

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

# ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В ИНТЕРНЕТЕ

...КАК? ДЛЯ КОГО? ЗАЧЕМ?

Елена Мамедова, к. э. н., генеральный директор РА «Найс»

*Государственные органы от мала до велика осваивают интернет-пространство уже давно, но с разной эффективностью. Модернизируя старый сайт или разрабатывая новый, следует учитывать современные тенденции и достижения, а также особенности целевой аудитории. Данный материал представляет собой детальный анализ всех шагов на пути к современному и качественному представительству государственных органов и учреждений в сети Интернет.*

Основываясь на анализе существующих на сегодняшний день стандартов в области интернет-ресурсов государственного уровня западных стран, можно прийти к выводу о важности использования данных технологий в коммуникации власти с обществом в целом и внутри своей структуры в частности.

Представительство государственного органа в Сети всегда содержит информацию, носящую официальный характер, с помощью которой решаются социально-экономические, политические, культурные и другие задачи. А также электронное представительство имеет определенные цели своего существования:

- оперативное доведение до граждан объективной и достоверной информации о деятельности и решениях исполнительной власти, а также иной информации (документов и материалов), которой располагают указанные органы;
- реализацию права граждан на доступ к информации о деятельности органов государственного управления;
- информационную поддержку процессов реализации прав, обязанностей и законных интересов граждан;
- постепенную интеграцию информационных ресурсов государственных органов в целях укрепления единства общенационального информационного пространства;
- представление интересов государства и формирование положительного информационного образа в международном сообществе;
- информационную поддержку в реализации единой социально-экономической и информационной политики;
- эффективную поддержку экономической деятельности государственных субъектов;
- информационную поддержку процессов взаимодействия с правительствами зарубежных стран и международными организациями;
- предоставление гражданам достоверной и оперативной социально-значимой информации об оказываемых услугах и сферах деятельности учреждения;

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

- формирование имиджа учреждения и разъяснение гражданам его места в государственной политике страны;
- обеспечение взаимодействия между гражданами и госучреждением;
- обеспечение быстрого доступа к контактной информации специалистов, работающих с населением.

Совокупность интернет-сайтов органов государственного управления всегда должна строиться на следующих принципах:

- обеспечение информационной безопасности государства и общества;
- доступность, достоверность и полнота информации;
- своевременность предоставления информации;
- ответственность за нарушение права на доступ к информации;
- обеспечение прав граждан и организаций в информационной сфере, включая защиту информации персонального характера.

### ТЕРМИНЫ

Для начала давайте разберемся с необходимой нам терминологией.

Сайт – это одна или совокупность веб-страниц, доступных в Интернете через протоколы HTTP/HTTPS. Страницы сайта объединены общим корневым адресом, а также обычно темой, логической структурой и оформлением. Интернет-сайт органа государственного управления – совокупность объектов информационно-коммуникационной инфраструктуры государственного органа, размещенная в глобальной компьютерной сети и обеспечивающая доступ к информации о деятельности органа управления. Также далее в тексте нам встретится термин «юзабилити» (англ. usability – дословно «возможность использования», «способность быть использованным», «полезность») – понятие в микроэргономике, обозначающее итоговый уровень удобства предмета для использования в заявленных целях. Термин

имеет связь с понятием «эргономичность», но в отличие от последнего меньше ассоциируется с технической эстетикой, с внешним видом и более привязан к утилитарности «юзабельного» объекта. Международный стандарт ISO 9241-11 определяет юзабилити как «степень, с которой продукт может быть использован определенными пользователями при определенном контексте использования для достижения определенных целей с должной эффективностью, продуктивностью и удовлетворенностью». При этом относительная важность всех трех аспектов определяется этим самым контекстом.

Юзабилити интернет-ресурса немыслимо без соответствующего графического оформления, дизайна проекта. Здесь всегда идет ориентация на пользователей сайта. Качественный сайт государственного учреждения с точки зрения удобства и эффективности его использования – это сайт, который одновременно достигает целей, поставленных органом власти, а также отвечает потребностям его пользователей.

Целевую аудиторию интернет-ресурса следует четко определять на этапе планирования и разработки сайта. Так, подача материала на сайте государственных органов должна быть понятна широкому кругу лиц, то есть ориентирована на несколько групп пользователей.

Сотрудники, ответственные за разработку сайтов государственных учреждений, должны решить, какие целевые группы необходимо привлечь на сайт, а также какие цели этих групп необходимо учесть при планировании сайта. Под целевыми группами пользователей мы понимаем группы лиц, объединенные по каким-либо ключевым признакам, являющиеся посетителями сайта с целью получения необходимой информации или направлением запросов в адрес государственного учреждения.

