

Приложение Е

Некоммерческое партнерство

АГЕНТСТВО РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА «РАРИО»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор Некоммерческого
партнерства Агентство развития
информационного общества «РАРИО»,
действительный член Международной
академии телевидения и радио

_____ А. А. Айгистов

___ декабря 2011 г.

МЕТОДИКА

МОНИТОРИНГА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
МЕРОПРИЯТИЙ

(Проект)

Руководитель темы _____ А.А. Ганин
(подпись, дата)

Москва 2011

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Предлагаемая методика мониторинга эффективности информационно-образовательных мероприятий основана на общих подходах и требованиях, выработанных современной социологической и педагогической наукой. При разработке проектно-организационных основ использованы идеи А.Н. Майорова¹.

Проектирование системы мониторинга

Проектирование системы мониторинга, исходит из следующих сложившихся требований:

- рассматривать методический мониторинг как целостный, самостоятельный, научно-практический феномен;
- при разработке технологии мониторинга принимать во внимание две существенные особенности его объектов: во-первых, динамичность (все изучаемые или обследуемые с применением мониторинга объекты находятся в постоянном изменении, развитии); во-вторых, наличие рисков, возникающих в процессе изменений, развития объектов;
- организуя сбор информации, учитывать его активный, плановый, целенаправленный характер, предполагающий наблюдения за объектом мониторинга и факторами воздействия, а также оценку фактического состояния среды;
- осуществляя обработку полученных данных, давать их интерпретацию, используя для анализа данные и из других источников;
- мониторинг предполагает чёткие основания для сравнения и измерения, таким основанием могут выступать законы, положения, стандарты, требования, динамические ряды, характеризующие развитие объекта мониторинга;
- одной из характеристик мониторинга является непрерывность наблюдений, которая должна обеспечивать целевые установки мониторинга, хотя периодичность может варьироваться в широких диапазонах;

¹ См: *Майоров А.Н.* Мониторинг в образовании. М.: Интеллект–Центр, 2005.

- следует учитывать, что мониторинг предполагает прогноз состояния методической среды, оценку её прогнозируемого состояния, определение недостатков и причин их возникновения с предложениями по их преодолению и по улучшению состояния методической работы;
- поскольку информация, собираемая в процессе мониторинга, служит целям управления методической деятельностью в образовательном учреждении, росту его эффективности, нужно осуществлять накопление мониторинговой информации, стабильно создавая организованную систему её хранения и использования;
- особое внимание уделяется проблемно-ориентированному мониторингу.

Исходя из указанных требований к проектированию мониторинга, определяются критерии, показатели и инструментарий мониторинга.

КРИТЕРИИ МОНИТОРИНГА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

а) *информационный критерий* - обеспечение пожилых граждан информацией о возможностях ИКТ и о способах получения компьютерных и интернет услуг.

Показателями данного критерия являются следующие параметры:

- совокупный объем и качество информационной продукции (печатной, аудио, видео) для пожилых граждан соответствующей направленности;
- количество и качество информационных мероприятий для популяризации включения пожилых граждан в информационное общество;
- степень охвата целевой аудитории информационным воздействием;
- «обратная связь» - оценка пожилыми людьми качества информационных мероприятий и их заинтересованность в обучении пользованию средствами ИКТ и интернет-коммуникациями.

б) *образовательный критерий* - развитие информационно-образовательной системы для включения пожилых граждан в информационное общество.

Показателями данного критерия являются следующие параметры:

- количество центров (пунктов) для обучения пожилых людей пользованию средствами ИКТ и интернет-коммуникациями;
- материально-техническая, кадровая, учебно-методическая обеспеченность данных центров (пунктов);
- эффективность обучения пожилых граждан.

Инструментарий мониторинга и его соответствие критериям и показателям представлены ниже в таблице «Базовые параметры мониторинга эффективности системы информационно-образовательных мероприятий».

Базовые параметры мониторинга эффективности информационно-образовательных мероприятий

Критерии	Показатели	Инструментарий мониторинга
1. ИНФОРМАЦИОННЫЙ	1.1. Совокупный объем и качество информационной печатной, аудио и видео продукции	<ul style="list-style-type: none"> • Отчетные материалы • Экспертиза информационной продукции • Анкетирование потребителей
	1.2. Количество и качество информационных мероприятий для популяризации включения пожилых граждан в информационное общество	<ul style="list-style-type: none"> • Отчетные материалы • Экспертиза мероприятий • Анкетирование участников
	1.3. Степень охвата целевой аудитории информационным воздействием	<ul style="list-style-type: none"> • Статистические данные
	1.4. «Обратная связь»	<ul style="list-style-type: none"> • Анкетирование • Собеседование • Входящие звонки на «горячую линию»
2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ	2.1. Количество центров (пунктов) для обучения пожилых людей	<ul style="list-style-type: none"> • Статистические данные
	2.2. Обеспеченность данных центров (пунктов)	<ul style="list-style-type: none"> • Отчетная документация
	2.3. Эффективность обучения пожилых граждан	<ul style="list-style-type: none"> • Контрольные срезы • Тестирование • Наблюдение урока • Собеседование

МЕТОДОЛОГИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Основные требования к оценке деятельности по проведению мониторинга: своевременное выявление изменений в информационно-образовательной работе; системный сбор и накопление информации о состоянии работы; принятие оптимальных решений содержащих обоснованные рекомендации. Для этого, руководители программы на федеральном и региональном уровнях реализуют:

- планирование и прогнозирование мониторинга эффективности информационно-образовательных мероприятий;
- формирование модели мониторинга;
- выбор объектов мониторинга;
- определение системы заданий на мониторинг;
- выбор диагностических инструментариев;
- определение диапазона сбора данных мониторинга;
- нормирование, создание и использование тестов, анкет вопросов к интервью и беседам;
- использование методик обсуждения результатов принятия и распространения решений;
- определение периодичности и цикличности исследований;
- регламентацию перечня заключительных документов мониторинга.

