

# В ДИАЛОГЕ С РОДИТЕЛЕМ:

КАК МЫ ПРИХОДИМ К ВЗАИМНОМУ  
ДОВЕРИЮ В ОБРАЗОВАНИИ





# В ДИАЛОГЕ С РОДИТЕЛЕМ: как мы приходим к взаимному доверию в образовании



Москва, 2023

**УДК**

**ББК**

РЕКОМЕНДОВАНО К ПЕЧАТИ УЧЕНЫМ СОВЕТОМ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО  
ИНСТИТУТА УРБАНИСТИКИ И ГЛОБАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГАОУ ВО МГПУ

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

**Алексейчева Елена Юрьевна**

д-р экон. наук, профессор общеуниверситетской кафедры философии и социальных наук института гуманитарных наук ГАОУ ВО МГПУ

**Галузина Ольга Алексеевна**

заместитель председателя Экспертно-консультативного совета родительской общественности при Департаменте образования и науки города Москвы

**В диалоге с родителем: как мы приходим к взаимному доверию в образовании /**  
Е. В. Нехорошева, Д. А. Касаткина, А. В. Миронова, Е. С. Енчикова, В. Г. Авраменко,  
Ю. В. Афанасьева; под. ред. С. Н. Вачковой, Е. В. Нехорошевой – М.: А-Приор,  
2023. – 40 с.

**ISBN**

Сбалансированная публичная откровенность может стать эффективной коммуникативной стратегией представителей системы образования с родителями. Честно говорить о проблемах, открыто выражать заботу и доверие к родителям – это сильная позиция, которая дает положительный эффект. Но легко ли это осуществить на практике? Какую роль играют городские цифровые инструменты в формировании доверия родителей к нововведениям в городской системе образования? И не разбиваются ли все усилия о пользовательский опыт и сложившиеся паттерны поведения родителей? Масштабное исследование, проведенное весной 2023 года в городе Москве, показывает значимость информационной стратегии, качества цифровых ресурсов и удовлетворенности общением с учителями и администрацией школы для формирования высокого уровня осведомленности и доверия родительского сообщества. Авторский подход к анализу пользовательского пути различных групп родителей позволил дать конкретные адресные рекомендации по управлению информационно-коммуникационным взаимодействием в московской системе образования.

Публикация в рамках проекта стратегического академического лидерства «Приоритет 2030».

**ISBN**

**УДК**

**ББК**



# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b>	<b>4</b>
<b>РАЗДЕЛ 1</b>	
Ландшафт цифровых ресурсов: бег с препятствиями или...	<b>6</b>
Почему важна коммуникация, есть ли проблема с вовлеченностью, и при чем тут установки и ожидания родителей?	<b>15</b>
Запрос на изменения	<b>19</b>
Подводя итоги	<b>22</b>
<b>РАЗДЕЛ 2</b>	
Сценарии пользовательского пути различных групп родителей во взаимодействии с московской системой образования	<b>23</b>
К решениям	<b>35</b>
<b>Исследовательский коллектив</b>	<b>38</b>
<b>Наши исследования</b>	<b>39</b>




# ВВЕДЕНИЕ

Сведений о программах, условиях, особенностях образования детей в Москве очень много – информационного вакуума нет. Но есть уникальное и свойственное конкретному городу сочетание характеристик открытости, прозрачности, инструментов вовлечения граждан в коммуникационное взаимодействие, в том числе с государственной (городской) системой образования.

Наше исследование отвечало на два главных вопроса:

-  Почему важно понимать не только потребности родителей в связи с образованием детей, но и их запросы на комфортную и продуктивную коммуникацию с системой образования города Москвы?
-  Как сделать цифровые инструменты коммуникации более востребованными, а их использование – более удобным?

Анализ пользовательского опыта коммуникационного взаимодействия по вопросам образования в системе информационной политики города Москвы проведен на основе данных глубинного интервью с родителями и массового опроса 16 353 москвичей, чьи дети обучаются в московских школах. По результатам исследования:

-  выявлены факторы, определяющие «пользовательский путь» родителя при выборе государственных информационных ресурсов по теме образования в городе Москве
-  определена частота использования и уровень удовлетворенности использованием официальных ресурсов по теме образования
-  сфокусированы наиболее распространённые проблемы при использовании официальных источников информации по теме образования в городе Москве

Непосредственный интерес для практиков в образовании будут представлять особенности процесса получения информации родителями, их позиции в отношении государственных информационных сервисов и ресурсов и поведение в различных ситуациях взаимодействия с представителями системы образования как в личном контакте, так и с помощью опосредованных цифровых инструментов.

Ситуации, в которых особенно важна информация:



потребность в дополнительном образовании и развитии



поступление в образовательную организацию или ее смена



новые правила, программы, условия обучения



дефицит информации о повседневной жизни школы и класса



особые потребности ребенка

Родители предпочитают разные каналы коммуникации и получения информации:



**Онлайн-источники** (официальные сайты, каналы в социальных сетях и мессенджерах, чаты): родители получают цифровые услуги (выбрать школу, связаться с преподавателем, заключить договор и т. д.) и находят большое количество разнообразной информации в интернете.



**Онлайн- и офлайн-источники:** родители ищут базовую информацию в интернете и на официальных сайтах, затем перепроверяют ее в личном контакте, общаясь с осведомленными лицами: другими родителями, представителями администрации, учителями.



**Офлайн-источники, непосредственный контакт:** родители могут искать информацию в интернете, но сведения, необходимые для принятия решений, получают в личном контакте – при общении с лицами, обладающими информацией.

Потребности родителей в образовании детей в разной степени удовлетворяются системой образования:



**Не удовлетворяются** в рамках существующей системы организации образования (нужны специальные образовательные условия).



**Частично удовлетворяются** (или их трудно и затратно удовлетворять в существующей системе образования, и родители прибегают к внешним источникам).



**Удовлетворяются** (у родителей высокие требования, но школа их удовлетворяет; у родителей невысокие требования и школа их удовлетворяет).

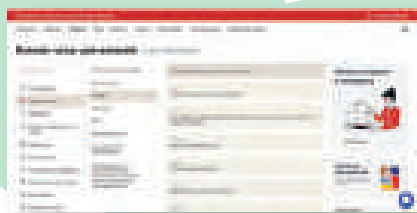
# РАЗДЕЛ 1

## ЛАНДШАФТ ЦИФРОВЫХ РЕСУРСОВ: БЕГ С ПРЕПЯТСТВИЯМИ ИЛИ...

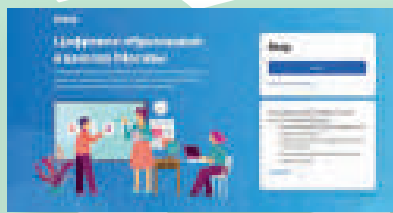
Чаще всего родители пользуются сайтами gosuslugi.ru и mos.ru, так как они агрегируют социальные сервисы. Следующими по частоте использования являются школьные и классные чаты в мессенджерах и портал МЭШ. Родители школьников также используют сайт школы для получения информации о расписании, каникулах и при смене образовательной организации. Впоследствии уточненные запросы на информацию удовлетворяются через использование тематических сайтов, социальных сетей общественных объединений и авторские каналы.

### ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ ДОНМ

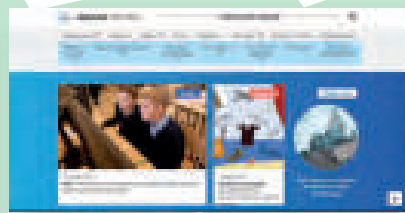
Официальный портал Мэра и Правительства Москвы  
mos.ru



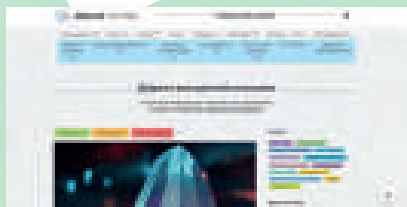
Московская электронная школа (МЭШ)



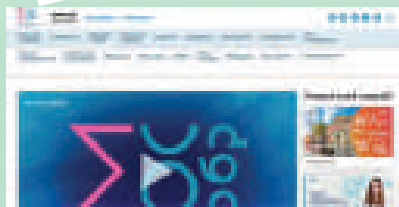
Сайт «Школа.Москва»



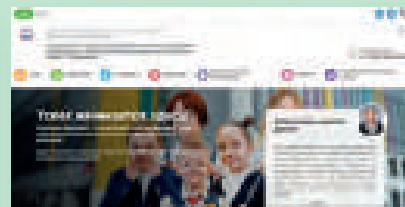
Дайджест для родителей на сайте «Школа.Москва»



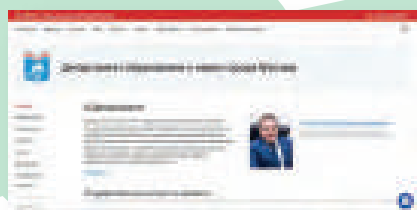
Московский образовательный канал



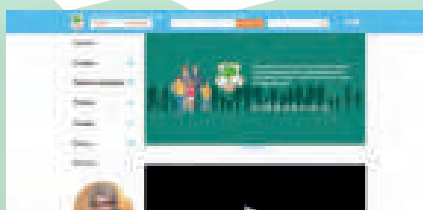
Сайт образовательной организации



Страница Департамента образования и науки города Москвы на портале mos.ru



Сайт Экспертно-консультативного совета родительской общественности (ЭКС РО)

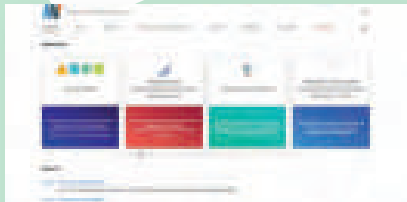


Сайт Городского психолого-педагогического центра Департамента образования и науки города Москвы (ГППЦ ДОНМ)

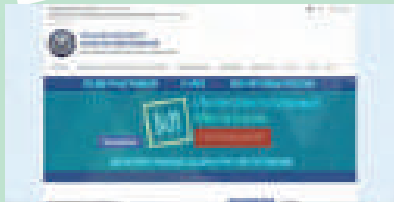




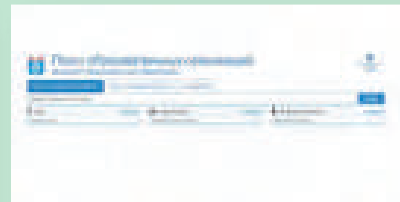
Сайт Городского методического центра Департамента образования и науки города Москвы (ГМЦ ДОНМ)



Сайт Московского центра качества образования (МЦКО)



Поиск образовательных организаций. Департамент образования и науки города Москвы



Рассмотрим характеристики наиболее востребованных государственных ресурсов.

