

Сократить цифровое неравенство

computerworld РОССИЯ

Валерий Коржов
№ 27, 2013 г.

В Московской области учат компьютерной грамоте и пользованию госуслугами в электронной форме.

Правительство Московской области начало проект по обучению населения пользованию электронными услугами. Для этого создан специальный интернет-портал «Умное Подмоскovie», с помощью которого любой желающий может научиться пользоваться современными технологиями взаимодействия с государством. По мнению Марии Юргелас, министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, основной проблемой здесь является психологическая боязнь новых технологий. «Для того чтобы преодолеть психологические барьеры в применении высоких технологий, и предлагается обучать граждан основам компьютерной грамотности и пользованию Интернетом», — отметила Юргелас. Стоимость проекта для Подмоскovie оценивается в 5-10 млн руб.; на текущий момент на создание видеокурсов потрачено 2,4 млн руб.



НА САЙТЕ «УМНОЕ ПОДМОСКОВЬЕ» начинающие пользователи компьютеров могут обучиться основам компьютерной грамотности, пользованию Интернетом и электронными госуслугами

Сейчас на сайте расположено пять обучающих программ, которые позволят всем желающим научиться пользоваться современными технологиями взаимодействия с органами власти. В частности, любой посетитель сайта может прослушать видеокурсы по темам «Компьютерная грамотность», «Офисные продукты», «Работа в Интернете», «Безопасность в Интернете» и «Защита детей». Курсы состоят из нескольких уроков, после каждого из которых есть несколько вопросов для проверки. Ответить на них можно, зарегистрировавшись и назвав свое имя и район проживания. Только после этого можно будет проверить свое знание компьютерных технологий и даже получить диплом.

Одна из стратегических целей — создание сообщества грамотных интернет-пользователей, которые в свою очередь будут помогать другим осваивать современные технологии. По оценкам Анатолия Шкреда, ректора Национального открытого университета ИНТУИТ, если для полноценного использования электронных госуслуг в Подмоскovie нужно обучить дополнительно около мил-

лиона жителей обращению с компьютерами и Интернетом для взаимодействия с государственными органами, то необходимо как минимум 100 тыс. грамотных пользователей, каждый из которых поделится своими знаниями в этой области еще с десятью согражданами.

Электронная форма обращения граждан позволяет государству сократить расходы и время на обслуживание одного человека. Она экономически более выгодна, чем традиционная очная форма, поскольку не требует содержать большое число сотрудников для обслуживания посетителей, платить за аренду помещений для приема граждан, организовывать обслуживание очередей. В электронной системе можно эффективно автоматизировать обработку запросов от граждан, не требуя от них личного присутствия. К тому же традиционный способ работы с гражданами оказывается достаточно медленным, поскольку оператору нужно какое-то время на выяснение обстоятельств возникшей перед посетителем проблемы, тогда как при электронной форме обращения пользователь может самостоятельно сформулировать проблему, которую ему нужно решить, — его достаточно этому научить. Именно для этого и предназначен портал «Умное Подмоскovie».

Премьер-министр Дмитрий Медведев еще в мае прошлого года потребовал от чиновников увеличения доли людей, которые используют государственные услуги в электронном виде, до 70% к 2018 году. При этом он просил упростить сами сайты, чтобы в них было легко разобраться. Однако важнее не столько упрощать интерфейсы, сколько обучать граждан возможностям сайтов, чтобы они не боялись обращаться с новыми технологиями. Сейчас по статистике только 45% жителей Подмоскovie имеют компьютеры и лишь 43% подключены к Интернету, то есть компьютер есть практически в каждой семье. Однако пользуются этими возможностями далеко не все ее члены. Поэтому было бы правильно, если бы компьютерно грамотные люди просто обучили навыкам работы с госуслугами и других членов своей семьи. В принципе, опыт реализации такого самоподдерживающегося образования может быть расширен и на всю страну. «Вначале мы попробуем поднять компьютерную грамотность в Подмоскovie, а потом предложим и другим регионам попытаться построить аналогичные ресурсы», — сказала Юргелас.