Технология и методика создания инструментария мониторинга целиком зависит от его задач, качества и объемов необходимой информационной базы. Они предусматривают:

- выбор методов и форм проведения исследования;
- создание проекта инструментов;
- планирование опросов;
- определения технологии обработки результатов;
- выбор форм анализа;
- определения результатов;

- представления результатов различным пользователям;
- уточнение необходимого ресурсного обеспечения исполнения решений.

При определении эффективности информационно-образовательных мероприятий необходимо:

- установить возможность воздействия субъектов информационно-образовательной деятельности на процессы ее оценивания;
- определить качество планирования, прогнозирования, организации содержания мероприятий, подлежащих мониторингу;
- изучить условия информационно-образовательной деятельности;
- определить главные результаты труда.

В мониторинговом исследовании неизменным условием является учет циклического характера данного явления, учитывается структура этапов, которые проходит каждое нововведение:

- старт (возникновение);
- рост (преодоление противоречий в процессе развития);
- зрелость (завершение основных организационных процессов и движение «по накатанному пути»);
- освоение (совершенствование, внедрение инноваций);
- диффузия (проникновение, распространение в иные сферы жизнедеятельности)
- насыщение (освоение многими людьми, проникновение во все звенья, участки повседневной жизни);
- рутинизация (достаточно длительное использование программы со временем становится нормой, «серой повседневностью»);
- кризис (исчерпываются возможности развития и совершенствования программы в новых областях);
- финиш (объект мониторинга перестает быть собой: заменяется другим, более эффективным или поглощается эффективной системой).

Наличие таких многочисленных циклов затрудняет их учет в процессе измерения. Реально они могут совпадать и интерферировать. Время измерения

выбирается таким образом, чтобы учитывалась взаимосвязь циклов. Например: рост – зрелость - освоение; диффузия – насыщение – рутинизация; кризис – финиш.

Учитывая, что в деятельность по обучению граждан пожилого возраста пользованию средствами ИКТ и интернет-коммуникациями является деятельностью во многом инновационной, необходимо учитывать эту ее особенность при мониторинге эффективности

Особенности мониторинга инновационной деятельности определяются:

- политикой в данной сфере (отношением органов власти и общественных организаций);
- готовностью руководителей и субъектов изучаемого процесса к осуществлению более сложной, чем традиционная, деятельности;
- реализацией принципиально новых направлений деятельности;
- предоставлением реальной возможности выбора руководителями и субъектами изучаемого процесса новых программ, технологий, инновационных направлений деятельности.

Основу аналитической деятельности составляет исследование организационно-методических и управленческих условий, в которых осуществляется нововведение. Измеряется и сформированность профессиональной деятельности участников инновационного процесса, общий уровень профессиональной компетентности отдельных педагогов и всего педагогического коллектива в целом. Учитывается информированность и удовлетворенность деятельностью участников инновационных изменений.

Предлагаемый проект методики мониторинга информационно-образовательных мероприятий включает в себя:

- *систему заданий на мониторинг;*
- *процедуры выполнения заданий;*

- *принятие решений по результатам мониторинга.*

В мониторинговой деятельности целесообразно разработать и использовать систему *заданий на мониторинг*, которая предусматривает следующие этапы:

- определение целей;
- подготовку плана проведения исследования;
- разработку инструментария;
- проведение опроса;
- обработку и анализ полученных результатов;
- написание отчета и рекомендаций;
- публикацию результатов;

Выполнение задания включает в себя:

- предварительное задание на мониторинг;
- задание на мониторинг;
- создание рабочего проекта на мониторинг;
- уточнение задания;
- создания инструментария;
- сбор данных (проведение опросов);
- обработка результатов (перенос на магнитный носитель, контроль и обработка);
- первичный анализ результатов;
- валидизация (обсуждение);
- подготовка заключительных документов;
- использование результатов в управленческой деятельности.

Для выполнения задания привлекаются дополнительные каналы:

- непосредственные опросы педагогов;
- данные статистики (государственной, ведомственной; региональной, муниципальной, образовательного учреждения);
- оценки экспертов и экспертных групп;
- информация СМИ (пресса, радио, телевидение);

- другие каналы получения информации.

Принятие решений

Требования к принятию решений:

- выбор наиболее эффективных условий, форм, методов, технологий методической деятельности;
- предложения по повышению эффективности методической работы;
- разработка рекомендаций к осуществлению контроля за исполнением решений;
- учет запросов потребителей мониторинговой информации.

Распространение мониторинговой информации предполагает её доступность и актуальность.

Роль мониторинговой информации как источника принятия управленческих решений и руководства к действию: информация о текущей методической работе, способы улучшения положения дел, необходимые для этого ресурсы – определяют действия, которые ведут к улучшению результатов методической работы и создают предпосылки для её дальнейшего развития и совершенствования. Вариант представления результатов мониторинга содержится в таблице.

Результаты мониторинга информационно-образовательных мероприятий в

_____ (наименование региона)

за период с _____ 20 _____ по _____ 20 _____ г.

№ п/ п	Тема мониторингово го исследования	Цель	Ответс твенн ый	Сро ки	Информацион но- мониторингов ая база (Краткое содержание)	Монитори нговое решение	Управленче ское решение

Структурные элементы системы мониторинга эффективности информационно-образовательных мероприятий включают в себя:

- *мониторинг социально-экономической ситуации в регионе* (проводится вне рамок предлагаемой методики, подлежит учету);
- *мониторинг эффективности информационных мероприятий* (качественный критерий оценки информационных мероприятий);
- *мониторинг степени охвата целевой аудитории* (количественный критерий оценки информационных мероприятий);
- *мониторинг эффективности образовательных мероприятий*.

