



Концепція розвитку інформаційно-комунікаційних ресурсів КПІ ім. Ігоря Сікорського

*Затверджено Радою з питань розвитку
інформатизації управлінської діяльності,
протокол № 2 від 27.01.2022 року*





ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Візія	5
2. Стратегічні цілі.....	5
3. Етапи впровадження концепції розвитку інформаційно-комунікаційних ресурсів	7
4. Стейкхолдери	8
5. Комунікаційний простір та співпраця	10
6. Управління інформаційно-комунікаційними ресурсами КПІ ім. Ігоря Сікорського	11
7. Навчання осіб, що відповідальні за супроводження інформаційно-комунікаційних ресурсів університету	13
8. Результати реалізації концепції розвитку інформаційно-комунікаційних ресурсів КПІ ім. Ігоря Сікорського	14
9. Критерії вимірювання успіху	14





ВСТУП

Концепція розвитку інформаційно-комунікаційних ресурсів КПІ ім. Ігоря Сікорського (далі – ІКР) полягає у забезпеченні присутності університету в інформаційному просторі та якісному інформаційному супроводі освітнього процесу, а також у визначенні стратегії використання ІКР для представлення політики університету, формування його іміджу та репрезентації можливостей та здобутків освітньої та наукової галузі для стейкхолдерів.

Вебресурси та соціальні медіа університету повинні мати єдину концепцію розвитку та супроводження, оскільки досвід демонструє, що недосконала інформаційна політика закладу може мати суттєві наслідки, зокрема, організаційні та іміджеві втрати. Сьогодні в університеті наявні такі явища в супроводженні ІКР як фрагментація технологій, методів роботи та стандартів, що призводить до погіршення користувацького досвіду. Концепція розвитку ІКР покликана на усунення цих прогалин.

Концепція розвитку інформаційної політики КПІ ім. Ігоря Сікорського спрямована на вирішення багатьох проблем та викликів сучасності, зосереджена на візії Університету у контексті впливу на суспільство через лідерство в навчанні та дослідженнях. Хоча питання розвитку вебсайти структурних підрозділів, різноманітні тематичні сайти, включно з вебпорталом, є основою стратегії, окрема увага також приділяється ресурсам в соціальних мережах як інструментом залучення та взаємодії зі стейкхолдерами.

Важливо визнати, що концепція не є рішенням сама по собі, а є основою комунікаційної роботи. Незалежно від того, централізовано чи локально, існує очевидна потреба розширити можливості наших співробітників, надавши їм знання, інструменти, стандарти та ресурси для залучення користувачів. Концепція, в першу чергу, ґрунтується на необхідності спільної роботи у використанні вебтехнологій та інструментів соціальних мереж для досягнення стратегічних цілей університету, розвитку оперативної гнучкості, з метою якісного використання переваг найбільш перспективних засобів комунікації.

Цілі концепції розвитку ІКР університету та пропоновані заходи її реалізації узгоджуються зі стратегією розвитку КПІ ім. Ігоря Сікорського до 2025 року та іншими важливими інституційними та національними стратегіями, доповнюють такі ініціативи, як покращення якості обслуговування та цифрової трансформації. Впровадження ідей Концепції почнеться негайно через запуск масштабних пілотних проєктів та узгодження незавершеної роботи. Формування системи управління ІКР університету забезпечить сильне керівництво, одночасно залучаючи до цього практиків з усього університету.





Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»





1. ВІЗІЯ

Забезпечення присутності в інформаційному просторі, через спільну роботу всіх структурних підрозділів університету над створенням стабільно якісного контенту для глобальної та локальної аудиторії.

Концепція не має на меті задовольнити винятково потреби стейкхолдерів та державних інституцій чи просто відобразити та презентувати діяльність університету, вона окреслює можливості використання вебтехнологій, як централізовано, так і локально, для досягнення різних цілей.

Наше бачення відображає стратегію розвитку університету щодо досягнення цілей та визнає необхідність забезпечення послідовного досвіду користувачів у наших ІКР. Це ставить співпрацю в центрі нашої концепції, наголошуючи на необхідності спільної роботи та спільних підходів для задоволення потреб користувачів і досягнення пріоритетних цілей, що дає свободу впроваджувати нові формати комунікації та технології, розширюючи точки взаємодії за межі вебсайтів.

