

Современные электронные ресурсы для семей, воспитывающих детей с ментальными нарушениями



Фундаментальный подход к интернет-проекту

КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

- **Доступность:** услугу легко получить в удобном месте, в удобное время, без излишнего ожидания ее предоставления.
- **Коммуникабельность:** описание услуги выполнено на языке клиента и является точным.
- **Компетентность:** обслуживающий персонал обладает требуемыми навыками и знаниями.
- **Обходительность:** персонал приветлив, уважителен и заботлив.
- **Доверительность:** на НКО и ее сотрудников можно положиться, т.к. они действительно стремятся удовлетворить любые запросы благополучателей.
- **Надежность:** услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне.
- **Отзывчивость:** служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов.
- **Безопасность:** предоставляемые услуги не несут собой никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений.
- **Осязаемость:** осязаемые компоненты услуги верно отражают ее качество.
- **Понимание клиента:** служащие стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание.

1. Информационный портал – услуга для благополучателей, поэтому должна отвечать критериям качества любой услуги.

2. Создание ресурса – это большая работа непосредственно со специалистами по цифровым технологиям.

3. Должен быть определен представитель команды – менеджер интернет-проекта.

4. Важно выделить ресурсы рабочей команды для создания такого информационного ресурса.

Базовые требования к современному интернет-ресурсу

- Фирменный стиль бренда (дизайн), визуальная привлекательность.
- Проработанный понятный интерфейс, как со стороны UX (User Experience), так и со стороны UI (User Interface).
- Качественный контент, отвечающий потребностям целевой аудитории, продуманные целевые действия.
- Корректное отображение информации в каждом популярном браузере, адаптивная вёрстка для разных web-расширений.
- Мобильная верстка, наличие сенсорной навигации.
- Совершенствование ресурса через подход Agile.

Подготовительный этап проектирования ресурса. От теории к практике

Путь к эффективному сайту начинается задолго до того, как мы вообще задумываемся о терминах «техническое задание», «прототипы», «дизайн».

Он начинается с формирования чёткого представления о себе, своём интернет-ресурсе, его месте в окружающей действительности.

Первые практические шаги направлены именно на создание информации о своём ресурсе – сначала для «внутреннего пользования», а потом и для публичного представления.

Цели и задачи

включают в себя ответы на несколько простых вопросов:

- Чего мы хотим достичь?
- Почему это важно?
- Что мы делаем для этого?
- Какими методами мы этого достигаем?

Сформулированные ответы на них – это тот критерий, по которому в дальнейшем принимаются решения и формируются целевые действия пользователя на сайте.

Подготовительный этап проектирования ресурса

От теории к практике

**Для того, чтобы четко
сформировать задачи необходимо:**

- Иметь представление о своей целевой аудитории
- Знать о том, как это делают другие
- Помнить о конкретных требованиях Пилотного проекта, в рамках которого создается этот интернет-ресурс.

Подготовительный этап проектирования ресурса

От теории к практике

Если сообщение безадресно, оно никогда не достигнет цели. Поэтому необходимо определить чётко, к кому мы обращаемся в первую очередь.

Представление о целевой аудитории

Необходимо составить так называемый **портрет благополучателя** - описания каждой целевой группы для интернет-проекта, ответив себе на вопросы:

- Кто наиболее типичный представитель каждой группы?
- Какие у него интересы?
- Как наши задачи с этими интересами резонируют?
- Какая информация ему может потребоваться?
- Какие интернет-возможности к нему имеются?

Сайт должен стать решением проблемы поиска необходимой информации у целевой аудитории.

Подготовительный этап проектирования ресурса

От теории к практике

Как это делают другие?

Любой интернет-ресурс реализуется не в вакууме и его сайт – не единственный в сети.

Не нужно быть экспертом по пользовательским интерфейсам, чтобы посетить сайты других благотворительных организаций, социальных и образовательных проектов, сохраняя ссылки или скриншоты в списках «нравится» и «не нравится».

После чего структура собственного сайта вырисовывается уже достаточно ясно: что на нём должно быть и чего не должно.

Требования Пилотного проекта

Те самые заложенные вами продуманные задачи и мероприятия, в рамках которого создается интернет-ресурс и которые отражены в графиках работ для каждого региона.