Мониторинг социально-экономической ситуации в регионе.

Рассмотрение указанных критериев тесно связано с *социально-экономической ситуацией в регионе*. В связи с этим предлагается в качестве своеобразной «точки отсчета» проведение предварительного мониторинга социально-экономической ситуации в регионе.

Интересной представляется типология регионов с использованием теории мотивации², рассматривающая проблемы обеспечения качества социально-экономического роста, что является основой перехода граждан, в том числе и пожилых, к информационному обществу. В этой классификации существует пять основных типов регионов, у которых разные цели стратегического планирования в зависимости от доминирующих потребностей большинства населения.

Первый уровень - это уровень преодоления бедности, обеспечение физического выживания. Это *депрессивные регионы*, главными характеристиками которых являются высокий уровень безработицы, низкий уровень доходов населения, низкая обеспеченность жильем; плохая материально-техническая база для оказания населению минимального набора социальных услуг; недостаточность финансовых средств для их предоставления.

² См.: Г.В.Двас Стратегическое планирование регионального развития с применением методов социальной психологии //Выбор стратегических приоритетов регионального развития. Санкт-Петербург. «Наука». 2008

Для улучшения этих характеристик необходимо использовать два основных механизма: частные инвестиции, создающие новые рабочие места, расширяющие спрос на рабочую силу; и глубокая интеграция в «социальные» федеральные целевые программы (ФЦП), в которых предусмотрено строительство или реконструкция объектов, предназначенных для оказания социальных услуг населению.

Однако сегодня в рамках многих ФЦП основным принципом формирования адресных программ является паритетное софинансирование со стороны региона, на что депрессивные регионы часто не способны.

Второй уровень – это потребность в безопасности из-за недостаточности финансов, развитой инфраструктуры и кадров, что и приводит к неуверенности в завтрашнем дне. Это «*регионы надежд*», где у большей части населения доминирующей потребностью является уже не физическое выживание, а появление уверенности в завтрашнем дне.

Главная цель для этой группы – создание условий для устойчивого развития, что и является характеристикой качества экономического роста.

Два направления государственной политики могут помочь достижению этой цели: привлечение частных инвестиций для развития экономического потенциала региона и обеспечение глубокой интеграции региона в «инфраструктурные» ФЦП, в рамках которых предусмотрено строительство объектов инженерной и транспортной инфраструктуры. Здесь важно не увеличение объемов используемых местных ресурсов, а повышение эффективности использования этих ресурсов (глубина переработки природного сырья, производительность труда и пр.).

В таких регионах государство меняет налоговые льготы уже не на рабочие места, а на рост эффективности производства, т.е. используется механизм выборочного льготирования. Другой механизм – предоставление этим регионам возможностей формирования территорий с особыми условиями хозяйствования, особых экономических зон регионального значения. Именно в таких зонах

регионы второй группы и должны иметь право на предоставление налоговых льгот.

Третий уровень – это «*регионы устойчивого развития*», которые уже вышли на устойчивое развитие. Однако у них малый удельный (на душу населения) объем услуг в ВРП и малая интегрированность в российскую и мировую экономические системы.

Максимизация заботы о собственных жителях – это обеспечение населения социальными услугами, соответствующими не минимальным социальным стандартам, а высоким современным требованиям, прежде всего, развития современных электронных потребительских услуг. Основные направления государственной политики - стимулирование развития сферы услуг населению (льготирование налогообложения предприятий, оказывающих такие услуги) и содействие интеграции в международные проекты.

Четвертый уровень – это *регионы-лидеры*, стратегическая цель которых заключается в обеспечении высокого престижа региона и в устойчивом обеспечении максимального уровня социально-экономической безопасности. Однако регионы четвертой группы характеризуются малым удельным объемом иностранных инвестиций и доли предприятий с иностранным участием.

Традиционно показатели социально-экономической безопасности - это уровень развития производительных сил, уровень среднедушевых доходов населения, уровень безработицы и ряд других. Для регионов – лидеров эти показатели нужно дополнить такими показателями, как инновационное развитие экономики (внедрение современных разработок) и инвестиционная активность (включая активность компаний с иностранным участием). *Характеристики инновационной активности* сегодня нужны во всех типах регионов, однако для регионов 4-5 групп они становятся обязательными.

Регионы – лидеры имеют рыночные конкурентные преимущества, поэтому возможность предоставления налоговых льгот тут должна быть сохранена только для наукоемких отраслей и для тех предприятий, которые осуществляют инвестиции в другие регионы.

Пятый уровень: это *регион-мечта*. Сегодня сюда включен только Московский регион. Стратегия региона – это, прежде всего, поддержание темпов социально-экономического развития, расширение возможностей самореализации жителей.

Качественный анализ практической дифференциации социально-экономического развития регионов показывает серьезные различия в целях развития регионов и в направлениях и механизмах государственного управления.

Основными проблемами развития большинства субъектов РФ являются износ основных фондов, отток квалифицированных кадров, старение населения, недостаточное развитие сферы услуг, диспропорции в структуре трудовых ресурсов, зависимость от конъюнктуры мировых рынков, слабая транспортная освоенность территории. Однако в каждом регионе своя ситуация, свои особенности.

Определение уровня региона является фундаментальным для мониторинга эффективности информационно-образовательных мероприятий. Непосредственно указанная методика не предполагает решение данной задачи, но расчет и учет уровня развития региона, например, с помощью электронных ресурсов органов государственной власти (<http://iam.duma.gov.ru> – Информационно-аналитические материалы Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), позволяет более детально оценить степень проблем, подлежащих решению и решаемых в конкретном регионе. Чем ниже уровень развития региона, тем выше (при достижении одинаковых значений) эффективность информационно-образовательных мероприятий.