Досягнувши цього бачення, ми:

- пропонуємо користувачам зручну роботу в узгодженому інформаційному середовищі університету;
- ефективно взаємодіємо з нашою аудиторією та збільшуємо показники конверсії;
- покращимо загальний контент і якість візуальних рішень нашого вебсайту;
- підвищимо видимість нашого контенту в інтернеті;
- зменшимо репутаційні, юридичні та фінансові ризики навколо наших ІКР;
- використовуватимемо нові формати комунікації та технології для залучення користувачів;
- ефективніше працюватимемо з партнерськими організаціями в інтернеті.

Це бачення підкріплено низкою стратегічних напрямів, цілей та заходів, які допоможуть університету досягти цього.

2. СТРАТЕГІЧНІ ЦІЛІ

Стратегічні цілі та їх досягнення полягають у вдосконаленні інформаційної політики, вони визначаються корінними змінами, яких ми сподіваємося досягти, а не задоволенням короткострокових потреб.

Запропоновані стратегічні заходи створюють імпульс, забезпечують спільну діяльність, орієнтовану на результати, з моменту випуску Концепції. У деяких випадках це досягається шляхом прийняття проєктів, які наразі знаходяться в стадії розробки та обговорення із зацікавленими сторонами для узгодження діяльності з реалізацією стратегії розвитку ІКР.





Концепція покликана на запровадження спільного навчання, запровадження стандартів, технології та інструментів, з метою забезпечення позитивного досвіду усіх стейкхолдерів під час користування інтернет-ресурсами університету, впровадження системи управління, за допомогою якої відстежується прогрес.

Наші цілі

1. **Покращити** якість порталу університету та інших ІКР шляхом прийняття універсальної моделі управління.
2. **Підвищити** доступність і безпеку вебсайтів, шляхом встановлення та оновлення стандартів захисту та супроводження для всього університету.
3. **Покращити** якість візуальних рішень і контенту, шляхом удосконалення цифрових навичок осіб, що супроводжують ІКР; встановлення спільного розуміння ролей і можливостей інтернету і надання інструментів для створення та поширення контенту.

Які переваги?

1. Покращення користувацького досвіду та доступності вебсайтів університету.
2. Застосування кращих практик співпраці та обміну знаннями.
3. Зменшення репутаційних, юридичних та фінансових ризиків навколо вебмайданчика Університету.
4. Покращена якість контенту і представлення в інтернет-середовищі.
5. Покращення інформаційної безпеки та зменшення вразливості.

Як це буде досягнуто?

1. Централізація управління сайтами (запуск конгломерату вебсайтів) та розвиток команд технічного дизайну.
2. Регламентація процесів і стандартів управління.
3. Прийняття загальних підходів до розробки та управління вебсайтами, включно із вказівками щодо внутрішніх вебсервісів.
4. Прихильність до регулярного аудиту інтернет-платформи та аналізу вебсайтів.
5. Оцінка та доповнення навичок, для розуміння потреб адміністраторів і пошуку рішень для їх удосконалення





3. ЕТАПИ ВПРОВАДЖЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ



Створення системи тематичних вебсайтів:

- освітній процес;
- студентське життя;
- науково-дослідний процес;
- адміністративно-господарський;
- економічно-фінансовий;
- проекти і програми.

Трансформація сайтів навчально-наукових підрозділів

Трансформація порталу університету:

- єдина стратегія використання брендбуку <https://brand.kpi.ua/>
- зміна та вдосконалення структури, дизайну, візуальних рішень.

Розвиток та вдосконалення супроводження друкованих видань університету.





Створення конгломерату вебсайтів:



4. НАШІ СТЕЙКХОЛДЕРИ

Важливим аспектом удосконалення функціонування ІКР є розуміння цільової аудиторії кожного з каналів комунікації, а отже, і формування стратегії розвитку ресурсів. Університет є складним багатофункціональним утворенням, що формує складну та розгалужену карту користувачів та стейкхолдерів загалом. Важливо розуміти, що залучення стейкхолдерів університету є важливим пріоритетом на сьогодні. Тому, вважаємо за доцільне схематично зобразити карту користувачів вебсайтів та інших ІКР університету, які відображають його різноманітні комунікації та діяльність.



