

ПРАКТИКА СОЗДАНИЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ И КОММУНИКАЦИИ ПО ВОПРОСАМ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО, МЕДИЦИНСКОГО И СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

© 2020 Т. Г. Зубарева¹, Д. В. Глаголев², Н. Г. Петелина³

¹канд. пед. наук, доцент, директор

e-mail: zubareva-51@mail.ru

²инженер-программист

e-mail: haron46@mail.ru

³канд. психол. наук, заместитель директора

e-mail: ptc-kursk@yandex.ru

Областное казенное учреждения для детей, нуждающихся в психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Курский областной центр психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения»

В статье рассматриваются вопросы создания универсальной информационно-коммуникативной среды, содержащей информацию по организации психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения детей, методической поддержке родителей и специалистов.

Ключевые слова: информационная среда, единая система поиска информации, профессиональное сообщество, психолого-педагогическая, медицинская и социальная помощь.

Информационное сопровождение детей, родителей и специалистов в части оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи всегда являлось актуальной и достаточно востребованной задачей.

В ответ на социальный запрос в 2004 г. в регионе был создан Курский областной центр психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения (далее – Центр), который стал прежде всего консультативно-методической площадкой для родителей и специалистов, где проблемами воспитания, обучения и развития детей совместно занималась группа профессионалов педагогического и медицинского профилей. Открытие Центра явилось первым опытом оказания комплексной междисциплинарной психолого-медико-педагогической помощи детям в Курской области.

Практика работы учреждения уже в первые годы деятельности показала достаточно широкую востребованность его услуг и одновременно выявила большую категорию родителей и специалистов, которые не имели возможности прийти лично и записаться к специалистам Центра, но нуждались в индивидуальной консультативной помощи, своевременной информационной поддержке или оперативном решении возникшей проблемы.

С целью оказания необходимой помощи данной категории обратившихся еще в 2011/2012 уч. г. были предприняты первые попытки аккумуляции информации о деятельности Курского областного центра психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения с целью предоставления ее широкому кругу

пользователей. В работу учреждения была внедрена модель интегрированной информационной системы «Сайт – локальная сеть – электронная регистратура».

С одной стороны, система позволяла посетителям Центра получить информацию об основных видах и направлениях деятельности учреждения, записаться на индивидуальный прием к специалистам психолого-педагогического и медицинского профиля, а с другой – сотрудники организации могли провести первичный статистический учет количества консультативных приемов, проведенных коррекционных занятий, методических часов и иных форм работы с посетителями.

Информационное содержание интегрированной системы включало стандартизированные материалы, которые должны были быть размещены на сайте организации в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства. Однако особое внимание специалистами Центра отводилось методической помощи и сопровождению: для родителей и педагогов были составлены памятки, рекомендации, буклеты и методические пособия по различным направлениям работы Центра. Все они представлялись в разделах «Методическая копилка» и «Советы родителям и специалистам» на сайте организации.

Важным разделом действующей системы методического сопровождения педагогов являются также электронные публикации специалистов Центра по профилю собственной деятельности.

Сотрудники Центра регулярно работают над содержательной стороной сайта учреждения, осуществляют систематическое обновление его информационной составляющей.

Стремительно нарастающая динамика обращений к педагогам и врачам, расширяющийся диапазон вопросов, а также постоянно увеличивающийся спектр задач, возникающих перед родителями и специалистами образовательных организаций региона, поставили перед сотрудниками учреждения важную **цель**: повысить общедоступность, качество и скорость предоставляемых информационных услуг в рамках психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения за счет широкого использования сетевых ресурсов, сервисов и средств телекоммуникации.

В настоящее время специалистами формируется открытый общедоступный информационный ресурс, содержащий сведения о деятельности Центра, обеспечивающий доступ к данным учреждения посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях.

Региональная информационная система «Помощь» (РИС «Помощь») – современный проект Центра в части оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям, родителям, специалистам. Презентация данного проекта состоялась в ноябре 2019 г.



РИС «Помощь»

РИС «Помощь» предназначена для широкого круга пользователей.

Для *родителей*, которые хотят получить консультацию квалифицированных специалистов по вопросам воспитания, развития, обучения и лечения своих детей, РИС «Помощь» станет точкой доступа к электронным услугам и информационным ресурсам Центра, обеспечит единую систему поиска информации и автоматизирует процесс получения индивидуального маршрута.