Методика мониторинга эффективности информационных мероприятий

Методика мониторинга эффективности информационной продукции и мероприятий по совокупному объему и качеству информационной продукции.

Мониторинг качества информационной продукции и мероприятий целесообразно проводить с помощью экспертного метода. К мониторингу в качестве экспертов привлекаются руководители и специалисты в области

рекламы, СМИ, социальной и психологической работы. В экспертную анкету включаются вопросы:

- об общем качестве информационного мероприятия;
- об эффективности воздействия на когнитивную сферу (доступность, соответствие потребностям целевой аудитории);
- об эффективности эмоционального воздействия (яркость, красочность, привлекательность);
- о привлекательности объекта информационного мероприятия (оценка мотивирующей составляющей);
- о рекомендациях по повышению эффективности информационного воздействия.

Аналогичную анкету целесообразно использовать и для определения отношения потребителей информационной продукции (участников информационных мероприятий) к полученной информации. Вариант экспертной анкеты представлен ниже.

Количественный мониторинг следует проводить как расчет показателя экономической эффективности информационной продукции (мероприятия) по формуле вычисления затрат на единицу результата:

$$E = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{O} \quad (8)$$

где E – показатель экономической эффективности,

$\sum_{i=1}^n P_i$ - сумма единиц результата (например, количество пожилых людей, обратившихся после мероприятия за консультацией по вопросу компьютерного обучения),

O – объем бюджетных затрат на проведение мероприятия.

Методика мониторинга степени охвата целевой аудитории

Методика мониторинга степень охвата целевой аудитории информационным воздействием проводится специализированными органами статистики, исходя из расчета отношения представителей целевой аудитории, получивших доступ к информации, к генеральной совокупности по формуле (9):

$$C = \frac{M}{N} \quad (9),$$

где C – степень охвата аудитории,

M – генеральная совокупность (все пожилые граждане, проживающие в регионе),

N – пожилые граждане, получившие доступ к предоставленной информации.

7.3.3. Методика мониторинга эффективности информационных мероприятий с использованием входящих звонков на «горячую линию»

Для оценки эффективности проведения коммуникационных воздействий на целевую аудиторию по показателю «обратная связь» могут быть использованы данные, полученные в результате проведения мониторинга входящих звонков на «горячую линию». «Горячая линия» организуется в регионе для информации о возможностях получения пожилыми гражданами услуг в области ИКТ и интернет-коммуникаций. Мониторинг эффективности информационно-образовательных мероприятий также является важной ее функцией.

Далее мониторинг представлен как последовательность информационных процессов.

1) подготовка мониторинга

До проведения измерений проводятся тестовые прогонки мониторинга звонков с записью ответов респондентов, сортировка ответов респондентов по категориям, например: «реклама на радио», «видеоролик в общественном транспорте», «советы знакомых», и т.д. Для каждой категории составляется список ключевых слов (их употребляют респонденты). По списку категорий формируется журнал мониторинга, рабочая таблица (Excel) и инструкция оператору горячей линии. Проводится тренинг операторов горячей линии.

2) проведение мониторинга

Оператор горячей линии задаёт респонденту вопрос об источнике информации, классифицирует ответ и делает отметку для соответствующей категории в журнале мониторинга.

3) обработка журнала мониторинга

Производится раздельно за каждые сутки. Выходная информация - рабочая таблица (Excel), в колонках которой проставляются суммы количества упоминаний респондентов для каждой категории.

4) отчёт

Отчёты формируются на основе информации, накопленной в рабочих таблицах. В основном, интерес представляют два вида представления информации: изменения отклика по отдельным категориям во времени и сравнительный анализ откликов по различным категориям для конкретной даты или усреднённых значений для заданных временных интервалов.

Соответственно могут быть построены:

- диаграммы с абсолютными или относительными значениями (в % от общего количества) упоминаний для любой категории по датам. На оси времени делаются пометки об информационных воздействиях, например: выход тиража с рекламным модулем и т.п. Так мы можем увидеть "след" воздействия по всем этапам: - до начала акции (фон), период воздействия и "хвост" - когда воздействия уже нет, а звонки всё идут.

- диаграммы с относительными значениями упоминаний по всем категориям для конкретной даты (или суммарно по требуемому периоду). Следует отметить, что именно этот вид диаграммы даёт своеобразный "портрет" отклика респондентов. Различные варианты коммуникационного воздействия дадут различные "портреты". Возможно сравнение относительных значений упоминаний для категорий в рамках конкретных рекламных компаний.

Анализ временных профилей по различным категориям даёт возможность эффективнее планировать информационно-рекламные акции (особенно

комплексные, с использованием нескольких каналов воздействия и нескольких волн информации).

Методика мониторинга эффективности образовательных мероприятий

На первом этапе мониторингу подлежит исследование работы органов региональной власти по обеспечению эффективности образовательных программ.

Объектами мониторинга в данной работе являются:

- общие показатели количества образовательных центров (пунктов) по подготовке пожилых людей к включению в информационное общество;
- кадровое, учебно-методическое, материально-техническое обеспечение информационно-образовательных мероприятий;
- эффективность деятельности центров (пунктов) по обучению пожилых граждан жизни в информационном обществе;
- нормативная и плановая документация.

Целями мониторинга работы органов региональной власти по обеспечению эффективности информационно-образовательных программ:

- сбор и обобщение статистических данных об оснащенности учебного процесса, об уровне квалификации специалистов и волонтеров, осуществляющих обучение, о динамике изменений качественного и количественного состава обучающихся;
- сбор информации об обеспеченности учебного процесса аудиториями, ИКТ, сетевыми ресурсами, учебной и методической литературой;
- создание и периодическое обновление банка данных о деятельности центров (пунктов) информационной подготовки пожилых граждан, популяризация программ и отдельных мероприятий, контроль размещения информационных средств, обеспечивающих доступ пожилых людей к образовательным услугам;
- сбор информации об эффективности работы отдельных подразделений, составление рейтинга учебных подразделений, поощрение лучших;

- анализ качества составленных рабочих программ и календарно-тематического планирования.

