

УДК 004.738.5:323.232 (477)



Олексій Шишук,
аспірант Інституту журналістики
КНУ імені Тараса Шевченка

Удосконалення контенту веб-сайтів центральної влади України

У статті здійснено аналіз особливостей комунікаційної взаємодії вітчизняних урядових органів через їхні офіційні веб-сайти, запропоновано шляхи раціоналізації комунікаційних інтернет-практик.

Ключові слова: комунікація, уряд, веб-сайт, Інтернет, технології.

Розвиток інформаційних технологій у XXI ст. надає громадянам доступ до інформації про діяльність уряду, що важко було уявити ще десятиліття тому. Державний сектор активно послуговується сучасними можливостями таких електронних засобів, як відеоконференції, он-лайн-опитування, електронна пошта; вироблення чи вдосконалення державної політики відбувається через створені на веб-сайтах органів влади майданчики для співробітництва активних членів суспільства. Важливо й те, що громадяни хочуть отримувати більше інформації про діяльність виконавчої влади та керівництва держави в цілому. Оперативне інформування про новини міністерств і відомств, стан економічного розвитку України та її регіонів, держзакупівлі, надходження до нормативно-правової бази уряду, а також швидкі відповіді через державну систему електронних звернень громадян сприймаються ними як невід'ємний компонент прийняття рішень владними інституціями.

Як зазначає А. Чічановський, "інформаційна політика держави в галузі соціального управління не може існувати без різноманіття способів взаємодії її носіїв і, отже, поза комунікативними технологіями й процесами, що пов'язують, направляють та інноваціюють суспільно-політичне життя" [7, с. 72].

Із наростаючим проникненням Інтернету в наше життя комунікаційна взаємодія органів виконавчої влади з населенням через веб-сайти набуває все більшої актуальності й значення в загальній системі урядових комунікацій. За прогнозами колишнього віце-прем'єр-міністра С. Тігіпка, у 2015 році більш як 70% мешканців України користуватиметься Всесвітньою мережею, в той час як у 2012 році цей показник становив 42% (18 мільйонів користувачів) [6]. Нині, за статистичними даними моніторингу користувачів українського сегмента мережі Інтернет, серед веб-сайтів центральних органів виконавчої влади найчастіше відвідують сторінки Державної податкової служби (більше 36 тисяч відвідувачів на день), Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади (понад 15 тисяч), Пенсійного фонду (близько 7 тисяч), Державного агентства земельних ресурсів (майже 5 тисяч), Міністерства внутрішніх справ (також близько 5 тисяч відвідувачів щодня), Національного агентства України з питань державної служби (більше 4 тисяч) та Міністерства соціальної політики (понад 3 тисячі відвідувачів щодня) [5].

Метою нашої публікації є аналіз особливостей комунікаційної взаємодії вітчизняних органів виконавчої влади через мережу Інтернет і рекомендації для вдосконалення їхніх практик.

Учені відносять урядову комунікацію до "інституцій громадського інформування та стратегій, за допомогою яких уряди керують потоком політичних повідомлень" [8, с. 279]. Така комунікація є джерелом інформування громадян про позицію виконавчої влади, а також легітимізацією її політичних дій. Серед дослідників на пострадянському просторі, які працювали над проблематикою комунікаційної взаємодії органів державного управління в мережі Інтернет, можна виокремити Г. Почепцова (займався дослідженням сучасних комунікативних можливостей у сфері державного управління, в тому числі використанням потенціалу нових медіа в інформаційних кампаніях), Н. Дніпренко (зробила вагомий вклад у вивчення стандартів і принципів інтернет-комунікації органів державної влади, планування і проведення державних комунікаційних кампаній, розвиток електронного врядування в Україні), М. Грачова (аналізував використання політичними акторами діалогової моделі в мережі Інтернет), О. Анісімович-Шевчук (вивчала аспект контролю громадськості за діями влади через мережу Інтернет як альтернативний канал комунікації), Є. Тихомірову (досліджувала впровадження інформаційно-комунікаційних технологій на базі міжмережної комунікації (Інтернету) в державному управлінні, інструменти електронної участі громадян в державній комунікації), А. Готуна (в науковій роботі запропонував порівняльний аналіз веб-сайтів органів державної влади в Україні та в інших країнах). Зауважимо, що в роботах науковців недостатньо представлено власне комунікаційний складник органів держуправління через мережу Інтернет, оскільки домінуючим є політологічний і соціологічний підходи дослідження проблеми.

