



НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

ОТЧЕТ  
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ  
ПО ТЕМЕ:

**«СОЗДАНИЕ ВЕДОМСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ  
МЕХАНИЗМОВ И ПРИНЦИПОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ЭФФЕКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА  
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
И ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА»**



Министерство транспорта РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСЖЕЛДОР)

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

---

УДК 316.354

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор НОУ ВПО  
«Университет управления «ТИСБИ»

\_\_\_\_\_  
Н.М. Грусс  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.



**ОТЧЕТ О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ**

по теме:

**«СОЗДАНИЕ ВЕДОМСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ МЕХАНИЗМОВ И  
ПРИНЦИПОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ЭФФЕКТИВНОЕ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА  
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА И ГРАЖДАНСКОГО  
ОБЩЕСТВА»**

**Часть 2**

ГК № 88 от 09 июня 2014 г.

Срок выполнения 09.06.2014-15.09.2014 г.

Руководитель исследования Шамсутдинов канд. юр. наук,

М.М. Шамсутдинов

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014 г.

**КАЗАНЬ-2014**

# СОДЕРЖАНИЕ

## Часть 2

1. Анализ и интерпретация результатов социологического исследования по программе «Уровень открытости Федерального агентства железнодорожного транспорта» .....3
2. Анализ и интерпретация результатов социологического опроса госслужащих Росжелдора..... 94
3. Анализ образа Федерального агентства железнодорожного транспорта в информационном поле.....124
4. Развитие интернет-портала Федерального агентства железнодорожного транспорта в рамках Концепции «Открытого правительства».....163
5. Анализ Плана деятельности Федерального агентства железнодорожного транспорта на 2013-2018 гг.....285
6. Проект ведомственного Плана деятельности Федерального агентства железнодорожного транспорта на 2014 год с учетом «горизонта планирования» до 2018 г.....286
7. Заключение.....297
8. Список использованной литературы.....400

# **1. АНАЛИЗ И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПО ПРОГРАММЕ «УРОВЕНЬ ОТКРЫТОСТИ ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА (РОСЖЕЛДОР)»**

В этой части нашего исследования нами применялся анкетный опрос. В качестве респондентов выступали пять категорий референтных групп Росжелдора:

- 1 блок- Территориальные управления Росжелдора;
- 2 блок- подведомственные организации;
- 3 блок- подведомственные организации- образовательные учреждения (ВУЗы);
- 4 блок – потребители госуслуг и их представители;
- 5 блок- граждане.

Полный список референтных групп представлен в Приложении 3. В качестве метода исследования использовался анкетный опрос. Анкетный опросник представлен в Приложении 7.

Исследуемая совокупность – граждане России в возрасте от 18 лет и старше; в том числе – рядовые потребители услуг Росжелдора и представители референтных групп; всего субъектов федерации – 64; городских и сельских населенных пунктов – 205 из различных регионов РФ. В зону формирования выборки вошли 7 федеральных округов РФ. Опрос проведен в режиме дистанционной рассылки анкет респондентам по адресам имеющейся базы (почтовым, электронным). Всего опрошено 507 респондентов по репрезентативной выборке.

Эффективное взаимодействие Федерального агентства железнодорожного транспорта и гражданского общества означает использование всех возможных механизмов такого взаимодействия. Важнейшим направлением организации взаимодействия Федерального агентства железнодорожного транспорта (далее - Росжелдор) и гражданского общества является построение открытого информационного пространства, в

рамках которого будут реализованы принципы и механизмы открытости. Реализация принципов и механизмов открытости Росжелдором позволяет активизировать механизм обратной связи с обществом, повысить вовлеченность граждан в процесс участия в управлении ведомством, а также создать механизм общественного контроля за действиями государственного аппарата, и, в частности, структур, ответственных за исполнение государственно-общественных поручений, повысить прозрачность государственного управления в целом.

В рамках исследования уровня открытости Росжелдора проведено социологическое изучение уровня осведомленности граждан о реализации основных направлений открытости и удовлетворенности граждан компонентами открытости. Индикаторами удовлетворенности послужили следующие (в рамках Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти):

- осведомленность граждан о реализации принципов информационной открытости Росжелдором;
- осведомленность и удовлетворенность обеспечением работы с открытыми данными;
- осведомленность и удовлетворенность обеспечением понятности нормативно-правового регулирования, государственной политики и программ, разрабатываемых (реализуемых) Росжелдором;
- осведомленность и удовлетворенность принятием планов деятельности и ежегодной публичной декларации целей и задач Росжелдора, их общественным обсуждением;
- осведомленность и удовлетворенность формированием публичной отчетности Росжелдором;
- осведомленность и удовлетворенность информированием о работе с обращениями граждан и организаций;
- осведомленность взаимодействием Росжелдора с Общественным советом;

- осведомленность и удовлетворенность организацией работы пресс-службы Росжелдора;
- осведомленность и удовлетворенность организацией независимой антикоррупционной экспертизы и общественного мониторинга правоприменения.

В разрезе данных индикаторов проведено обследование референтных групп и граждан как потребителей услуг Росжелдора. Распределение респондентов по группам представлено в таблицах 1-4.

Таблица 1

Распределение респондентов по регионам (федеральным округам РФ)  
(в %-х к общему числу опрошенных)

Федеральные округа РФ	Кол-во опрошенных, чел.	Доля опрошенных, %
Центральный	80	15,8
Приволжский	64	12,6
Южный	93	18,3
Северо-Западный	54	10,7
Уральский	90	17,8
Сибирский	91	17,9
Дальневосточный	30	5,9
Нет ответа	5	1,0
Все опрошенные	507	100,0

Согласно выборке, опрошенные респонденты следующим образом распределились по федеральным округам (см. табл.1). Наибольшая часть опрошенных пользователей услуг Росжелдора расположена в Южном, Уральском и Сибирском федеральных округах, наименьшая доля – в Дальневосточном округе (в расчет не взята вновь присоединенная к России Республика Крым, поскольку на период формирования выборки в открытом доступе отсутствовали данные официальной статистики по численности населения в регионе). Выборка стратифицированная, данные распределены

пропорционально численности населения федеральных округов, на основании данных официальной статистики РФ.<sup>1</sup>

Распределение респондентов по полу и возрасту представлено в таблицах 2, 3.

Таблица 2

Распределение респондентов по полу (в %-х к общему числу опрошенных)

Группы по полу	Кол-во опрошенных, чел.	Доля опрошенных, %
мужчины	222	43,8
женщины	249	49,1
Нет ответа	36	7,1
Все опрошенные	507	100,0

Половозрастные данные важны с позиции соотнесения основных приоритетов групп потребителей и определения механизмов взаимодействия с основными целевыми группами потребителей. В ходе анализа результатов исследования данные будут проанализированы в разрезе половозрастных характеристик респондентов.

Таблица 3

Распределение респондентов по возрасту (в %-х к общему числу опрошенных)

Возрастные группы	Кол-во опрошенных, чел.	Доля опрошенных, %
18-30 лет	179	35,3
31-40 лет	141	27,8
41-50 лет	104	20,5
51-60	60	11,8
старше 60 лет	19	3,7
Нет ответа	4	0,8
Все опрошенные	507	100,0

<sup>1</sup> Данные по численности населения по федеральным округам РФ приводятся по состоянию на 1 января 2013г. Корректировки по численности населения с учетом последних изменений не несут серьезных изменений в распределении выборочной совокупности, поскольку пропорции населения в региональном разрезе остаются относительно стабильными. См.: Официальный сайт государственной статистики РФ (Федеральная служба государственной статистики РФ) Эл. ресурс. Режим доступа: [http://www.gks.ru/free\\_doc/new\\_site/perepis2010/croc/Documents/Vol1/pub-01-05.pdf](http://www.gks.ru/free_doc/new_site/perepis2010/croc/Documents/Vol1/pub-01-05.pdf) (дата обращения: 22.06.2014г.)

С точки зрения анализа результатов исследования важным является также распределение респондентов по категориям потребителей услуг Росжелдора (см. табл. 4). Степень осведомленности различных категорий потребителей о предоставляемых ведомством услугах, а также оценка степени открытости Росжелдора, очевидно, является различной, что одновременно влияет и на степень удовлетворенности потребителей различных категорий уровнем открытости Росжелдора.

Таблица 4

Распределение респондентов по категориям потребителей услуг Росжелдора  
(в %-х к общему числу опрошенных)

Категории потребителей	Кол-во опрошенных, чел.	Доля опрошенных, %
владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта	16	3,2
сотрудники подведомственных вузов	133	26,2
сотрудники ведомственной охраны Росжелдора	39	7,7
рядовые потребители услуг Росжелдора	146	28,8
иное	155	30,6
Нет ответа	18	3,6
Все опрошенные	507	100,0

В целях систематизации и упорядочения данных исследования, его результаты были объединены в несколько соответствующих целям и задачам исследования блоков.



## Блок 1. Осведомленность граждан о деятельности Росжелдора

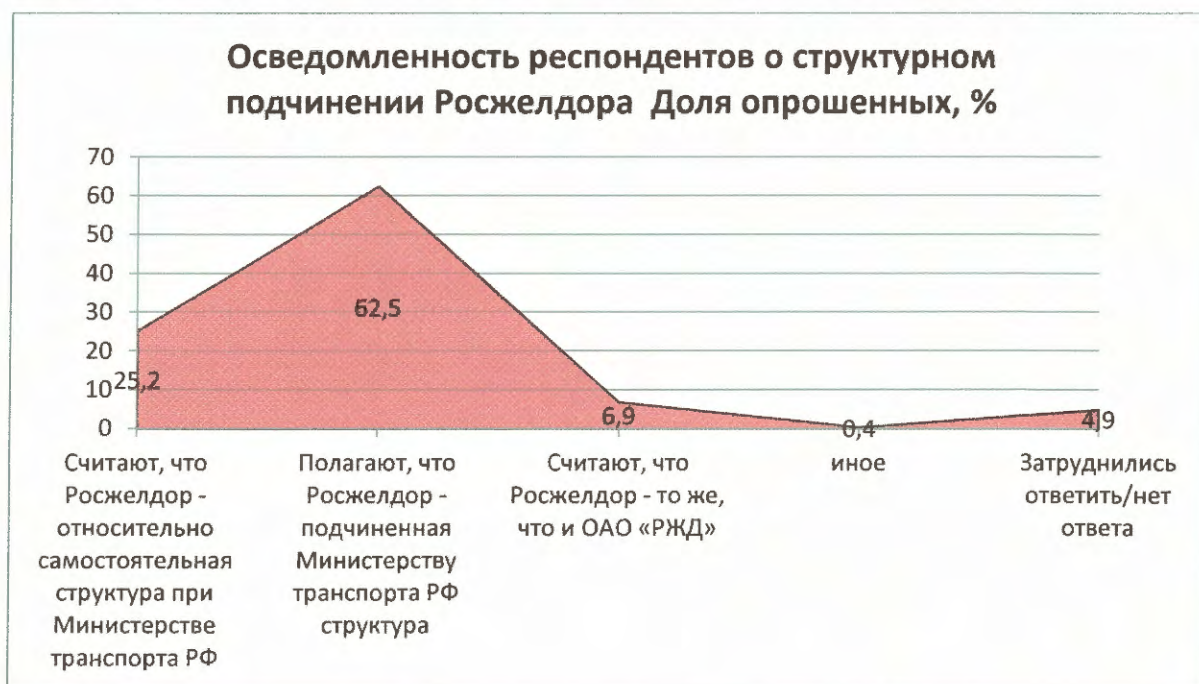


Рис.1. Осведомленность респондентов о структурном подчинении Росжелдора

В таблице 14 (см. Приложение 8) представлены данные об осведомленности граждан о деятельности Росжелдора. Как видно из таблицы, большинство опрошенных вполне осознают, что Росжелдор является структурой, подчиненной Министерству транспорта РФ (62,5%), однако имеется определенная доля опрошенных (6,9%), не представляющих разницу между Росжелдора и ОАО «РЖД». Это свидетельствует о невысокой степени информированности граждан о деятельности Росжелдора, об отсутствии в информационном пространстве достаточной информации для того, чтобы население вполне могло понимать цель существования данного ведомства. Наиболее осведомленными в данном вопросе являются респонденты Центрального и Дальневосточного федеральных округов. В наименьшей степени информированными – респонденты, представляющие Приволжский и Сибирский федеральные округа. Кроме того, имеются вариации в возрастном разрезе: доля осведомленных выше всего среди респондентов в возрасте от 41 лет, ниже всего эта доля среди респондентов младше 40 лет.

Вполне закономерным и логичным являлся бы тот факт, что категории потребителей услуг Росжелдора, наиболее приближенные к деятельности данного ведомства (владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта, сотрудники подведомственных вузов, сотрудники ведомственной охраны Росжелдора), в большей мере осведомлены о его услугах и вполне могут оценить правовой статус Росжелдора. Однако результаты исследований показывают, что это не совсем так. Степень осведомленности о правовом статусе Росжелдора наиболее высока среди рядовых потребителей услуг, а также среди сотрудников ведомственной охраны Росжелдора. Таким образом, можно утверждать, что осведомленность рядовых потребителей услуг о структурной подчиненности и правовом статусе Росжелдора находится на приемлемом уровне (среди них осведомленность составляет 62%), а потребители услуг Росжелдора, наиболее приближенные к деятельности ведомства, наоборот, не всегда обладают высокими знаниями в данной области (осведомленность составляет от 53 до 61%).



Рис. 2. Самооценка респондентами уровня своей осведомленности о деятельности Росжелдора

Вообще, судя по самооценкам, рядовые потребители услуг Росжелдора достаточно слабо осведомлены о деятельности ведомства, что следует из данных, приведенных в таблице 15 (см. Приложение 2), а также подтверждается распределением респондентов по предыдущему вопросу. Большинство граждан оценили уровень своей осведомленности о деятельности Росжелдора как средний или выше среднего (суммарно – 55,6%), в то же время среди рядовых граждан аналогичная суммарная доля ниже (43,9%); высоким уровнем своей осведомленности о деятельности Росжелдора среди всей совокупности опрошенных назвали 15,1%, в то время как среди рядовых граждан – 11,0%. В большей степени осведомленными о деятельности Росжелдора считают себя респонденты Южного и Сибирского округов, в меньшей степени – Приволжского, Северо-Западного и Уральского округов. Самооценка уровня осведомленности является субъективным показателем, и характеризует, скорее, относительный, а не абсолютный показатель состояния уровня информированности граждан в данном конкретном аспекте в субъективном сравнении с другими видами информации, которыми обладает респондент. Тем не менее, самооценка уровня осведомленности, информированности позволяет соотносить в ходе дальнейшего анализа полученные данные с объективным состоянием проблемы и делать выводы об адекватности данной самооценки. Невысокий, в целом, уровень самооценок респондентов позволяет сделать предварительный вывод о том, что граждане пока что не обладают всей полной информацией о деятельности ведомства, что, в свою очередь, свидетельствует, во-первых, о недостаточной открытости информационного поля, и, во-вторых, о недостаточно высоком уровне заинтересованности потребителей услуг Росжелдора в получении информации о деятельности Росжелдора.

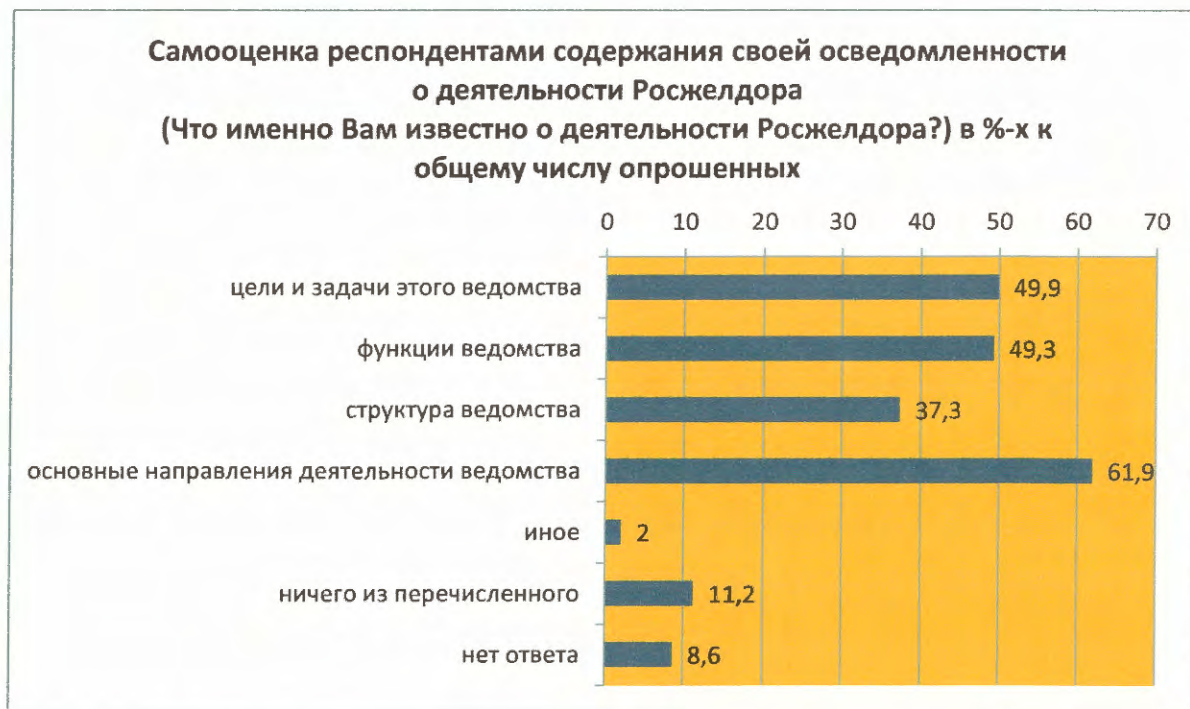


Рис. 3. Самооценка респондентами содержания своей осведомленности о деятельности Росжелдора

Большинство респондентов отметило, что в большей степени их осведомленность о деятельности ведомства касается основных направлений его деятельности (61,9%). Одновременно аналогичная доля ниже среди рядовых потребителей услуг Росжелдора (43,1%). Можно зафиксировать, что во многом неясными остаются для рядовых потребителей услуг Росжелдора цели и задачи (31,2%), а также функции (41,5%) и структура ведомства (25,4%). Стоит обратить внимание на тот факт, что 11,2% опрошенных вообще не знакомы ни с какими аспектами деятельности Росжелдора, отметив вариант «ничего из перечисленного не знакомо», и эта доля имеется среди всех категорий потребителей услуг. Закономерно, что такие категории потребителей услуг Росжелдора как владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта, сотрудники ведомственной охраны Росжелдора в большей степени осведомлены о целях и задачах ведомства, его функциях, а также структуре. Тем не менее, и среди данных категорий потребителей эта доля не достаточно велика и составляет от 61 до 87%. То есть более трети респондентов фактически имеют фрагментарные знания в области основных

аспектов работы Росжелдора, что является тревожным фактом, свидетельствующим о слабом уровне открытости ведомства даже для категорий, являющихся непосредственными потребителями услуг Росжелдора. Так же как и в предыдущем вопросе, прослеживается четкая региональная тенденция: в большей мере осведомлены о деятельности Росжелдора в конкретных проявлениях представители Центрального, Южного и Сибирского округов, в меньшей мере – Приволжского и Уральского округов.

Очевидно, что эти регионы либо обладают меньшей степенью доступности информации о деятельности ведомства, либо их представители, в целом, более пассивны в получении такой информации, что покажет дальнейший анализ результатов исследования. Здесь важно проследить наличие следующей тенденции: влечет ли субъективная активность/пассивность граждан к участию в получении информации, взаимодействию с Росжелдором в информационном поле тот или иной уровень осведомленности о деятельности ведомства, или же такой связи не существует. В этой связи, важно проанализировать активность самих граждан как субъектов формирующегося в России гражданского общества в процессе выстраивания открытости информационного пространства с Росжелдора и другими ведомствами. Высокая степень участия граждан в построении открытого информационного пространства служит предпосылкой развития эффективных отношений «государство-общество» в рамках формирования и развития гражданского общества в России. Низкая степень участия свидетельствует, скорее, о том, что такие предпосылки пока что не созрели.



Рис. 4. Заинтересованность граждан как потребителей услуг Росжелдора в информации различного характера (Какая информация о деятельности Росжелдора Вам более всего интересна как непосредственному потребителю услуг данного ведомства?) в %-х к общему числу опрошенных

Как видно из данных, приведенных в таблице 17 (см. Приложение 2), наибольший интерес у граждан как потребителей услуг Росжелдора вызывает информация, касающаяся основных направлений деятельности Росжелдора (38,7%); далее следуют деятельность Росжелдора по обеспечению транспортной безопасности (30,4%), деятельность Росжелдора в сфере развития профессионального образования (37,1%), регламентирующие деятельность Росжелдора документы (22,9%), деятельность территориальных управлений Росжелдора (26,8%), участие Росжелдора в целевых федеральных программах (21,5%), деятельность Росжелдора в области развития транспортной инфраструктуры (26,4%).

В наименьшей степени граждане интересуются информацией об антикоррупционной деятельности Росжелдора (9,9%), участии Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах (3,4%), работе Общественного Совета Росжелдора (9,5%), что свидетельствует, в том числе, о низкой степени

информированности потребителей услуг ведомства в указанных аспектах его деятельности. Необходимо обратить внимание, в частности, на недопустимо низкий процент респондентов, интересующихся деятельностью Общественного совета Росжелдора, а также участия Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах, работе Общественного Совета Росжелдора, что касается не только рядовых потребителей услуг, но также и тех категорий потребителей, которые в наибольшей степени должны быть заинтересованы в развитии данных направлений деятельности Росжелдора. Это может свидетельствовать о недостаточной работе ведомства с целевыми группами своих потребителей в информационном поле.

Кроме того, дополнительно отмечены такие варианты ответов как «осуществление пономерного учета вагонов», «деятельность Росжелдора в отношении учреждений культуры», «конкурсы на выполнение НИОКР». Часть опрошенных отметила (1,6%), что никакая информация о деятельности Росжелдора их не интересует. Это характеризует респондентов как достаточно пассивных граждан в плане взаимодействия с Росжелдора и, возможно, с другими ведомствами и организациями как субъектами гражданского общества.

Интересно проследить региональные тенденции распределения ответов по данному вопросу. Так, информация об основных направлениях деятельности Росжелдора более всего интересует респондентов Сибирского и Уральского федеральных округов (соответственно, 44,6% и 42,2%), в меньшей степени – Южного и Северо-Западного федеральных округов; регламентирующие деятельность Росжелдора документы интересны в большей степени респондентам Центрального и Приволжского федеральных округов, в меньшей степени – Сибирского федерального округа; к участию Росжелдора в целевых федеральных программах в большей степени проявляют интерес представители Центрального и Северо-Западного федеральных округов, в меньшей степени – представители Южного и Дальневосточного федеральных округов; деятельность территориальных

управлений Росжелдора в большей степени интересна респондентам, представляющим Приволжский и Южный федеральные округа, в меньшей степени – Центральный и Уральский округа; деятельность Росжелдора по обеспечению транспортной безопасности в наибольшей степени интересует представителей Приволжского, Северо-Западного и Дальневосточного федеральных округов, в наименьшей степени – представителей Уральского и Сибирского федеральных округов; деятельность Росжелдора в сфере профессионального образования в большей степени интересна представителям Сибирского, Уральского и Южного федеральных округов, в меньшей степени – представителям Центрального и Дальневосточного округов; деятельностью Росжелдора в сфере развития транспортной инфраструктуры в большей степени интересуются респонденты Приволжского, Северо-Западного и Дальневосточного федеральных округов, в меньшей степени – Уральского и Сибирского округов; антикоррупционная деятельность Росжелдора в наибольшей мере интересна представителям Сибирского и Дальневосточного федеральных округов, в наименьшей мере – представителям Центрального и Южного округов; участие Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах более всего интересует респондентов, представляющих Центральный и Северо-Западный федеральные округа, в наименьшей степени – Приволжский, Южный и Сибирский округа; работа Общественного Совета Росжелдора более всего интересна представителям Центрального федеральных округов, менее всего – Дальневосточного и Сибирского округов.

Таким образом, представителей Центрального федерального округа более всего интересуют такие направления деятельности Росжелдора как регламентирующие деятельность Росжелдора документы, участие Росжелдора в целевых федеральных программах, участие Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах, работа Общественного Совета Росжелдора; представителей Приволжского федерального округа - регламентирующие деятельность Росжелдора документы, деятельность



территориальных управлений Росжелдора, деятельность Росжелдора по обеспечению транспортной безопасности; Северо-Западного федерального округа - участие Росжелдора в целевых федеральных программах, деятельность Росжелдора в сфере развития транспортной инфраструктуры; Южного федерального округа - деятельность территориальных управлений Росжелдора, деятельность Росжелдора по развитию профессионального образования; Уральского федерального округа - информация об основных направлениях деятельности Росжелдора, деятельность Росжелдора в сфере развития профессионального образования; Сибирского федерального округа антикоррупционная деятельность Росжелдора, деятельность Росжелдора в сфере профессионального образования; Дальневосточного федерального округа - антикоррупционная деятельность Росжелдора, обеспечение транспортной безопасности и развитие транспортной инфраструктуры.

Между тем, для различных категорий потребителей услуг Росжелдора интересны разные аспекты деятельности ведомства, и это может быть важно с точки зрения формирования целевых групп потребителей и взаимодействия с ними в информационном поле. Так, владельцам объектов инфраструктуры ж/д транспорта наиболее интересна информация о регламентирующей деятельности Росжелдора документах, участии Росжелдора в целевых федеральных программах; сотрудникам подведомственных вузов - о деятельности территориальных управлений Росжелдора, участии Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах; сотрудникам ведомственной охраны Росжелдора - деятельности Росжелдора в сфере развития транспортной инфраструктуры, регламентирующие деятельность Росжелдора документы; рядовым потребителям услуг Росжелдора – информация об основных направлениях деятельности Росжелдора, участие Росжелдора в целевых федеральных программах, деятельность Росжелдора по обеспечению транспортной безопасности.