## MOS.RU

Многие родители не разделяют для себя сайт mos.ru, МЭШ и электронный дневник, поскольку часто заходят в один ресурс через другой. Кроме того, данные ресурсы обладают схожими проблемами, поэтому родители часто формируют некое общее впечатление обо всех трех ресурсах. Mos.ru больше используется для записи в организации дополнительного образования с целью оплаты услуг и в качестве корневого ресурса. МЭШ используется как точка входа в электронный дневник и в редких случаях как образовательный портал с учебными материалами. Электронный дневник используется по прямому назначению и в чрезвычайно редких случаях как канал коммуникации с учителями.

Плюсы портала mos.ru в том, что он интегрирует множество полезных для родителей функций в одном интерфейсе. При отсутствии технических проблем родителю и ребенку видны все основные и дополнительные занятия. Родитель может оставлять сообщения или пометки для учителей, например, о пропусках ребенка. Но последняя функция также зависит от политики школы: некоторым школам необходимо письменное заявление родителя от руки, а некоторым – достаточно записи в электронном дневнике.



” Mos.ru .... Если хочется, например, посмотреть оценки ребенка, задание (домашнее), то заходишь туда. Многие тесты, если просят пройти, тоже размешены на сайте. И есть еще приложение Госуслуги, в котором так же есть электронный дневник, можно посмотреть. Насколько удобно пользоваться? Сервисом, mos.ru, может, было бы, действительно удобно (пользоваться), если бы оно постоянно не глючило.

– из интервью

“

Mos.ru удобен тем, что дети с определенного возраста могут самостоятельно определять вектор своего образования, например, выбрать и с помощью педагогов записаться на дополнительные активности.

”

*У меня (дочь) сама записалась. Обычно родители это делают через mos.ru, а тут приходит и говорит: «Меня записали через mos.ru.» Ой, думаю, прикольно, знала бы, так вообще бы туда не заходила...*

– из интервью

“

Основные проблемы данного ресурса: сложный поиск и неточные поисковые выдачи, технические работы на сайте, сложности с оплатой дополнительных занятий и кружков для детей. Кроме того, некоторые функции и разделы интуитивно непонятны пользователю, и доступные инструкции также недостаточно ясны.

### Технические проблемы и работы на сайте:

”

*На самом деле система сейчас уже довольно-таки хорошо работает, по сравнению с тем, когда она только появилась. Но очень часто слетает, может не работать несколько часов или даже сутки. И это такая общая проблема: то учителя не могут зайти и записать домашнее задание, то дети не могут его посмотреть. Ты ничего не можешь сделать, и это непредсказуемо.*

– из интервью

“

### Интуитивно непонятные сервисы:

”

*Я помню, когда в прошлом году я скачивала это приложение, то у них все время были какие-то нововведения. У меня не получилось сделать 2 аккаунта: свой и ребенка. Я даже посмотрела их обучающие инструкции – ничего не поняла, два часа мучилась. ... на самом деле, там была целая огромная инструкция, видео, но я ее не посмотрела. В итоге люди просто объяснили, оказалось, все элементарно. Подобные проблемы были не только у меня.*

– из интервью

“

**Неактуальные поисковые выдачи,  
отсутствие необходимой для принятия решений информации:**

”

*На mos.ru система поиска работает очень криво. Выдает, допустим, ненужную ссылку на какое-то словосочетание, то есть он не дает переход на ту рубрику, в которой я могла бы получить услугу. Например, до какого возраста можно бесплатно ездить в транспорте детям? Я легко могу узнать это через Яндекс.*

– из интервью

“

**Трудности с оформлением документов и оплатой услуг:**

”

*Я оплатила какой-то счет и мне нужно было отправить квитанцию об оплате. Из-за того, что она не сразу отобразилась, я про нее забыла и вовремя не отправила. Сайт долго подгружается – и это не через телефон. И с паспортом были проблемы. Я в последнее время прямо измучилась. То есть мне проще позвонить и узнать все, что нужно. С системой не столько сложно, сколько она не работает. Если бы работал поиск, и все бы находилось, все было бы нормально.*

– из интервью

“

**Сложности работы с mos.ru при наличии нескольких детей и дефиците устройств:**

”

*У тебя есть несколько детей. ... тут хорошо бы какой-то единый аккаунт сделать, в котором ты просто выбираешь переключить режим без захода в основную систему для семей с более чем 1 ребенком.*

– из интервью

“

## МОСКОВСКАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ ШКОЛА (МЭШ)

Многие родители признают, что идея создания такой платформы удачная, но ее реализация и большое количество технических ошибок портят впечатление. Родители, которые позитивно относятся к платформе, приспособились к системе МЭШ или имеют достаточно высокие технические навыки.

”

*МЭШ: в начале года – да, жаловались. Все висело или невозможно было зайти туда. Но наши педагоги использовали альтернативные каналы, например, электронную почту, WhatsApp. И педагоги, и родители нервничали, но сейчас уже все наладилось и проблем нет. Некоторые родители, которые отказались давать персональные данные и у них нет доступа к этим каналам, пользуются бумажными формами. Это их личное дело.*

– из интервью

“

Основные проблемы МЭШ аналогичны проблемам сайта mos.ru: технические ошибки, время загрузки страниц.

Родители отмечают обилие материалов и возможностей, которые рассчитаны на непонятную целевую аудиторию – то ли они созданы для детей, то ли для учителей.

”

*... на самом деле, куча всего в библиотеке МЭШ: учебники и что-то еще есть, может быть для учителей, для самообучения, тесты. В общем, полно всего в МЭШ. Но я не знаю ни одного человека, кто бы этим пользовался. На сайте МЭШ трудно что-либо найти, плохой поисковик.*

– из интервью

“

## . ЭЛЕКТРОННЫЙ ДНЕВНИК

Данный ресурс, как МЭШ, и сервис mos.ru, используется практически всеми родителями, чьи дети находятся в системе государственного образования. Основные трудности с электронным дневником – технические ошибки, в некоторых случаях дефицит инструкций или обучения по использованию данного ресурса для детей.

”

*Сам по себе электронный дневник — это прекрасно. Оценки видны, все хорошо. Родителям удобно отслеживать. ... Дети идут в школу, им создают логины и пароли, все прилагается. Учетная запись. С этим проблем нет.*

– из интервью

“

”

*... с 3 класса, наверное, это принудительно. Там оставляют тексты, задания. По идее это должно быть удобно для ребенка, но ощущение, что детям никто не объяснял, как этим пользоваться.*

– из интервью

“

В электронном дневнике, помимо недоступности страниц или их долгой загрузки, возникают и другие технические ошибки. Например, дети получают оценки за несуществующие предметы, или им неверно подсчитывают кумулятивные баллы. При хорошем классном руководстве преподаватель может компенсировать ошибки системы, ведя свой собственный журнал, иногда бумажный.

”

*В дневнике есть чат. Он пока не очень хорошо работает. Потому что начать в нем чат, можно только на компьютере, а в телефоне нельзя.*

– из интервью

“

Некоторые родители считают, что созданная система инфантилизирует детей, поскольку у них нет необходимости записывать и знать то, что задано на дом – это становится ответственностью учителей или родителей. Кроме того, электронный дневник больше подходит для самостоятельного использования взрослыми детьми, потому что младшие школьники нуждаются в помощи родителей, особенно в технических вопросах.

”

*(Нужно) умение настолько пользоваться компьютером или планшетом, чтобы заходить (в систему самостоятельно). Но планшета у нас нет – компьютер либо мой телефон. Ребенок не может самостоятельно в компьютере зайти и найти школьный портал, потому что это не так просто. В школьный портал нужно ввести свой логин, пароль, чтобы зайти. А интерфейс на компьютере не очень удобный и для ребенка не совсем понятный. В любом случае нужна помощь взрослого. И получается, что если взрослого рядом нет, то сделал ребенок домашнее задание или не сделал – это не его ответственность, а ответственность родителя. Вот это мне глобально не нравится, что родители ответственны за то, что ребенок выполняет домашнее задание. Это должна быть ответственность ребенка.*

– из интервью

“

## ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ ШКОЛЫ

Восприятие родителями школьных сайтов различается в зависимости от того, как этот сайт поддерживается и наполняется. Несмотря на то, что все сайты школ Москвы сделаны по единому шаблону, содержательно они могут сильно различаться. Родители изучают сайт школы при выборе образовательной организации, ориентируясь на учебные программы, расписания занятий и каникул, по возможности, просматривая страницу педагогического состава.

”

*Иногда просматриваю странички других школ и свою школу. Раньше было неудобно и сложно найти информацию. Но с новым сайтом стало проще. ... Сайты школ стали более удобными и структурированными, теперь легче все найти.*

– из интервью

“

”

*Смотрели сайт школы, учебные планы, программы, какие социальные партнёры, кто директор, какие там педагоги, где школа участвует, где, в каких конкурсах побеждали. Какую-то картинку составляешь и потом более детальные вещи просто выписываешь себе. Это можно также узнать, придя в школу, пообщавшись. Можно просто где-то еще в Интернете поискать информацию про учителей, об их участии в каких-то спецпроектах, конкурсах, победах их учеников в олимпиадах. ... надо сайт школы изучить системно, чтобы понять ее плюсы и минусы.*

– из интервью

“

Основные жалобы родителей связаны с тем, что школьный сайт не содержит информации по интересующим их вопросам, или эту информацию сложно найти. Но эти различия связаны с тем, как сами школы поддерживают свою страницу.