Указанные цели достигаются при реализации годовой циклограммы мониторинга работы органов региональной власти по обеспечению эффективности образовательных мероприятий (см. ниже).

На втором этапе проводится анкетный опрос респондентов методом фокус-групп. С целью определения различий в уровне цифровой грамотности и качестве жизни граждан пожилого возраста прошедших и не проходивших обучение. Формирование фокус-групп необходимо осуществлять при поддержке муниципальных властей, причем контингент участников этих фокус-групп преимущественно должен представлять собой собрание пожилых граждан, проживающих как в городе, так и в сельской местности. Таким образом, опрашиваемые будут достоверно представлять генеральную совокупность, включая городское и сельское население.

Для получения полной информации по вопросам эффективности образовательных мероприятий требуются не только сведения о самом опрашиваемом (респонденте), но и о его семье в целом, поскольку только в этом случае может быть в полной мере оценено влияние процессов информатизации на перемены, происходящие в повседневной жизни и деятельности пожилого человека (опросные листы для прошедших и не проходивших обучение граждан пожилого возраста см. ниже)

Обработка данных опросных листов, полученных в результате проведенного обследования, должна обеспечить возможность охарактеризовать состояние следующих основных проблем:

1. Уровень подготовленности и степень вовлеченности пожилых граждан региона в процессы информатизации.

2. Существующие различия и цифровой раскол между различными социальными слоями и демографическими группами пожилых людей, а также между гражданами пожилого возраста прошедшими и не проходившими обучение по рассматриваемой программе.

3. Развитие информационной инфраструктуры в регионе, включая доступность ИКТ, обеспечение доступа в интернет, развитие материальной базы информационного обучения и наличие специалистов, способных обучать пожилых людей.

Получаемые в ходе обследования и последующей компьютерной обработки сведения должны охватывать как непосредственно самих опрашиваемых (респондентов), так и их семьи.

Компьютерная обработка первичных данных позволит впоследствии получать следующие основные первичные показатели, фактические и статистические данные, достаточно полно характеризующие выборочную совокупность в избранных аспектах описания и анализа:

- общую численность пожилых граждан прошедших и не проходивших обучение;
- средние значения показателей эффективности образовательных мероприятий по выборке;
- доли и процентные соотношения частных характеристик объектов;
- корреляционные зависимости между социально-демографическими характеристиками, интенсивностью и направлениями использования ИКТ;
- крайние и средние характеристики по денежным затратам на информационно-образовательные мероприятия.

Расчет интегрального показателя эффективности информационно-образовательных мероприятий.

Интегральная эффективность выполнения информационно-образовательных мероприятий в соответствии с положениями Федеральной целевой программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)» оценивается как степень достижения запланированных результатов (сопоставление плановых и фактических значений показателей) при условии соблюдения обоснованного объема расходов.

Интегральная эффективность информационно-образовательного мероприятия как самостоятельного показателя в указанной методике мониторинга

определяется как сумма частных показателей, рассчитанных в стандартизированных значениях.

Периодичность оценки эффективности выполнения информационно-образовательных мероприятий определяется периодичностью сбора информации при проведении мониторинга целевых индикаторов и показателей.

Оценка эффективности выполнения информационно-образовательных мероприятий проводится для обеспечения ответственного исполнителя оперативной информацией о ходе и промежуточных результатах выполнения мероприятий и решения задач. Результаты оценки эффективности используются для корректировки среднесрочных графиков выполнения мероприятий и планов их реализации.

Информация о ходе и промежуточных результатах выполнения информационно-образовательных мероприятий носит обобщенный характер, но является результатом расчета, а не отражением итогового состояния, то есть основывается на массиве первичных данных, что позволяет проводить анализ в случае получения неудовлетворительных оценок.

При проведении оценки эффективности выполнения информационно-образовательных мероприятий отдельно анализируется информация о достижении значений целевых индикаторов (итоговый контроль) и процедурных показателей мероприятий (текущий контроль).

Расчет значения интегрального показателя проводится в следующей последовательности:

- определение коэффициентов значимости каждого элемента мероприятия с точки зрения решения задач. Значимость каждого элемента мероприятия определяется экспертным путем. Коэффициент значимости мероприятия (З) выражается числом в интервале $(0;1]$. Сумма коэффициентов значимости мероприятий равна единице;

- расчет степени достижения запланированных на оцениваемый период значений показателей выполнения мероприятий. Степень достижения запланированного на оцениваемый период значения целевого индикатора (Д)

рассчитывается как соотношение фактического и планового значений отдельно для каждого целевого индикатора. Если фактическое значение индикатора больше планового, степень достижения принимается равной единице;

расчет средней степени выполнения мероприятий.

Средняя степень выполнения мероприятий (СД) определяется как сумма взвешенных по значимости степеней достижения соответствующих показателей по следующей формуле (7):

$$СД = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N Z_i * Д_i \quad (7)$$

где:

N - количество показателей;

i - номер показателя.

Разработанная методика позволяет производить мониторинг эффективности информационно-образовательных мероприятий и сопоставлять её как на региональном, так и на федеральном уровнях.

