

Пользовательский запрос на образовательных сайтах¹

*С.Г. Косарецкий,
Т.А. Мерцалова,*

Позиция потребителей образовательных услуг за последние несколько лет значительно изменилась. Возросла их активность в выборе и оценке качества предоставляемых образовательных услуг, чаще проявляется желание участвовать в изменении образовательной ситуации. Однако из-за многообразия типов и видов образовательных учреждений и программ усложняется процесс выбора, а непрерывные реформации дезориентируют потребителей, привыкших к определённым условиям и требованиям получения образования для себя и своих детей. Потребитель интуитивно начинает искать способы выравнивания информационной асимметрии, всё чаще и активнее используя современные компьютерные технологии.

• информационная открытость • сайты региональных и муниципальных органов управления образованием • поиск и выбор образовательного учреждения • специфика образовательных программ • консультирование

Важным источником ориентации и поддержки потребителя становятся официальные сайты органов власти и местного самоуправления.

В Положениях о региональных и муниципальных органах управления образованием в различных редакциях в качестве основных задач зафиксированы следующие: «реализация конституционных прав граждан на получение образования» и «реализация и защита прав и законных интересов ребёнка». Сегодня реализация этих задач невозможна без обеспечения доступной и достоверной информации обо всех сферах и направлениях деятельности образовательной системы региона.

В вопросах информационной открытости система образования в целом опережает другие социальные сферы, например здравоохранение. Тем не менее, большие по объёму и насыщенные разнообразной информацией сайты региональных и муни-

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

ципальных органов управления образованием нередко остаются бесполезными.

Законодательные акты (№ 8-ФЗ и др.) закрепляют преимущественно формальные требования к предоставлению информации, но и эти требования сегодня реализуются далеко не всеми и не в полной мере². При этом часть информации, обязательной к размещению на сайтах региональных органов управления образованием (согласно законодательству), не востребована. Она малозначима для потребителей образовательных услуг.

В свою очередь, запрос потребителей, не отражённый в законодательных требованиях, не находит удовлетворения. Законодательно закреплённые требования к информационному наполнению сайтов не охватывают всех интересов и запросов населения, пытающегося найти на сайтах органов управления образованием ответы на простые и важные вопросы, связанные с деятельностью образовательных организаций, пониманием своих прав и возможностей, решением проблемных ситуаций.

Анализ сайтов образовательных организаций и органов управления образованием свидетельствует, что важно не просто обеспечить их технологическое совершенствование и увеличить объём размещённых сведений и документов, но и зафиксировать, не расходится ли эта информация с ожиданиями пользователей. Речь идёт о клиент-ориентированности (или пользователь-ориентированности) этих ресурсов.

Насколько же сайты органов управления ориентированы на информационные запросы пользователей? В какой степени они готовы удовлетворить их интересы? Какие рубрики и материалы необходимы для этого? Насколько удобно пользоваться официальными сайтами и насколько просто найти здесь необходимую информацию? Эти вопросы становятся актуальными при оценке эффективности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления и функционирования системы образования в целом.

Что ищут пользователи на сайтах органов управления образованием?

Можно сформировать целый список дополнительной информации и сервисов, наиболее важных для потребителей, но не включённых в нормативные правовые акты. Это:

- сведения о кадровом составе органа управления образованием с **указанием полномочий** и контактными данными сотрудников;
- информация **обо всех** образовательных организациях, расположенных на подведомственной территории;
- информация **о специфике образовательных программ** этих образовательных организаций;
- **рейтинги** (сравнительные данные, ранжированные списки) учреждений с ранжированием по результатам их деятельности и по условиям осуществления образовательного процесса.

² Анализ услуг в области образования, предоставляемых на порталах государственных и муниципальных услуг — <http://fz-83.ru/>

Выделим четыре основных повода, по которым потребитель образовательных услуг может заглянуть на сайт органа управления образованием:

- поиск и выбор образовательного учреждения;
- консультирование и просвещение по вопросам нормативно-правового регулирования деятельности системы образования;
- решение конфликтных ситуаций и проблем, связанных с получением образовательных услуг;
- поиск возможностей дистантного получения каких-либо услуг.

