

ШКОЛЬНЫЕ САЙТЫ: типовые и оригинальные¹

Татьяна Анатольевна Мерцалова,
*ведущий научный сотрудник Института образования
Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики»*

Дарья Викторовна Чернышова,
ассистент, НИУ-ВШЭ

Ещё совсем недавно для того, чтобы получить необходимую информацию о школе, об условиях поступления и обучения, о программах, по которым она работает, родителям и заинтересованным лицам нужно было позвонить в школу, поговорить со знающими людьми, для получения более подробной информации — встретиться с педагогами или администрацией. Теперь необходимые сведения о школе можно без особых усилий найти на школьном сайте, не покидая своего рабочего места: получить информацию о процедуре поступления, перечень необходимых для этого документов, познакомиться с традициями и историей школы, узнать о специфике образовательных программ, условиях обучения, пообщаться с администрацией и педагогами, задать все интересующие вопросы и получить на них ответы. Но вся ли необходимая родителям информация есть на школьных сайтах? Все ли школы готовы к коммуникации?

• коммуникативные функции • информационная открытость • технологические характеристики • датирование • «живая» информация • модели школьных сайтов

¹ При подготовке статьи использованы материалы исследования, осуществленного при поддержке РГНФ по теме «Моделирование коммуникативных стратегий взаимодействия образовательных институтов с общественностью в условиях модернизации», проект №11-06-00380-а.

Информационная остаточность

Проведённые в конце 2012 года исследования² показали, что далеко не всё из того, что важно и интересно родителям, есть на школьных сайтах. Например, значимые для выбора школы данные о поступлении выпускников в вузы или сведения о наличии и режиме работы групп продлённого дня можно найти далеко не на всех сайтах школ. Очень редко встречается информация о стоимости платных услуг, оказываемых школой; об обеспечении безопасности детей; о работе психологической и медицинской служб; об изменениях в расписании уроков и многое другое, важное не только для тех, кто выбирает учебное заведение, но и для тех, кто уже учится в нём.

К сожалению, все эти сведения встречаются менее чем на четверти школьных сайтов, а вот список информации, которая размещена на подавляющем большинстве школьных сайтов, гораздо короче: адрес школы; список педагогов и администрации; уставные документы и локальные нормативные правовые акты школы; внутришкольные новости и публичный отчёт.

Коммуникативные функции

Но даже несмотря на информационную недостаточность, школьные сайты начинают играть в жизни общества всё более значимую роль, и во многом это связано с активизацией коммуникативных функций сайта, которые позволяют пользователям вступать в прямое общение с педагогами и администрацией, с родителями, учениками и выпускниками школы. Такие контакты дают возможность получить информацию о школе, почувствовать свою причастность к школьной жизни, оценить и реализовать свои возможности влиять на неё.

² Мониторинг сайтов общеобразовательных учреждений различных регионов РФ, проводимый НИУ ВШЭ и РИА «Новости» в рамках проекта «Социальный навигатор».

Многие школьные сайты становятся неотъемлемой частью школьной жизни. Дизайн сайта, набор разделов и их содержание, темы, обсуждаемые на форумах, — всё это отражает уклад школы, её внутреннюю культуру, традиции и приоритеты. Такой сайт сам по себе становится веским доводом в пользу выбора родителями и детьми данной школы.

Типовые или оригинальные?

Сегодня школьные сайты из образовательной инновации превратились в массовое явление, которое, как и всё происходящее в системе образования, стало объектом пристального внимания и попыток влияния со стороны муниципальных и региональных органов управления. Одним из проявлений такого активного влияния стало появление типовых сайтов — одинаковых, созданных по единому шаблону, разработанному по заказу региональных органов управления образования, — в Москве, Татарстане, Удмуртии и ряде других субъектов РФ.