Рис. 2. Карта користувачів, стейкхолдерів





Важливим вектором реалізації концепції вдосконалення функціонування ІКР є розвиток глибинного розуміння зміни поведінки користувачів і відображення цих тенденцій під час супроводження ІКР для залучення та конверсії нашої глобальної та локальної цільової аудиторії, що сприятиме реалізації наступних цілей.

Наші цілі

1. Прийняття обґрунтованих рішень щодо використання вебсайтів та інших ІКР із застосуванням даних про цільову аудиторію.
2. Використання затребуваних комунікаційних каналів з метою залучення якомога ширшого кола користувачів.
3. Пропозиція узгодженого позиціонування університету, візуальними та контентними засобами, використовуючи вебсайти та інші ІКР як додаткову пропозицію.
4. Дослідження та використання нових засобів та форматів комунікації для залучення нових користувачів.

Які переваги?

1. Ефективне вирішення запитів користувачів.
2. Підвищення інформованості адміністраторів та користувачів ІКР завдяки використанню бази знань, що постійно наповнюється.
3. Більш узгоджене представлення бренду Університету.
4. Відповідне впровадження нових форматів комунікації.

Як це буде досягнуто?

1. Аудит вмісту вебсайтів та інших ІКР для встановлення базової присутності та якості, пов'язаної з розробкою контент-стратегії.
2. Розвиток ідей, ресурсів і стандартів для користувачів.
3. Застосування онлайн-інструментів керування ІКР.
4. Індивідуальні навчальні пакети та розвиток навичок, пов'язані з новими інструментами.





5. КОМУНІКАЦІЙНИЙ ПРОСТІР ТА СПІВПРАЦЯ

Комунікаційний простір є вкрай важливим у контексті представлення університету в інформаційному просторі. Зокрема, завдяки комунікаційним каналам формується репутаційна основа закладу та контролюється його інформаційне поле. Важливо розуміти, які комунікаційні канали використовує університет і як ними можливо керувати та відповідно цього формувати інформаційну стратегію.

Соціальні мережі. Популярність їх постійно зростає. Також зростає і аудиторія соцмереж. Даний вид каналу комунікації допомагає побудувати зворотний зв'язок з аудиторією, залучати вступників та стейкхолдерів, нарощувати впізнаваність університету. Університет створив та активно використовує інформаційно-діалогову платформу, що розгорнута на базі месенджера Telegram для спілкування з усіма зацікавленими особами та швидкого реагування на виклики та загрози, а також широко користується можливостями інших соціальних мереж.

Вебсайти структурних підрозділів та тематичні ресурси. За допомогою цих ресурсів розміщується вся важлива інформація про роботу структурних підрозділів відповідно до користувацького запиту та законодавчих вимог Міністерства освіти та науки і національного агентства з питань якості вищої освіти. Якісний контент, регулярні оновлення, динаміка розвитку представляють відмінні можливості безкоштовного просування. З їх допомогою можна досягти необхідного рівня залученості, впізнаваності в інформаційному полі, а також поширювати інформацію на такі сегменти аудиторії: вступники, здобувачі, інші заклади освіти, співробітники, органи державної влади тощо.

Друковані видання. На сьогодні особливого значення для університету мають друковані видання та їх репрезентація не лише у паперовому форматі, але й у електронному. Розвиток газет «Київський політехнік» та «СВІТ. Наука. Освіта.» має на меті не просто інформативну складову та короткі змістовні повідомлення, а широке відображення діяльності університету, його здобутків, історії становлення, презентації репутаційної, іміджевої складової. Матеріали таких видань часто підіймають гострі питання, проблемні аспекти освітнього процесу та можливі подальші кроки та шляхи розвитку закладу освіти зокрема та освіти загалом на основі думок різних фахових експертів та інших стейкхолдерів. Тому, саме ґрунтовна специфіка друкованих видань та їх електронне відображення є одним з перспективних напрямів відображення глибинної специфіки діяльності та розвитку університету.

Слід пам'ятати про те, що внутрішні комунікації університету також важливі, як і зовнішні. Позитивний імідж університету необхідно формувати не тільки для





потенційних користувачів, але і для співробітників університету та здобувачів освіти. Людям повинні відчувати, що вони причетні до чогось хорошого, якісного, цілісного.

Принципи комунікації керуватимуть реалізацією концепції розвитку ІКР і формулюються як: узгодженість, послідовність та координація стратегічної діяльності.

