

# ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ, КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ Г. КРАСНОДАРА ПО РАБОТЕ В АИС «СЕТЕВОЙ ГОРОД. ОБРАЗОВАНИЕ»: ОТ ВНЕДРЕНИЯ К СИСТЕМАТИЧЕСКОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ПРОГРАММЫ (ИЗ ОПЫТА РАБОТЫ)

Гайдай Елена Николаевна ([gayday@mail.centerstart.ru](mailto:gayday@mail.centerstart.ru))

Хмельницкий Сергей Сергеевич ([hmelnickiy@mail.centerstart.ru](mailto:hmelnickiy@mail.centerstart.ru))

Муниципальное казенное учреждение «Краснодарский методический центр информационно-коммуникационных технологий «Старт» (МКУ КМЦИКТ «Старт»)

## **Аннотация**

В статье на основе анализа различных видов и форм информационно-методического сопровождения, консультационной и технической поддержки образовательных организаций г. Краснодара показан опыт работы МКУ КМЦИКТ «Старт» по поддержке программы внедрения и последующего систематического использования функций и возможностей АИС «Сетевой Город. Образование».

2014-2015 учебный год положил начало формированию единого открытого информационно-образовательного пространства муниципального образования город Краснодар посредством внедрения в образовательных организациях АИС «Сетевой Город. Образование». Автоматизированная информационная система на уровне города объединила в единую сеть образовательные организации (дошкольные образовательные организации, общеобразовательные организации, организации дополнительного образования детей) и департамент образования администрации муниципального образования город Краснодар.

Фундамент для перехода общеобразовательных организаций города Краснодара на АИС «Сетевой Город. Образование» сформировался еще несколько лет назад, когда в качестве информационной системы для организации учебного процесса школы начали использовать систему NetSchool (Сетевая школа) и программу BPSchool. Для дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования детей применение автоматизированной системы стало основой для создания единой базы данных, содержащей информацию о различных аспектах учебно-воспитательного процесса (данные о сотрудниках, учащихся, родителях, учебный план, календарно-тематические планы, расписание и т.д.).

В связи с этим большое внимание уделяется оказанию консультационной и технической поддержки, информационно-методическому сопровождению образовательных организаций по внедрению и использованию системы «Сетевой Город. Образование».

В качестве консультационной поддержки используются различные формы работы:

- совещания и обучающие семинары для руководителей образовательных организаций;
- совещания и обучающие семинары для заместителей руководителей образовательных организаций;
- консультационные семинары для администраторов системы;
- консультационные семинары для педагогов образовательных организаций;
- индивидуальные очные консультации;
- индивидуальные заочные консультации (телефон «горячей линии», электронная почта);
- вебинары.

С целью обучения педагогов работе в автоматизированной системе МКУ КМЦИКТ «Старт» проводит консультационные семинары. За период с сентября 2014 года по май 2016 года консультационную поддержку по работе в АИС «Сетевой город. Образование» получили более 3000 работников образования.

Особое внимание уделено обучению руководителей и заместителей руководителей образовательных организаций с целью освоения ими основных функций и возможностей комплексной программной информационной системы для повышения качества контроля над внесением информации об учебно-воспитательном процессе в автоматизированную информационную систему.

В 2015-2016 учебном году основной акцент был сделан на работе с общеобразовательными организациями, имеющими низкий процент информационной наполняемости. Анализ результатов ежемесячных мониторингов, проводимых специалистами МКУ КМЦИКТ «Старт», позволил выявить общеобразовательные организации, отстающие в работе с системой «Сетевой Город. Образование» по ряду показателей (процент заполненных тем уроков и домашнего задания; количество внешних обращений к системе сотрудников, учащихся, родителей и т.д.). Проведенные практические занятия способствовали повышению качества работы педагогов общеобразовательных организаций в АИС «Сетевой Город. Образование».

С целью поддержки образовательных организаций, выделены дни очных консультаций, постоянно работают телефон «горячей линии» и электронная почта, что дает возможность оперативно решать проблемы, возникающие у образовательных организаций при работе с информационной системой. По итогам анализа опыта работы пользователей с АИС «Сетевой Город. Образование» формируется список предложений по доработке системы.

Пожелания пользователей автоматизированной информационной системы, проблемы, возникающие у образовательных организаций при работе в информационной системе выносятся на обсуждение *Рабочей группы*, функционирующей в МКУ КМЦИКТ «Старт» с сентября 2014 года. *Рабочая группа* осуществляет поддержку и сопровождение программы внедрения и использования АИС «Сетевой город. Образование», оперативно выявляет и устраняет проблемы, возникающие в

образовательных организациях. Взаимодействие специалистов МКУ КМЦИКТ «Старт» с разработчиком АИС «Сетевой Город. Образование» (ЗАО «ИРТех» г. Самара) позволяет оперативно разрешать сложные ситуации, вносить исправления в некорректную работу системы, а также дополнения в каждое последующее обновление АИС «Сетевой Город. Образование».

Большое значение имеет проведение вебинаров, так как дистанционно принять участие в обучении может неограниченное количество педагогов. Вебинары имеют различную тематическую направленность: рассматриваются основные функции АИС «Сетевой Город. Образование», изучаются дополнительные возможности системы, разбираются типовые ошибки, допускаемые образовательными организациями при внесении информации в программный комплекс. Запись проведения вебинара по его окончании доступна на сайте МКУ КМЦИКТ «Старт».