Как в процессе разработки, так и в процессе работы сайта следует:

- проводить мониторинг целевых групп, составлять их характеристики, знать особенности;

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

- с определенной регулярностью проводить тестирование сайта с целью максимального соответствия потребностям пользователей.

Таким образом, сайт органа государственной власти должен всегда находиться в процессе улучшения и активной работы над юзабилити.

Хотя эксперты подчеркивают, что определенные сайты, созданные в поддержку общественных кампаний, имеют несколько иные стандарты и принципы дизайна, поскольку характеризуются четко выраженной целевой аудиторией, на которую и направлена та или иная государственная программа.

Такое понятие, как контент (англ. content – «содержимое»), включает в себя любое информационно значимое наполнение информационного ресурса (например, сайта): тексты, графика, мультимедиа – вся информация, которую видит пользователь. Например, это информация на сайте, любой связный и осмысленный текст. Простой набор слов, даже ключевых, контентом не является. Особую важность для пользователя имеет актуальность контента, его значимость в настоящее время и достоверность предоставленных данных, а также соответствие контента поставленным целям по его поиску.

### ЛУЧШИЕ БУДУТ НАГРАЖДЕНЫ

В соответствии с распоряжением председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации от 3 октября 2005 года № 379рп-СФ «О проведении ежегодного конкурса на лучший сайт законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сети Интернет» Совет Федерации в 2009 году проводит такой конкурс (пятый по счету) на лучший сайт госструктур.

Целью конкурса являются развитие и объединение публичных электронных информационных ресурсов органов государственной власти в рамках интернет-сообщества. В конкурсе могут принимать участие законодательные (предста-

вительные) органы государственной власти субъектов Российской Федерации, имеющие собственные сайты в сети Интернет, а также представленные своими информационными разделами на других сайтах субъектов РФ.

Ресурсы оцениваются по интегральному суммарному критерию, который состоит из следующих компонентов:

- 1) качество информационного наполнения сайта;
- 2) удобство интерфейса;
- 3) привлекательность дизайна сайта;
- 4) интерактивность сайта.

Каждый критерий содержит ряд показателей, которым эксперты присваивают определенные коэффициенты (баллы). Суммарный критерий оценки сайта определяется как взвешенное среднее по 4 критериям и всем оценкам экспертов, участвующих в оценке сайта.

Из методики оценки сайтов органов государственной власти:

### КАЧЕСТВО ИНФОРМАЦИОННОГО НАПОЛНЕНИЯ САЙТА

Существенными показателями для данного критерия является наличие следующей информации:

- правовой базы нормативных документов, информации о планах и программах законодательного органа власти субъекта Российской Федерации, повестки дня и расписания текущей сессии законодательного органа власти, отчетов о сессиях законодательного органа власти;
- новостей, архива новостей и другой информации, представляемой пресс-службой законодательного органа власти;
- аналитических материалов, материалов по местному самоуправлению и информации от муниципальных образований;
- истории законодательного органа власти субъекта Российской Федерации;
- регламента или других аналогичных документов, регулирующих деятельность законодательного органа власти субъекта Российской Федерации;

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

- краткого описания законодательной процедуры, порядка выборов, описания полномочий, прав и обязанностей руководителя законодательного органа власти субъекта Российской Федерации;
- биографических данных руководителя законодательного органа власти субъекта Российской Федерации и депутатов;
- данных о структуре и составе аппарата законодательного органа власти субъекта Российской Федерации.

Учитывается регулярность обновления сайта и актуальность информации, представленной на сайте, в том числе наличие указателя «Дата последнего обновления». А также наличие ссылок на другие государственные сайты, наличие официальной символики на главной странице, фотогалерей, фоторепортажей и другой фото-, аудио-, видеоинформации, наличие англоязычной версии сайта.

### УДОБСТВО ИНТЕРФЕЙСА

В части удобства интерфейса учитывается наличие карты сайта, наличие и удобство поиска информации по сайту, наличие страницы «Что нового?» (оглавление, содержащее гиперссылки к самым новым документам). Оценивается структура сайта (в идеале – доступ к любой странице сайта требует не более трех кликов), наличие сквозного меню (меню, которое присутствует на каждой странице сайта) и присутствие на всех страницах сайта ссылки на главную страницу, иерархическая структурированность информации сайта, степень интуитивно понятного меню, а также учитывается наличие версии «для печати» (для документов).

### ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ ДИЗАЙНА САЙТА

При оценке привлекательности дизайна сайта учитывается:

- общее целостное художественное впечатление, оригинальность и новизна дизайна сайта;
- использование для страниц сайта единого стиля (шрифты, заставки, оформление), единой цветовой палитры;

- наличие и «вписывание» баннеров в дизайн сайта;
- гибкость дизайна (подстраивается под разрешение экрана) и корректность масштабирования изображений сайта.

