

Пошаговая инструкция внедрения навигатора с примерными сроками с учетом согласований и подготовки данных

Перечень основных шагов:

1. Установка и первичная настройка Типового решения регионального навигатора ДОД (далее Навигатор).
2. Формирование группы административного персонала.
3. Формирование службы клиентской поддержки.
4. Приглашение учреждений к наполнению навигатора данными о программах и мероприятиях ДОД.
5. Приглашение родительской общественности на сайт Навигатора.

1. Установка и первичная настройка Типового решения регионального навигатора (2-3 недели)

Установка может осуществляться на серверах Региона или на серверах Inlearno (разработчик типового решения). Подробная инструкция по установке Навигатора - <http://doppportal.ru/distro/> (файлы №3)

Установка может осуществляться силами специалистов Региона или силами специалистов Inlearno. Подготовлена инструкция по установке и настройке Навигатора вместе с дистрибутивом - <http://doppportal.ru/distro/> (файлы №1 и 2)

Установка и первичная настройка Навигатора силами Inlearno от момента принятия решения до доступа администратора в пустой каталог занимает 2-3 недели. В этот срок входит предварительная подготовка (назначение ответственных лиц, выбор и настройка доменного имени, настройка почтового сервиса), настройка сервера и установка Навигатора.

На данном этапе лицу назначенном ответственным за работу Навигатора (руководителю проекта) целесообразно изучить методические рекомендации, руководства пользователей и настоящую Инструкцию, а также довести до учреждений ДОД инструкцию по подготовке описания программ и мероприятий - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №14). Как показывает опыт - описание, которое есть у Учреждений не всегда соответствует ожиданиям родителей и не дает полного представления о проводимых программах.

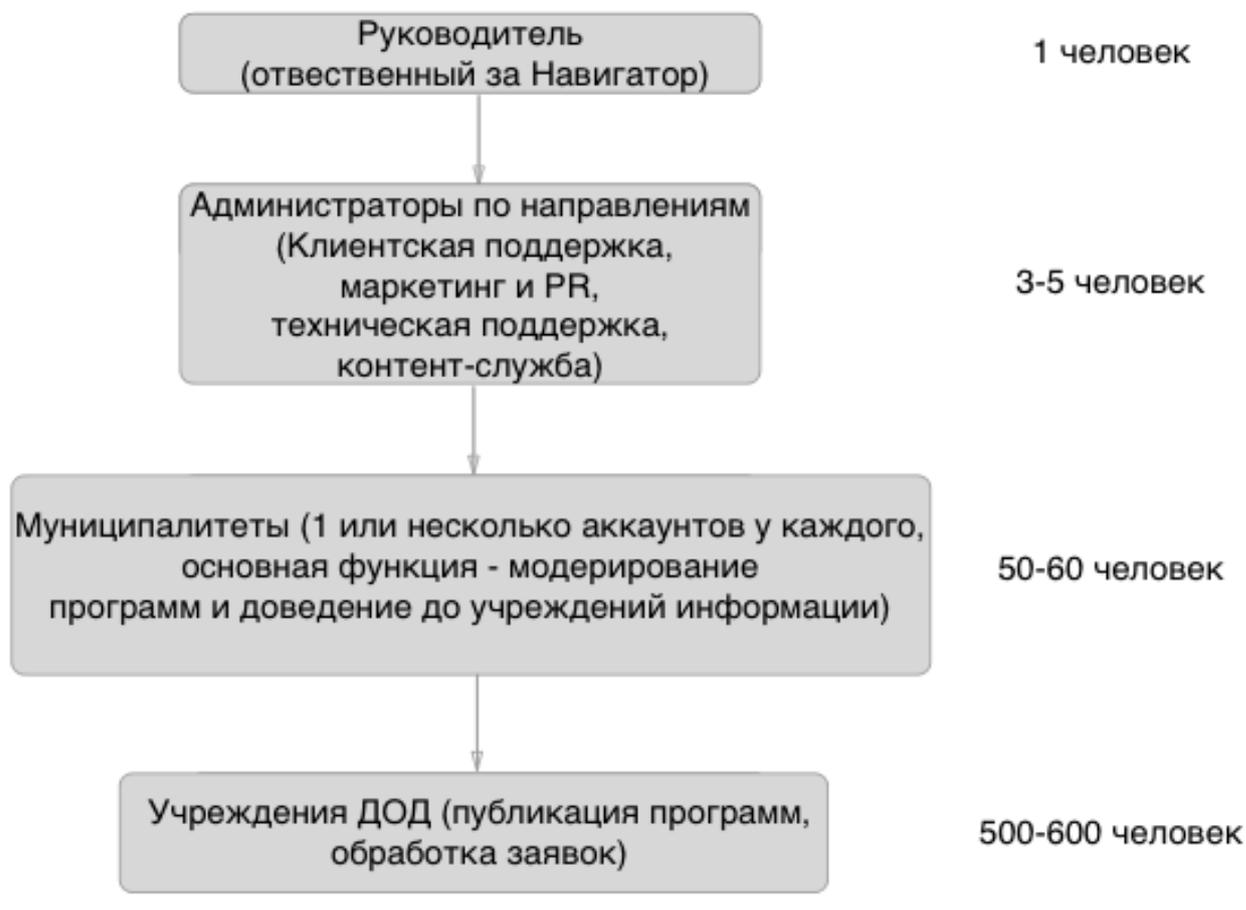
2. Формирование группы административного персонала (1-1,5 месяца)