”

*... какие-то заслуги школьные, где участвуют детки, ... возможно где-то это и есть, но не так, чтобы зашёл и на виду это всё лежит. Даже если посмотреть, по какой программе школа работает, нужно обязательно заходить в какой-то документ, школьный регламент или школьный указ..., то есть погрузиться в документ. ... Эта информация может быть и есть, вся размещена на сайте, но требуется некоторое количество времени, чтобы ее найти.*

– из интервью

“

## СТРАНИЦЫ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ И ГРУППЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В МЕССЕНДЖЕРАХ

Родители разделяют официальные страницы образовательных организаций в социальных сетях и Telegram и неформальные страницы, поскольку те содержат разную информацию и могут быть использованы по-разному. Официальные страницы образовательных организаций в социальных сетях в чем-то дублируют официальный сайт школы. И если они не поддерживаются, то там также редко появляются новости, как и на официальном сайте.

”

*... соцсети могут быть двух видов. В нашей новой школе есть соцсеть школьная, официальная и ученическая. Вообще я не видела в этих соцсетях особо живого диалога, это как официальная картинка. У меня такое ощущение, что школы обязали их вести.*

– из интервью

“

”

*... через соцсети — это сейчас Telegram. Он даже у нашей огромной школы появился. Все зависит от того, насколько школа ее ведет активно, потому что на сайте есть минимальная информация о текущей жизни. В общем, они могут предупреждать о событиях и информировать о прошедших событиях. Это всё через Telegram и соцсети.*

– из интервью

“

## РОДИТЕЛЬСКИЕ И УЧИТЕЛЬСКИЕ ЧАТЫ

Родители пользуются неформальными социальными сетями, как и школьным сайтом, чтобы составить представление о школе. Различными чатами – для получения актуальной информации по обучению детей. Чаты с классным руководителем и родительские чаты удобнее для получения информации по домашним заданиям и олимпиадам, для обсуждения экскурсий и поездок.

”

*... есть группа с учителем, группа родителей без учителя, есть детская группа, есть детская группа с учителями и с каждым учителем по отдельности. Раньше в WhatsApp была вся жизнь. Ну, и сейчас пока эти группы еще существуют. Что в Telegram – не знаю.*

– из интервью

“



*” В родительском чате, как правило, обсуждается домашнее задание, если кто-то (его) не понял или пропустил, ситуации, когда кто-то что-то потерял, взял чей-то учебник. Но организационные моменты в чатах мы не обсуждаем – это все уже напрямую с учителем.*

– из интервью “

Учительский чат, если педагог (классный руководитель) его активно ведет, может заменить родителям все прочие источники информации по внутришкольной жизни. Учителя могут высылать родителям как расписание занятий и домашние задания, так и информацию об изменениях в условиях обучения.

*” ... связаться с преподавателем – лучше, удобнее это сделать через WhatsApp. Сервисы чатов и прочие встроенные электронные дневники – это ненужное безумие. Если там какой-то юридически значимый документ загрузить, например, заявление о том, что ребенок не придет в школу, то это понятно. Все взяли, загрузили, вопросов нет. Но если вопрос с классным руководителем, это проще сделать стандартно, через мессенджеры...*

– из интервью “

Кроме учительского чата, почти всегда есть родительские чаты по школе, по отдельным классам. В них родители выясняют конкретные вопросы, связанные с обучением детей.

*” У нас есть так называемые советы школы – это чат, куда входит по одному представителю родителей от класса в пределах одного здания. И это довольно неплохая вещь. Она позволяет обсудить какой-то вопрос, например, мнение родителей по расписанию каникул. Я сделал опрос, выложил туда, пожалуйста, каждый проголосуйте. Так каждый делает опрос в своем классе. А дальше передаем это в управляющий совет.*

– из интервью “

Общение в чатах может носить и менее формальный характер, быть связанным с культурно-досуговой жизнью школьников.

*” Коммуникация в чате с родителями? Да, в принципе, нормально. Про музеи, выставки, разные внеклассные активности. Родители обсуждают, собирают деньги, участвуют в организации мероприятий.*

– из интервью “

Родители пользуются определенным количеством ресурсов ДОНМ, из которых mos.ru, МЭШ и электронный дневник школьника обязательны для тех, чьи дети обучаются в государственных школах. Многие родители отмечают, что существующие ресурсы могли быть более удобными, если бы не технические ошибки, сложный поиск и не всегда актуальная информация.



# ПОЧЕМУ ВАЖНА КОММУНИКАЦИЯ, ЕСТЬ ЛИ ПРОБЛЕМА С ВОВЛЕЧЕННОСТЬЮ, И ПРИ ЧЕМ ТУТ УСТАНОВКИ И ОЖИДАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ



Если родители сталкиваются с дефицитом информации или трудностями во взаимодействии со школой, то для них это становится показателем плохого образования, а не плохой коммуникации. И выводы, которые родители делают по результатам такого взаимодействия, распространяются на конкретную школу или даже на всю систему образования.

Лишь немногие интервьюируемые отделили проблему получения информации от темы качества образования. Есть родители, которые позитивно относятся и к образовательной деятельности школ, и к информированию. Как правило, им удастся выстроить партнерские отношения со школой. Такие родители даже в сложных ситуациях могут понять, что школа не обладает нужной им информацией, и могут продолжать с ней сотрудничать, не вступая в конфликт.

Семьи, считающие исключительно школу ответственной за образование, активно требуют от школы всех возможных усилий по обеспечению качественного образования для их детей. Такие родители не хотят беспокоиться по поводу образования и декларируют это как: «необходимость развивать самостоятельность детей». Есть часть родителей, которые вовсе устраниаются, не вовлекаются в образовательный процесс, занимают индифферентную позицию, озвучивая ее или маскируя собственной загруженностью.

”

*... моя основная претензия к государственным школам в том, что очень много вовлекаются родители. С первого класса домашки задавались не детям, а родителям. Функция контроля вся передается родителям. Родитель выполняет все функции школы. Результат – так себе. У ребенка не формируется ответственность. Это не столько проблема учителей, сколько системы образования. Учителя наряду с преподаванием поддерживают отчетность, чтобы соответствовать требованиям системы.*

– из интервью

“

”

*Сколько человек интересуются тем, что происходит в школе? Так процентов 10, остальные – нет. Либо заняты, либо занимаются собой. Некоторые действия родителей вообще непонятны.*

– из интервью

“

Родители, которые стремятся полностью контролировать образование детей, могут проявлять себя как сверхтребовательные, гиперконтролирующие аудиторы, которые постоянно оценивают качество образовательных услуг, стремятся вникнуть во все сферы образования, мешая при этом работе школы и учителей. Контролирующие родители могут быть и в партнерских отношениях со школой, тогда они часто обращаются к классному руководителю или учителю, и при этом сами доступны для учителей, готовы к совместному решению проблем. Такие родители отмечают неадекватность установки «Школа все должна делать», и чрезмерного контроля, видя, что и то, и другое вредит конечной цели, но при этом не понимают, как можно выстроить рабочую систему коммуникации.

”

*... вообще родители пишут учителям по поводу и без. Я не знаю, как учителя выживают. Такого мракобесия хватает со стороны родителей...*

“

– из интервью

Вне зависимости от установок в отношении образования многие родители видят единственную возможность – приспособливаться к тем образовательным условиям, которые есть. По сути, все родители находят компромисс и в получении информации, и во взаимодействии с системой образования. При этом они могут относиться к такому положению дел как позитивно, замечая развитие, так и негативно, констатируя отсутствие других возможностей; так и нейтрально. Родители с негативным восприятием, со временем и при наличии возможности могут перейти из системы государственного образования в частное.

”

*То есть, у тебя либо вариант просто принять как данность и просто делать то, что скажет школа, либо разбираться что это, почему и зачем.*

*По факту шанса отказаться у тебя нет. Но ты хотя бы понимаешь вообще, откуда ноги растут, зачем тебе это нужно, и стоит ли вообще твоему ребёнку напрягаться.*

“

– из интервью

”

*Поэтому, если мы живём здесь, то обучаемся в том образовании, которое существует. ... если ты ходишь в обычную школу, то обязана соблюдать эти правила, вот и всё. Да, это реальность, если ты понимаешь, что у тебя нет другого варианта. Мне кажется, вообще так всегда и было, ничего не поменялось.*

“

– из интервью

Обобщая стратегии поиска и получения информации, подчеркнем: большинство родителей понимает, какую информацию могут и должны предоставлять официальные источники. Это названия и контакты образовательных и развивающих организаций, учебные планы и программы, информация об изменениях в системе образования (законы, приказы). Представления родителей о содержании официальной информации различаются в зависимости от их общей осведомленности и потребностей. У родителей, которым достаточно информации об образовании ребенка и его жизни в школе, не возникает необходимости искать какие-либо дополнительные сведения, например, в законодательстве. Таким родителям достаточно пользоваться порталом [mos.ru](http://mos.ru), сайтом образовательной организации, официальными социальными сетями образовательных организаций.

”

*Однозначно надо пользоваться [mos.ru](http://mos.ru), чтобы понимать, что новое появилось. По поводу каких-то новостей именно по образованию – это единственный путь. Ты смотришь государственный канал и радиоканалы, но они всё равно будут, скорее всего, несвоевременные. И там уже будет мнение журналистов. То есть это уже будет немножко с другой какой-то стороны подано. С точки зрения образования нужно именно читать что-то официальное государственное сразу, а потом уже разбираться.*

– из интервью

“

В отношении информации, которую трудно, долго или почти невозможно найти на официальных ресурсах ДОНМ, родители обращаются к социальным сетям, свободному поиску, или непосредственно к другим родителям и учителям. Многие пользуются различными инструментами, в зависимости от своих потребностей и приоритетов (близость расположения образовательной организации, педагогический состав и атмосфера, качество подготовки и др.).

”

*Мы первую школу выбрали просто. Посмотрели на карту района, выбрали школу, сходили в нее. Поняли, что там все по блату. Решили сдать ребенка в другую, дворовую школу и все. Потом, через несколько лет, когда выбирали другую школу, тоже посмотрели район, где нам снимать квартиру и найти хорошую школу. Интернет помог, читали отзывы. Что попадалось, то и читали.*

– из интервью

“

”

Отобрала школы по критерию относительной близости, чтобы они где-то не на другом конце Москвы. А дальше, ну, мои какие-то знания уже собственнo о школах. Я уже много времени этим занималась. Знаю, какие есть школы, какие хорошие. Я отслеживала во всех школах информацию в разделе «Новости» (на официальном сайте). Естественно, звонила туда, узнавала, когда и какие экзамены, что надо сдавать, есть ли подготовительные курсы, чтобы поступить к ним в школу. Это всё, как правило, выкладывали, и даже некоторые школы устраивали онлайн-собрание для желающих поступить к ним, да, и там они на всё просто отвечали.