### ИНТЕРАКТИВНОСТЬ САЙТА

При оценке интерактивности сайта учитывается:

- наличие контактной информации законодательного органа власти субъекта Российской Федерации (наличие почтового адреса, адреса электронной почты, телефонов и других реквизитов, наличие контактной информации депутатов, руководителей подразделений);
- наличие разделов опросов, голосований, подписки, обращений граждан (с интерактивной формой обращения), форумов;
- наличие адреса электронной почты администратора сайта.

Рейтинг сайта в сети Интернет оценивается путем формирования запроса с полным названием органа власти в поисковых системах Интернета. Положительная оценка принимается в случае, если в первой десятке найденных документов присутствует документ, размещенный на данном сайте.

Победитель по итогам 2009 года будет назван по мере анализа пришедших на конкурс заявок до 30 декабря 2009 года. Что касается, например, победителя 2008 года, то конкурсная комиссия под руководством председателя Совета Федерации С. М. Миронова, рассмотрев документы, представленные экспертным советом конкурса, приняла решение присвоить звание «Победитель конкурса на лучший сайт законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сети Интернет 2008 года»:

- Законодательному Собранию Кировской области;
- Законодательной Думе Хабаровского края;
- Законодательному Собранию Ульяновской области.

В конкурсе 2008 года приняли участие 57 законодательных (представительных) органов го-

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

сударственной власти субъектов Российской Федерации. Конкурс продемонстрировал стремление законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации к информационной открытости парламентов и обеспечению оперативного и адресного общения граждан с парламентариями. Возрос общий профессиональный уровень сайтов, что обеспечивает более быстрый доступ граждан к интересующей их информации.

### ОРУЖИЕ ПОБЕДИТЕЛЯ

Стать, возможно, победителем данного конкурса, а также повысить лояльность пользователей вашего сайта можно, детально проработав следующие пункты:

- анализ потребностей пользователей;
- выстраивание четкой работы с веб-дизайнерами, а также другими подрядчиками в разработке сайта;
- выбор контента;
- разработка интерактивных сервисов;
- описание обязанностей и ответственности лиц, занимающихся администрированием интернет-ресурса.

### ОТ АНАЛИЗА НУЖД ДО ДАЛЬНЕЙШИХ ДЕЙСТВИЙ

При разработке любого сайта следует учитывать потребности целевой группы. Но в случае работы над сайтом органа государственной власти нет единого, четко выделяемого пользователя. Здесь следует больше руководствоваться основными целями, которые ставит перед собой государственная структура. А также учитывать навыки работы в Интернете среднестатистического пользователя и цели, которые приведут его на сайт. Учтя нужды и потребности заинтересованных в информации сторон, мы можем приступить к дальнейшим действиям.

При анализе целевой аудитории, выявлении ее основных характеристик мы должны в нашем случае ответить на следующие вопросы:

- Будут ли пользователи заходить на сайт с рабочего компьютера или же с домашнего?
- Каким опытом работы в Интернете владеет основная часть наших пользователей?
- Каковы основные демографические и социальные характеристики нашего пользователя?

Обязательно в структуре современного сайта нужно предусмотреть возможность интерактивного взаимодействия с пользователем. То есть предоставить ему возможность не только получить ответы на свои вопросы посредством обратной связи, но и предусмотреть возможность технической поддержки пользователя в его передвижении по сайту. Кроме того, не лишним будет «прикрутить» к сайту возможность отслеживания поведения пользователей на вашем сайте. Информация, подвергающаяся мониторингу, в этой связи должна включать в себя:

- количество уникальных посещений сайта;
- количество запросов;
- наиболее часто посещаемые страницы;
- наименее часто посещаемые страницы.

Анализируя данную информацию, руководство интернет-сайта составляет характеристику посещаемости сайта, исследует аудиторию, эффективность сервисов и актуальность информации. Если же обслуживание сайта осуществляется подрядчиком, то предоставление аналитической информации по посещению должно быть оговорено в соответствующем пункте договора. Таким образом, структура и контент представительства государственного органа в сети Интернет должны быть обусловлены его целями, задачами и функциями, а также законодательством по реализации прав, обязанностей и законных интересов граждан и организаций.

Разрабатывая структуру будущего сайта или модернизируя уже имеющуюся, крайне важно первоначально обозначить основные элементы навигации. То, как именно государственное учреждение будет подавать информацию пользователям и тем самым стремиться к достижению целей существования сайта в целом и решению отдельных задач в частности.