Первая реакция школ и пользователей на такие сайты — возмущение, раздражение, критика, вплоть до полного отторжения. Но, в самом деле, настолько ли плохи типовые сайты, чем они отличаются от собственных оригинальных сайтов школ? И всегда ли эти отличия — в худшую сторону? Попробуем в этом разобраться. Если анализировать беспристрастно, очевидны три базовых «плюса» типовых сайтов:

- типовые сайты, имеющие одинаковый макет страниц и локализованные на едином портале с единой системой контроля и сбора статистики, удобны для управленцев — их проще проверять и регулировать;
- такие сайты комфортны для школ — нет необходимости в специалистах по разработке, системной и технической поддержке сайта (программистах, web-мастерах, дизайнерах и др.): это сводит к минимуму усилия школьной администрации

сайта — учителей, и без того загруженных: при работе с типовыми сайтами их функции ограничиваются наполнением и обновлением контента;

- они удобны для пользователей, поскольку имеют чёткую, логичную структуру, одинаковое для всех типовое меню. Это облегчает поиск информации и ориентацию в пространстве сайта тем, кто зашёл на него впервые, например, выбирая школу для своего ребёнка.

С другой стороны, такие сайты слишком одинаковые, в них нет индивидуальности, которая важна не только с точки зрения презентативности сайта, но и как способ самовыражения школьного коллектива. Типовые сайты менее привлекательны, менее самобытны и полностью лишены оригинальности в отличие от сайтов, придуманных и разработанных самой школой.

Информационная открытость

Но все эти доводы не затрагивают главную функцию школьного сайта как источника информации о школе. Какие же сайты, типовые или оригинальные, более полезны с точки зрения **информирования** основной пользовательской аудитории? Какие сайты информационно оказываются более открытыми?

Степень информационной открытости определяется не только наличием информации, но и удобством её поиска и использования. Поэтому рассмотрим как перечень информационных материалов и документов, размещаемых на тех и других сайтах, так и технологические характеристики и сервисы, которые, по мнению пользователей, нужны им на школьном сайте.

Первое, с чем сталкиваешься, сравнивая информационную открытость типовых и оригинальных сайтов школ, это возможности поиска сайта школы через глобальные поисковые системы: Yandex, Google и т.д. Оказалось, что оригинальные сайты школ легко обнаруживаются этими системами и оказываются, как правило, в самых верхних строках списка. Типовые сайты поисковыми системами обнаруживаются не всегда, довольно часто поисковики не находят типовой сайт школы: причина, возможно, в неадекватной настройке поисковых

роботов на типовых сайтах, а значит, её легко устранить с помощью соответствующих программно-технических работ.

Характеристики

По своим технологическим характеристикам типовые сайты школ выглядят несколько лучше, чем оригинальные, хотя среди оригинальных есть такие, которые с полным правом можно назвать «высокотехнологичными». Они оснащены и мобильной (облегчённой) версией, и специальными функциями, обеспечивающими удобство людей с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов по зрению, слуху, опорно-двигательной системе), и сервисами для публичного комментирования материалов, и даже возможностью on-line платежей за дополнительные образовательные услуги, предоставляемые школой.

Но таких сайтов очень и очень немного, даже простейший распространённый сервис «Система поиска по сайту» на оригинальных сайтах школ встречается почти в два раза реже, чем на типовых.

Обновляемость

Странно, что и обновляемость у типовых сайтов в среднем несколько выше, чем у собственных оригинальных сайтов: возможно, постоянный контроль руководством и напоминания, которые рассылаются школьным администраторам типовых сайтов о необходимости внести обновления, делают своё дело. Зато оригинальные сайты демонстрируют пользователям чуть более высокую культуру работы с информацией в таком простом, но важном для пользователей вопросе, как датирование всех размещаемых на сайте материалов.

По сути, указание даты публикации — это элемент информационной культуры. Всем известно, что есть определённые

правила написания различных документов и текстов, также есть требования к оформлению материалов на информационных сайтах в сети Интернет. То, что эти правила пока не зафиксированы ни в одном нормативном документе, не отменяет их необходимости для удобства пользователей и проявления элементарного уважения к ним: отсутствие даты (недатированные расписание уроков или перечень кружков дополнительного образования) фактически нивелирует их информационное значение.

