

ИССЛЕДОВАНИЕ НЕКОТОРЫХ АСПЕКТОВ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНТЕРНЕТ-САЙТОВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ

- Гайсинский
Илья
Ефимович** кандидат экономических наук, профессор, заведующий кафедрой информационных технологий, Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54).
E-mail: natdniko@mail.ru
- Никоненко
Наталья
Дмитриевна** кандидат физико-математических наук, доцент кафедры информационных технологий, Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54).
E-mail: natdniko@mail.ru
- Перова
Марина
Викторовна** кандидат педагогических наук, доцент кафедры информационных технологий, Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54).
E-mail: natdniko@mail.ru

Аннотация

В статье рассматриваются показатели функционирования интернет-сайтов муниципальных образований. Проводится анализ указанных сайтов с точки зрения эффективности взаимодействия граждан с муниципальными органами власти.

Ключевые слова: муниципальные образования, интернет-сайты, муниципальные услуги, анализ сайтов, показатели функционирования.

В современных условиях развития «электронного правительства» государство является основным поставщиком услуг населению и организациям. Важно увеличивать показатели эффективности работы на муниципальном уровне. Рейтинг муниципальных образований Ростовской области по эффективности работы «электронного правительства» за 1 квартал 2015 года [1] следующий: у 27 муниципальных образований оценка «хорошо», у 6 – «неудовлетворительно», а у остальных муниципальных образований оценка «удовлетворительно». Согласно распоряжению Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р «О Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде» [2] результатами выполнения концепции должны стать повышение доступности услуг для граждан и бизнеса, упрощение процедур взаимодействия между государством и гражданами, снижение коррупционных рисков, повышение эффективности бюджетных расходов [3]. Заметим, что согласно Указу Президента № 601 от 7 мая 2012 года, к 2018 году необходимо обеспечить предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме для 70% граждан. При этом 90% жителей должны быть довольны качеством оказания госуслуг.

По данным Росстата, за период 2012 года доля органов государственной власти (ОГВ) и местного самоуправления (ОМС) по России, использовавших веб-сайт при оказании государственных услуг, в общем числе обследованных организаций ОГВ и ОМС составляет 14% [4]. Численность населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг по разделу «социальное обеспечение», составляет 1% от общего числа исследуемого населения, по разделу «здравоохранение и медицина» – 3,9%, по разделу «государственные учреждения» – 1,1%, налоги и сборы – 3,1% по данным Росстата [5] (октябрь 2013 года, обследовано 69 тыс. человек в возрасте 15–72 лет [6]). В 2013 году 30% граждан использовали госуслуги в электронном виде [7].

В рамках Распоряжения Правительства РФ от 29.12.2014 № 2769-р «Об утверждении Концепции региональной информатизации» должен быть обеспечен доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления, что осуществляется посредством сайтов муниципальных образований. Ростовская область в Южном федеральном округе [8], по данным Росстата, занимала на 2013 год пятое место по числу персональных компьютеров в организациях (89,5 %), по числу локальных вычислительных сетей – третье место, по числу организаций, использующих Интернет – 83,9 %, по числу организаций, имеющих веб-сайт – четвертое место (35,3 %). В рамках межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, согласно рейтингу муниципальных образований Ростовской области, размещенному на сайте Министерства информационных технологий и связи Ростовской области [9], оценка «хорошо» – у 33 муниципальных образований, оценка «удовлетворительно» – у 21, оценка «неудовлетворительно» – у одного муниципального образования. Качество и эффективность взаимодействия через интернет-сайты органов власти, несомненно, способствует оптимизации взаимодействия власти с гражданами, однако не все сайты муниципальных образований отвечают актуальным требованиям и современным технологиям по соблюдению основных параметров сетевого взаимодействия.

Таким образом, исследования сайтов муниципальных органов власти являются необходимыми, поскольку результатами такого исследования могут быть рекомендации по их оптимизации. Объектом исследования в данной статье являются официальные интернет-сайты муниципальных органов власти Ростовской области [10].