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

На начальной стадии работы над сайтом мы определяем круг лиц, которые будут задействованы в разработке и наполнении сайта, а также способных провести соответствующее техническое и юзабилити-тестирование перед запуском.

Основываясь на знании, пользователях и целях государственной структуры, мы приступаем к разработке технического задания для создания сайта. То есть такого документа, в котором содержится описание всех целей, задач, структуры, навигации, контента и интерактивных сервисов, а также ответы на следующие вопросы:

- Каков бюджет разработки сайта?
- Для чего делаем сайт?
- Каковы цели и задачи сайта?
- Есть ли характеристики целевой аудитории?
- Что будут искать пользователи на сайте?
- Какие нужды пользователей должен удовлетворять сайт?
- Что мы можем сделать для удовлетворения данных нужд?
- Будет ли сайт связан с другими каналами информации?
- Каковы основные технические требования?
- Сколько времени должен занять у пользователя поиск информации?
- Каким образом будет осуществляться поддержка пользователей сайта?
- Каким образом будет поддерживаться и обслуживаться сайт?

Кроме того, в письменной форме, в рамках технического задания по сайту, должны быть оговорены:

- пожелания заказчика к дизайну, структуре, навигации сайта;
- перечень сервисов, необходимых для эффективного выполнения задач, для которых создается сайт.

### ВЫБОР ПОДРЯДЧИКА

В настоящее время фирм, которые занимаются разработкой и продвижением сайтов, существует

великое множество. Однако не все из них выполнят свою работу качественно. Поэтому очень важно выбрать фирму, занимающуюся созданием сайтов, которая надлежащим образом выполнит свою работу. Для этого вам нужно принять во внимание следующие критерии. На сайте той или иной компании должно быть размещено портфолио выполненных работ. Также прочитайте информацию относительно квалификации специалистов, работающих в той или иной фирме по созданию сайтов. Ознакомьтесь со сроками, в течение которых специалист обязуется выполнить работу. Если сроки указаны неправдоподобно маленькие, скорее всего, создание сайта будет выполнено некачественно. Сроки должны быть разумными и достаточными для того, чтобы работа была сделана надлежащим образом. Узнайте о способах и форме оплаты за проделанную работу. Хорошо, если фирма, в которую вы обратились, предусматривает такой порядок оплаты, когда сначала производится создание сайтов, а затем уже оплата по проделанной работе. Выясните, существуют ли какие-либо санкции для исполнителей, которые выполнили работу некачественно. Вся вышеперечисленная информация, как правило, содержится на специализированных сайтах той или иной фирмы-разработчика, конечно, при условии, что специалисты фирмы добросовестно относятся к выполнению своих обязанностей. Помимо этого, специалисты фирмы могут предложить вам услуги по поддержке вашего нового интернет-ресурса.

Таким образом, требования к подрядчику, которому вы поручите разработку и изготовление сайта, включают в себя как основные моменты относительно его положительной истории на рынке, так и наличие портфолио в области веб-дизайна и веб-проектирования, которое было бы максимально приближено к желаемой вами манере подачи материала. На начальном этапе сотрудничества подрядчик:

- предоставляет детальный проект разработки сайта;
- рассчитывает смету данной разработки;
- назначает дизайнера и менеджера проекта.

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Разработчик должен предоставить несколько вариантов макета дизайна будущего сайта на выбор. На этом этапе предоставляется максимально подробная информация, которая должна быть размещена на сайте.

Услуги по созданию, техническому сопровождению и программно-технологическому обеспечению функционирования сетевой информационно-коммуникационной инфраструктуры подразумевают заключение определенного договора.

Договор на оказание услуг по дизайну оговаривает задачи и ответственность поставщика услуг и покупателя относительно:

- параметров технического и художественного дизайна;
- подготовки необходимого содержания;
- модификации технического и художественного дизайна.

Договор на техническое проектирование определяет параметры технического проектирования, уровни сервиса, а также включает:

- количество, время и периодичность модификаций;
- количество перепроектировок (версий) интернет-сайта, которые могут быть сделаны в течение срока действия договора;
- стоимость услуг по дополнительному техническому проектированию и разработке.

Договором также должна быть предусмотрена возможность модификаций пользовательского интерфейса с учетом возможности осуществлять доступ пользователей через терминальные устройства, цифровое ТВ, мобильные телефоны и т. п.

Кроме того, в обязательном порядке договор предусматривает меры и условия по защите от сбоев, восстановления работоспособности интернет-сайта, вопросы предоставления сетевой статистики, качества доступа пользователей, объема хранения и резервного копирования.