В поиске образовательного учреждения...

Особое место занимает поиск информации об образовательных организациях различных типов и видов. Потребителей интересует информация не только об организациях подведомственных региональному или муниципальному органу управления образованием, но и о негосударственных, федеральных, принадлежащих иным ведомствам (например, комитетам по культуре и спорту), то есть обо всех организациях, расположенных на территории области. Ведомственная принадлежность не имеет принципиального значения, потребитель не разбирается в ней и рассматривает органы управления образованием как источник информации обо всех организациях, осуществляющих образовательный процесс на территории. Найти на официальных сайтах информацию такого рода невозможно.

По результатам проведённого осенью 2011 года мониторинга официальных сайтов муниципальных органов управления образованием одной из областей Центрального региона было обнаружено, что только четверть муниципалитетов, на территории которых существуют негосударственные образовательные учреждения, предоставляет информацию о них на своих сайтах. И только 15% из них размещает адреса сайтов этих учреждений (рис. 1).

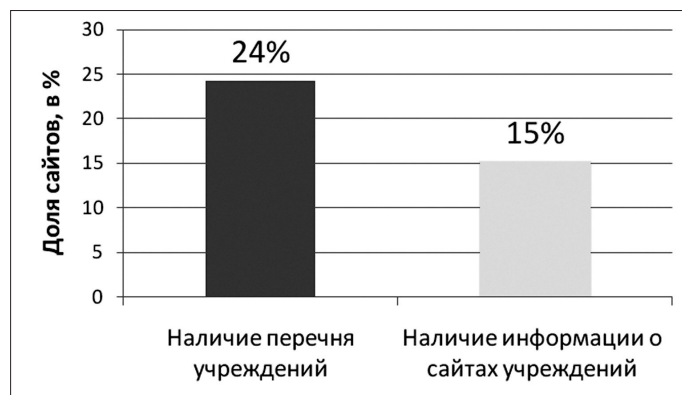


Рис. 1. Доля сайтов муниципальных органов самоуправления, осуществляющих деятельность в сфере образования и содержащих информацию о негосударственных общеобразовательных учреждениях, которые расположены на территории муниципалитета

В данном случае речь идёт только об общеобразовательных учреждениях. Точного списка негосударственных образовательных организаций других типов (дошкольных учреждений, учреждений дополнительного образования и др.) найти не удалось. На сайтах региональных органов такая информация также отсутствует. Исключение составляет Департамент образования г. Москвы, который предоставляет пользователям поисковый сервис образовательных

учреждений всех типов и видов, как негосударственных, так и принадлежащих другим ведомствам.

Поиск и выбор образовательного учреждения требуют более широкого спектра информации о каждом учреждении, нежели тот, который предоставляет большинство органов.

Какие программы реализует то или иное учреждение? В чём его специфика? Как устроить ребёнка или поступить самому? Чтобы получить ответы на эти вопросы, необходимо обзванивать все учреждения или изучать их сайты, которые зачастую малоинформативны. Да и ссылки на них можно найти далеко не всегда. Как из списка десяти-пятнадцати учреждений выбрать те, которые соответствуют пользовательскому запросу?

Можно, конечно, выбрать школу по фамилии директора, но для этого директор должен быть очень известной личностью. Гораздо важнее понимать специфику выбираемого учреждения, его образовательной программы, приоритетов, условий.

Попытки получить консультацию, задать вопрос, написать электронное письмо сотрудникам органов управления образованием с просьбой подсказать, какие из перечисленных образовательных учреждений соответствуют нашему запросу, например, профилю образовательных программ, тоже сталкиваются с трудностями. Большинство официальных сайтов предлагают единственный формат — электронное письмо. Ответа на подобные письма приходится ждать неделями, но чаще всего он так и не приходит.

