu parafovali – tedy četli
- učitel nemá jistotu, že mu žák předá zprávu od rodičů v případě, že rodiče posílají učiteli jakékoli sdělení ve formě písemného sdělení v záznamníku, žákovské knížce nebo jako sdělení na zvláštním papíře

Dopis

Dopis jako forma komunikace mezi rodiči a školou bývá využíván jen velmi zřídka a spíše při nějakých formálních příležitostech. Rodiče bývají zváni do školy na jednání výchovné komise, školské rady atd.

SMS zprávy

V poslední době s prudkým rozvojem informačních technologií vzrůstá obliba využívání mobilních telefonů pro předávání informací. Stále více jsou právě SMS zprávy (z anglického Short Message Service) využívány ke komunikaci nejen v běžném životě, ale i při předávání informací mezi rodiči a učiteli. Problémem v tomto případě může být to,

že škola má většinou jen jeden školní mobilní telefon, a tak učitelé musejí dávat rodičům k dispozici svá osobní telefonní čísla. Hrozí tak vždy riziko zneužití poskytnutého kontaktu některým z rodičů.

Výhody:

- rychlost předání zprávy
- kontrola doručení zprávy

Nevýhody:

- cena SMS zprávy – není reálné, aby učitel informoval všechny rodiče prostřednictvím SMS zpráv o všech školních akcích nebo prospěchu a to ani s využitím školního mobilního telefonu

Letáky, vývěsky, plakáty

Tato forma je velmi využívaná k informování rodičovské i nerodičovské veřejnosti o školních akcích. Je určena široké veřejnosti a přístupná všem. Využívá se nejčastěji k informování například o zápisu do prvních tříd, o školních besídkách, divadelních představeních, tržnicích a jiných akcích. Vývěsky a plakáty mohou být umístěny na chráněných místech (úřady, obchody apod., ale i na veřejně přístupných nechráněných místech (plakátovací plochy, různé vitriny na ulicích apod.).
Výhody:

- přístupnost pro širokou veřejnost

Nevýhody:

- pokud jsou vývěsky a plakáty volně přístupné, bývají často zničeny velmi rychle vandaly

2.2.2 Prostředky ústní formy komunikace

Třídní schůzky

Třídní schůzky patří mezi klasické formy ústní komunikace školy s rodiči. Školy je organizují většinou jednou za čtvrt roku v souvislosti se čtvrtletní klasifikací pro celou školu nebo si je mohou svolávat jednotliví učitelé podle aktuální potřeby.

Výhody:

- osobní kontakt učitele s rodiči všech žáků ve třídě
- možnost předání informace všem rodičům naráz
- možnost okamžitého řešení výchovných a jiných problémů
- možnost učitele ovlivnit svým osobním postojem a příkladem jednání, rozhodování a postoje rodičů
- možnost okamžitě reagovat na podněty ze strany rodičů

Nevýhody:

- neúčast některých rodičů
- časová náročnost

Osobní konzultace, rozhovor

Osobní konzultace jsou buď domluvené jen s konkrétními rodiči, nebo nahrazují třídní schůzky.
Výhody:

- osobní kontakt učitele s rodiči jediného žáka
- možnost záruky diskrétního prostředí
- možnost řešení i velmi osobních problémů

Nevýhody:

- obtížné a časově náročné sdělování obecných informací určených pro všechny rodiče
- možnost agresivního chování některých rodičů
- jednání beze svědků
- časová náročnost – pokud nahrazují třídní schůzky, je velmi těžké odhadnout, kolik času si vyžádá každá konzultace

Telefonický rozhovor

V poslední době bývají k tomuto účelu využívány hlavně mobilní telefony, pokud učitel sdělí rodičům číslo svého osobního telefonu. Jeho prostřednictvím pak mohou rodiče učitele kontaktovat. Pevnou linku pak rodiče často využívají při omlouvání nepřítomnosti svých dětí ve škole nebo ke zjišťování potřebných informací. Problém využívání pevné linky je většinou skutečnost, že přístroj je umístěn ve společných prostorách školy (hovorna, kancelář, sborovna aj.) a učitel není vždy dosahu.

Výhody:

- přímý kontakt s rodiči
- možnost rychle reagovat na vzniklou situaci
- dostupnost- mobilní telefon nebo pevná linka, jsou dostupné každému

Nevýhody:

- cenová náročnost - nelze takto informovat všechny rodiče o všech akcích školy
- možnost zneužití soukromého telefonního čísla učitele i mimo pracovní dobu opakovaným voláním nebo neustálým posíláním SMS zpráv

2.2.3 Prostředky elektronické formy komunikace

V posledních letech jsme svědky velmi rychlého rozvoje v oblasti elektroniky, počítače se stávají běžnou součástí vybavení domácností, zjednodušuje se, zrychluje a zlevňuje se přístup lidí k internetu. Běžně už lidé nakupují prostřednictvím internetu, objednávají nejrůznější služby, komunikují spolu písemnou formou- e-mailem prostřednictvím programů jako je ICQ nebo i ústní formou, například prostřednictvím programu Skype.

Komunikace prostřednictvím e-mailu

Vytvořit e-mailovou schránku, tedy poštovní adresu si může každý prostřednictvím různých portálů, které umožňují zřízení e-mailové schránky zdarma (Seznam.cz, Centrum.cz a mnoho dalších). Školy mají velmi často e-mailové schránky v doméně školy. Tento způsob však zatěžuje školní server a vyžaduje pokročilá nastavení zabezpečení pošty. Posílání e-mailových zpráv je dnes velmi rozšířeným prostředkem elektronické komunikace.

Výhody:

- rychlost doručení zprávy
- možnost poslat zprávu několika příjemcům současně
- snadná obsluha většiny programů, které umějí pracovat se zprávami
- možnost přiložení jakéhokoli souboru jako přílohy zprávy
- možnost kontroly přečtení zprávy
- možnost snadného vyhledávání mezi zprávami a jejich třídění v případě potřeby

Nevýhody:

- nutnost připojení k internetu
- přijímání i nevyžádané pošty (Spam)
- ohrožení počítačovou virovou nákazou, pokud není počítač dostatečně chráněn

On-line komunikace - písemná (chat, ICQ, AOL, QIP aj.)

On-line komunikace znamená komunikovat (psát si, mluvit) v reálném čase (v jediném okamžiku), podobně jako když někomu telefonujete. Také se používá pojem *instant messaging* = okamžité zprávy, okamžitá komunikace. (Roubal, 2009)[6]. Prostřednictvím těchto komunikačních programů je možné předávat si okamžitě písemné zprávy. Tyto programy jsou navzájem nekompatibilní, každý z nich má jiný způsob komunikace, přihlašování a identifikace. Roubal (2009, s. 238)[6] dále uvádí, že většina z těchto komunikátorů je placená z reklamy, že data pomocí nich odesílaná mohou být uložena na server poskytující službu a osobní údaje v nich vyplněné mohou být poskytnuty třetím osobám. I to je nutné při volbě některého z těchto komunikátorů vzít v úvahu.