Наряду с консультационной помощью осуществляется техническая поддержка, которая включает:

- техническую поддержку пользователей;
- плановые регламентные работы по обслуживанию серверного оборудования, на котором размещена АИС «Сетевой Город. Образование»;
- мониторинги стабильности работы и нагрузки на серверное оборудование, на котором развернута автоматизированная информационная система.

В ходе непрерывной технической поддержки пользователей осуществляется восстановление учетных данных специалистов, являющихся администраторами системы «Сетевой Город. Образование» на уровне образовательной организации; работа с системными ошибками, с которыми сталкиваются пользователи; оказывается консультационная помощь сотрудникам образовательных организаций в настройке их рабочих мест, в случае возникновения нестандартных ситуаций при работе с информационной системой.

Регулярно проводимые инженерами МКУ КМЦИКТ «Старт» плановые регламентные работы по обслуживанию серверного оборудования нацелены на предотвращение различных внештатных ситуаций, которые могли бы повлечь за собой длительный перерыв в работе системы либо потерю какой-либо важной информации. Специалисты МКУ КМЦИКТ «Старт» регулярно осуществляют обновление серверной операционной системы, оптимизацию работы базы данных, диагностику основных компонентов серверного оборудования.

Помимо этого, постоянно проводятся мониторинги стабильности работы и нагрузки на серверное оборудование. Собранные данные тщательно анализируются, на их основании принимаются решения об увеличении производственных мощностей, о замене нестабильно работающих компонентов, о расширении основных и резервных каналов связи, о модернизации резервных источников питания, о закупке запасных частей и комплектующих.

Вместе с консультационной и технической поддержкой осуществляется информационно-методическое сопровождение внедрения и использования АИС «Сетевой Город. Образование».

Для образовательных организаций разрабатываются методические пособия, инструкции, памятки, рекомендации.

Разработанные материалы размещаются на сайте МКУ КМЦИКТ «Старт» на странице «Внедрение АИС «Сетевой Город. Образование» (<http://centerstart.ru/node/1818>). На странице можно познакомиться с последними новостями относительно АИС «Сетевой Город. Образование», получить информацию о нормативно-правовых актах, регламентирующих внедрение и использование информационной системы, скачать методические рекомендации, посмотреть обучающие видеоролики. Имеется страница-копилка отчетов, созданных с помощью *Конструктора отчетов*, шаблоны, необходимые для работы в системе.

Таким образом, совмещение разнообразных видов и форм консультационной и технической поддержки, информационно-методическое сопровождение, совместные усилия специалистов департамента образования, МКУ КМЦИКТ «Старт» и образовательных организаций положили начало переходу к систематическому использованию АИС «Сетевой Город. Образование». Если в 2015-2016 учебном году одна общеобразовательная организация (МБОУ гимназия № 92) полностью отказалась от бумажных журналов и перешла на ведение учета успеваемости и посещаемости только в электронном виде, то в 2016-2017 учебном году ее примеру последуют все общеобразовательные организации г. Краснодара, что позволит осуществить переход на качественно новый уровень в формировании единого информационного образовательного пространства муниципального образования город Краснодар.

#### Литература

1. Кузнецова А.В. Внедрение электронных информационных систем в сферу образования. Практика. [Электронный ресурс] // Седьмая международная научно-практическая конференция «Инфо-Стратегия 2015: Общество. Государство. Образование»: [сайт]. – URL: [http://www.infostrategy.ru/conf2015/tezis/1\\_Kuznecova\\_A.V.pdf](http://www.infostrategy.ru/conf2015/tezis/1_Kuznecova_A.V.pdf) (дата обращения: 20.04.2016).
2. Громова Е.Н. Внедрение автоматизированных систем управления сферой образования и создание единого информационного пространства в рамках регионального решения. [Электронный ресурс] // Седьмая международная научно-практическая конференция «Инфо-Стратегия 2015: Общество. Государство. Образование»: [сайт]. – URL: [http://www.infostrategy.ru/conf2015/tezis/1\\_Gromova\\_E.N.pdf](http://www.infostrategy.ru/conf2015/tezis/1_Gromova_E.N.pdf) (дата обращения: 20.04.2016).
3. Перегудова С.В. АИС «Сетевой город. Образование» универсальная основа для создания информационно-образовательного пространства для организации учебного процесса школы. [Электронный ресурс] // Инновационные решения и технологии для сферы образования: [сайт]. – URL: [http://www.ir-tech.ru/wp-content/uploads/2013/pdf/peregydova\\_sv\\_20.pdf](http://www.ir-tech.ru/wp-content/uploads/2013/pdf/peregydova_sv_20.pdf) (дата обращения: 20.04.2016).

4. Новикова И.Н. Использование информационных технологий в системе управления образовательными учреждениями. [Электронный ресурс] // Студенту на заметку: [сайт]. URL: <http://student.zoomru.ru/men/ispolzovanie-informacionnyh-tehnologij-v-sisteme/286617.3393958.s7.html> (дата обращения: 20.04.2016).

5. Ушаков А.А. АИС «Сетевой Город. Образование» как инструмент дистанционного обучения школьников. [Электронный ресурс] // Социальная сеть работников образования nsportal.ru: [сайт]. URL: <http://nsportal.ru/blog/shkola/obshcheshkolnaya-tematika/all/2014/11/18/ais-setevoy-gorod-obrazovanie-kak-instrument> (дата обращения: 20.04.2016).