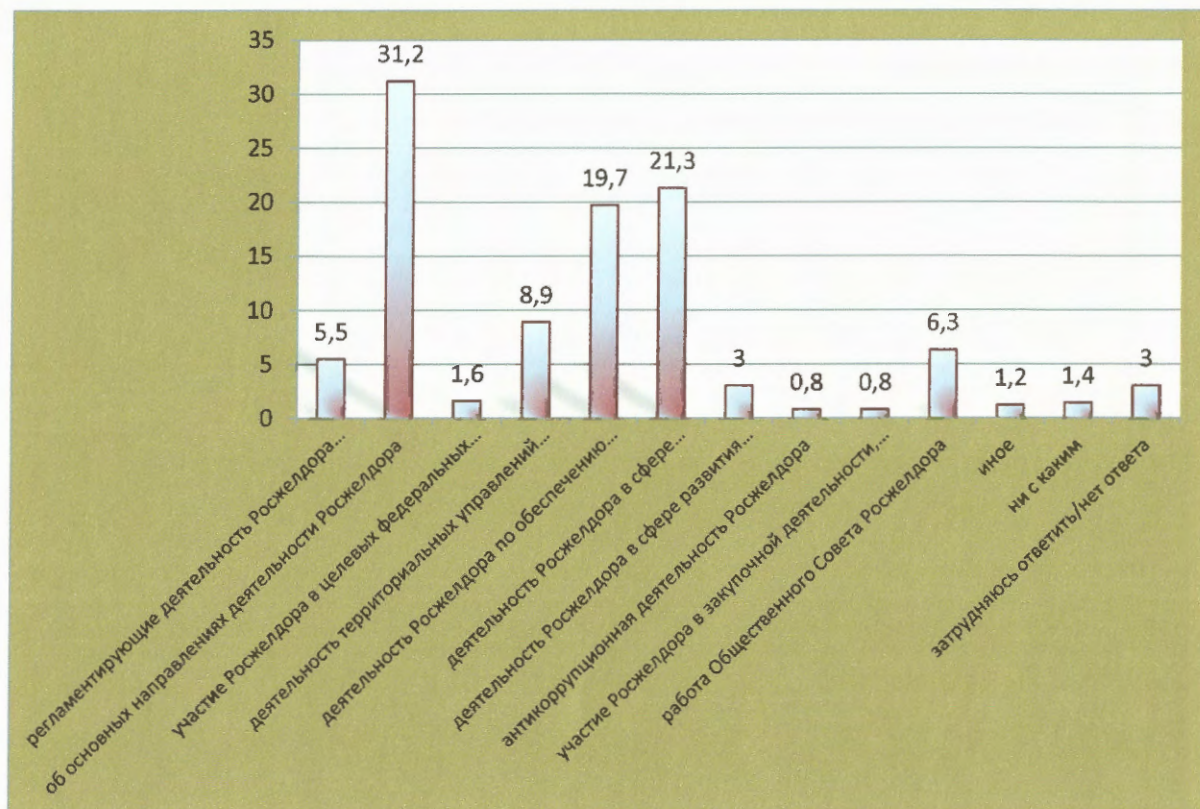


Рис. 5. Осведомленность граждан о деятельности Росжелдора (С каким из пунктов информации о деятельности Росжелдора Вы знакомы более всего?) в %-х к общему числу опрошенных

В наибольшей степени опрошенные потребители услуг Росжелдора знакомы с такими направлениями информации о деятельности ведомства как основные направления деятельности Росжелдора (31,2%), деятельность Росжелдора в области профессионального образования (21,3%), по обеспечению транспортной безопасности (19,7%). Это свидетельствует о том, что указанные направления для потребителей услуг Росжелдора являются наиболее актуальными, с учетом опрошенных категорий целевых групп ведомства. Кроме того, это может свидетельствовать о большей степени доступности данной информации в открытом доступе. Наименее осведомлены они о деятельности Росжелдора в области участия Росжелдора в целевых федеральных программах (1,6%), в области антикоррупционной деятельности (0,8%), а также в области закупочной деятельности (0,8%) (см. табл. 18, Приложение 2). Помимо указанных, респондентами отмечены также аспекты деятельности, о которых они знают, как номерной учет.

Наибольшую степень осведомленности о деятельности Росжелдора в целом демонстрируют респонденты Центрального и Северо-Западного федеральных округов; в наименьшей степени – респонденты Приволжского и Сибирского федеральных округов. В большей степени осведомленность об основных направлениях деятельности Росжелдора характерна для представителей Центрального, Северо-Западного, Уральского федеральных округов, в наименьшей – для представителей Сибирского и Приволжского федеральных округов. О регламентирующих деятельность Росжелдора документах в большей степени осведомлены респонденты Центрального и Северо-Западного федеральных округов, в меньшей степени - Сибирского и Уральского федеральных округов; об участии Росжелдора в целевых федеральных программах в большей степени осведомлены представители Центрального и Северо-Западного федеральных округов, в меньшей степени – представители Южного и Дальневосточного федеральных округов; о деятельности территориальных управлений Росжелдора в большей степени известно респондентам, представляющим Приволжский, Дальневосточный и Южный федеральные округа, в меньшей степени - Центральный и Уральский федеральные округа; о деятельности Росжелдора по обеспечению транспортной безопасности в наибольшей степени известно представителям Приволжского, Северо-Западного и Дальневосточного федеральных округов, в наименьшей степени – представителям Уральского, Сибирского и Южного федеральных округов; о деятельности Росжелдора в сфере профессионального образования в большей степени - представителям Сибирского и Южного федеральных округов, в меньшей степени – представителям Центрального и Дальневосточного федеральных округов; о деятельности Росжелдора в сфере развития транспортной инфраструктуры в большей степени осведомлены респонденты Приволжского, Северо-Западного, Дальневосточного федеральных округов, в меньшей степени – Уральского и Сибирского федеральных округов; об антикоррупционной деятельности Росжелдора более всего информированы представители

Сибирского и Дальневосточного федеральных округов, в наименьшей мере – представители Южного федерального округа; об участии Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах более всего известно респондентам, представляющим Центральный и Северо-Западный федеральные округа, в наименьшей степени - Приволжский и Сибирский федеральные округа; о работе Общественного Совета Росжелдора более всего осведомлены представители Центрального федерального округа.

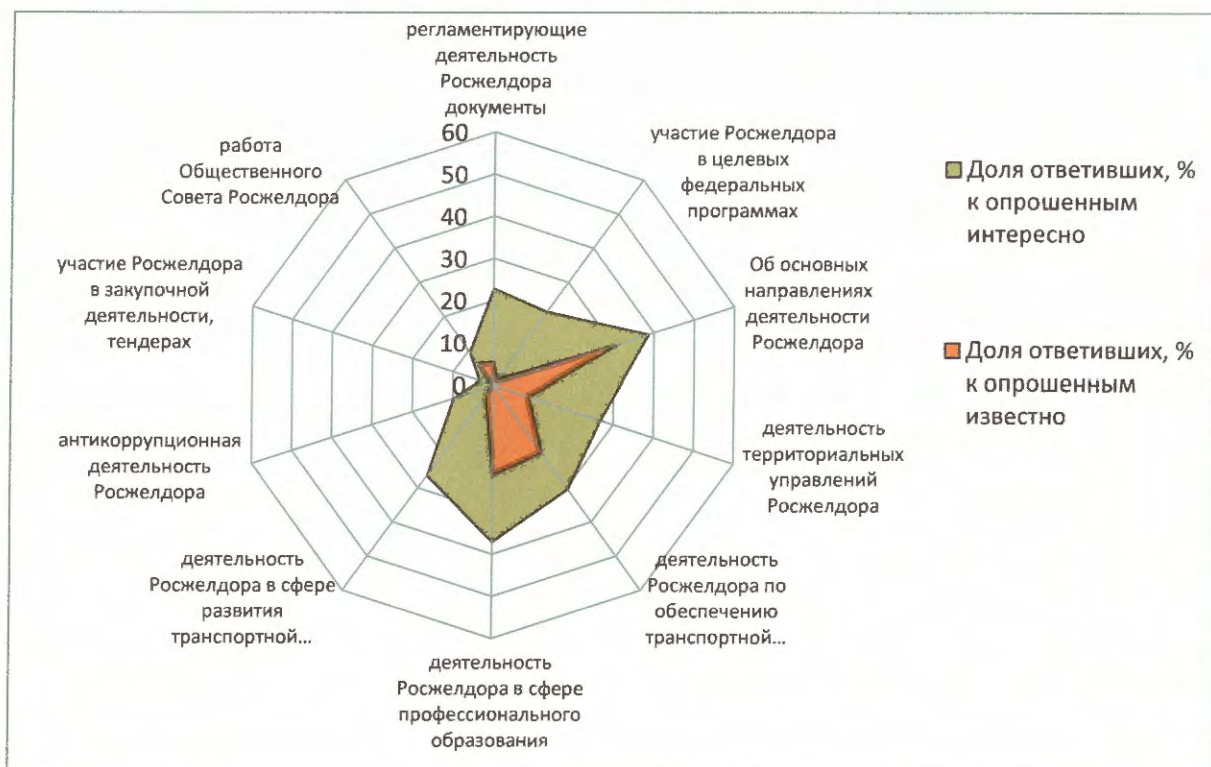


Рис. 6. Сравнительный анализ заинтересованности и осведомленности граждан о деятельности Росжелдора по направлениям деятельности (в % к опрошенным)

В целом, наблюдается закономерность: чем более интересна область деятельности ведомства респондентам, тем в большей степени они о ней осведомлены и наоборот: осведомленность респондентов напрямую влияет на интерес к данной области деятельности ведомства (см. рис.6). Тем не менее, уровень осведомленности, как видно на рисунке 6, значительно отстает от уровня заинтересованности, то есть имеется нереализованный потенциал граждан в знаниях об определенных аспектах деятельности ведомства.

Таким образом, закономерно, что повышение степени осведомленности граждан о деятельности Росжелдора и конкретных направлениях этой деятельности приведет к повышению интереса к ним, что служит механизмом взаимодействия ведомства и формируемого гражданского общества.



Рис.7. Мнения граждан о недостаточности информации о деятельности Росжелдора по направлениям (Какой информации о деятельности Росжелдора явно не достаточно в открытом доступе?) в %-х к общему числу опрошенных

По мнению респондентов, в открытом доступе явно не достаточно информации об участии ведомства в федеральных целевых программах (8,1%), деятельности Росжелдора в сфере развития транспортной инфраструктуры (10,0%), об антикоррупционной деятельности (16,2%) (см. табл.19, Приложение 2). Сам факт того, что данные направления деятельности Росжелдора указаны респондентами в качестве слабо информативных в открытом доступе, может свидетельствовать о росте интереса именно к данным аспектам деятельности ведомства. Актуализация данных информационных направлений в сознании потребителей услуг

Росжелдора повышает необходимость включения дополнительной информации в сайт и других источников информации о деятельности ведомства. Эти данные могут свидетельствовать как о действительной нехватке определенной информации, так и о повышенном интересе граждан именно к указанным направлениям деятельности Росжелдора. Вместе с тем, прослеживается зависимость между наличием интереса граждан к определенному роду информации о деятельности ведомства и мнением о нехватке данного рода информации. Таким образом, можно констатировать, что потребители услуг Росжелдора ведут поиск интересующей информации и оценивают ее объем как недостаточный.

Распределение данных по данному вопросу в региональном аспекте фактически слабо отличается от распределения данных по предыдущему вопросу. Такие категории потребителей услуг Росжелдора как владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта, сотрудники ведомственной охраны Росжелдора чаще отмечают недостаток информации об основных направлениях деятельности Росжелдора, участии Росжелдора в целевых федеральных программах, участии Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах, в то время как сотрудники подведомственных вузов – недостаток информации о деятельности территориальных управлений Росжелдора, участии Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах, а также информации об образовательной деятельности ведомства.

## Блок 2. Каналы получения гражданами информации о деятельности Росжелдора

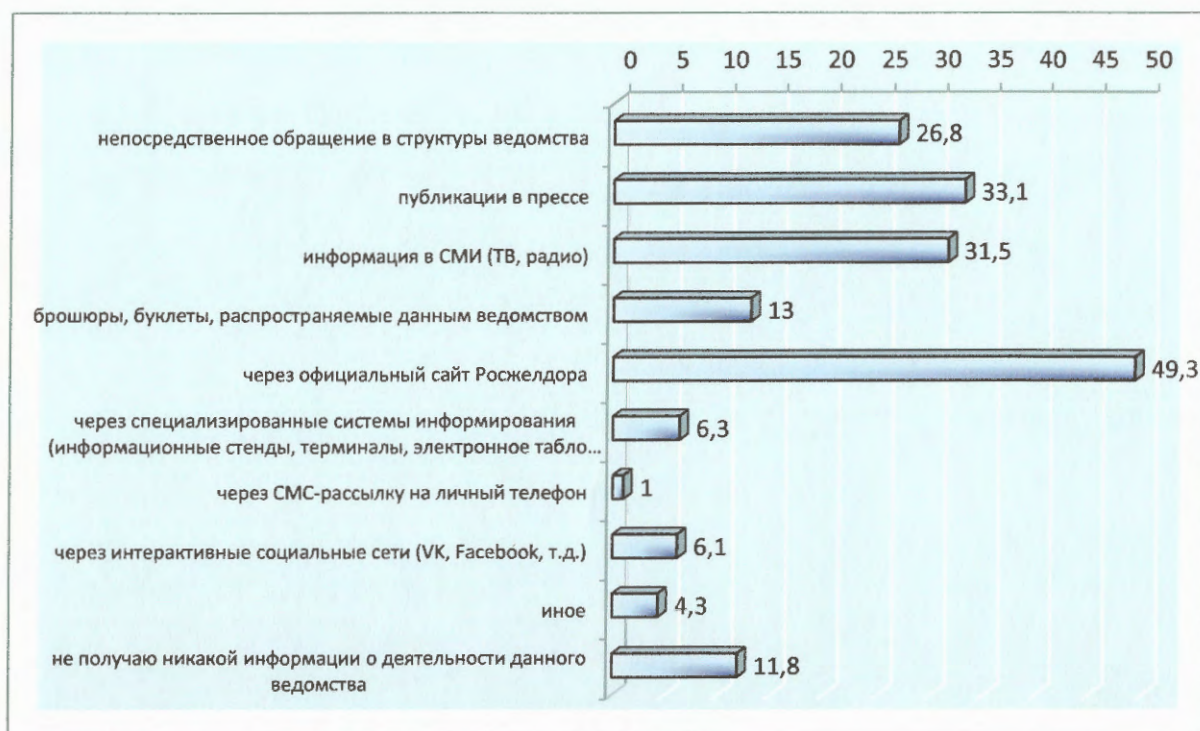


Рис. 8. Каналы получения респондентами информации о деятельности Росжелдора (Каким способом Вы, чаще всего, получаете информацию о деятельности Росжелдора?) в %-х к общему числу опрошенных

В таблице 20 (см. Приложение 2) представлены данные распределений респондентов по вопросу об основных каналах информации о деятельности Росжелдора. Как видно из представленных данных, основным каналом информации при этом служит официальный сайт Росжелдора (49,3%), что демонстрирует очень высокую значимость развития Интернет-сервисов ведомства. Следующими по значимости выступают такие каналы информации как пресса (33,1%), а также СМИ (ТВ, радио) (31,5%). Достаточно низка доля потребителей услуг ведомства, получающих информацию через брошюры, буклеты, распространяемые данным ведомством (13,0%). Кроме того, респондентами отмечаются такие каналы информации как «занятия, лекции», «рассылка документов на корпоративную электронную почту», «Прямые указания и распоряжения»,

«отдельные выставки», «общение между коллегами и с начальством», «правовые системы Гарант, Консультант», «через СРО НП «Совет операторов железнодорожного транспорта».

Слабо практикуется также такой канал информации как интерактивные социальные сети (VK, Facebook, т.д.) (6,1%). Доля получающих СМС-рассылку на личный телефон, близка к нулю (1,0%), что свидетельствует о фактической неразвитости данной услуги как канала информации в ведомстве. Между тем, значительна доля граждан, обращающихся непосредственно в ведомство за получением необходимой информации (26,8%). Кроме того, 11,8% опрошенных отметили, что не пользуются никакими из перечисленных каналов информации о деятельности Росжелдора, и эта доля также значительна. Специализированные системы информирования (информационные стенды, терминалы, электронное табло в зданиях вокзалов) как канал информации используется 6,3% пользователей услуг Росжелдора.

Приведенные данные свидетельствуют о том, что, в целом, уровень взаимодействия между ведомством и потребителями услуг Росжелдора в информационном поле остается достаточно низким: это может свидетельствовать как о недостаточной информационной работе ведомства с потребителями своих услуг, так и о слабой заинтересованности самих потребителей в получении какой-либо информации, то есть фактически о пассивности самих граждан. В первом случае сохраняются предпосылки для повышения такого взаимодействия через усиление информационной работы Росжелдора, во втором случае можно констатировать фактическое отсутствие гражданской активности, то есть можно говорить о том, что предпосылки для активного развития гражданского общества пока что не созрели, что обуславливает низкий уровень взаимодействия граждан с государственными, властными структурами. Данная гипотеза будет проверена в ходе дальнейшего анализа результатов исследования.



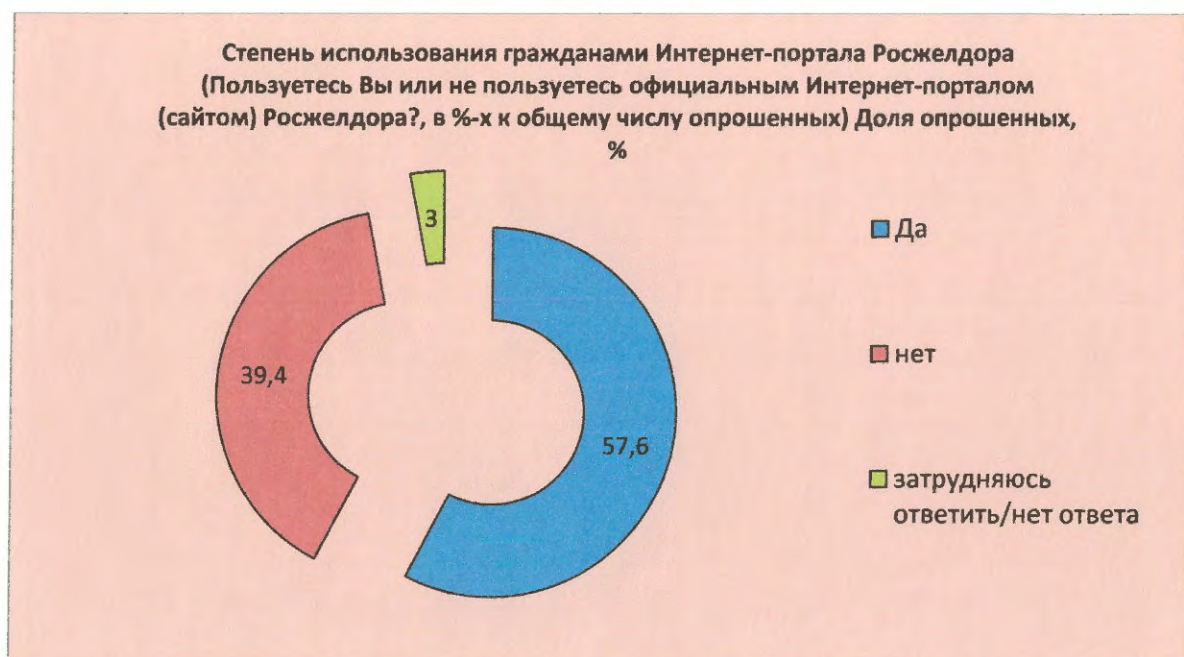


Рис. 9. Степень использования гражданами Интернет-портала Росжелдора (Пользуетесь Вы или не пользуетесь официальным Интернет-порталом (сайтом) Росжелдора?)

Среди потребителей услуг Росжелдора более половины - 57,6% пользуются Интернет-порталом ведомства (см. табл. 21, Приложение 2). Это – та целевая группа потребителей, на которую можно ориентироваться в процессе размещения информации на сайте Росжелдора, а также планировать медиакампании в Интернете. В этой связи, важно зафиксировать обобщенный социальный портрет Интернет-пользователя портала ведомства. По результатам исследований, им является и мужчина (60,5% среди всех опрошенных пользуются сайтом), и женщина (соответственно, 56,5%), в возрасте от 30 лет и старше. Кроме того, результаты исследований показывают, что рядовые потребители услуг ведомства в меньшей степени являются пользователями Интернет-портала Росжелдора, чем другие категории потребителей, что свидетельствует об их слабой пользовательской активности в виртуальном информационном пространстве, касающемся Росжелдора; то же касается и молодежи в возрасте до 30 лет. Так, среди владельцев объектов инфраструктуры 68,8% опрошенных пользуются сайтом ведомства, среди сотрудников подведомственного вуза – 67,9%, среди

сотрудников ведомственной охраны – 56,4%, среди рядовых потребителей – 46,2%. Данный факт интересен тем, что позволяет ориентировать информационную работу ведомства на официальном сайте на потребителя, непосвященного в вопросы деятельности Росжелдора.

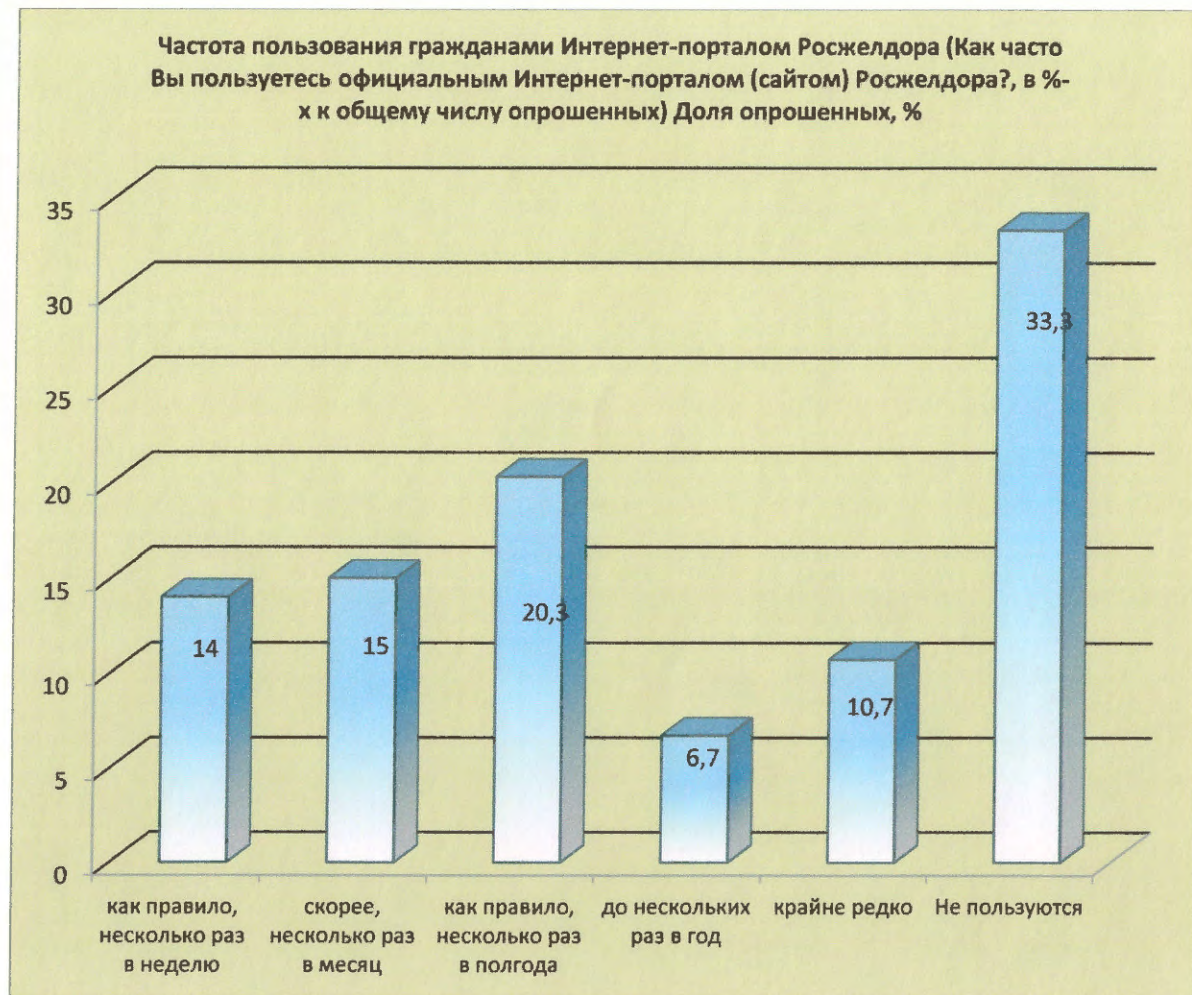


Рис. 10. Частота пользования гражданами Интернет-порталом Росжелдора (Как часто Вы пользуетесь официальным Интернет-порталом (сайтом) Росжелдора?)

В региональном аспекте вовлеченности граждан в пользование Интернет-сайтом Росжелдора также наблюдаются вариации: более других в пользование порталом вовлечены представители Центрального (62,3%), Сибирского (73,3%), Дальневосточного (66,7%) федеральных округов, в меньшей степени – представители Приволжского (51,6%) и Уральского (43,8%) федеральных округов (данные приводятся в %-х к данной региональной группе опрошенных). При планировании медиакампаний

данный факт Интернет-активности пользователей должен, безусловно, учитываться.

Частота пользования Интернет-сайтом Росжелдора у большинства опрошенных составляет несколько раз в полгода (20,3%). Несколько раз в неделю пользуются сайтом 14,0% опрошенных, несколько раз в месяц – 15,0% (см. табл. 22, Приложение 2). Десятая часть опрошенных (10,7%) достаточно редко посещают официальный сайт Росжелдора. То есть можно говорить о том, что фактически потребители услуг ведомства достаточно ситуативно пользуются Интернет-ресурсами Росжелдора, - скорее, по мере необходимости и не достаточно часто. Значительно чаще других посещают сайт представители Южного федерального округа, а также респонденты в возрасте 50-60 лет вне зависимости от пола, владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта как категория потребителей услуг ведомства, а также рядовые потребители услуг ведомства. Реже других посещают сайт представители Уральского федерального округа, а также такие категории потребителей услуг Росжелдора как сотрудники подведомственных вузов Росжелдора.

Большинство потребителей услуг Росжелдора, посещающих сайт ведомства, делают это с целью получения последней (оперативной) информации, новостей о деятельности Росжелдора (среди всех потребителей Росжелдора эта доля составляет 53,3%, среди посетителей сайта Росжелдора – 92,5%), а также с целью просмотреть отчеты о деятельности ведомства (28,1%), - это вторая по значимости позиция, хотя и с большим отрывом от первой.