Výhody:

- možnost okamžité reakce všech účastníků

Nevýhody:

- nutnost připojení k internetu v daném okamžiku a přihlášení ke komunikačnímu programu
- malá spolehlivost posílání přiložených souborů

On-line komunikace písemná, ústní i obrazová (Skype)

Skype je v současnosti nejspíše nejrozšířenějším komunikačním programem, který spojuje funkci on-line psaní (chat), hlasové i obrazové komunikace. Jedná se o mezinárodní síť umožňující všem jejím uživatelům bezplatnou komunikaci. Vyžaduje instalaci programu na náš počítač a případné povolení komunikace na školním firewallu. Proto je vhodné instalaci Skype konzultovat se správcem školní sítě. (Roubal, 2009)[6] Skype poskytuje některé služby i placené – např. volání na pevné a mobilní telefony (SkypeOut), vlastní telefonní číslo dosažitelné z běžných telefonních sítí (SkypeIn), tedy vlastně virtuální telefonní číslo, které umožňuje přesměrovat běžný hovor na Skype nebo zasílání SMS zpráv. Podle Roubala (2009, s. 239)[6] se stane IP telefonie, tedy telefonování

[6] ROUBAL, P.; *Počítač pro učitele.* Brno: Computer Press, a.s., 2009. ISBN 978-80-251-2226-6.

prostřednictvím internetu, běžnou součástí našich telekomunikačních možností. Výhodou podle něj je, že nabízí kvalitní spojení na neomezenou dobu zdarma. Každý účastník, který si nainstaloval software a vytvořil vlastní Skype účet, může tedy komunikovat s kýmkoli po celém světě, pokud zná jeho skype jméno a volaný účastník je zrovna připojen.

Při volbě kteréhokoli z těchto komunikačních programů je však třeba také vzít v úvahu, že vyžadují dostatečně rychlé a trvalé připojení k internetu a vybavení různými přídavnými zařízeními k počítači – sluchátky s mikrofonem, webkamerou. Je tedy třeba zvážit, zda všichni nebo alespoň většina rodičů má tyto možnosti.

Výhody:

- možnost ústní i obrazové komunikace v daném okamžiku – pokud oba účastníci mají potřebný software i hardware
- možnost hovořit pouze s jedním konkrétním člověkem „jakoby“ osobně

Nevýhody:

- potřeba velmi stabilního připojení k internetu, aby hovor nebyl přerušovaný
- nutnost instalování potřebného softwaru a nutné hardwarové vybavení
- nelze tak nahradit přímý osobní kontakt s rodiči i žáky
- oba mluvčí musejí mít domluvený čas, kdy se připojí na Skype

Školní informační systémy

Zákon č.561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon, §28 týkající se dokumentace škol a školských zařízení) a vyhláška č. 364/2005 Sb., **o** vedení dokumentace škol a školských zařízení a školní matriky a o předávání údajů z dokumentace škol a školských zařízení a školní matriky (vyhláška o dokumentaci škol a školských zařízení), které určují rozsah, formu, způsob a termíny předávání údajů ze školní matriky do centra k dalšímu statistickému zpracování, stanovují povinnost škol vést evidenci žáků (matriku) a data z ní pak předávat k dalšímu zpracování. To umožňují právě různé typy školních informačních systémů, tedy programů, které mají kromě vedení matriky i řadu dalších funkcí, viz dále. Zároveň jsou tyto systémy

přístupné i žákům a jejich rodičům, kteří se do systémů přihlašují vždy svým vlastním heslem. Tak je zajištěna ochrana osobních dat a údajů. V době vzniku těchto systémů byly nejrozšířenější „Bakaláři“a „SAS“(Systém agend pro školy). U obou těchto aplikací je nutná instalace příslušného softwaru na školní server. Druhý typ programů využívá k vedení evidence webových služeb. To znamená, že škola v tomto případě nepotřebuje svůj server, ale data odesílá na server poskytovatele služby. Takto pracují např. „Škola OnLine“, „Etřídnice“, „iŠkola“ .

Programy Bakaláři, SAS,

Oba programy jsou si velmi podobné. Nabízejí evidenci žáků, učitelů, evidenci majetku, vedení evidence školní knihovny, zápis klasifikace, evidenci nepřítomnosti žáků ve škole- elektronická třídní kniha, tvorbu rozvrhů a suplování, podávání informací o školních akcích. Oba tyto programy obsahují také webové aplikace, pro žáky a jejich rodiče i pro širokou veřejnost, která ovšem má přístup jen k obecným informacím o škole a školních akcích. Prostřednictvím těchto aplikací, po přihlášení se svým heslem, mohou rodiče okamžitě zjistit klasifikaci svého dítěte, informovat se o školních akcích, rozvrhu hodin jednotlivých tříd nebo suplování. Tyto aplikace je také možné využít při komunikaci s učiteli prostřednictvím e- mailu.

Výhody:

- možnost okamžité kontroly a získávání informací ze strany rodičů
- snadná dostupnost informací odkudkoli, kde je možnost připojení na internet

Nevýhody:

- programy poskytují možnost pouze omezené komunikace, pokud však rodič potřebuje bližší informace, musí zvolit jiný způsob komunikace
- aby mohli učitelé plně využívat tyto programy, je potřeba, aby škola byla dobře vybavena počítači, ideální je počítač v každé třídě, má-li učitel využívat i funkci elektronické třídní knihy nebo okamžitě zapisovat známky
- prostřednictvím těchto programů nelze zadávat žákům domácí práci

Webové služby „Škola OnLine“, „iŠkola“

Tyto velice sofistikované webové aplikace nabízejí školám velmi široké spektrum funkcí: vedení školní evidence žáků, učitelů, inventáře, zápis známek a hodnocení, evidenci absence žáků ve škole, zadávání domácích prací, předávání studijních materiálů, komunikaci prostřednictvím SMS a e-mailů, plánování školních akcí a e-learning. Každý ze žáků i rodičů má vlastní přístupové heslo, takže je možné rozlišit informace určené pouze pro určitou skupinu uživatelů. U těchto programů škola nepotřebuje vlastní server, ale všechno řídí server poskytovatele služby. Problémem u těchto aplikací mohou být finanční prostředky, protože ne každá škola si může dovolit ze svého rozpočtu uvolnit peníze na poskytování této služby.

Výhody:

- okamžité předávání informací o prospěchu a absenci žáků
- možnost oboustranné komunikace prostřednictvím SMS a e- mailů
- možnost rozlišení jednotlivých skupin uživatelů při předávání zpráv
- součástí těchto aplikací je také e-learning

Nevýhody:

- aby mohly být využívány všechny funkce těchto aplikací, je nutné zajistit odpovídající vybavení školy počítači s připojením k internetu
- protože jde o placené služby, může využití těchto aplikací neúměrně zatěžovat rozpočet školy
- plné využití možností všech funkcí těchto informačních systémů vyžaduje také odpovídající vybavení ze strany rodičů žáků (počítač a dostupné připojení na internet)

3 Praktická část

Jak bylo již uvedeno, pro ověření skutečností, které naznačují řešení problematiky komunikace mezi školami a rodiči v době širokého rozmachu informačních technologií, byl proveden průzkum, alespoň v takovém rozsahu, aby jeho výsledky byly přiměřeně vypovídající. Podmínkou bylo stanovení základních cílů průzkumu, jejichž výsledky by objasnily stanovené předpoklady.