UX/UI: Что за зверь и зачем нам про них знать

UX (англ. *user experience*) - дословно означает «**опыт пользователя**» - его поведение и тот опыт, который он получает при взаимодействии с вашим сайтом.

UX-дизайн отвечает за функциональность и то, какие эмоции он вызывает у пользователей. Чем проще ваш интерфейс, тем проще пользователю получить результат и совершить целевое действие.

UI (англ. *user interface*) переводится как «**пользовательский интерфейс**».

UI-дизайн включает в себя работу над графической частью интерфейса: анимацией, иллюстрациями, кнопками, меню, слайдерами, фотографиями и шрифтами.

Подход UI/UX → успешная структура сайта

Это понимание и создает нам понятный интерфейс, хорошую навигацию по ресурсу.

- **Любой посетитель должен интуитивно понимать, как найти нужную информацию на интернет-ресурсе**

Лёгкость визуального «сканирования» – элементы на странице группируются в распознаваемые блоки, между которыми взгляду легко перемещаться, а количество таких блоков оптимально, чтобы страница не выглядела перегруженной.

- **Информация должна быть продумана и разложена разыми подходами: как адресно для целевых групп, так и тематически**

Так как аудитория сайта неоднородна, необходимо предоставить посетителю возможность выбора в зависимости от задач и интересов.

Подход UI/UX → успешная структура сайта

- **Контент выстраивает структуру меню сайта, а не наоборот**

Только имея контент для потребителя, можно объединить его в логическую структуру сайта.

- **Глубинная вложенность сайта - правило «трех кликов»**

Информация должна быть на поверхности.

Если вы ограничены рамками существующего регионального интернет-портала, имеет смысл подумать о прямом переходе с самого портала на ваш ресурс/раздел.

Подход UI/UX → успешная структура сайта

- **Целевые действия посетителя формируют функциональность ресурса**

Целевые действия должны быть определены из задач интернет-ресурса.

- **Хороший поиск – залог успешной навигации**

Поиск на сайте должен быть организован как по запросам, так и по различным типам информации,

могут быть использованы отдельные фильтры по тематикам и рубрикам информации, автору, дате публикации и пр.

Подход UI/UX → успешная структура сайта

- **Главная страница ресурса -
центральный фокус всех материалов
сайта**

Стартовый раздел, с помощью которого пользователь должен понять, где искать необходимые в данный момент сведения.

Главная страница должна обеспечивать пользователю базовую функциональность.

- **Специальная страница о проекте**

Как правило, это страница типа «о нас», специально предназначенная для того, чтобы рассказать о себе, своём проекте, его участниках, целях задачах и т.п. Важно, чтобы её положение в навигации сайта было очевидным и любому посетителю было легко ее найти.

Пример сайта социальных услуг с непродуманным UX/UI

1

Управление ▾ Меры соцподдержки ▾ Новости ▾ Обращения граждан ▾ Полезное ▾ Контакты ▾

Социальное обслуживание на дому, полустационарное и стационарное соцобслуживание. Тарифы на социальные услуги

С 1 января 2015 года вступил в силу Федеральный закон от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 442-ФЗ).

Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ социальные услуги предоставляются получателям в формах:

- [стационарного социального обслуживания](#);
- [полустационарного социального обслуживания](#);
- [социального обслуживания на дому](#).

Для получения социального обслуживания гражданину или его законному представителю необходимо подать **заявление** в письменном или электронном виде.

Заявление можно подать по месту регистрации в:

- орган социальной защиты населения по месту жительства (регистрации);
- многофункциональный центр;
- портал государственных и муниципальных услуг.

Вместе с заявлением представляются следующие документы:

1. Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
2. Документ, подтверждающий место жительства в Московской области;

2

После признания гражданина нуждающимся в социальных услугах органом социальной защиты населения по месту жительства составляется и передается гражданину или его законному представителю в срок не более **10 рабочих дней** с момента подачи заявления **индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ)**, в которой указываются виды социальных услуг, а также рекомендуемые поставщики социальных услуг.

Далее:

Гражданин или его законный представитель обращается к одному из рекомендованных в ИППСУ поставщиков социальных услуг для **заключения договора о предоставлении социальных услуг**.