Целевая ориентация граждан в пользовании сайтом Росжелдора  
(Если пользуетесь сайтом, то с какой целью чаще всего?, в %-х к общему числу опрошенных)<sup>2</sup>

Варианты ответов	Кол-во опрошенных, чел.	Доля опрошенных, %	
		Среди всех опрошенных	Среди пользователей Интернет-сайта Росжелдора
получение последней (оперативной) информации, новостей о деятельности Росжелдора	270	53,3	<b>92,5</b>
просмотр отчетов о деятельности Росжелдора	82	16,2	28,1
просмотр обращений граждан (работа общественной приемной)	58	11,4	19,9
с целью принять участие в деятельности Росжелдора через общественную приемную, другие интерактивные формы взаимодействия	9	1,8	3,1
с целью перейти на портал «Открытое правительство»	9	1,8	3,1
иное	20	3,9	6,8
затрудняюсь ответить/нет ответа/не пользуюсь Интернет-сайтом Росжелдора	200	39,4	-
Все опрошенные	507	100,0	100,0

Просмотр обращений граждан (работа общественной приемной) актуален для 11,4% опрошенных или 19,9% всех пользователей сайта Росжелдора, принятие участия в деятельности Росжелдора через общественную приемную, другие интерактивные формы взаимодействия – 1,8% (соответственно, 3,1%). С целью перейти на портал «Открытое правительство» используют возможности сайта, соответственно, 1,8% и 3,1% потребителей услуг Росжелдора (см. табл. 5). Кроме того, респондентами указывались такие целевые обращения к сайту ведомства как *«инвестпроекты, развитие ж/д инфраструктуры», «получение информации*

<sup>2</sup> Сумма ответов по столбцу превышает 100%, так как респонденты имели возможность выбрать до трех вариантов ответов. В последнем столбце в расчет не берутся респонденты, попавшие в графу «затрудняюсь ответить/нет ответа/не пользуюсь Интернет-сайтом Росжелдора»; за 100% взяты все остальные категории респондентов

*о структуре и сотрудниках», «просмотр подведомственных организаций», «Информация по забракованным деталям».*

Стоит обратить внимание, что не очень высока доля тех, кто посещает Интернет-сайт ведомства с целью просмотреть обращения граждан или принять участие в работе общественной приемной, что может свидетельствовать о том, что интерактивный сервис ведомства развит не достаточно, а также о недостаточной активности граждан в вопросах интерактивного взаимодействия с ведомством. Можно отметить следующие приоритеты потребителей услуг Росжелдора в зависимости от региона проживания: представители Центрального и Уральского федеральных округов чаще пользуются сайтом Росжелдора с целью с целью перейти на портал «Открытое правительство», Центрального и Дальневосточного - с целью принять участие в деятельности Росжелдора через общественную приемную, другие интерактивные формы взаимодействия; Приволжского, Дальневосточного и Северо-Западного федеральных округов – для того, чтобы вести просмотр обращений граждан (работа общественной приемной); Южного и Сибирского федеральных округов – для того, чтобы вести просмотр отчетов о деятельности Росжелдора. Абсолютно для представителей всех федеральных округов характерно, в первую очередь, обращаться к получению оперативной информации и новостей о деятельности ведомства.

Владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта, сотрудники ведомственной охраны Росжелдора, помимо информации и новостей, чаще всего уделяют внимание просмотру отчетов о деятельности Росжелдора, посещению сайта с целью перейти на портал «Открытое правительство». В то же время, сотрудников подведомственных вузов более всего интересует возможность перейти на портал «Открытое правительство», а также участие в деятельности Росжелдора через общественную приемную, другие интерактивные формы взаимодействия. В то же время рядовые потребители услуг Росжелдора в наибольшей степени уделяют внимание таким вопросам,

представленным на сайте ведомства, как просмотр обращений граждан (работа общественной приемной). Это позволяет определять приоритеты для размещений тематической информации на сайте ведомства.

### **Блок 3. Осведомленность граждан о реализации принципов информационной открытости Росжелдором**

Большинство граждан не достаточно хорошо знакомы с принципами и механизмами открытости Росжелдора, что вполне ожидаемо в силу того, что данные принципы и механизмы лишь сравнительно недавно получили широкое распространение и внедрение в практическую деятельность различных ведомств. Так, хорошо известно о реализации принципов и механизмов открытости только 8,9% потребителей услуг Росжелдора, известно, но далеко не все – 29,4%; еще «что-то известно об этом» – 21,9% опрошенных, ничего не известно об этом – 25,2% (см. табл. 23, Приложение 2). Довольно значительна доля тех, кто затруднился с ответом (14,6%). Это однозначно свидетельствует о том, что принципы и механизмы открытости выступают пока что малоизвестным аспектом информационной деятельности любого ведомства, не только Росжелдора, поскольку их реализация получила не достаточное информационное освещение среди населения в целом.



Рис. 11. Осведомленность граждан о реализации Росжелдором принципов и механизмов открытости (Известно ли Вам или не известно что-либо о реализации принципов и механизмов открытости Росжелдором?)

Безусловно, принципы открытости Росжелдора нуждаются в пропаганде, в особенности, среди рядовых потребителей услуг, поскольку среди остальных категорий пользователей доля осведомленности в данном вопросе выше в силу профессиональной принадлежности к работе ведомства. Так, среди сотрудников ведомственной охраны, сотрудников подведомственных вузов и владельцев объектов инфраструктуры ж/д транспорта осведомленность о реализации ведомством принципов и механизмов открытости составляет от 44% до 50%, в то время как среди рядовых потребителей услуг Росжелдора – только 21%. Степень осведомленности в данном вопросе выше среди представителей Северо-Западного, Сибирского и Дальневосточного федеральных округов, минимально низка – среди представителей Центрального и Приволжского федеральных округов.

## Блок 4. Удовлетворенность граждан работой Интернет-портала

### Росжелдора

Таблица 6

Удовлетворенность граждан удобством интерфейса сайта Росжелдора (Насколько удобным Вы считаете интерфейс официального портала Росжелдора?, в %-х к общему числу опрошенных)<sup>3</sup>

Компоненты интерфейса	удобно	Не удобно	Не пользуюсь сервисом	Всего
система поиска нужной информации	87,8	7,3	4,9	100,0
система поиска нормативной документации Росжелдора	66,4	24,3	9,3	100,0
возможность скачивания документов, отчетов	49,5	8,0	42,5	100,0

Большинство потребителей услуг Росжелдора, в целом, удовлетворены удобством интерфейса Интернет-портала ведомства (см. табл. 6), в том числе, 87,8% - удовлетворены удобством системой поиска нужной информации (7,3% - не удовлетворены, остальные 4,9% не пользуются сервисом), 66,4% удовлетворены системой поиска нормативной документации Росжелдора (24,3% - не удовлетворены, 9,3% - не пользуются сервисом), 49,5% удовлетворены возможностью скачивания документов, отчетов (8,0% - не удовлетворены, 42,5% - не пользуются сервисом). Несмотря на то, что большинство респондентов выразили положительное мнение по данному вопросу, очевидно, что имеются резервы, поскольку часть респондентов все же не удовлетворена той или иной характеристикой интерфейса. Между тем, стоит отметить, что, в целом, оформление и работа интерфейса сайта Росжелдора находится на достаточно высоком уровне, что

<sup>3</sup> В данном вопросе приняли участие 252 респондента как непосредственные пользователи Интернет-портала ведомства



подтверждается высокой степенью удовлетворенности потребителей услуг Росжелдора.

В наибольшей степени удовлетворенность выражают представители Южного федерального округа, в наименьшей – Дальневосточного федерального округа.

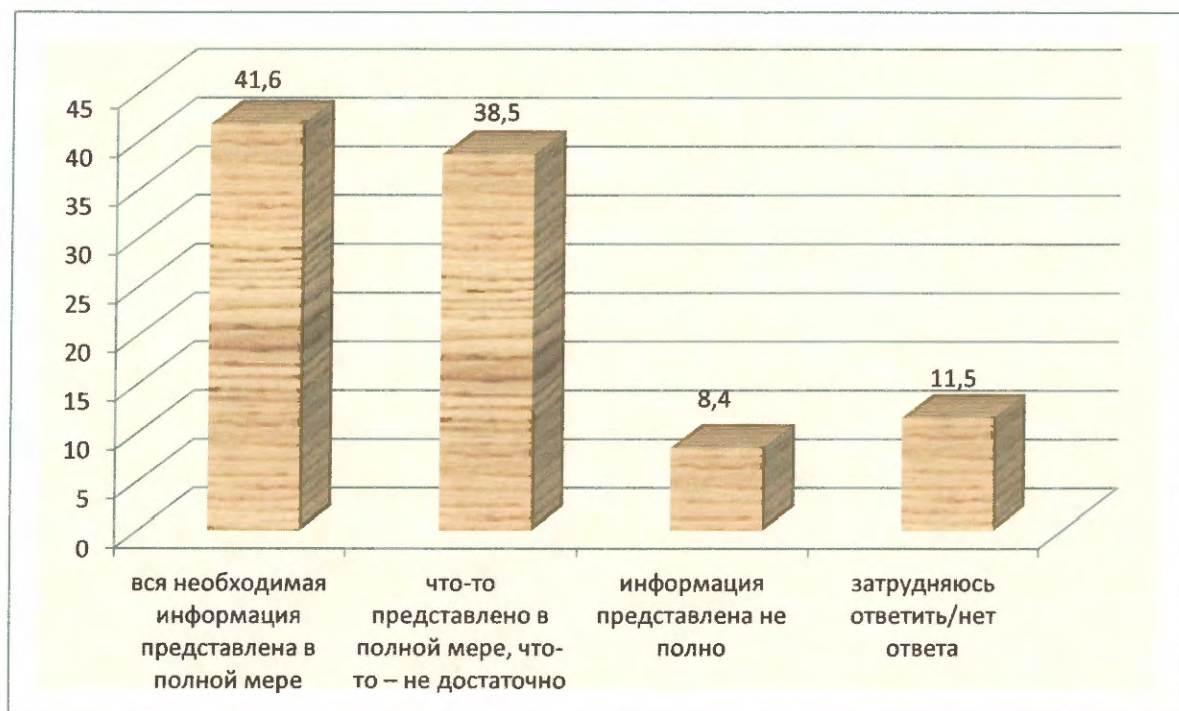


Рис. 12. Удовлетворенность граждан полнотой размещения в сайте информации о деятельности Росжелдора (Насколько полно, на Ваш взгляд, на официальном сайте Росжелдора представлена необходимая пользователям информация о деятельности ведомства?), в %-х к общему числу опрошенных

Опрошенные склонны выражать удовлетворенность полнотой представления в сайте информации о деятельности Росжелдора: 41,6% полагают, что вся необходимая информация представлена в полной мере, 38,5% полагают, что отдельные аспекты данной информации представлены не достаточно, 11,5% затруднились дать ответ на вопрос (см. табл. 24, Приложение 2). Таким образом, можно констатировать достаточно высокую степень удовлетворенности граждан полнотой представляемой ведомством информации в официальном сайте. При этом региональный аспект фактически не выражен: представители различных регионов в одинаковой мере удовлетворены полнотой представленной информации. Это может

свидетельствовать о том, что фактически все потребности граждан при создании сайта были учтены в достаточно полной мере, но, учитывая, что некоторая доля опрошенных все же выражает мнение о недостаточности представленной информации, можно констатировать наличие резервов в информационной работе сайта.

На вопрос, по каким именно направлениям на сайте Росжелдора представлено мало информации, получены следующие ответы. Они касаются таких аспектов деятельности ведомства как:

- обеспечение транспортной безопасности,
- межведомственное взаимодействие,
- взаимодействие с населением и организация обратной связи с гражданами и организациями,
- внедрение информационных систем и высоких технологий,
- управление проектами, перспективные направления их развития,
- участие в целевых программах,
- работа Общественного Совета Росжелдора,
- наличие контактной информации о руководителях и сотрудниках ведомства, а также биография руководителей,
- НИОКР,
- планирование деятельности ведомством на дальнейшую перспективу, в особенности, в области научно-технического развития,
- деятельность в сфере профессионального образования,
- разработка нормативных документов,
- развитие транспортной инфраструктуры,
- антикоррупционная деятельность Росжелдора,
- антикоррупционная деятельность в ВУЗах,
- деятельность территориальных управлений,
- предоставление государственных услуг,
- участие Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах,
- основные направления деятельности Росжелдора,

- организация он-лайн юридических консультаций,
- пономерной учет вагонов (эл.версия регистрации).

Как видно из приведенных данных, замечания касаются практически всех направлений и аспектов информационной деятельности Росжелдора, что обусловлено профессиональными приоритетами пользователей сайта как потребителей услуг ведомства. Между тем, наибольшее внимание респонденты уделили таким направлениям, говоря о недостаточности информации, как участие в целевых программах, НИОКР, деятельность Росжелдора в сфере профессионального образования, нормативные документы, участие Росжелдора в закупочной деятельности, тендерах, поиск обращений граждан и организаций, транспортная безопасность, отсутствие электронной версии пономерного учета вагонов. В частности, можно привести отдельные наиболее полные и оригинальные формулировки ответов респондентов, касающиеся указанных аспектов информационной работы ведомства:<sup>4</sup> *«нет полных контактных данных руководителей и сотрудников подразделений аппарата», «не содержится справочников и руководящих документов, утверждаемых Советом», «редко анонсируются новости об изменениях железнодорожного законодательства», «не даются алгоритмы действия пользователей участников перевозочного процесса», «нет информации о вводимых Росжелдором прекращениях или ограничениях погрузки», «отсутствует программа деятельности, мероприятия на будущее, план научно-технического развития», «по всем федеральным программам, инвестиционным проектам не освещается стадия и этап их исполнения (что сделано или нет)», «нет оценки деятельности самого Росжелдора в целом, Управления по направлениям», «не фиксируется ход реализации проектов развития инфраструктуры», «не в полном объеме отражены все нормативно-правовые акты о Росжелдоре, касающиеся основной деятельности, приказы», «отсутствуют приказы и положения о территориальных управлениях», «отсутствует нормативная база для*

---

<sup>4</sup> Здесь и далее в тексте курсивом приводятся оригинальные формулировки ответов респондентов

пользователей, касающаяся пошаговой информации (алгоритм) из сферы оказываемых услуг с отражением ссылок на нормативно-правовые акты, отсутствуют методические рекомендации в установленной сфере деятельности», «слабо представлена информация о планируемых к рассмотрению проектах нормативно-правовых актов», «не все нормативные документы отражены на сайте ведомства», «сфера образования представлена не полно».

Как видно из представленных формулировок, ряд вопросов, по мнению граждан, может быть более детально и полно освещен в рамках официального сайта и посредством других каналов информации. Отмеченные направления, таким образом, могут быть освещены более полно, что необходимо учесть в дальнейшей информационной работе Интернет-портала ведомства.

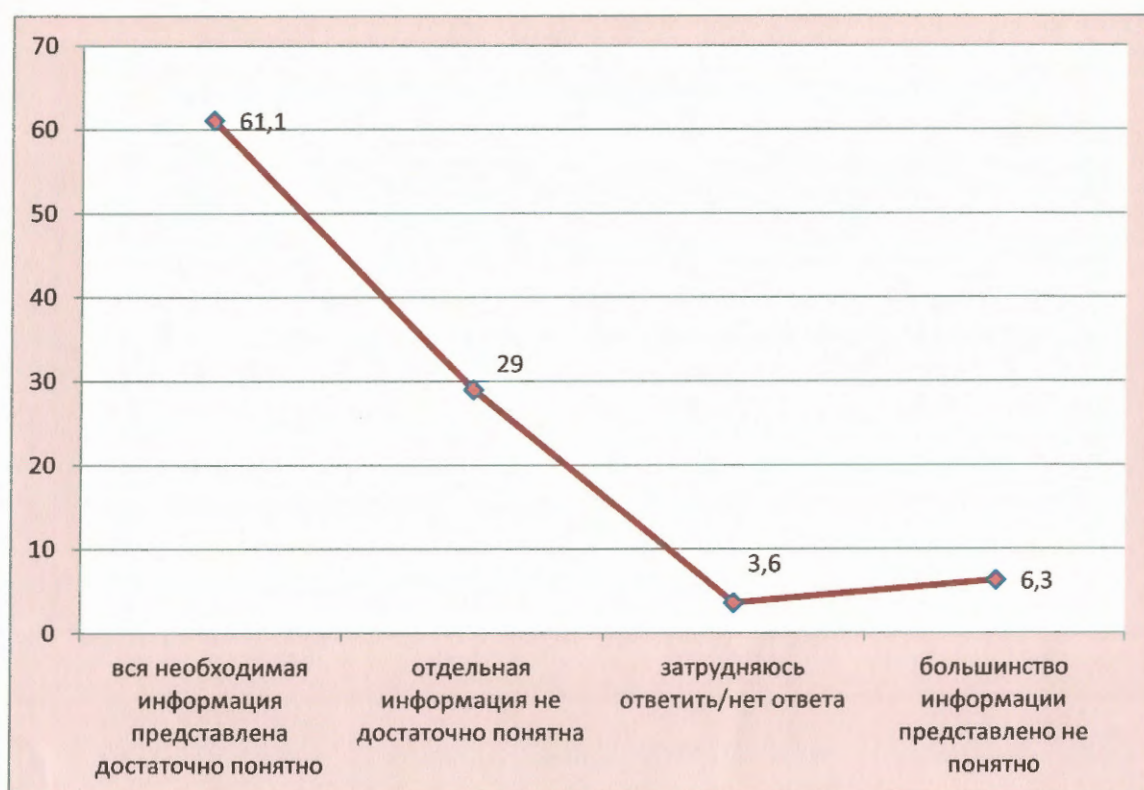


Рис. 13. Удовлетворенность граждан уровнем понятности информации о деятельности ведомства (Насколько понятно, на Ваш взгляд, на официальном сайте Росжелдора представлена необходимая пользователям информация о деятельности ведомства?, в %-х к общему числу опрошенных)

Уровень удовлетворенности граждан степенью понятности представленной на сайте Росжелдора информации также достаточно высок и составляет 61,1% (см. табл. 25, Приложение 2), и это больше, чем приведенная выше оценка полноты информации. Это может свидетельствовать о том, что методика представления информации выбрана вполне верно и отвечает основным потребностям пользователей сайта. Несмотря на то, что большинство граждан удовлетворены понятностью информации, все же достаточно часто встречается вариант ответа «отдельная информация не достаточно понятна» (29,0%). Фактически малая доля опрошенных выбрала вариант ответа «большинство информации представлено не понятно» (3,6%), то есть основной массив ее вполне доступен для понимания референтными группами и рядовыми потребителями услуг Росжелдора. Это подтверждает распределение данных по категориям потребителей услуг: среди всех выделенных категорий практически одинакова доля респондентов, вполне удовлетворенных понятностью представленной в сайте информации. Некоторые вариации наблюдаются по регионам: среди представителей Уральского, Сибирского, Дальневосточного федеральных округов наиболее высока доля тех, кто не удовлетворен понятностью представленной информации, среди представителей Приволжского, Уральского и Дальневосточного федеральных округов эта доля наименее высока. Указанные вариации важны с той точки зрения, что позволят в дальнейшем совершенствовать работу сайта, сделав ее более понятной с учетом мнений потребителей отдельных регионов.

Респондентам было также предложено оценить наглядность представленной в сайте информации по 5-бальной шкале, где 0- наглядность информации отсутствует, 5- наглядность информации максимально высока. По результатам исследования, средний балл оценки по данному параметру составил 3,9 балла, что, в целом, достаточно хорошо, но имеются резервы.

Фактически можно говорить о том, что наглядность информации является одним из проблемных звеньев работы сайта ведомства.

При этом в наибольшей степени выразили неудовлетворенность наглядностью представленной информации представители Уральского, Дальневосточного и Северо-Западного федеральных округов, что подчеркивает большую степень требовательности к качеству и формам представления информации на сайте со стороны представителей данных федеральных округов. В большей степени удовлетворены наглядностью информации представители Южного федерального округа. Кроме того, потребители услуг Росжелдора, в наибольшей степени приближенные к ведомству, то есть конкретно - владельцы объектов инфраструктуры Росжелдора, менее всего удовлетворены наглядностью представленной информации.

Инфографика представляет собой графическое оформление сайта в схемах, рисунках, диаграммах, то есть использование всех тех опций, которые создают наглядность представления информации для пользователей и делают работу сайта более привлекательной. Инфографика отражает те или иные показатели деятельности ведомства. Как следует из результатов исследования, именно инфографика является на сайте Росжелдора проблемным аспектом, поскольку фактически используется слабо. По сути, это является резервом для дальнейшей разработки сайта ведомства.

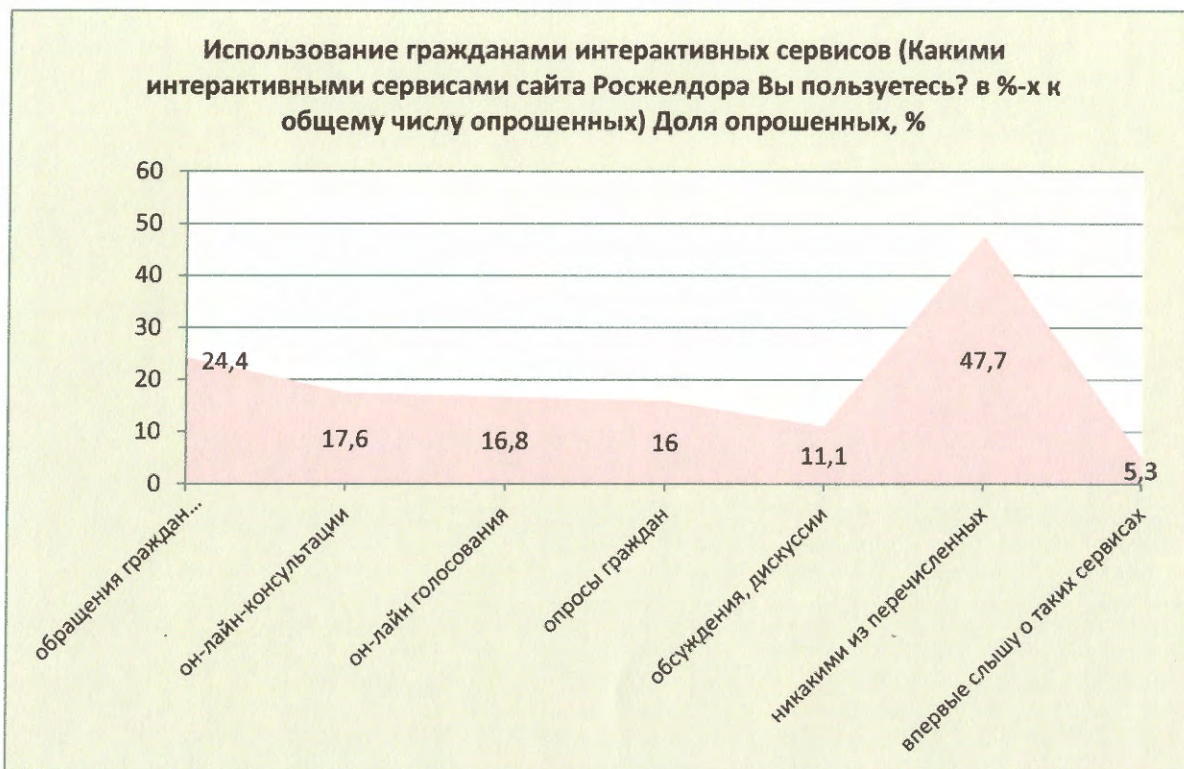


Рис. 14. Использование гражданами интерактивных сервисов (Какими интерактивными сервисами сайта Росжелдора Вы пользуетесь?)

По мнению опрошенных граждан, наибольший интерес для них представляют такие разделы сайта как «Транспортная безопасность», «Государственные услуги», «Нормативные документы» - это первая тройка разделов, представляющих наибольшую значимость для пользователей сайта – потребителей услуг ведомства. Данные распределений ответов на открытый вопрос приведены в таблице ба. Высока доля затруднившихся с ответом на данный вопрос (47%), что может свидетельствовать о не достаточной осведомленности граждан об основных разделах сайта, а также о не достаточной степени заинтересованности, в первую очередь, рядовых потребителей услуг Росжелдора в представляемой на сайте информации, что, в целом, подтверждает приведенное ранее распределение респондентов по вопросу об их заинтересованности в поступлении информации о работе ведомства. Тем не менее, активность пользователей сайта как потребителей услуг Росжелдора является достаточно высокой.

Таблица ба

Наименование раздела (подраздела) сайта ведомства, представляющего наибольший интерес для пользователей	Кол-во ответивших, чел.	Доля ответивших, в % к общему числу давших ответ на данный вопрос	Ранг значимости
Транспортная безопасность	57	<b>40,7</b>	1
Нормативные документы	38	<b>27,1</b>	2
Государственные услуги	24	<b>17,1</b>	3
Об агентстве	14	10,0	4
Территориальные управления	11	7,9	5
Новости, новостная информация о деятельности Росжелдора	11	7,9	5
Гос.служба	8	5,7	6
Федеральные целевые программы	7	5,0	7
Инвестиционные проекты	6	4,3	8
О противодействии коррупции	6	4,3	8
результаты НИОКР	5	3,6	9
Подведомственные организации	5	3,6	9
Обсуждения дискуссии, опросы, он-лайн-голосования	5	3,6	9
структура центрального аппарата	4	2,9	10
Документы по образовательной деятельности, в том числе – в сфере СПО	4	2,9	10
Совет Агентства	4	2,9	10
обращения граждан	3	2,1	11
Информация по забракованным деталям	2	1,4	12
Текущая деятельность	2	1,4	12
Модернизация транспортной системы	2	1,4	12
Он-лайн консультации	2	1,4	12
ВСЕГО ответили	140		

Текстом можно привести также отдельные оригинальные формулировки респондентов при ответе на данный вопрос, поскольку они могут быть полезны при анализе информационной деятельности ведомства. Так, к единичным формулировкам ответов (на вопрос о том, какие разделы (подразделы) сайта Росжелдора наиболее интересны?) относятся следующие: «*информация о руководителях Росжелдора*», «*практическая деятельность*», «*получение оперативной информации*», «*госуслуги - ТР №4*», «*изданные приказы Росжелдора о примыкании ж/д путей*», «*изданные приказы*



*Росжелдора об открытии ж/д станций», «отчеты Росжелдора», «Открытые данные», «Открытое правительство», «информация о транспортных услугах», «применение инноваций в отрасли», «деятельность Росжелдора и территориальных управлений в сфере развития транспортной инфраструктуры», «пономерной учет». Кроме того, потребители отмечают, что на сайте «Нет просмотра поданных предложений», «не представлена подведомственная организация» (г. Вологда).*

Значительная часть потребителей услуг Росжелдора не пользуется никакими интерактивными сервисами (47,7%), что свидетельствует о низкой активности Интернет-пользователей сайта Росжелдора. Так, только 24,4% пользуется работой интерактивной общественной приемной, 17,6% участвуют в он-лайн консультациях, 16,8% принимают участие в он-лайн голосованиях, 16,0% - в опросах граждан, 11,1% - в обсуждениях, дискуссиях. 47,7% опрошенных отметили, что не пользуются никакими из перечисленных интерактивных сервисов сайта Росжелдора, а 5,3% указали, что впервые слышат о существовании таких сервисов (см. табл. 26, Приложение 2).