3.1 Cíle průzkumu

- Zjistit, které formy komunikace základní školy nejčastěji používají při předávání informací rodičům
- Zjistit, zda pražské školy využívají informačních technologií častěji než mimopražské školy
- Zjistit, o jaký způsob komunikace mají největší zájem rodiče v Praze a mimo Prahu

3.2 Předpoklady

1. K informování rodičů o prospěchu žáků základní školy využívají převážně informační a komunikační technologie
2. K informování rodičů o školních akcích využívají základní školy hlavně webové stránky školy
3. Pražské školy využívají informační technologie pro komunikaci s rodiči více než školy mimopražské
4. Školy v rámci evaluace zjišťují, o jaký způsob komunikace mají rodiče největší zájem
5. Rodiče žáků pražských škol preferují pro předávání informací hlavně informační technologie

3.3 Metodologie průzkumu

Jako výzkumný nástroj jsem využila dotazník, který jsem rozesílala s doprovodným dopisem (Příloha č. 1). Dotazník je umístěn na následující webové stránce: http://radekhomola.wz.cz. Odpovědi na dotazníky mi přicházely na e-mailovou adresu v písemné formě (Příloha č. 2).

Dotazníky jsem rozeslala na 60 pražských a 60 mimopražských škol. I přesto, že vyplnění dotazníku je velmi jednoduché a časově nenáročné, vrátila se mi jich méně než polovina u každé skupiny respondentů. Aby bylo možné porovnat obě skupiny, vybrala jsem náhodně 27 respondentů z každé skupiny. Celkem jsem tedy zpracovala 54 dotazníků.

3.4 Výsledky průzkumu

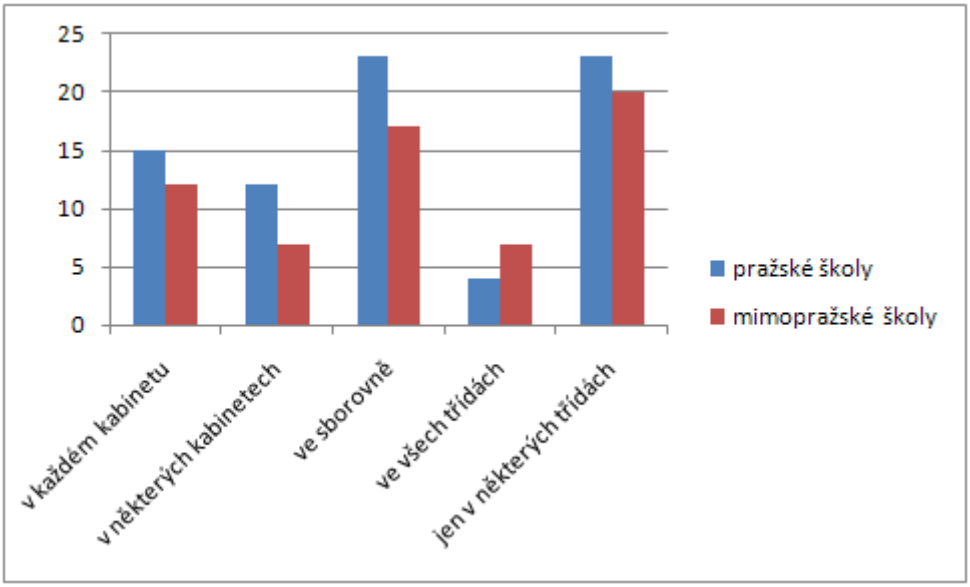
Dotazník, rozesílaný na náhodně vybrané školy v Praze a jiných krajích, má dvě části. První část se týká základních informací o dané škole. Otázky obsažené v této části jsou spíše orientační, určené na podporu předpokladů uvedených dále. Zajímavé v této části jsou například zjištění týkající se složení pedagogického sboru nebo věkového průměru. Protože to ale není hlavním předmětem provedeného průzkumu, dotýká se této problematiky až závěr práce.

Jedna z těchto úvodních orientačních otázek však zjišťuje vybavení škol výpočetní technikou. Protože tento jev úzce souvisí s předmětem průzkumu, jsou výsledky přehledně uvedeny v následující tabulce a grafu:

Tabulka 1 – Vybavení škol výpočetní technikou

	v každém kabinetu	v některých kabinetech	ve sborovně	ve všech třídách	jen v některých třídách
pražské školy	15	12	23	4	23
mimopražské školy	12	7	17	7	20

Obrázek 1 – Vybavení škol výpočetní technikou



Z uvedené tabulky a grafu vyplývá, že u tohoto náhodně vybraného vzorku škol je vybavení pražských škol počítačovou technikou s možností připojení k internetu lepší. Zjištěné rozdíly však nejsou nijak významné. Z tabulky a grafu je dále patrné, že jen velmi málo škol má počítač v každé třídě a jen zhruba polovina škol ve všech kabinetech.

Předpoklad č.1 - K informování rodičů o prospěchu žáků základní školy využívají převážně informační a komunikační technologie.

V dotazníku je k ověření tohoto předpokladu určena otázka č. 5 v části B - O prospěchu svého dítěte je rodič informován :

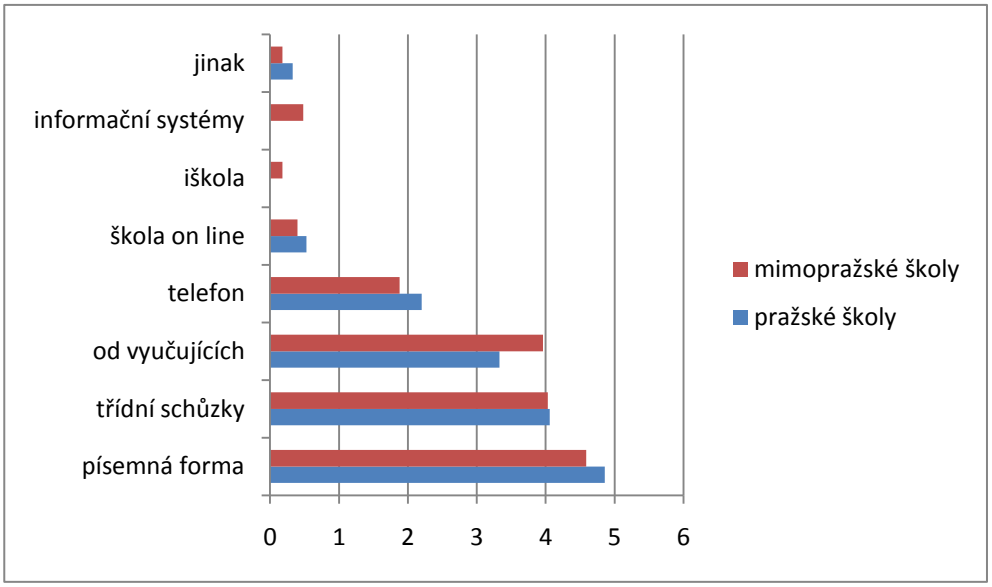
- písemnou formou (žákovská knížka, záznamník, index…)
- na třídních schůzkách
- přímo od vyučujících
- telefon – volání, SMS zprávy
- internet – Škola OnLine
- internet – škola
- informační systém – Bakaláři, SAS
- jinak- uveďte jak

U této otázky jsem jako výzkumnou metodu použila škálování, každý ze způsobů informování rodičů a prospěchu dětí hodnotili respondenti hodnotou 5 – 0, přičemž hodnota 5 byla přiřazena nejčastěji využívanému způsobu a hodnota 0 nejméně využívanému způsobu. U každé položky jsem vypočítala průměr, abych mohla tyto hodnoty číselně porovnávat.