### ЮЗАБИЛИТИ

Подчеркнем, что бюджет разработки сайта должен также включать средства для тестирования юзаби-

литу, без чего не будет максимально достигнута цель – отвечать интересам и нуждам пользователей. По результатам тестирования должно быть предоставлено официальное заключение специалистов, содержащее следующие сведения:

- понятно ли пользователю назначение сайта;
- легко ли пользователь находит нужную информацию.

Слово «юзабилити» также обозначает набор методов, служащих для улучшения интерфейса во время процесса его разработки.

У юзабилити есть пять количественных составляющих:

- обучаемость: насколько легко пользователи могут выполнить основные задачи, впервые встретившись с незнакомым им интерфейсом;
- эффективность: после того как пользователи ознакомятся с дизайном, как быстро они могут выполнить то же задание;
- запоминаемость: после того как пользователь снова вернется к интерфейсу через определенный промежуток времени, насколько легко ему будет восстановить свои навыки работы с данным интерфейсом;
- ошибки: сколько ошибок делает пользователь, насколько серьезны эти ошибки, насколько легко пользователь может исправить эти ошибки;
- удовлетворенность: насколько пользователю приятно пользоваться данным интерфейсом.

Сегодняшний опыт показывает, что примерно 10% бюджета проекта должно тратиться на юзабилити. В среднем это поможет увеличить качество сайта более чем в два раза.

Существует множество методов изучения юзабилити, но самый основной и самый полезный – это метод тестирования вашего дизайна пользователями. Он включает три компонента:

- выбор наиболее типичных пользователей;
- постановка перед пользователями каких-либо задач по поиску информации на сайте;
- индивидуальное отслеживание, каким образом происходит данный поиск для каждого выбранного пользователя.

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Самое важное – проводить тестирование отдельно с конкретно взятым посетителем. Пусть каждый из них сам решает вставшие перед ним проблемы. Если вы им будете помогать или привлекать их внимание к какому-то определенному элементу на экране, вы испортите результаты теста. Для того чтобы обнаружить наиболее серьезные проблемы с юзабилити, вполне достаточно привлечь к тестированию пять пользователей. Вместо того чтобы разоряться на крупное, дорогое исследование, лучше всего провести несколько мелких тестов и вносить изменения в дизайн после каждого из них: так вы сможете сразу исправлять обнаруженные ошибки. Этот метод последовательного дизайна лучше всего позволяет улучшить качество конечного продукта. Он, конечно, отличается от метода опроса фокусной группы, который хорош для маркетингового исследования, но для оценки качества интерфейса вам необходим непосредственный контакт с пользователем. Не слушайте, что пользователи хотели бы сделать в том или ином случае: вам надо проследить, что они делают в реальности.

Реакция пользователей является одним из самых важных критериев оценки эффективности. Эта информация поможет улучшить выбранный дизайн не только с точки зрения юзабилити, но и с точки зрения достижения целей сайта, поставленных заказчиками, учреждением, организаторами кампании.

Кроме фактора юзабилити, существует также фактор технической оснащенности сайта, параметров его работы, облегчающих навигацию. К таким моментам относятся:

### СКОРОСТЬ ЗАГРУЗКИ СТРАНИЦ

Оптимизация отображения сайта для всех типов разрешения экрана, браузеров и операционных систем.

Обеспечение доступа различных категорий пользователей к сайту, включая людей с ограниченными физическими возможностями, а также тех, кто использует программные средства ограничения доступа на различные ресурсы.

Возможности для сокращения времени загрузки страниц.

Оптимизация сайта с точки зрения загрузки графики.

Определение необходимости наличия flash-элементов.

Размещение отдельных документов в виде файлов для загрузки.

### ОСОБЕННОСТИ НАВИГАЦИИ САЙТА

Навигация на сайте государственного учреждения должна быть разработана так, чтобы четко прослеживалась последовательность ссылок. Необходимо обеспечить:

- возможность видения основных способов навигации без прокручивания (скроллинга) страницы;
- очевидность для пользователя возможности перехода по навигационным элементам;
- использование логичных названий для навигационных элементов каждого раздела;
- обеспечение для пользователя возможности перемещения между разделами сайта без использования элементов браузера «Вернуться назад»;
- необходимость сообщения пользователю его местонахождения на сайте в настоящий момент;
- наличие на сайте системы поиска информации и ее размещение в зоне видимости.

### БАЗА КОНТЕНТА

То, что пользователь увидит сразу же при переходе на сайт государственного учреждения, должно соответствовать специфике данного органа. Здесь необходимо:

- размещение в «шапке» сайта официального наименования органа государственного управления и его официальных реквизитов (адрес, телефоны справочной службы, адрес электронной почты);
- сведения относительно организационной структуры государственного учреждения;
- размещение нормативных актов или других документов, регламентирующих деятельность учреждения;

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

- наличие новостной ленты;
- размещение иной информации, которая должна быть донесена до общественности.

