

**Профессиональный стандарт** «Консультант в области развития цифровой грамотности населения (цифровой куратор)» утвержден в России приказом министерства труда и социальной защиты от 31.10.2018 № 682н; документ опубликован на официальном портале правовой информации во вторник.

Как следует из стандарта, основной целью нового вида профессиональной деятельности является консультирование по вопросам применения информационно-коммуникационных технологий в различных сферах жизни, содействие развитию цифровой грамотности различных групп населения.

Цифровой куратор относится к специалистам в области подбора и использования персонала. Его обобщенные трудовые функции описываются двумя пунктами:

1. Консультирование граждан в области развития цифровой грамотности.
2. Организация и проведение мероприятий по консультированию граждан в области развития цифровой грамотности.

Среди трудовых действий, которые должен совершать цифровой куратор:

- ведение непосредственного приема обращений граждан;
- электронная коммуникация по обращениям граждан;
- поиск и обработка информации, необходимой для проведения консультаций в соответствии с рабочим заданием;
- визуальное и дистанционное размещение информации и проведение консультаций;
- ведение базы данных граждан, обратившихся за консультацией;
- объяснение и демонстрация алгоритма применения ИКТ;
- информирование о наиболее типичных угрозах при работе в сети, с использованием средств коммуникации;
- информирование об основных методах противодействия информационным угрозам;
- проведение опросов и анкетирования по результатам мероприятий, направленных на развитие цифровой грамотности;
- разработка программ информационно-просветительских мероприятий по развитию цифровой грамотности различных групп граждан и продвижению услуг консультирования;

- проведение диагностики уровня цифровой грамотности обратившегося за консультацией гражданина;
- анализ рынка цифровых продуктов и сервисов, цифровой грамотности населения и ресурсов их развития (информационных ресурсов, образовательных и просветительских программ);
- организация внедрения современных методов, методик и форм консультирования по вопросам развития цифровой грамотности, распространение позитивного опыта консультирования; и др.

Цифровой куратор должен знать правила деловой переписки и письменного этикета; правила делового общения и речевого этикета; требования к оформлению документации; нормы русского языка; принципы и механизмы работы поисковых систем, функциональные возможности популярных сервисов поиска. Ему необходимо знать законодательство Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, персональных данных, виды и основные пользовательские характеристики мобильных устройств; базовые принципы организации и функционирования компьютерных сетей.

Он должен быть знаком с основными онлайн-сервисами по оказанию электронных услуг, порталами государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых с использованием электронных социальных карт, электронных платежей, электронных очередей, электронной приемной.

От него требуется знакомство с тенденциями развития информационно-коммуникационных технологий и цифровой грамотности; рынком современных образовательных программ, направленных на развитие цифровой грамотности; направлениями и перспективами развития ИКТ для населения; современными подходами, формами, методами и методиками дополнительного образования и просвещения, особенностями дополнительного образования и просвещения по вопросам развития цифровой грамотности и пр.

Ответственной организацией-разработчиком профессионального стандарта выступила Общероссийская общественно-государственная просветительская организация «Российское общество «Знание». В работе над стандартом принимали участие ГАОУ ВО города Москвы «Московский государственный педагогический университет», ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ», ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский университет «МИСИС», Институт ЮНЕСКО по информационным технологиям в образовании, АО «Ланит».

## **Цифровой куратор**

Цифровые технологии окружают нас повсюду. Без мобильного телефона, компьютера и доступа к различным сервисам мы уже не представляем свою жизнь: финансовые услуги осуществляются в электронном виде, некоторые сотрудники предпочитают работать в удаленном формате, большинство государственных услуг люди получают через портал госуслуги и мос.ру, обучение происходит в дистанционном виде.

Гражданам приходится осваивать необходимые навыки цифровой грамотности, чтобы уметь пользоваться предоставляемыми сервисами. Но не все люди готовы к таким быстрым изменениям и цифровизации и сталкиваются с элементарными проблемами: снятие денег в банке, оплата коммунальных услуг, электронная запись к врачу.