К сожалению, пользователи очень часто сталкиваются с тем, что размещённая на сайтах школ информация относится к прошлому, а то и к позапрошлому учебному году, даже если это сведения, которые должны обновляться ежегодно, как, например, расписание кружков. Поэтому отсутствие даты неизбежно вызывает вопросы: это те кружки, которые работают в школе сейчас, или это просто отписка, чтобы раздел не оставался пустым?

Информативность

Интересным и неожиданным для сторонников оригинальных сайтов школ стало понимание того, что и с точки зрения наличия наиболее важной для пользователей информации типовые сайты значительно опережают свои оригинальные аналоги.

Та информация, которая редко встречается на оригинальных сайтах, например, результаты проверок школы контролирующими органами, на типовых также попадает в категорию «редкой». И вот что важно: оригинальные сайты оказались более информативными по тем сведениям, которые не имеют конкретного места (специального раздела) в шаблоне типового сайта; содержат более живую (подробные сведения о педагогах), динамичную (расписание уроков и изменения в нём), эмоционально окрашенную (традиции, портфолио школы) информацию.

На сайтах, которые разработаны самой школой, часто есть информация, которая отра-

жает уникальную специфику школы. Но такие сайты очень часто имеют сложное оформление и неожиданную структуру, в которой трудно найти необходимую информацию.

Дизайн

Единство визуального оформления и логичность контента — это фактически базовая характеристика типового сайта. Авторы оригинальных сайтов школ иногда настолько креативны, что для каждой страницы стремятся создать отдельный дизайн. Но отсутствие единого стиля оформления и логики переходов осложняет работу с информацией на таком ресурсе, вызывает раздражение, ухудшает мнение пользователей о школе.

«Живая» информация

Лидерство оригинальных школьных сайтов по «живой» информации согласуется с тем, что и в использовании коммуникативных сервисов явные преимущества у этого типа информационных ресурсов. Несмотря на то, что консультационные разделы («вопрос-ответ») и интерактивные опросы встречаются на типовых сайтах значительно чаще (типовые сайты изначально оснащены такими разделами), они остаются формальными, «вялыми», а часто просто пустыми.

Активность на форумах и в консультационных разделах оригинальных сайтов значительно выше: здесь больше участников, больше интересных «живых» тем, оживлённое общение, неформальное переписка.

Это может объясняться несколькими факторами, среди которых выделяются психологические: с одной стороны, привычность пространства оригинальных сайтов (они были созданы довольно давно и к ним пользователи уже привыкли, они считают это пространство «своим») позволяет чувствовать себя комфортно и безопасно, «как дома»; с другой стороны, официальный

формат типовых сайтов, усугублённый строгим лаконичным дизайном, создаёт ощущение «официального приёма», на котором надо вести себя согласно установленным правилам и, не дай бог, сказать что-то «не то».

Ещё одна причина низкого уровня интерактивности типовых сайтов — в предвзятом отношении администраторов сайта, сотрудников школ и других участников образовательного процесса. Дело в том, что оригинальный сайт придуман, «выстрадан» и создан ими самими, поэтому отношение к нему более эмоциональное, более «включённое». Это сказывается, в том числе, и на активности сотрудников, учащихся, родителей на этом сайте. А чем выше активность «хозяев» сайта, тем выше активность его постоянных пользователей, и активнее идёт процесс привлечения новых «гостей».

Типовые сайты пока ещё очень мало обжиты. В их шаблоне есть форум и блог, но в них нет сообщений; есть возможности оставлять комментарии, но это делается значительно реже и гораздо формальнее, чем на многих оригинальных сайтах школ. Возможно, что такая ситуация вскоре изменится, но преимущества оригинальных сайтов для индивидуального общения сегодня совершенно очевидны.

Возможности

Расширить коммуникационные возможности информационного сайта школы можно за счёт интеграции с внешними ресурсами, ориентированными на неформальное общение. В первую очередь речь идёт о блогах и всевозможных социальных сетях.