Рассмотрим виды анализов сайта: технический, юзабилити, маркетинговый, SEO (технический и продвижения). Технический анализ необходим для определения программных ошибок, которые могут привести к сбоям в работе сайта, некорректному отображению в разных браузерах, а также к возможности заражения сайта вредоносным кодом. Анализ юзабилити направлен на определение слабых сторон удобства использования Интернет-ресурса. Маркетинговый анализ направлен на решение комплексных проблем сайта, как технических, так и логических. SEO-анализ – это изучение сайта, которое помогает оптимизировать его работу, контент, создать условия для успешного продвижения и повысить конкурентоспособность.

Параметры анализа технического состояния сайта подразделяются на внешние и внутренние. К внешним параметрам относят: наличие сайта в самых распространенных каталогах Яндекс, Google, Rambler. С точки зрения технического анализа, наличие сайта в каталоге DMOZ определяет важность его присутствия в указанном каталоге, которая объясняется следующим: интернет-ресурс получает звание «благонадежного», положительно влияет на его параметры и трафик, улучшается взаимодействие с Яндекс и Google. Также внешними параметрами являются: положение портала в итогах выдачи поисковых систем; индексация страниц портала крупными поисковыми системами; количество внешних ссылок; значения тИЦ, PRGoogle; обнаружение материала, скопированного с сайта.

Внутренние параметры включают: технические характеристики хостинговой площадки; величину страниц, скорость их загрузки; мониторинг кода сайта с применением валидатора; возраст домена; кросс-браузерность; регулярность обновлений различных разделов сайта; качественный анализ текстов и заголовков, кодировки сайта, ссылочных текстов и т.д.

На кафедре информационных технологий Южно-Российского института управления РАНХиГС проводятся исследования интернет-сайтов муниципальных органов власти по следующим критериям¹:

- сопоставление сайта и администратора доменного имени (доменное имя – рис. 1);
- наличие сторонних дайджестов СМИ, новостных лент, rss-лент;
- общая информация;
- информация о нормотворческой деятельности;
- статистика;

¹ Было проведено полное исследование 8 сайтов муниципальных органов власти Ростовской области.

- информация о кадровом обеспечении;
- информация о работе с обращениями граждан, юридических лиц и т.д.;
- прочие особенности (дизайн сайта и анализ удобства пользования интернет-ресурсом. В целях повышения качества анализа к перечисленным критериям были добавлены элементы SEO-анализа).

Рассмотрим оценку сайтов по следующим основополагающим критериям, сгруппированным в следующие разделы (рис.1):

- базовая системная информация, характеризующая корректность смыслового содержания адреса сайта и его интеграцию в Интернет-пространство (сопоставление сайта и администратора доменного имени; наличие сторонних дайджестов СМИ, новостных лент, rss-лент);
- общая информация о государственном органе, описывающая структуру, задачи, функции органов местного самоуправления и подведомственных организаций;
- статистическая информация, характеризующая состояние и динамику развития экономической, социальной и иных сфер жизни муниципального образования;
- информация о работе с обращениями граждан, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность, фамилии, имени и отчества руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема лиц, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номера телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;
- технологические и конструктивные особенности сайта, в том числе наличие онлайн-сервисов, реализующих отдельные стадии регламентов на оказание муниципальных услуг.

