

УДК 94(470.54):004.7

Е. В. Пологова

САЙТ КАК ЭЛЕМЕНТ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ (на примере официальных сайтов министерств Свердловской области)

В современном мире сайт является виртуальным образом организации. Посещая страницу в интернете, пользователь формирует свое представление об организации, которой принадлежит интернет-ресурс, поэтому сайт является важным элементом корпоративной культуры. В статье рассматриваются официальные сайты министерств Свердловской области с точки зрения их удобства для пользователя.

К л ю ч е в ы е с л о в а: официальный сайт, корпоративная культура, государственный орган, министерство.

Современное общество все сильнее погружается в электронное пространство, сегодня практически каждый человек ежедневно выходит в интернет для решения разнообразного спектра задач. В подобных обстоятельствах любая уважающая себя организация должна иметь собственный сайт, который становится ее лицом в виртуальном мире. Причем простого наличия сайта недостаточно, большое значение имеет внешний вид сайта, его функциональность, простота использования и клиентоориентированность. Официальный сайт организации, без сомнений, можно считать важным элементом трансляции ее корпоративной культуры.

Федеральный закон № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» гарантирует гражданину Российской Федерации право на доступ к информации, в том числе регламентирует тот факт, что не может быть ограничен доступ к «информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также об использовании бюджетных средств (за исключением сведений, составляющих государственную или служебную тайну)» [см.: Об информации...].

Очевидно, что в современном мире самым удобным вариантом распространения информации о деятельности государственных органов является создание официального сайта и его планомерное заполнение. Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» были закреплены способы обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов. Одним

из этих способов было заявлено «размещение государственными органами и органами местного самоуправления информации о своей деятельности в сети Интернет» [Об обеспечении...].

Статья 13 Федерального закона № 8-ФЗ регламентирует, какая конкретно информация о деятельности государственных органов должна публиковаться; нужно отметить, что список размещаемой в интернете информации достаточно большой. В соответствии с законом должна публиковаться общая информация о государственном органе, информация о нормотворческой деятельности этого органа, об участии в целевых и иных программах, о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, о кадровом обеспечении, статистическая информация о деятельности государственного органа и др.

На предмет соответствия требованиям законодательства было проверено содержание официального сайта Министерства финансов Свердловской области [см.: Официальный сайт Министерства финансов Свердловской области]. Вся информация, которая, согласно Федеральному закону № 8-ФЗ, должна размещаться в интернете, в том или ином объеме присутствует. Де-юре все учтено, но существуют проблемы с поиском необходимой информации. Чтобы отыскать определенные сведения, скорее всего, придется потратить много времени, даже чтобы найти поисковую строку на этом сайте, нужно потрудиться – она располагается в самом низу страницы, что крайне непривычно для пользователя. Если же не использовать поисковую строку, а искать информацию самостоятельно, рассматривая определенные разделы сайта, то далеко не всегда можно быстро обнаружить необходимые сведения.

Исходя из этой ситуации, сформулируем критерии оценки сайтов. Важнейшим является критерий содержания информации, под которым понимается соответствие размещаемой на сайте информации требованиям законодательства, а также пополнение сайта актуальными сведениями, наличие полезных ссылок на другие ресурсы. Значимым также является критерий структуры и навигационных функций, а именно возможность быстро получить необходимую информацию, используя при этом поисковую строку, карту сайта или последовательный переход от одного раздела к другому. Третий критерий – визуальное оформление сайта, под которым подразумевается оригинальность графического оформления и его соответствие содержанию. Четвертый критерий – механизм работы обратной связи, а именно: каким образом он функционирует, какие возможности предусматривает для пользователя. Все эти критерии важны для оценки корпоративной культуры организации, которой принадлежит

сайт. Если интернет-ресурс соответствует всем обозначенным критериям, то можно говорить об ориентированности организации на удовлетворение информационных запросов пользователей.

На данный момент в Свердловской области функционируют 17 министерств, каждое из которых имеет свой официальный сайт. Абсолютно идентичные по дизайну и структуре сайты имеют Министерство финансов, Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия, Министерство транспорта и дорожного хозяйства – объединим их в первую группу. Выполненные в другой цветовой гамме, но имеющие идентичную структуру сайты принадлежат Министерству природных ресурсов и экологии, Министерству строительства и развития инфраструктуры и Министерству общественной безопасности – объединим их во вторую группу. Все остальные министерства имеют сайты с собственным оригинальным дизайном – отнесем их к третьей группе. Проанализируем сайты каждой из трех групп на конкретном примере.

К первой группе сайтов относится официальная страница Министерства финансов Свердловской области (выше указывались некоторые ее особенности). Можно сделать вывод о том, что сайт соответствует критерию содержания: необходимая в соответствии с законодательством информация присутствует, по необходимости обновляется; существуют полезные ссылки на различные ресурсы, например, на портал государственных услуг, портал бюджетной системы Свердловской области, на официальный сайт Министерства финансов РФ.

