

# ОТЧЕТ

## о проведении независимой оценки проекта «Открытый мир информационных технологий» (IDEA)

### Исполнительное резюме

Настоящий отчет подготовлен Институтом развития информационного общества на основе данных анализа реализации проекта «Открытый мир информационных технологий» (Information Dissemination and Equal Access, IDEA) в 2006 г. и в первой половине 2007 г.

Для оценки проекта IDEA (далее Проект) мы использовали результаты анализа данных внутренней объединенной базы данных Проекта, к которой мы получили беспрепятственный доступ; данных анкетирования по разработанной нами форме, которая была разослана во все действующие центры Проекта; информации, полученной в ходе личных встреч и интервью с представителями команды по управлению Проектом; информации, полученной в ходе интервью с координаторами, преподавателями и пользователями центров Проекта, а также ведущими специалистами в сферах развития и использования ИКТ, образования, здравоохранения и социальной защиты населения в двух выбранных нами городах – Петрозаводске и Кемерово.

Нами была произведена сравнительная оценка деятельности региональных центров Проекта по нескольким показателям, которые представляются нам наиболее важными: обслуживание целевой аудитории, эффективность деятельности, экономическая устойчивость. На основе перечисленных показателей был рассчитан интегральный индекс деятельности центров.

Проведенный анализ в целом позволяет сделать вывод об успешной реализации Проекта – как благодаря эффективной деятельности команды по управлению Проектом, так и на основе интегральной оценки работы центров Проекта в российских регионах.

За весьма короткий по российским меркам срок – менее полутора лет, а также в условиях предоставления скромного финансирования в рамках самого Проекта в сравнении с поставленными задачами – достигнуты достаточно убедительные результаты. Выбор стратегии и методов реализации Проекта можно оценить как полностью адекватный.

Неоспоримым является факт наличия дееспособной системы региональных центров, которая успешно выполняет данный Проект и имеет потенциал реализации более масштабных проектов, связанных с повышением информационной компетентности и культуры населения и профессиональных групп. Несколько центров работали и продолжают работать на добровольной основе, что свидетельствует о востребованности услуг, предоставляемых центрами, и заинтересованности со стороны местных партнерских организаций в продолжении деятельности центров.

Удачным представляется стратегический выбор в качестве партнерских организаций, на базе которых действуют центры Проекта, научных библиотек регионального уровня или

центральных библиотек централизованных библиотечных систем, т.к. библиотека является весьма устойчивым социальным институтом, традиционно обслуживающим (в основном бесплатно) всех нуждающихся в информации и информационных услугах.

Анализ показал, что основными факторами, оказавшими позитивное влияние на реализацию центрами их целей и задач, послужили поддержка партнерской организации, на базе которой функционирует центр; наличие лидерских качеств у координаторов центров; заинтересованность и поддержка органов власти и местного самоуправления; изначально верное определение целевой аудитории; формирование качественной коалиции партнеров, в которую входят структуры бизнеса и общественные организации (организации инвалидов, женские организации и др.), содействующие деятельности центра; заметное увеличение числа пользователей, нуждающихся в услугах центров.

Количественные показатели деятельности региональных центров Проекта на фоне общего низкого уровня использования информационно-коммуникационных технологий (далее ИКТ) в российских регионах пока не позволяют говорить о высокой степени воздействия результатов Проекта на ситуацию в России с точки зрения содействия социально-экономическому развитию местных сообществ / регионов. При этом, однако, услуги по предоставлению доступа к ИКТ и интернету, по обучению их использованию и по развитию информационной культуры для различных социально незащищенных категорий населения, в особенности для людей с ограниченными возможностями здоровья, предоставляемые центрами Проекта, имеют исключительно важное значение в условиях неразвитости данного сегмента социальных услуг в России. Поэтому с точки зрения предоставления равных возможностей в освоении ИКТ вклад центров Проекта в преодоление информационного неравенства в России можно оценить как весьма значительный.