“

– из интервью

”

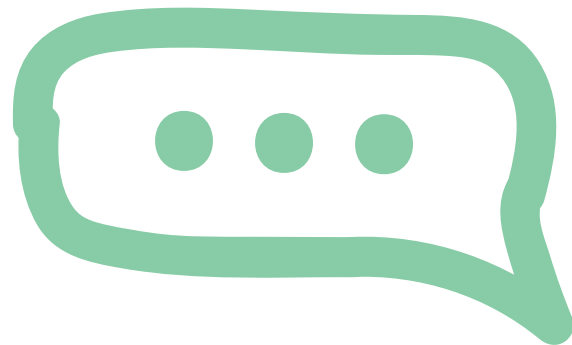
... Нахожу на официальном сайте то место, кружок, что меня интересует. После мне надо узнать больше. Тогда уже приходится лезть в интернет и искать отзывы об этом месте. Но проблема в том, что трудно найти объективные адекватные отзывы, так как они либо плохие, либо все прекрасные (купленные). Вот поэтому мы начинаем искать отзывы в группах в Telegram. Там сидят родители именно конкретного района, округа Москвы, района, и они чётко знают, могут подсказать по школам, по кружкам. Кто, где занимается, какой, преподаватель, стоит ли к нему идти, к какому не стоит – вот. Но всё равно, чтоб начинать эти разговоры с родителями, надо от чего-то отталкиваться. Поэтому сначала я обычно официальную информацию на mos.ru читаю об услугах, а потом уже иду в чаты и пытаюсь понять, что там на самом деле происходит.

“

– из интервью

Если поиск по официальным источникам не дает результатов, необходимых для принятия решения, родители сразу переходят к неформальным источникам информации.

# ЗАПРОС НА ИЗМЕНЕНИЯ



Самый базовый запрос родителей – обеспечить стабильность и надежность работы существующих информационных каналов и сервисов, как mos.ru, МЭШ, Электронный дневник. Поскольку образование завязано на использование именно этих ресурсов, технические проблемы приводят к тому, что родители начинают, во-первых, терять время и силы, борясь с ошибками и недоработками инструмента, и, во-вторых, воспринимать их как проблемы всей системы образования.

”

*Ну не должно быть вот такого, что всё лежит. У меня даже мысли не было звонить в техподдержку. Если уже продукт не работает, то уж кто, что будет делать с техподдержкой.*

“

– из интервью

Из пожеланий по технической работе многие родители говорили про несовершенный поиск на mos.ru и МЭШ, некоторые подчеркивали важность предоставления полной или, по крайней мере, непротиворечивой информации по образованию. Перспективным для дальнейшего развития инструментов родители видят повышение связанности различных официальных ресурсов, например, на странице образовательных организаций на сайте mos.ru давать ссылки на их официальные сайты. И предоставление актуальной информации, например, обновлять расписание кружков и наличие свободных мест для записи, и т. д.

”

*Идеальная картина, наверное, это связанность ресурсов. То есть mos.ru железно связан с сайтами образовательных организаций, в идеале, конечно, это должен быть сервис без регистрации, когда я хотя бы могу посмотреть, выбрать кружки. Вот в Яндекске тоже миллиарды страниц, но тем не менее, когда люди там ищут, он выдаёт релевантный запрос. Иначе никто бы не пользовался этим сервисом. Сделать так, чтобы он работал более стабильно. ... Да, я могу найти, но что мне с этого поиска? Дальше - я не могу записаться или записаться очень сложно технически. Если я попытался записаться в какой-нибудь другой школе, не в своей, то скорее всего, столкнусь с тем, что там не окажется мест. Потому что информация не обновляется.*

“

– из интервью

”

*У нас бывает такое, что при передаче информации она иногда искажается. Мне бы хотелось, чтобы ее рассылали из одного источника в точном виде. Информация должна быть четкой, правильно сформулированной, чтобы все понимали ее одинаково. Если это общая информация, то лучше передать ее онлайн, если личного характера – то лучше лично. Всегда более удобно прочитать и перечитать информацию в своем источнике. Здесь и более структурированная информация, ее проще понять.*

– из интервью

“

Поскольку содержание сайтов образовательных организаций зависит от каждой конкретной школы, интервьюируемые по-разному оценивают их информативность. На страницах каких-то школ публикуется достаточно репутационной информации, но где-то этого нет. Вне зависимости от достижений образовательной организации родители хотели бы видеть статистику по школе.

”

*На сайтах школ должна быть информация с подробной и свежей статистикой баллов ОГЭ и ЕГЭ по каждому предмету (минимум, максимум, среднее значение, медиана). А также об успехах в олимпиадах. Обычно этой информации нигде нет, или ее очень сложно найти, и она устаревшая. А также информация о поступлении в вузы – название вуза, бюджет / платно. Это было бы очень показательно.*

– из интервью

“

В идеале многие родители хотели бы увидеть неформальную презентацию школы, по которой можно было бы понять ценности, традиции и образ жизни данной конкретной образовательной организации.

”

*Я нашла для одной из школ, которые мы рассматривали, пару рекламных роликов. Классный ролик снят, что есть инженерная школа, тут всякие приборы ... Но это в одной только школе (государственной), а про частные таких, конечно, больше роликов.*

– из интервью

“

На сайтах образовательных организаций многие родители хотят видеть расширенную информацию о педагогическом составе, по меньшей мере – опыт работы и образование педагогов, по большей – краткие самопрезентации, отражающие личность педагога. Для многих родителей, особенно обучающихся начальной школы, качественное образование связано, прежде всего, с конкретным педагогом, и на поиски информации о человеке они тратят значительное количество времени.

”

*... описание преподавательского состава, какие-то характеристики, заслуги, сколько человек работает. ... Как бывает, на сайт больницы заходишь, на врача кликаешь и видишь, он учился с такого-то года по такой-то. ... Образование можно хотя бы прочитать, чтобы сложилось впечатление, чтобы понимать, кто из учителей будет заниматься твоим ребёнком.*

“

– из интервью

”

*... ты записываешься вслепую к учителю, не видя его в глаза, только если ты каким-то образом у кого-то узнала про этого учителя или ходил на подготовку в эту школу, и он там преподавал. ... Больше всего, конечно, представление даёт именно понимание об учителях. Ты о них что-то можешь узнать лично, либо почитав про них, либо узнав про них от кого-то, либо, если кто-то какие-то ролики выкладывает с учителями, где они ведут урок. Вот это было бы, конечно, круто.*

“

– из интервью

И также размещать на страницах школ информацию о кружках и секциях, которая будет видна прямо на странице, а не в отдельном документе, который надо скачивать.

”

*Чтобы найти списки дополнительных услуг, какие предоставляются в школе, какие-то кружки.*

“

– из интервью



# ПОДВОДЯ ИТОГИ ● ● ●

При анализе интервью пользовательского опыта и факторов коммуникационного взаимодействия по вопросам образования в городе Москве мы выделили следующие важные особенности:

у родителей всегда есть конкретная цель – найти информацию, необходимую для принятия решения



родители редко пользуются всеми возможностями официальных ресурсов – их потребности связаны с основными услугами образования

родителям недостаточно информации из официальных источников для принятия решения, и они добирают ее в социальных сетях, родительских чатах и непосредственном общении



родители ищут информацию по содержанию образования не на платформе МЭШ, а в открытых источниках, поскольку те результаты поиска больше соответствуют запросу

родители не могут найти на официальных ресурсах исчерпывающую и ясную информацию по образованию и развитию детей с особыми потребностями



когда школа помогает родителям в технических вопросах и регулярно предоставляет им полную и ясную информацию о содержании и процессе образования, родители больше доверяют школе и системе образования и готовы мириться с техническими трудностями

когда школа не помогает родителям в технических и организационных вопросах, не предоставляет регулярно полной информации и не помогает разрешать конфликты, родители обращаются за решением в вышестоящие инстанции или в перспективе могут перейти в систему частного образования





## РАЗДЕЛ 2

### СЦЕНАРИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ПУТИ РАЗЛИЧНЫХ ГРУПП РОДИТЕЛЕЙ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С МОСКОВСКОЙ СИСТЕМОЙ ОБРАЗОВАНИЯ

**Пользовательский путь** – описание всех действий человека от точки его контакта с информационным или иным ресурсом и до момента реализации его цели. Цели родителей определены в рамках качественного анализа интервью и обозначены как результат – конечная точка поиска или получения информации:

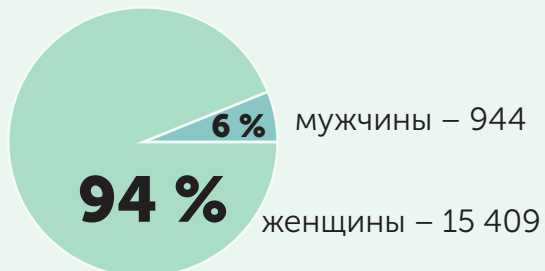
- выбрали школу и знаем, какие документы подавать (для поступающих)
- записались на кружок и подписали договор (для кружков)
- решили проблему / получили ответ на свой вопрос у классного руководителя / администрации (для решения конфликтов)
- обратились к ответственному лицу в школе (для решения других вопросов)
- получили домашнее задание / ответ учителя / оценки (для поддержания качества образования)
- нашли подходящий урок в МЭШ (для поддержания качества образования)
- получили услугу / нужную информацию (для родителей детей с особыми потребностями)

Родители могут реализовать данные цели, обращаясь как к источникам информации, предлагаемым ДОНМ, так и в свободном поиске в сети Интернет. По результатам качественных интервью видно, что многие родители пользуются параллельно несколькими источниками, например, для записи на кружок – сайтом mos.ru и информацией от классного руководителя. Поэтому практически невозможно построить линейный пользовательский путь родителя, он будет различаться в зависимости от позиций самих родителей и их привычных способов получения информации, от школы и особенностями отношений с ее представителями, типа информационных запросов.