Для *педагогов* образовательных организаций, которые смогут поделиться своим опытом, получить методическую помощь, а также найти ответы на многие профессиональные вопросы, – это серьезная интерактивная площадка для взаимодействия в профессиональном сообществе, удобный и действенный механизм сбора информации и управления потоками пользователей для определения эффективных административных управленческих решений.

РИС «Помощь» призвана решить ряд актуальных и современных вопросов, возникших в работе Центра.

Для решения задачи *обеспечения единой системы поиска информации* в рамках компетенции учреждения аналитическая система умного поиска предлагает пользователю различные варианты запроса, исходя из его контекста, соотнося их с метаданными информации, имеющейся в РИС «Помощь». Пользователь может более точно определить область поиска и скорректировать запрос.

Созданная единая точка доступа к электронным услугам и информационным ресурсам Центра консолидирует информацию о предоставляемых организацией услугах на интерактивной витрине, что помогает пользователю быстро сориентироваться и получить доступ к услуге *в один клик*.

Система таргетирования (распределения) РИС «Помощь» обладает колоссальным потенциалом в деле персонализации тематических маршрутов и автоматизации процессов построения индивидуальной дорожной карты для каждого пользователя. Маршрут корректируется в зависимости от решений, принимаемых пользователем.

Маршрутные карты пользователей формируются в группы и отправляются в систему статистики, из которой возможно получить аналитический отчет. Система позволяет определить наиболее востребованные направления деятельности Центра, что является действенным механизмом сбора информации для управления потоками пользователей и определения эффективных административных управленческих решений.

РИС «Помощь» также является удобным инструментом *для интерактивного взаимодействия профессионального сообщества и родителей*. Объемная и структурированная библиотека информационных ресурсов представлена на общедоступной витрине, разработан личный кабинет и система экспертной оценки материалов. Социальная составляющая реализована за счет наличия всех необходимых инструментов интерактивной коммуникации: группы, публикации, блоги, мероприятия, личные сообщения, рейтинг пользователей, система «лайков», опросы, обмен сообщениями, комментарии, репост фото- и видео-контента.

Реализованная система автоматизированного выявления целевых запросов и перенаправления потоков пользователей по индивидуальным маршрутам до конечной точки – услуги в электронном виде. Работа с аудиторией средствами интерактивной коммуникации, выявление пользовательских запросов и своевременное реагирование на них позволят *существенно увеличить количество граждан, получающих помощь*.

В структуру РИС «Помощь» заложены конструктивные возможности для масштабирования и реорганизации. Блочная многоуровневая архитектура включает все *необходимые точки роста*, а технологии реализации позволяют обеспечить *интеграцию с любой современной информационной системой*.

Региональная информационная система «Помощь» соответствует современным тенденциям IT-индустрии. В настоящее время 92% интерактивных пользователей Центра для записи на прием используют мобильные устройства. РИС «Помощь» разработана с применением адаптивной верстки, что позволяет предоставить пользователю *индивидуально подобранный для его устройства интерфейс*. Кроме того, параллельно разрабатывается мобильное приложение «Регистратура», предназначенное для организации записи на прием к специалистам Центра с мобильных устройств.

РИС «Помощь» оснащена передовой разработкой в области адаптации контента для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, применена технология «Синтезатор голоса».

Вместе с тем, понимая нагрузку трафика и максимально оптимизируя вычислительные процессы, разработчиками РИС «Помощь» сохранен привлекательный облик системы и собственная аутентичность.

Аналитические сведения востребованности региональной информационной системы «Помощь» показали, что по состоянию на 31.01.2020 г. в системе зарегистрировано более 22 000 человек. Различные сервисы системы за месяц посещают более 15 000 уникальных пользователей, а итоговая численность их составила 191 420 человек за 2019 г.

Общее количество просмотров главной страницы в 2019 г. – 488 298, а ежемесячно для записи к специалистам в регистратуру заходят до 5 800 человек.

Анализ проведенной работы показывает ее важность и востребованность, а диапазон поставленных задач дает большие возможности как для специалистов, принимающих участие в разработке и методическом наполнении РИС «Помощь», так и для конечных пользователей системы: родителей и педагогов.

Сложная сеть интерактивных узлов, средств хранения, защиты, телематики и сервисов коммуникации в итоге станет общедоступной и качественной информационной системой, предоставляющей широкому кругу пользователей ответы на большинство возникающих вопросов по обучению, воспитанию и сопровождению детей, региональной платформой для взаимодействия родителей и педагогов, а также позволит увеличить число посетителей Курского областного центра психолого-педагогического, медицинского и социального сопровождения.