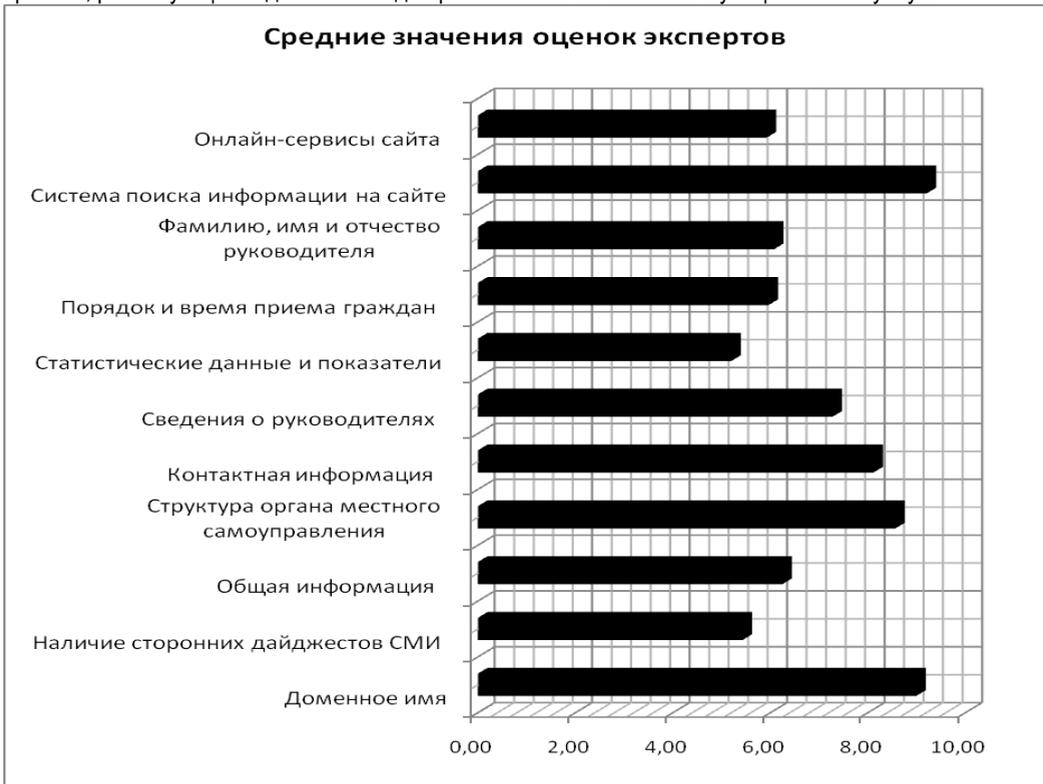


Рис. 1. Экспертные оценки органов государственной власти Ростовской области

Оценка сайтов муниципальных органов власти Ростовской области проводилась по разработанной системе критериев. Каждый из экспертов на основании общей методики оценивал значение для каждого критерия по шкале от 0 до 10 баллов. Все анкеты экспертов были внесены в информационную систему для последующей аналитической обработки. Затем была проведена аналитическая обработка данных экспертной оценки. Статистическая обработка показала высокий уровень согласованности мнений экспертов, что позволяет считать исследование достаточно достоверным.

При проведении анализа 55 сайтов муниципальных органов власти было отмечено, что расширяется практика создания интернет-приемных, интернет-опросов, системы регистрации заявок, личных кабинетов, онлайн-консультаций, однако данные сервисы оказались недостаточно востребованными и не везде созданы. Средняя оценка экспертов составила 5,92. Формируется система информирования населения и организаций о наиболее важных вопросах социально-экономического развития. В рамках исследования было определено, что положительное влияние на взаимодействие граждан с органами власти оказывает размещение на сайтах ссылок на порталы и сайты органов государственной власти Ростовской области.

Отметим также, что наличие полной контактной информации на сайте муниципальных органов власти дает возможность быстрого обращения граждан к органам муниципальной власти. Однако данная информация не всегда расположена удобно на сайте и структурирована, что затрудняет поиск, а значит, ухудшает качество взаимодействия муниципальных органов власти и граждан. Средняя оценка экспертов данного показателя составляет 8,11. Информация о полномочиях позволяет гражданам оптимизировать обращения к должностным лицам и делать это адресно. Если данная информация отсутствует или является труднодоступной, то этот факт определяет недостаточный уровень взаимодействия с гражданами. Средняя оценка экспертов указанного показателя равна 6,08.

Заметим, что существенным является интеграция сайта в интернет-пространство, влияние на данный показатель оказывает число ссылок с форумов и блогов. Максимальное число ссылок с блогов составляет 64, на начало мая 2015 г. не было ссылок с форумов на все сайты. Отсутствие ссылок с форумов отрицательно сказывается на интеграции сайта в Интернет-пространство, кроме того нет ссылок с блогов у 30 % сайтов, 53 % составляет число ссылок от 1 до 10, что также отрицательно влияет на интеграцию.