Напомним, что блоги — это мини-дневники, размещаемые в сети Интернет и открытые для других пользователей. Сам жанр дневника позволяет на неформальном уровне обсуждать различные вопросы и проблемы, в том числе образовательные. Опыт директоров-блогеров показывает, что этот сервис имеет достаточно высокий информационный, управленческий и воспитательный потенциал. Заложенная в модели типовых сайтов возможность вести блоги обеспечивает большую информационную открытость этих ресурсов, которая, к сожалению, реализуется не в полной мере. Тем не менее, такая

форма коммуникации на типовых школьных сайтах встречается почти в два раза чаще, чем на оригинальных, но при этом в подавляющем большинстве случаев остаётся формальной «отпиской».

Активное присутствие школы в социальных сетях

Такая активность нередко воспринимается как нарушение Федерального закона РФ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (№ 436-ФЗ). Однако это противопоставление надуманное и часто служит оправданием нежеланию брать на себя дополнительную нагрузку и ответственность.

Действительно, чтобы соблюдать этот закон, необходимо ежедневно работать с социальной сетью: контролировать и модерировать содержание и язык сообщений, активно участвовать в обсуждениях, провоцировать тематические дискуссии... Тем не менее многие школы на это идут и весьма эффективно используют внешние форумы в своих целях.

На сайте школы есть смысл размещать ссылку только на конкретную страницу социальной сети, где размещена тематическая группа данной школы, контролируемая им, посвящённая его проблемам, затрагивающая образовательную тематику. В этом случае школа может обеспечить адекватное содержание информационного ресурса, за всю сеть школа отвечать не может и не должна.

Активные связи с социальными сетями на оригинальных сайтах встречаются в 3,3 раза чаще, чем на типовых. О чём это говорит? О более активной и открытой информационно-коммуникативной позиции школ, которые сохраняют свои оригинальные сайты? Или о том, что владельцам типовых сайтов и без социальных сетей хватает пространства для взаимодействия с пользователями?

Первое утверждение нам представляется более справедливым, но и технологические преимущества типовых сайтов не стоит так просто отвергать.

Что лучше?

Какие из этих двух типов сайтов больше ориентированы на пользователя, более информативны для потребителей образовательных услуг?

Типовые сайты школ по большинству технологических и информационных параметров демонстрируют более высокий уровень информационной открытости, чем оригинальные сайты. Упорядоченность структуры и жёсткая логика её построения также могут быть отнесены к «плюсам» типовых сайтов.

В то же время интерактивные и коммуникативные сервисы лучше представлены на оригинальных сайтах: здесь они чаще встречаются, активнее используются, обеспечивая формальное и неформальное общение участников образовательного процесса.

Истина, как всегда, может оказаться где-то посередине. Для её поиска и понимания перспектив школьного сайтостроительства были исследованы информационные ресурсы школ, которые одновременно имеют два сайта: оригинальный и типовой. Взяв за основу оценку одного из сайтов каждой школы, к ним по принципу «компенсации» были добавлены положительные оценки второго сайта этой же школы. Например, если на оценённом ранее сайте не было публичного доклада за последний год, а на втором сайте он обнаружился, то в соответствующей графе таблицы «нолик» заменялся на «единичку». Таким образом была получена картина потенциальных возможностей развития информационных сайтов учреждений за счёт интеграции уже существующих ресурсов.

При несомненных достоинствах единых типовых форматов они вступают в функциональный конфликт со сформированной ранее системой индивидуальных (оригинальных) инфор-

мационных ресурсов. Сохранение «двухсайтовой» модели в том виде, в котором она существует сейчас, значительно осложняет возможности пользоваться информационными ресурсами, вызывает негативную реакцию потребителей. Поэтому целесообразно найти некое компромиссное решение, которое, с одной стороны позволит сохранить позитивные достижения оригинальных информационных ресурсов школ, с другой — учитывает технологические, структурные и содержательные «плюсы» типовых шаблонов.

