

Для общего пользования

Методические  
рекомендации по  
организации работы  
Навигатора  
дополнительного  
образования

Версия 1.3  
Январь 2018 года

## Общие сведения

Навигатор дополнительного образования (Навигатор) – интернет-портал, где родители ищут кружки и секции для своих детей, а организации дополнительного образования привлекают детей на свои занятия.

Чтобы Навигатор успешно работал, он должен быть нужен пользователями, им должно быть легко, удобно и интересно пользоваться.

Для этого нужны:

- актуальная и разнообразная информация об учебных программах и мероприятиях дополнительного образования в каталоге на сайте;
- простой, интуитивно-понятный интерфейс пользователя;
- хорошо и быстро работающая служба клиентской поддержки;
- видимая активность пользователей и администраторов на сайте – регулярно публикуются статьи, обновляется информация о Программах и Мероприятиях, пользователи оставляют отзывы и т.п.

Сделать так, чтобы эти условия выполнялись, проще всего развивая Навигатор как IT-проект. Он должен последовательно пройти все стадии жизненного цикла. За это отвечает команда Навигатора во главе с руководителем проекта.

## Пользователи Навигатора

Навигатор разделен на три части:

- сайт;
- система бронирования;
- система управления.

Каждая из частей имеет свою категорию пользователей.

Часть Навигатора	Пользователи	Роль пользователя	Функции Навигатора (в базовой версии)
Сайт	Родители, посетители сайта	Потребитель услуг дополнительного образования	– просмотр каталога учебных программ и мероприятий; – поиск, просмотр информации о программе и ее организаторе; – запись ребенка; – просмотр своих «избранных» программ и истории поиска.
Система бронирования	Организаторы	Поставщик услуг дополнительного образования	– размещение учебной программы в каталоге; – обработка заявок на запись детей на занятия; – заполнение журнала посещаемости; – просмотр статистики.

Система управления	Административная команда Навигатора	Управление, сопровождение и информационное наполнение Навигатора	<ul style="list-style-type: none"> <li>– управление правами пользователей;</li> <li>– управление структурой разделов сайта Навигатора;</li> <li>– управление списками и профилями всех Организаторов;</li> <li>– модерация и управление хранящейся информацией по программам, заявкам, статистике;</li> <li>– публикация статей на сайте Навигатора;</li> <li>– формирование отчетов по работе системы дополнительного образования региона.</li> </ul>
--------------------	-------------------------------------	--	--

На сайте Навигатора родители ищут учебные программы и мероприятия дополнительного образования. Для записи на них детей родитель заполняет заявку в Навигаторе.

Заявки рассматривает Организатор – физическое или юридическое лицо, представившему в Навигатор выбранную учебную программу или мероприятие. Он может принять заявку или отклонить ее.

За сайтом следит административная команда Навигатора – административный персонал, который отвечает за наполнение, сопровождение и поддержку работы Навигатора, и имеет достаточные для этого состав и квалификацию.

## Административные роли в системе управления Навигатором

Для работы в системе управления Навигатором доступны несколько ролей с различными полномочиями.

### АДМИНИСТРАТОР

Администратор – сотрудник, наделенный полными правами доступа к системе управления Навигатора. Может назначать и снимать права других пользователей, имеет доступ к спискам и профилям всех Организаторов, спискам и карточкам всех программ.

Основные задачи и функции Администратора:

- 1) управляет правами пользователей (добавляет и удаляет других администраторов, модераторов, муниципалитетов);
- 2) следит за списками и профилями всех Организаторов;
- 3) управление информацией по программам, заявкам, статистике;
- 4) управляет структурой разделов сайта Навигатора.

## МОДЕРАТОР

Модератор – сотрудник, наделенный ограниченными правами доступа к системе управления Навигатора, связанными с проверкой информации, публикуемой пользователями Навигатора, и созданием для них информационных статей.

Основные задачи и функции Модератора:

- 1) отвечает за модерацию программ (проверка на соответствие требованиям по оформлению) и отзывов в регионе;
- 2) следит за обработкой заявок по региону – чтобы не оставались «забытые», подолгу необрабатываемые заявки;
- 3) готовит и регулярно публикует статьи для пользователей Навигатора.

## МУНИЦИПАЛИТЕТ

Муниципалитет – сотрудник, наделенный правами Модератора, но имеющий доступ к данным только своего муниципалитета. Муниципалитет – «местный», локальный модератор муниципалитета.

Основные задачи и функции Муниципалитета:

- 1) отвечает за модерацию программ и отзывов в муниципалитете;
- 2) следит за обработкой заявок по муниципалитету – чтобы не оставались «забытые», подолгу необрабатываемые заявки;
- 3) взаимодействует с Организаторами:
  - помогает при необходимости в публикации Программ;
  - напоминает про необработанные Заявки.

