

review ITFORUM 2020 / ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ

Компьютер, я тебя знаю!

Любые усилия по внедрению электронных госуслуг бесполезны, если внушительная часть их потенциальной аудитории не умеет пользоваться компьютером. Поэтому в Тюменской области уже несколько лет действует образовательная программа «Расширяя горизонты», призванная повысить уровень компьютерной грамотности населения. За это время общее количество слушателей программы составило более 67 тыс. человек.

Совет из Эстонии

«Когда мы планировали внедрение электронного правительства, то понимали — проект будет работать только при поддержке населения», — объясняет заместитель губернатора области и куратор программы Олег Заруба. — Мы проанализировали наши статистические показатели по развитию ИКТ в области, уровень компьютерной грамотности населения и увидели, что в 2010 году Тюменская область занимала в России уровень ниже среднего. Стаким показателем интернет-проникновения и количеством компьютеров об успешной реализации электронного правительства можно было не думать. Так появилась задача компьютеризации населения и родилась программа «Расширяя горизонты».

Перед запуском программы был изучен опыт других российских регионов, но основополагающим стал опыт Эстонии. Именно в этой стране электронное правительство работает наиболее успешно среди всех других стран еврозоны. Так, в рейтинге ООН по уровню развития электронных госуслуг Эстония занимает 20-е место. На построение электронного правительства этой стране понадобилось 15 лет, и сегодня там практически все услуги переведены в электронный вид — лишь две из них требуют личного присутствия гражданина. Комментирует Татьяна Григорьева, начальник информационно-образовательного центра Тюменской области «РИО-Центр»: «Когда



При создании программы было понятно, что у разных людей разный уровень компьютерных знаний. Поэтому было разработано три уровня курсов: начальный, базовый и продвинутый
ФОТО ОЛЕГА ХАРСЕВА

мы изучали опыт Эстонии и общались с представителями этой страны, они пояснили нам, что успешная реализация электронного правительства возможна только в том случае, если люди будут готовы к этому. Мы поняли, что людей надо учить и учить бесплатно. Причем недостаточно обучить азам компьютерной грамотности только население Тюмени — необходимо охватить всю область и муниципалитеты.

В итоге основу программы «Расширяя горизонты» составили бесплатные обучающие семинары, организованные во всех районах Тюменской области. По завершении семинара каждый слушатель получает именную сертификат. Одновременно на базе библиотек в городах и поселениях, в которых проживает более 3 тыс. человек, были созданы коллектив-

ные пункты бесплатного интернет-доступа. Кроме того, по результатам работы с операторами связи любой поменьше может подключиться ко всемирной паутине по доступным тарифам.

Легко и доступно

На разработку программы ушло три-четыре месяца. К работе были привлечены преподаватели тюменских вузов, предоставившие учебные программы. Впоследствии на их основе сотрудниками «РИО-Центра» было разработано учебное пособие. В течение полугода пилоты программы работали в четырех муниципалитетах Тюменской области. За это время были исправлены недочеты, после чего было принято решение о запуске программы на территории всего юга Тюменской области поэтапно.

В процессе подготовки программы организаторы столкнулись и с другими сложностями. «Мы понимали, что если обучим человека азам компьютерной грамотности, но у него не будет компьютера и он не сможет позволить себе его купить, то полученные знания станут

беспольными», — объясняет Олег Заруба. — Также нам следовало продумать вопрос тарифов на подключение к сети.

В процессе подготовки «Расширяя горизонты» Владимир Якушев, губернатор Тюменской области, при посещении Санкт-Петербургского экономического форума встретился с вице-президентом Microsoft Europe. В течение часа было получено решение сделать скидку на Windows Professional до приемлемой цены — сегодня в Тюмени компьютер с предустановленным программным обеспечением можно купить за 13,5 тыс. рублей. Для этого в регионе открыто 17 центров продаж компьютерной техники по сниженным ценам. Также руководством области были достигнуты договоренности с пятью операторами связи («МегаФон», МТС, «Ростелеком», «Транстелеком», МТТ) о предоставлении сниженных тарифов подключения к интернету для участников программы.