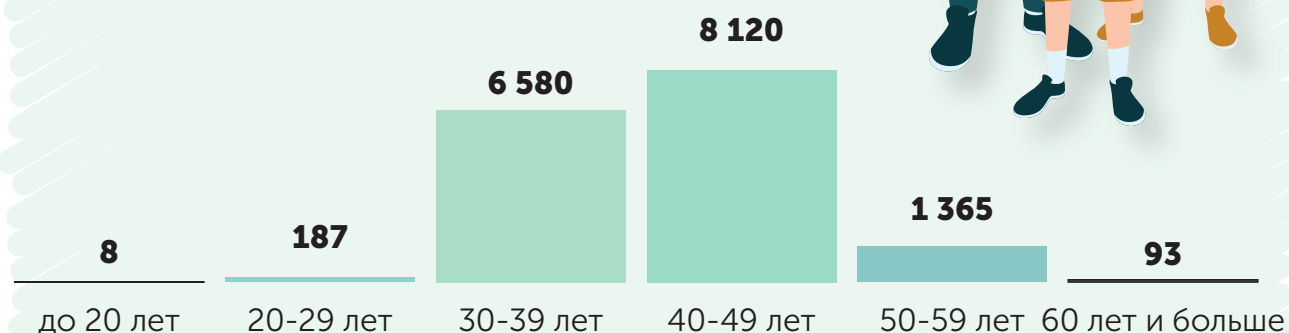
## ОПИСАНИЕ ВЫБОРКИ\*

### Половозрастные характеристики:

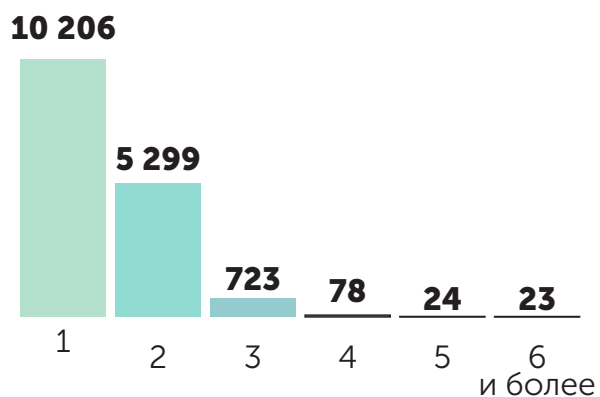
16 353 респондентов, из них:



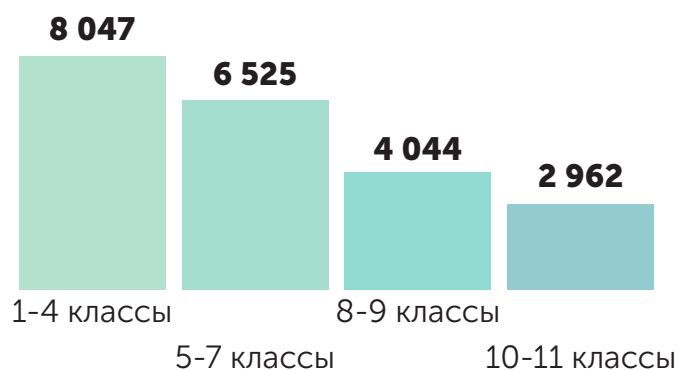
### В возрасте:



### Количество детей в семье, которые сейчас учатся в московской школе



### Класс, в котором они сейчас учатся



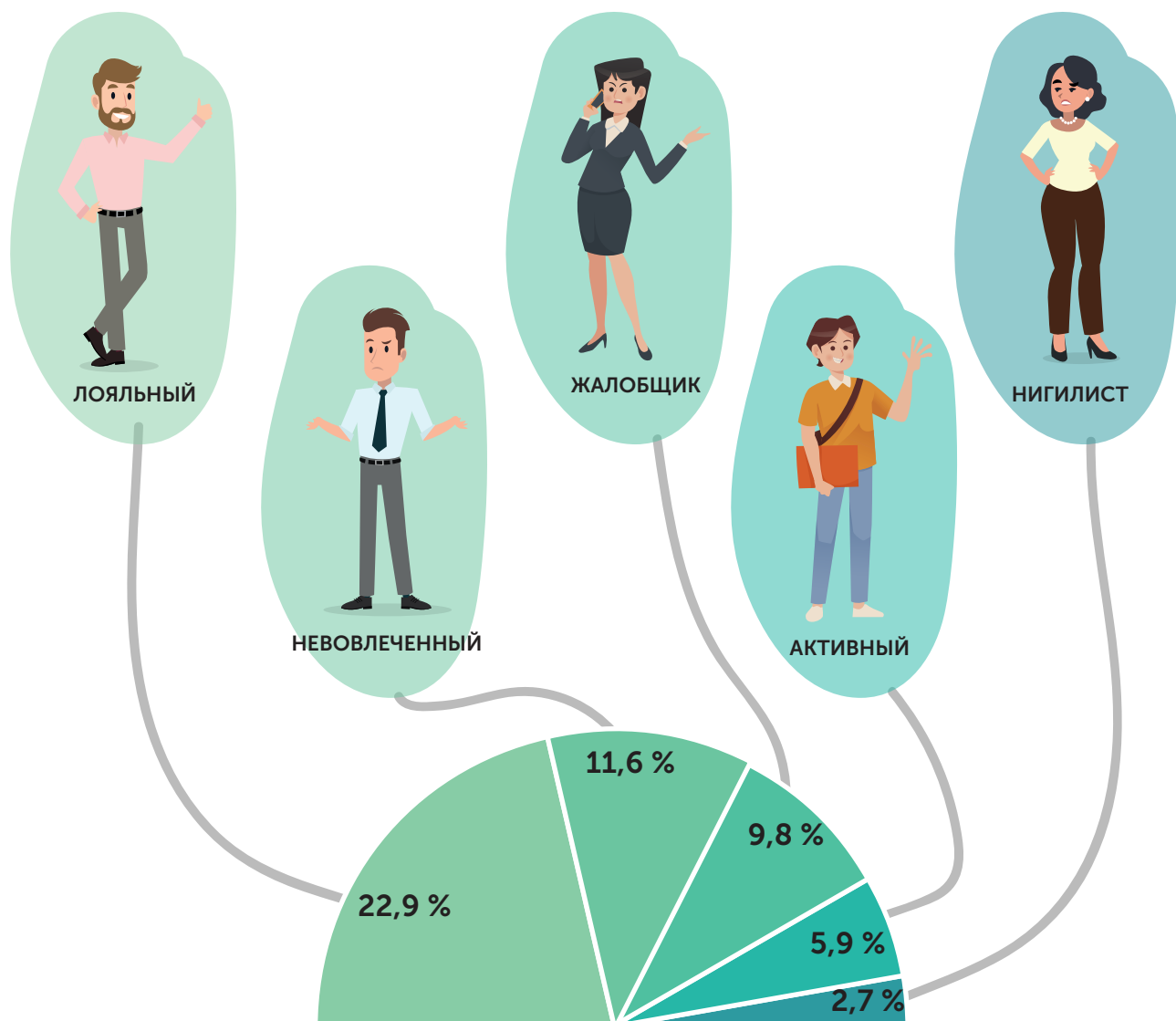
\* Исследование проведено в рамках государственной работы «Организационное и информационное сопровождение деятельности организаций и их работников»

# СЦЕНАРИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ПУТИ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ РОДИТЕЛЕЙ И МОСКОВСКОЙ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ

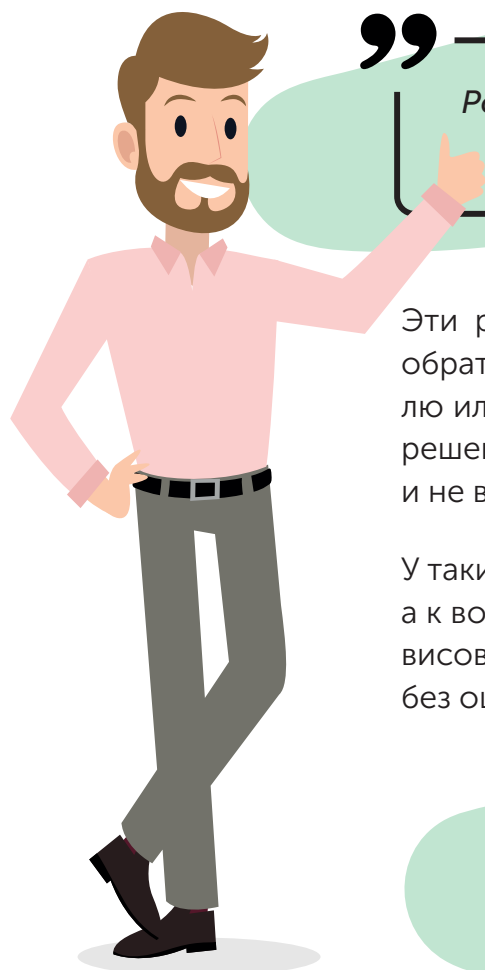
## Факторы, определяющие распределение по типам

- Пользовательский опыт при взаимодействии с цифровыми ресурсами и сервисами ДОНМ
- Опыт взаимодействия со школой
- Занятость родителей
- Установки, позиции, потребности, запросы, критика

## Типы родителей



## ЛОЯЛЬНЫЕ РОДИТЕЛИ



”

*Родители и школа – партнеры. Нет прогресса без ошибок*

“

**22,9 %**ОТ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА  
РЕСПОНДЕНТОВ

Эти родители – партнеры школы. Они знают, что всегда могут обратиться за решением своих вопросов к классному руководителю или учителю. У лояльных родителей есть позитивный опыт разрешения проблем школой, и поэтому они доверяют школе и не видят необходимости жаловаться в вышестоящие инстанции.

У таких родителей высокий уровень доверия системе образования, а к возникающим трудностям, например, в работе ресурсов и сервисов ДОНМ, они относятся с пониманием: прогресс невозможен без ошибок.