Tabulka 2. Informace o prospěchu

	písemná forma	třídní schůzky	od vyučujících	telefon	škola OnLine	iŠkola	informační systémy	jinak
pražské školy	4,86	4,06	3,33	2,2	0,53			0,33
mimopražské školy	4,59	4,03	3,96	1,88	0,4	0,18	0,48	0,18

Obrázek 2. Informace o prospěchu



Z předchozí tabulky a grafu je patrné, že i když všechny školy využívají k vedení školní matriky některý z těchto programů: Bakaláři, SAS, které umožňují zároveň informovat rodiče o prospěchu dětí, poskytují i přehled absencí žáků, většina základních škol jednoznačně **preferuje klasické formy** předávání informací, tj. **písemnou formu** - prostřednictvím zápisů v záznamníku nebo v žákovské knížce, notýsku apod.,

a **osobní kontakt** s vyučujícím, tj. třídní schůzky a osobní jednání.

V této souvislosti mě zajímalo, co je příčinou toho, že školy ve větší míře nevyužívají k informování rodičů výše uvedené programy.

V dotazníku tato fakta zjišťuje otázka č. 7, část B - Pokud používáte převážně klasické způsoby komunikace (písemné sdělení, např. v žákovské knížce, třídní schůzky, telefon - ne internet) označte prosím, co brání širšímu využití počítačových technologií při komunikaci s rodiči:

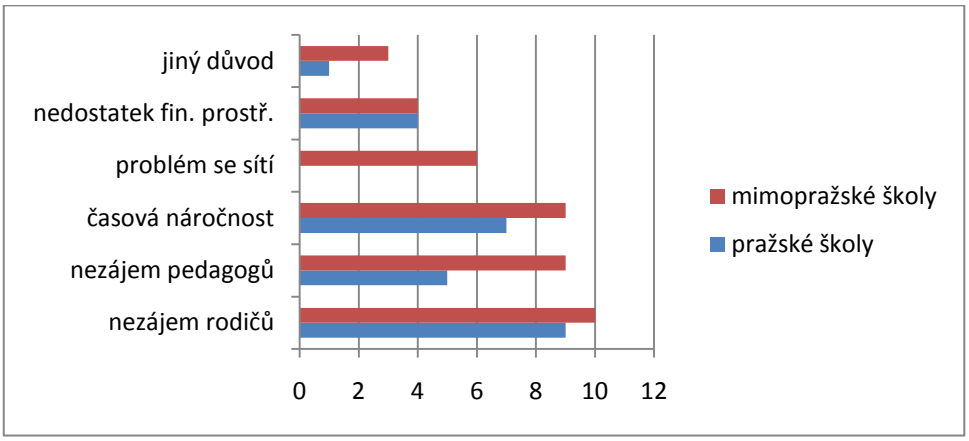
- špatná dostupnost internetu ve vašem regionu
- nezájem ze strany rodičů
- nezájem ze strany pedagogů
- nezájem ze strany vedení školy
- špatné vybavení školy
- nedostatek finančních prostředků
- jiný důvod - uveďte prosím jaký:

V této části byla zaznamenávána a vyhodnocována frekvence výskytu jednotlivých kategorií.

Tabulka 3. Příčiny malého využití informačních technologií

	nezájem rodičů	nezájem pedagogů	časová náročnost	problém se sítí	nedostatek fin. prostř.	jiný důvod
pražské školy	9	5	7	0	4	1
mimopražské školy	10	9	9	6	4	3

Obrázek 3. Příčiny malého využití informačních technologií



Z četnosti odpovědí jednoznačně vyplývá, že širšímu využití těchto programů brání nejvíce, shodně u pražských i mimopražských škol, **nezájem ze strany rodičů**, **časová náročnost vkládání údajů**, **nezájem ze strany pedagogů,** ten se objevuje častěji u mimopražských škol a shodně u pražských a mimopražských škol **nedostatek finančních prostředků**. Tady není specifikováno, zda jde o finanční náklady spojené se správou sítě, náklady na upgrady a nákup softwaru nebo náklady nutné na vybavení školy dostatečným počtem počítačů.
Zde by mohlo být námětem dalšího průzkumu managementu jednotlivých škol zjištění příčin nezájmu ze strany rodičů a pedagogů.

Předpoklad č.2 - K informování rodičů o školních akcích využívají základní školy hlavně webové stránky školy.

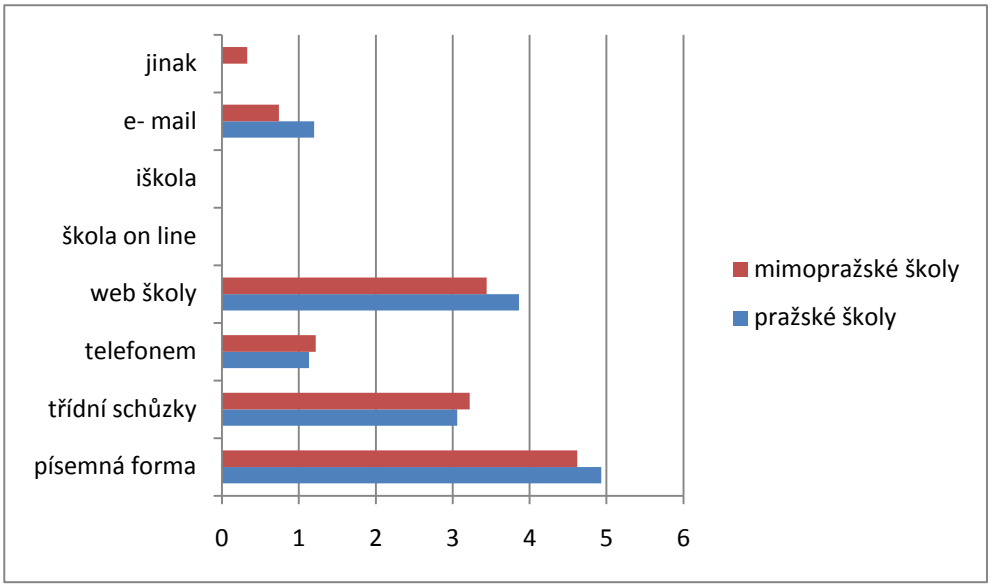
Tento předpoklad měla potvrdit otázka č. 6 v části B v dotazníku - O školních akcích a důležitých událostech ve škole je rodič informován:
- písemnou formou (žákovské knížky, dopisy, letáčky, vývěsky ve škole a jinde, časopis)
- na třídních schůzkách - z klasifikačních archů
- telefon - volání, SMS zprávy
- internet - webové stránky
- internet - e-mail
- internet – ŠkolaOnline
- internet – škola
- jinak - uveďte prosím jak:

I u tohoto předpokladu byla použita jako výzkumná metoda škálování, respondenti hodnotili nejpoužívanější způsob hodnotou 5 a nejméně používaný způsob hodnotou 0. V tabulce jsou uvedeny vypočítané průměrné hodnoty.