Чтобы помочь населению освоить современные технологии, была создана новая профессия «Цифровой куратор» по инициативе Российского общества «Знание». Полное название профессии – «Консультант в области развития цифровой грамотности населения».

Кроме того, согласно результатам опроса Аналитического центра НАФИ, 60% россиян недостаточно имеющихся знаний по теме безопасного использования цифровых устройств и технологий. При этом, критически оценивают свои компетенции в сфере личной информационной безопасности порядка 45% россиян, это доля резко возрастает до 67% среди людей 45-59 лет. Особенно остро ощущают недостаток знаний пенсионеры – как работающие (73%), так и неработающие (75%). Поэтому основная целевая аудитория, с кем будет работать Цифровой куратор – это поколение 60+. Но и для молодых людей, выпускников школ, имеющих недостаточно опыта, взаимодействие с подобными специалистами будет актуальным.

Разработке стандарта «Цифровой куратор» предшествовала работа 500 образовательных и профессиональных организаций по всей стране, были проведены общественные обсуждения, внесены ценные замечания и предложения. В работе принимали участие столичные вузы, компанию ЛАНИТ, институт ЮНЕСКО по ИТ в образовании.

## **О профессии Цифровой куратор**

Цифровой куратор осуществляет просвещение в вопросах применения цифровых технологий в различных сферах жизни, содействует развитию цифровых компетенция различных групп населения.

К Цифровым компетенциям относится способность пользователя уверенно, эффективно и безопасно выбирать и применять инфокоммуникационные технологии в разных сферах жизни. Цифровые компетенции основаны на непрерывном овладении знаниями, умениями, мотивацией, ответственностью (поиск информации, использование цифровых устройств, использование функционала социальных сетей, финансовые операции, онлайн-покупки, критическое восприятие информации, производство мультимедийного контента, синхронизация устройств и пр.).

Цифровой куратор помогает гражданам получить навыки работы с компьютером, оргтехникой и электронными ресурсами. Он учит пользоваться электронной почтой, мессенджерами и социальными сетями, знакомит с работой в онлайн-банке, возможностями оплаты услуг ЖКХ через интернет, регистрирует на портале государственных услуг и помогает разобраться в наиболее важных составляющих онлайн-сервисов: запись к врачу и др. Особое внимание цифровой куратор уделяет знаниями по цифровой безопасности.

### **Задачи и функции цифрового куратора.**

В рамках профессиональной деятельности консультант в области развития цифровых компетенций населения (цифровой куратор) реализует следующие функции:

- Помощь гражданам в практическом использовании государственных и корпоративных информационных ресурсов и онлайн сервисов;
- Предоставление консультационных услуг по вопросам применения персональных компьютеров, сети Интернет, онлайн-сервисов для населения;
- Проведение индивидуальных консультаций ознакомительного характера, в том числе с применением e-learning технологий;
- Составление и реализация обучающих программ по повышению цифровых компетенций населения;
- Обучение слушателей по вопросам использования компьютерной техники и современных коммуникационных устройств;
- Консультационная поддержка выбора образовательной и (или) просветительской программы с учетом интересов, потребностей и уровня развития цифровой грамотности гражданина
- Оказание методологической и практической помощи образовательным центрам, работающим с населением в рамках государственных просветительских программ;
- Организационно-техническое обеспечение проведения информационно-просветительских мероприятий, направленных на развитие цифровых компетенций населения;

- Формирование и ведение базы образовательных, просветительских программ и информационных ресурсов для формирования индивидуальной траектории развития цифровой грамотности гражданина
- Планирование и проведение групповых и массовых мероприятий информационно-просветительского характера
- Участие в публичных мероприятиях по своей специализации, выступление на дискуссионных площадках, в СМИ и т.д. по вопросам компьютерной грамотности;
- Верификация и оценка качества и достаточности информации об образовательных и просветительских программах, направленных на развитие цифровой грамотности различных групп населения