За критерієм спрямованості комунікаційного акту, підготовка та розповсюдження офіційної інформації про діяльність керівництва та центрального органу виконавчої влади на офіційному веб-сайті й сторінках у соціальних мережах є вертикальним видом урядової комунікації. Його характеризує наявність ієрархічної системи передавання інформації ("влада"—"громадяни"), чітко визначених стандартів і процедур та допоміжних елементів, які зумовлені особливостями

ми такої взаємодії (мета конкретного акту комунікації, реурси, в тому числі інтелектуальні, тощо).

Комунікативна складова діяльності уряду в Інтернеті регулюється насамперед постановою Кабінету Міністрів "Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади" [4]. У документі йдеться про те, що структура, дизайн та регламент функціонування офіційного веб-сайта визначаються керівником органу виконавчої влади відповідно до вимог цього порядку. А сама постанова містить обов'язковий перелік інформації, яка має бути розміщена на офіційному веб-сайті міністерства чи іншого центрального органу виконавчої влади: основні функції структурних підрозділів, а також контактні дані їхніх керівників; нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу; відомості про його регуляторну діяльність; про проведення консультацій з громадськістю, громадської експертизи та врахування суспільної думки у своїй діяльності; поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері тощо. Наявність чи відсутність певного пункту із затвердженого переліку (відповідно до вимог нормативних актів) є головним критерієм під час моніторингу інформаційного наповнення веб-сайтів органів виконавчої влади. Такий формальний підхід не дає можливості об'єктивно оцінити контент інтернет-ресурсів органів влади, виокремити кращі та гірші практики. Натомість головним завданням моніторингу мало б бути удосконалення інформаційного наповнення веб-сайтів, намагання зробити їх такими, що максимально задовольняють потреби користувачів.

Принаймні двічі на рік такий моніторинг має здійснювати відділ з питань свободи слова та доступу до публічної інформації департаменту інформаційної політики Державного комітету телебачення і радіомовлення України. За результатами моніторингу в грудні 2012 року (детальніше див. [1]), середнє значення показника наявності інформації на веб-сайтах органів виконавчої влади становить 0,86 з одиниці, а якості інформації — 0,96 (практично ідеальне значення). Зокрема, таку оцінку за якість інформаційного наповнення (її характеризує повнота й актуальність інформації, розміщеної на веб-сайтах, а також зручність доступу до неї) отримав сайт Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства (<http://minregion.gov.ua>), дизайн якого, однак, є одним із найгірших серед інтернет-ресурсів міністерств і відомств. Наприклад, більшість розміщених на головній сторінці рубрик ("Нормативно-правова база", "Регуляторна політика", "Міжнародне співробітництво", "Колегіальні та дорадчі органи", "Державні закупівлі", "Фінансування бюджетних програм Мінрегіону" та ще десяток інших) подано у вигляді візуальних піктограм без будь-яких підписів, які б допомогли ідентифікувати значення цих малюнків й полегшили навігацію відвідувачам ресурсу.

Водночас автори моніторингу зауважили, що інформаційна структура низки веб-ресурсів "не є цілком прозорою та не забезпечує на 100% простоту та зручність пошуку інформації" [1]. Так, інформаційні матеріали розміщуються не в логічних розділах веб-сайтів, а окремі органи виконавчої влади не зазначають дату розміщення інформації, через що неможливо визначити рівень її актуальності. Також не всі веб-сайти мають пошукову систему, або ж цей сервіс працює некоректно.