Tabulka 4. Způsob předávání informací o školních akcích

	písemná forma	třídní schůzky	telefonem	web školy	škola On Line	iŠkola	e- mail	jinak
pražské školy	4,93	3,06	1,13	3,86	0	0	1,2	0
mimopražské školy	4,62	3,22	1,22	3,44	0	0	0,74	0,33

Obrázek 4. Způsob předávání informací o školních akcích



Předpoklad se sice **nepotvrdil.** Ale z tabulky vyplývá, že i k informování rodičů o školních akcích využívají sice základní školy nejčastěji **písemnou formu**, ale využití **webových stránek** je hned **druhou** nejčastěji využívanou formou komunikace v této oblasti.

Předpoklad č. 3 - Pražské školy využívají informační technologie pro komunikaci s rodiči více než školy mimopražské.

Objasnění tohoto předpokladu je možné nalézt v otázkách č. 5 a č. 6(znění je uvedeno výše). Výsledky názorně potvrzují grafy na obrázku číslo 2. a na obrázku číslo 4. Tento předpoklad se v provedeném průzkumu **nepotvrdil.** Z uvedených grafů a tabulek je patrné, že **není žádný významný rozdíl ve využívání informačních technologií ve školách pražských a mimopražských.** I pražské školy stále více využívají klasickou písemnou a ústní formu komunikace s rodiči svých žáků, i když by se dalo předpokládat, že díky široké nabídce různých typů stabilního připojení k internetu ze strany škol i ze strany rodičů, bude tento způsob komunikace využíván ve větší míře.

Předpoklad č.4 - Školy v rámci evaluace zjišťují, o jaký způsob komunikace mají rodiče největší zájem.

Výsledky šetření vycházejí z otázky číslo 8 v části B dotazníku - Zjišťovali jste někdy v rámci evaluačních šetření, o jaký způsob komunikace mají větší zájem rodiče?

Tabulka 5. : Zjišťování zájmu ze strany rodičů

	ano		ne	
pražské školy	20	74%	7	26%
mimopražské školy	17	63%	10	37%

Tento předpoklad **se potvrdil**. Z tohoto grafu a tabulky vyplývá, že 74% pražských a 63% mimopražských škol zjišťuje v rámci evaluace, o kterou formu komunikace mají zájem rodiče jejich žáků. Je vidět, že pražské školy se poněkud více zajímají o to, co rodičům vyhovuje. Je zřejmé, že v tomto případě je třeba brát v úvahu vybavení domácností výpočetní technikou i počítačovou gramotnost rodičů.

Předpoklad č. 5 - Rodiče žáků pražských škol preferují pro předávání informací hlavně informační technologie.

Otázka č. 9 v části B dotazníku - Pokud jste odpověděli ano, označte nejžádanější způsob: Tato otázka navazuje na otázku č. 8 - zda školy zjišťovaly v rámci evaluačního šetření o který způsob komunikace mají rodiče zájem. Respondenti přiřazovali následujícím možným způsobům komunikace hodnotu 0 - 5 :

- písemná forma
- konzultace s vyučujícími
- telefon - volání, SMS zprávy
- internet - webová stránka
- jinak - uveďte prosím jak:

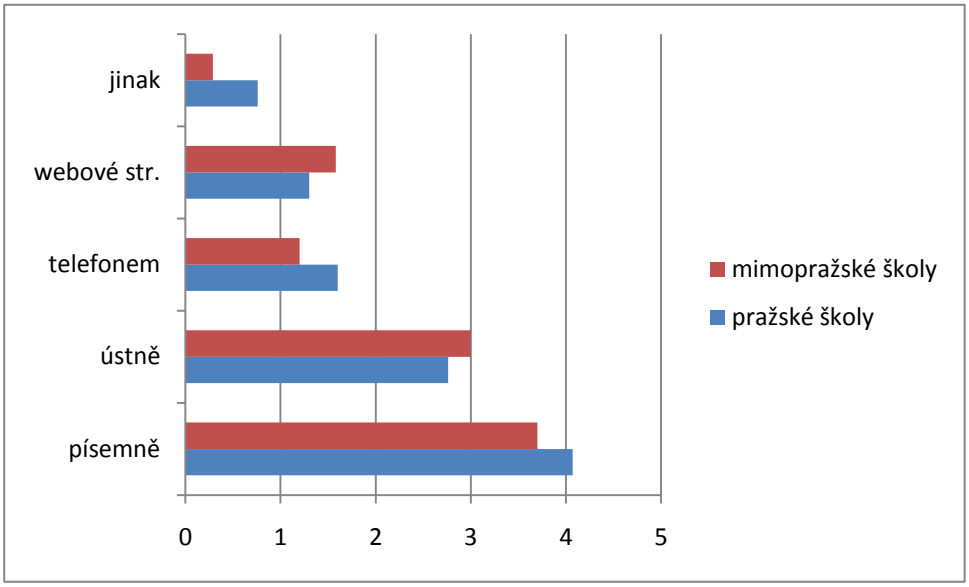
Výzkumnou metodou je opět škálování. Respondenti opět vybírali z možností 0 - 5. Nulou

byla označena možnost nejméně používaná. U každé z možných odpovědí byla vypočítána průměrná hodnota.

Tabulka 6. : Preference rodičů

	písemně	ústně	telefonem	webové str.	jinak
pražské školy	4,07	2,76	1,6	1,3	0,76
mimopražské školy	3,7	3	1,2	1,58	0,29

Obrázek 6.: Preference rodičů



V tomto případě jsem vycházela z toho, že v Praze je mnoho možností kvalitního připojení na internet a je tedy pravděpodobné, že rodiče budou preferovat předávání informací prostřednictvím internetu. Tento předpoklad, však **nebyl** dotazníkovým šetřením **potvrzen.** Podle evaluačních šetření, která si školy prováděly, mají rodiče pražských i mimopražských škol shodně největší zájem o klasické formy komunikace: **písemné nebo ústní sdělení.** Nepotvrdilo se tedy, že by rodiče pražských měli výrazně větší zájem komunikaci prostřednictvím elektronických médií. Námětem pro evaluační šetření jednotlivých škol by dále mohlo být zjišťování toho, zda se nějak liší preference

rodičů žáků na prvním a na druhém stupni základní školy.