очень высокое доверие

**29,5 %**

высокое доверие

**62,7 %**

низкое доверие

**7,9 %**

”

*У нас один ребенок сложный. ... Здесь важен постоянный контакт с классным руководителем, с предметниками. У нас прекрасное сотрудничество с ними. Проблем особых нет.*

– из интервью

“

”

*Все прекрасно. Но хотелось бы через соц. сети рассказать подробнее о тех сайтах, соц. сетях, которые не всегда известны, исходя из опроса.*

– из интервью

“

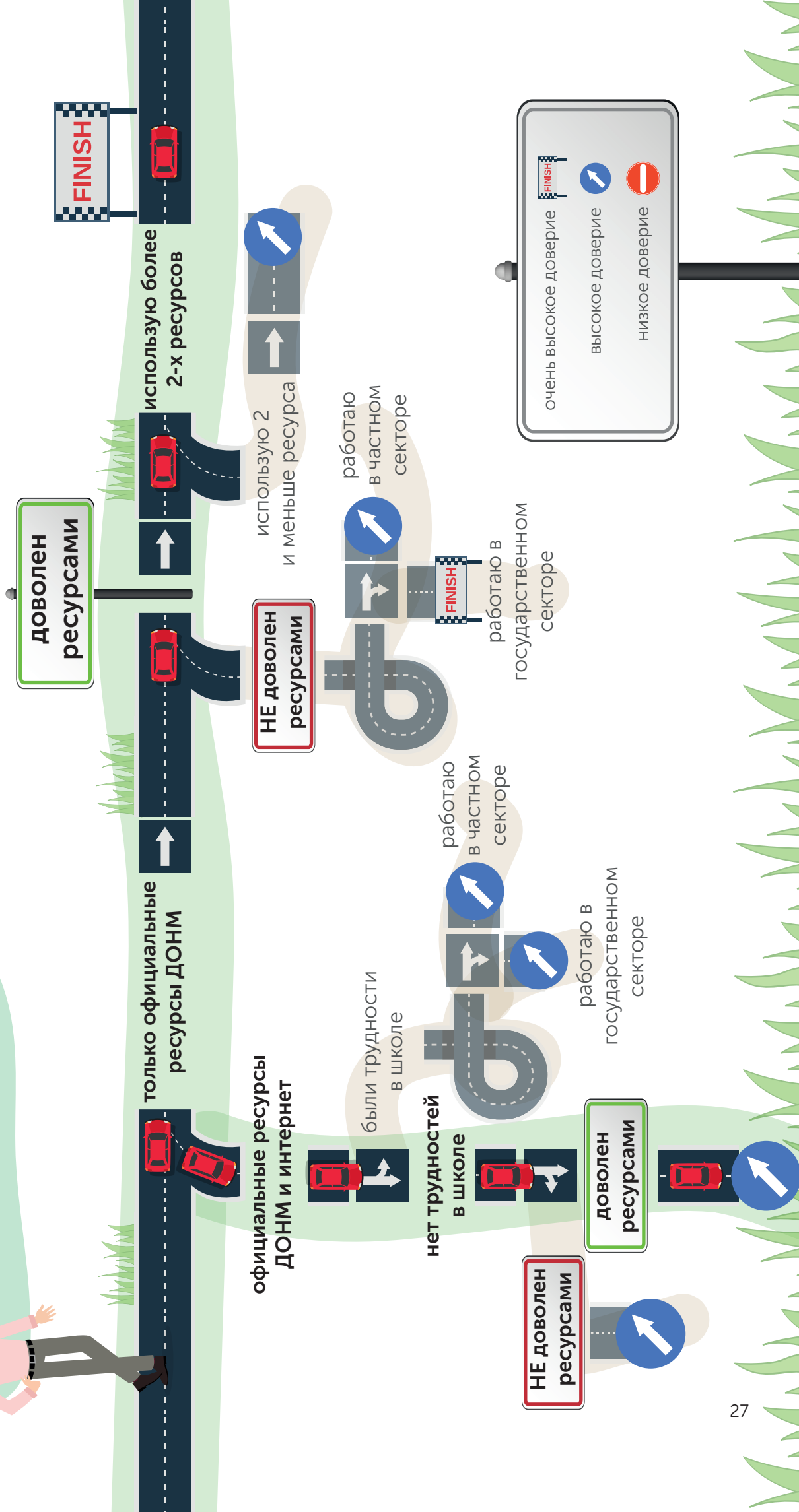
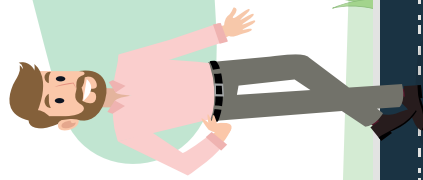
”

*... дневник, да, он тоже проходил много сложных процессов. ... но сейчас он более-менее нормально работает. Да, там есть определённые огрехи, ... но они не мешают. В целом он достаточно удобен.*

– из интервью

“

# ЛОЯЛЬНЫЕ РОДИТЕЛИ



очень высокое доверие

высокое доверие

низкое доверие

## НЕВОВЛЕЧЕННЫЕ РОДИТЕЛИ



”

*Чем меньше меня трогают – тем лучше. Школа должна сама учить детей*

“

**11,6 %**ОТ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА  
РЕСПОНДЕНТОВ

Эта группа хочет, чтобы школа полностью занималась образованием и воспитанием ребенка, как можно меньше отвлекая родителей от своих дел. Необходимость обратиться к учителю они воспринимают как проблему или помеху. А наличие проблем – как показатель недоработок системы образования. Эти родители неконфликтны: даже при наличии проблем, они предпочитают отстраняться, не жалуясь в вышестоящие инстанции.

Они хотят получать как можно меньше дополнительной информации и пользоваться меньшим количеством ресурсов.



очень высокое доверие

**25,7 %**

высокое доверие

**50,1 %**

низкое доверие

**24,3 %**

”

*...моя основная претензия к школам в том, что очень много вовлекают родителей. ... Родитель выполняет все функции школы. Результат – так себе. ... Это не столько проблема учителей, сколько системы образования.*

– из интервью

“

”

*После младшей школы нужно оставить родителей в покое и не создавать детям проблем такого уровня, где нужно вмешательство родителей. Дети ходят в школу получать образование. Должны быть созданы условия для этого, и система образования должна строиться только с этой целью и ни с какой другой.*

– из интервью

“

”

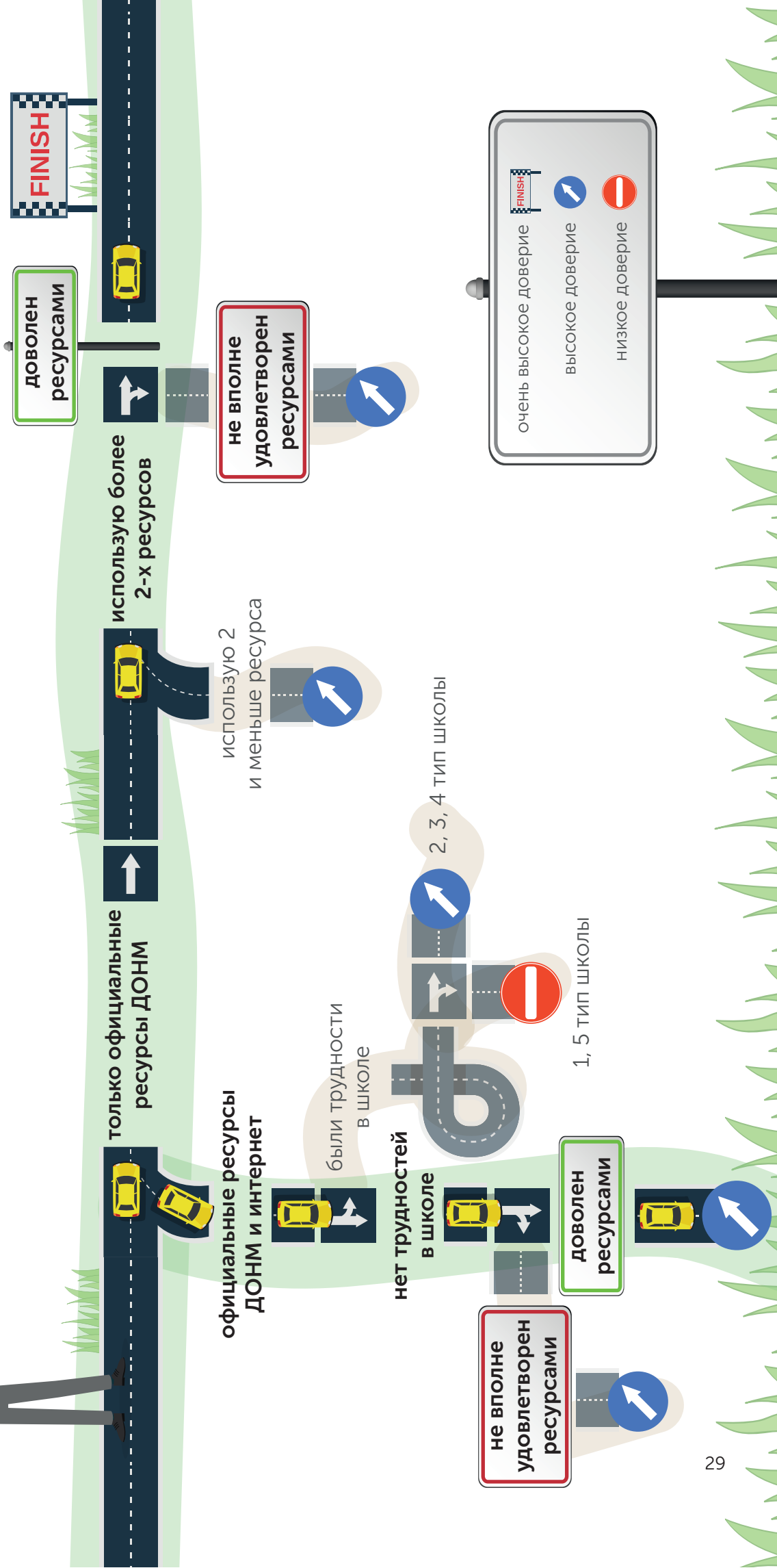
*Не считаю, что родители должны быть погружены в процесс образования ребенка настолько, насколько это предполагается обилием ресурсов. Нужно уменьшить количество источников, так как все теряется, и забываешь, что и где смотреть. Чем проще доносится информация, тем лучше.*

– из интервью

“



# НЕВОВЛЕЧЕННЫЕ РОДИТЕЛИ



## РОДИТЕЛИ-ЖАЛОБЩИКИ



”

*Школа против нас – не хочет и не может ничего делать. Напишу в прокуратуру*

“

**9,8 %**ОТ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА  
РЕСПОНДЕНТОВ

Эти родители уже находятся в конфликтной позиции в отношении школы. В прошлом они сталкивались с ситуациями, когда школа не решала их проблем, или же выступала активной участницей конфликта, и теперь убеждены, что все вопросы и проблемы можно решить только на уровне вышестоящих органов. Как правило, эти родители хорошо знают свои права и готовы их активно отстаивать.