Годовая циклограмма мониторинга эффективности образовательных мероприятий

Объекты мониторинга	Цели мониторинга	Периодичность	Ответственные (субъекты мониторинга)	Результат
Общие показатели и материально-техническая база	Сбор статистических данных об оснащённости учебного процесса, об уровне квалификации специалистов и волонтеров, осуществляющих обучение, о динамике изменений качественного и количественного состава обучающихся	2 раза в год	Руководители аналитических подразделений региона	Аналитические отчеты
Учебно-методическое обеспечение учебного процесса	Сбор информации об обеспеченности учебного процесса аудиториями, ИКТ, сетевыми ресурсами, учебной и методической литературой и т.д.	1 раз в год (декабрь)	Руководители подразделений, проводящих обучение	Отчёт о работе за год
Информационно-рекламная деятельность	Создание и периодическое обновление банка данных о деятельности центров (пунктов) информационной подготовки пожилых граждан, популяризация программ и отдельных мероприятий, контроль размещения информационных средств, обеспечивающих доступ пожилых людей к образовательным услугам	2 раза в год (сентябрь, май)	Руководители государственных и коммерческих СМИ	Информационный бюллетень
Деятельность центров (пунктов)	Сбор информации об эффективности работы отдельных подразделений (разрабатываются на основе раздела 5 настоящей НИР), составление учебных подразделений, поощрение лучших.	Ежемесячно	Координатор из числа представителей регионального органа власти	Сравнительные аналитические материалы
Нормативно-планирующая документация	Анализ качества составленных рабочих программ и календарно-тематического планирования	2 раза в год (сентябрь, апрель)	Координатор из числа представителей регионального органа власти	Протоколы

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ № _____
(для группы прошедших обучение – отсроченный мониторинг)

1. Основные демографические данные

1.	Пол (<i>подчеркнуть</i>)	Мужской	Женский
2.	Возраст – число полных лет (<i>вписать</i>)		
3.	Образование: уровень, специальность (<i>вписать</i>)		
4.	Проживаете (<i>подчеркнуть</i>)	В городе	В сельской местности
5.	Состав семьи (<i>указать количество проживающих совместно членов семьи, включая себя</i>)		

2. Оцените, пожалуйста, уровень Вашей компьютерной грамотности
(отметьте галочкой один из уровней)

Уровень освоения и способы использования компьютера	Только одна отметка
1. Компьютером пользоваться не умею	0 баллов
2. Умею лишь включать компьютер и выполнять некоторые действия. Компьютером владею слабо	1 балл
3. Умею находить нужную информацию, общаться с помощью компьютера. Компьютером владею средне	2 балла
4. Умею создавать и изменять электронные документы (тексты, графика, фото), пользоваться услугами и сервисами по сети (коммунальные платежи, покупки, госуслуги). Компьютером владею хорошо	3 балла
5. Много личных задач могу решить с помощью сетевых ресурсов. Могу устранить отдельные неисправности компьютера. Компьютером владею отлично	4 балла

3. Для чего Вы используете компьютер?

(расставьте направления использования по местам: 1-самое важное для Вас, далее по убыванию. Если какое-то направление Вы не используете, то ячейку напротив него оставьте пустой)

Направления использования	Место
1. Ищу необходимую мне информацию (новости, погода, хобби)	
2. Учусь через интернет или ищу такую возможность	
3. Работаю через Интернет или ищу работу	
4. Скачиваю и воспроизвожу музыку, фильмы, книги, программы	
5. Играю	
6. Общаюсь с друзьями, знакомыми и родственниками	
7. Завожу новые знакомства	
8. Ищу разного рода бытовую информацию (кулинария, ремонт...)	
9. Нахожу информацию о товарах и ценах	
10. Делаю покупки в Интернет-магазинах	
11. Оплачиваю счета по расходам ЖКХ, страховке, налогам	
12. Пользуюсь сервисом государственных услуг в Интернете	
13. Другое (укажите) _____	

4. Сколько в среднем времени в сутки Вы используете компьютер?

Время в часах	
Компьютер	В том числе Интернет

5. Оцените качество обучения и отношение к Вам

(поставьте только одну отметку)

Качество обучения и отношения к обучаемому	Отметка
1. Обучение было формальным, отношение ко мне безразличным	0 баллов
2. Обучение было слабо организовано, относились ко мне по-разному	1 балл
3. Обучение было доступным, но я рассчитывал(а) на большее. Относились ко мне хорошо.	2 балла
4. Обучение и отношение ко мне понравились. Получил(а) много полезного для себя	3 балла
5. Обязательно буду продолжать сотрудничество и общение с этими людьми. Это новое качество жизни!	4 балла

6. Удовлетворены ли Вы обучением?

(оцените в баллах от 1 – совсем не удовлетворен(а),

до 10 – полностью удовлетворен(а), подчеркнув или обведя кружком нужное число)

Удовлетворенность процессом обучения (тем, как Вас учили)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Удовлетворенность результатом обучения (тем, чему Вас научили)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Как относятся члены Вашей семьи к вашему увлечению компьютером?

(поставьте только одну отметку)

Отношение членов семьи к занятиям компьютером	Отметка
1. Не одобряют. Считают, что лучше заниматься чем-нибудь другим	0 баллов
2. Опасаются. Думают, что я легко могу стать жертвой компьютерного мошенничества или иных угроз	1 балл
3. Равнодушно. Не проявляют интереса к этому вопросу	2 балла
4. С интересом. Считают что в этом есть что-то.	3 балла
5. С радостью. Понимают, что теперь моя жизнь приобрела новое качество.	4 балла

8. Оцените качество своей жизни сейчас

Адаптированная версия опросника для оценки качества жизни SF-20

Инструкция

Обведите кружком букву, соответствующую верному, на ваш взгляд, ответу

1. В общем, Вы чувствуете себя

- а) Замечательно
- б) Очень хорошо
- в) Хорошо
- г) Не очень
- д) Плохо

2. Как Вы чувствуете себя по сравнению с прошлым годом?