Анализ показал, что в настоящее время говорить об устойчивости центров можно лишь с известной степенью условности. Основными источниками существования центров являются поддержка со стороны партнерской организации и финансовая поддержка в рамках Проекта. Дополнительными источниками являются финансовая поддержка за счет других грантов; спонсорская поддержка конкретных проектов, в которых участвуют центры; участие центров в реализации региональных целевых программ и проектов; оказание платных услуг пользователям. Наиболее распространенными платными услугами являются достаточно традиционные; по-настоящему инновационных услуг, которые обеспечивали бы устойчивость центров, пользователям пока не предоставляется. В основном центрам делегировано предоставление части востребованных клиентами партнерских организаций услуг, основанных на использовании ИКТ. Среди востребованных пользователями услуг, которые совсем не оказываются или в недостаточной степени оказываются центрами, можно назвать неограниченный доступ в интернет; обучение использованию программных продуктов, позволяющих работать с текстом, графическими изображениями и звуком; организация видеоконференций; предоставление доступа к средствам дистанционного обучения; развитие информационной грамотности (компетентности, культуры). Все перечисленные виды услуг являются резервом для повышения экономической устойчивости центров.

В качестве негативных факторов, препятствующих успешной реализации центрами их целей и задач можно отметить пассивность бизнеса (имеется в виду, в первую очередь, незаинтересованность коммерческих структур в оказании финансовой или материальной поддержки инициативам центров), неразвитость информационной инфраструктуры в городе / регионе (прежде всего, речь идет об отсутствии надежных и емких каналов доступа к интернету) и пассивность населения. Лишь в редких случаях центры указывают на отсутствие поддержки со стороны партнеров, пассивность и незаинтересованность органов власти и местного самоуправления.

По нашему мнению, большое разнообразие категорий пользователей услуг центров Проекта и достаточно небольшое количество обученных пользователей, приходящихся в среднем на регион, требует уточнения задач Проекта. Возможными уточнениями, которые могли бы привести к усилению воздействия Проекта на ситуацию с информационным неравенством в России, могли бы стать:

- значительное расширение сети центров (за счет их создания не только в областных центрах, но и в городских муниципальных образованиях или районных центрах);
- ускоренная массовая подготовка специалистов-тренеров, которые могли бы обучать конечных пользователей (вместо обучения конечных пользователей самими центрами), в особенности учителей средних школ и библиотекарей (в первую очередь, сотрудников партнерских организаций), которые могут выступить проводниками массированного использования ИКТ в регионах;
- доработка обучающих курсов кейсами для конкретных групп пользователей, которых сейчас не хватает для осознания слушателями преимуществ использования ИКТ для повседневной жизни и работы.

Представляется правильным к концу 2007 г. обеспечить переход Проекта к стадии масштабирования и тиражирования.

Одной из важных задач Проекта на следующем этапе должно стать, по нашему убеждению, усиление работы с координаторами центров. Одним из направлений этой работы могли бы быть тренинги для координаторов с точки зрения развития у них навыков «электронного лидерства», в которые входят, в частности, навыки стратегического планирования, маркетингового анализа, развития связей с общественностью, ведения переговоров с заинтересованными сторонами и др. Для проведения тренинга требуется разработка компактного практического курса, учитывающего помимо передового зарубежного опыта также и психологические особенности работников российских учреждений социальной сферы. Другим направлением работы с координаторами могло бы быть регулярное выявление их основных мотиваций и учет этих мотиваций при подписании соглашений с партнерскими организациями.

Другой немаловажной задачей является, как нам видится, регулярная актуализация обучающих курсов по мере появления новейших информационно-коммуникационных технологий. Это продиктовано спецификой спроса российских пользователей, предпочитающих самые современные разработки.

Еще одной задачей региональных центров могло бы стать расширение спектра услуг специфическим категориям пользователей. В частности, центры могут предоставлять услуги маломобильным пользователям-инвалидам, т.к. сервисы такого рода весьма востребованны, но практически никем не оказываются. В качестве перспективной услуги также может рассматриваться организация выездных обучающих семинаров для жителей отдаленных населенных пунктов, которые могут в дальнейшем закреплять полученные навыки в центрах общественного доступа, организованных на базе средних школ и почтовых отделений.

В любом случае реализация масштабных целей, провозглашенных Проектом, должна сопровождаться выделением значительно больших финансовых ресурсов, чем те, которые выделялись на пилотной стадии Проекта, жизнеспособность и плодотворность идеи которого подтверждена первыми полутора годами его успешной реализации.