Вважаємо, що приблизно однакові результати моніторингу веб-сайта кожного відомства не дають змоги якісно проаналізувати проблемні аспекти конкретного веб-ресурсу. Наприклад, зміст одного з ключових для оцінки параметра

"Наявність сервісів, які суттєво покращують зручність користування веб-сайтом: пошук, мапа, передплата, статистика відвідувань, форуми, опитування, останні оновлення тощо" є занадто об'ємним й таким, що унеможливує детальний аналіз кожного із компонентів. Окрім того, поза увагою залишилася візуальна складова, яка не може розглядатися окремо від інформаційного наповнення.

На наш погляд, аналіз веб-сайтів центральних органів виконавчої влади доцільно здійснювати за такими критеріями, як: контент (оперативність, повнота, об'єктивність наданої інформації); зручність у користуванні (оцінка дизайну сайта, можливостей навігації); інтерактивність (вдале використання елементів зворотного зв'язку, корисних посилань, відео- та аудіоінформації); відкритість (публічність важливої інформації щодо діяльності органів влади, обов'язкове оприлюднення усіх офіційних рішень) і фактор аудиторії (динаміка відвідування ресурсу). Однак зауважимо, що єдиного загальноприйнятого механізму оцінки й аналізу веб-сайтів органів державної влади за критеріями інформаційного наповнення або ж зручності користування поки що не існує. Це пояснюється, зокрема, й неможливістю ідентифікувати типового інтернет-користувача чи якийсь конкретне завдання, для вирішення якого людина відвідує той чи інший електронний ресурс органу виконавчої влади.

Також вважаємо, що доречно запровадити щоквартальний внутрішній моніторинг комунікаційними підрозділами органів виконавчої влади статистики відвідувань кожного розділу сайтів їхніх відомств на предмет того, якими рубриками користуються найчастіше, і на основі отриманих даних максимально адаптувати веб-сторінку до запитів користувачів. Поки що окремі веб-ресурси органів влади надають можливість добровільної реєстрації відвідувачів для забезпечення ведення статистики відвідувань та функції зворотного зв'язку, однак ці форми взаємодії недостатньо розроблені. Після аналізу зібраної інформації, а також вивчення комунікаційних практик на веб-ресурсах закордонних органів влади варто через функції зворотного зв'язку подати на розгляд користувачів варіанти оновлених рубрик чи веб-сайта в цілому. Найкраще, якщо поруч із тестовою версією нового сайта деякий час функціонуватиме його попередня стабільна версія. У цьому контексті зробимо застереження, що переважаний візуальними елементами ресурс не завжди може коректно відображатися на малопотужних комп'ютерах чи за умови слабкої швидкості інтернет-з'єднання. Через це доцільно передбачити "легкий" варіант сайта.

Хоча такі елементи, як персоналізація та інтерактивність, не новина на веб-сайтах приватного сектору — великих корпорацій, торговельних мереж тощо, — органи державної влади поки не приділяють їм достатньої уваги в інтернет-діалозі з громадянами. Відчутна нестача "орієнтації на клієнта" — можливості персоналізувати сервіси інтернет-порталів органів виконавчої влади для потреб жителів конкретного регіону України чи певної соціальної групи: підприємців, студентів та ін. Прикметно, що в доволі обмеженому вигляді інтерактивні можливості нині надає так званий дитячий портал Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади (<http://children.kmu.gov.ua/>), який створено у 2007 році. На сторінках урядового сайта для юних громадян є можливість ознайомитися з роботою Кабінету Міністрів, дізнатися про історію державної влади в Україні, здійснити віртуальну екскурсію будинком уряду, а також пройти школу громадянської освіти й розважитись іграми.

Як приклад вдалої персоналізації наведемо офіційний веб-сайт Міністерства охорони здоров'я України (<http://moz.gov.ua/>), де частина контенту згрупована для таких аудиторій, як підприємці (подано дані про державні