Административный персонал – персонал, имеющий квалификацию и состав, достаточный для выполнения всех необходимых функций по обеспечению работы Навигатора.

Общие методические рекомендации по составу команды, ролям и функциями администраторов - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №15).

При первом запуске Навигатора в системе есть только один аккаунт администратора, который и создает в дальнейшем аккаунты других администраторов и муниципалитетов.

В Навигаторе принята следующая иерархическая структура управления и организации взаимодействия (указано примерное количество специалистов в регионе в каждой из ролей):



Такая структура позволяет поддерживать в актуальном состоянии данные о программах и мероприятиях, оперативно вносить изменения, вовремя обрабатывать заявки от пользователей сайта.

Для Администратора актуальны следующие документы:

- Руководство Администратора – описание его основных инструментов и функций - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №10).
- Методические рекомендации для Администраторов – рекомендуемый порядок внедрения и организации работы Навигатора в своём регионе - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №16).
- Методические рекомендации для Модераторов – рекомендуемый порядок работы с контентом Навигатора - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №17).

Администратор может создать дополнительные административные аккаунты, с полным набором прав доступа, или ограничив им, например, возможность добавления новых пользователей. Таким образом, часть обязанностей Администратора (контроль своевременной обработки Заявок, модерация отзывов, написание информационных статей в блог) сможет выполнять другой сотрудник.

Муниципалитет – «местный», локальный модератор, имеет полный доступ к Программам, Заявкам и учётным записям Организаторов только своего Муниципалитета.

Для Муниципалитетов актуальны следующие документы:

- Руководство пользователя (представителя Муниципалитета) - <http://dopportal.ru/distro/> (файл №12).
- Руководство пользователя (представителей учреждений и организаторов) - <http://dopportal.ru/distro/> (файл №13).
- Методические рекомендации для Модераторов – рекомендуемый порядок работы с контентом Навигатора - <http://dopportal.ru/distro/> (файл №17).
- Методические рекомендации для учреждений ДОД - <http://dopportal.ru/distro/> (файл №19).

После того, как административная группа Навигатора будет сформирована, необходимо проинструктировать всех ее участников, ознакомить с Инструкциями и Методическими рекомендациями в соответствии с назначенными им ролями. По возможности следует провести обучающие вебинары.

Формирование группы административного персонала с учетом периода ознакомления ответственного за Навигатор лица и проведения обучения муниципалитетов может занимать до 1,5 месяцев. Формирование группы можно начать параллельно с Установкой и первичной настройкой Навигатора.

3. Формирование службы клиентской поддержки (2-3 недели)

Этот шаг предполагает внедрение регламентов для организации технической и пользовательской поддержки Навигатора.

Функции Администратора при формировании службы клиентской поддержки:

1. Организовать региональные каналы связи в (минимальный набор: электронная почта и телефон).
2. Организовать иные дополнительные каналы связи, например, мессенджеры (Telegram, WhatsApp).
3. Рекомендуются настроить на сайте онлайн-чат.
4. При необходимости выбрать и настроить Helpdesk/Service Desk для регистрации и мониторинга обращений в службу поддержки.
5. Консультировать ответственных сотрудников Муниципалитетов по вопросам создания локальных каналов связи.
6. Проинструктировать Административный персонал и Муниципалитеты и ознакомить их с Методическими рекомендациями по организации работы Службы поддержки.

Формирование службы клиентской поддержки может занимать около 2-3 недель и может быть организовано параллельно с предыдущими шагами.

Методические рекомендации по формированию службы клиентской поддержки - <http://dopportal.ru/distro/> (файл №20).

4. Приглашение учреждений дополнительного образования в Навигатор, наполнение каталога программ и мероприятий (2-3 месяца)

Когда группа административного персонала сформирована и обучена, сформулированы регламенты технической и пользовательской поддержки, в Навигатор следуют пригласить представителей учреждений ДОД для регистрации и наполнения каталога программ и мероприятий. Каталог можно наполнить быстрее если на этапе создания группы административного персонала разослать учреждениям инструкцию для подготовки описания - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №14) с рекомендациями о подготовке описания в соответствующем формате. Тогда к моменту появления технической возможности публикации программ, описание уже будет подготовлено.