Головним принципом комунікації університету має стати прагнення бути орієнтованим на користувача, що є першорядним для успішної реалізації концепції. Під час розробки та супроводження ІКР та використання інших каналів онлайн-комунікації необхідно докласти всіх зусиль, щоб дослідити та зрозуміти потреби користувачів, з метою направлення розробки та надання рішень належним чином. Комунікаційний простір повинен забезпечити робочу практику та культуру. Принципи будуть переглядатися в міру реалізації стратегії та, за потреби, змінюватися.

6. УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИМИ РЕСУРСАМИ КПІ ІМ. ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО

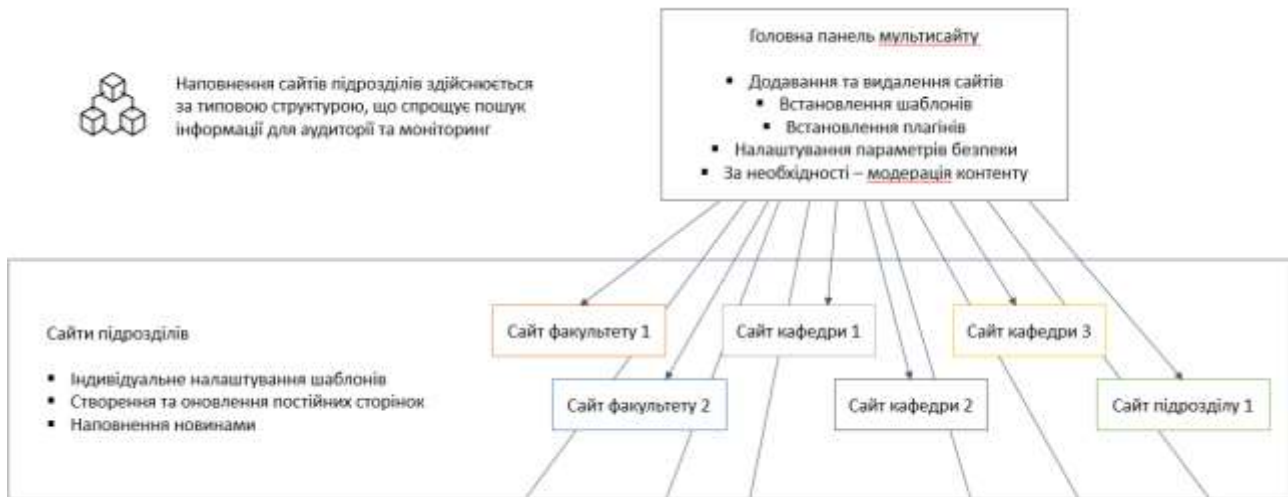
Безсумнівно, найбільшою проблемою в розробці та реалізації стратегії розвитку ІКР є децентралізована операційна модель інтернет-ресурсів університету. Існує нагальна потреба у покращенні, узгодженні та формулюванні централізовано системи існуючих ресурсів, і саме ця концепція та супутня модель управління ІКР мають на меті побудувати структуру, яка дасть змогу застосувати уніфіковані технології, стандарти, інструменти для того, щоб залучити користувачів і досягти поставлених цілей.

Досягнути успіху можливо лише за умови технологічного впровадження моделі управління одночасно для усіх однорідних ІКР. Тому, важливим є запровадження системи конгломерату вебсайтів (мультисайту), що покликаний поєднати і централізоване управління, дотримання загальноновизначеної політики та все ж залишити супроводження сайтом за відповідальними особами.





Наповнення сайтів підрозділів здійснюється за типовою структурою, що спрощує пошук інформації для аудиторії та моніторинг





Розвиток системи мультисайту дозволить впровадити не лише ефективну систему інформування як частини програми цифрової трансформації університету, пов'язаної з переходом вебсайтів університету на уніфіковану систему керування контентом, а й створить уніфіковану візуальну стратегію, що сприятиме формуванню стійкої платформи для надання персоналізованого досвіду для багатьох аудиторій.

Мультисайт знаходиться в стадії розробки і планується до впровадження до кінця 2022 року.