### **Основные требования к цифровому куратору**

В профессиональном стандарте достаточно четко описаны необходимые знания, предъявляемые к цифровому куратору:

- Знание законодательных актов РФ о персональных данных, о развитии цифровой грамотности, об образовании и т.д.;
- Методологические и теоретические основы консультирования;
- Порядок организации и проведения групповых и массовых мероприятий;
- Правила деловой переписки и письменного этикета;
- Нормы русского языка;
- Теоретические основы и практики проектной деятельности, организации работы малой группы;
- Методики диагностики цифровой грамотности;
- Информационные ресурсы, направленные на развитие цифровой грамотности;
- Наиболее востребованные информационно-коммуникационные технологии;
- Основные сервисы по оказанию электронных услуг;
- Программы-браузеры для работы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», программы электронной почты;
- Принципы и механизмы работы поисковых систем, функциональные возможности популярных сервисов поиска;
- Принципы организации и функционирования компьютерных сетей;
- Порядок работы с оргтехникой и правила технической безопасности;
- Средства информационно-коммуникационных технологий для передачи информации;
- Прикладные программы ведения баз данных;
- Программное обеспечение для создания презентаций;
- Текстовые, графические, табличные, видео- и аудиоредакторы;
- Требования информационной безопасности;
- Виды мобильных устройств;

## **Цифровая безопасность.**

Цифровой куратор принимает все меры предосторожности и вырабатывает привычки, которые необходимы пользователям в их цифровом мире. Он показывает сочетание инструментов, меры предосторожности и вырабатывает привычки, которые необходимы пользователям для гарантирования их безопасности в цифровом мире: защита персональных данных, надежный пароль, легальный контент, культура поведения, репутация, этика, хранение информации, создание резервных копий и пр.).

## **Личностные компетенции цифрового куратора.**

Цифровой куратор – это специалист, которая относится к помогающим профессиям, профессиональные и личностные компетенции цифрового куратора находятся в области модели компетенций консультанта.

В основе модели консультанта лежит определение профессиональной компетенции на уровне мотивации и личностных качеств. Каждую профессиональную компетенцию цифрового куратора можно описать с указанием ряда поведенческих показателей: особую модель поведения, демонстрируемая цифровым куратором в ходе профессиональной деятельности, которая служит иллюстрацией описываемой мотивации или личностного свойства.

**Клиентоцентричность.** Одним из важных принципов в работе цифрового консультанта является интерес к клиенту как к человеку (или группе людей). Цифровой куратор уделяет большое внимание личности клиента. Искренний интерес служит причиной умения взглянуть на проблему глазами клиента. Забота о клиенте служит стимулом к тому, чтобы стремиться как можно лучше и качественнее донести до него важную информацию и расширить представления о цифровых технологиях.

### Показатели поведения цифрового куратора:

- Постоянно исследует область цифровых знаний клиента с целью выявления зон для развития;
- Использует данные, полученные из предыдущего опыта работы клиента, чтобы спрогнозировать предстоящие ситуации, которых могут быть неожиданными для клиента;
- Заранее нацеливает внимание клиента на решение не предусматриваемых клиентом проблем;
- Может детально проанализировать и описать особенности невербального поведения клиента при изучении новой информации;

- Способен самостоятельно определить, когда уровень раскрытия цифровой информации не соответствует возможностям ее восприятия клиентом;

**Эмоциональный интеллект.** Способность воспринимать, контролировать и подвергать критической оценке как свои эмоции, так и других людей – важный навык как в работе цифрового куратора. Ему необходимо уметь считывать эмоции других людей и правильно реагировать на них.