Базовые модели

Для решения этих задач необходимо разработать различные модели интеграции информационных ресурсов школ и определить условия их эффективности. В качестве базовых моделей можно рассматривать следующие:

Интегративная модель

Она применима к школам, сохраняющим «двухсайтовую» систему. При этом оригинальный сайт должен отличаться высоким качеством исполнения, оформления и контента и пользоваться популярностью у пользователей. Интегративная модель строится по принципу сохранения оригинального ресурса в действующем виде. Базовое решение заключается в интеграции двух сайтов (типового и оригинального) в единый информационный портал школы.

Принципиальные характеристики единого портала: общее меню, общая карта портала, единая система поиска по portalу, активные перекрёстные гиперссылки на соответствующие страницы и материалы из разных сайтов. Всё это отменяет необходимость дублировать контент на двух сайтах, снижает нагрузку на администраторов портала, повышает удобство пользования.

Учитывая результаты проведённого анализа, информационная эффективность при интеграции сайтов (даже без дополнительной работы с контентом) возрастёт в среднем

на 26,5%. При этом затраты на интеграцию такого типа — минимальны.

Возможен более высокотехнологичный вариант интеграции, когда оба сайта объединяются на одной ресурсной базе. Этот вариант более затратный, требует специальной технической и экономической проработки.

Модель функциональной специализации сайтов

Она также применима в школах, которые имеют «двухсайтовую» систему с качественным и популярным оригинальным сайтом.

Типовые шаблоны школьных сайтов в целом отличаются очень высоким уровнем информативности и по большинству параметров опережают оригинальные школьные сайты. При этом нередко в этих шаблонах учитываются не только требования нормативных правовых документов, но и многие интересы пользователей, выходящие за рамки законодательных норм.

С другой стороны, оригинальные сайты отличаются большей коммуникативностью. На этих сайтах более активное, менее формализованное, открытое общение, размещаются интересные неофициальные, но важные для участников образовательного процесса материалы, которые очень сильно влияют, в том числе, на имидж школы: речь идёт, например, о репортажах с мероприятий, разделах для представления и обсуждения творческих работ учащихся и педагогов и т.п.

Такое явное разделение позволяет построить эффективную систему с разделёнными функциями типовых и оригинальных сайтов школ. В этом варианте задачей типового сайта становится официальное информирование пользователей, в том числе официальная переписка и официальное консультирование. У оригинального сайта выделим образовательные, организационные и коммуникативные функции. Такое разделение не отменяет коммуникативных и интерактивных задач типового сайта, а просто переводит их в рамки официального взаимодействия; должно обеспечивать недублирование материалов, размещённых на каждом из сайтов.

В данной модели необходимо чётко обозначить для пользователей функциональное разделение,

ИНФОРМАТИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

использовать для оригинального сайта индивидуализированное название, например, «Виртуальная школа».

Модель индивидуализации типового шаблона

Эта модель наиболее эффективна для школ, у которых не сохранилось оригинального сайта или это сайт низкого качества и не пользуется популярностью у пользователей.

Эта модель предполагает постепенное совершенствование шаблона типового сайта с учётом изменяющихся потребностей и интересов пользователей и актуальных задач школы. Необходимо разработать вариативную часть шаблона, что позволяет администраторам сайта выполнять на нём те функции, которые в предыдущей модели отнесены к функциям оригинальных сайтов.

В частности, особое внимание надо уделить индивидуализации дизайна при сохранении единства структуры сайтов, включать вариативные элементы как в рамках заданной структуры, так и за пределами инвариантного шаблона.

Все три модели могут существовать в системе регионального образования параллельно. Выбирают модель на основе анализа актуальных задач и существующих условий, учитывая пожелания школы. Кроме того, могут возникнуть и другие модели или модификации, например, совмещающие различные признаки перечисленных моделей. Главное, чтобы информационные ресурсы школ соответствовали трём основным требованиям:

- ориентация на интересы и потребности пользователей (клиент-ориентированный подход);
- учёт задач и возможностей школы (школо-ориентированный подход);
- соответствие требованиям законодательства (федерального и регионального) и подзаконных актов. **НО**