Договор о предоставлении социальных услуг **заключается в течение суток** с момента обращения гражданина или его законного представителя к поставщику социальных услуг.



Часто задаваемые вопросы
pdf



Тарифы на услуги по социальному обслуживанию
doc



Бланк заявления
RTF



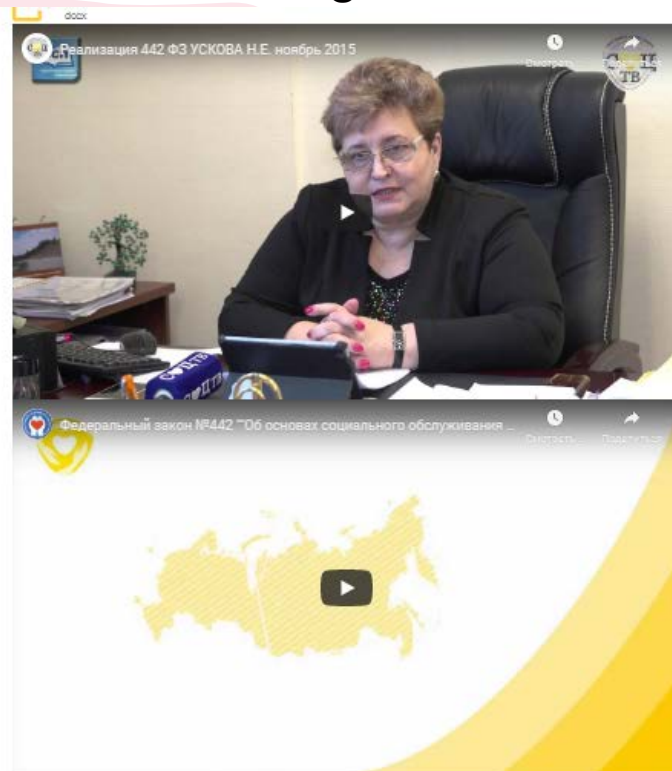
акт обследования условий проживания гражданина чистый
rtf



Справка о состоянии здоровья
docx



Пакет документов стац, полустац, на дому
docx



На главной



Важная информация

ОБ ОГРАНИЧЕНИИ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ
в управлении социальной защиты населения по г.о. Балашиха

Актуальное

Очереди на санаторно-курортное лечение

Прожиточный минимум

Контакты МФЦ

Контактный центр Губернатора Московской области 9-800-550-50-30

Видео-инструкции

Порядок предоставления мер социальной поддержки по оплате жилого помещения, взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме и