#### Показатели поведения цифрового куратора.

- Способен описать проблемы восприятия информации, принимая во внимание общие особенности эмоционального восприятия людей, типичные в подобных ситуациях;
- Готов выступать как личный друг и советчик по отношению к клиенту;
- Предупреждает клиента о возможных упущениях, которые могут возникнуть;
- Убеждает клиента в том, что он обладает определенными положительными свойствами, свойственными только ему;
- Проявляет в межличностном взаимодействии с клиентом способность к сопереживанию, а также тёплое, сердечное отношение, характеризующееся неизменно положительной эмоциональной окраской, и искренность.

**Коммуникативность.** Способность цифрового куратора обеспечивать наилучшую стратегию и тактику общения, эффективную деловую коммуникацию, открытость и взаимоуважение – является наиболее важной составляющей процесса консультирования.

#### Показатели поведения цифрового куратора.

- Определяет насущные потребности клиента и согласовывает собственный план действий с проблемами клиента;
- Выбирает наилучшую стратегию и тактику (форму подачи, каналы коммуникации) общения с учетом контекста коммуникаций на всех организационных уровнях;
- Понимает мотивы участников коммуникации, скрытые смыслы и подтексты;
- Проявляет взаимоуважение (умение слушать и слышать), применяет техники активного слушания, терпим к иным точкам зрения;
- Активно влияет на события и участников коммуникации для достижения поставленных целей и решения задач в своей деятельности;

**Нацеленность на результат.** Цифровой куратор всегда стремится добиваться результатов продуктивным способом, при выполнении взятых на себя обязательств применяет нестандартные методы для решения сложных задач по достижению целей цифрового развития клиента.

#### Показатели поведения цифрового куратора.

- Направляет внимание клиента на самые важные направления работы;
- Ставит перед клиентом максимально точные и конкретные задачи, к выполнению которых клиент может приступить сразу же;
- Перед тем как рекомендовать использовать определенные действия, оценивает сильные и слабые стороны клиента;
- Не забывает о проблемах, которые возникают у клиента;
- Направляет внимание клиента на многообразные возможности в будущем;
- Разрабатывает совместно с клиентом реалистичный план погружения в цифровые компетенции.

**Гибкость мышления.** Цифровой куратор отличается способностью мыслить одновременно на нескольких уровнях: на содержательном уровне и уровне процессов в ситуациях группового взаимодействия, на уровне стратегии и тактики при планировании, а также на техническом уровне при проведении первоначального анализа ситуации. Консультанты должны обладать гибкостью мышления и восприятием реальности, которые позволяют им понять, оценить и использовать модели мышления других людей.

#### Показатели поведения цифрового куратора.

- Задаёт продуманные вопросы, позволяющие проникнуть в сущность ситуации и глубоко проанализировать события из опыта клиента.
- Использует аналогии, чтобы рекомендации были более понятными и доступными для понимания клиента.
- Определяет новые способы использования существующих ресурсов для одновременного выполнения нескольких задач.
- Помогает клиентам глубоко осмыслить различные возникающие ситуации.

#### **Кому подходит профессия цифровой куратор.**

Профессия цифровой куратор подходит тем, кто интересуется современными устройствами и технологиями, обладает педагогическими навыками, стремится расширить свои знания в области цифровых технологий.

Можно выбрать одно из двух направлений работы: это консультирование с определенными категория населения или организация мероприятий с группой людей. В одном и другом случае все усилия будут направлены на развитие цифровых компетенций целевой аудитории, различия будут лишь в инструментах и методах обучения.

Основная целевая аудитория цифрового куратора: это пожилые люди и дети, которым необходимо освоить базовые цифровые навыки:



- мессенджеры и соцсети, чтобы оставаться на связи со своими родными и близкими
- поиск информации и развлекательного контента для собственного развития и обогащения необходимыми знаниями;
- госуслуги, региональные порталы, чтобы получать необходимые услуги – запись к врачу, оплата услуг, получение государственных услуг;
- онлайн-банкинг;
- онлайн-покупки, заказ такси;
- основы цифровой безопасности, обращение с паролями, способы обезопасить себя от мошенничества.