### **Краткая информация о проекте «Открытый мир информационных технологий» (IDEA)**

Проект IDEA является частью глобальной социально-образовательной инициативы корпорации Майкрософт и поддерживается ею в рамках программы «Мир безграничных возможностей» (Microsoft Unlimited Potential, далее UP).

Целью Проекта является расширение возможностей доступа к информационно-коммуникационным технологиям (далее ИКТ), совершенствование технических навыков и возможностей для безработной и/или частично занятой молодежи, молодых людей, находящихся в невыгодном социально-экономическом положении, лиц с ограниченными возможностями здоровья, пожилых людей и других социально незащищенных категорий населения.

Финансирование Проекта осуществляется корпорацией Майкрософт, общее управление Проектом обеспечивает Некоммерческая корпорация «Прожект Хармони, Инк.» (Представительство некоммерческой корпорации «Прожект Хармони, Инк.» (США) в Российской Федерации) (далее Прожект Хармони).

Пилотная реализация Проекта началась в 2006 г. после того как 30 центров открытого доступа к интернету, созданных в рамках программы Бюро образовательных и культурных программ Государственного Департамента США «Обучение и доступ к Интернет» (далее IATP), получили статус учебных центров Проекта.

В 2007 г. количество центров Проекта увеличилось до 33. Официальными учебными центрами Проекта являются центры в городах Архангельск, Астрахань, Владивосток (на базе Приморской краевой библиотеки для слепых), Владимир, Волгоград, Вологда, Екатеринбург, Ижевск, Иркутск, Казань, Калининград, Кемерово, Красноярск, Мурманск, Нижний Новгород, Оренбург, Пермь, Петрозаводск, Петропавловск-Камчатский, Рязань, Санкт-Петербург, Саратов, Ставрополь, Тольятти, Томск, Тюмень, Улан-Удэ, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Чита, Южно-Сахалинск, Ярославль.

Центры IATP в городах Владикавказ, Волжский Волгоградской области, Йошкар-Ола, Новокузнецк и Владивосток (на базе Дальневосточного государственного технического университета) продолжают работать на добровольной основе в русле целей и задач Проекта.

Каждый региональный центр Проекта имеет своего координатора, кандидатура которого определяется совместно партнерской организацией, на базе которой реализуется Проект в том или ином регионе, и Прожект Хармони.

Региональные центры Проекта проводят занятия по учебной программе UP корпорации Майкрософт, которая предлагает пользователям учебные курсы «Основы работы с базами данных», «Основы работы с презентациями», «Основы работы с таблицами», «Основы работы в Интернете и всемирной сети World Wide Web», «Основы работы с компьютером», «Основы работы с цифровыми мультимедийными данными», «Основы веб-дизайна», «Основы работы с текстом». Успешно окончившие обучение слушатели получают именной сертификат программы UP, подлинность которого работодатели могут проверить на веб-сайте Проекта. Центры Проекта также проводят для своих пользователей семинары, не связанные с ИКТ и

направленные на совершенствование различных навыков, актуальных для представителей местной целевой аудитории с точки зрения улучшения их социально-экономического положения.

Преобладающей аудиторией Проекта являются работники учреждений культуры, образования и социальной сферы, учащиеся и неработающее население в возрастном диапазоне 25-65 лет. Среди пользователей центров женщин в 3,5 раза больше, чем мужчин.

По состоянию на 15 июня 2007 г. в рамках реализации Проекта достигнуты следующие результаты: услугами центров Проекта воспользовались 106 722 человека, число посещений составило 253 397, т.е. каждый человек в среднем посетил центр 2,4 раза; проведены 724 курса UP, обучено 6 614 человек; проведено 813 прочих релевантных курсов и семинаров, в т.ч. курсы и семинары IDEA, обучено 13 298 человек; проведено 4 000 индивидуальных занятий с пользователями, обучено 3 427 человек; проведено 3 745 часов консультаций, обслужено 7 225 человек; 2 809 человек с ограниченными возможностями здоровья обучено на 473 курсах и семинарах; появилось 88 публикаций о Проекте в региональных СМИ; пользователям предоставляется еженедельно 1 876 часов доступа в центры; пользователям предоставляется еженедельно 28 567 компьютер-часов.

Более подробную информацию о Проекте можно получить на сайте <http://www.idea-russia.ru>