- а) Гораздо лучше
 - б) Получше
 - в) Также
 - г) Чуть похуже
 - д) Значительно хуже
- 3. Переносите ли Вы тяжелые физические нагрузки - бег, подвижные игры, поднятие тяжестей?**
- а) Да
 - б) Немного ограничиваю себя
 - в) Нет, не переношу
- 4. Переносите ли Вы средние нагрузки, например, передвинуть стол, убрать квартиру с пылесосом?**
- а) Да
 - б) Ограничиваю себя
 - в) Нет, не переношу
- 5. Сможете пройти несколько лестничных пролетов вверх без остановки?**
- а) Да
 - б) Не всегда
 - в) Нет, не могу
- 6. Тяжело ли Вам наклоняться, садиться на корточки и подниматься?**
- а) Нет, выполняю с легкостью
 - б) Устаю от этого
 - в) Да, тяжело
- 7. Устанете ли Вы, если пройдете километр обычным шагом?**
- а) Не устану совсем
 - б) Немного устану
 - в) Сильно устану
- 8. Отмечали ли Вы в течение последнего месяца, что Вам следует поменьше работать?**
- а) Да
 - б) Нет
- 9. Вы делаете меньше обычной работы, чем хотелось бы?**
- а) Да
 - б) Нет
- 10. Вам тяжело выполнять некоторые виды работы?**
- а) Да
 - б) Нет
- 11. Стали ли Вы выполнять работу менее аккуратно?**
- а) Да
 - б) Нет
- 12. Сколько физической боли вы обычно испытываете за месяц?**
- а) Обычно не приходится
 - б) Мало
 - в) Приходится испытывать легкую боль
 - г) Умеренные боли бывают нередко
 - д) Приключаются сильные боли
 - е) Боли сильные и бывают регулярно
- 13. Влияет ли Ваше настроение или самочувствие отрицательно на отношения дома или на работе за последний месяц?**
- а) Нет, не повлияло
 - б) Совсем немного
 - в) Заметно влияло

г) Да, сильно

д) Очень сильно

14. Как часто Вы отмечаете это негативное влияние на отношения с окружающими?

а) Нет, такого влияния нет

б) Иногда

в) Почти всегда

15. Как часто Вы чувствуете себя полным(ой) энергии?

а) Никогда

б) Только иногда

в) Малое время

г) Значительную часть времени

д) Большую его часть

е) Всегда

16. Часто ли Вы нервничаете?

а) Никогда

б) Только иногда

в) Малое время

г) Значительную часть времени

д) Большую его часть

е) Всегда

17. Как часто Вы чувствуете себя грустно или уныло?

а) Никогда

б) Только иногда

в) Малое время

г) Значительную часть времени

д) Большую его часть

е) Всегда

18. Как часто Вы чувствуете себя спокойным(ой) и дружелюбным(ой)?

а) Никогда

б) Только иногда

в) Малое время

г) Значительную часть времени

д) Большую его часть

е) Всегда

19. Как часто ваше самочувствие ограничивало Вас в ваших повседневных делах за последний месяц (прогулки, домашнее хозяйство):

а) Совсем не ограничивало

б) Очень немного ограничивало

в) Иногда

г) Часто

д) Совсем не мог(не могла) заниматься делами

20. Верно или нет следующее утверждение, применительно к Вам: «У меня плохое самочувствие»:

а) Абсолютно верно

б) В основном верно

в) Трудно сказать

г) В основном неверно

д) Абсолютно неверно

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ № _____
(для группы не проходивших обучение)

1. Основные демографические данные

1.	Пол (<i>подчеркнуть</i>)	Мужской	Женский
2.	Возраст – число полных лет (<i>вписать</i>)		
3.	Образование: уровень, специальность (<i>вписать</i>)		
4.	Проживаете (<i>подчеркнуть</i>)	В городе	В сельской местности
5.	Состав семьи (<i>указать количество проживающих совместно членов семьи, включая себя</i>)		

2. Оцените, пожалуйста, уровень Вашей компьютерной грамотности
(отметьте галочкой один из уровней)

Уровень освоения и способы использования компьютера	Только одна отметка
1. Компьютером пользоваться не умею	0 баллов
2. Умею лишь включать компьютер и выполнять некоторые действия. Компьютером владею слабо	1 балл
3. Умею находить нужную информацию, общаться с помощью компьютера. Компьютером владею средне	2 балла
4. Умею создавать и изменять электронные документы (тексты, графика, фото), пользоваться услугами и сервисами по сети (коммунальные платежи, покупки, госуслуги). Компьютером владею хорошо	3 балла
5. Много личных задач могу решить с помощью сетевых ресурсов. Могу устранить отдельные неисправности компьютера. Компьютером владею отлично	4 балла

**На вопросы № 3,4 и 5 отвечайте, только если пользуетесь компьютером.
Если нет – отвечать на них не нужно, переходите к вопросу 6.**

3. Для чего Вы используете компьютер?

(расставьте направления использования по местам: 1-самое важное для Вас, далее по убыванию. Если какое-то направление Вы не используете, то ячейку напротив него оставьте пустой)

Направления использования	Место
1. Ищу необходимую мне информацию (новости, погода, хобби)	
2. Учусь через интернет или ищу такую возможность	
3. Работаю через Интернет или ищу работу	
4. Скачиваю и воспроизвожу музыку, фильмы, книги, программы	
5. Играю	
6. Общаюсь с друзьями, знакомыми и родственниками	
7. Завожу новые знакомства	
8. Ищу разного рода бытовую информацию (кулинария, ремонт...)	
9. Нахожу информацию о товарах и ценах	
10. Делаю покупки в Интернет-магазинах	
11. Оплачиваю счета по расходам ЖКХ, страховке, налогам	
12. Пользуюсь сервисом государственных услуг в Интернете	
13. Другое (укажите) _____	

4. Сколько в среднем времени в сутки Вы используете компьютер?

Время в часах	
Компьютер	В том числе Интернет

5. Как относятся члены Вашей семьи к вашему увлечению компьютером?

