

Макаренко Ирина Альбертовна,
заведующая Электронным читальным залом
ГУК Архангельской области
«Архангельская научная ордена "Знак Почета"
библиотека имени Н.А. Добролюбова»

ОПЫТ ПРОВЕДЕНИЯ АКЦИИ «ДЕНЬ ГРАЖДАНИНА ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА» В АРХАНГЕЛЬСКЕ

«День гражданина информационного общества» - так называлась акция, впервые прошедшая в Архангельске 17 мая. Она был приурочена к [Всемирному дню телекоммуникаций и информационного общества](#). Эта дата в соответствии с резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН отмечается с 2006 г и выполняет важную миссию – просвещать население разных стран мира, сообщать о достоинствах информационно-коммуникационных технологий, преодолевать цифровое неравенство.

Организаторами акции стали Архангельская областная научная библиотека им. Н. А. Добролюбова и Департамент информационных технологий администрации Губернатора и Правительства Архангельской области. Главную цель сформулировали так: раскрыть преимущества информатизации и использования интернет-технологий в повседневной жизни каждого человека. Место проведения акции – библиотека.

Познакомить жителей города с современным состоянием и перспективами развития электронных услуг федерального и регионального уровня, показать возможности и условия их получения – исходя из этих задач, определили содержание «Дня». Решено было устроить экспресс-сессию – небольшую конференцию, на которой организаторы и участники коротко и доступно расскажут слушателям – людям разного возраста и разного уровня подготовки - о состоянии дел на поприще электронных услуг, о том, почему и каким образом информационные технологии могут сделать жизнь каждого человека и проще и комфортнее. Другая часть акции предполагала практическое знакомство с теми реальными возможностями получения услуг, которые уже сегодня доступны через Интернет, но не вполне востребованы населением нередко просто из-за недостаточной информированности. Убедить людей, в том, что неумение использовать интернет-сервисы – трудность преодолимая должны были обучающие семинары, проведенные в этот день.

Чтобы познакомить посетителей библиотеки с широким спектром электронных услуг, оказываемых через Интернет, мы пригласили 25 учреждений и организаций города из самых разных сфер: социальной, жилищно-коммунальной, финансовой, налоговой, охраны прав граждан и др. Среди приглашенных были представители не только государственного сектора, но и банки, средства массовой информации, дистрибьюторы справочно-правовых систем. Согласие на участие в акции дали 20 организаций. Поводом для отказа остальных была лишь ссылка на то, что их

электронные ресурсы пока не вполне готовы для демонстрации и использования, но в дальнейшем, как отметили руководители этих организаций, они весьма заинтересованы в сотрудничестве.

Поскольку «День гражданина информационного общества» должен был стать крупным комплексным и длительным мероприятием, для его проведения выбрали несколько помещений библиотеки: вестибюль, актовый зал, большую читательскую зону отдела «Русский Север», помещение Электронного читального зала, компьютерный Учебный центр. Для каждой части акции было определено время проведения.

Как известно, успех любого массового мероприятия наполовину зависит от готовности и желания аудитории участвовать в нем. Залог этого успеха – эффективная реклама. Были напечатаны красочные плакаты и флаеры с информацией о предстоящей акции – они распространялись в общественных местах, в жилых домах. Газеты опубликовали объявления, прозвучала информация по радио. На веб-сайте библиотеки появилась [информационная страница](#).

В назначенный день с утра в фойе библиотеки работала плазменная панель, на которой демонстрировались видеоролики с фрагментами выступлений Президента Российской Федерации Д.А.Медведева о роли и значении информационного общества. Электронный информационный киоск предлагал познакомиться с подробной программой акции. Каждый посетитель мог получить печатный вариант программы. Библиотекари-консультанты дежурили на этажах, помогая гостям ориентироваться в помещениях.