Ačkoliv se jedná o údaje získané prostřednictvím šetření, která si prováděly jednotlivé školy, využila jsem je pro tuto práci k dokreslení celkového pohledu. Bylo by velmi obtížné, oslovit odpovídající vzorek rodičů pražských i mimopražských škol, jehož odpovědi by daly objektivnější možnost zhodnocení výsledků a stanovení závěrů takovéhoto šetření. To by vyžadovalo daleko širší výzkum, který by přesahoval rámec a možnosti této práce

4 Doporučení

1) Volba formy a prostředku komunikace

- **omlouvání dětí z výuky a jiná aktuální sdělení ze strany rodičů**

  V případě omlouvání dětí z výuky lze doporučit výhody, které poskytuje komunikace prostřednictvím e-mailu školy nebo jednotlivých učitelů – sdělení je rychlé, je možné na ně případně ihned reagovat. U rodičů, kteří nemají přístup k internetu, pak lze doporučit využití telefonních čísel školy - pevnou linku nebo mobilní telefon (SMS zprávu), pokud mají toto číslo k dispozici. Oba tyto způsoby mají proti klasickému písemnému sdělení výhodu v tom, že odpadá možné riziko, že žák zprávu od rodičů ztratí nebo nepředá učiteli.

  Při omlouvání delší plánované nepřítomnosti žáka (například rekreace) často školy využívají formuláře umístěného na webových stránkách školy. Je třeba však zvážit, že ne všichni rodiče mají přístup na internet a možnost tisku potřebného formuláře. A nutné je nabídnout rodičům i jinou variantu podání žádosti o uvolnění dítěte z výuky.

- **informace o prospěchu**

  Jak již bylo v praktické části uvedeno, nejčastěji využívaným prostředkem předávání informací tohoto typu je písemné sdělení. Nevýhodou tohoto způsobu předávání informací ale je, že v případě, kdy není možné klasifikaci ihned zapsat (pokud žák zapomene žákovskou knížku nebo ten den není ve škole), jen obtížně se později zjišťuje, zda má rodič úplné informace o prospěchu svého dítěte. Proto by i tomto případě měl být tento klasický způsob komunikace doplněn také elektronickou evidencí klasifikace žáků například v některém z programů, které většina škol využívá jen k vedení školní matriky (Bakaláři, Etřídnice, SAS). Tyto aplikace totiž umožňují předávat rodičům informace nejen o prospěchu ale i o absencích případně pozdních příchodech dítěte. I zde třeba brát v úvahu, že ne všechny domácnosti jsou vybavené počítačem a mají možnost pravidelného připojení k internetu. I z tohoto důvodu je třeba využít vždy k předávání informací různé formy komunikace (písemnou, elektronickou, případně ústní).

- **informace o škole a školních akcích**

  Informace tohoto typu je možné předávat jak písemnou formou (zprávy v žákovské knížce, letáčky apod.), tak i prostřednictvím již zmiňovaných aplikací (Bakaláři, SAS, Etřídnice, IŠkola nebo Škola OnLine). K informacím předávaným prostřednictvím těchto aplikací se dostanou rodiče žáků dané školy prostřednictvím hesla. I když tyto aplikace obsahují většinou i modul určený pro širokou veřejnost, kde není nutná autentizace účastníka, běžný uživatel internetu tuto možnost nevyužije, protože o ní neví. Doporučením je využít přednostně webové stránky školy, kam mají přístup všichni uživatelé internetu a dnes už je to pro širokou veřejnost nejčastěji využívaný zdroj informací. Výhodou tohoto způsobu komunikace je také to, že na webové stránky školy lze umísťovat fotografie ze školních akcí, ukázky dětských prací, videa nebo PowerPointové prezentace a tím přiblížit školu veřejnosti a prezentaci školy udělat zajímavější a pestřejší. Nutné je ovšem vždy předem zajistit písemný souhlas rodičů se zveřejněním fotografií případně videí.

- **řešení výchovných a vzdělávacích problémů**

  U všech předcházejících bodů šlo pouze o komunikaci jednosměrnou – od školy směrem k rodičům nebo naopak. Žádný z těchto prostředků komunikace ale nemůže plnohodnotně nahradit osobní jednání. Zvláště v případě jakýchkoli výchovných či vzdělávacích problémů je osobní jednání s rodiči nezbytné.

  Při volbě formy komunikace je třeba také brát v úvahu věk žáků. Jedná-li se například o žáky prvních ročníků, je pravidelný osobní kontakt učitele s rodiči naprosto nezbytný a nenahraditelný. S rodiči žáků v nižších třídách je třeba velmi systematicky pracovat, vysvětlovat, jak mají postupovat v domácí přípravě atd. Osobní kontakt s rodiči zvlášť žáků v nižších ročnících také výrazně ovlivňuje budoucí vztah rodičů ke škole.

- **informování rodičů o probraném učivu v době nepřítomnosti žáka ve škole**

  V tomto případě je naprosto logickým doporučením využití výhod elektronické komunikace. Rodiče nemusejí docházet do školy, protože potřebné informace mohou zjistit prostřednictvím e-mailu ať už osobního (pokud jim svoji adresu učitel poskytne) nebo prostřednictvím školního serveru, anebo s využitím některého z výše jmenovaných školních informačních systémů. Učitel naopak může

prostřednictvím hromadně rozeslaného mailu informovat najednou všechny nepřítomné žáky nebo jejich rodiče. Problémem je ovšem zase dostupnost připojení na internet a vybavení domácností příslušnými technologiemi a znalostmi nutnými k jejich využití.

2) Opatření v oblasti personalistiky

Mají-li být při komunikaci s veřejností více využívány moderní informační a komunikační technologie (dále jen ICT), je třeba zajistit průběžné a pravidelné vzdělávání pedagogického sboru v této oblasti. Všichni poskytovatelé informačních systémů pro školy uvádějí na svých webových stránkách informace o různých školeních a seminářích týkajících se práce s jejich produkty. Nabídka vzdělávacích akcí je široká i ze strany vysokých škol a dalších institucí, které se zaměřují na další vzdělávání pedagogických pracovníků. Je však třeba také vzít v úvahu určité vrozené předpoklady každého jedince pro práci s jakoukoli technikou. Zde by mohlo být řešením určení jakéhosi „poradce“ z řad pedagogů, který bude dohlížet na méně zkušené spolupracovníky a poskytovat jim pomoc a rady.

Zároveň je třeba zajistit důkladné proškolení správce systému. Tím bývá mnohdy někdo z učitelů. Ve školách, které jsou dobře vybavené počítačovou technikou, je ale nezbytné mít pro tuto práci samostatného pracovníka. Ten obvykle zastává i funkci správce školní počítačové sítě. Pro záruku kvalitního fungování technicky dobře vybavené školy, je takovýto pracovník naprosto nezbytný. Hardwarové i softwarové vybavení techniky, neustálé udržování její stále aktuální technické úrovně, průběžná údržba, proškolování nových uživatelů – pedagogů i administrativně technických pracovníků apod., jsou nezbytné podmínky pro bezproblémové využívání moderních výukových i komunikačních prostředků.