(поставьте только одну отметку)

Отношение членов семьи к занятиям компьютером	Отметка
1. Не одобряют. Считают, что лучше заниматься чем-нибудь другим	0 баллов
2. Опасаются. Думают, что я легко могу стать жертвой компьютерного мошенничества или иных угроз	1 балл
3. Равнодушно. Не проявляют интереса к этому вопросу	2 балла
4. С интересом. Считают что в этом есть что-то.	3 балла
5. С радостью. Понимают, что теперь моя жизнь приобрела новое качество.	4 балла

6. Оцените качество своей жизни сейчас

Адаптированная версия опросника для оценки качества жизни SF-20

Инструкция

Обведите кружком букву, соответствующую верному, на ваш взгляд, ответу

1. В общем, Вы чувствуете себя

- а) Замечательно
- б) Очень хорошо
- в) Хорошо
- г) Не очень
- д) Плохо

2. Как Вы чувствуете себя по сравнению с прошлым годом?

- а) Гораздо лучше
- б) Получше
- в) Также
- г) Чуть похуже
- д) Значительно хуже

3. Переносите ли Вы тяжелые физические нагрузки - бег, подвижные игры, поднятие тяжестей?

- а) Да
- б) Немного ограничиваю себя
- в) Нет, не переношу

4. Переносите ли Вы средние нагрузки, например, передвинуть стол, убрать квартиру с пылесосом?

- а) Да
- б) Ограничиваю себя
- в) Нет, не переношу

5. Сможете пройти несколько лестничных пролетов вверх без остановки?

- а) Да
- б) Не всегда
- в) Нет, не могу

6. Тяжело ли Вам наклоняться, садиться на корточки и подниматься?

- а) Нет, выполняю с легкостью

- б) Устаю от этого
в) Да, тяжело
- 7. Устанете ли Вы, если пройдете километр обычным шагом?**
а) Не устану совсем
б) Немного устану
в) Сильно устану
- 8. Отмечали ли Вы в течение последнего месяца, что Вам следует поменьше работать?**
а) Да
б) Нет
- 9. Вы делаете меньше обычной работы, чем хотелось бы?**
а) Да
б) Нет
- 10. Вам тяжело выполнять некоторые виды работы?**
а) Да
б) Нет
- 11. Стали ли Вы выполнять работу менее аккуратно?**
а) Да
б) Нет
- 12. Сколько физической боли вы обычно испытываете за месяц?**
а) Обычно не приходится
б) Мало
в) Приходится испытывать легкую боль
г) Умеренные боли бывают нередко
д) Приключаются сильные боли
е) Боли сильные и бывают регулярно
- 13. Влияет ли Ваше настроение или самочувствие отрицательно на отношения дома или на работе за последний месяц?**
а) Нет, не повлияло
б) Совсем немного
в) Заметно влияло
г) Да, сильно
д) Очень сильно
- 14. Как часто Вы отмечаете это негативное влияние на отношения с окружающими?**
а) Нет, такого влияния нет
б) Иногда
в) Почти всегда
- 15. Как часто Вы чувствуете себя полным(ой) энергии?**
а) Никогда
б) Только иногда
в) Малое время
г) Значительную часть времени
д) Большую его часть
е) Всегда
- 16. Часто ли Вы нервничаете?**
а) Никогда
б) Только иногда
в) Малое время
г) Значительную часть времени
д) Большую его часть
е) Всегда
- 17. Как часто Вы чувствуете себя грустно или уныло?**

- а) Никогда
- б) Только иногда
- в) Малое время
- г) Значительную часть времени
- д) Большую его часть
- е) Всегда

18. Как часто Вы чувствуете себя спокойным(ой) и дружелюбным(ой)?

- а) Никогда
- б) Только иногда
- в) Малое время
- г) Значительную часть времени
- д) Большую его часть
- е) Всегда

19. Как часто ваше самочувствие ограничивало Вас в ваших повседневных делах за последний месяц (прогулки, домашнее хозяйство):

- а) Совсем не ограничивало
- б) Очень немного ограничивало
- в) Иногда
- г) Часто
- д) Совсем не мог(не могла) заниматься делами

20. Верно или нет следующее утверждение, применительно к Вам: «У меня плохое самочувствие»:

- а) Абсолютно верно
- б) В основном верно
- в) Трудно сказать
- г) В основном неверно
- д) Абсолютно неверно

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Ключ для подсчета индекса качества жизни

Вопрос	Вариант ответа	Балл	Вопрос	Вариант ответа	Балл	Вопрос	Вариант ответа	Балл
1	А	5	9	А	1	16	Б	4
	Б	4		Б	5		В	3
	В	3	10	А	1		Г	2
	Г	2		Б	5		Д	1
	Д	1	11	А	1		Е	0
2	А	5		Б	5	17	А	5
	Б	4	12	А	5		Б	4
	В	3		Б	4		В	3
	Г	2		В	3		Г	2
	Д	1		Г	2		Д	1
3	А	5		Д	1		Е	0
	Б	3		Е	0	18	А	0
	В	1	13	А	5		Б	1
4	А	5		Б	4		В	2
	Б	3		В	3		Г	3
	В	1		Г	2		Д	4
5	А	5		Д	1		Е	5
	Б	3	14	А	5	19	А	5
	В	1		Б	3		Б	4
6	А	5		В	1		В	3
	Б	3	15	А	0		Г	2
	В	2		Б	1		Д	1
7	А	5		В	2	20	А	1
	Б	3		Г	3		Б	2
	В	1		Д	4		В	3
8	А	1		Е	5		Г	4
	Б	5	16	А	5		Д	5

Простой подсчет суммы баллов позволяет получить индекс качества жизни по параметру «Самочувствие», выраженный в процентах.

Интервал колебания индекса от 15% - минимум до 100% - максимум.

www.sf-36.org