В региональном аспекте наблюдаются вариации: представители Центрального, Приволжского федеральных округов наиболее удалены от участия в интерактивных сервисах Интернет-портала ведомства, а представители Южного, Сибирского и Северо-Западного федеральных округов, наоборот, максимально приближены, то есть наиболее часто принимают участие в их развитии. Степень участия также варьируется в зависимости от возрастных характеристик опрошенных, а также от категории потребителей услуг Росжелдора. Так, среди пользователей сайта Росжелдора в возрасте старше 40 лет выше доля тех, кто достаточно активно участвует в развитии интерактивных сервисов на сайте ведомства, среди респондентов в возрасте до 30 лет эта доля значительно ниже. Рядовые потребители услуг Росжелдора зарекомендовали себя менее активными пользователями

интерактивных сервисов, в сравнении с более приближенными к ведомству, по роду деятельности, категориями пользователей услуг Росжелдора: среди них ниже доля тех, кто принимает участие в работе общественной приемной сайта ведомства, а также участвует в он-лайн голосованиях, опросах граждан, дискуссиях и обсуждениях. Очевидно, что среди рядовых пользователей услуг Интернет-сайта Росжелдора доля активных граждан ниже, чем среди других категорий потребителей услуг Росжелдора. Данная тенденция будет проверена дальнейшими результатами исследования.

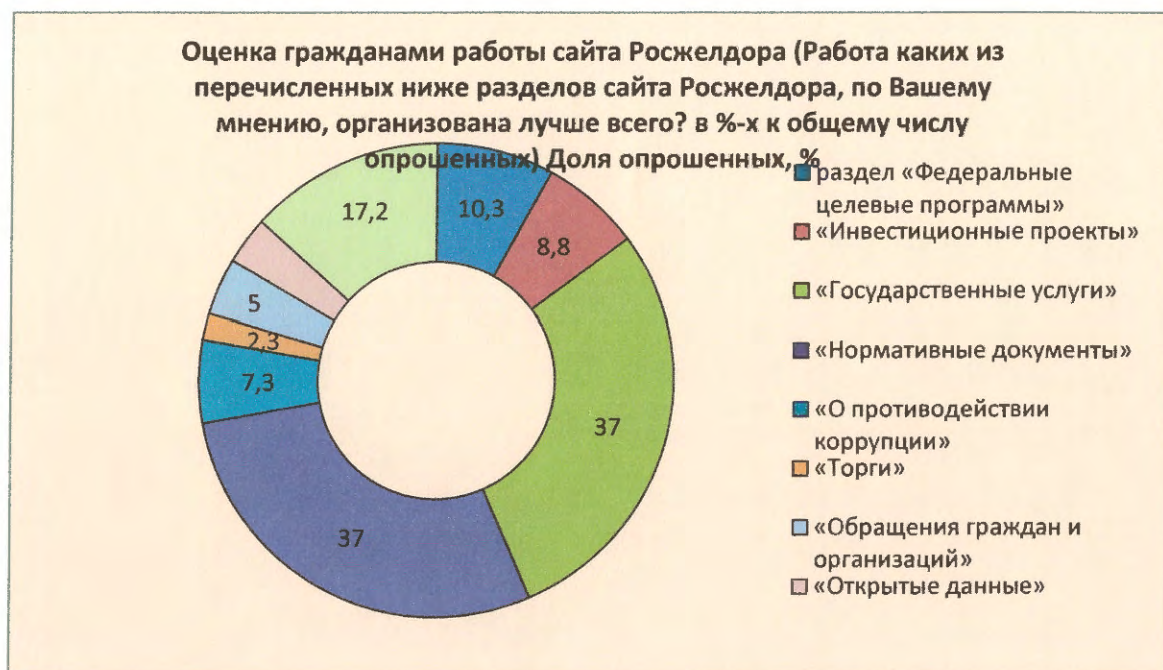


Рис. 15. Оценка гражданами работы сайта Росжелдора (Работа каких из перечисленных ниже разделов сайта Росжелдора, по Вашему мнению, организована лучше всего?)

По мнению граждан, лучше всего организована работа таких разделов сайта как «Государственные услуги» (37,0%) и «Нормативные документы» (соответственно, 37,0%). Остальные сервисы получили значительно более низкие оценки. Положительно отмечены также разделы сайта «Федеральные целевые программы» (отмечен 10,3% респондентов), «Инвестиционные проекты» (8,8%), «О противодействии коррупции» (7,3%). Очевидно, что работа указанных сервисов в наибольшей степени вызывает удовлетворение потребителей услуг Росжелдора.

Менее всего положительных оценок получили разделы «Обращения граждан и организаций» (5,0%), «Открытые данные» (4,2%), «Торги» (2,3%) 17,2% опрошенных не смогли ответить на вопрос (см. табл. 27, Приложение 2). Это дает возможность определить имеющиеся в работе сайта пробелы. Очевидно, что они имеются в тех разделах, которые менее других были указаны респондентами. Достаточно высока доля тех, кто выбрал вариант ответа «не знаком с ситуацией»: это свидетельствует о низкой степени использования респондентами указанных сервисов. В региональном разрезе можно наблюдать следующие различия: представители Центрального федерального округа в большей степени удовлетворены работой разделов «Федеральные целевые программы», «Нормативные документы», «Торги»; представители Приволжского федерального округа – работой разделов «Инвестиционные проекты», «Государственные услуги»; Северо-Западного – «Нормативные документы», «О противодействии коррупции»; Южного – «Федеральные целевые программы», Уральского – «Государственные услуги», «Инвестиционные проекты»; Сибирского – «Торги», «Федеральные целевые программы»; Дальневосточного – «Федеральные целевые программы», «Инвестиционные проекты». По сути, никаких закономерностей при региональном распределении ответов не обнаруживается.

Для рядовых потребителей услуг Росжелдора в большей степени характерно положительно оценивать работу разделов «Инвестиционные проекты», «Государственные услуги», «Федеральные целевые программы», в то время как для других категорий потребителей – разделы «Государственные услуги», «Нормативные документы», «Торги», что одновременно демонстрирует разницу в имеющихся приоритетах и склонность ведомственных служащих и приравненных к ним работников ведомства реализовывать в большей степени свой профессиональный интерес.

Респондентам был задан противоположный вопрос: «Работу каких из перечисленных разделов сайта Вы оцениваете ниже всего?», на данный вопрос получено следующее распределение ответов: максимальная доля ответивших полагает, что хуже всего организована работа разделов «Инвестиционные проекты» (14,5%), «Открытые данные» (10,7%) сайта ведомства, но доля ответивших на данный вопрос относительно мала (см. табл. 27а, Приложение 2). Как правило, открытые вопросы не вызывают большого участия у респондентов, но позволяют получать более подробные данные о приоритетах потребителей.

Таковым вопросом послужил вопрос «Что бы Вы хотели пожелать руководству Росжелдора в целях улучшения работы официального Интернет-сайта?», на данный вопрос получены следующие группы вариантов ответов (часто повторяющиеся ответы сгруппированы):

- повышать активность взаимодействия с населением,
- давать больше информации о своей деятельности,
- сделать дополнительные сервисы, вкладки,
- приводить больше статистических данных,
- оформить сайт графикой, рисунками,
- приводить результаты реализации проектов на примере схем, географических карт,
- усилить работу общественной приемной,
- размещать более свежие данные, чаще обновлять данные,
- информационно насытить Интернет-страницу,
- расширить работу с простыми пользователями,
- обогатить сайт видеоматериалами,
- изменить шрифт.

Некоторые оригинальные формулировки ответов респондентов:

*«В разделе «Информация для образовательных учреждений» увеличить количество нормативно-правовых разъяснений и регламентирующих писем по вопросам образовательной деятельности в*

подведомственных образовательных учреждениях», «Сделать интерфейс сайта более дружелюбным для пользователей с низким уровнем компьютерной грамотности», «Размещать больше информации о научно-технической деятельности», «Освещать работу подведомственных организаций», «Как можно больше отражать в новостях работу руководителя Росжелдора», «Больше освещать итоги деятельности Федеральных целевых программ, инвестиционных проектов. Зачем на сайте планы на 2010 год, развитие до 2013г.? Результаты!!!», «Из п.2.8: Отдельная информация не достаточно понятна - по каждому пункту положения необходимо разъяснение, каким регламентом, приказом это исполняется», «Улучшить работу раздела "Нормативные документы"», «Оперативно вносить изменения и обновления. Акты и приказы Росжелдора отражены выборочно», «Расширить возможности пользования Интернет-сайта путем дополнения интересных разделов», «Обновить сайт: нет всех организаций с списке, наш музей отсутствует», «В разделе "Информация для образовательных учреждений" увеличить количество нормативно-правовых разъяснений и регламентирующих писем по вопросам образовательной деятельности в подведомственных образовательных учреждениях по аналогии как это делает Минобрнауки России в отношении своих подведомственных учреждений на своем сайте», «Публиковать информацию в разделе «Открытые данные», «Структурировать всю информацию на сайте», «Описывать документацию немного проще», «Улучшить доступ и разместить на сайте нормативно-правовые акты по основным направлениям деятельности, для более понятного и доступного их понимания гражданами, а также разместить методические рекомендации по оказываемым государственным услугам», «Изменить шрифт, - мелко» (несколько повторов данного варианта ответа), «Понятнее для большинства граждан представлять информацию», «Больше интерактивных форм и информативности», «Реализуйте предоставление гос.услуг через

функционал интернет сайта, с подачей заявок и документов в электронном виде».

Встречались и такие варианты ответов, как, например, «сайт очень интересный», «информации достаточно», «все устраивает в работе сайта» и тому подобное. Доля таких ответов в общей совокупности ответов составляет около 15% (среди тех, кто ответил на данный открытый вопрос). В целом же, доля тех, кто дал ответ на вопрос, составляет 18,7% от всех опрошенных граждан, пользующихся сайтом ведомства.

Таким образом, обобщая вышеизложенное, необходимо отметить, что основными направлениями совершенствования работы сайта Росжелдора, по мнению потребителей услуг ведомства, являются повышение доступности отдельной информации о деятельности Росжелдора (в том числе, статистической отчетности о работе ведомства, регулярное обновление информации на сайте), внедрение инфографики и видеографики, повышение связи с основными потребителями услуг Росжелдора и с населением, в целом, усиление методической и нормативно-творческой составляющих как организующих работу подведомственных организаций.

#### Блок 5. Удовлетворенность граждан работой сервиса «Открытые данные»



Рис. 16- Использование гражданами сервиса «Открытые данные» сайта Росжелдора (Пользуетесь Вы или не пользуетесь разделом сайта «Открытые данные»?)

В таблице 28 (см. Приложение 8; см. также рис. 16) представлены результаты распределения респондентов по вопросу пользования сервисом «Открытые данные» сайта Росжелдора. Треть представителей референтных групп и рядовых граждан пользуется данным разделом сайта, что само по себе является положительным фактом и свидетельствует о востребованности данного сервиса среди потребителей услуг ведомства. При этом стоит отметить, что пользование данным сервисом в большей степени присуще заинтересованным потребителям услуг Росжелдора, имеющими более профессионально ориентированное отношение к деятельности ведомства, в сравнении с рядовыми потребителями услуг Росжелдора.

Степень удовлетворенности граждан работой раздела «Открытые данные» является, скорее, средней или выше среднего: оценка по нескольким приведенным параметрам отражает совокупный средний уровень удовлетворенности. Так, по параметру «доступность информации» раздела «Открытые данные» средний балл по 5-балльной шкале составил 4,1 балл по 5-балльной шкале; по параметру «понятность информации» - 4,1 балла; по параметру «объективность информации» - 4,1; по параметру «полнота отражения информации» - 4,0.

Таблица 7

Удовлетворенность граждан работой раздела «Открытые данные» сайта Росжелдора (Оцените работу раздела по 5-балльной шкале), ответили 84 чел.

Характеристики раздела сайта	Средний балл
доступность информации	4,1
понятность информации	4,1
объективность информации	4,1
полнота отражения информации	4,0

Таким образом, можно заключить, что данный раздел сайта вызывает среднюю степень удовлетворенности потребителей услуг Росжелдора, с учетом того, что доля ответивших на вопрос, в целом, невелика. Очевидно, что данный раздел сайта также обладает резервами в оптимизации своей работы с потребителями услуг ведомства и на текущий момент времени содержит определенные проблемы. Таким образом, фактически все оцениваемые параметры работы данного раздела сайта имеют резервы для совершенствования.

#### **Блок 6. Удовлетворенность граждан степенью понятности и открытости разрабатываемой нормативно-правовой базы Росжелдора**

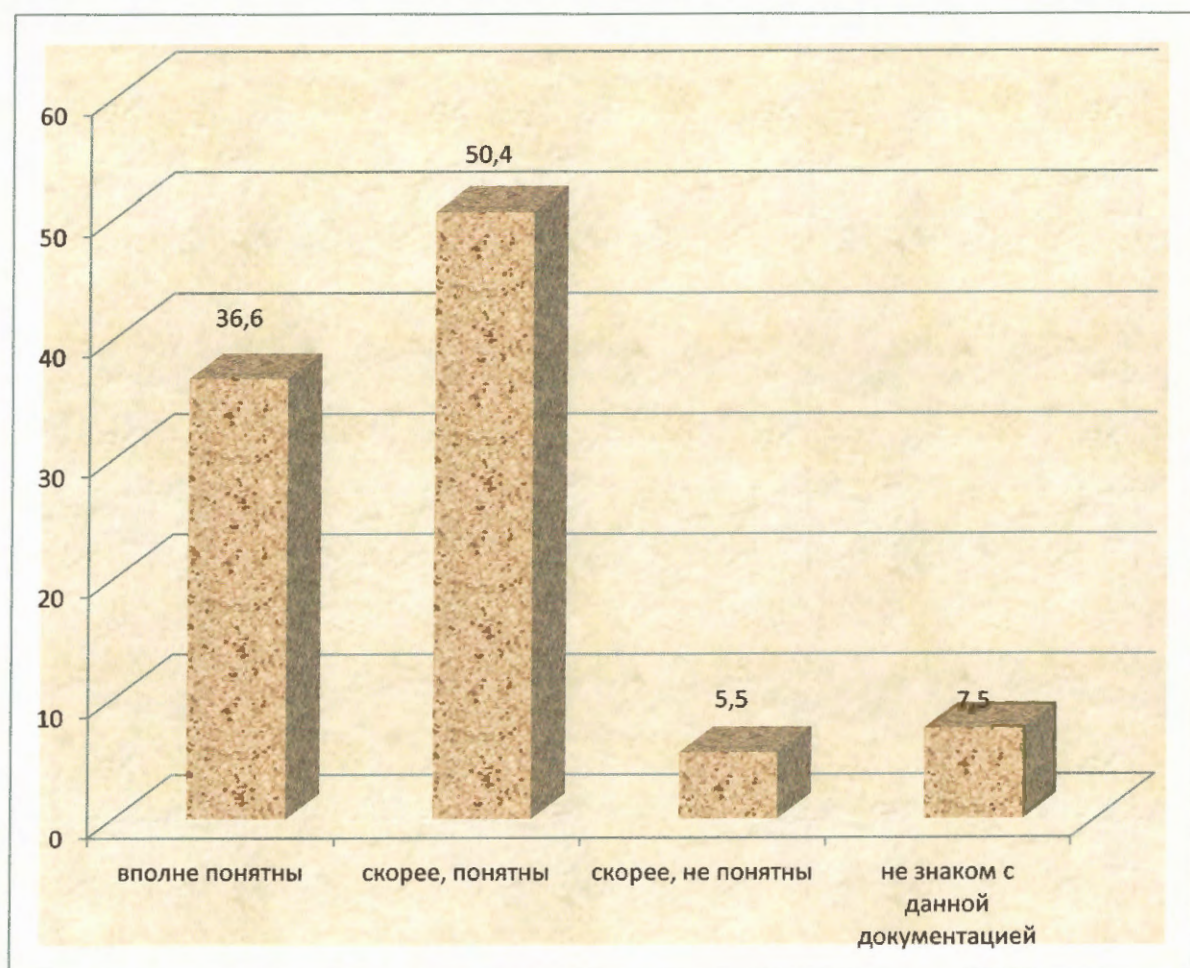


Рис. 17. Удовлетворенность граждан уровнем понятности разрабатываемых ведомством регламентов, нормативно-правовых актов (В какой степени Вам понятны нормативно-правовые акты, регламенты, разрабатываемые Росжелдором и направленные на регулирование деятельности ведомства? в %-х к общему числу опрошенных)



Разрабатываемые ведомством нормативно-правовые акты, по оценкам потребителей услуг Росжелдора, вполне понятны (36,6%) или, скорее, понятны (50,4%) (см. табл. 29, Приложение 2). Большинство опрошенных выражают удовлетворенность степенью понятности нормативно-правовой базы, разрабатываемой Росжелдора (суммарно – 87,0%). Доля тех, кто отметил вариант ответа «абсолютно непонятны», равна нулю. Однако имеется доля тех, кто не знаком с данной документацией (7,5%). Это свидетельствует о том, что часть потребителей услуг Росжелдора фактически слабо интересуется правовой стороной деятельности ведомства, что, в большей степени характерно для такой категории потребителей как сотрудники подведомственных вузов. Среди них эта доля заметно выше, чем среди других категорий потребителей услуг Росжелдора и составляет 4,1%. Вполне закономерно, что доля тех, кто интересуется развитием нормативно-правовой документации ведомства, среди потребителей услуг Росжелдора, наиболее связанных с его деятельностью, заметно выше, равно как и доля тех, кто высоко оценивает понятность разрабатываемых документов. Так, среди владельцев объектов инфраструктуры ж/д транспорта она составляет 70,0% (из них 30,0% - отмечают, что вполне понятна, 40,0% - скорее, понятна), среди сотрудников подведомственных вузов – 94,6% (24,7% - отмечают, что вполне понятна, 69,9% - скорее, понятна), среди сотрудников ведомственной охраны Росжелдора 90,0% (55,0% - отмечают, что вполне понятна, 35,0% - скорее, понятна). В то же время, среди рядовых потребителей услуг Росжелдора доля тех, кому вполне понятна разрабатываемая нормативно-правовая база, составляет 84,2% (35,1% - отмечают, что вполне понятна, 49,1% - скорее, понятна). Таким образом, можно заключить, что для различных категорий потребителей услуг Росжелдора степень удовлетворенности понятностью разрабатываемой нормативно-правовой базы различна, что ориентирует в дальнейшем на повышение ее доступности и понятности, в основном, для отдельных категорий пользователей сайта. Среди категорий потребителей, наиболее

заинтересованных в работе ведомства с профессиональным интересом, менее всего отмечают понятность нормативной базы владельцы инфраструктуры ж/д транспорта.



Рис. 18. Участие граждан в разработке предложений по регулированию деятельности Росжелдора (Случается ли Вам принимать участие в разработке предложений в проекты нормативно-правовых актов, обсуждаемых на сайте Росжелдора?)

В таблице 30 (см. Приложение 8) приведены данные, характеризующие степень активности участия потребителей услуг Росжелдора в разработке регламентирующих документов ведомства. Развитие данного механизма призвано не только совершенствовать процесс взаимодействия ведомства и гражданского общества, но и планомерно повышать качество принимаемых нормативно-правовых документов. Как видно из приведенных данных, лишь очень малая доля граждан принимает активное участие в разработке предложений по регулированию деятельности Росжелдора (1,6%). Принимали разовое участие, либо не систематически делают это 25,3% опрошенных, что также не достаточно много. Остальные 68,1% потребителей услуг Росжелдора достаточно пассивны: они, по собственным оценкам,

никогда не принимали и не принимают участия в разработке нормативно-правовой документации ведомства. В региональном аспекте активность граждан в разработке документации ведомства складывается следующим образом: наиболее активными являются представители Центрального, Северо-Западного, Приволжского и Южного федеральных округов, наименее – Уральского и Дальневосточного федеральных округов; наиболее активны потребители в возрасте 31-50 лет. По категориям потребителей услуг можно сделать заключение, что наиболее активными являются профессионально заинтересованные потребители услуг Росжелдора – среди них доля активных участников составляет до 3% и превышает среднее значение по совокупности обследованных на 2%, наименее активными – рядовые потребители услуг ведомства.

Причины невысокой активности участия в разработке нормативно-правовой документации ведомства видятся, во-первых, в низкой осведомленности граждан о наличии такого сервиса на сайте Росжелдора, во-вторых, в недостаточной заинтересованности граждан в получении информации о деятельности ведомства (информационная пассивность), в-третьих, в отсутствии традиций развития гражданского общества в России, что снижает гражданскую активность населения в целом. Механизм общественного участия в развитии ведомства, по существу, является достаточно новым, в связи с чем, уровень участия в разработке нормативно-правовой документации Росжелдора, а также в других направлениях организации «обратной связи» с потребителями услуг ведомства, будет только повышаться. Потенциал видится в том, что количество пользователей Интернета в стране постоянно увеличивается, вместе с ними растет и число пользователей Интернет-портала Росжелдора, а, значит, будет повышаться и активность потребителей услуг ведомства в развитии обратной связи с населением.

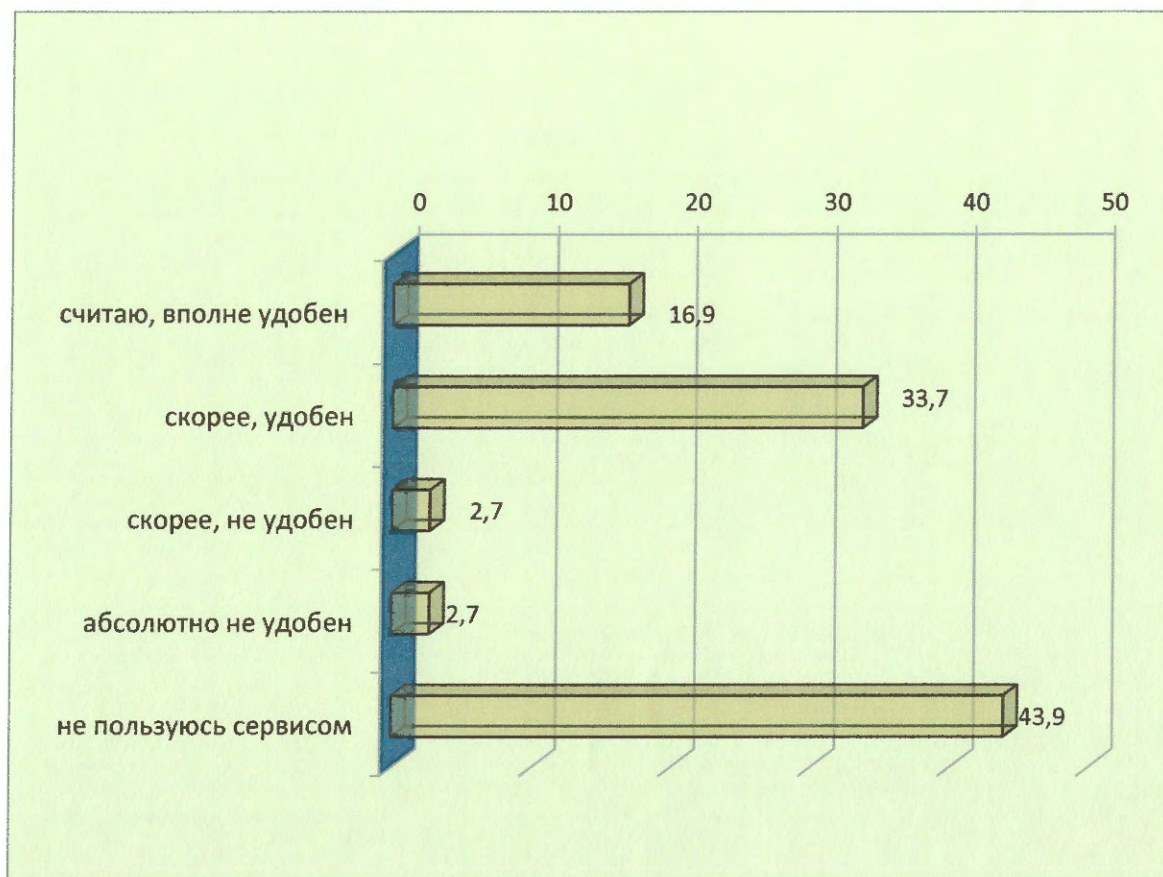


Рис. 19. Удовлетворенность граждан удобством сервиса для внесения предложений в проекты, разрабатываемые Росжелдором (Как Вы считаете, удобным или не удобным является сервис для внесения предложений граждан в проекты нормативно-правовой документации, разрабатываемые Росжелдором? в %-х к общему числу опрошенных)

Большинство опрошенных выражают удовлетворенность удобством сервиса для внесения предложений в проекты, разрабатываемые Росжелдором: 16,9% полностью удовлетворены, 33,7% - удовлетворены в основном, 5,4% считают данный сервис не удобным, 43,9% не пользуются данным сервисом внесения предложений (см. табл. 31, Приложение 2). Таким образом, можно говорить о создании ведомством предпосылок для развития эффективного механизма взаимодействия ведомства и гражданского общества. Фактически очень мала доля тех, кто отмечает, что данный сервис не удобен, то есть вопрос участия в разработке документации, регламентирующей деятельность Росжелдора, является непосредственно вопросом гражданской активности, нежели объективных препятствий (каким является неудобство сервиса). Повышение активности участия граждан в

данном аспекте должно решаться повышением заинтересованности потребителей услуг в более высоком качестве принимаемых регламентов, и лишь в меньшей степени – повышением удобства самого сервиса.

Результаты исследования показывают, что как рядовые потребители услуг Росжелдора, так и более заинтересованные лица одинаково удовлетворены удобством сервиса для внесения предложений в проекты, разрабатываемые Росжелдором, что свидетельствует, в целом, о правильном подходе к организации такого сервиса со стороны руководства Росжелдора, учитывающего основные характеристики потребителей услуг.