При работе над наполнением сайта следует задуматься, в каком виде перед пользователем предстанет текст. Это могут быть вариации со шрифтом или его цветом, а также сочетанием шрифтов. Выбор необходимо основывать на экспертных заключениях относительно особенностей восприятия текстовой информации с экранов компьютера.

Необходимо четкое разделение текстов на абзацы, использование маркированных списков, а также выделение полужирным шрифтом наиболее важных сообщений для облегчения сканирования текста взглядом. Что вкуче поможет глазу пользователя легче «скользить» по странице. Чтобы ускорить передвижения пользователя по сайту с целью получения информации, следует предоставить ему подробную карту сайта, а также возможность поиска информации по ключевым словам и сочетаниям слов. Карта сайта является ключевым элементом дизайна с понятной и удобной информационной архитектурой, при помощи которого пользователь может легко ориентироваться на сайте. Необходимо протестировать карту сайта по имеющимся пользовательским сценариям и попробовать найти более короткие и логичные пути по сайту. Кроме этого, следует организовать возможность сложного поиска не только по ключевым словам, но и по другим критериям, таким как дата, тема, департамент и т. д. Результаты поиска должны выводиться в наглядной и понятной форме.

### ИНТЕРАКТИВНОСТЬ

Крайне важным фактором успешного функционирования сайта государственного учреждения может стать персонализация сайта для некоторых категорий пользователей, а также возможность для всех пользователей легко и просто пользоваться установленными на сайте сервисами. Например, формой обратной связи, в которой должен

быть предусмотрен оперативный ответ на почтовый ящик пользователя со словами, что запрос направлен на рассмотрение, и по нему будет направлен ответ в течение определенного срока.

Также при оценке интерактивности сайта учитывается:

- наличие контактной информации государственного учреждения (наличие почтового адреса, адреса электронной почты, телефонов и других реквизитов, наличие контактной информации депутатов, руководителей подразделений);
- наличие разделов опросов, голосований, подписки, обращений граждан (с интерактивной формой обращения), форумов;
- наличие адреса электронной почты администратора сайта.

### ДИЗАЙН

Прежде чем выбрать основную концепцию по дизайну страниц сайта, следует:

- провести маркетинговое исследование;
- убедиться в том, что подрядчик четко представляет цели и задачи интернет-сайта;
- ориентироваться в дизайне на особенности восприятия пользователя;
- учитывать:
  - а) текущие стандарты веб-дизайна;
  - б) технические требования к сайту и их соотношение с дизайном;
  - в) потребностей пользователя.

Визуализация концепции сайта государственного учреждения должна отражать его характер и особенности, а также соответствовать установленному ведомственному стилю.

- Кроме того, дизайн интернет-проекта должен:
- обеспечивать эффективное размещение различных видов информации;
  - гарантировать простой доступ пользователей с различным уровнем образования и технической подготовки к содержанию разделов и рубрик;
  - соответствовать логике восприятия и поиска информации;

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

- корректно отображать информацию и структуру сайта в различных браузерах и на мониторах с различным разрешением.

При разработке сайта государственного учреждения следует тяготеть к более простым дизайнерским решениям, не требующим использования дополнительного программного обеспечения для отображения информации на пользовательском оборудовании. Ведь основной целью создания сайта является предоставление пользователю возможности найти на нем нужные сведения или выполнить то или иное действие. Соответственно, первичной целью качественного дизайна сайта является максимальное облегчение пользователю выполнения этих задач.

Сам процесс разработки дизайна сайта можно условно разделить на несколько этапов, на каждом из которых происходит тесное взаимодействие с подрядчиком:

- формирование задачи заказчиком;
- постановка задачи исполнителю;
- разработка дизайна сайта;
- презентация дизайна сайта.

При оценке привлекательности дизайна сайта учитывается:

- общее целостное художественное впечатление, оригинальность и новизна дизайна сайта;
- использование для страниц сайта единого стиля (шрифты, заставки, оформление), единой цветовой палитры;
- наличие и «вписывание» баннеров в дизайн сайта;
- гибкость дизайна (подстраивается под разрешение экрана) и корректность масштабирования изображений сайта.

Важность цвета в нашей жизни поистине огромна. Так же огромна она и в Интернете, где все на этом и держится. Умение правильно использовать цвет является атрибутом профессионализма веб-дизайнеров. Это умение позволяет оформителю правильно задать атмосферу сайта. Что касается цветовой палитры сайтов государственных учреждений, то здесь следует выбирать более спокойные оттенки и цвета.