Z hlediska vedení školy je třeba řešit řadu problémů s tím spojených – dostatek finančních prostředků na proškolení odpovědných pracovníků, zajištění suplování atd.

3) Technické zabezpečení

Z výsledků průzkumu dále vyplývá, že jednou z nejčastěji uváděných příčin malého využívání ICT je časová náročnost vkládání údajů do systému. Příčinou může být stále ještě nedostatečné vybavení škol výpočetní technikou. Mají-li být tyto systémy skutečně efektivně využívány, je třeba zajistit, aby počítač byl součástí vybavení každé třídy,

případně pracoviště učitele v kabinetě nebo ve sborovně, aby učitelé mohli vkládat data kdykoli. Jak ukázal průzkum (Tabulka a Obrázek 1), vybavení základních škol stále není vyhovující. Doporučení pro vedení škol při zajištění finančních prostředků na vybavení škol výpočetní technikou je spolupráce se zřizovatelem, oslovení potenciálních sponzorů, využití různých jednorázových dotací ze strany ministerstva školství (jako je v současnosti například projekt EU peníze školám) a možnosti získání finančních prostředků z různých grantů.

4) Opatření v oblasti Public relations

Informace týkající se preferencí rodičů v oblasti komunikace se školou jsou sice zprostředkované, ale i tak ukazují, že rodiče dávají přednost „klasickým" prostředkům komunikace. Příčinou může být malé povědomí rodičů o možnostech a výhodách i nevýhodách elektronické komunikace, malá počítačová gramotnost rodičů nebo malá dostupnost připojení na internet.

Doporučením pro management škol je pravidelně a dostatečně informovat rodiče žáků. Případné změny je pak třeba zavádět pozvolna, až po důkladné přípravě a projednání s rodiči. Je třeba ovšem také brát v úvahu technické vybavení domácností v daném regionu a znalosti a dovednosti rodičů při práci s ICT.

5 Závěr

Prostředí základních škol je v mnoha ohledech specifické vzhledem k jiným oblastem našeho života. Velkou roli určitě hraje jistá tradice ve smyslu procesu vzdělávání, zvláštní sociální prostředí – velká koncentrace jedinců stejného věku v poměrně malém prostoru, velká míra feminizace, postupné zvyšování věkového průměru učitelských sborů a také zvláštnosti v oblasti finančního zajištění provozu škol (školám jsou přidělovány finanční prostředky podle počtu žáků a ne podle potřeb školy). Přesto je patrné, že i do života základních škol sice pomaleji než do jiných oblastí našeho života, ale stále více pronikají informační a komunikační technologie.

Provedeným průzkumem bylo zjištěno, že i když většina programů a webových aplikací určených k evidenci žáků, jejich prospěchu a následně i tisku vysvědčení umožňuje i rodičům získávat aktuální informace o školní docházce a prospěchu jejich dětí, není o tento způsob komunikace zájem ani ze strany rodičů ani ze strany pedagogů.

Oproti předpokladu, nebyl zjištěn žádný výrazný rozdíl mezi pražskými školami a školami mimopražskými v četnosti využívání informačních technologií při komunikaci s rodiči. Dá se říci, že i když by se dalo předpokládat, že pražské školy i rodiče dětí v Praze mají lepší možnosti, co se týká připojení k internetu, přesto dávají školy i tady rodiče přednost jiným formám komunikace.

Výsledky průzkumu nabízejí řadu námětů k diskusi o příčinách tohoto stavu a o vhodnosti použití určitého komunikačního prostředku v určité situaci.

Myslím, že z hlediska řízení školy v oblasti personalistiky by bylo vhodné zamyslet se například nad tím, proč jako druhá nejčastější příčina nevyužívání informačních technologií je nezájem ze strany pedagogů. Příčinou by mohl být například vysoký věkový průměr pedagogického sboru na většině škol. Z provedeného průzkumu vyplývá, že jen 15% škol má věkový průměr sboru pod 40 let, 81 % nad 40 let a 3% škol dokonce nad 50 let. To ale bude zřejmě i v budoucnu problém, vzhledem ke zvyšujícímu se věku odchodu do důchodu. Zásadním problémem také je, že většina pedagogů těchto věkových kategorií absolvovala pouze velmi omezené základní školení práce s počítačem a základními programy Microsoft Office. Školení se neopakovala, protože další finanční prostředky na proškolení pedagogů už školy nedostaly a prostředky běžně určené na další vzdělávání pedagogických pracovníků na pokrytí systematického zvyšování počítačové

gramotnosti učitelů nestačí. Přitom práce s počítačem dnes nezahrnuje pouze evidenci žáků a jejich studijních výsledků, ale právě komunikaci např. prostřednictvím e-mailů, možnost tvorby webových stránek jednotlivých tříd, práci s výukovými programy v počítačových učebnách, tvorbu prezentací a výukových hodin na interaktivní tabule atd. To všechno ovšem vyžaduje mnoho hodin věnovaných dalšímu vzdělávání pedagogů. Ty však představují jednak velké zatížení školy po stránce finanční, ale také personální. Pokud mají mít takováto školení smysl, musejí být dlouhodobějšího charakteru, musejí zahrnovat značnou část praktické složky s možností samostatné práce frekventantů v příslušném programu, z toho však vyplývají nemalé problémy pro vlastní chod škol. Ne snadno se zajišťuje na delší dobu kvalitní suplování za studujícího kolegu a navíc je mnohdy třeba, aby školení absolvovalo více pedagogů. (nutnost zajištění suplování).

Dalším možným problémem by mohlo být velmi vysoké procento žen v učitelských sborech na základních školách bez rozdílu toho, zda jde o školy pražské nebo mimopražské. Dá se totiž předpokládat, že muži mají k využívání této techniky přece jen blíž než ženy.

Z provedeného výzkumu dále vyplývá, že o širší využití komunikace prostřednictvím informačních a komunikačních technologií nemají zájem ani rodiče bez rozdílu toho, zda jde o školu pražskou nebo v jiném regionu. Příčinou může být u mimopražských škol horší přístup k připojení k internetu nebo stále ještě i nedostačující vybavení domácností počítačovou technikou. Ale zásadním úkolem je poskytovat rodičům dostatek informací o výhodách a nevýhodách využití těchto technologií.
Na druhou stranu je zřejmé, že i v době velmi širokého uplatnění informačních a komunikačních technologií ve všech sférách našeho života, není tento způsob komunikace ideální naprosto všude. Ukazuje se, že na základních školách, kam vstupují děti vlastně ve velmi nízkém věku, je nezbytný a všemi zúčastněnými stranami jednoznačně preferovaný kontakt písemný a hned na druhém místě osobní. Je vlastně dobře, že rodiče zvláště takto „malých“ dětí v období, kdy se utváří jejich vztah ke vzdělávání a rozvíjejí se předpoklady pro další celoživotní vzdělávání a školní úspěšnost, dávají přednost osobnímu jednání s pedagogy ať už na třídních schůzkách nebo při osobním pohovoru. Domnívám se, že jedině tak lze efektivně řešit otázky výchovy i vzdělávání žáků zvláště na počátku jejich školní docházky. Na druhou stranu je z provedeného průzkumu jasné, že rodiče i pedagogové už si zvykají, že informace o jednotlivých školách, školních akcích a aktualitách jsou umístěné na webových stránkách