На вопрос, что именно не устраивает в работе сервиса для внесения предложений граждан в проекты нормативно-правовой документации, разрабатываемые Росжелдором, для тех, кто не удовлетворен удобством данного сервиса, получены немногочисленные ответы. Они, в основном, касаются, не достаточной актуальности представленных на обсуждение документов, конкретно: *«документы на обсуждение представляются поздно», «проекты документов не актуальны»* (по-видимому, имеются в виду сроки представления на обсуждение – авт.), *«не все документы выносятся на обсуждение», «Нет смысла вносить предложения, поскольку в разработке нормативно-правовых документов они все равно не будут учтены», «нет прямого контакта, диалога», «Дизайн и структура сайта непривлекательны, шрифт плохой, - читать не удобно»* и т.п.

Таким образом, можно констатировать заинтересованность пользователей в постоянном обновлении информации, в вынесении на обсуждение большинства проектов, имеющих значимость для общественности и конкретно – для потребителей услуг Росжелдора, в ведении прямого диалога ведомства с потребителями. Это показывает рост участия граждан в организации обратной связи ведомства с потребителями услуг.

## Блок 7. Удовлетворенность граждан доступностью и понятностью информации о планах деятельности Росжелдора и их публичной декларацией

Планирование деятельности Росжелдором – следующее направление изучения его деятельности в информационном пространстве. Данный вид деятельности представляет собой предоставление широкой аудитории пользователей как потребителей услуг ведомства информации о планах его развития на ближайший, среднесрочный и долгосрочный периоды.

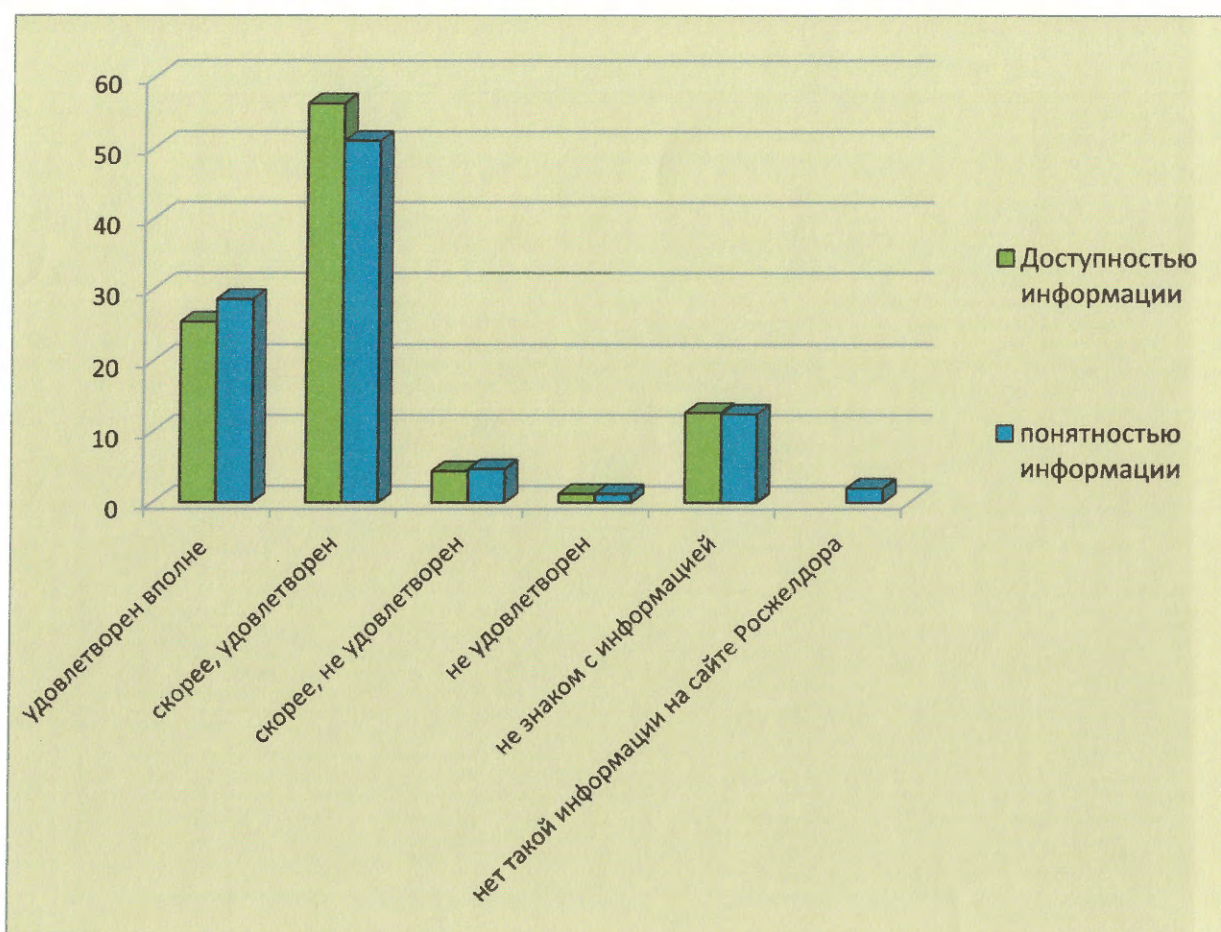


Рис. 20. Удовлетворенность граждан доступностью и понятностью информации о планах деятельности Росжелдора и их публичной декларацией (В какой степени Вы удовлетворены доступностью и понятностью информации о планах деятельности Росжелдора и их публичной декларацией? в %-х к общему числу опрошенных)

Потребители услуг Росжелдора выражают достаточную удовлетворенность доступностью и понятностью информации о планах деятельности Росжелдора и их публичной декларацией (см. табл.32,

Приложение 8). Так, доступностью информации о планах деятельности Росжелдора и их публичной декларацией удовлетворены 81,7% опрошенных (в том числе, 25,4% - полностью удовлетворены, 56,3% - удовлетворены в основном), не знакомы с такой информацией 12,7%. Понятностью информации о планах деятельности Росжелдора и их публичной декларацией удовлетворены 79,6% респондентов (28,6% удовлетворены в целом, 51,0% - удовлетворены в основном), скорее, не удовлетворены 4,7%, полностью не удовлетворены – 1,2%, не знакомы с данной информацией - 12,5%, отмечают, что такой информации нет на сайте 2,0% (см. табл. 32, Приложение 8). Можно говорить о том, что потребители в большей степени удовлетворены доступностью информации о планах деятельности ведомства, чем ее понятностью, что свидетельствует о необходимости совершенствования методики подачи данных материалов для потребителей с учетом категорий целевых групп.

Региональными особенностями в распределении респондентов являются следующие: среди представителей Южного и Сибирского федеральных округов доля потребителей услуг, удовлетворенных как доступностью, так и понятностью информации о планах деятельности Росжелдора и их публичной декларацией наиболее высока и составляет от 85% до 95%. Среди представителей Приволжского, Северо-Западного и Дальневосточного федеральных округов эта доля, наоборот, наиболее низка (75-82%). Одновременно стоит отметить, что среди представителей Северо-Западного, Сибирского и Южного регионов (федеральных округов) и наиболее высока доля участия в процессе взаимодействия Росжелдора и граждан по ряду вопросов (например, по вопросу разработки нормативно-правовой документации). Это свидетельствует о том, что активность участия обуславливает менее критическое отношение к работе сервиса сайта, повышает удовлетворенность сервисами сайта, что является положительным фактом.

В целом, уровень удовлетворенности доступностью и понятностью информации о планах деятельности Росжелдора и их публичной декларацией достаточно высок среди всех категорий опрошенных. Вместе с тем, имеется определенная доля респондентов (около 6%), отмечающих, что информация является не вполне доступной (5,6%) и не совсем понятной (5,9%). Это создает резервы для совершенствования руководителями Росжелдора, а также разработчиками сайта ведомства, политики ведомства в данной области информационно-пропагандистской деятельности среди потребителей услуг Росжелдора.

Достижение определенных показателей и отражение их динамики в сайте ведомства – это представление, в том числе, - в графической форме динамических показателей развития ведомства по заранее выделенным критериям.

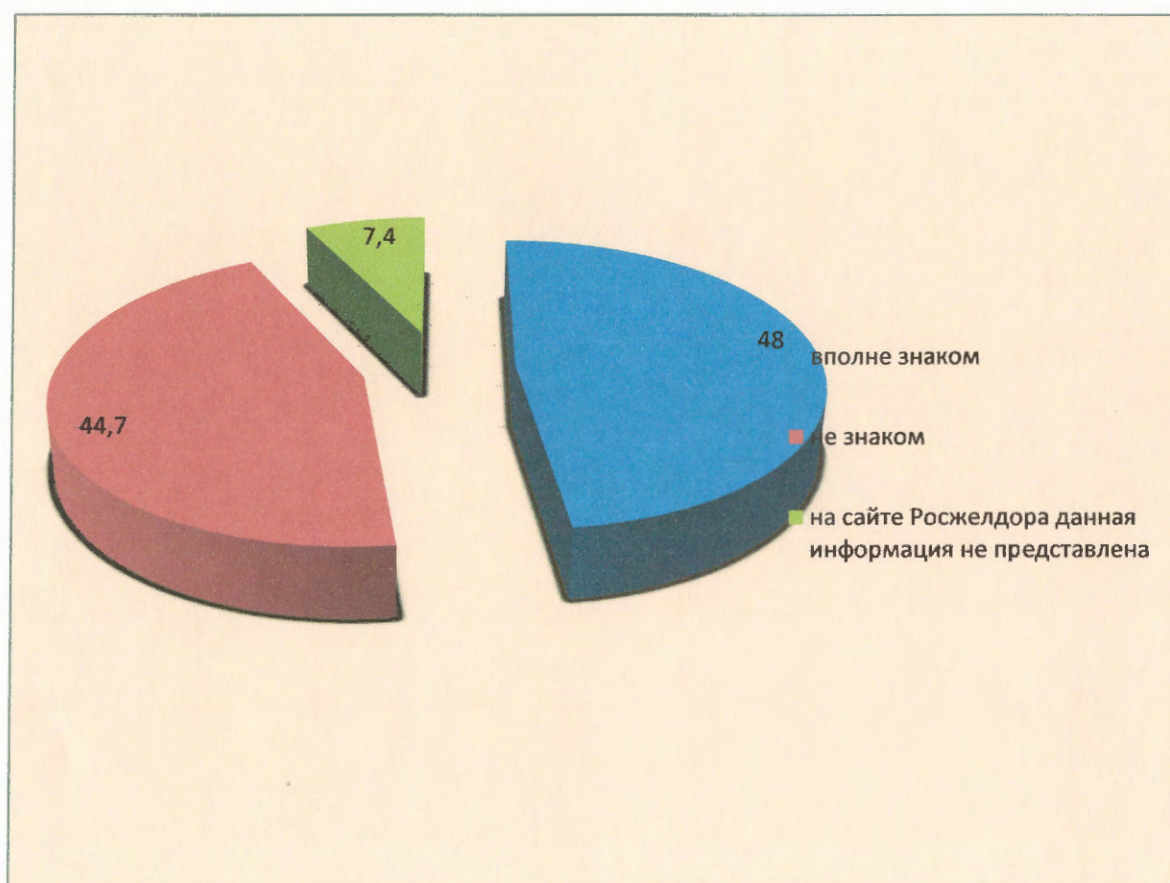


Рис. 21. Осведомленность граждан о динамике достижения некоторых показателей деятельности Росжелдора (В какой мере Вы знакомы с динамикой достижения ключевых событий и показателей, целей и задач,



установленных в публичной декларации Росжелдора в % к общему числу опрошенных)

Половина граждан, участвующих в опросе, не осведомлена о динамике достижения некоторых конкретных показателей деятельности Росжелдора, а именно - ключевых событий и показателей, целей и задач, установленных в публичной декларации Росжелдора (см. табл. 33, Приложение 8). Так, 48,0% опрошенных отметили, что знакомы вполне с такой динамикой, 44,7% - не знакомы, 7,4% указали, что на сайте Росжелдора данная информация не представлена. Поскольку данная информация на сайте действительно представлена ограниченно, стоит предположить, что респонденты, давшие положительный ответ на данный вопрос, скорее, получают информацию из других источников, помимо официального Интернет-сайта Росжелдора. Что касается рядовых потребителей услуг Росжелдора, то они фактически не владеют информацией, находящейся в закрытом доступе, и среди них доля граждан, выразивших удовлетворенность в данном вопросе, наиболее низка.

Стоит отметить, что доля тех, кто знаком с информацией о динамике достижения некоторых конкретных показателей деятельности Росжелдора, заметно выше среди не-рядовых категорий потребителей услуг Росжелдора: владельцев объектов инфраструктуры ж/д транспорта, сотрудников подведомственных вузов, сотрудников ведомственной охраны Росжелдора, что вполне закономерно, поскольку данные категории пользователей услугами Росжелдора наиболее приближены к деятельности ведомства и являются более осведомленными о ней, в том числе, по иным каналам информации, нежели Интернет-сайт. Среди рядовых потребителей услуг доля положительно ответивших на данный вопрос невелика.

Публичная отчетность – это механизм взаимодействия ведомства с гражданами как потребителями своих услуг через представление регулярных отчетов об основных направлениях своей деятельности, достигнутых

результатах и планах по дальнейшему совершенствованию работы ведомства, устранению недостатков в его работе.

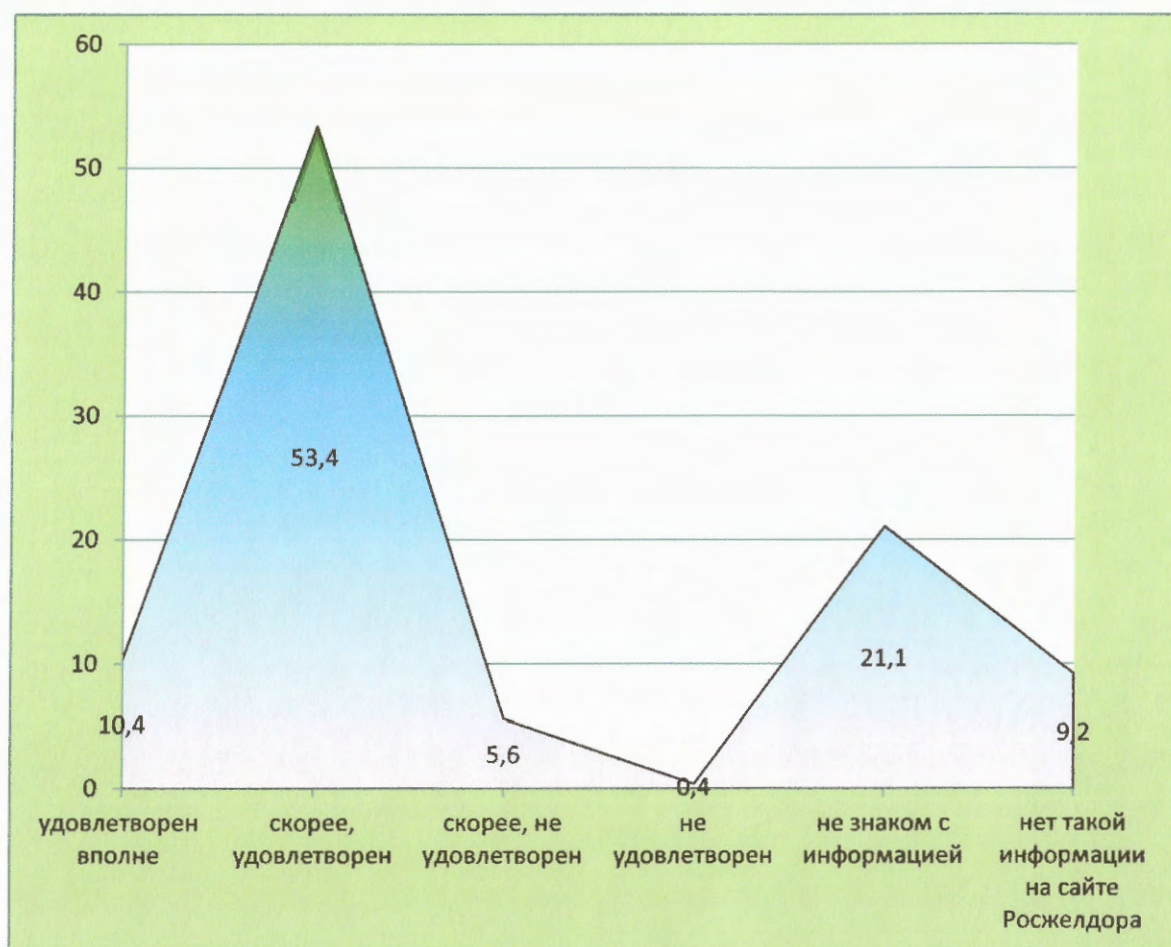


Рис. 22. Удовлетворенность граждан результатами публичной отчетности Росжелдора (В какой степени Вы удовлетворены результатами публичной отчетности Росжелдора о выполнении планов, достижении показателей?)

По результатам исследования, удовлетворенность граждан результатами публичной отчетности Росжелдора находится на среднем уровне: 10,4% отметили, что они вполне удовлетворены результатами отчетности, 53,4% - удовлетворены частично, 5,6% - скорее, не удовлетворены, 0,4% - полностью не удовлетворены, не знакомы с данной информацией – 21,1% опрошенных (см. табл. 34, Приложение 8). Несмотря на то, что в оценке уровня публичной отчетности Росжелдора потребителями услуг ведомства преобладают положительные мнения, имеются значительные резервы в виде пользователей, неудовлетворенных

результатами отчетности. Это формирует направления совершенствования деятельности Росжелдора в информационном поле: повышение доступности и полноты информации о результатах публичной отчетности ведомства является одним из таких направлений совершенствования. Отчетная информация, по сути, представлена только в разделе «Сведения о результатах решений Федерального органа исполнительной власти в отношении части прибыли ФГУП за 2012 год, подлежащей перечислению в федеральный бюджет в 2013 году» и является устаревшей и неполной.

#### **Блок 8. Удовлетворенность граждан доступностью и полнотой представленной отчетной информации о закупочной деятельности Росжелдора**



Рис. 23. Использование гражданами сервиса об открытых торгах сайта Росжелдора (Пользуетесь ли Вы или не пользуетесь информационным сервисом об открытых торгах (госзакупках), размещенном на официальном сайте Росжелдора?)

Информация о закупочной деятельности Росжелдора представляет собой информацию о ходе размещения госзаказов, участниках торгов, результатах торгов, наиболее значимых проектах, получивших положительные результаты.

Подавляющее большинство граждан - 92,6% не пользуется сервисом об открытых торгах сайта Росжелдора, что свидетельствует о низкой заинтересованности граждан в получении такой информации. Так, пользуются сервисом об открытых торгах 6,3% опрошенных (см. табл. 35, Приложение 2). Остальные затруднились ответить (1,2%), - это свидетельствует, скорее, не столько о нежелании отвечать на вопрос, сколько о незнании потребителями услуг Росжелдора о наличии такого сервиса. Данным сервисом пользуются, в большей степени, наиболее приближенные, по роду профессиональной деятельности, к ведомству категории граждан – потребители услуг Росжелдора: владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта, сотрудники подведомственных вузов – среди них доля пользователей сервисом о закупках (торгах) заметно выше, чем среди рядовых потребителей услуг Росжелдора. Среди рядовых потребителей эта доля составляет 3,5%, в то же время среди других категорий потребителей услуг Росжелдора – от 7% до 10%. По регионам можно зафиксировать следующие различия: доля граждан в различных федеральных округах, пользующихся услугами сервиса о закупочной деятельности Росжелдора, выше среди представителей Приволжского (10,3%) и Дальневосточного (21,1%) округов, среди же остальных регионов эта цифра составляет от 2 до 8%, а разница между ними - не более 2-5%, что статистически не значимо.

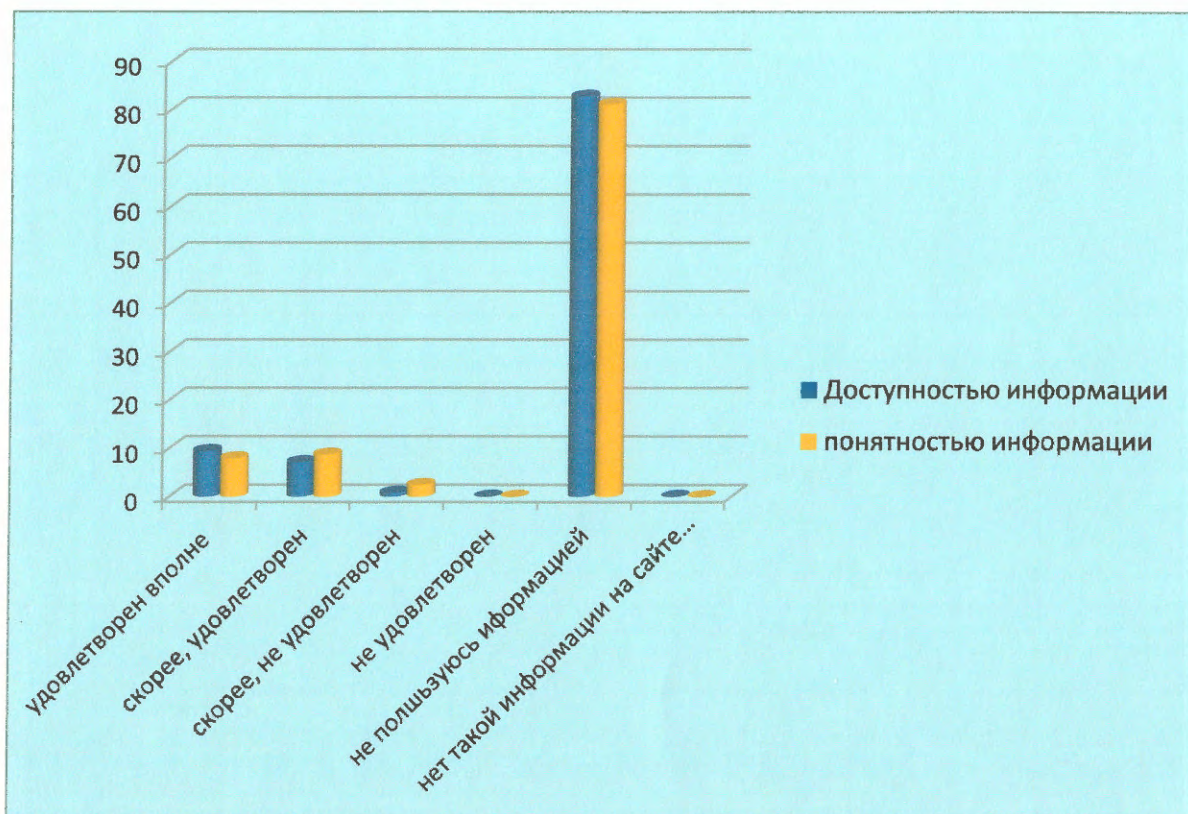


Рис. 24. Удовлетворенность граждан работой сервиса об открытых торгах (Если пользуетесь информационным сервисом об открытых торгах, то в какой мере Вы удовлетворены доступностью и полнотой представленной отчетной информации о закупочной деятельности Росжелдора? в %-х к общему числу опрошенных)

Доступность и полнота представленной в сайте Росжелдора информации о ведении закупочной деятельности оценены потребителями услуг, пользующимися данным разделом сайта, в целом, удовлетворительно. Так, 16,5% респондентов вполне удовлетворены доступностью такой информации (9,4% - удовлетворены в основном, 0,8% - скорее, не удовлетворены), в то время как 82,7% опрошенных не пользуются данным сервисом; 16,6% опрошенных вполне удовлетворены полнотой представленной по данному аспекту деятельности ведомства информации (7,9% - удовлетворены в основном, 2,4% - скорее, не удовлетворены, 81,0% опрошенных не пользуются данным сервисом). Абсолютную неудовлетворенность по данным параметрам не выразил никто из опрошенных граждан (см. табл. 36, Приложение 8). Приведенные данные фиксируют достаточно высокий уровень удовлетворенности граждан

уровнем представления информации о закупочной деятельности Росжелдора, что положительно характеризует данный аспект информационной деятельности ведомства, но одновременно демонстрируют низкий уровень заинтересованности потребителей услуг ведомства в информации об открытых торгах ведомства.

Наблюдается тенденция зависимости: чем больше потребители осведомлены о наличии на сайте Росжелдора информации о результатах торгов, тем в большей степени они выражают удовлетворенность работой данного сервиса сайта. Осведомленность и информированность, таким образом, в определенной мере выступают критериями удовлетворенности потребителей услуг ведомства.

В большей степени удовлетворены доступностью информации о результатах открытых торгов ведомства, представленной на сайте, представители Приволжского и Южного федеральных округов, в меньшей степени – представители Дальневосточного федерального округа. Среди потребителей услуг ведомства в данном вопросе выделяются владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта – среди них степень удовлетворенности работой сервиса о результатах торгов Росжелдора наиболее высока (20,0% удовлетворены доступностью и 20,0% - полнотой представленной в данном разделе сайта информации). Отклонение от среднего значения по всей совокупности опрошенных составило около 10%. Это может свидетельствовать, в то же время, о более высокой заинтересованности потребителей данной категории в подобного рода информации.

При этом доступность информации о результатах торгов оценена респондентами выше, чем ее полнота, то есть можно констатировать наличие резервов именно в объеме представляемой информации, чем в ее доступности. Информация вполне доступна – то отмечает фактическое большинство опрошенных, пользующихся сервисом об открытых торгах, но она представлена не достаточно полно – именно так можно охарактеризовать

обобщенное мнение потребителей услуг Росжелдора всех категорий, в том числе, рядовых граждан. Таким образом, наблюдается тенденция повышения требовательности потребителей услуг Росжелдора к уровню и качеству представляемой информации. Они полагают, что в условиях повышения открытости общества в целом объем предоставляемой информации о деятельности ведомства в различных направлениях, также должен возрастать. Это положительно характеризует современное общество с позиций роста заинтересованности в результатах деятельности государственных структур (в частности, анализируемого ведомства) и нацеливает на дальнейшее взаимодействие данных структур с гражданским обществом. По-видимому, можно сделать прогноз, что в дальнейшем заинтересованность потребителей в получении максимально объективной и полной информации о деятельности госструктур будет только возрастать, что, соответственно, будет повышать уровень требований к характеру и объему представляемой ведомством информации.