Современные технологии, проекты, реализуемые государством для граждан, должны предполагать возможность беспрепятственного их использования всеми без исключения категориями граждан, в том числе и с ограниченными возможностями. Анализ 55 сайтов муниципальных органов власти Ростовской области показал, что только по данным на начало мая 2015 г. 90 % сайтов имеют версию для слабовидящих граждан, на 5 декабря 2014 г. у 15 % сайтов из исследуемых была версия для слабовидящих граждан. Заметим, что в данном направлении наблюдается положительная динамика: в июле 2014 г. данный показатель составлял 9 %, а в октябре 2013 г. только у 5% исследуемых сайтов была эта версия. Таким образом, постепенно реализуется доступная среда для слабовидящих граждан, что положительно влияет на доступность сайтов в целом.

Исследование показало, что, несмотря на ряд организационных и технических проблем, муниципальные образования Ростовской области могут успешно разрабатывать и сопровождать официальный интернет-сайт. Одним из важнейших факторов, определяющих успешность сайта, является заинтересованность руководства в его развитии и четкое понимание роли интернет-сайта в системе коммуникации власти и общества.

Рассмотрим, какие еще показатели могут оказать влияние на взаимодействие граждан с муниципальными органами власти Ростовской области через сайты.

Одним из ключевых показателей является то, насколько быстро отвечают сайты при обращении к ним. Скорость ответа сайта определяют следующие параметры: время ответа, размер ответа (чем меньше размер, тем быстрее загрузится сайт), соединение с сервером, скорость отдачи контента (чем быстрее, тем лучше).

Были проанализированы указанные показатели для главных страниц 55 сайтов муниципальных органов власти Ростовской области (рис. 2, 3). Важной характеристикой является скорость ответа

главных страниц сайтов. В норме скорость ответа главной страницы должна быть менее одной секунды. Если больше, то следует выявить причину, которая может быть в хостинге или в самом сайте.

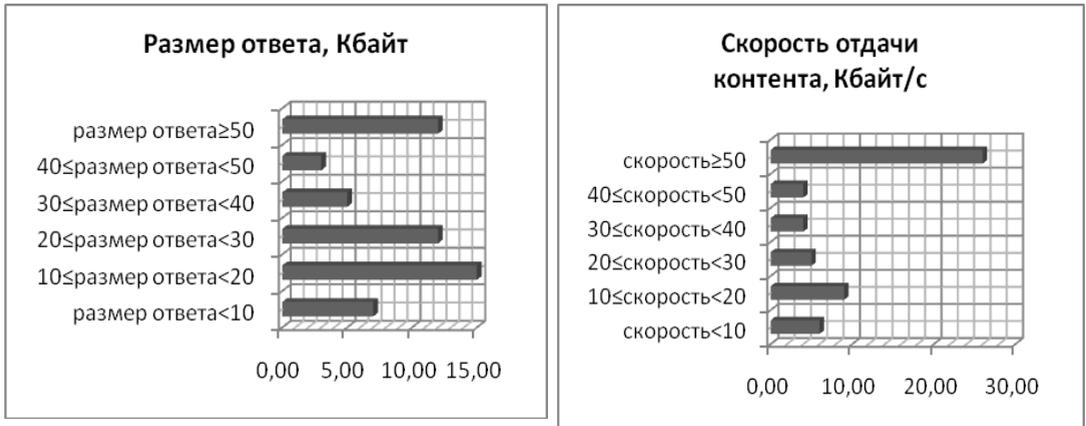


Рис. 2. Размер ответа и скорость отдачи контента

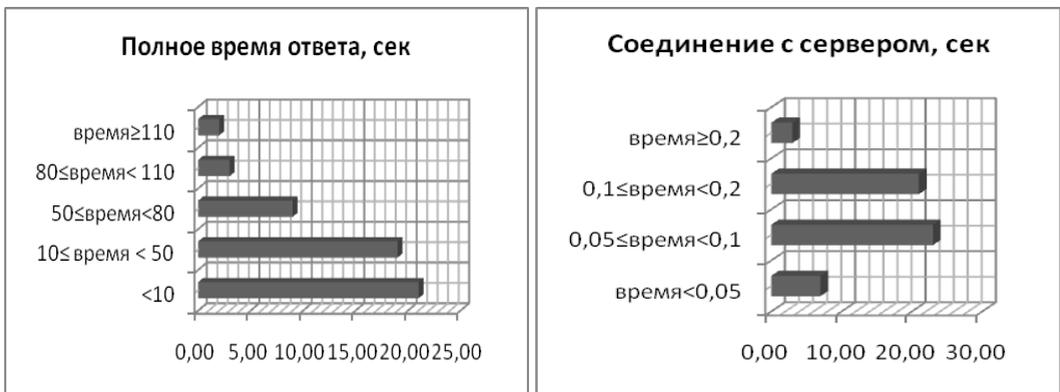


Рис. 3. Временные параметры

По результатам проверки было установлено, что у 47 % сайтов скорость ответа главной страницы меньше одной секунды, а у 29 % от общего числа сайтов скорость меньше, чем 0,5 секунды.