Резюмируя, следует сказать, что дизайн сайта должен позволять пользователям последовательно знакомиться с представленной информацией и получать ее в логическом порядке. Сайт должен быть разработан в одном стиле – общий дизайн, использование логотипов и вставок, цветовое решение, использованные шрифты, макетирование страниц и т. д. Общий вид сайта должен быть профессиональным и приемлемым в эстетическом плане.

### КОНТЕНТ

Информационное наполнение сайта государственного учреждения должно соответствовать особенностям его деятельности, а также запросам целевой аудитории.

Существенными показателями для данного критерия является наличие следующей информации:

- правовой базы нормативных документов, информации о планах и программах учреждения;
- новостей, архива новостей и другой информации, представляемой пресс-службой;
- аналитических материалов, материалов по местному самоуправлению и информации от муниципальных образований;
- истории учреждения;
- регламента или других аналогичных документов, регулирующих деятельность учреждения;
- биографических данных руководства учреждения;
- данных о структуре и составе учреждения.

ПРИ РАЗРАБОТКЕ САЙТА ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СЛЕДУЕТ ТЯГОТЕТЬ К БОЛЕЕ ПРОСТЫМ ДИЗАЙНЕРСКИМ РЕШЕНИЯМ.

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Учитывается регулярность обновления сайта и актуальность информации, представленной на сайте, в том числе наличие указателя «Дата последнего обновления».

Кроме этого, учитывается наличие ссылок на другие государственные сайты, наличие официальной символики на главной странице, фотогалерей, фоторепортажей и другой фото-, аудио-, видеоинформации, наличие англоязычной версии сайта.

Так, в целях реализации прав граждан на доступ к информации государственных органов на сайтах рекомендуется размещать:

- атрибуты государственной символики, а также атрибуты символики органа государственного управления (при их наличии);
- описания порядка, правил и процедур реализации государственных услуг, предоставляемых органом государственного управления гражданам или организациям;
- материалы, информирующие граждан о результатах деятельности органа государственного управления, о положении дел в отрасли, в том числе по регионам;
- статистическую информацию;
- ответы органа на общественно значимые запросы из законодательных и судебных органов, органов местного управления, а также граждан и организаций;
- электронные версии ведомственных изданий;
- информацию о взаимодействии с общественными организациями;
- информацию по защите персональной информации пользователей интернет-сайта;
- информацию по статусу информации, а также информацию по копирайтам;
- англоязычную версию сайта.

Дублирование информации в разных разделах сайта является недопустимым. Текст для современного сайта государственного учреждения должен быть адаптирован для Интернета и для аудитории с различным уровнем подготовки и заинтересованности. Например, сайт общест-

венной кампании не должен просто повторять текст бумажных брошюр или других традиционных носителей информации. А язык текстов должен быть максимально понятным и простым – это обеспечивает доступность сайта и помогает пользователям «сканировать» текст в поисках нужной им информации.

Современный сайт государственного учреждения также должен иметь критерии единого стиля текстов с целью обеспечения максимального воздействия на читателя.

Титульная страница любого сайта – это то, что обычно пользователь видит изначально. Поэтому именно ей стоит уделить несколько больше внимания и детально проработать ее концепцию и содержание.

Заглавная страница сайта государственного учреждения включает, как минимум:

- название государственного органа;
- официальную символику;
- навигационный блок;
- строку поиска;
- интерфейс в помощь пользователю;
- прямой URL (сетевой адрес);
- адрес электронной почты или другие контакты.

Интернет-сайты государственных учреждений должны иметь простую и понятную титульную страницу, обеспечивающую отображение наиболее важной оперативной информации и навигацию по структуре информационных ресурсов и сервисов.

Первая страница является инструментом одновременно и для привлечения, и для ориентации пользователя.

На государственных сайтах следует избегать предварительных анимационных, не несущих функциональной нагрузки страниц. Исключением могут быть сайты, посвященные отдельным социальным акциям, рассчитанным на молодежную аудиторию.

Современный сайт государственного учреждения должен предоставлять самый широкий спектр имеющихся форматов передачи инфор-

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

мации, таких как QuickTime VR, видео, потоковое аудио или Flash-анимацию. При этом такой контент желателен должен быть предложен пользователю для использования. В соответствии с требованиями быстрой загрузки сайта и обеспечения общедоступности такой контент нельзя выносить на первую страницу. Доступность информации является важнейшей характеристикой сайта. Любая не HTML-информация (JavaScript, Java-приложения, аудио-, видеоклипы, flash-анимация) должна быть расшифрована и представлена в альтернативном виде.