## Рекомендуемый сценарий функционирования Навигатора

1. Организатор через личный кабинет в системе бронирования самостоятельно добавляет свои программы в Навигатор.
2. Достоверность и качество информации о добавленных программах проверяет и оценивает модератор.
3. Модератор может одобрить оформление программы, тогда она становится доступна для просмотра пользователям сайта. Либо вернуть программу на доработку с пояснением, что нужно поправить.
4. Пользователь находит проверенную программу в каталоге Навигатора, может прочитать ее описание, оформить заявку на запись на нее ребенка, а также оставить к ней комментарий.
5. Организатор получает обратную связь в виде комментариев пользователей, поданных ими заявок, и статистики по просмотрам карточки программы и количеству заявок.
6. Муниципалитет модерирует поступающие от Организаторов программы своего муниципалитета. Помогает Организаторам и способствует наполнению Навигатора информацией о муниципальных программах и мероприятиях, записи и участию в них детей. Следит, чтобы эта информация была актуальностью.
7. Модератор обеспечивает управление модерацией и контентом Навигатора в целом по региону. Следит, чтобы не оставались необработанные заявки.
8. Администратор следит за информацией, хранящейся в Навигаторе, управляет внешним видом его сайта и полномочиями всех его пользователей.

## Рекомендации по формированию административной команды

Административная команда Навигатора отвечает за управление проектом Навигатора, его сопровождение, информационное наполнение, поддержку пользователей. Рекомендуемый состав команды:

- руководитель проекта;
- шеф-редактор;
- маркетолог/digital маркетолог;
- ответственный за клиентскую поддержку пользователей сайта и Организаторов;
- системный администратор.

### РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

Руководитель проекта отвечает за административно-организационный аспект работы Навигатора, развитие и стратегическое управление им как IT-проектом.

Основные задачи и функции:

- руководит разработкой плана работ по развитию и реализации проекта;
- организует реализацию проекта в соответствии с планом работ;
- ставит задачи команде Навигатора;
- участвует в управлении расходами и доходами денежных средств по проекту в соответствии с бюджетом;
- организует и участвует в проведении мероприятий по популяризации Навигатора, привлечению новых пользователей, повышению имиджевой привлекательности проекта.

### ШЕФ-РЕДАКТОР

Шеф-редактор отвечает за информационно-методическое наполнение сайта Навигатора.

Основные задачи и функции:

- участвует в формировании концепции информационного наполнения сайта Навигатора, разработке перспективных и текущих календарно-тематических планов;
- готовит и публикует на сайте статьи в соответствии с календарно-тематическим планом;
- ведет журналистскую деятельность – взаимодействует (интервьюирует, посещает мероприятия и прочее) с региональными и муниципальными органами государственной власти, СМИ, организациями системы дополнительного образования;
- осуществляет подбор и проводит анализ информационных, методических, законодательных и других материалов с целью их использования при подготовке статей;
- координирует работу по модерации в регионе, при необходимости составляет и распределяет задания между модераторами, обеспечивает равномерную их загрузку.

## МАРКЕТОЛОГ/DIGITAL МАРКЕТОЛОГ

Маркетолог – отвечает за PR, маркетинг и популяризацию Навигатора.

Основные задачи и функции:

- менеджмент маркетинговой активности в сети Интернет;
- планирует и внедряет стратегию развития бренда;
- формирует программы лояльности клиентов;
- постоянно ищет обратную связь от пользователей Навигатора для постановки задач на его развитие в регионе, например:
  - периодическое проведение опросов родителей;
  - настройка работы систем аналитики сайтов (GoogleAnalytics, Яндекс Метрика, LiveInternet), регулярный (хотя бы 1 раз в месяц) анализ собираемых с этих систем данных;
- работает над юзабилити сайта, повышением конверсии.

## ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА КЛИЕНТСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Основные задачи и функции:

- консультирует пользователей по вопросам работы с Навигатором;
- взаимодействует с Организаторами:
  - помогает в заполнении информации по программам;
  - напоминает про необработанные заявки;
  - консультирует по вопросам работы с Навигатором.
- консультирует Муниципалитеты и обеспечивает методическую поддержку по работе с Навигатором;
  - документирует решения наиболее частых вопросов пользователей для публикации их в виде «ответов на частые вопросы» (FAQ).

## СИСТЕМНЫЙ АДМИНИСТРАТОР

Системный администратор – ответственный за технический аспект работы Навигатора в регионе.

Основные задачи и функции:

- 1) следит за функционированием сайта, системы бронирования и системы управления Навигатора, поддерживает их исправную работу;
- 2) выполняет техническое обслуживание и поддержку работы серверов Навигатора;
- 3) обеспечивает передачу данных по API из Регионального Навигатора в Федеральный.

## Рекомендации по организации работы административной команды

1. Рекомендуется создание банка знаний Навигатора. В нем будут храниться все инструкции, регламенты, рекомендации, FAQ и прочее. Административная команда должно иметь к этому банку удобный доступ.
2. На случай оперативной/экстренной связи нужно организовать базу контактов всех муниципалитетов. Все сотрудники административной команды должны иметь к ней доступ.

3. Следует организовать каналы связи общения и взаимодействия между членами административной команды. Например, общий чат в мессенджере, общие вебинарные комнаты и подобное.
4. Рекомендуются следующее соответствие между функциональными и административными ролями команды Навигатора:

<b>Функциональная роль в проекте</b>	<b>Административная роль в системе управления Навигатора</b>
Руководитель проекта	Администратор
Шеф-редактор	Модератор
Маркетолог/digital маркетолог	Администратор/Модератор
Ответственный за клиентскую поддержку пользователей сайта и Организаторов	Администратор/Модератор
Системный администратор	Администратор

5. Активность пользователей и Организаторов носит сезонный характер – пики приходятся на вторую половину мая – начало июня и вторую половину августа – начало сентября. Следует заранее учитывать рост рабочей нагрузки на модераторов и работников службы поддержки.