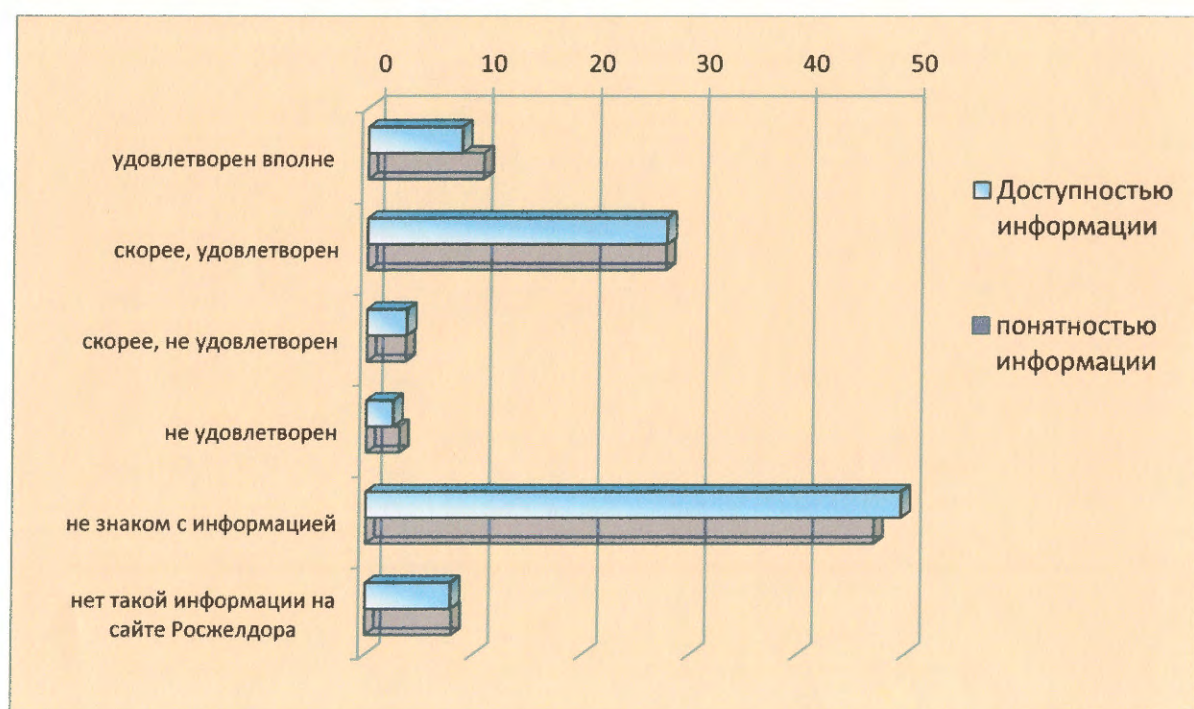


Рис. 25. Удовлетворенность граждан понятностью и доступностью отчетной информации Росжелдора, представленной на сайте (В какой мере Вы удовлетворены доступностью и полнотой представленной на сайте отчетной информации Росжелдора о расходовании ассигнований)

федерального бюджета и их распределении по целям, задачам и программам? в %-х к общему числу опрошенных)

Отчетная информация Росжелдора о расходовании ассигнований федерального бюджета и их распределении по целям, задачам и программам представляет собой информацию о расходных обязательствах и формировании доходов, распределении расходов по целям, задачам и программам, результативность бюджетных расходов, ежемесячные отчеты о расходах ведомства для собственных нужд.

По результатам исследования, можно констатировать, что большинство граждан как потребителей услуг Росжелдора, скорее, не удовлетворены уровнем доступности и полноты представленной на сайте отчетной информации Росжелдора о расходовании ассигнований федерального бюджета и их распределении по целям, задачам и программам: до 10% - вполне удовлетворены, до 27% - удовлетворены в основном, до 7% - не удовлетворены (см. табл. 37, Приложение 8).

Так, 8,7% респондентов вполне удовлетворены доступностью такой информации (27,7% - удовлетворены в основном, 3,7% скорее, не удовлетворены, 2,5% - не удовлетворены), 10,7% опрошенных вполне удовлетворены полнотой представленной по данному аспекту деятельности ведомства информации (27,6% - удовлетворены в основном, 3,6% не удовлетворены, 3,1% - не удовлетворены). 7,9% и 8,0%, соответственно, указали, что на сайте Росжелдора такой информации не представлено, 49,6% и 47,1% соответственно, отметили, что не знакомы с данной информацией и не пользуются сервисом (см. табл. 37, Приложение 8). В данном вопросе снова появляется небольшая группа опрошенных, полностью не удовлетворенных поступлением на сайт информации о данном направлении деятельности Росжелдора. Низкий уровень удовлетворенности респондентов доступностью и полнотой информации о результатах отчетности о расходовании ассигнований федерального бюджета и их распределении по



целям, задачам и программам свидетельствует о том, что данная информация фактически не представлена в открытом доступе, либо представлена в неполном, фрагментарном виде (часто - устаревшая). Безусловно, данное направление информационной деятельности ведомства выступает одним из приоритетных в аспекте повышения открытости информации, о чем свидетельствуют результаты данного опроса граждан.

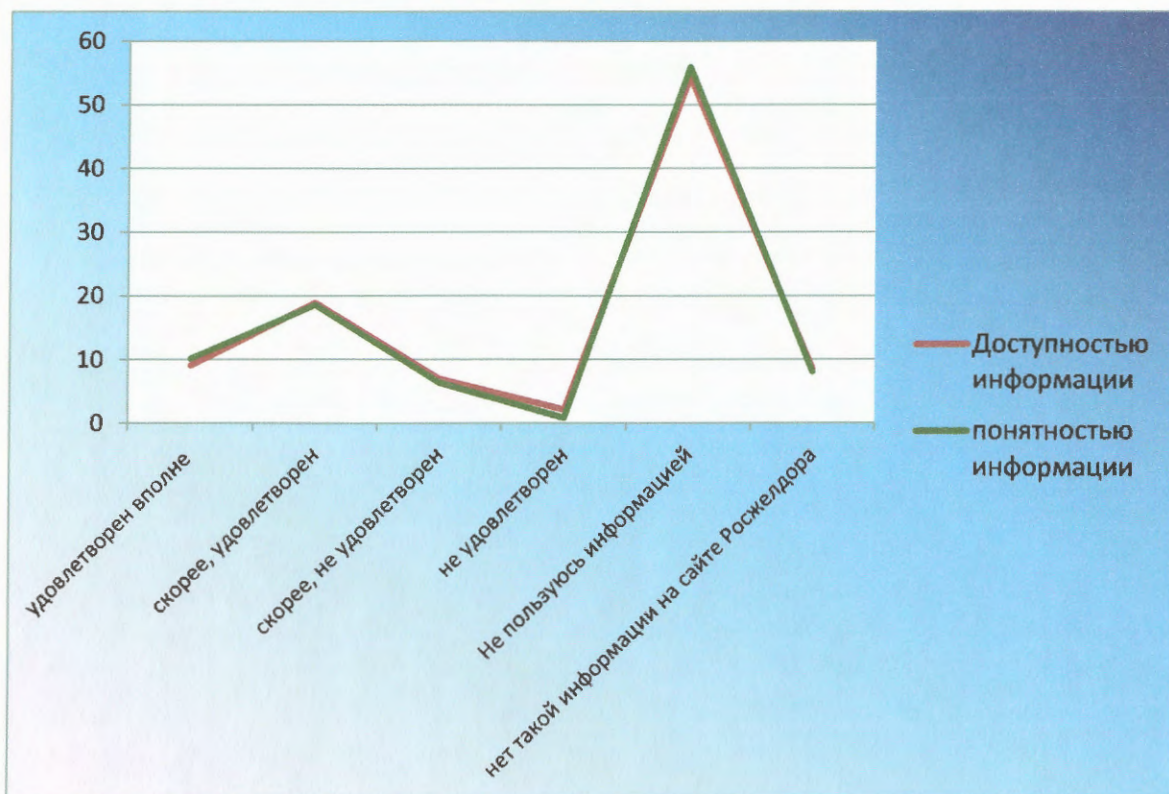


Рис. 26. Удовлетворенность граждан понятностью и доступностью отчетной информации Росжелдора, представленной на сайте (В какой мере Вы удовлетворены доступностью и полнотой представленной на сайте Росжелдора информации о мероприятиях, реализованных ведомством в области развития конкуренции, инноваций, поддержки малого и среднего бизнеса? в % к общему числу опрошенных)

Распределение ответов респондентов в зависимости от регионов фактически дублирует распределения ответов в региональном аспекте по предыдущему вопросу. Так же, как в предыдущем вопросе, в большей степени удовлетворены доступностью информации о расходовании ассигнований федерального бюджета и их распределении по целям, задачам и программам представители Приволжского, Южного, а также Сибирского

федеральных округов, в меньшей степени – представители Северо-Западного федерального округа. Однако в данном вопросе уровень удовлетворенности доступностью и полнотой информации примерно одинаков, то есть между этими двумя параметрами разногласий не наблюдается.

Информация о мероприятиях, реализованных ведомством в области развития конкуренции, инноваций, поддержки малого и среднего бизнеса – представляет собой отдельный блок информации о развитии социального партнерства ведомства и его деятельности в интересах заинтересованных групп (стейкхолдеров). По сути, на сайте Росжелдора отдельный раздел, посвященный данной тематике, фактически отсутствует, информация размещается в блоке новостей ведомства.

По результатам исследования, потребители, пользующиеся Интернет-сайтом Росжелдора, не вполне удовлетворены представленной по данной тематике информацией. Стоит подчеркнуть, что по данному анализируемому аспекту уровень удовлетворенности граждан невысок, что свидетельствует об имеющихся проблемах с представлением информации по данной теме. Безусловно, данный факт заслуживает внимания. По-видимому, информации в данном направлении представлено на сайте Росжелдора явно недостаточно, либо данная информация не сгруппирована, не систематизирована в едином разделе сайта, что и формирует не высокую, в целом, удовлетворенность потребителей услуг ведомства. Так, только до 10% опрошенных вполне удовлетворены информацией о мероприятиях, реализованных ведомством в области развития конкуренции, инноваций, поддержки малого и среднего бизнеса, до 18% - удовлетворены в основном, до 9% - не удовлетворены (см. табл. 38, Приложение 2). Уровень открытости информации по данному направлению невысок – об этом свидетельствуют результаты опроса среди всех категорий потребителей услуг Росжелдора. При этом потребители в меньшей степени удовлетворены доступностью информации, нежели ее полнотой, - это демонстрирует факт преобладания закрытости информации по данному направлению для пользователей сайта Росжелдора.

В большей степени не удовлетворены уровнем информационной открытости по данному направлению представители Южного федерального округа в сравнении с представителями других регионов, а также владельцы транспортной инфраструктуры Росжелдора в сравнении с другими категориями потребителей услуг ведомства. Очевидно, в этом свете, что среди заинтересованных групп потребителей растет доля тех, кому интересна данная информация, и низкий уровень ее презентабельности в открытом доступе на сайте Росжелдора вызывает неудовлетворенность у данной категории граждан. Очевидно, что в этом направлении информационной работы ведомства имеются определенные резервы.

#### **Блок 9. Удовлетворенность граждан процессом организации обратной связи Росжелдора с гражданами**

Организация обратной связи – это механизм использования общественных ресурсов для оптимизации деятельности ведомства путем организации обращений граждан по различным вопросам и пожеланиям через систему информационных каналов. Данному направлению работы Росжелдора посвящен раздел «граждан и организаций» в сайте ведомства. Оценка данного раздела – следующий аспект анализа.

Таблица 8

Использование гражданами сервиса «Обращения граждан и организаций» сайта Росжелдора (Пользуетесь ли Вы или не пользуетесь сервисом «Обращения граждан и организаций» официального сайта Росжелдора? в % к общему числу опрошенных)

Варианты ответов	Кол-во опрошенных, чел.	Доля опрошенных, %
да, являюсь участником обращений	8	3,2
да, просматриваю информацию в данной вкладке сайта	103	41,4
нет, не пользуюсь сервисом	138	55,4
Все опрошенные	249	100,0

Как показывают результаты опроса, большинство потребителей услуг Росжелдора являются пользователями данного раздела сайта, но пользователями, скорее, пассивными. 41,4% респондентов отметили, что просматривают информацию в данной вкладке сайта, и только 3,2% являются активными участниками, а 55,4% не пользуются сервисом (см. табл. 8). Доля последних достаточно высока, что свидетельствует о том, что уровень развития обратной связи с потребителями услуг Росжелдора пока что не очень высок. Кроме того, невысока и доля активных пользователей сайта, то есть тех, кто непосредственно участвует в формировании обращений в общественную приемную ведомства на сайте Росжелдора, что демонстрирует невысокий уровень активности граждан в целом. Безусловно, доля активных участников не может быть очень высока, поскольку это – отражение общей ситуации среди населения; тем не менее, можно сделать прогноз, что доля активных участников с развитием сайта Росжелдора и отдельных интерактивных сервисов будет постепенно возрастать.

Уровень гражданской активности в пользовании сайтом Росжелдора и, в частности, сервисом «Обращения граждан и организаций» определенно выше среди представителей Сибирского федерального округа, и ниже среди представителей Приволжского, Южного, Уральского федеральных округов. По-видимому, требуется уделить больше внимания именно работе с потребителями услуг Росжелдора данных регионов, активнее вовлекать и стимулировать их интерес к вопросам взаимодействия в информационном поле, в том числе, в форме интерактивных мероприятий.

Наиболее активными участниками сервиса «Обращения граждан и организаций», по результатам исследования, являются граждане в возрасте до 30 лет, а также владельцы транспортной инфраструктуры и сотрудники подведомственных вузов Росжелдора в сравнении с другими категориями потребителей, что, по-видимому, обусловлено профессиональными интересами. Эти характеристики могут быть важны при дальнейшем процессе моделирования данного сервиса сайта.

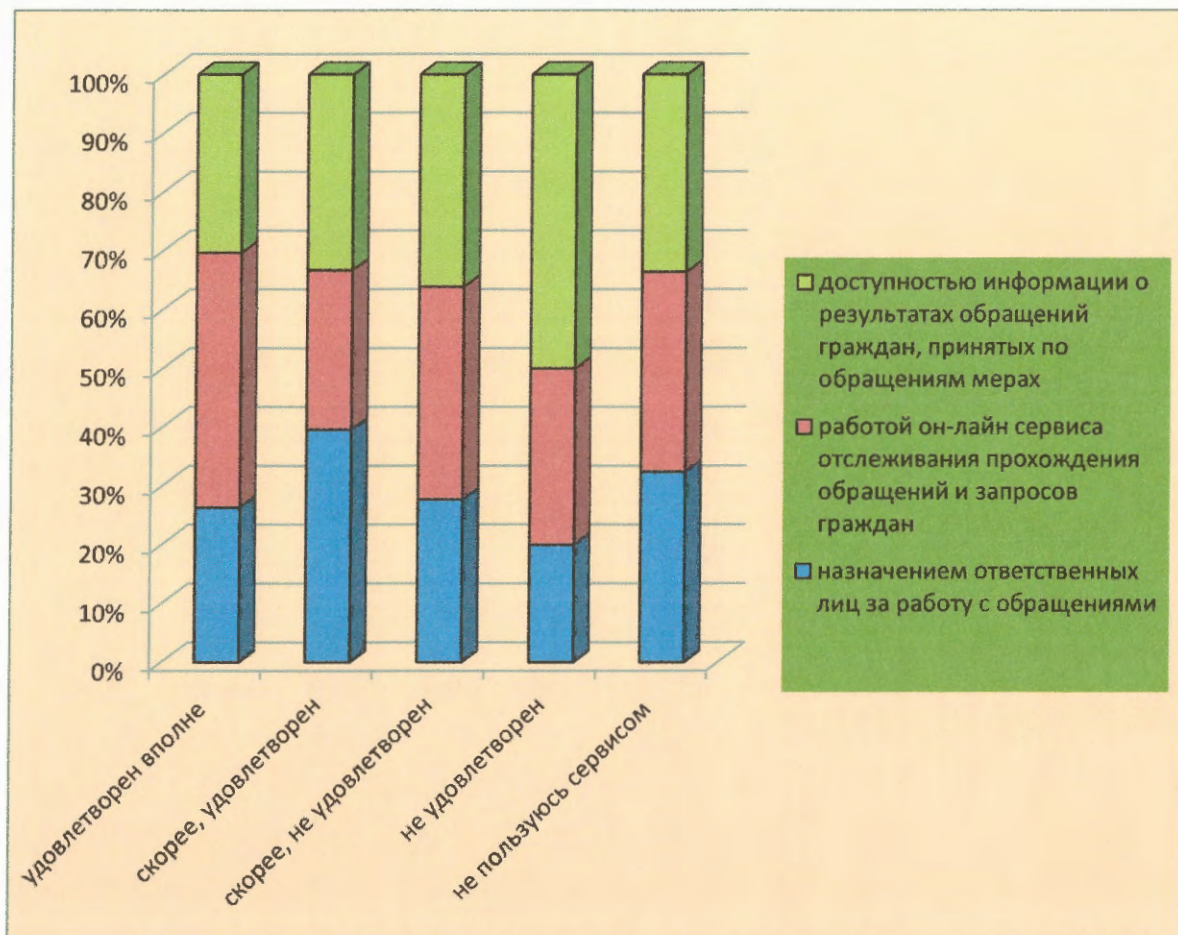


Рис. 27. Удовлетворенность граждан работой сервиса обращений граждан и организаций (Если пользуетесь сервисом «Обращения граждан и организаций» сайта Росжелдора, в какой мере Вы удовлетворены тем, как организована работа с обращениями граждан, представителей организаций и общественных объединений? в % к общему числу опрошенных)

Тем не менее, большинство респондентов удовлетворены работой сервиса «Обращения граждан и организаций»: до 22% - вполне удовлетворены, до 39% - удовлетворены в основном, до 6% - не удовлетворены (см. табл. 39, Приложение 8). Более всего потребители услуг Росжелдора удовлетворены работой он-лайн сервиса отслеживания прохождения обращений и запросов граждан (22,8% вполне удовлетворены), менее всего - доступностью информации о результатах обращений граждан, принятых по обращениям мерах (3,0% скорее, не удовлетворены данным параметром, 3,0% - полностью не удовлетворены). Эти цифры показывают несовершенство работы данного сервиса, несмотря на его доступность и открытость. Это в равной мере касается таких параметров как отслеживание

прохождения обращений и запросов граждан, назначение ответственных лиц за работу с обращениями, доступность информации о результатах обращений граждан, принятых по обращениям мерах. То есть фактически можно констатировать, что сервис есть и работает, но не достаточно эффективно по указанным параметрам оценки. Это выступает резервным звеном в процессе совершенствования механизма обратной связи с потребителями услуг ведомства. Стоит также отметить, что в большей степени не удовлетворены работой данного сервиса по указанным параметрам владельцы транспортной инфраструктуры Росжелдора, в сравнении с другими категориями потребителей.

В работе сервиса «Обращения граждан и организаций» респондентов как потребителей услуг Росжелдора не устраивает, что во вкладке «обзор обращений» фактически отсутствует нужная информация: обзора обращений нет, приводится переадресация на другой сайт (сайт другой организации): *«Реализована ссылка на сайт ОАО "РЖД" в "Общественную приемную", нет собственной разработки сервиса онлайн»*. Кроме того, по оценкам респондентов, фактически можно наблюдать *«отсутствие обзоров запросов граждан»*, *«отсутствие обзора предыдущих обращений»*.

В целом, доля респондентов, давших ответ на открытый вопрос о причинах неудовлетворенности работой сервиса, очень мала и составляет не более 2% от всех пользователей сайта. Это, в свою очередь, демонстрирует факт: мотивация неудовлетворенности пользователей сервиса достаточно слаба.

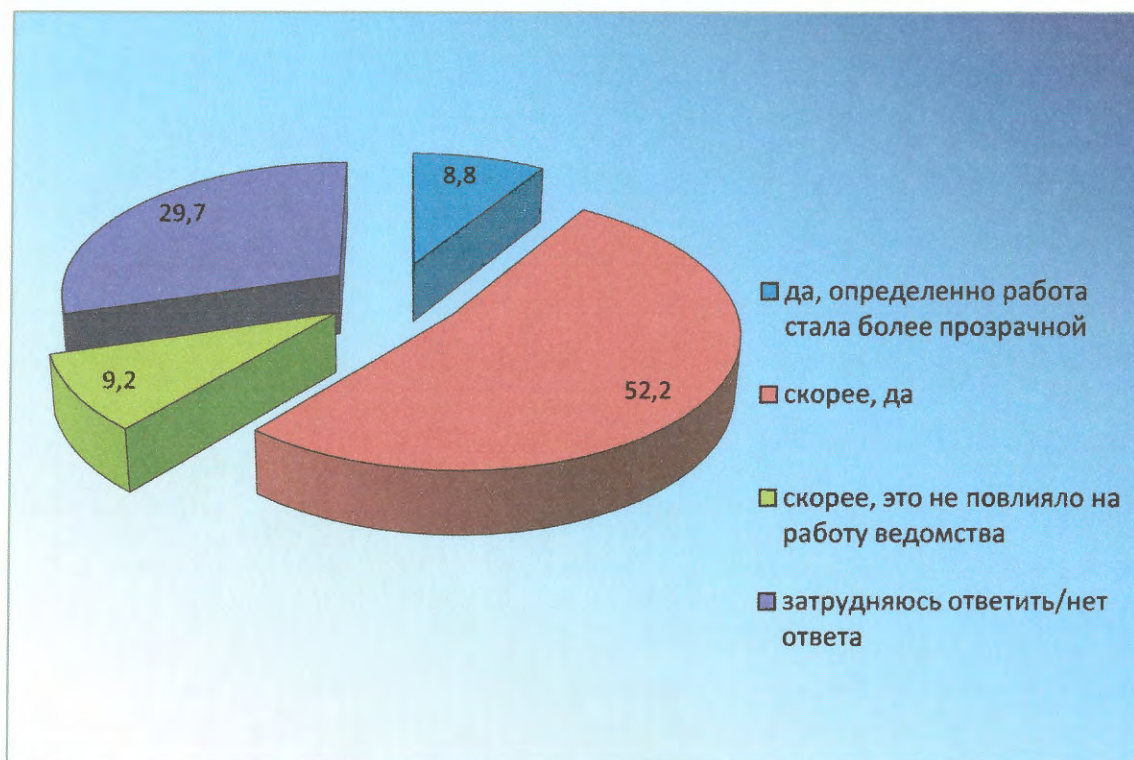


Рис. 28. Мнения граждан об эффективности развития интерактивных форм взаимодействия Росжелдора с гражданами и организациями (Можете ли Вы утверждать, что с внедрением интерактивных форм взаимодействия Росжелдора с гражданами и организациями (общественная приемная) работа ведомства стала более прозрачной? в % к общему числу опрошенных)

По мнению граждан-пользователей сайта Росжелдора, с внедрением интерактивных форм взаимодействия Росжелдора с гражданами и организациями (общественная приемная) работа ведомства стала более прозрачной – так полагает большинство опрошенных (8,8% - полностью поддерживают данное мнение, 52,2% - в основном, выражают согласие с данным мнением) (см. табл. 40, Приложение 8). Таким образом, в совокупности, около половины (61%) опрошенных вполне поддерживают мнение о том, что работа ведомства в последние годы стала более прозрачной в связи с внедрением интерактивных форм взаимодействия с потребителями услуг Росжелдора. Это подтверждает, во-первых, факт правильного направления информационной политики ведомства в области повышения информационной открытости, во-вторых, свидетельствует о росте гражданской активности в целом, и среди потребителей услуг Росжелдора, в частности, то есть о повышении гражданского сознания и

желании и стремлении граждан как субъектов гражданского общества включаться в процессы взаимодействия с государственными структурами и принимать участие в их работе посредством обратной связи. Данный факт необходимо учитывать при планировании любых изменений в информационной политике ведомства, в том числе, - при внесении корректив в работу сайта Росжелдора.

С фактом повышения прозрачности работы ведомства после внедрения интерактивных форм взаимодействия с потребителями услуг Росжелдора согласны представители всех без исключения регионов, в особенности склонны подчеркивать данную тенденцию представители Южного и Сибирского федеральных округов.

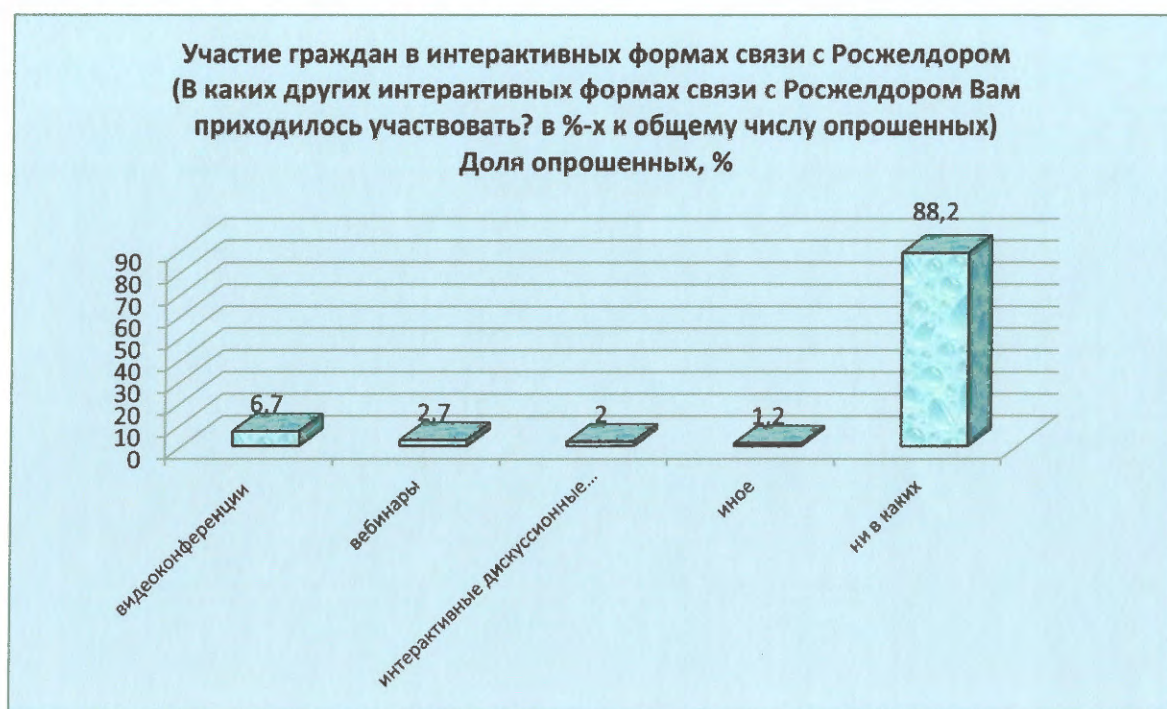


Рис. 29. Участие граждан в интерактивных формах связи с Росжелдора (В каких других интерактивных формах связи с Росжелдором Вам приходилось участвовать?)