## **Цифровизация в Костроме**

Кострома снова в ТОПе: на этот раз по уровню цифровизации городского хозяйства пятница, 22 июля 2022 Кострома вошла в ТОП-10 рейтинга «Умных городов». За высокий уровень цифровизации городского хозяйства областной центр отметили в Минстрое России. По результатам первого рейтинга – в 2018 году Кострома в своей группе заняла 33 место. По итогам оценки за 2021 год областной центр улучшил свои позиции, заняв пятое место по уровню цифровизации среди городов с численностью жителей от 250 тысяч до 1 млн человек. Кострома поднялась в рейтинге за счет внедрения единой системы управления уличным освещением, системы мониторинга движения общественного и спецтранспорта, цифровых сервисов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. По поручению губернатора Сергея Ситникова, цифровизация городского хозяйства будет продолжена. В планах до конца года – запуск системы мониторинга предоставления коммунальных услуг, контроля за проведением ремонтных работ, информирования о городских проектах и другие. Цифровизация городского хозяйства – часть президентского национального проекта «Жилье и городская среда». Минстрой России ежегодно оценивает ход и эффективность цифровой трансформации регионов и публикует индекс IQ городов. Расчет проводится по 47 показателям

Костромская цифровизация: наш регион на 2 месте в России по использованию системы ГЛОНАСС

Региональный Департамент цифрового развития сообщает, что Костромская область, по данным отдела информации и рекламы АО «ГЛОНАСС» заняла почетное второе место среди регионов Российской Федерации по охвату общественного транспорта подключением к системе «ЭРА-ГЛОНАСС».

Первое место в этом рейтинге занимает соседняя Ярославская область — в ней доля подключенных к системе спутникового позиционирования пассажирских автобусов составляет 72% (более 1300).

Второе место Костромская область делит с Адыгеей — по 71% (но у нас ГЛОНАСС есть в 730 автобусах, а в Адыгее — в 182-х.

При этом Кострома обошла также и Калининград и Новосибирск — там охват ГЛОНАССом по 70% автотранспорта.

Стоит отметить, что использование перевозчиками системы «ЭРА-ГЛОНАСС» с 1 сентября 2021 года с передачей информации в Ространснадзор является вообще-то обязательным...

## **Минстрой России опубликовал индекс IQ городов**

**С 2019 года на территории города Костромы реализуется региональный проект «Умный город – Кострома», основой для создания которого стал ведомственный проект Минстроя России по цифровизации городского хозяйства «Умный город», рассчитанный на срок до 2024 года.**

Проект «Умный город – Кострома» направлен на создание комфортных условий для жителей города за счет широкого применения цифровых технологий и платформенных решений в различных сферах, включая: городское управление, умное ЖКХ, инновации для городской среды, умный городской транспорт, интеллектуальные системы общественной и экологической безопасности, туризм и сервис, интеллектуальные системы социальных услуг, экономическое состояние и инвестиционный климат, инфраструктура сетей связи, культура, наука и образование, спорт, здравоохранение, молодежная политика.

Ежегодно Минстроем России проводится оценка цифровизации городского хозяйства (индекс IQ городов). По итогам 2021 года город Кострома вошел в десятку лучших городов (в группе городов с численностью жителей от 250 тыс. до 1 млн человек) по уровню цифровизации городского хозяйства. Результаты были объявлены на прошедшем 14-16 июля 2022 года форуме «Умный город» в городе Мурманске.

В городе при поддержке региональной власти реализован ряд проектов: внедрена единая система управления уличным освещением, мониторинга движения общественного и специального транспорта, безналичная оплата проезда в общественном транспорте, внедрены цифровые сервисы в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

В планах до конца текущего года внедрение системы мониторинга предоставления коммунальных услуг, контроля за проведением ремонтных

работ, информирования горожан о городских проектах и т.п. на базе сервиса «МойДом».

Такие жизненно важные для города проекты, как транспортная реформа, также будут реализованы с применением цифровых технологий.