закупівлі, ліцензування, реєстри медичної техніки й лікарських засобів), громадяни (інформація про освіту, лікувальні заклади, медична допомога дітям і матерям, санаторно-курортне лікування тощо) та фахівці (містяться повідомлення про наукові установи та форуми, статистику захворювань, виставкові заходи, фармаконагляд). Подібні елементи персоналізації варто запозичити іншим веб-сайтам, насамперед Урядовому порталу (<http://kmu.gov.ua/>), який акумулює новини всіх органів виконавчої влади України. Приміром, на сайті уряду Австралії (<http://australia.gov.au/>) інформація для аудиторії згрупована за такими підвидами: громадяни цієї країни, які збираються подорожувати закордоном; ті, хто займається комерційною діяльністю; особи, які здійснюють нагляд за хворим чи інвалідом; споживачі й покупці; наймані працівники; роботодавці; сім'ї; корінне населення; ті, хто шукає роботу; чоловіки; жінки; люди поважного віку; діти; молодь; студенти; мігранти; люди з регіональної Австралії; люди з обмеженими можливостями; державні службовці; туристи; ветерани.

Веб-сайти органів виконавчої влади є важливими комунікаційними інструментами в оперативному реагуванні на кризові явища або інші надзвичайні події державного значення. Звертаючись безпосередньо до цільових аудиторій, урядові веб-сайти допомагають підвищити поінформованість, а отже, й підтримку частини громадськості щодо державної політики чи проведення реформи у певній сфері, або ж навпаки — зменшити рівень незадоволення якимось непопулярним рішенням державної влади. Використання інтерактивних елементів — таблиць, графіків, різноманітних калькуляторів — стане наочною демонстрацією того, як пропонувані до реалізації ініціативи влади прямо чи опосередковано впливатимуть на конкретного громадянина. Наприклад, розміщення на веб-ресурсі Міністерства доходів і зборів багатофункціонального податкового калькулятора дасть підприємцеві можливість розрахувати свій прибуток від анонсованого зниження ставок ввізних мит або оцінити рівень втрат після скасування низки податкових пільг. Увівши дані про параметри своєї квартири в інтерактивному вікні на сайті Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства, власник помешкання зможе, не відходячи від комп'ютера, з'ясувати, чи сплачуватиме він новий податок на нерухомість. Важливе значення матимуть інтерактивні графіки, які ілюструють позитивний або негативний ефект впровадження тієї чи іншої реформи, динаміку розвитку різних сфер діяльності, інші важливі для розуміння стану справ у країні параметри.

Утім, науковці справедливо зауважують, що наразі в роботі органів державної влади України з висвітлення своєї діяльності відсутня системність, стратегічний план такої комунікації. "Найбільша увага, як правило, приділяється оперативному інформуванню, висвітленню подій, що відбуваються за участю керівництва органу" [2, с. 99]. Одним із нормативних актів, що за умови професійної реалізації мав би стати вагомим кроком на шляху від спонтанної до стратегічної комунікації, є затверджений Держкомтелерадіо України у квітні 2011 року "План заходів щодо підвищення ефективності висвітлення діяльності органів виконавчої влади". Згідно з текстом документа, міністерствам і відомствам, зокрема, доручалося запровадити на своїх офіційних веб-сайтах "спеціальну постійно діючу рубрику, присвячену здійснюванню в Україні реформам, та забезпечити її постійну актуалізацію відповідними статистичними, іміджевими та іншими матеріалами". Окрім того, потрібно було "забезпечити оперативне реагування на появу в ЗМІ інформації, яка може негативно вплинути на сприйняття громадянами змісту реформ" [3].

Водночас станом на січень 2013 року рубрики, присвячені реформуванню, наявні на сайтах лише чотирьох із п'ятнадцяти міністерств. Інформаційне наповнення розділу "Реагування на критику" здійснюється на дев'яти веб-ресурсах (із них на сайтах Міністерства культури і Міністерства аграрної політики та продовольства містяться лише по два повідомлення з цієї тематики). Найгрунтовніші коментарі у відповідь на критику ЗМІ подано на сайті Міністерства соціальної політики (усього станом на січень 2013 з початку 2012 року в цій рубриці інтернет-сайта Міністерства соціальної політики розміщено 39 матеріалів).