Стоит отметить, что некоторые полезные ссылки просто переводят пользователя в другой раздел этого же сайта, что говорит о нелогичности структуры интернет-ресурса и, соответственно, относится ко второму критерию. Необходимо отметить, что структура официальной страницы Министерства финансов Свердловской области не способствует быстрому поиску необходимой информации: сведения распределены по большому количеству разделов таким образом, что сложно понять, в каком конкретно можно найти нужные данные, про неудобность поисковой строки уже сообщалось выше. Стоит отметить, что на момент написания статьи поиск по сайту в версии для слабовидящих вообще не работал: не выдавал ответов на простые запросы при условии, что в обычной версии сайта по тем же запросам были результаты. Таким образом, можно сделать вывод, что данный сайт не соответствует второму критерию – критерию структуры и навигационных функций.

Об оригинальности сайта говорить нецелесообразно, ибо уже сообщалось, что идентичное оформление имеет еще ряд сайтов министерств

Свердловской области. Но имеются и позитивные особенности: цветовая гамма соответствует содержанию: использованные цвета приятны для восприятия и не создают препятствий для усвоения текстовой информации; на всех страницах сайта единое оформление. Можно сделать вывод, что сайт частично соответствует критерию визуального оформления.

Отдельным критерием был вынесен механизм обратной связи. В этом отношении сайту определено есть над чем поработать. С помощью официальной страницы Министерства финансов Свердловской области любой гражданин может реализовать свое право на обращение в государственные органы, необходимо лишь заполнить определенную форму. И на этом механизм обратной связи данного сайта исчерпывается. Имеются еще данные опроса по поводу содержания проекта «Бюджет для граждан», но непонятно, каким образом реализовывался данный опрос: через сайт или бумажные анкеты в самом министерстве. Делаем вывод о том, что на данный момент официальная страница Министерства финансов Свердловской области не соответствует четвертому критерию.

Подведем итоги: сайт Министерства финансов, его официальная страница полностью соответствуют лишь одному из сформулированных критериев, одному соответствует частично и двум не соответствует. Не самая успешная картина вырисовывается. Сайт Министерства финансов явно нуждается в некоторых изменениях во благо пользователей.

Рассмотрим детально официальный сайт Министерства природных ресурсов и экологии Свердловской области [см.: Официальный сайт Министерства природных ресурсов и экологии], который был отнесен ко второй группе сайтов. Данная официальная страница полностью соответствует требованиям Федерального закона № 8-ФЗ. Например, согласно закону должна быть информация о созданных органом средствах массовой информации. Министерство природных ресурсов Свердловской области не имеет на данный момент собственных средств массовой информации. По этой причине в соответствующем разделе указано, что данная информация подлежит публикации согласно Федеральному закону и в течение пяти рабочих дней со дня государственной регистрации СМИ данные появятся в этом разделе.

Необходимо также отметить, что сайт пополняется актуальной информацией. Но под заголовком «Актуально!» на сайте размещена информация с приглашением на давно прошедшую встречу: не все данные своевременно обновляются. Внизу главной страницы размещены некоторые полезные ссылки: на сайт Правительства Свердловской области; на официальный интернет-портал правовой информации, на котором публику-

ются все законодательные акты высших органов государственной власти РФ; на официальный портал года экологии в России; на портал государственных услуг. Большая часть полезных ссылок направляет пользователя в различные разделы этого же сайта.

При проверке соответствия размещенных данных на сайте Министерства экологии поисковая строка практически не потребовалась – почти каждому пункту закона соответствовала определенная вкладка на главной странице сайта. Возможно, закон использовался в качестве алгоритма для создания этого сайта. Также создается впечатление, что при необходимости размещения какой-то новой информации просто появлялись новые вкладки, например, «Шарташский лесной парк» или «2017 год экологии». Достаточно сложно каким-то другим образом объяснить логику составления структуры этого сайта. Возможно, существует и более правильное и рациональное объяснение большому количеству вкладок на главной странице. С точки зрения законодательства, ничего не нарушается, но для пользователя подобная структура не является удобной и оптимальной. Возникает вопрос: для каких целей создается официальный сайт? Для того, чтобы государственный орган не нарушал законодательство или для удобства гражданина?

Как таковой механизм обратной связи на официальном сайте Министерства природных ресурсов и экологии также отсутствует. Если точнее, то существует возможность отправить через данный интернет-ресурс официальное обращение в государственный орган. Но других, оригинальных элементов обратной связи не предусмотрено.

Можно отметить и несколько важных положительных характеристик сайта Министерства природных ресурсов и экологии с точки зрения удобства его использования. Удачно реализована версия сайта для слабовидящих. Кнопка для перехода расположена в крайнем правом углу (это хорошо, ибо не нужно долго искать). Версия для слабовидящих не изменяет структуры сайта, она увеличивает размер шрифта и представляет все в черно-белом варианте, скрыв лишнюю информацию. И, что важно, в версии для слабовидящих поисковая строка выведена в верхний правый угол, а не расположена в самом низу страницы, где ее трудно найти. Еще на сайте можно быстро получить доступ к ежедневной справке о загрязнении атмосферного воздуха, подобная информация вполне может быть интересной и важной для жителей нашего промышленного региона.