У таких родителей складывается впечатление, что сама школа не хочет с ними взаимодействовать, учителя не идут на контакт. И поэтому им приходится жаловаться, чтобы их услышали.

Эти родители не доверяют школе, и чтобы обезопасить себя, стараются подключать контролирующие органы.



очень высокое доверие

**12,3 %**

высокое доверие

**18,9 %**

низкое доверие

**68,9 %**

”

*Чтобы обращения курировал и контролировал Департамент, а не «спускал» вопросы обратно руководству школы.*

– из интервью

“

”

*Стараюсь отстаивать свои права в том количестве, в котором положено мне по закону. Нужно звонить, напоминать, как-то пригрозить, припугивать немного. Если не работает – то идти дальше, писать письма.*

– из интервью

“

”

*Когда возникал вопрос, то представители школы не решали проблему, а предлагали перейти в другую школу по принципу: «не нравится – уходите». Был случай, что одна мама даже в прокуратуру писала. ... Ребенка потом травили.*

– из интервью

“



# РОДИТЕЛИ- ЖАЛОБЩИКИ



нет трудностей  
в школе



были трудности  
в школе



доволен  
ресурсами



не вполне  
удовлетворен  
ресурсами



относится к категории  
малообеспеченных



не относится к категории  
малообеспеченных



доволен  
ресурсами



только официальные  
ресурсы ДОНМ



использую не только  
официальные ресурсы

не вполне  
удовлетворен  
ресурсами



использую 2 и  
более ресурса

использую 2 и  
менее ресурса

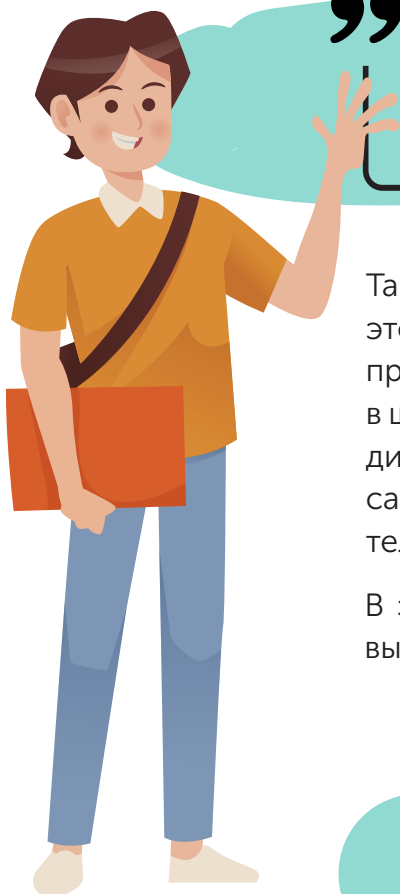


очень высокое доверие

высокое доверие

низкое доверие

## АКТИВНЫЕ РОДИТЕЛИ



*Все хорошо, но лучше  
лишний раз перепроверить*

**5,9 %**

ОТ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА  
РЕСПОНДЕНТОВ

Такие родители лояльны школе и системе образования и при этом хотят быть еще больше включены в разные процессы. Как правило, они входят в родительский комитет, активно участвуют в школьной жизни и убеждены в том, что это правильно и необходимо. Стремятся все контролировать, перепроверять и тем самым могут невольно нагружать классных руководителей и учителей.

В этой группе равные доли родителей имеют высокий и очень высокий уровень доверия.



очень высокое доверие **46,8 %**



высокое доверие **40,6 %**



низкое доверие **4,6 %**

”

*Я слежу и за оценками, и за заданиями. У меня все под контролем. Если есть неудовлетворительные оценки, я понимаю, с чем ребёнок не справился. Чтобы это понять, единственный способ - связаться с преподавателем.*

– из интервью

“

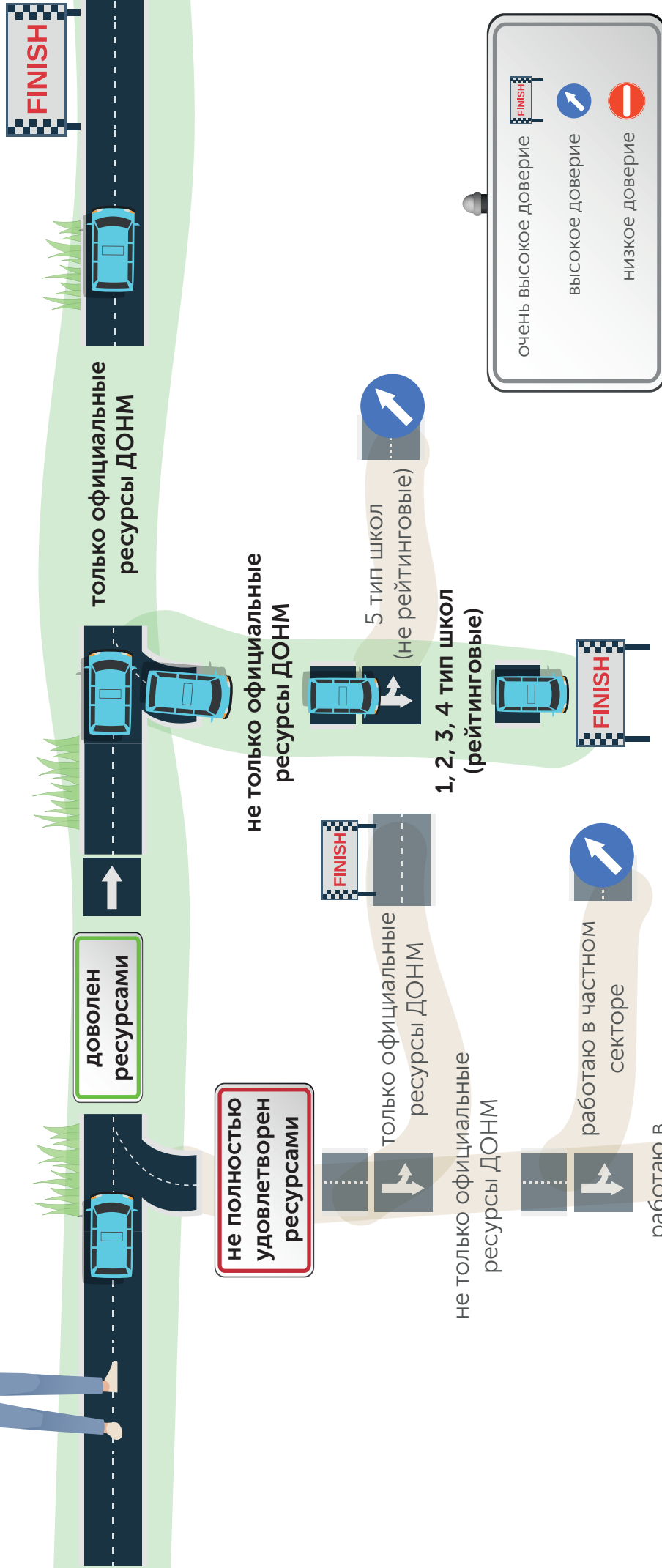
”

*Родители сами должны уделять больше времени контролю над процессом обучения. Прежде всего нужно ОЧНОЕ взаимодействие с представителями администрации и учителями: проведение родительских собраний не менее одного раза в триместр, взаимодействие с учителями по принципу "круглого стола". Чтобы меня как родителя держали в курсе актуальных новостей на уровне классного чата. И представители родительского комитета владели информацией и могли подсказать, как и куда обращаться.*

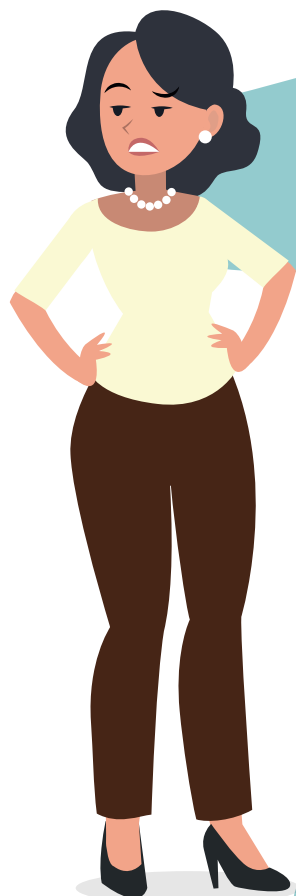
– из интервью

“

# АКТИВНЫЕ РОДИТЕЛИ



## РОДИТЕЛИ-НИГИЛИСТЫ



”

Как ни старайся – ничего не изменишь

“

# 2,7 %

ОТ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА  
РЕСПОНДЕНТОВ

Эти родители недовольны школой, системой образования и конкретными учителями. Они не доверяют школе, но при этом не готовы сами предпринимать активных действий для решения своих проблем, так как в прошлом, при попытке решить свои проблемы, не добились в этом успеха.

Такие родители остаются один на один со своим недовольством, не контактируя со школой, но и не жалуясь выше. Их позиция – приспособиться к тому, что есть и стараться решать свои проблемы самостоятельно.



очень высокое доверие

# 0 %



высокое доверие

# 1,8 %



низкое доверие

# 98,2 %

”

*В нашем классе был случай, когда на педагога родители стали жаловаться. В ответ – тишина. Я говорил с родителями, они не хотят больше этим заниматься. Никто никому не угрожал. Это связано с тем, что родители не верят в результат и не хотят этим заниматься.*

– из интервью

“

”

*Коммуникация со школой может идти, но проблема решается отпиской. У себя в бумагах отметили, что решили проблему, а по факту – нет.*

– из интервью

“

”

*Если ты ходишь в обычную школу, ты обязана соблюдать эти правила, вот и всё. Да, есть реальность, если ты понимаешь, что у тебя нет другого варианта. Мне кажется, вообще так всегда было, ничего не поменялось.*

– из интервью

“

# К РЕШЕНИЯМ

## Кастомизировать информационный поток

У родителей есть потребность в ясной, адресной и исчерпывающей информации. Тогда они могут быстро принимать решения, не отвлекая без надобности представителей школы, и не отвлекаясь на несущественные детали, будут испытывать меньше напряжения и стресса.