Экспресс - сессия «Электронные ресурсы и услуги – для каждого» стала первым событием акции. Около двухсот посетителей собралось в актовом зале. Открывая ее, директор библиотеки О.Г. Степина сказала: «Мы инициировали эту акцию и хотели бы, чтоб она стала традиционной, потому что проблема адаптации человека к новой информационной среде существует не только в России, но и во всем мире, и такие доступные учреждения, как библиотеки играют в ее решении очень большую роль». Министр образования, науки и культуры Архангельской области И.И. Иванкин рассказал об особенностях и преимуществах информационного общества. Руководитель департамента информационных технологий администрации области И.А. Иванов сообщил об этапах выполнения долгосрочной целевой программы «Электронная Архангельская область». Выступили специалисты Управления Росреестра по Архангельской области, регионального отделения Сбербанка России, информационного центра «КонсультантПлюс». О современных возможностях библиотеки – разнообразных, но знакомых пока еще не всем пользователям, рассказала заместитель директора Добролюбовки Е.М. Маркова. Ее выступление называлось «Добролюбовка реальная и виртуальная».

Экспресс-сессия прошла динамично – она заняла менее часа. Затем состоялось **открытие Информационного пункта электронных услуг**, оборудованного в Электронном читальном зале. Собравшиеся узнали, что каждый посетитель библиотеки может теперь бесплатно работать с веб-порталами федеральных и муниципальных органов управления, узнавать адресно-справочные сведения о действующем наборе онлайн-электронных услуг, получать консультации по их использованию, посещать специальные тренинги. Присутствующие на открытии Информационного пункта, познакомились с интернет-путеводителем [«Государственные услуги онлайн»](#), который размещен на библиотечном веб-сайте, получили рекламные флаеры с интернет-адресами ресурсов, предоставляющих доступ к онлайн-услугам.

Инфодром – главное место, центр проводимой акции, расположенный на территории просторного и солнечного читального зала, уже также начал свою работу, принимал посетителей. Подобно настоящему городу, Инфодром предлагал пересечь *Правовой перекресток* – там были готовы к встрече специалисты Центра спецсвязи и информации ФСО России в Архангельской области, дистрибьюторы справочно-правовых систем «КонсультантПлюс» и «Гарант». Можно было пройти по *Банковской улице* и задать вопросы сотрудникам Сбербанка, банков ВТБ24 и Московского индустриального. На *Пресс-авеню* ждали представители электронных СМИ: «Двина-Информ», «Норд Портал», «29.ру». Прогулка по *Библиотечному бульвару*, конечно, предусматривала посещение библиотек: областных (научной и детской) и центральной городской.

Самое большое пространство на Инфодроме, как, впрочем, и в любом городе занимала площадь – *Площадь государственных услуг*. Восемь учреждений разместились на ней. Назовем их:

- Управление федеральной налоговой службы по Архангельской области и Ненецкому автономному округу;
- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Архангельской области и Ненецкому автономному округу;
- Федеральная миграционная служба по Архангельской области;
- Департамент здравоохранения и социальной политики мэрии г. Архангельска;
- Агентство по труду и занятости населения Архангельской области и Государственное казенное учреждение Архангельской области «Центр занятости населения города Архангельска»;
- Управление внутренних дел по Архангельской области;
- Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Архангельской области
- Территориальный орган федеральной службы государственной статистики по Архангельской области.

Все организации, работавшие на Инфодроме, выполняли одну задачу – демонстрировали, пропагандировали свои электронные ресурсы, адресованные жителям Архангельска и созданные специально для того, чтобы облегчить людям решение их социально-бытовых проблем. Многие можно было узнать и протестировать на Инфодроме: получить информацию из государственного кадастра недвижимости, поставить земельный участок на кадастровый учет, проверить наличие налоговой задолженности, обратиться в налоговый орган или заполнить платежное поручение, поискать работу через интернет, оставить резюме, подать документы на оформление паспорта, оформить заявление о вступлении в программу государственного софинансирования пенсионных накоплений, узнать состояние индивидуального лицевого счета, записаться на прием к врачу, найти контакты участкового уполномоченного полиции и т.д. В общей сложности несколько десятков электронных услуг было предложено на Инфодроме.

Для того, чтобы подробно и популярно объяснить жителям города смысл региональной целевой программы «Электронная Архангельская область», были организованы **тематические кабинеты**. Это была ответственность Департамента информационных технологий областной администрации, потому что они показывали результаты своей работы. Два кабинета были посвящены новым интернет-ресурсам: [Региональному portalу государственных и муниципальных услуг Архангельской области](#) и [Portalу жилищно-коммунального хозяйства Архангельской области](#). Специалисты демонстрировали содержание и сервисы порталов, которые будут объединять сведения обо всех организациях региона, работающих в области жизнеобеспечения и гарантий прав граждан.