Підсумовуючи, виділимо такі комунікаційні практики, які варто запровадити для усіх веб-сайтів центральних органів виконавчої влади:

— структурні підрозділи, відповідальні за комунікації, мають підготувати стратегічні плани розвитку офіційних веб-сайтів своїх відомств, які, зокрема, міститимуть алгоритми комунікаційних дій під час надзвичайних (кризових) ситуацій, а також шляхи багаторазового збільшення інтернет-користувачів ресурсу. В зв'язку з цим варто проаналізувати, які форми розміщення інформації стимулюватимуть активність аудиторії веб-ресурсу;

— дизайн веб-сайта потрібно зробити функціональним, "дружнім" для користувача та зручним у навігації. Доцільно розмістити форму пошуку (за допомогою ресурсу Google) на кожній сторінці сайту й забезпечити підказки для пошуку та перелік найзапитованої інформації. Обов'язково потрібно передбачити розділ "Карта сайту", а також у разі необхідності давати крос-посилання на релевантну інформацію інших порталів органів виконавчої влади;

— необхідно визначити стандарти, які стосуються контенту веб-сайта урядових органів (своєчасність, достовірність, повнота інформації тощо), а також вести статистику розміщених на ньому публікацій за визначений період, перелік найпопулярніших матеріалів;

— необхідно постійно вдосконалювати інтенет-практики веб-сайтів урядових органів через здійснення формальної оцінки, використовуючи он-лайн-опитування й інші форми зворотного зв'язку.

Наголосимо, що від того, наскільки органи виконавчої влади адаптуються до використання нового комунікаційного інструментарію, залежить успішність їхньої політики. На сучасному етапі державні органи зобов'язані не лише професійно здійснювати вертикальну комунікацію ("зверху" — "вниз"), а й вести двосторонній діалог із громадськістю з використанням сучасних інформаційних технологій. Раціоналізація процесу прийняття державних рішень та оцінки їхніх результатів через механізми зворотного зв'язку сприятиме кращій ідентифікації наявних проблем, включенню громадян у процес реформування.

Перспективи нашого дослідження полягають у потребі вивчення основних форм комунікаційної взаємодії органів виконавчої влади, розробленні питання результативності урядової комунікації, аналізу новітніх комунікаційних засобів і технологій, які можна використати для покращення інформаційно-роз'яснювальної роботи уряду з громадянами.

Список використаної літератури

1. Аналітична довідка за результатами проведеного у другому півріччі 2012 року моніторингу інформаційного наповнення веб-сайтів органів виконавчої влади // Держкомтелерадіо України. — Режим доступу: http://comin.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=98414&cat_id=98409. — Дата звертання: 29.12.2012. — Назва з екрана.
2. *Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / за заг. ред. Н. К. Дніпенко.* — К.: Вістка, 2008. — 164 с.

3. *Про затвердження Плану заходів щодо підвищення ефективності висвітлення діяльності органів виконавчої влади* : наказ від 4 квітня 2011 року № 77 // Держкомтелерадіо України. — Режим доступу: http://comin.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=82118. — Дата звертання: 14.04.2011. — Назва з екрана.
4. *Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади* : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 // Верховна Рада України. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF>. — Дата звертання: 14.04.2011. — Назва з екрана.
5. *Рейтинг по групі "Адміністрації"* // Bigmir.net. — Режим доступу: <http://top.bigmir.net/show/administrations>. — Дата звертання 23.01.2013. — Назва з екрана.
6. *Тігітко С.* В 2015 році 70% українців будуть користуватися Інтернетом // Українські новини. — Режим доступу: <http://un.ua/ukr/article/412424.html>. — Дата звертання: 1.10.2012. — Назва з екрана.
7. *Чічановський А. А.* Інформаційні процеси в структурі світових комунікаційних систем : підручник / А. А. Чічановський, О. Г. Старіш. — К. : Грамота, 2010. — 568 с.
8. *Encyclopedia of political communication* / ed. Lynda Lee Kaid and Christina Holtz-Bacha. — California : SAGE Publications, 2007. — 1104 p.

В статье проанализированы особенности коммуникационного взаимодействия правительственных органов Украины через их официальные веб-сайты, предложены пути рационализации коммуникационных интернет-практик.

The article explores characteristics of communication interaction of Ukrainian government bodies with theirs official web-sites. The ways of rationalizing communication internet-practices are suggested.

Надійшла в редакцію 30 січня 2013 року