Терпение, только терпение

В процессе запуска пилотной версии программы многое поменялось. Например, 16 часов «начального курса» слушателям оказалось недостаточно — пришлось увеличить продолжительность обучения до 20 часов. Была изменена и сама программа обучения: сокращены часы теории и добавлена практика.

«На первоначальном этапе тренерами выступали только преподаватели тюменских вузов. Сегодня к этой деятельности привлечены 92 педагога школ и других учебных заведений, все они прошли конкурсный отбор и обучение тому, как правильно излагать материал не только с технической точки зрения, но и психологической. Механизм обучения взрослой группы отличается от обучения детской, и к этому может быть готов не каждый», — заключает Олег Заруба.

Действительно, соглашается Татьяна Григорьева, «требуется колоссальное терпение. К при-

меру, в классе занимается 15 человек, все они разного возраста, с разными способностями. Важно никого не обидеть, каждому уделить внимание и добиться того, чтобы все покинули класс с одинаковым уровнем знаний».

По словам тренера Дины Цехмисер, группы приходят очень разные: «Например, один человек уже знаком с компьютером, работает в интернете и пришел только для того, чтобы структурировать свои знания, а другие слушатели вообще впервые видят компьютер, и им нужно пять дней, только чтобы научиться работе с мышью. Кроме того, у всех разные темпериенты: кто-то начинает не выдерживать из-за того, что что-то не получается, у кого-то скачет давление из-за напряжения. Приходится подстраиваться под всех, вырабатывать под каждого подход».

Как рассказывает госпожа Григорьева, при создании программы было понятно, что у разных людей разный уровень компьютерных знаний. Именно поэтому было разработано три уровня курсов: начальный — для новичков, общей продолжительностью 20 часов пять дней в неделю, базовый — для тех, кто умеет работать на компьютере, но не имеет навыков работы в интернете (12 часов), и продвинутый для свободно владеющих работой на компьютере и в сети. Слушатели этой ступени изучают такие сервисы, как интернет-банк, электронные государственные муниципальные услуги. Также разработаны дистанционный курс обучения для людей с ограниченными возможностями и детский курс, направленный в первую очередь на изучение техники создания сайтов и работе в PowerPoint, а также на безопасную работу в интернете.

Учебная программа постоянно модернизируется, в нее добавляются новые сервисы. Так, например, на старте в курсе еще не было раздела, посвященного использованию электронных госуслуг. Как только соответствующий сайт начал работу, то был добавлен в курс

обучения. Сегодня учебная программа включает в себя всю самую необходимую информацию об устройстве персонального компьютера, элементах графического интерфейса Windows 7, файловой системы Windows, о работе со стандартными приложениями Windows, справочной системой, о том, что делать в случае сбоев в работе системы и вирусной атаки. Знакомство с всемирной сетью Интернет открывает обучающимся Internet Explorer, электронную почту, а также такие сервисы как «Википедия», YouTube, «Живое общение» — Skype, социальные медиа-хранилища, электронные деньги, электронное правительство и электронные государственные услуги. Выбор программы обучения зависит от знаний слушателей, длительность семинара — от выбранного направления и составляет от 5 до 20 часов.

Промежуточный итог

По словам Олега Зарубы, аналог программы «Расширяя горизонты» сегодня в России нет. Главное ее отличие — масштабность: организатором удалось охватить 46 муниципалитетов, в которых найдены пункты бесплатного коллективного пользования интернетом. Также на территории юга области работают 33 учебных класса. Не остались в стороне и труднодоступные местности: там работает мобильный класс. «С начала 2012 года обучение в последнем прошли жители 11 удаленных поселений», — комментирует Татьяна Григорьева. — Тренеры мобильных классов выезжают со всей техникой, программами и прочим в какое-нибудь село и в течение двух недель там учат все желающих основам компьютерной грамотности».

Изначально планировалось обучить только 5% населения области, но сегодня эта планка уже превышена: обучение прошли более 67 тыс. человек. Большую часть слушателей составили представители возрастных групп 51–50 лет (44%), 41–50 лет (20%) и 31–40 лет (15%). Лишь чис-

ло слушателей старше 71 года не превысило 1%.