При исследовании сайта необходимо определить его авторитетность с учётом ссылок на него с других интернет-ресурсов: тИЦ Яндекс и PRGoogle. Параметр тИЦ – рейтинговый показатель Яндекс.Каталога, где сайты упорядочены по величине тИЦ. Согласно определению Яндекс.Помощь, тИЦ – средство определения авторитетности ресурсов. Он призван обеспечить релевантность расположения ресурсов в рубриках <http://yasa.yandex.ru/> Яндекс.Каталога. тИЦ учитывает количество ссылок на сайт с других сайтов, придавая этим ссылкам разный «вес» (то есть значимость) в зависимости от авторитетности ссылающегося сайта. В 2013 году максимальный тИЦ был 950, по данным на начало мая 2015 года – максимальный тИЦ 1100 (2 % сайтов), наибольшее число сайтов имеют тИЦ равный 30: в 2013 году – 24 %, по данным на начало мая 2015 года – 27 % сайтов муниципальных образований. Наименьший тИЦ – меньше 10 (2 % сайтов).

Если ресурс имеет достаточно высокий тИЦ, то после того как произойдет описание сайта в Яндекс.Каталоге, он получит значительно ощутимый трафик. Чем больше тИЦ, тем выше ресурс располагается в каталоге, соответственно, больше посетителей, просматривающих Яндекс.Каталог, найдут его. Сайту присваивается определенная тематика. Если сайт региональной направленности, то он получит привязку к определенному региону, что избавит от автоматического поиска региона, на кото-

рый может уйти достаточно много времени. По данным Яндекс.Бар, 55 % сайтов присутствуют в Яндекс.Каталоге и определяются как «Исполнительная власть», по данным yasa.yandex.ru только 5% присутствуют в Яндекс. Каталоге. Наиболее значимым является показатель yasa.yandex.ru.

PRGoogle – вес страницы, который определяется путём подсчёта важности ссылок на неё: чем больше ссылок на страницу, тем она «важнее». В отличие от тИЦ, вес страницы рассчитывается для каждой страницы сайта в отдельности. В настоящей статье приведены данные для главной страницы сайтов. Рассматривается одно из значений PRGoogle(шкала измерения) – тулбарный PR, которое является целым числом от 0 до 10 и изменяется по логарифмическому закону. Значение тулбарного PR открыто для всех, и его можно узнать [11]. Заметим, что 78 % главных страниц сайтов муниципальных органов власти имеют значение PRGoogle, равное 3, и у 5 % главных страниц сайтов муниципальных органов власти данное значение равно 5. Отметим, что эти показатели улучшились по сравнению с исследованиями, которые были проведены в октябре 2013 года: значение PRGoogle, равное 3, было у 75% и PRGoogle, равное 5, было у 2 %. Исследование данных параметров является важным при поисковой оптимизации (SEO).

Значимым является наличие сайта в выдаче поисковых систем. Это осуществляется с помощью индексации сайта. Значимость индексации сайтов заключается в том, что новые статьи будут быстрее заноситься в индексную базу и появляться в выдаче поисковых систем. Это означает, что увеличение трафика на сайт пойдет быстрее. Заметим, что у 2 % исследуемых сайтов индексация на Яндекс и Google была равна нулю, по данным на декабрь 2014, по данным на начало мая 2015 г., наименьшая индексация на Яндекс – 700, на Google – 33.