Можно поискать информацию среди ответов на заданные ранее вопросы других пользователей. Однако далеко не на всех сайтах органов управления образованием есть опубликованные ответы на электронные вопросы пользователей. Консультационный раздел в режиме форума или гостевой книги — ещё большая редкость!

Коммуникационные ресурсы на официальных сайтах органов власти и местного самоуправления, осуществляющих деятельность в сфере образования, встречаются крайне редко. В той же области (рис. 2) консультационные разделы на сайтах муниципальных органов встречаются лишь в 15% случаев, а форумы и того реже.

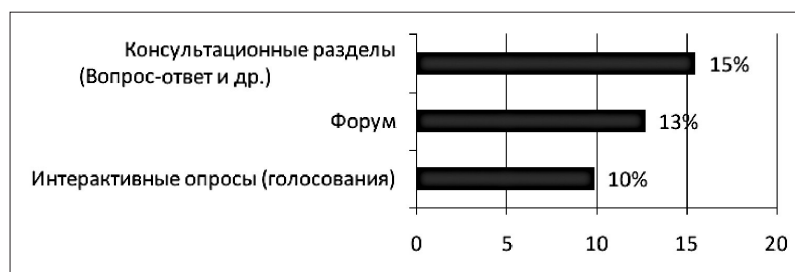


Рис. 2. Доля сайтов муниципальных органов управления образованием, имеющих интерактивные разделы (в %)

Размещаемые на официальных сайтах обзоры вопросов и обращений, как правило, структурированы только по дате их поступления. И как в этой лавине найти вопросы-ответы по интересующей теме? В лучшем случае можно найти такой же тематически неструктурированный раздел «Ответы на часто задаваемые вопросы».

Иногда органы управления образованием создают свои группы в социальных сетях, таких как «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook» и др. Но эти сообщества чаще всего являются закрытыми, т.е. группами «только для сотрудников» соответствующего органа, но никак не иницируют и не поддерживают общение с потребителями образовательных услуг.

Но допустим, вам удалось отобрать тем или иным способом несколько подходящих образовательных учреждений искомого типа. А ведь нужно ещё сделать правильный выбор. Два ключевых ресурса для этого: мнения об учреждениях и рейтинги. Ни того, ни другого на сайтах органов управления образованием найти невозможно. Остаётся уповать либо на внешние форумы и рейтинги (в том числе РИА «Новости»), либо на «сарафанное радио». Качество и объективность таких рейтингов под сомнением.

В последнее время в обиход стали входить очень удобные сервисы электронных услуг. В Москве в этом году начал работать сервис записи в первые классы общеобразовательных школ. Во многих территориях запись в дошкольные образовательные учреждения осуществляется через Интернет. К примеру, в Нижегородской области эта услуга охватывает все образовательные учреждения.

Возможность записаться в школу, не тратя времени на визит туда, — удобно и рационально. Но есть одна сложность. Записываясь через Интернет, пользователь не знает, каковы его шансы попасть в выбранное им образовательное учреждение. А вдруг все места там уже заняты? К сожалению, простому пользователю пока недоступна статистика результатов работы сервисов электронных услуг.

Изучая нормативно-правовую базу...

Не меньшие трудности возникают при попытке найти необходимые нормативно-правовые документы, регулирующие те или иные вопросы в сфере образования. В качестве примера: попробуйте найти документы, регулирующие ситуацию с питанием детей в общеобразовательных учреждениях. Это одна из актуальных тем в запросах пользователей.

Дилетанту разобраться в системе законодательных и иных нормативно-правовых документах очень сложно. Сайты органов управления образованием мало облегчают эту задачу, вываливая на пользователей сложно читаемые названия документов, напечатанных мелким шрифтом, структурированные лишь по уровню их принятия: федеральные, региональные, местные... Попытки структурировать документы по тематике крайне редки.