Вопрос руководству



Мамонкин Игорь Вячеславович
Менеджер управления

Вы можете обратиться к руководству по интересующему Вас вопросу

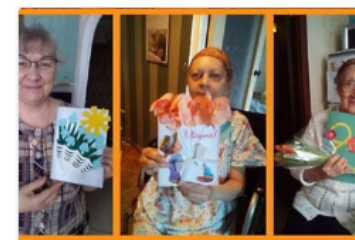
Новости



Более 6 тысяч открыток своим руками к 8 марта

вчера 19:50

новости



Доставка на дом открыток с 8 марта получателям социальных услуг

7 марта 19:52

новости



Круглый стол с членами Балашихинского отделения общества инвалидов

3 марта 19:46

новости

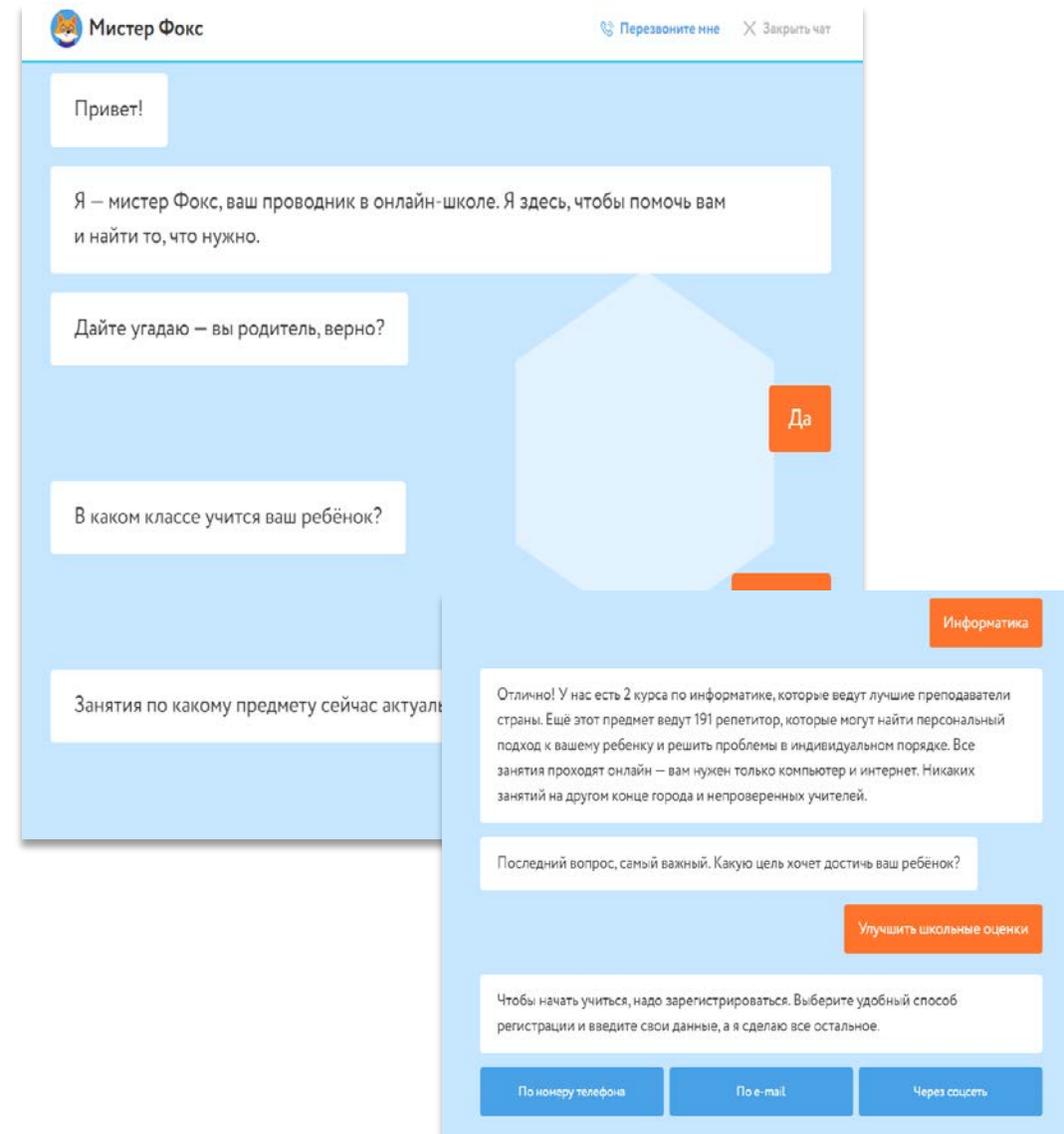
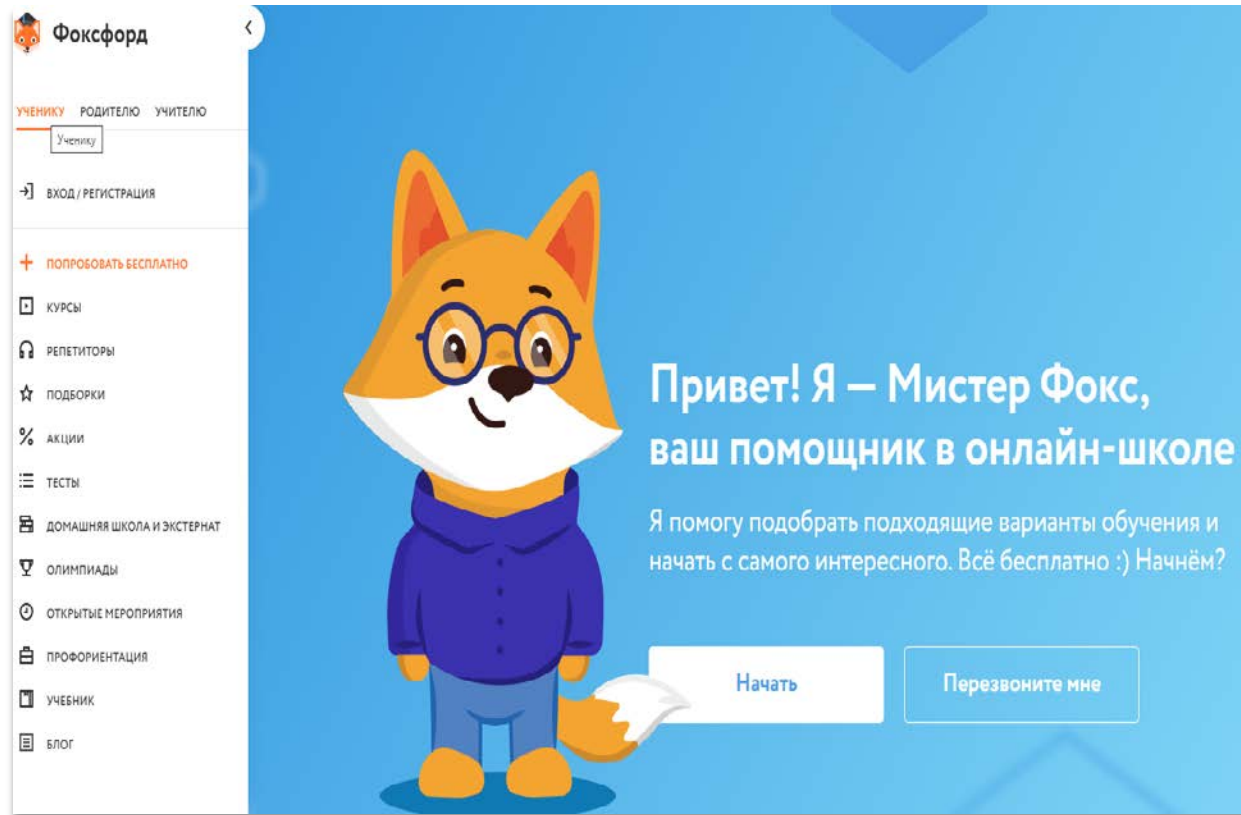
[Все новости →](#)