По результатам исследования, большинство потребителей услуг Росжелдора, пользующихся сайтом, не участвуют ни в каких интерактивных формах связи с ведомством (88,2%), что вполне закономерно (см. табл. 41, Приложение 8). Данная доля в принципе не может быть высокой, поскольку достаточно активных граждан всегда меньшинство. Тем не менее, в



видеоконференциях принимали или принимают участие 6,7% опрошенных, в вебинарах – 2,7%, кроме того, - в совещаниях по направлению работы, конкурсах, проводимых Росжелдором, и подавляющее большинство участвующих в перечисленных мероприятиях (98,7%) составляют профессионально заинтересованные в проведении таких мероприятий потребители - владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта, сотрудники подведомственных вузов, сотрудники ведомственной охраны Росжелдора, что, по-видимому, является их обязательством по роду служебного долга. Только менее 1% пользователей сайта среди рядовых потребителей услуг ведомства указали на то, что принимали или принимают участие в интерактивных формах связи с Росжелдором. Таким образом, можно констатировать, что для обычных пользователей сайта, рядовых потребителей услуг ведомства данный механизм связи фактически пока что не работает, является, скорее, закрытым. Это обусловлено и слабым представлением информации о таких мероприятиях в режиме он-лайн, и, по-видимому, неготовностью ведомства привлекать в качестве участников рядовых потребителей услуг.

#### **Блок 10. Удовлетворенность граждан работой пресс-службы Росжелдора**

Работа пресс-службы Росжелдора – другое важное направление деятельности в информационном пространстве. По оценкам пользователей сайта ведомства, 27,7% опрошенных заявили о том, что им известно о работе пресс-службы Росжелдора. Рядовым же потребителям услуг ведомства, как следует из результатов опроса, данная работа мало известна. Это демонстрирует закрытость пресс-службы как органа информирования от рядовых пользователей, а также и от других потребителей услуг ведомства. 37,5% пользователей сайта отметили, что им неизвестна информация о работе пресс-службы Росжелдора, 34,8% указали, что не интересуются такой информацией (см. табл. 42, Приложение 8).

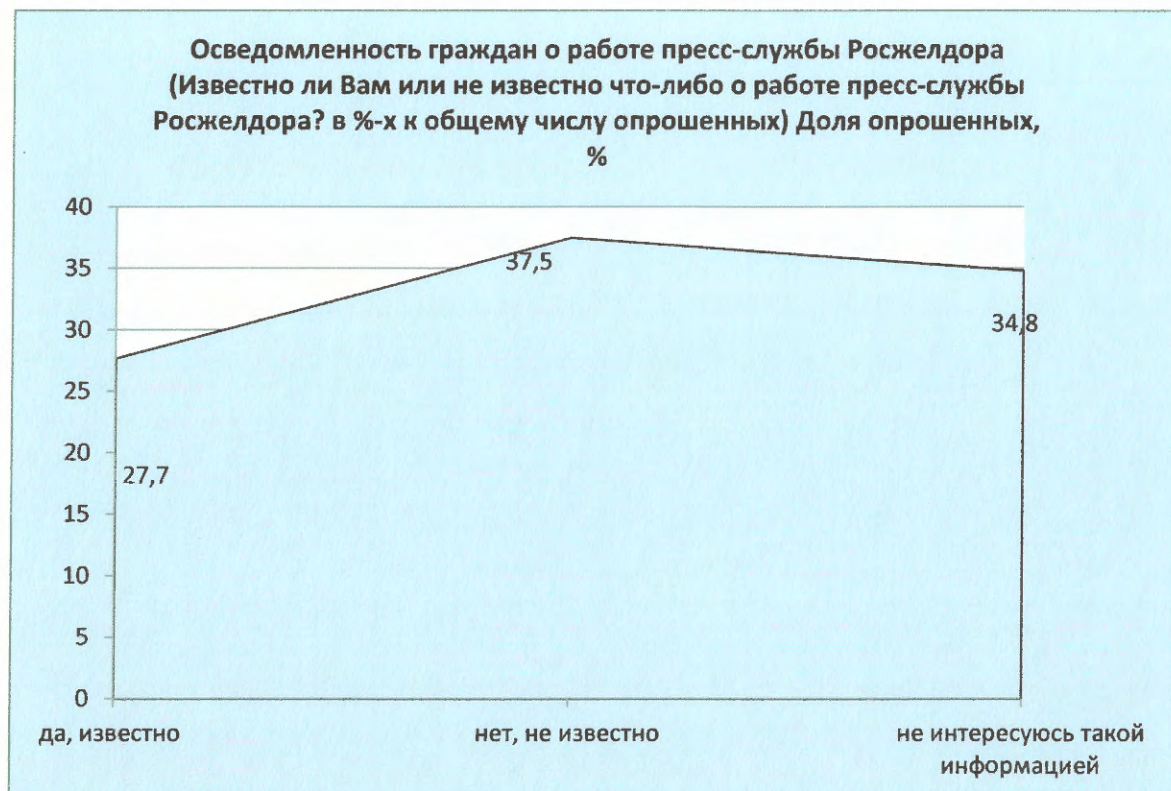


Рис. 30. Осведомленность граждан о работе пресс-службы Росжелдора (Известно ли Вам или не известно что-либо о работе пресс-службы Росжелдора?)

Отсутствие интереса к работе пресс-службы Росжелдора, между тем, также во многом обусловлено отсутствием открытости ее работы в информационном пространстве. Наличие в открытом доступе пресс-службы как органа, информирующего граждан об основных событиях, происходящих в поле деятельности Росжелдора, будет логично и вполне закономерно способствовать повышению интереса потребителей как к самой пресс-службе, так и к информации о деятельности ведомства в целом.

Пользователям сайта также было предложено оценить работу пресс-службы (в случае, если им известно о ее работе) по 5-балльной шкале (где 0 - работа пресс-службы фактически отсутствует, 5 - самая высокая оценка работы пресс-службы). По результатам анализа данных, получена средняя оценка - средний балл составил 3,7 по 5-балльной шкале, что, в первую очередь, свидетельствует о недостаточности информации в открытом доступе о работе данного органа как структуры ведомства.

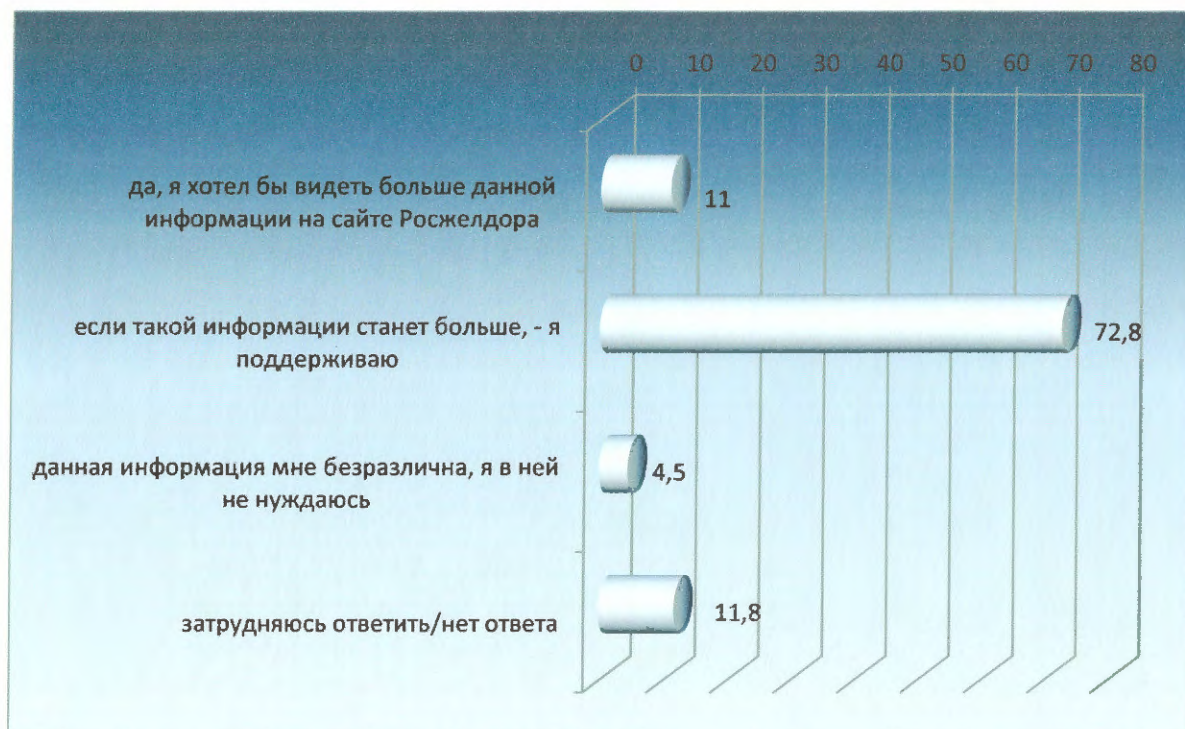


Рис. 31. Мнения граждан о необходимости освещения некоторых событий в деятельности Росжелдора (В какой мере для Вас интересна информация следующего характера: интервью с руководством Росжелдора, новости, пресс-релизы о деятельности Росжелдора, видеозаписи официальных мероприятий с участием руководителей Росжелдора? в % к общему числу опрошенных)

Данные об имеющихся потребностях в работе пресс-службы Росжелдора подтверждаются распределением ответов респондентов по следующему вопросу: «В какой мере для Вас интересна информация следующего характера: интервью с руководством Росжелдора, новости, пресс-релизы о деятельности Росжелдора, видеозаписи официальных мероприятий с участием руководителей Росжелдора»? Десятая часть опрошенных – 11,0% определенно хотели бы видеть больше данной информации на сайте Росжелдора, 72,8% поддерживают идею о том, чтобы такой информации стало больше. Только 4,5% указали, что данная информация их не интересует (вариант ответа «данная информация мне безразлична»), 11,8% затруднились ответить на вопрос (см. табл. 43, Приложение 8). Таким образом, среди потребителей услуг Росжелдора достаточно велика заинтересованность в расширении информационного поля

по ряду вопросов, связанных с деятельностью ведомства, и, в первую очередь, событийного, новостного характера. Рост потребности в информации обусловлен ростом гражданского сознания, повышением информационной открытости общества в целом, общими тенденциями роста информационного общества.

В региональном аспекте интересен факт того, что наибольшую степень заинтересованности в увеличении объема информации о деятельности Росжелдора проявляют представители регионов, где наблюдается невысокая степень гражданской активности в процессе взаимодействия с ведомством, а именно – Приволжского, Южного и Уральского федеральных округов. Очевидно, в этой связи, что потребность в повышении информационной открытости наиболее характерна для данных регионов, равно как и объективное вовлечение их в процесс коммуникации как субъектов информационного пространства.

Респонденты отмечают, что хотели бы получать больше новостной информации о новых проектах в том числе, международных, просматривать видеоролики о проводимых ведомством презентациях, правительственных встречах, других официальных мероприятиях.

#### **Блок 11. Удовлетворенность организацией независимой антикоррупционной экспертизы и общественного мониторинга правоприменения**

Антикоррупционная работа ведомства – одно из направлений деятельности Росжелдора. В последнее время количество информации о противодействии коррупции в открытом информационном пространстве всех ведомств значительно увеличилось, что связано с введением в действие Федерального закона от 25 декабря 2008 года №273-ФЗ «О противодействии коррупции». В этой связи, происходит закономерный рост интереса граждан к антикоррупционной деятельности министерств и ведомств, в том числе, - к Росжелдору.



Рис. 32. Использование пользователями раздела «О противодействии коррупции» сайта Росжелдора (Пользуетесь Вы или не пользуетесь разделом «О противодействии коррупции» официального сайта Росжелдора?)

Почти половина пользователей сайта Росжелдора пользуется разделом «О противодействии коррупции» - 40,0% указали на данный факт, что, само по себе, демонстрирует высокий интерес к данной области информации; 56,0% не пользуются данным разделом сайта, 4,0% отметили, что вообще не знают о существовании такого раздела на сайте Росжелдора (см. табл. 44, Приложение 8). Наиболее высок интерес к данному разделу сайта среди владельцев транспортной инфраструктуры и сотрудников подведомственных вузов Росжелдора – среди них доля пользующихся разделом составляет 51-54%, что на 10-14% больше среднего по всей совокупности опрошенных значению. Таким образом, можно констатировать постепенный рост интереса заинтересованных потребителей услуг ведомства как пользователей сайта Росжелдора к антикоррупционной деятельности ведомства. В то же время,

среди рядовых граждан пока не приходится констатировать рост интереса к данной составляющей деятельности ведомства.

Таблица 9

Удовлетворенность граждан работой раздела «О противодействии коррупции» сайта Росжелдора (Если Вы пользуетесь разделом «О противодействии коррупции» сайта Росжелдора, то в какой мере Вы удовлетворены полнотой представленной в нем информации? в %-х к общему числу опрошенных)

Оцениваемые характеристики	Ответили	Варианты ответов				Всего
		информация представлена в полной мере	информация представлена фрагментарно	информация представлена крайне скудно	затрудняюсь ответить/нет ответа	
Полнотой информации	Чел.	84	17	9	34	144
	% к опрошенным	58,3	11,8	6,3	23,6	100,0

Более половины - 58,3% опрошенных пользователей сайта отметили, что информация в разделе «О противодействии коррупции» сайта Росжелдора представлена в полной мере, 11,8% считают, что информация представлена фрагментарно, полагают, что информация представлена скудно – 6,3%, а 23,6% затруднились ответить – по-видимому, это та группа пользователей, которая не знает о существовании данного раздела на сайте Росжелдора (см. табл. 9). Данное распределение ответов демонстрирует достаточно высокую степень удовлетворенности пользователей сайта размещенной на нем информацией об антикоррупционной деятельности ведомства, и данная тенденция характерна для всех регионов, что само по себе положительно характеризует ведомство в данном аспекте информационной деятельности. Очевидно, что метод противодействия коррупции посредством внедрения эффективного механизма

информационной открытости в данном поле может быть оценен достаточно высоко. По мнению опрошенных, информация об антикоррупционной деятельности ведомства представлена довольно полно.

Таблица 10

Удовлетворенность граждан работой раздела «О противодействии коррупции» сайта Росжелдора (Если Вы пользуетесь разделом «О противодействии коррупции» сайта Росжелдора, то в какой мере Вы удовлетворены доступностью представленной в нем информации? в %-х к общему числу опрошенных)

Оцениваемые характеристики	Ответ или	Варианты ответов				Всего
		информация вполне доступна для любого пользователя	полагая, не вся информация доступна	ограниченный доступ к информации	затрудняюсь ответить/нет ответа	
Доступностью информации	Чел.	75	30	2	34	141
	В % к ответившим	53,2	21,3	1,4	24,1	100,0

Аналогично, фактор доступности информации об антикоррупционной деятельности ведомства также оценен пользователями сайта достаточно высоко: 53,2% отметили, что информация вполне доступна для любого пользователя, продемонстрировав, таким образом, высокий уровень доверия к информации, транслируемой через ведомственный сайт Росжелдора. 21,3% опрошенных пользователей отметили, что, по их мнению, не вся информация об антикоррупционной деятельности Росжелдора вполне доступна пользователям; 1,4% выбрали вариант ответа «ограниченный доступ к информации», 24,1% затруднились дать ответ на вопрос (см. табл. 10).

То есть фактически можно говорить о росте доверия граждан к информации, предоставляемой ведомством относительно мер противодействия коррупции в рядах Росжелдора: подавляющее большинство пользователей фиксируют доступность и достаточный объем информации о данном направлении деятельности Росжелдора, представленной на официальном сайте.

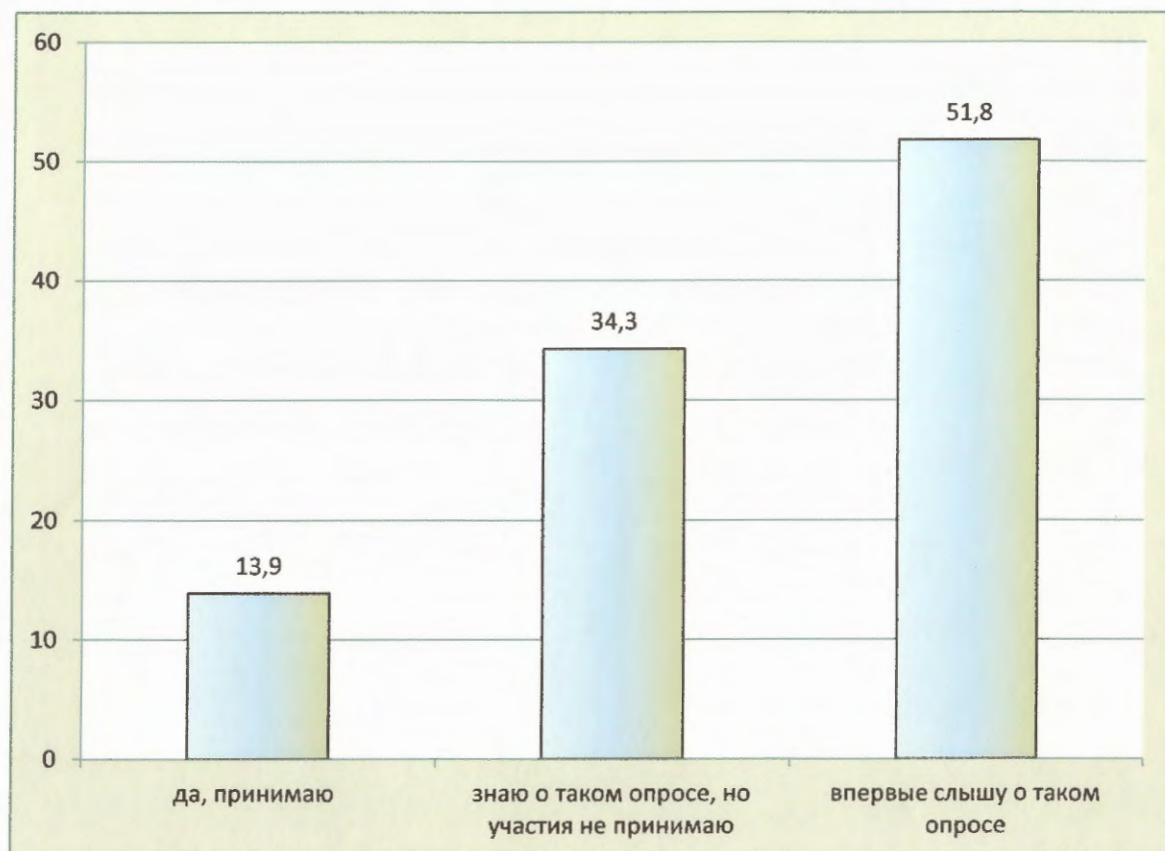


Рис. 33. Участие граждан в он-лайн опросе по антикоррупционной политике Росжелдора (Принимаете ли Вы или не принимаете участие в он-лайн опросе граждан на тему «Оценка работы по противодействию коррупции, проводимой подразделением Федерального агентства железнодорожного транспорта по профилактике коррупционных и иных правонарушений в 2014 году»? в %-х к общему числу опрошенных)

Степень участия граждан в он-лайн опросе на тему «Оценка работы по противодействию коррупции, проводимой подразделением Федерального агентства железнодорожного транспорта по профилактике коррупционных и иных правонарушений в 2014 году», довольно невысока и составляет 13,9% от общего числа пользователей сайта Росжелдора. Значительная часть



опрошенных отметила, что знает о таком опросе, но участия не принимает (34,3%), однако, значительная часть респондентов (более половины) указала на то, что о таком опросе попросту не знает (51,8%) (см. табл. 45, Приложение 8). Данный факт может указывать на то, что пользователи недостаточно активно изучают интерфейс сайта, а сама работа по вовлечению граждан в он-лайн опросы ведомством ведется не достаточно активно. Тем не менее, все же можно говорить о том, что 14% пользователей сайта Росжелдора все же принимают участие в развитии интерактивных сервисов через голосование пользователей, что является положительной тенденцией повышения роли и значения обратной связи с населением в развитии ведомства. Наибольшую степень участия при этом демонстрируют потребители таких категорий как владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта, сотрудники подведомственных вузов, сотрудников ведомственной охраны Росжелдора, что, по-видимому, обусловлено их профессиональным интересом и, возможно, определенными служебными обязательствами. Пока что не достаточно высока доля активных участников в он-лайн голосовании среди рядовых потребителей услуг ведомства (только 2%) – среди них, наоборот, достаточно велика доля тех, кто вообще не знает о проведении подобного опроса на сайте (58,0%). В региональном разрезе можно отметить наибольшую активность среди пользователей сайта, принимающих участие в голосовании, в таких регионах как Северо-Западный, Сибирский и Южный федеральные округа. Данные регионы, в целом, отличаются большей степенью активности участия в интерактивных мероприятиях, проводимых ведомством.

В целом, граждане как потребители услуг Росжелдора фиксируют высокую значимость процесса организации независимой антикоррупционной экспертизы и считают ее действенным механизмом противодействия коррупции – об этом свидетельствуют данные распределения ответов респондентов по следующему вопросу. Среди всех опрошенных граждан 11,6% отметили, что процесс организации независимой антикоррупционной

экспертизы служит действенным механизмом противодействия коррупции; еще 52,9% полагают, что в этом есть определенный положительный эффект для общества. Однако шестая часть опрошенных считает, что внедрение данного механизма – лишь формальность, и она ничего не изменит (16,8%), 13,8%, по собственным оценкам, впервые слышат о таком инструменте противодействия коррупции (см. табл. 46, Приложение 8).

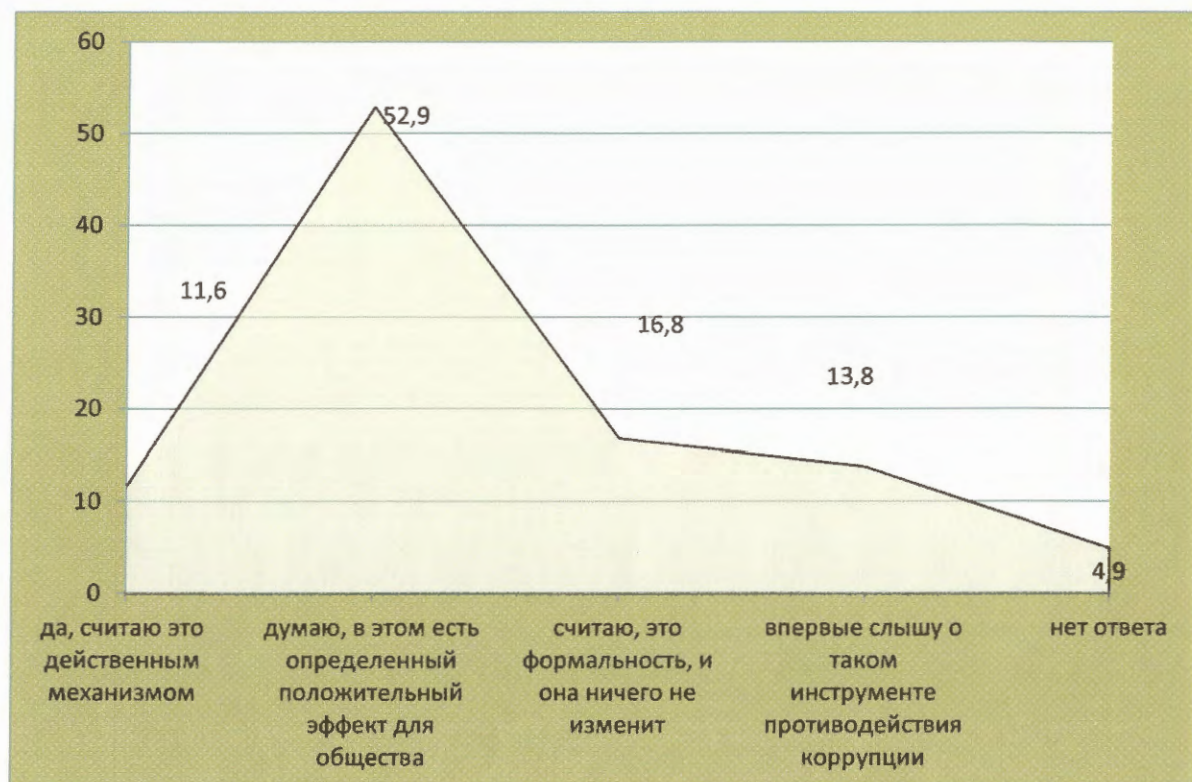


Рис. 34. Мнения граждан об эффективности механизма антикоррупционной работы Росжелдора (Как Вы полагаете, является ли или не является организация независимой антикоррупционной экспертизы действенным механизмом противодействия коррупции? в %-х к общему числу опрошенных)

Таким образом, можно констатировать, что среди потребителей услуг Росжелдора достаточно высока уверенность в том, что общественные механизмы противодействия коррупции могут и должны работать в интересах общества. Доля респондентов, уверенных в этом, превышает сомневающихся, и это – положительный факт. Безусловно, доля скептически воспринимающих внедрение механизма противодействия коррупции в рядах сотрудников Росжелдора обусловлена общей тенденцией скепсиса

российских граждан в отношении данного вопроса и является следствием российского менталитета, а также вековых традиций страны, где фактически постоянно присутствовала коррупционная основа деятельности государственных чиновников. Преодоление данного стереотипа является одной из задач внедрения антикоррупционной государственной программы, и его преодоление является достаточно длительным процессом.