Поиск документов по сайтам на запрос «школьное питание» выдаёт информацию о конкурсах на оказание этих услуг, реже — о результатах проверок, проведённых органами управления образованием. Перечень основных документов, регулирующих вопросы школьного питания, с активными ссылками на их тексты через поисковые системы нам удалось найти только на внешних ресурсах, например, DETNADZOR.RU и... на одном из школьных сайтов г. Санкт-Петербурга.

Получается, что документы и форма их размещения на сайтах ориентированы на профессионала от образования, а не на простого гражданина, пытающегося решить возникшие у него проблемы, связанные с образованием.

Современному пользователю недостаточно только информации. Уровень современных информационно-коммуникационных систем позволяет не только передавать информацию, но и общаться (разговаривать) с неограниченным количеством лиц, и даже осуществлять реальные практические действия. И у граждан активно формируется ожидание диалога и получения услуг от уполномоченных органов. Однако эти органы не чувствительны к этим ожиданиям, они ориентированы на удовлетворение формальных требований «сверху» и считают это своей главной задачей.

Но они должны и будут вынуждены реагировать на запросы общества.

Как сделать сайт доступнее и информативнее для пользователя?

Сформулируем рекомендации для улучшения качества официальных сайтов.

Интервьюирование представителей родительской общественности и анализ статистики посещения пользователями отдельных страниц официальных сайтов органов управления образованием различного уровня позволили построить схему пользовательского запроса к этим сайтам (рис. 3).



Рис. 3. Структура пользовательского запроса

Сегодня уже нельзя ограничиваться только задачами информирования потребителей образовательных услуг. Исходя из структуры интересов и запросов пользователей, необходимо в значительной степени расширить целевые функции офи-

циальных сайтов региональных и муниципальных органов управления образованием. Цели сайта должны включать:

- обратную связь с пользователями;
- мониторинг деятельности органа управления и системы образования в целом;
- оказание услуг в удалённом режиме или ориентирование пользователей, где и как эти услуги можно получить;
- краудсорсинг — привлечение общественности к выполнению тех или иных работ, способствующих совершенствованию деятельности органа управления или системы образования.

С точки зрения пользователей образовательных услуг, сайт регионального или муниципального органа управления образованием должен соответствовать следующим требованиям:

— Сайт должен быть обеспечен механизмами, упрощающими поиск необходимой информации (поисковыми сервисами). Кроме традиционных меню и карты сайта, для поиска могут использоваться сервисы поиска информации по сайту, а также интерактивные карты территории с указанными на ней объектами системы образования и поисковые базы данных, которые позволяют найти необходимый объект по заданным признакам.

Например, поиск образовательной организации можно осуществлять по территориальной принадлежности, по количеству учащихся, по профилю образовательной программы или даже по результатам участия в региональных олимпиадах. Особую сложность для пользователей создаёт поиск нормативных правовых актов и законодательных документов. Чтобы упростить эту процедуру, можно создать тематический рубрикатор и сопроводить каждый документ краткой аннотацией с перечнем ключевых понятий, используемых в нём.

— Сайт должен содержать *информацию* по всем направлениям деятельности системы образования. Сюда входят и вопросы дошкольного, и дополнительного, и профессионального образования всех уровней, включая послевузовскую подготовку и переподготовку кадров. Чтобы расширить информационный охват сфер образовательной деятельности, можно создать дополнительные тематические интернет-ресурсы (порталы) органа управления образованием, ориентированные на потребителей образовательных услуг. Примером такого ресурса может служить сайт Министерства образования Московской области, посвящённый вопросам модернизации системы образования (<http://www.momos.ru/>). Важно, чтобы ссылки на дополнительные информационные ресурсы размещались на видном месте — на главной странице основного сайта органа управления образованием.

— Сайт должен обеспечивать удобство пользователям при работе с информацией. Это касается понимания пользователями сложных и больших по объёму документов, например, нормативных правовых актов. Для упрощения работы пользователей с такими материалами можно сопровождать их комментариями и разъяснениями специалистов. Можно также параллельно с полными текстами документов размещать краткие выдержки и фрагменты из них, касающиеся актуальных вопросов пользователей.