škol, které však vyžadují neustálou a pravidelnou aktualizaci. Z dotazníku vyplynulo, že sice všechny dotazované školy mají vlastní webové stránky, ale jen 72% je pravidelně využívá k předávání informací rodičům.
Nezastupitelnou úlohu v komunikaci mezi školou a rodiči má však také komunikace oboustranná, tedy taková, která umožňuje zpětnou vazbu pro obě strany. Tady jsou nejběžněji využívané prostředky ústní formy komunikace, tedy třídní schůzky, osobní konzultace nebo telefonický rozhovor. Učitel může navázat osobní kontakt s rodiči, při kterém může získat zásadní informace o rodinném zázemí žáka a prostředí, ve kterém žije.

Při volbě prostředku a formy komunikace je jistě potřeba zvážit situaci a účel komunikace. Jde- li o komunikaci jednostrannou, tedy hlavně o informace školy o školních akcích, je vhodné využít právě informační a komunikační technologie. Protože však je pro některé rodiny stále ještě problémem připojení k internetu, bylo by vhodné doplnit tento způsob předávání informací ještě prostředky písemné formy komunikace, tedy různé vývěsky, plakáty, letáky apod. Co se týká předávání informací o prospěchu, je zajímavé, že rodiče většinou preferují písemnou formu, tedy zápis do notýsku, záznamníku nebo žákovské knížky před elektronickou formou komunikace (tedy například prostřednictvím programů Bakaláři, SAS apod.), i když v obou případech jde také o komunikaci jednosměrnou. Určitou roli zde nepochybně hrají určité tradice a zvyklosti. Domnívám se ale, že i v tomto případě lze ve větší míře využít možnosti, které poskytují informační technologie.

Jako velmi důležitý a zásadní je ovšem postoj managementu každé školy k těmto otázkám. Ředitel školy je ten, kdo rozhoduje o využití finančních prostředků, které škola má k dispozici, určuje strategii rozvoje školy, mimo jiné i v oblasti využití informačních technologií, a samozřejmě svými postoji působí i na ostatní členy učitelského sboru. Z hlediska managementu školy je nutné také vzít v úvahu, že způsob komunikace školy s vnějším prostředím je velmi důležitou součástí firemní kultury a je tedy třeba každou změnu v této oblasti provádět uváženě.

Na závěr je nutné konstatovat, že žádný z prostředků komunikace nelze jednoznačně označit za dobrý nebo špatný. Je ale velmi důležité rozlišit kdy, v jaké situaci a k jakému účelu mají být daný prostředek a forma komunikace použity.

6 Literatura

PRŮCHA, J.; WALTEROVÁ, E.; MAREŠ, J. *Pedagogický slovník,* 1. vyd. Praha: Portál, 1995, 288 s. ISBN 80-7178-029-4

FORET, M. Komunikace s veřejností, 1. vyd. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity Brno, 1994, 203 str., ISBN 80-210-1034-7

ŠPATENKOVÁ, N. *Základní otázky komunikace,* 1. vyd. Praha: Galén, 2009, 135 str., ISBN 978-80-7262-599-4

WIKIPEDIA: otevřená encyklopedie[online], [cit. 2011-03-19]Dostupné WWW:http://cz.wikipedia.org /wiki/Dorozumívání.

VEBER, J, a kol. *Management,* 1. vyd., Praha: Management Press, 2003, ISBN 80-7261-029-5

ROUBAL, P.; *Počítač pro učitele,* 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2009. ISBN 978-80-251-2226-6.

SVĚTLÍK, J. *Marketingové řízení školy,* 1.vyd., Praha: ASPI, a. s., 2006,ISBN 80-7357-176-5

GAVORA, P. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.

HOLOUŠOVÁ,D.; KROBOTOVÁ , M. *Diplomové a závěrečné práce.* Olomouc: Univerzita Palackého, 2008. ISBN 80-244-1237-3

Přílohy

Příloha č.1

Milé kolegyně a kolegové,
jsem studentkou Pedagogické fakulty UK oboru Školský management. Jsem v posledním ročníku studia a součástí mé závěrečné bakalářské práce je mimo jiné výzkum, jehož úkolem je zmapovat způsob komunikace školy s rodiči na základních školách. Proto Vás prosím o spolupráci a vyplnění dotazníku. Dotazník najdete na této www. adrese: http://radekhomola.wz.cz .
Věřím, že jeho vyplnění Vám nezabere víc než 5 min. Po vyplnění stačí, když kliknete na ODESLAT.
Moc Vám všem děkuji za spolupráci, ráda Vám také pomohu.
Mgr. P. Homolová

Příloha č. 2

*** část A ***

Jsme škola:plně organizovaná
Umístění školy: Praha
Naše škola se nachází v městě s:100 000 a více obyvateli
Počet žáků ve škole:nad 400
celkový počet pedagogů:25
z **toho mužů:**4
věkový průměr:43
vybavení počítači připojenými k internetu:jen v některých kabinetech, ve sborovně, jen v některých třídách,
počet odborných učeben s připojením k internetu:3
Má Vaše škola webové stránky?ano
Pokud jste odpověděli ano, využíváte webové stránky pro předávání aktuálních informací rodičům?ano - pravidelně

*** část B ***

Pro vnitřní evidenci a vedení matriky využívá Vaše škola:program bakaláři
Využíváte i jiné funkce tohoto programu uvnitř školy?sestavování rozvrhů a suplování,
Používáte některý z těchto programů k informování rodičů o prospěchu dětí nebo k zadávání domácích prací?ne
Pokud jste odpověděli ne, označte prosím proč je nepoužíváte:časová náročnost vkládání údajů, problémy se správcem sítě,
O prospěchu svého dítěte je rodič informován (písemná forma):5
O prospěchu svého dítěte je rodič informován (třídní schůzky):4
(od vyučujících):3
(telefon):2
(školaonline):1
(iškola):0
(informační systémy):0
(jinak):0, ,
O školních akcích a důležitých událostech ve škole je rodič informován (písemná forma):5
(třídní schůzky):4
(telefon):0
(webové stránky):3
(e-mail):0
(školaonline):0
(iškola):0
(jinak):0, ,
Pokud používáte převážně klasické způsoby komunikace označte prosím, co brání širšímu využití počítačových technologií při komunikaci s rodiči:nezájem ze strany rodičů, nezájem ze strany pedagogů,
Zjišťovali jste někdy v rámci evaluačních šetření, o jaký způsob komunikace mají větší zájem rodiče?ano
Pokud jste odpověděli ano, označte nejžádanější způsob (písemná forma):5
(konzultace s vyučujícími):4
(telefon):2
(webová stránka):1
(jinak):0, ,