Третий кабинет был посвящен разработке *Универсальной карты жителя Архангельской области*. Эта пластиковая карта заменит многие персональные документы: полис обязательного медицинского страхования, студенческий билет, транспортные проездные документы, с ее помощью можно будет получать пенсии, платить налоги, расплачиваться в магазинах, как обычной банковской картой.

Одновременно с работой Инфодрома и тематических кабинетов в Учебном центре библиотеки проходили **обучающие семинары**. Три темы были предложены слушателям – все они вызвали большой интерес. «*Основы поиска информации в Интернете*» - здесь можно было получить первоначальные навыки работы в Глобальной Сети: познакомиться с интернет-браузерами, узнать, как пользоваться поисковыми машинами, чтобы успешно искать необходимую информацию.

«*Государственные услуги в Интернете*» - на этом занятии были представлены веб-сайты органов власти и управления, где содержится информация о порядке

оказания услуг гражданам, есть возможность получения этих услуг в режиме онлайн. Участники семинара узнали, как найти в Сети виртуальные приемные властных структур разного уровня, чтобы направить обращение или задать вопрос.

На семинаре *«Архангельская область в Интернете»* можно было познакомиться с ресурсами, которые содержат разнообразные сведения о нашем регионе: социально-политические, экономические, историко-культурные. Там же был представлен интернет-путеводитель [«Архангельская область в Интернете»](#), который может служить стартовой точкой поиска региональной информации в Сети.

Четыре часа длилась акция. И не только в стенах библиотеки. Возле ее центрального входа расположились два автобуса: **мобильный комплекс библиотечного обслуживания**, принадлежащий Добролюбовке, и **мобильный офис городского центра занятости населения**. Каждый желающий мог зайти в эти автомобили, увидеть их интерьер, компьютерное оснащение и убедиться, что современные технические возможности позволяют сделать многие библиотечные и информационные услуги доступными для людей, живущих за пределами Архангельска.

В результате в ходе акции «День гражданина информационного общества» прошло 10 мероприятий, в ней приняли участие свыше 20 организаций. Основная цель организаторов – заявить о существовании и развитии широкого комплекса электронных услуг для граждан - была достигнута.

Оценивая проведенную акцию, мы можем сделать вывод, что первый опыт удался. Но следует отметить - самой сложной частью работы оказалось привлечение аудитории. Осведомленность населения об электронных сервисах еще очень невысока, и совсем непросто найти способы заинтересовать людей. Эта проблема не региональная. По данным [всероссийского опроса ВЦИОМ](#), проведенного в конце 2010 года, подавляющее большинство - 90% - наших сограждан не имеет опыта обращения в органы власти за необходимыми документами и сведениями через Интернет. Не информированы, как правило, селяне, молодежь 18-24-лет и пожилые люди. Лишь 8% уже пробовали получать услуги онлайн – больше всего таких респондентов среди 25-34-летних и высокообразованных россиян.

Только четверть граждан, как выяснили социологи, если есть возможность обратиться и электронным и традиционным образом в органы власти, выберут первый вариант. Свыше 60% из числа знающих об электронных услугах не доверяют этому способу – это недоверие обусловлено, скорее всего, не слишком высоким качеством государственных веб-сервисов.

Однако, на наш взгляд, основная аудитория еще просто психологически и технологически не готова к использованию онлайн-услуг. Информировать, демонстрировать, обучать интернет-коммуникациям, работая в партнерстве с государственными и другими заинтересованными организациями, - вполне посильная задача для библиотеки в рамках реализации ею своей социальной функции.

Во время проведения «Дня гражданина информационного общества», Е.М.Маркова, заместитель директора Добролюбовки, в интервью на вопрос журналиста, чем продиктована идея акции ответила: «Заботой о людях. Мы видим, как много нового и полезного появляется в Интернете и очень хотим, чтобы люди учились этим пользоваться и получали удовольствие. Потому что обращаться к качественным электронным услугам очень удобно и приятно».