Современный сайт государственного учреждения должен быть общедоступным, удобным и привлекательным. Текстовые версии сайтов, особенно если они сгенерированы автоматически, могут не удовлетворять потребности слабовидящих людей. Поэтому пользователю всегда должна быть предоставлена возможность печатной и/или текстовой версии (обновляющейся одновременно с обычными и содержащей полную и актуальную информацию).

### ИНТЕРАКТИВНЫЕ СЕРВИСЫ

При организации интерактивных сервисов (онлайн-конференции, форумы, распределенные обсуждения), связанных с диалогом с пользователями, на интернет-сайте обязательно размещать информацию, разъясняющую посетителям порядок управления сообщениями.

При планировании сервисов необходимо учитывать:

- вопросы безопасности;
- вопросы технической надежности;
- соответствие действующим законам о защите информации.

Онлайн-услуги современного веб-сайта государственного учреждения должны быть надежно защищены. При сборе личной информации в целях регистрации пользователя, кастомизации или транзакций сайты государственных учреж-

НА ГОСУДАРСТВЕННЫХ САЙТАХ СЛЕДУЕТ ИЗБЕГАТЬ ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫХ АНИМАЦИОННЫХ, НЕ НЕСУЩИХ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ НАГРУЗКИ СТРАНИЦ.

дений должны соблюдать законы о сборе и хранении личной информации.

### РУКОВОДСТВО САЙТОМ

Отдел, отвечающий за функционирование и наполнение сайта, должен:

- обновлять информацию с определенной периодичностью;
- модернизировать сайт с учетом изменения особенностей целевой аудитории;
- внедрять новейшие технологии;
- отслеживать уникальность и актуальность контента.

Администрация сайта государственного учреждения должна включать в свою работу:

- планирование мероприятий по информационной поддержке сайта;
- сбор и обработку материалов для публикации в сети Интернет;
- управление обновлениями интернет-сайта;
- управление процедурами интерактивных сервисов;
- тестирование эффективности функционирования сайта;
- контроль соответствия целям;
- контроль работы подрядчиков.

Редактор или контент-менеджер сайта обеспечивает качество подготовки информационных материалов, редактирование и корректуру,

## СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

### ПРИ РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, А ТАКЖЕ АВТОРСКИМИ ПРАВАМИ ДОЛЖНА БЫТЬ ОБЕСПЕЧЕНА ДОЛЖНАЯ ИХ ЗАЩИТА.

контролирует своевременность выпуска материалов, соблюдение закона об авторском праве и интеллектуальной собственности. Руководитель подразделения, отвечающий за электронное представительство учреждения, контролирует:

- модификацию инфраструктуры интернет-сайта;
- процесс публикации и удаления материалов интернет-сайта;
- состояние текущей версии интернет-сайта;
- резервное хранение и архивирование информации;
- состояние технического дизайна;
- правильность отработки сценариев интерактивных сервисов;
- порядок обработки запросов пользователей по электронной почте, а также запросов, поступивших при заполнении пользователями интерактивных форм интернет-сайта;
- качество доступа пользователей в различных режимах соединения и через различные программы просмотра;
- адекватность отработки сценариев сервера;
- правильность (работоспособность) ссылок.

Кроме того, руководитель подразделения регулярно информирует руководство органа государственного учреждения об эффективности

функционирования сайта, статистических моментах.

### ИТОГО

Интернет-представительство государственного учреждения должно быть разработано с учетом последних технических достижений, обеспечивающих быструю работу сайта, безопасность данных пользователей, а также обладать технически надежным наполнением. Современный государственный сайт должен использовать различные медиаформаты (видео, аудио и дискуссионные группы), если они могут улучшить коммуникацию и сервис пользователей. Также должны быть учтены альтернативные форматы передачи той же информации. В целом сайт должен функционировать в контексте деятельности всей организации. Следует помнить, что помимо информационной функции сайты могут решать и другие немаловажные задачи. Например, сбор информации о регионах, целевых аудиториях и организациях.

При работе с персональными данными пользователей, а также авторскими правами должна быть обеспечена должная их защита, в соответствии с текущим законодательством.

Независимо от того, делаете ли вы новый сайт или предпринимаете модернизацию старого, вы должны всегда основывать свои действия на изучении интернет-аудитории в целом, а также ваших целевых групп в частности. Кроме того, успешное электронное представительство всегда разрабатывается профессионалами в строгом соответствии с вашим техническим заданием, к которому следует подойти с детальным описанием каждого пункта: начиная от структуры и заканчивая стилистическими и визуальными предпочтениями в подаче всего информационного материала.