”

*Единое информационное пространство без лишней информации о возможностях развития ребенка (с возможностями фильтрации по направлениям развития и интересам ребенка). На некоторых ресурсах много лишнего, внимание рассеивается, и пропускаешь главное. Информирование заблаговременное в ЛК mos.ru о проходящих олимпиадах именно уровня ребенка (соответствие классу), так как постоянно следить сложно...*

– говорят родители

“

”

*Своевременно, доступно, кратко и информативно преподносить наиболее важную информацию, чтобы за минимум времени родители могли получить максимум полезной информации (сжато, может, как-то «тезисно», для получения полной информации – родитель дополнительно мог бы сам найти дальше нужные данные).*

– говорят родители

“

”

*... больше конкретики по ребёнку в соответствии с его классом и годом рождения...*

– говорят родители

“

## Разработка дизайна экосистемы сервисов

Единый список ресурсов позволит родителям узнать о новых возможностях самостоятельно, не нагружая их избыточной информацией.

”

*Иметь полный список возможных ресурсов для образования детей. Многие сайты, что вы предоставили, я не знаю. В школе о них не говорят, кроме mos.ru и МЭШ.*

– говорят родители

“

”

*Необходима нормально организованная (по структуре, содержанию и навигации) единая информационная система, в которой понятно, в каком случае и к кому обращаться, которая нормально (а не в виде квеста) представляет структуру образования в Москве и онлайн-инструменты, которыми родителям приходится пользоваться в процессе обучения детей.*

– говорят родители

“

”

*Разработать Единый портал, а уже на нем делать навигацию для перемещения между иными службами и департаментами, так как выяснилось в ходе опроса, что я даже не слышала о большинстве ресурсов и ведомствах. Выходит, столько нужной информации проходит мимо меня как родителя.*

*Более широкое освещение информационных ресурсов в СМИ. Так, например, с сайта мэра г. Москвы в этом учебном году были получены: сообщение о приглашении в участие в творческом детском конкурсе, напоминание о возможности дополнительного образования, напоминание о проведении МЦКО и результаты.*

*Запутались уже в ваших сайтах – слишком много, и всё об образовании, напрягают отдельные регистрации.*

*Очень много информации. Слишком много сайтов, непонятно, как они друг с другом связаны. Пусть будет один сайт-навигатор, как госуслуги. Или еще что-то. Также не всегда понятно, куда вообще пойти за вопросом. Но самое главное – ресурсов слишком много.*

*Непонятно, зачем такое гигантское количество ресурсов и сайтов. Притом, что большинство из них плохо работает, нет системы обратной связи, сбоят технически и т. п. Часто противоречат друг другу. Почти все проблемы, по моему мнению, можно и нужно решать на уровне конкретной школы.*

*Должна быть какая-то памятка (инфографика) с упрощенным пониманием, какой ресурс и за что отвечает. Если я пошла туда – что я там найду или получу). Пролистав ваш тест, я поняла, что пользовалась только двумя. А другие зачем? Я их даже случайно не находила.*

– говорят родители

“

## Совершенствование технических сервисов

Родители часто сталкиваются с техническими проблемами при использовании ресурсов (особенно при использовании МЭШ). Им трудно привыкать к новому интерфейсу, если тот часто меняется.

”

*Есть пожелания: перед запуском новых систем (приложений, сайтов и т. п.), а тем более полном переходе на них, проводить больше тестов и более детально проверять корректность их работы.*

– говорят родители

“

## Алгоритмы для родителей по поиску информации и решению проблем с использованием цифровых сервисов

Многим родителям трудно найти необходимую информацию на сайте школы, у учителей и / или администрации. Для многих родителей не очевидно, в каком источнике следует искать нужные сведения.

”

*Четкое понимание и иерархия пути обращения: в каких случаях, как именно, и что проблема / вопрос не будет спущен в ту же самую школу, где только лишний раз выскажут, что «попытались прыгнуть выше головы, а все равно вопрос к нам вернулся.*

*непонятно, куда обращаться, и какие возможны негативные и позитивные последствия обращения.*

*Разместить на сайте школы «путеводитель» по учреждениям департамента, на котором отчетливо будет видно, за какие вопросы отвечает та или иная структура. Это может быть также некое иерархическое представление о структурах.*

– говорят родители

“

Система онлайн-записи по образцу новой московской поликлиники, когда родитель заранее видит временные слоты и может записаться к нужному представителю школы, упорядочит взаимодействие родителей и школы, снизит нагрузку на учителей, которые часто отвечают на звонки и сообщения родителей во внеурочное время, и снизит уровень тревожности самих родителей.



# ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ КОЛЛЕКТИВ



## **НЕХОРОШЕВА ЕЛЕНА ВЛАДИМИРОВНА**

заведующая лабораторией городского благополучия и здоровья НИИ УГО МГПУ

## **КАСАТКИНА ДАРЬЯ АЛЕКСЕЕВНА**

научный сотрудник лаборатории городского благополучия и здоровья НИИ УГО МГПУ



## **МИРОНОВА АНАСТАСИЯ ВАЛЕРЬЕВНА**

специалист лаборатории городского благополучия и здоровья НИИ УГО МГПУ

## **ЕНЧИКОВА ЕКАТЕРИНА СТАНИСЛАВОВНА**

PhD наук об образовании, научный сотрудник Центра исследований и интервенций в образовании Университета Порту



## **АВРАМЕНКО ВЕРА ГРИГОРЬЕВНА**

младший научный сотрудник лаборатории городского благополучия и здоровья НИИ УГО МГПУ

## **АФАНАСЬЕВА ЮЛИЯ ВИТАЛЬЕВНА**

заместитель директора НИИ урбанистики и глобального образования



## **ВАЧКОВА СВЕТЛАНА НИКОЛАЕВНА**

директор НИИ урбанистики и глобального образования

Инфографика исследования:  
**ДЫМКОВА ОЛЬГА АЛЕКСЕЕВНА**



# НАШИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование получения школьного образования в формате семейного образования в большом городе



Исследование получения школьного образования в формате семейного образования в большом городе / коллектив авторов; под ред. С. Н. Вачковой, Е. Ю. Петряевой. – М.: ООО «Грин Принт», 2022. – 68 с.: ил. – ISBN 978-5-907286-88-7

«Детский барометр» (исследование эмоционального благополучия детей 6–7 лет)



Детский барометр: исследование эмоционального благополучия московских дошкольников в рамках удовлетворения запроса населения в получении качественных образовательных услуг дошкольного образования с применением инструмента «Детский барометр» / И. И. Воробьева, Е. Е. Крашениников, Л. Л. Логинова, О. Л. Холодова. – Москва: ООО «Грин Принт», 2022. – 44 с. – ISBN 978-5-907286-91-7

Исследование восприятия горожанами окружающей среды: экотревожность и ее преодоление



Исследование восприятия горожанами окружающей среды: экотревожность и ее преодоление / Д. А. Касаткина, А. В. Миронова, Е. В. Нехорошева, В. Г. Авраменко; под ред. С. Н. Вачковой, Е. В. Нехорошевой. – М.: Парадигма, 2023. – 44 с. – ISBN 978-5-4214-0141-4

Креативная экономика и развитие городского университета



Креативная экономика и развитие городского университета. Исследование запроса представителей креативных индустрий для анализа дефицитов и развития компетенций, необходимых для данного сектора экономики Москвы / А. К. Белолуцкая, Н. Г. Жабина, Г. Г. Гурин, А. В. Головина, И. А. Гринько, И. С. Криштофик, В. А. Мкртчян, Т. В. Щербакова; под ред. А. К. Белолуцкой, И. С. Криштофик. – М.: Парадигма, 2023. – 36 с. – ISBN 978-5-4214-0142-1. – EDN SXMUUT.

## «Серебряный университет»: от идеи до городской практики



«Серебряный университет»: от идеи до городской практики : Опыт работы по созданию условий для интеллектуального и профессионального долголетия граждан старшего возраста / М. М. Шалашова, Н. П. Моторо, А. В. Найбауэр, М. В. Петровых. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "А-Приор", 2023. – 28 с. – ISBN 978-5-384-00309-0. – EDN PGWRKY.

## Музеи и критическое мышление: запросы, дефициты, инструменты



Музеи и критическое мышление: запросы, дефициты, инструменты / А. К. Белолуцкая, Н. Г. Жабина, Г. Г. Гурин [и др.] ; Московский городской педагогический университет. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "А-Приор", 2023. – 36 с. – ISBN 978-5-384-00308-3. – EDN PUGKDQ.



## UniverCity: Города и Университеты, выпуск 6

UniverCity: Города и Университеты : Сборник статей / Под редакцией С.Н. Вачковой, Н.И. Кондратьевой. Том Выпуск 6. – Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Грин Принт", 2022. – 200 с. – ISBN 978-5-907286-95-5. – EDN SFEONG.



# В ДИАЛОГЕ С РОДИТЕЛЕМ: как мы приходим к взаимному доверию в образовании

*РЕКОМЕНДОВАНО К ПЕЧАТИ УЧЕНЫМ СОВЕТОМ НАУЧНО-  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО ИНСТИТУТА УРБАНИСТИКИ  
И ГЛОБАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГАОУ ВО МГПУ*

*Московский городской педагогический университет  
Россия, Москва, ул. Панфёрова, д. 14  
research.info@mgpu.ru  
+7 499 132 35 09*

Издательство ООО «А-Приор»  
107143, г. Москва, ул. Вербная 6. стр.1

Подписано в печать:  
Формат: 60 × 84 1/8. Бумага: офсетная.  
Объем: печ. л. Электронное издание

$$-\sqrt{234}$$

$$E=mc^2$$



$$2+2^2=4^2$$



$$\frac{9+12}{3\sqrt{8}}$$

$$\frac{9 \times 8 = \sqrt{8}}$$



## В ДИАЛОГЕ С РОДИТЕЛЕМ:

как мы приходим к взаимному  
доверию в образовании



$$\frac{X+Y}{\sqrt{3}}$$

Москва, 2023