Несмотря на превышение запланированных показателей, прекращения работы программы не предполагается. Хотя и поток желающих сократился: если ранее курсы оканчивали 1 тыс. человек в неделю, то сегодня — лишь 700. «Когда мы запустили программу в начале 2011 года, из желающих пройти обучение сформировались трехмесячные очереди. Сегодня же человек, записавшийся на курсы, ждет своей очереди не больше двух недель. И это нормально. Плохо было бы, если бы спрос оставался на одном и том же уровне. В противном случае мог возникнуть вопрос, эффективна ли программа и есть ли от нее толк, если люди все идут и идут», — заключает госпожа Григорьева. «Я пошла на начальную ступень обучения, несмотря на то,

что с компьютером ранее была знакома. Но ни минуты не пожалела: благодаря программе теперь стало понятно, как пользоваться сайтом госуслуг, а также сервисами по оплате услуг ЖКХ в сети интернет», — комментирует одна из слушательниц программы Галина Смирнова. Цифры говорят сами за себя: с момента реализации программы количество получателей государственных услуг в Тюменской области выросло в десятки раз. К примеру, число официальных обращений граждан через интернет в городскую администрацию в январе 2011 года составляло 93, в сентябре 2012 года — уже 2157. Кроме того, на сегодняшний день более 50% заявлений в ФМС на получение заграничного паспорта в Тюменской области поступает через сеть интернет.

Николай Андронников

КАК ОБУЧАЮТ КОМПЬЮТЕРНОЙ ГРАМОТНОСТИ В НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Методика обучения пенсионеров компьютерной грамотности в Нижегородской области была разработана в 2007 году на базе международного опыта и используется региональным министерством информационных технологий, связи и СМИ для обучения пенсионеров. В сокращенную программу вошли базовые навыки пользования компьютером, основные знания по использованию популярных программных продуктов, а также особенности работы с интернетом и региональными ресурсами оказания государственных услуг. С 2012 года к проекту подключилось региональное министерство социальной политики, которое на базе сети социальных учреждений в каждом районе также открыло курсы компьютерной грамотности для пожилых граждан. Трехнедельный курс рассчитан на одновременное обучение группы численностью не более 10 человек, в результате в 2012 году в регионе было обучено около 2 тысяч пенсионеров. Чтобы ускорить процесс обучения, в конце года компания Google разработала для регионального правительства программу «Понятный интернет» с упором на использование интернета и ресурсов Google. Параллельно для продолжения программы «Электронный гражданин» правительство обратилось к нижегородским вузам с просьбой предоставить аудитории и педагогов. В 2013 году были заключены соглашения с НГТУ, НГЛУ, Академией народного хозяйства и Нижегородским региональным инженерно-экономическим институтом, проводящим обучение на четырех площадках — в Княгинино, Воротынце, Большом Мурашкино и Васильевске. Кроме вузов, классы для обучения добровольно предоставляют коммерческие компании, в частности «Ростелеком» и группа компаний «Лад». «Но этот формат все равно не охватит всех желающих. Сегодня в нашей очереди 6 тыс. заявок, а пенсионеров в регионе — около 1 млн. Поэтому мы разработали подробный, шестидесятисерийный обучающий видеокурс, который транслируется ежедневно на ННТВ, а также выкладывается на региональный сайт», — рассказывает министр связи и информационной политики Нижегородской области Сергей Кучин. Осенью видеокурс планируется повторить на телевидении, а затем распространить в муниципалитетах среди пенсионеров в формате CD-дисков, учеников и рабочих тетрадей для самостоятельного обучения.

HONDA
The Power of Dreams

Вы ждали его - Honda CR-V 2.4 L

- МОЩНЫЙ ДВИГАТЕЛЬ 2,4 Л., 190 Л.С.

- РЕКОРДНЫЙ УГОЛ ВЪЕЗДА 28°



«ХОНДА НА МОСКОВСКОМ»
Нижний Новгород,
Московское шоссе, дом 302 г.

(831) 220-00-10 www.autoliga-vostok.ru

АВТОЛИГА
ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР