

«Библиотеки Карагандинской области - точки доступа  
к услугам электронного правительства».

Тимершина Ф.Х.  
– заведующая отделом развития  
Карагандинской ОУНБ им. Н.В. Гоголя

В соответствии с Посланием Президента народу Казахстана от 19 марта 2004г. «К конкурентоспособному Казахстану, конкурентоспособной экономике, конкурентоспособной нации» в Казахстане принята Государственная программа формирования «электронного правительства» на 2005-2007годы, основной идеей которой является достижение через «электронное правительство» на основе активного взаимодействия государства и институтов гражданского общества «прогрессивного информационного Казахстана».

Программа имеет долгосрочный характер и предполагает создание инфраструктуры «электронного правительства», развитие сервисов «электронного правительства» и как следствие, построение информационного общества.

В рамках мероприятий по обеспечению доступа к электронным услугам в Карагандинской области с весны 2006 года в библиотеках появились первые информационные киоски с встроенным принтером с прямым выходом в Интернет в рамках проекта «Электронное правительство». Сегодня -14 пунктов общественного доступа расположены в библиотеках. Их них 4 - информационных киоска первого поколения (Карагандинская, Осакаровская, Балхашская, Каражалская) и 10 - пункты общественного доступа 2-го поколения к правительственному portalу и интернет – сайту Президента РК, где были установлены два компьютера, лазерный принтер, сканер (Каркаралинская, Абайская, Шахтинская, Темиртауская, Сатпаевская, Шетская, Жанааркинская, Приозерская, Нуринская, Жезказганская ЦБ им. С. Сейфуллина. Следует отметить, что доступ к portalу «Электронное правительство» предоставляется пользователям – бесплатно, это очень важно для библиотекарей. Обслуживание осуществляется через сеть Интернет осуществляется в 40 библиотеках.

Таким образом, несмотря на довольно скептический взгляд государственных органов на роль библиотек в современном обществе, в Карагандинской области все-таки признали, что через библиотеки в большей степени будет осуществляться задача обеспечения доступа населения к услугам «электронного правительства», так как сегодня они являются единственными информационными центрами и самыми посещаемыми учреждениями культуры.

В этой связи, естественно перед библиотекарями области встал вопрос: «Что же такое электронное правительство?». Сможем ли мы библиотекари в силу своей миссии и имеющие небольшой опыт по предоставлению доступа к Интернету и обучению, компьютерным технологиям принять участие в процессе формирования «нового» мышления у граждан. И сможем ли стать по-настоящему точками общественного доступа?

Вопросов было много. А вот ответы нашлись не сразу. На тот момент было очень мало информации о электронном правительстве в СМИ, передач по телевидению, не было доступной информации о программе электронного правительства и о сопутствующих программах, уже не говоря о программе снижения информационного неравенства и тем более не было информации о роли казахстанских библиотек в популяризации электронного правительства.

Очень важную роль для нас сыграла статья Киреевой Э.М., координатора Информационно-ресурсного центра отдела прессы, культуры и образования Посольства США «Электронное правительство и публичные библиотеки в Республики Казахстан: перспективы взаимодействия», опубликованная в журнале «Кітапхана елемі» (2006 г.№4). Эта статья нам помогла определить для себя цели и задачи в этом новом для библиотек направлении. Работа по популяризации «электронного правительства» накладывала определенную ответственность, мы понимали, что непросто будет участвовать в формирование нового «виртуального мышления». На первом этапе работы шел процесс накопления информации и изучения законодательных и нормативно-правовых документов: Государственной программы формирования «электронного правительства» в Республике Казахстан на 2005-2007 годы. Указ Президента Республики Казахстан от 10 ноября 2004 г. № 1471., Программы снижения информационного неравенства в Республике Казахстан на 2007-2009 годы (постановление Правительства Республики Казахстан от 13 октября 2006 года N 995), Программы развития «электронного правительства» РК на 2008-2010 годы (постановление правительства РК от 30 ноября 2007 г.№1155-1). Ознакомились с информацией о проекте «Прозрачный город-1,2» (г. Усть-Каменогорск), ресурсами Интернет и т.д.

К изучению приступили методисты и библиографы ОУНБ им. Н.В. Гоголя. Специалистами областной библиотеки им. Н.В.Гоголя были подготовлены презентации по популяризации «электронного правительства» <http://www.e.gov.kz/> на 2-х языках, отделом развития библиотек подготовлены рекомендации, организованы практические занятия среди библиотекарей области.

В эти годы у нас наметились положительные тенденции во взаимоотношениях с акимами сельских округов, они стали принимать участие в выездных семинарах, организованных областной библиотекой им. Н.В.Гоголя. Темы: «Электронное Правительство» «Интернет – ресурсы», «Цифровая библиотека Комиссии по правам человека при Президенте РК» рассматривались на выездном областном семинаре (15-16 июня 2007г. «Библиотечная политика ЦБС: ориентиры и приоритеты развития» на базе Нуринской ЦБС с выездом

в сельскую модельную библиотеку с. Изенды. В модельной библиотеке с. Изенды собрались 15 сельских Акимов Нуринакского района, для них был организован тренинг «Как работать с веб-порталом «электронное Правительство». Речь шла о том, что внедрение информационных технологий в государственное управление – сделает его более эффективным, обеспечит гражданам – сетевой доступ к самым разным услугам государства и создаст возможности для информационного обмена между государственными учреждениями. Тренеры - Шаймуханбетова Ж.К., директор ОУНБ им. Н.В. Гоголя, Ельцова И. А. зав. сектором познакомили Акимов с веб-порталом, представили 4 основных блока: власть, граждане, бизнес, иностранцы. Помимо информационных услуг на портале Акимы познакомились с некоторыми сервисами: «Электронная почта», «Сервис контактов», «Сервис календарного планирования», «Сервис подписки», Сервис «Электронная почта», позволяющая гражданину открыть «электронный ящик» в домене e.gov.kz.

Эти же темы были рассмотрены на семинарах: ««Бәсекеге қабілетті мәнмәтінде және кітапханалардың тұрақты дамуындағы Ақтоғай ауданы кітапханаларының жұмысы». «Работа библиотек Ақтоғайского района в контексте конкурентоспособности и устойчивого развития библиотек» с участием 6 сельских Акимов. «Аудан кітапханаларында жаңа технологиямен жұмыс жасау – жаңа сапалы іс» в Жанааркинской ЦБС. с участием 8 сельских акимов. Семинары прошли на казахском языке. Интересная презентация Буланбековой Р.О. ст. консультанта по инновационно-методической деятельности вызвала бурное обсуждение. Акимы говорили о наблевшем: о необходимости развития телекоммуникационной инфраструктуры, об отсутствии доступа к Интернету у большинства сельского населения, о проблемах обучения населения компьютерной грамотности. Говорили также о том, то многие граждане не понимают, что такое электронное правительство, для чего это нужно?

Один из акимов обратил внимание на то, что важно на сегодняшний день объединить усилия и организовать информационные компании по популяризации «электронного правительства», программе снижения информационного неравенства особенно среди сельского населения. Проблемы, поднятые сельскими акимами, еще раз подтвердили, что отдел развития библиотек выбрал правильный путь, включившись в работу по популяризации задач «электронного правительства».

Библиотечные работники центральных библиотек включили популяризацию электронного правительства в разделы годовых, квартальных планов. Ведя разъяснительную работу, работники библиотек повсеместно раскрывали возможности и перспективы развития электронного правительства, освещали основные направления. Так, например в Шахтинской ЦБС переработана программа занятий «Основы информационной культуры», где включены занятия по знакомству с порталами «Электронного правительства». Библиотечные работники центральных библиотек включили популяризацию электронного правительства в разделы годовых, квартальных планов. Ведя разъяснительную работу, работники библиотек повсеместно раскрывали возможности и перспективы развития электронного правительства, освещали основные направления. Ежедневно проводили обзоры разделов правительственного портала. В Шахтинской, Балхашской, Абайской, Приозерской ЦБС прошли виртуальные путешествия по сайту [www.akorda.kz](http://www.akorda.kz), по сайту [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz). В Абайской ЦБС организованы: день информации «Информационный Казахстан», информационный час «Государственная программа формирования электронного правительства в Республике Казахстан», экспресс-информация «Это интересно: зарубежный опыт создания электронного правительства». Большим спросом пользуется раздел «СМИ», информационные агентства, такие как Интерфакс, Казинформ, население знакомится с событиями, произошедшими в Казахстане, а также с лентой мировых новостей. Ежедневно проводятся обзоры по материалам национального информационного агентства kazinform на темы «Елдің басты жобалары - Главные проекты страны», «Әлем және дағдарыс – Мир и кризис», «Власть и политика», «Экономика и финансы», «Халық санағы 2009». В Темиртауской ЦБС в течение года проводились беседы «Электронное правительство РК», «Вам поможет электронное правительство», «Электронное правительство – что это?», выпущен информационный листок «Электронное правительство», разработана памятка «Электронное правительство и население», оформлена выставка «Спросите у электронного правительства?».

В местной прессе стали публиковаться информационные сообщения о том, что в библиотеках установлены пункты общественного доступа к «электронному правительству». Так, например в г. Сатпаеве по местному каналу «СТА» была передана информация о работе пункта «Электронное правительство – новая форма общения». В течение 2,5 лет в библиотеках области побывало более 3 тыс. пользователей, которые обращались к portalу «электронное правительство». Среди них - учащиеся старших классов, рабочие, пенсионеры, учителя, студенты, служащие и т.д. И это в основном те, кто не имел компьютеров. Для такой категории пользователей были организованы обучающие тренинги, проводились консультации по работе с порталом непосредственно при обращении за информацией. (Шахтинская, Темиртауская, Балхашская, Абайская, Жанааркинская, Каркаралинская, Нуринакская, Сатпаевская, Приозерская ). Впоследствии они выходили на сайты местных органов власти, правительства, парламента, Президента РК и получали необходимую информацию в распечатанном виде. Темы запросов были самые разнообразные: «Концепция государственной молодежной политики». «Международное молодежное сотрудничество». «Молодежь в сфере труда». «Общереспубликанский форум». «Программа молодежной политики». (Сатпаевская ЦБС), «Госслужба: анкета госслужбы, Закон о государственной службе, госорган форма заявления, об утверждении Положения о порядке прохождения госслужбы» (Жанааркинская ЦБС) «Закон о государственных закупках в РК», «10-летие Астаны (герб, Закон о статусе столицы, достопримечательности Астаны, история Астаны)» (Абайская ЦБС) «Водный кодекс РК», «Малое предпринимательство», «Программа развития малого предпринимательства». «Об утверждении стратегии Гендерного равенства Правительство РК». (Балхашская ЦБС), «Налоговый кодекс РК», «Закон о качестве и безопасности пищевых

продуктов», «Легализация имущества», «Государственное пособие по рождению ребенка», Кодекс «Об административных нарушениях, Закон «О товарных биржах», Закон «О частном предпринимательстве (Шахтинская ЦБС), «Какие существуют льготы при получении образовательного гранта?» и «Правила организации и проведения единого национального тестирования». «Права и обязанности нанимателей жилища из государственного жилищного фонда (Темиртауская ЦБС) и т.д.

Если в 2006-2007 гг. большая часть материалов на сайте «электронное Правительство» несла в себе информационный характер, то за последнее время на портале произошли изменения, контент наполняется, появляются постоянно новые услуги. Прошла интеграция с порталом электронного правительства (<http://www.e.gov.kz/>) таких систем, как «е-торговля», «е-образование», «е-здравоохранение», «е-гражданин», «е-госслужба», «е-правосудие», «е-лицензирование» и предстоит дальнейшее пополнение контента.

И сегодня уже библиотекари, популяризируя портал «электронного правительства [www.e.gov.kz](http://www.e.gov.kz), предлагают пользователям 1085 информационных и 132 интерактивных услуг, которые распределены по следующим категориям: Граждане (государственные услуги для граждан, полезная информация населению); Бизнес (государственные услуги для бизнеса, полезная информация предпринимателям); Иностранцы (государственные услуги для иностранных граждан, информация иностранным инвесторам); Услуги (информация об услугах государственного и частного сектора для всех категорий пользователей).

Например, раскрывая новую услугу «Электронная подпись», «Как получить сертификат электронной цифровой подписи?», библиотечные работники организовали виртуальное путешествие по адресу <http://www.pki.gov.kz> - это адрес Национального удостоверяющего центра (НУЦ) Республики Казахстан. К сожалению, пока небольшое количество пользователей, обращается к «Порталу электронных услуг» <http://www.egov2c.kz>, который оказывает интерактивные услуги для физических и юридических лиц, имеющих электронную подпись.

Сегодня очень популярная тема: «Электронные услуги – эффективный инструмент взаимодействия населения с государством». Библиотекари Абайской, Шахтинской, Темиртауской, Бухаржырауской, Приозерской, Сатпаевской ЦБС с помощью буклетов, публикаций в местной прессе, информационных листов рассказывают о взаимодействии государства и населения посредством электронных услуг. А также об уже имеющихся в Казахстане электронных услугах, оказываемых в рамках «электронного правительства», в частности, с использованием Порталов государственных органов, созданных в рамках Программы снижения информационного неравенства. Для библиотек и пользователей были подготовлены списки порталов государственных органов, где можно получить ту или иную услугу.

Анализируя их, можно сказать, что в библиотеках области используется Электронный государственный библиотечный фонд – Казахстанская национальная электронная библиотека ([www.kazneb.kz](http://www.kazneb.kz)) Министерства культуры и информации РК. В рамках Школы профессионального развития в ОУНБ им. Н.В. Гоголя прошло занятие секции библиографов «Библиографическое обслуживание в электронной среде». Основной вопрос, на который было обращено особое внимание -это работа библиотек Карагандинской области с Казахстанской национальной электронной библиотекой (КазНЭБ).

В центральных городских и районных библиотеках состоялись практические занятия по поиску и заказу документов в КазНЭБ «Новый этап библиотечного развития». Для читателей оформлены стенды с информацией о проекте КазНЭБ, проводилась информационно-разъяснительная работа. Каждая ЦБС получила видеоролик по работе в КазНЭБ (разработанный НАБРК). Были распространены информационные листки, где речь шла о том, что для всех желающих предоставлен круглосуточный онлайн доступ к пользовательскому фонду портала, независимо от географической удаленности гражданина Казахстана, поиск и заказ в электронном каталоге, а также просмотр полнотекстовых электронных копий книг, изданных в Казахстане.

Доступ к portalу КазНЭБ в библиотеках области имеют **463** пользователей. Были выполнены следующие виды услуг: просмотрено **919** электронных копий в режиме чтения и скачено **1936** листов из **27** книг. В Шахтинской ЦБС осуществлялся поиск информации по темам: - «История Долинки», «Переселенческая политика 19 - 20веков». «История Карагандинского угольного бассейна». Скачаны книги - «Список населенных пунктов в т.ч. аулов».-1928г.; В.Вощининъ «Переселенческий вопрос в Госдуме 111 созыва».- С.-Петербург, 1912.; «Переселение и землеустройство въ Азиатской Росіи: Сб.законов и распоряжений/Сост. В.П.Вощинин; под ред. Г.Ф.Чиркина.-Петроград, 1915г.

В Осакаровской ЦБС- просмотрено около 10 электронных копий в режиме чтения и скачено первые 24 страницы «Сельско-хозяйственного обзора Акмолинской области за 1913 год.» и др.

Пользуется спросом Веб-портал МКИ РК, созданный в рамках государственной программы «Культурное наследие» - «Мәдени мұра» ([www.madenimura.kz](http://www.madenimura.kz)) – который осуществляет популяризацию историко-культурного наследия Казахстана, чтения книг в режиме он-лайн и сохранности культурного наследия нации. Запросы пользователей самые разнообразные, особенно студенты, учащиеся интересуются памятниками истории и культуры, археологическими исследованиями, музыкальным наследием Казахстана. Для рефератов была использована информация о корифее казахской музыкальной культуры – Ахмете Жубанове, о казахской инструментальной традиции шертпе в исполнении выдающихся народных музыкантов - Тулегена Момбекова, Магауии Хамзина, Абикена Хасенова, о выдающихся певцах Казахстана -Ришате Абдуллине и Муслиме Абдуллине.

Не менее интересен для пользователей веб-портал «Национальное наследие» ([www.ata-mura.kz](http://www.ata-mura.kz)) МКИ РК. С помощью портала пользователи Абайской ЦБС познакомились с материалами сайтов «Мәдени мұра» и «Асыл мұра» на темы: «Тарих және мәдениет ескерткіштері», «Мәдени саяхат», «Мәдени мұра -

мемлекеттік бағдарламасы», «Ұлыстың Ұлы күні», «Қазақ аспаптары». Для пользователей выполнялись запросы по электронным версиям энциклопедий «Қазақстан», «Қазақстан жазушылары», «Қазақ мәдениеті». А также здесь можно было прослушать аудио - книгу Абая «Қара сөздер».

Далее хотелось бы остановиться на веб-порталах министерств, которые пока не так популярны среди населения Карагандинской области. Список их пока невелик, но вся работа по их популяризации еще впереди. На информационно-познавательный веб-портал в сфере образования ([www.eduportal.kz](http://www.eduportal.kz)) Министерства образования и науки РК пока заглядывают в основном школьники, их интересуют результаты единого национального тестирования, условия поступления по международной Программе Президента Республики Казахстан «Болашак». Не так часто обращаются пользователи на портал Агентства РК по информатизации и связи «Центр дистанционного обучения» ([www.it-bilim.kz](http://www.it-bilim.kz)),

Популяризируя веб-портал, созданный Министерством здравоохранения РК (МЗ РК) ([www.info-health.kz](http://www.info-health.kz)), библиотечные работники предлагают получить справочную информацию об учреждениях здравоохранения страны, об оказываемых ими услугах и предоставляемых льготах, о проводимых в ближайшее время мероприятиях, о здоровом образе жизни и получить квалифицированную консультацию врачей на форуме портала. А раскрывая Информационно-познавательный портал в области индустрии и торговли, Министерства индустрии и торговли РК (МИТ РК) ([www.mit-portal.kz](http://www.mit-portal.kz)) предлагают информационные и интерактивные услуги для населения, общественных организаций и бизнес-структур, как для состоявшихся предпринимателей, так для тех, кто хочет начать свое дело.

К сожалению, веб-порталы большинства министерств и ведомств носят скорее имиджевый характер, количество и уровень предоставляемых ими электронных услуг и сервисов незначительно.

В популяризации электронного правительства библиотеки области сделали первые шаги и, подводя предварительные итоги, можно выделить несколько моментов:

#### **Какая часть работы уже проведена?**

- √ Преодолен психологический барьер. Пришло понимание роли электронного правительства (электронное правительство - это, своего рода идеология, в соответствии с которой государство большую часть своих основных услуг, которые они оказывают населению, переводят в электронный вид). Понимание пришло с началом второго этапа— интерактивного, когда люди стали получать те или иные услуги, например, электронная подпись, оформление документов, не выходя из дома или офиса и т.д.
- √ В 14 библиотеках области организованы пункты общественного доступа, в 40 библиотеках используют интернет-ресурсы
- √ В рамках Программы снижения информационного неравенства в Республике Казахстан на 2007-2009 годы (постановление Правительства Республики Казахстан от 13 октября 2006 года N 995) библиотекари всех центральных библиотек и частично сельские библиотекари, прошли курсы по компьютерной грамотности.
- √ Электронный учебник по обучению населения компьютерной грамотностью (СИН) установлен практически в каждой библиотеке области - организованы практические занятия как для библиотекарей и для пользователей: Модуль 1. Что такое компьютер? Модуль 2. Освоение Windows. Модуль 3. Эффективная работа с папками и файлами. Модуль 4. Архивация данных. Вирусы. Антивирусы. Модуль 5. Локальная сеть. Модуль 6. Работа в программе MS Word. Модуль 7. Вставка рисунков. Быстрое создание и оформление текстовых таблиц. Печать документов. Модуль 8. Создание электронных таблиц в MS Excel. Модуль 9. Вычисления и построение диаграмм. Модуль 10. Работа в Power Point. Создание красочных презентаций. Модуль 11. Введение и путешествие в Интернет. Модуль 12. Работа с электронной почтой.
- √ Продолжается компьютеризация библиотек области: на сегодняшний день в библиотеках области - 740 компьютеров. 303 библиотеки (89%) компьютеризированы, телефонизированы 235 библиотек (69%) .
- √ Интернетизация. В области **341** библиотека. Подключены к Интернет -**168**. (49,2%) , **доступ к сети имеют -108 библиотек**
  - По технологии ADSL - 31 библиотеки
  - По технологии WLL CDMA -13 библиотек
  - Коммутируемый доступ к Интернет, скорость доступа по аналоговым линиям цифровой АТС: до 56 Кбит/ - **67 библиотек**
  - Коммутируемый доступ к Интернет, скорость доступа по аналоговым линиям аналоговой АТС: до 10 - 30 Кбит/- **57 библиотек** .