Меры соцподдержки

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Социальная карта Московской области Бывшим несовершеннолетним узникам фашизма, в том числе ставшим инвалидами Ветеранам и инвалидам боевых действий Ветеранам военной службы Ветеранам труда Военнослужащим Гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию Гражданам, эвакуированным и переехавшим добровольно из зоны отчуждения и переселенных (переселяемых) из зоны отселения Детям | <ul style="list-style-type: none"> Детям-инвалидам Донорам Лицам, награждённым знаком «Жителю блокадного Ленинграда» Инвалидам Инвалидам ВОВ Многодетным семьям Пенсионерам Получившим или перенесшим лучевую болезнь, другие заболевания, инвалиды Почетным гражданам МО Реабилитированным | <ul style="list-style-type: none"> Семьям и вдовам (вдовцам) погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий Семьям и детям Студентам Супругам Труженикам тыла Участникам ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС Участникам ВОВ Членам семьи погибших (умерших) инвалидов вследствие воздействия радиации и участников ликвидации последствий воздействия радиации |
|---|---|--|

[Все услуги →](#)

Успешный пример навигации сайта дистанционного обучения



Репетитор по математике для 5-9 классов

Индивидуальные занятия в удобное время.
В 2 раза дешевле офлайн-репетитора.

[Записаться на бесплатный урок](#)



Кому будет полезен репетиторский курс

Курс с репетитором подойдёт школьникам, которым необходима помощь в освоении школьной программы по математике.

Какие знания даёт курс

Курс направлен на освоение теоретической части математики и на систематизацию знаний школьной программы.

Какие навыки даёт курс

Курс учит решать различные виды уравнений и неравенств, работать с графиками функций и дробями.



Ключевые принципы изложения информации

- **Соответствие формы подачи идеям и задачам ресурса. Простой язык изложения**

Не надо цитировать законы, язык должен быть понятен и адаптирован для целевой аудитории – простой, не рекламный, без терминов специфики.