Если обобщить результаты анализа сайта Министерства природных ресурсов и экологии, то ситуация также получается не самая позитивная. Официальная страница в целом соответствует критерию содержания,

частично соответствует критериям структуры и визуального оформления и не соответствует критерию механизма обратной связи.

Среди всех сайтов министерств Свердловской области наиболее привлекательным и ориентированным на удобство пользователей, на наш взгляд, является сайт Министерства социальной политики (относится к третьей группе сайтов) [см.: *Официальный сайт Министерства социальной политики...*]. Этот сайт имеет логичную и хорошо разработанную структуру. Если возникнут трудности, то всегда можно воспользоваться поисковой строкой, которая удобно расположена в правой верхней части экрана.

Наглядно и оригинально выполнено оформление перечня подведомственных структур – в виде карты Свердловской области, можно выбрать конкретный район и увидеть, какие подведомственные организации там находятся. В оформлении сайта использованы приятные для восприятия цвета. Любой пользователь, указав контактный адрес электронной почты, может подписаться на рассылку новостей – очень современная функция.

Содержание сайта полностью соответствует требованиям Федерального закона № 8-ФЗ. На сайте также имеются полезные ссылки, что важно. В данном случае все они отправляют пользователя на сторонние ресурсы, которые действительно могут быть интересны и полезны потенциальному посетителю данного сайта. Размещена, например, ссылка на информационный портал для людей с ограниченными возможностями здоровья, ссылка на региональный банк данных о детях-сиротах, ссылка на официальный сайт областного центра реабилитации инвалидов.

На момент обращения к сайту там проводилось голосование, в котором мог принять участие любой пользователь интернета. Предлагалось оценить уровень информационной открытости Министерства социальной политики Свердловской области. Постановка подобных вопросов уже говорит о том, что для этого министерства имеет значение мнение граждан о его функционировании. Таким образом, можно говорить о том, что Министерство социальной политики ориентируется на работу с гражданами и в той или иной степени стремится к улучшению своего функционирования в рамках данного аспекта. Размещаемые на сайте опросы с определенной периодичностью меняются, но всегда присутствуют. Таким образом, реализуется механизм обратной связи с посетителями сайта. Можно сделать вывод о том, что сайт Министерства социальной политики Свердловской области в целом соответствует всем сформулированным критериям.

В итоге следует отметить, что относительно каждого официального сайта министерств Свердловской области можно сообщить как положительные, так и отрицательные факты с точки зрения удобства их исполь-

зования для рядового посетителя. Но, к сожалению, в целом создается впечатление, что основная масса сайтов совсем не ориентируется на пользователя. На всех сайтах, согласно Федеральному закону № 8-ФЗ, указывается необходимая информация, но вот логика структурирования этой и другой информации зачастую совсем непонятна простому пользователю. Несмотря на тот факт, что разные сайты соответствуют разному количеству критериев, до идеала всем из них еще далеко. Каждый из рассмотренных сайтов нуждается в определенной доработке, а если учесть тот факт, что технологии работы с сайтами очень быстро развиваются, то стоит говорить о необходимости постоянной и непрерывной работы над улучшением сайта.

Анализируя содержание и архитектуру сайта организации или, другими словами, ее виртуальный образ, пользователь формирует определенное отношение к ней. И по этой причине в интересах организации создавать доступные, интересные, интуитивно понятные и удобные сайты – к этому сегодня уже стремятся многие компании. Подобные традиции прежде всего формируются в среде негосударственных организаций, поэтому, возможно, государственные организации на данный момент уделяют этому меньшее внимание. Хотелось бы, чтобы при посещении сайта государственного учреждения формировалось позитивное отношение и к самому учреждению – немаловажную роль в достижении этой задачи играют информативность, удобство пользования и оформление сайта.

Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон от 27.07.2006 г. №149-ФЗ [Электронный ресурс]. URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/78b773a28f3ad19eb234697b20ab1d48c09f748a/ (дата обращения: 24.11.2017).

Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления : Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ [Электронный ресурс]. URL : <https://rg.ru/2009/02/13/dostup-dok.html> (дата обращения: 20.11.2017).

Официальный сайт Министерства финансов Свердловской области [Электронный ресурс]. URL: <http://minfin.midural.ru/> (дата обращения: 20.11.2017).

Официальный сайт Министерства природных ресурсов и экологии Свердловской области [Электронный ресурс]. URL: <http://mprso.midural.ru/> (дата обращения: 24.11.2017).

Официальный сайт Министерства социальной политики Свердловской области [Электронный ресурс]. URL: <http://msp.midural.ru/> (дата обращения: 24.11.2017).