#### **Проблемы.**

С популяризацией электронного правительства перед библиотекарями возникло ряд проблем, которые и накладывает свой отпечаток на эффективность работы.

- √ Одной из главных проблем является отсутствия полноценного доступа населения к интернету (телекоммуникационная инфраструктура), в более 100 библиотеках на селе в ближайшее время не будет доступа к сети Интернет из-за отсутствия технических возможностей. Ограниченный доступ в Интернет в 60 сельских библиотеках, так как преобладает коммутируемый доступ, скорость доступа по аналоговым линиям аналоговой АТС до 10 - 30 Кбит/с а это значит, что практически нет доступа к сети .

- √ Незначительное финансирование на использование Интернет.
- √ 30% сельских библиотекарей имеют низкую компьютерную грамотность.
- √ Слабая компьютерная грамотность сельского населения.

Отсутствие доступа к сети Интернет, неравные возможности в использовании ИКТ различными социальными группами населения являются одним из основных препятствий в реализации инициатив е-правительства. Какие же пути решения этих проблем?

Очень важно, чтобы не только городские, но и сельские библиотеки были подключены к Интернет и самое главное имели доступ к сети.. Обеспечены электронными учебниками. Подключены к спутниковым каналам дистанционного обучения. Наличие всеобщего доступа к Интернет и компьютерам в публичных библиотеках увеличивает значение библиотек в организации доступа к сервисам электронного правительства. Эта новая роль сегодня возложена на библиотеки, чтобы они могли получить одновременно доступ к электронным ресурсам и оказать квалифицированную помощь в использовании этих ресурсов. Сегодня Интернет-услуги являются не только наукоемким, но и конкурентноспособным направлением, где библиотеки, используя свои кадровые и технические ресурсы, могли бы резко повысить качество обслуживания населения.

А для этого очень важно, чтобы государство как можно быстрее стимулировало население к использованию информационных технологий доступностью публичного Интернета. Если библиотеки являются точками доступа для сокращения цифрового неравенства, значит, библиотеки надо поддерживать. Официально признать публичные библиотеки каналом реализации программ электронного правительства. Важно, чтобы в библиотеках был дешевый, надежный и скоростной доступ к сети. Организованы тренинги для сотрудников библиотек в рамках программы «электронного правительства». Предоставить финансовую поддержку для того, чтобы библиотеки могли качественно предоставлять данные услуги.

Но и нам библиотекарям важно переосмыслить роль библиотек, обратить внимание на развитие стратегического маркетинга: изучать интересы пользователей, ресурсы, чтобы способствовать изменению ментальности обычного гражданина, который, по сути, должен стать основным пользователем виртуального правительства. Цифровая грамотность библиотекарей и пользователей, умение работать с современными технологиями должны стать приоритетными направлениями в работе библиотек области. Практика показывает, что наличие доступа к сети Интернет совсем не означает наличие доступа к информации. Для этого нужны специальные, технологические, навигационные навыки, которыми библиотекари пока не обладают в достаточной степени. Навигационная функция в Интернете выдвигается в качестве приоритетной.

Развитие IT и Интернет-технологий с одной стороны способствует совершенствованию работы библиотек и оптимизации демократических процессов в нашем обществе. Но с другой создают ряд определенных проблем в вопросах открытого доступа к информации, являющейся общественным достоянием. Иногда закрадывается тревожная мысль - отодвинут ли технологии и другие современные тенденции информационного сектора нас – библиотекарей на второй план, или нам представляется шанс стать истинными проводниками и распорядителями информации в интересах общества. Только от нас самих, от нашей активности и деловитости, от нашего умения владеть современными информационными технологиями, зависит, используем мы этот шанс или нет.