- **Уникальный контент – король сайта**

Контент – это все элементы, присутствующие на сайте: тексты, призывы, изображения, фотографии, видео, документы и т.п. Использование в различных сочетаниях этих элементов раскрывает все стороны «жизни» вашего проекта и позволяет обращаться к людям, по-разному воспринимающим информацию.

Уникальность содержания – это те ваши оригинальные материалы, которые не имеют копий в поисковых системах.

Ключевые принципы изложения информации

Успешное использование видеоматериалов на ресурсе – через виджет Ютуб-канала, таким образом сам Ютуб ещё и отдельно продвигает ваш интернет-проект.

▪ Реальные истории, примеры из жизни

Один из лучших способов донести идею до людей – практический пример. Рассказывая реальные истории, представляя достигнутые результаты (даже если они пока незначительны) мы даем возможность людям почувствовать себя частью настоящего, реального дела.

▪ Фирменный стиль - привлекательность сайта

Важно выдерживать единый стиль в оформлении сайта, определенный шрифт, сочетание цветов, логотип.

▪ Больше визуализации: виджеты, картинки, баннеры и видео

В тренде плавные переходы, «живые кнопки», нежные оттенки.

При этом сайт не должен утяжеляться весомыми элементами.

Продвижение ресурса

Когда вы создаете полезный тематически и оригинальный по дизайну интернет-ресурс, то просто разместить его в интернете недостаточно. Это только начало. Ведь сайт создается для того, чтобы его информацией пользовались другие, а следовательно, теперь необходимо привлечь посетителей.

Действия, которые позволяют повысить посещаемость сайта, называются его **продвижением**.

Целевая аудитория интернет-ресурса должна о нем знать.

Поэтому нельзя ограничиваться общепринятым принципам заявительного характера предоставления услуг. Услуги необходимо продвигать.



Ряд простых шагов, повышающих востребованность ресурса

- **Регулярное обновление контента, используя ключевые запросы и обратную связь посетителей**

Ключевой запрос (key search; key words, ключевик, ключевая фраза, ключевое слово) — это запрос (слово, словосочетание или фраза), который пользователь поисковой системы вводит в строку поиска, стремясь найти информацию, наиболее точно соответствующую этому запросу.

- **Распространение информации в сети интернета: известные сайты, социальные сети, форумы**

Размещать информацию с активными ссылками на свой ресурс на других, уже раскрученных сайтах: информационных порталах, известных площадках и в различных онлайн-каналах, пользующихся спросом у целевой аудитории.

Ряд простых шагов, повышающих востребованность ресурса

▪ Реклама и распространение информации в оффлайне

Можно и нужно рассказать о сайте коллегам и друзьям, размещать объявления в средствах массовой информации. Родителям объяснять, чем ресурс им полезен, в чем уникальность, в чем польза для них.

▪ Электронные адресные рассылки

Наверняка у каждого из вас имеется база данных благополучателей, контактные списки семей, к которым можно обратиться через почту или смс-рассылкой.

Ряд простых шагов, повышающих востребованность ресурса

Сайт всегда развивается. Для его развития надо изучать поведение и потребности целевой аудитории.

▪ Регистрация сайта в поисковиках сети интернет

Зарегистрировать сайт в поисковиках и добиться, чтобы пользователи поисковых систем могли находить его по определенным поисковым запросам.

Следует обратить внимание на то, что на большинстве сайтов подавляющее число посетителей приходит именно из поисковых систем.

▪ Использование инструментов и основных показателей web-аналитики

Это элементарные инструменты и программы, с помощью которых можно собирать данные об интернет-проекте для дальнейшей интерпретации - Яндекс Метрика или ГуглАналитикс, которые позволяют понять и проанализировать востребованность материалов, посещаемость сайта, поведение конкретных пользователей.

Что такое Agile-подход и зачем он нужен нам?

Agile – это гибкая методология разработки

(англ. Agile software development).

Гибкость и ставка на эксперименты – главные ценности Agile-подхода.