Для наполнения сайта контентом необходимо:

1. Проинформировать Учреждения ДОД о необходимости самостоятельной регистрации в Навигаторе.
2. Отправить представителям Учреждения документы, используемые в работе:
 - Руководство пользователя (представителя образовательной организации или организатора Программы и Мероприятия) - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №13).
 - Методические рекомендации для учреждений ДОД - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №19).
 - Инструкцию по заполнению формы данных об образовательном учреждении и программах - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №14).
3. Рекомендуется провести обучающий вебинар для Учреждений ДОД.

Рекомендуется в качестве тестовой группы выбрать муниципалитеты с небольшим количеством Учреждений для отработки часто задаваемых вопросов и внесения изменений в соответствующие регламенты взаимодействия.

Как показывает опыт это самый затратный по времени шаг внедрения Навигатора. Большое количество программ проводимых во всем регионе, слабая компьютерная подготовка отдельных представителей учреждений ДОД, возможные технические сбои, привыкание к новым требованиям и задачам и др. являются причинами относительно больших временных затрат на наполнение каталога.

База данных – основная часть любой информационной системы, от качества внесенных данных зависит работоспособность системы, стоимость ее обслуживания и востребованность со стороны пользователей. Это один самых важных шагов, который является фундаментом Навигатора.

5. Приглашение родительской общественности на сайт Навигатора

Для приглашения родительской общественности на сайт необходимо организовать информационную кампанию в регионе. Например, подготовить и распространить в школах и учреждениях ДОД раздаточные материалы о созданном Навигаторе, распространять информацию на региональных и муниципальных выставках (образовательных, культурных, спортивных), конференциях, съездах и

др. массовых мероприятиях. Методические рекомендации по организации информационной кампании - <http://doppportal.ru/distro/> (файл №18)

К моменту приглашения родительской общественности на сайт Навигатора должно быть:

1. Опубликовано абсолютное большинство программ ДОД, пользователи как правило в первую очередь ищут программы, которые им знакомы. По наличию и описанию программ знакомых пользователю он делает выводы по качеству предлагаемого сервиса. При первом знакомстве с системой пользователь решает будет ли он ей пользоваться в дальнейшем.
2. Подготовлены и опубликованы интересные информационные материалы, новости и другие статьи, которые могут заинтересовать родителей. Раздел новостей и статей является очень важным показателем «живости» сайта. Методические рекомендации <http://doppportal.ru/distro/> (файл №21).
3. Отлажены регламенты взаимодействия между администраторами – муниципалитетами – учреждениями.
4. Настроена служба поддержки.
5. Настроены системы аналитики (Google Analytics, Яндекс.Метрика или другие).

Это шаг, ради которого создается Навигатор. Портал для родителей, а соответственно им должно быть удобно и комфортно в нем – это залог того, что Навигатор будет востребован. Все подготовленные документы и технические решения основаны на 5-ти летнем опыте работы над коммерчески успешным проектом inlearno.ru. Интерфейсные и организационные решения проверены многократно и оптимизированы под задачи Навигатора. Важно, чтобы все шаги были пройдены и большинство методических рекомендаций принято.

Очень важно, чтобы каждый пользователь Навигатора выполнял только свою задачу и нес ответственность за качество ее выполнения:

- Администраторы – постоянный контроль за работой Навигатора, предложения по улучшению системы, настройка «бизнес-процессов», аналитика, разработка информационных кампаний для приглашения родительской общественности на сайт.
- Муниципалитеты – своевременная модерация программ, качественная пользовательская поддержка учреждений ДОД, предложения по улучшению системы, поддержка информационных кампаний.
- Учреждения ДОД – публикация программ и мероприятий, исправление замечаний от модераторов, поддержание информации в актуальном состоянии, своевременная обработка поступающих заявок, своевременная реакция на отзывы родителей предложения по улучшению системы.
- Родительская общественность – пользование сайтом, оставление заявок на участие в программах и мероприятиях, обратная связь о качестве программ и работы сервиса в целом.

По нашим оценкам период от момента принятия решения о внедрении Навигатора, до приглашения родительской общественности на сайт составляет 3-5 месяцев. При этом реальные данные о вовлеченности детей в дополнительное образование могут быть получены уже на второй год работы Навигатора, когда абсолютное большинство родителей узнают о возможностях навигатора, все технические вопросы будут отработаны, взаимодействие налажено, программы опубликованы и поддерживаются в актуальном состоянии.