— Современные технологии предоставляют огромное количество возможностей для обеспечения удобства пользователей в работе с информацией. Главное — грамотно и целесообразно использовать их. Базовое требование к любому сайту, рассчитанному на широкую пользовательскую аудиторию, — его доступность с любых браузеров³ (web-обозревателей).

³ Веб-обозреватель, браузер — программное обеспечение для просмотра веб-сайтов, то есть для запроса веб-страниц (преимущественно из Сети), их обработки, вывода и перехода от одной страницы к другой. Многие современные браузеры также могут загружать файлы с FTP-серверов.

Это требование можно реализовать, используя язык HTML, который интерпретируется всеми браузерами и обеспечивает максимальную доступность сайтов.

— Из наиболее значимых для пользователей сервисов, обеспечивающих удобство работы с информацией на сайте, можно отметить:

- размещение материалов не глубже третьего уровня сайта (не более трёх «кликов» для перехода с главной страницы);
- использование перекрёстных гиперссылок внутри документов и разделов;
- датирование всех размещённых документов и материалов;
- возможность скачивания больших документов в заархивированном виде;
- возможность оставить комментарии или задать вопросы по каждому разделу или материалу, размещённому на сайте (формат «Комментарии»).

— Можно также использовать формат RSS⁴ для агрегации на сайт новостей с других информационных образовательных ресурсов. Этот формат может также стать хорошей альтернативой традиционной рассылке новостей по электронной почте (при наличии подписки на рассылку новостей).

— Сайт должен предоставлять возможности для *общения* пользователей с руководителями и сотрудниками органа управления образованием. Наиболее распространённый формат «напишите нам письмо» зачастую не становится средством общения. Написанные в этом шаблоне письма уходят в никуда.

— Более эффективны всевозможные диалоговые (и даже полилоговые) формы общения, созданные на основе форматов форумов, гостевых книг и аналогичных им сервисов. Очевидно, что такие сервисы требуют постоянной серьёзной модерации и администрирования.

Сайт должен предоставлять информацию (в виде активных ссылок на соответствующие порталы) о возможности получения широкого спектра *услуг*, таких как запись в образовательные учреждения различного типа, получение информации по запросу и др.

От представителей государственных органов и органов местного самоуправления ожидается ещё и некоторый уровень собственной активности (инициативы), одна из функций которой — *активация* пользователей. Активная и инициативная позиция органов управления образованием во взаимодействии с общественностью становится особенно значимой, когда речь заходит о формировании информационной и коммуникационной культуры пользователей.

Эта активность может проявляться, например, через активность сотрудников органа управления образованием на форуме сайта, через рассылку новостей, размещение баннеров сайта или его тематических разделов на других информационных ресурсах.

⁴ RSS — семейство XML-форматов, предназначенных для описания лент новостей, анонсов статей, изменений в блогах и т.п. Информация из различных источников, представленная в формате RSS, может быть собрана, обработана и представлена пользователю в удобном для него виде специальными программами-агрегаторами.

С.Г. Косарецкий, Т.А. Мерцалова

Пользовательский запрос на образовательных сайтах

Информационные ресурсы Министерства образования и науки Российской Федерации по многим позициям опережают региональные и муниципальные аналоги. Хорошим примером для организаторов информационных ресурсов регионального и муниципального уровней могут послужить: активность Минобрнауки России в социальных и иных интернет-сетях; современная организация интерфейса, адаптированная под размер пальцев, и жесты, привычные для пользователей планшетных и мобильных устройств; использование новейших технологий и разработок в сфере информационного обмена. Обновлённый сайт федерального Министерства образования и науки — не просто технический образец, а свидетельство конструктивной реакции и активного движения в сторону интересов пользователя.

Сергей Геннадьевич Косарецкий,

директор Центра социально-экономического развития школы Института развития образования НИУ ВШЭ

Татьяна Анатольевна Мерцалова,

ведущий научный сотрудник Центра социально-экономического развития школы Института развития образования НИУ ВШЭ