Главные принципы подхода Agile

- ✓ Планировать гибко. Не нужен долгосрочный детальный план – он все равно устареет. Достаточно общего концепта
- ✓ Фокусировка на нуждах и целях благополучателей
- ✓ Активно включать целевые группы в работу над проектом, использовать их обратную связь

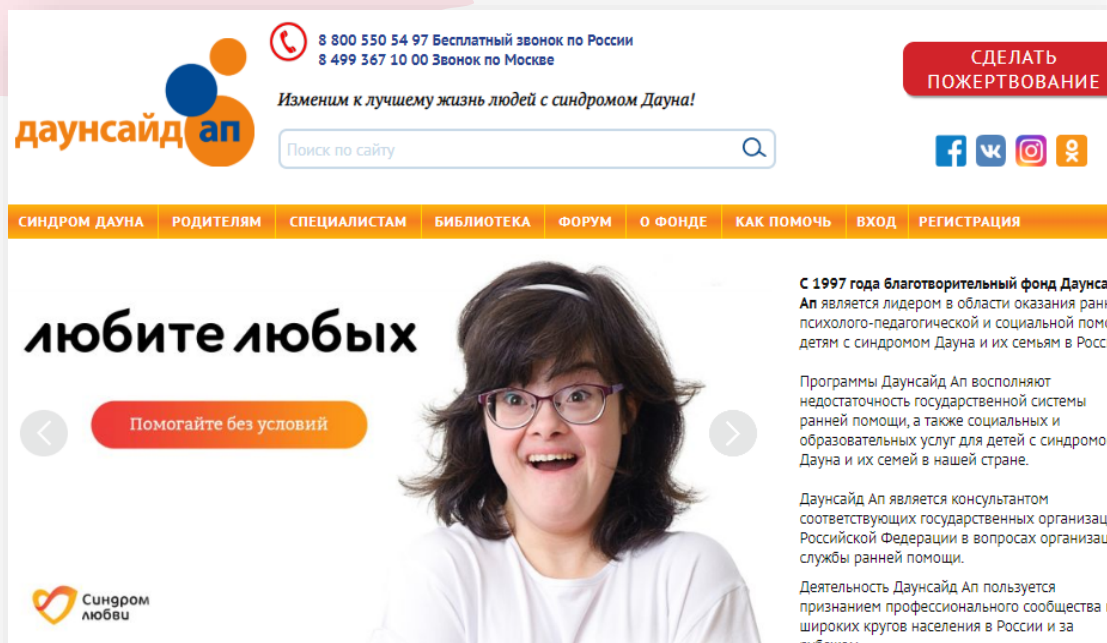
Главные принципы подхода Agile

- ✓ Постоянно отслеживать изменения вокруг и быстро реагировать на них
- ✓ Исследовать поведение целевой аудитории на практике: вместо прогнозов – тестирование
- ✓ Постоянно проводить эксперименты и проверять измеримые гипотезы
- ✓ Учиться на опыте.



Практический опыт «Даунсайд Ап» и пример «обновления» информационного портала

Было



Даунсайд Ап - фонд, который меняет жизнь



Директор фонда «Даунсайд Ап»
Португалова Анна Юрьевна

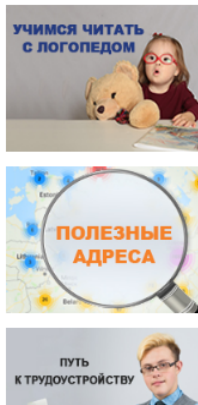
Наша миссия: Изменим к лучшему жизнь людей с синдромом Дауна в России.

Наше видение: Даунсайд Ап стремится к тому, чтобы люди с синдромом Дауна жили полноценной жизнью в условиях, которые обеспечивают их достоинство как личности, а также способствуют активному участию в жизни общества и уверенности в себе. Люди с синдромом Дауна должны иметь равные с остальными возможности реализовать свои жизненные устремления.

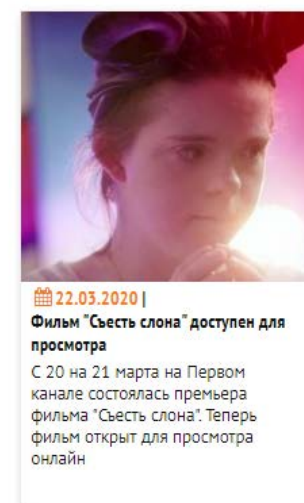
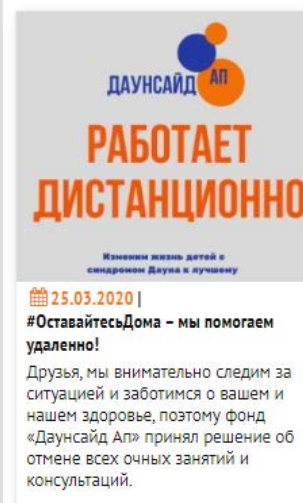
Наша цели:

- Содействовать социальной адаптации и интеграции в общество детей и молодых людей с синдромом Дауна.
- Способствовать профилактике социального сиротства детей с синдромом Дауна.