Также важным показателем является посещаемость сайта. Был проведен анализ посещаемости 16 сайтов муниципальных органов власти Ростовской области, данные о которой являются доступными. При анализе посещаемости был замечен факт, что некоторые сайты могут не посещаться в течение недели, и следует отметить, что наибольшее число посещений исследованных сайтов за 31 день, по данным на начало мая 2015 года, составляет 17358, а наименьшее – 1, при анализе указанного периода по состоянию на 5 декабря 2014 г. максимальная посещаемость – 16783, минимальная посещаемость – 2. Средняя посещаемость за 24 часа составляет 156.

Для активного взаимодействия граждан посредством интернет-ресурсов (официальные сайты муниципальных органов власти Ростовской области) важна доступность сайтов, а если ресурс не доступен, то необходимо выявить причины недоступности и их устранить. При исследовании 55 сайтов муниципальных органов власти было установлено, что 100 % рассматриваемых сайтов являются доступными на момент проверки. Одним из таких показателей доступности может быть оптимизация сайта для мобильных устройств. Исследование сайтов при использовании сервиса [mobiReady](http://mobiReady.com) показало, что не все сайты оптимизированы для мобильных устройств.

Итак, одним из способов взаимодействия гражданского общества с органами власти муниципальных образований является взаимодействие через сайты муниципальных органов власти.

Информационные технологии и интернет-сервисы предоставляют органам местного самоуправления широкие возможности по организации коммуникаций с гражданами, бизнесом и органами государственной власти. Эффективное использование интернет-сайта в работе органов местного самоуправления позволяет сделать их деятельность более открытой, информировать общественность о важных программах, мероприятиях, инициативах, размещать актуальные документы и осуществлять поддержку в оказании муниципальных услуг.

Как было показано выше, такие показатели, как высокая скорость ответа сайта и другие параметры, положительно влияют на удобство пользования сайтами муниципальных образований. Однако неадаптированность для мобильных устройств, малое число сайтов, которые присутствуют в каталоге DMOZ (13 % сайтов из исследованных 55), сказывается отрицательно на доступности сайтов. Наличие версии для слабовидящих граждан у 90 % сайтов на начало мая 2015 г. отражает положительную динамику в повышении качества сайтов муниципальных образований и, как следствие, улучшение взаимодействия с гражданами. Таким образом, существует достаточная база для организации взаимодействия через сайты, которую, тем не менее, необходимо усовершенствовать.

Литература

1. URL: <http://minsvyaz.donland.ru/Default.aspx?р> (дата обращения: 23.04.2015).
2. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70455694/>(дата обращения: 23.04.2015).
3. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/news/>(дата обращения: 23.04.2015).
4. URL: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl/tab1.htm (дата обращения: 23.04.2015).
5. URL: http://www.gks.ru/free_doc/new_site/business/it/fed_nabl/tab1.htm (дата обращения: 23.04.2015).
6. URL: <http://www.slideshare.net/gridnev/itog-inf?related=1> (дата обращения: 23.04.2015).
7. URL: <http://www.slideshare.net/dzakharov/mks-kollegia-2014?related=1> (дата обращения: 23.04.2015).
8. URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/publications/catalog/doc_1138623506156 (дата обращения: 23.04.2015).
9. URL: <http://minsvyaz.donland.ru/Default.aspx?р> (дата обращения: 23.04.2015).
10. URL: www.donland.ru (дата обращения: 23.04.2015).
11. URL: <http://nokak2.ru/pagerank.html> (дата обращения: 23.04.2015).

Gaisinsky Ilya Efimovich, Candidate of Economic Sciences, Professor, Department of Information Technologies; South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70/54, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation).

E-mail: natdniko@mail.ru

Niconenko Natalya Dmitrievna, Candidate of Physical and Mathematical Sciences, Associate Professor, Department of Information Technologies; South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70/54, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation).

E-mail: natdniko@mail.ru

Perova Marina Victorovna, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Department of Information Technologies; South-Russia Institute of Management – branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (70/54, Pushkinskaya St., Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation). E-mail: natdniko@mail.ru

THE RESEARCH OF SOME ASPECTS OF EFFICIENCY RAISING OF THE MUNICIPALITIES WEBSITES

Abstract

The article deals with functioning indicators of the Internet sites of municipalities. The analysis of these sites in terms of efficiency of interaction between citizens and municipal authorities is carried out.

Keywords: *municipalities, websites, municipal services, websites analysis, functioning indicators.*