7. НАВЧАННЯ ОСІБ, ЩО ВІДПОВІДАЛЬНІ ЗА СУПРОВОДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ УНІВЕРСИТЕТУ

Навчання осіб, відповідальних за супроводження ІКР заплановано розпочати з лютого 2022 року. Відповідальність за організацію навчання та безпосередню його реалізацію покладено на департамент організації освітнього процесу, інститут післядипломної освіти, конструкторське бюро інформаційних систем, ННЦ інноваційного моніторингу якості освіти.

У виконанні цього завдання будуть задіяні співробітники усіх структурних підрозділів університету. Навчання складатиметься з двадцяти годинного курсу в онлайн форматі з управління та супроводу ІКР університету з метою дотримання єдиної концепції супроводження та забезпечення актуалізованої репрезентації не лише окремого структурного підрозділу, але й іміджу університету загалом. Навчання має на меті забезпечити не лише відповідні знання у супроводжуваних ІКР, але й у застосуванні цих знань у контексті підвищення загальних знань аудиторії про університет за допомогою використання інструментів маркетингу, аналітики та управлінської інформації. Таким чином, результат буде представлений у наступному:

Які переваги?

1. Користувачам пропонуватиметься актуальний, релевантний контент, що відповідає їхнім потребам.
2. Університет буде ефективніше спілкуватися з основними групами користувачів.
3. Підвищення довіри користувачів за рахунок прозорості та актуальності інформації.

Як це буде досягнуто?

1. Впровадження систематичного навчання, розвиток платформи автоматизованої аналітики результатів, відповідного заохочення та централізованої системи управління контентом (конгломерат сайтів).
2. Інтеграція та узгодження рішень брендбуку та єдиної інформаційної концепції.
3. Узгоджена співпраця та інтеграція з ініціативами стейкхолдерів





8. РЕЗУЛЬТАТИ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНЦЕПЦІЇ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ РЕСУРСІВ КПІ ІМ. ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО

Концепція розвитку ІКР КПІ ім. Ігоря Сікорського сприятиме ефективній комунікації між університетом, його адміністративними підрозділами зі здобувачами та співробітниками навчальних підрозділів та науково-педагогічними працівниками, а також реалізація засад інформаційної політики сприятиме забезпеченню присутності університету в інформаційному просторі, зокрема, і для публікації результатів своєї діяльності у різних сферах, обміну ідеями та спілкуванню з організаціями та спільнотами по всьому світу. Університет повинен забезпечити прозорість та доступність своєї діяльності для стейкхолдерів.

Які переваги?

1. Забезпечення онлайн-присутності університету.
2. Удосконалення профілю та видимості університету в пошукових системах та агрегаторах інформації.
3. Професійне супроводження ІКР.
4. Ефективна кооперативна робота в інтернеті з партнерами з комерційного та державного секторів. Єдина інформаційна стратегія.

Як це буде досягнуто?

1. Розробка політики, процесів та механізмів контролю якості для підтримки публікаційної діяльності співробітників і здобувачів.
2. Розробка інструментів формування та обміну контентом.
3. Створення бази інформаційних, медіа, фото та відео-матеріалів.

9. КРИТЕРІЇ ВИМІРЮВАННЯ УСПІХУ

Відповідно до положення про сертифікацію інформаційно-комунікаційних ресурсів затвердженого наказом № 7/125 від 21.07.2020 р. ІКР університету мають відповідати вимогам, що визначені цим положенням та сприяти ефективному представленню університету цілісно та окремих структурних підрозділів. Моніторинг та контроль за дотриманням цих вимог покладено на комісію з сертифікації інформаційно-комунікаційних ресурсів. На сьогодні ми спостерігаємо значний прогресу супроводженні ІКР та розгалуженому використанні різноманітних каналів комунікації, але ключовим показником досягнення програмних засад концепції буде визначено через моніторинг дотримання вимог положення.





Результати моніторингу надсилаються керівникам структурних підрозділів та впливають на якісну оцінку діяльності структурних підрозділів та їх керівників. Подальший комплексний моніторинг сприятиме збільшенню ефективності ІКР та співвіднесення зі стратегічними темами університету та відобразити життєздатність ІКР.

Концепція та критерії моніторингу також підлягатиме щорічному перегляду, щоб переконатися, що вона відповідає:

- стратегічному напрямку розвитку університету;
- фінансовим ресурсам та планам;
- інституційним можливостям та спроможностям.