[ПОДРОБНЕЕ](#)



Все новости

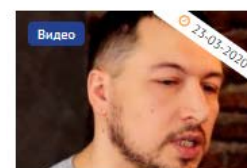


15223
Всего пользователей

3059
Всего материалов

1538
Материалов Даунсайд Ап

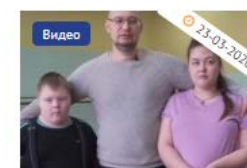
Новые материалы в библиотеке



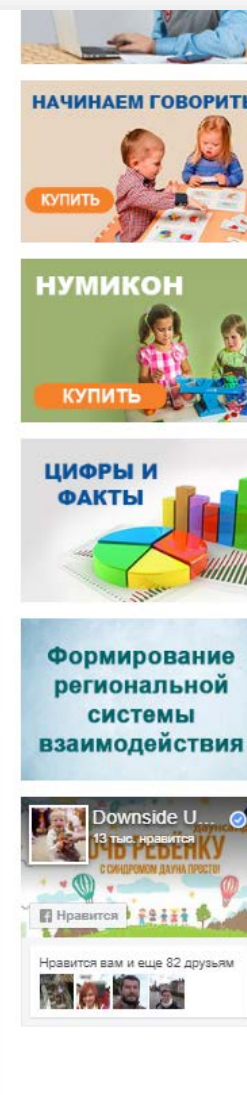
[Особенные семьи в Северодвинске - их счастье и трудности](#)



[В Хабаровске подростки с синдромом Дауна сыграли роль спецагентов в социальном ролике](#)



[В Чебоксарах студенты сняли социальный ролик ко Всемирному дню людей с синдромом Дауна](#)



Стало

Медицинские вопросы

Каждый родитель хочет, чтобы его ребенок рос здоровым и крепким. Материалы данного раздела рассказывают о типичных медицинских особенностях детей с синдромом Дауна. Родителям необходимо знать о них, чтобы держать здоровье ребенка под контролем и, если необходимо, вовремя принять соответствующие меры.



Первая помощь



Стоматология



Педиатрия



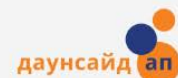
Сомнология



Отоларингология



Кардиология



О фонде

О синдроме Дауна

Родителям

Специалистам

Человеку с синдромом Дауна

Электронная библиотека

Как помочь?



Напишите нам →

Бесплатно по России

8 800 550 54 97

Звонок по Москве

8 499 367 10 00

Введите запрос

войти | зарегистрироваться

Даунсайд Ап - фонд, который меняет жизнь

С 1997 года благотворительный фонд Даунсайд Ап является лидером в области оказания ранней психолого-педагогической и социальной помощи детям с синдромом Дауна и их семьям в России. Программы Даунсайд Ап восполняют недостаточность государственной системы ранней помощи, а также социальных и образовательных услуг для детей с синдромом Дауна и их семей в нашей стране.



О нас

Наша миссия:

Изменим к лучшему жизнь людей с синдромом Дауна в России.

Наше видение:

Популярно

Впервые на сайте?
С чего начать?



Преимущества



Комплексный подход: «семья – специалисты – общество»



Современные методы обучения



Регулярная аналитика потребностей детей с синдромом Дауна

Даунсайд Ап сегодня

10310

Семей зарегистрировано в базе фонда Даунсайд Ап, получающих поддержку

3060

Информационно-методических материалов в электронной библиотеке фонда

3660

Помогающих организаций на интерактивной карте

2400

83000

48690

Полезная информация

С чего начать

Бесплатно по России

8 800 550 54 97

Звонок по Москве

8 499 367 10 00

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

