

ІТМО

**ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ ДЛЯ ЦЕЛЕВОЙ
ГРУППЫ
«Я РОДИТЕЛЬ»
В КОНТЕКСТЕ ЦЕННОСТНО-
ОРИЕНТИРОВАННОГО РАЗВИТИЯ ГОРОДА**

А. Метелева, Д. Киселева

Ценностно-ориентированное управление – вид управленческой деятельности, ориентированный на диалог со стейкхолдерами субъекта и реализацию их ценностей для стратегического планирования и устойчивого развития субъекта



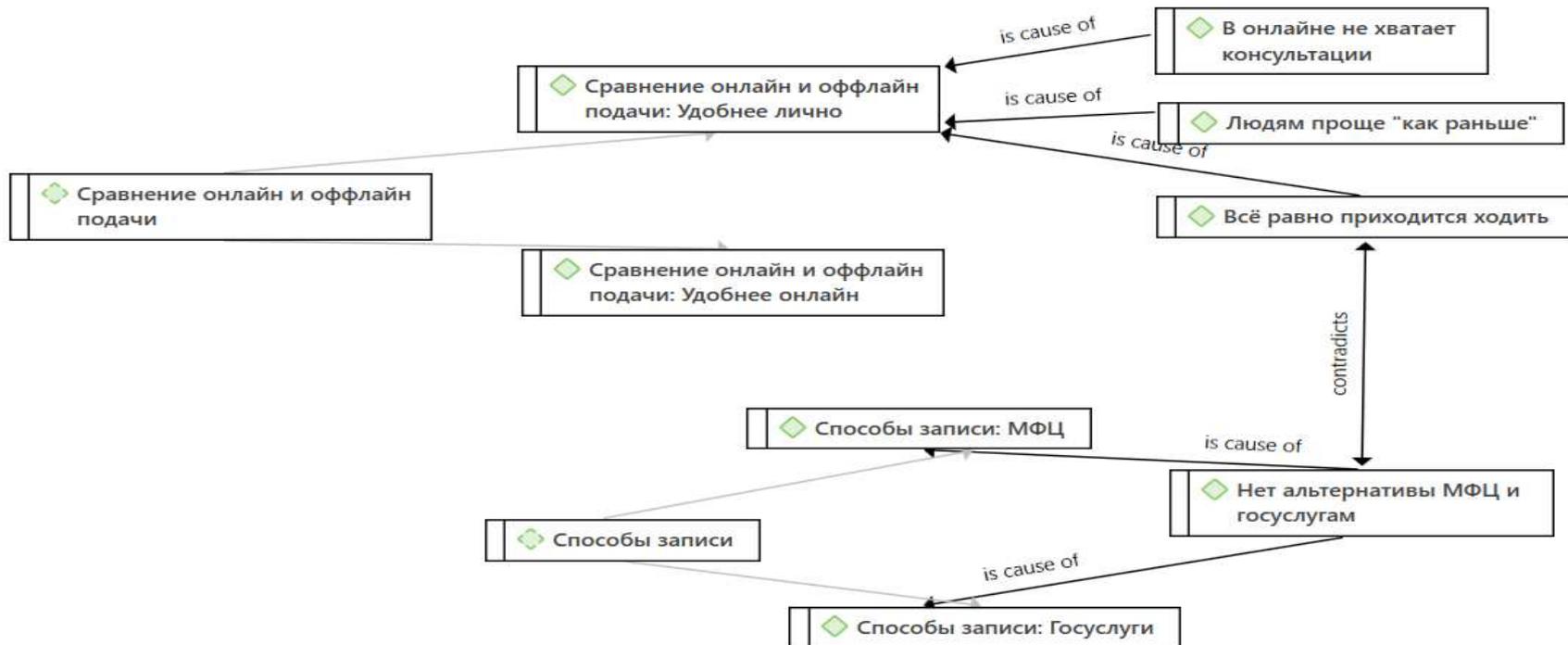
Данные:

- Фокус-группа с сотрудниками детских садов Санкт-Петербурга;
- Фокус-группа с родителями школьников и дошкольников

Задачи:

- определение индивидуальных жизненных ситуаций, связанных со взаимодействием с городской средой, в которых наиболее часто оказываются родители дошкольников;
- выявление сложившихся способов поведения родителей дошкольников в этих ситуациях;
- оценка поведенческого опыта родителей дошкольников с точки зрения удовлетворённости их потребностей

Выводы



Выводы: смешение проблем

«Подать именно заявку, чтобы встать в очередь, это несложный процесс... Проблема начинается дальше. Это движение очереди самой»



«У нас такие группы по 35 человек. У нас 35-36, это много. Но с учетом, что школа старая, классы большие, согласитесь, 36 человек удержать внимание и с ними это непросто»

«У родителей не возникают трудности, но у бабушек и дедушек может возникнуть в связи с тем, что не очень владеют цифровыми сервисами»

«Законодательство Российской Федерации течет и изменяется, и наши бабушки и дедушки при всем уважении, они не могут... идентифицировать себя не как законные представители детей. Они по-прежнему считают, что они бабушка и дедушка, а значит, могут представить...»

Выводы: сложности с цифровым взаимодействием

ІТМО



«где-то пропускают сведения не заполняя поля этого заявления потому что они не обязательны для заполнения но обязательны для рассмотрения скажем тогда для принятия решения потом где-то. Лукавят, скажем так, когда заполняют, и электронный сервис это пропускает.»

«Туда стекаются заявления в электронном виде. соответственно, поданные через портал Единый портал государственных услуг, через Санкт-Петербургский портал госуслуг и специалистами МФЦ. Есть практика, когда родители, не зарегистрированные нигде и очень переживающие за свои персональные дела, все-таки каким-то путем через конфликтные комиссии и так далее, не нитьем-то, катаньем все-таки подают это заявление»

Выводы: пожелания

- Правильное отображение количества мест в детских садах (или указание даты обновления);
- Предложение альтернатив при выборе детского сада;
- Понятный интерфейс (например, все поля заявления обязательны для заполнения, перечни документов);
- Кружки: фильтры по сферам и возрастам: *«например, я хочу рисование, я задаю запрос рисования. И возраст может ребенка. Потому что от возраста тоже много зависит. Например, в нашем даже доме творчества, там, по-моему, можно ребенка четырех лет привезти, но это будет платно. А вот уже с шести лет бесплатно»*
- Фильтр «платно/бесплатно»
- Информация о кружках и мероприятиях: красочные изображения
- Ссылки на запись на мероприятия (для организаторов)



Выводы: проблемы с реализацией

«Вообще по закону есть раздел «Вакантные места для приема и перевода». Соответственно, каждая образовательная организация обязана публиковать там вакантные места и естественно их актуализировать. Но как показывает практика, очень многие этого не делают. Нет, вы не думайте, что у нас есть администратор. Нет, это просто штатный воспитатель, старший воспитатель. На него возлагаются дополнительные обязанности по ведению либо социальных сетей, либо сайта, либо все вместе. А плюс еще что-нибудь. Военский учет, сайты, паблик, еще какие-то варианты»



**Спасибо
за внимание!**

ITMO *re than a*
UNIVERSITY