## Блок 12. Удовлетворенность граждан работой электронного портала «Открытое правительство»

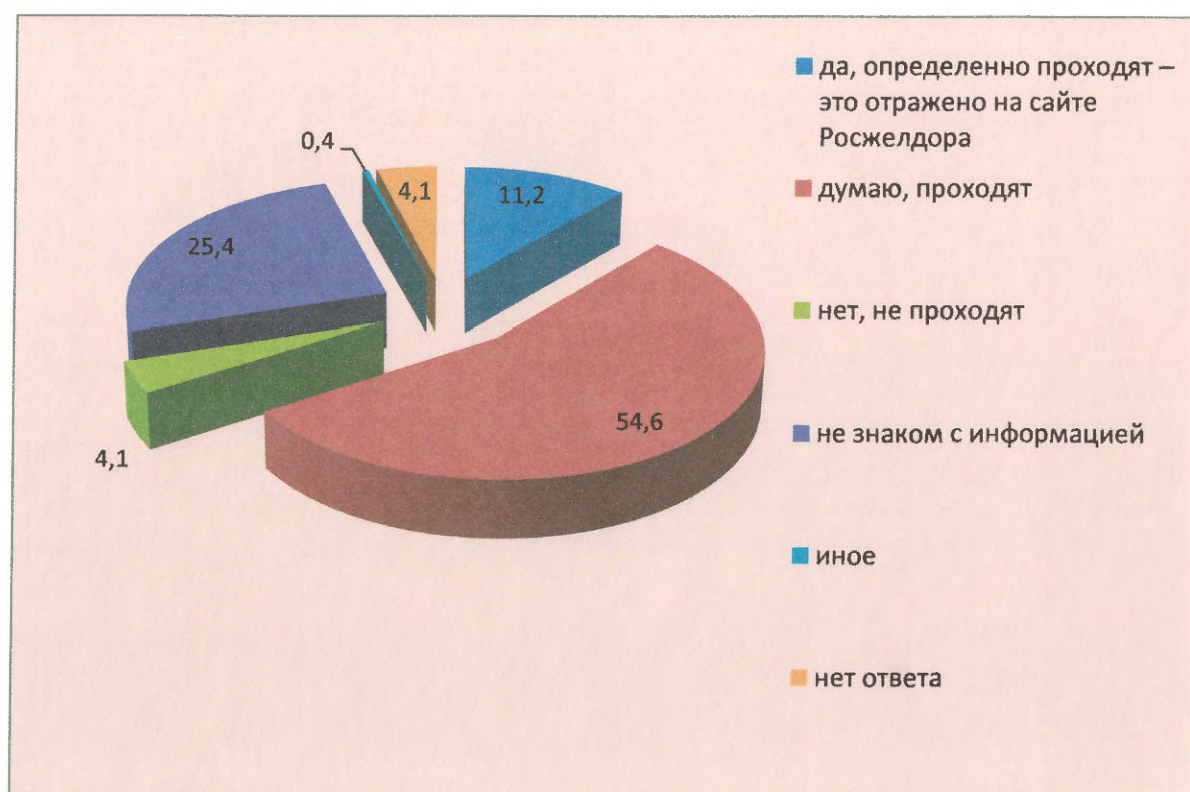


Рис. 35. Мнения граждан о прохождении общественного обсуждения проектов, рассматриваемых Росжелдора (Как Вы полагаете, проходят ли общественное обсуждение проекты, рассматриваемые и принимаемые Росжелдором в целях улучшения деятельности ведомства? в % к общему числу опрошенных)

Рост общественной значимости процессов обсуждения с различными субъектами гражданского общества наиболее значимых проектов министерств и ведомств представляет собой не менее важный аспект в формировании открытого и прозрачного гражданского общества. Можно, в целом, зафиксировать рост доверия граждан к деятельности ведомств, и, в

частности, Росжелдора, в информационном поле: большинство из респондентов уверены, что общественные механизмы подготовки и обсуждения проектов вполне реализуемы на практике. Так, на вопрос, «проходят ли общественное обсуждение проекты, рассматриваемые и принимаемые Росжелдором в целях улучшения деятельности ведомства», десятая часть опрошенных (11,2%) отметила, что определенно проходят, и это отражено на сайте Росжелдора; 54,6% граждан отметили, что, скорее, всего, действительно проходят данную процедуру (очевидно, что к этой группе относятся граждане, не пользующиеся сайтом Росжелдора), 4,1% дали ответ «не проходят», и 25,4% - не знакомы с информацией по данному вопросу (см. табл. 47, Приложение 8). Здесь наиболее важна та группа опрошенных, которая, не пользуясь Интернет-сайтом ведомства, все же, тем не менее, утверждает, что проекты, рассматриваемые и принимаемые Росжелдором в целях улучшения деятельности ведомства, все же проходят общественное обсуждение. Это демонстрирует высокий уровень доверия граждан к действиям руководства ведомства, к информационной политике, проводимой им, а также к развитию самого механизма общественного воздействия на принимаемые ведомством решения. Наиболее высок уровень доверия среди представителей Сибирского, Южного и Северо-Западного федеральных округов – среди них суммарная доля тех, кто уверен в прохождении данной процедуры всех значимых проектов ведомства, составляет от 70% до 84%. В разрезе категорий потребителей услуг закономерностей распределения ответов в данном вопросе не наблюдается.

Сервисом электронного портала «Открытое правительство» пользуются регулярно только 4,3% опрошенных граждан; еще 12,2% пользуются изредка, 60,2% не пользуются, хотя и знают о существовании такого сервиса, 19,5% - отметили вариант «не знаю о существовании сервиса «Открытое правительство» (см. табл. 11). Последняя цифра достаточно показательна – она демонстрирует ограниченность осведомленности граждан в виртуальном информационном пространстве. Низкая доля граждан,

пользующихся порталом «Открытое правительство», свидетельствует о недостаточно проявляемом интересе граждан к данному каналу официальной информации.

Таблица 11

Использование гражданами сервиса электронного портала «Открытое правительство» (Пользуетесь или не пользуетесь Вы сервисом электронного портала «Открытое правительство» (regulation.gov.ru)? в % к общему числу опрошенных)

Варианты ответов	Кол-во опрошенных, чел.	Доля опрошенных, %
да, постоянно	22	4,3
да, иногда	62	12,2
нет, не пользуюсь, но знаю о таком	305	60,2
нет, не пользуюсь и впервые слышу о таком	99	19,5
нет ответа	19	3,7
Все опрошенные	507	100,0

В большей степени пользуются порталом наиболее заинтересованные в деятельности ведомства категории граждан - владельцы объектов инфраструктуры ж/д транспорта – среди них доля активных пользователей составляет 25,0% (пользуются регулярно), отклонение от среднего значения составляет 20%. Рядовые же потребители услуг Росжелдора пока что значительно менее активно пользуются порталом – среди них эта доля составляет лишь 3,5%. Данные демонстрируют наличие резервов в информационной деятельности ведомства, наличие возможностей повышения гражданской активности в информационном пространстве.

Общественный механизм регулирования ведомственной деятельности предусматривает участие общественности, субъектов гражданского общества в обсуждении проектов нормативно-правовых актов, подготавливаемых всеми органами исполнительной власти РФ. В последнее время такой

механизм активно реализуется в информационно-коммуникационном пространстве.

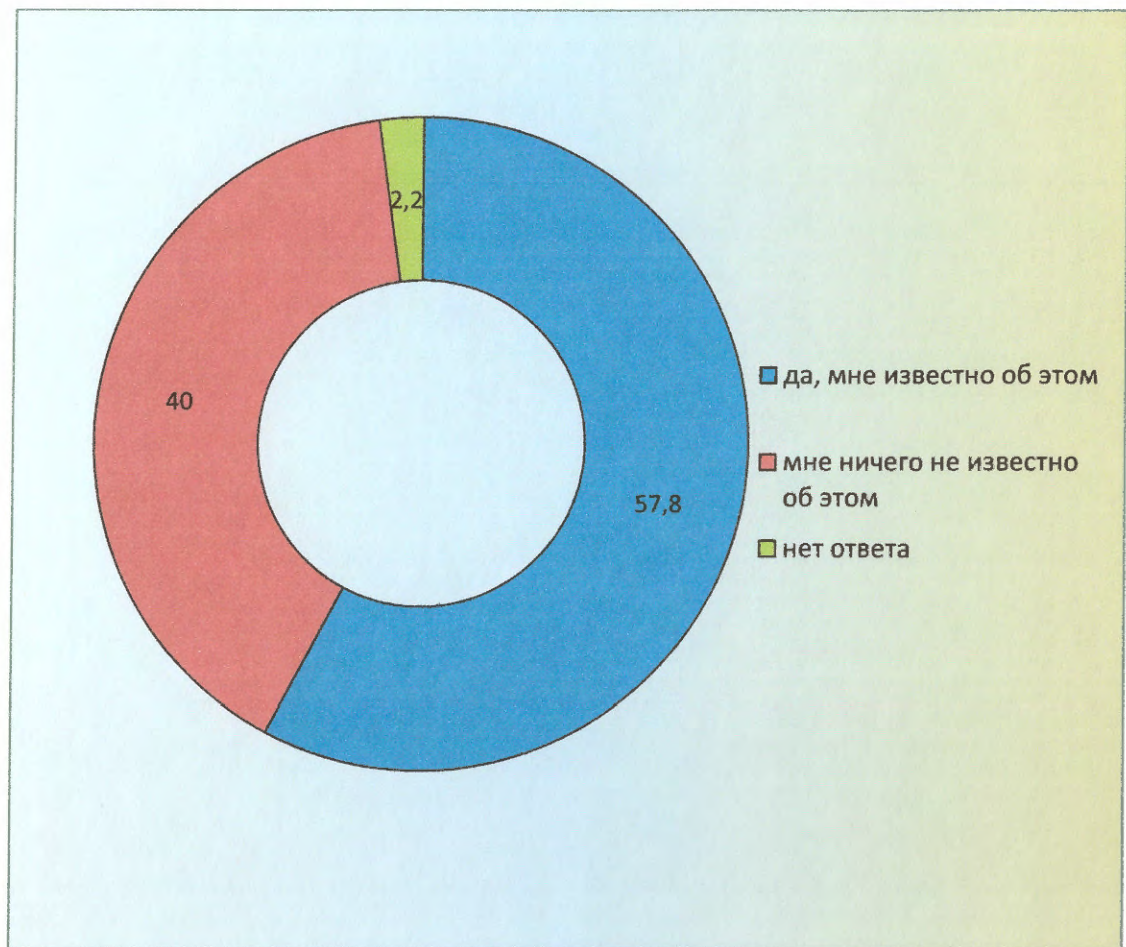


Рис. 36. Осведомленность граждан о работе интерактивного сервиса на сайте «Открытое правительство» (Знаете ли Вы о том, что каждый пользователь на данном портале может принять участие в обсуждении проектов нормативно-правовых актов, подготавливаемых всеми органами исполнительной власти РФ и внести свои предложения по их совершенствованию? в % к общему числу опрошенных)

В таблице 48 (см. Приложение 8) приведены данные распределения респондентов по вопросу «Знаете ли Вы о том, что каждый пользователь на данном портале может принять участие в обсуждении проектов нормативно-правовых актов, подготавливаемых всеми органами исполнительной власти РФ и внести свои предложения по их совершенствованию?». Как показывают результаты исследования, более половины граждан (57,8%) знают о наличии таких возможностей, 40,0% констатировали, что им ничего об этом неизвестно (см. табл. 48, Приложение 8). Как видно из приведенных данных,

степень информированности граждан о реализации общественных механизмов регулирования правовой деятельности ведомств не достаточно высока. Предпосылки для развития обратной связи как инструмента развития гражданского общества, в этой связи, также ограничены. Повышение информационной открытости, вовлечение большинства граждан в обсуждение наиболее значимых проектов выступает важнейшим направлением совершенствования взаимодействия между ведомствами и другими субъектами гражданского общества в информационном поле. В региональном аспекте нельзя зафиксировать наличие вариаций: среди представителей различных федеральных округов доля осведомленности о наличии общественных механизмов регулирования деятельности ведомств примерно одинакова (разница составляет не более 2-3%, что статистически не значимо).



Рис. 37. Оценка гражданами результативности системы взаимодействия власти и общества через интерактивный сервис Открытое правительство (Как Вы считаете, насколько результативна система такого взаимодействия власти с обществом? в % к общему числу опрошенных)

В целом же, респонденты в большинстве своем уверены, что система взаимодействия власти и общества через интерактивный сервис «Открытое правительство» вполне результативна и эффективна: 19,5% полагают, что очень результативна и нужна обществу, 46,9% считают, что в ней есть определенный положительный эффект для общества. Однако, почти пятая часть опрошенных - 18,7% выражает мнение, что «от наличия данной системы ничего не меняется, - общественность не влияет на принятие проектов документов» (см. табл. 49, Приложение 8). Таким образом, можно констатировать наличие роста доверия граждан к новым гражданским институтам общества в виде обратной связи населения и ведомств, организаций, поскольку потенциал такого доверия достаточно высок, несмотря на наличие и противоположных мнений. Тем не менее, очевидно, что имеются и резервы для повышения доверия граждан, в части скептически настроенных относительно развития системы взаимодействия власти и общества. Уровень доверия наиболее высок среди мужчин (женщины более скептически и заметно чаще выбирают вариант ответа «внедрение системы ничего не меняет») и респондентов в возрасте 18-30 лет.

### **Блок 13. Осведомленность граждан о работе Общественного совета Росжелдора**

Большинство граждан (57,4%) ничего не знают об образовании при Росжелдоре Общественного совета. Осведомлены об этом около 40% (13,0% - знают об этом из информации, размещенной на сайте ведомства, 27,4% - по собственным оценкам, слышали об этом) (см. табл. 50, Приложение 8). Эти данные демонстрируют низкий уровень информированности граждан о деятельности Общественного совета, что, в свою очередь, свидетельствует о недостаточно планомерной и системной работе ведомства по информированию граждан о данном направлении своей деятельности. В большей степени осведомлены о наличии Общественного совета представители Южного и Сибирского федеральных округов, в меньшей



степени - представители Центрального, Приволжского, Северо-Западного и Дальневосточного федеральных округов.

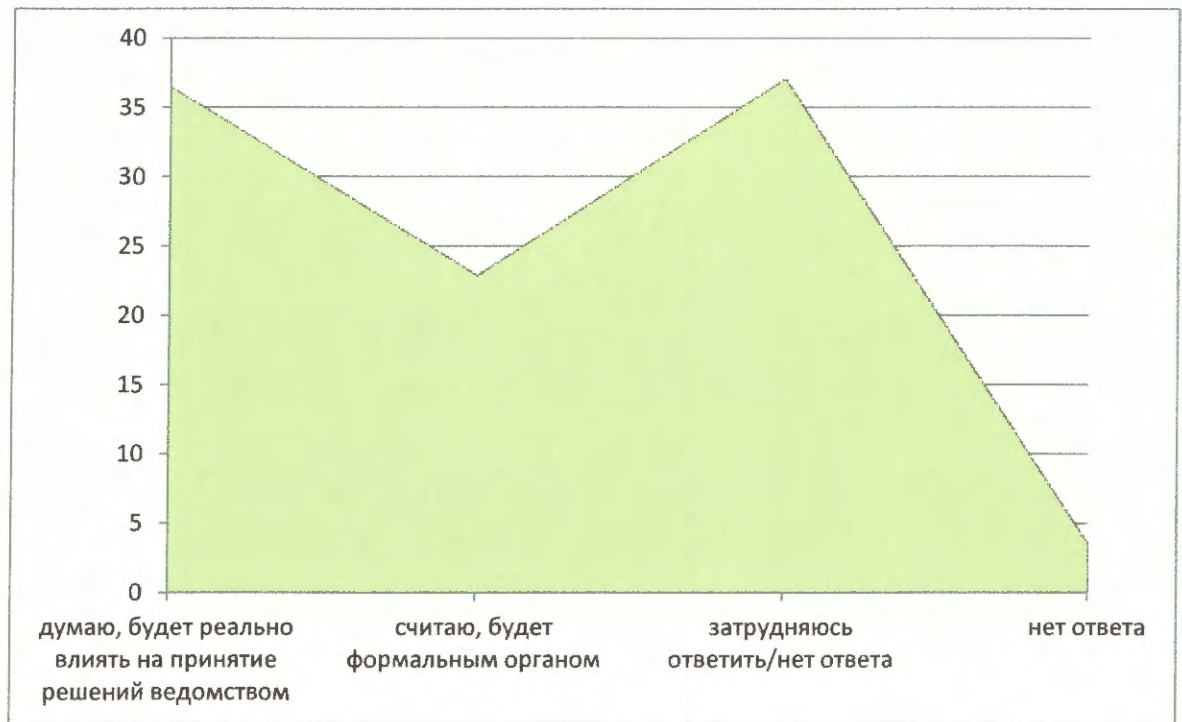


Рис. 38. Мнения граждан о перспективах работы Общественного совета Росжелдора (Как Вы полагаете, станет ли Общественный Совет Росжелдора действенным механизмом принятия решений ведомства с участием общественности или он будет являться, скорее, формальным органом? в % к общему числу опрошенных)

Между тем, несмотря на невысокую степень информированности о начале работы Общественного совета, большая часть опрошенных выражает высокую степень доверия данному общественному органу: 36,5% респондентов считают, что вновь образованный Общественный совет Росжелдора будет реально влиять на принятие решений ведомством, 22,9% - полагают, что он будет формальным органом, остальные 37,1% затруднились с ответом на вопрос (см. табл. 51, Приложение 8). Можно констатировать, что мнения граждан по вопросу доверия данному общественному органу разделились фактически пополам, однако среди отдельных категорий потребителей услуг Росжелдора, а именно - сотрудников ведомственной охраны Росжелдора, владельцев объектов инфраструктуры ж/д транспорта и сотрудников подведомственных вузов (то есть среди всех наиболее

заинтересованных групп потребителей) уровень доверия к Общественному совету Росжелдора достаточно высок (суммарно от 60% до 75%). Наиболее низок он среди рядовых потребителей услуг ведомства (52%).

**Блок 14. Удовлетворенность граждан работой системы запроса на предоставление госуслуг Росжелдора в электронном виде**

Таблица 12

Использование гражданами системы запроса на предоставление электронных госуслуг Росжелдора (Пользуетесь ли Вы или не пользуетесь системой запроса на предоставление госуслуг Росжелдора в электронном виде (через Интернет, специальные технические средства, оборудованные в помещениях РДЖ)? в %-х к общему числу опрошенных)

Варианты ответов	Кол-во опрошенных, чел.	Доля опрошенных, %
да	31	6,1
нет	337	66,5
впервые слышу о такой системе	70	13,8
у Росжелдора нет такой системы	5	1,0
затрудняюсь ответить/нет ответа	42	8,3
Нет ответа	22	4,3
Все опрошенные	507	100,0

Следующий аспект деятельности Росжелдора в информационном пространстве - предоставление госуслуг Росжелдора в электронном виде. По результатам исследования, достаточно малая доля потребителей услуг Росжелдора пользуется данным сервисом (6,1%); 66,5% - не пользовались и не пользуются, 13,8% - впервые слышат о наличии такой системы, 1,0% респондентов считают, что у Росжелдора нет такой системы, остальные затруднились ответить на вопрос (см. табл. 12). Таким образом, степень использования сервиса предоставления госуслуг Росжелдора в электронном виде пока что невелика, и можно говорить о наличии значительных резервов в данном аспекте информационной деятельности ведомства.

Таблица 13

Удовлетворенность граждан работой системы предоставления госуслуг Росжелдора в электронном виде (Если пользуетесь системой запроса на предоставление госуслуг Росжелдора в электронном виде, в какой степени Вы удовлетворены работой данной системы? в % к общему числу опрошенных)<sup>5</sup>

Оцениваемые характеристики	Варианты ответов					
	полностью согласен	скорее, согласен	скорее, не согласен	не согласен	Всего	не пользуюсь системой <sup>6</sup> (чел.)
система удобна в пользовании	26,8	65,8	4,9	2,4	100,0	466
система работает оперативно (все запросы удовлетворяются достаточно быстро)	17,0	75,6	4,9	2,4	100,0	466
система надежна (все запросы всегда без проблем удовлетворяются)	24,4	65,8	4,9	4,9	100,0	466

Среди тех, кто пользуется системой запроса на предоставление госуслуг Росжелдора в электронном виде, большинство выражает удовлетворение качеством их предоставления и работой самой системы. Так, 92,6% опрошенных пользователей системы, утверждают, что система удобна в пользовании (7,3% не согласны с этим мнением), 92,6% полагают, что система работает оперативно (все запросы удовлетворяются достаточно быстро) (7,3% не согласны с этим мнением), 90,2% утверждают, что система надежна (все запросы всегда без проблем удовлетворяются) (9,8% не согласны с данным мнением) (см. табл. 13). Таким образом, работа системы на предоставление госуслуг в электронном виде вполне оправдывает себя в

<sup>5</sup> Ответили 41 чел.

<sup>6</sup> Данная категория исключена из расчетов в данном вопросе

социальном плане, поскольку пользователи данной системы выражают высокую степень удовлетворенности ее работой.

На заключительный вопрос о том, что бы респонденты хотели пожелать руководству Росжелдора в целях повышения открытости ведомства в процессе взаимодействия с гражданами, организациями, общественностью, можно привести некоторые наиболее информативные формулировки (доля ответивших на данный вопрос составляет 20,5% от всей совокупности опрошенных):

- проводить больше интерактивных мероприятий,
- организовывать открытые встречи с гражданами, интерактивные встречи с пользователями Интернета,
- чаще обновлять данные на сайте,
- проводить больше онлайн опросов граждан,
- организовывать видеотрансляции,
- повысить контакт с гражданами и организациями в форме обратной связи,
- усилить методическое сопровождение подведомственных организаций.

Целесообразно также привести некоторые наиболее оригинальные формулировки ответов респондентов:

1) В области содержания основных разделов сайта:

*«Выложить на сайте подробную структуру организации с указанием телефонов сотрудников», «Большее насыщение сайта информацией о деятельности РОСЖЕЛДОРа, в особенности, в части оказываемых организациям и гражданам госуслуг. Больше детальной информации об объектах железнодорожной инфраструктуры. Играть большую роль во взаимоотношениях грузоотправителей, операторов и РЖД. Создание постоянного действующего диспетчерского центра на базе РОСЖЕЛДОРа с информированием граждан и населения обо всех инцидентах на железнодорожном транспорте, об ограничениях в организации*

*перевозочного процесса, об узких местах на инфраструктуре, о закрытии или приостановке деятельности подъездных путей», «На сайте больше контактной информации и пояснение - к кому с каким вопросом обращаться».*

2) в области взаимодействия с референтными группами и гражданами:

*«Учитывать деловые предложения своих сотрудников, граждан и организаций», «Круглые столы, обсуждение проблемных вопросов, проведение технических занятий должны организовываться не реже 1 раза в год с приглашением сотрудников территориальных управлений», «Исследовать поступающие обращения граждан с большим вниманием и желанием действительно разобраться в вопросе и решить его объективно», «Чаще проводить совещания по проблемам ж/д отрасли с привлечением грузовладельцев, собственников вагонов, экспертов, РЖД», «проводить лекции или мониторинги и осведомлять работников ОАО «РЖД», «Улучшить обзор обращений граждан на сайте», «Проводить со студентами побольше интересных мероприятий и тогда мы будем знать», «Проводить регулярный мониторинг обращений заинтересованных лиц, публиковать обобщенную статистику, отражающую консолидированные результаты учета их мнений в конкретных актах Росжелдора».*

3) в области повышения информатизации и информационной открытости ведомства:

*«Было бы желательно чаще публиковать материалы, касающиеся деятельности Росжелдора и подведомственных ему организаций в средствах массовой информации, в том числе в газете «Гудок», «Стоит донести до граждан информацию, что существуют принципы и механизмы открытости Росжелдора, уверен, - многие не знают этого. И еще нужно заинтересовать людей принимать участие в этой системе», «Результаты своей работы оповещать в СМИ, организовать выпуск журнала (что более доступно), где более четко указать направления деятельности своей организации», «Желательно постоянное появление на ТВ с докладами о*

*достижениях и планах, обозначить для граждан формы деятельности Федерального Агентства, его принципиальное отличие от ОАО «РЖД»,*

4) в области разработки нормативно-правовой документации и методических документов:

*«В процессе разработки документов по организации учебного процесса в СПО учитывать пожелания учебных заведений, особенно по заочной форме».*

5) в области оказания госуслуг:

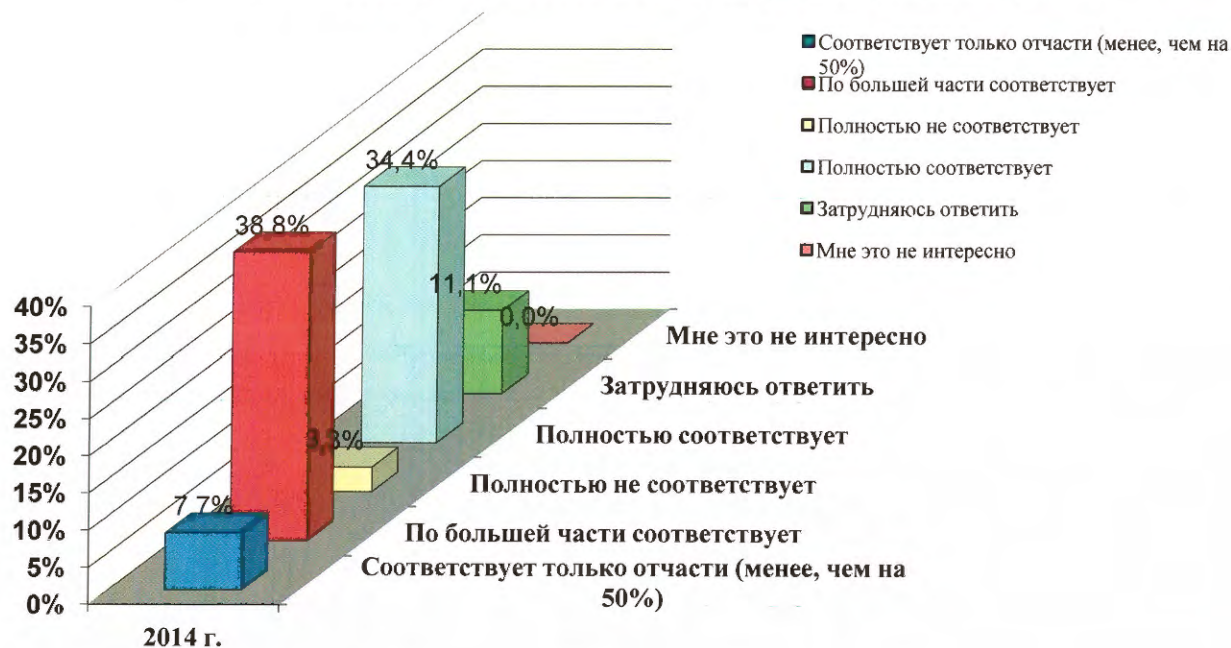
*«Возможность оказания государственных услуг через портал госуслуг», «шире рекламировать себя и услуги», «Реализовать предоставление услуг в эл.виде в полном объеме, не ограничиваться только информацией об услуге».*

## 2. АНАЛИЗ И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ГОССЛУЖАЩИХ РОСЖЕЛДОРА

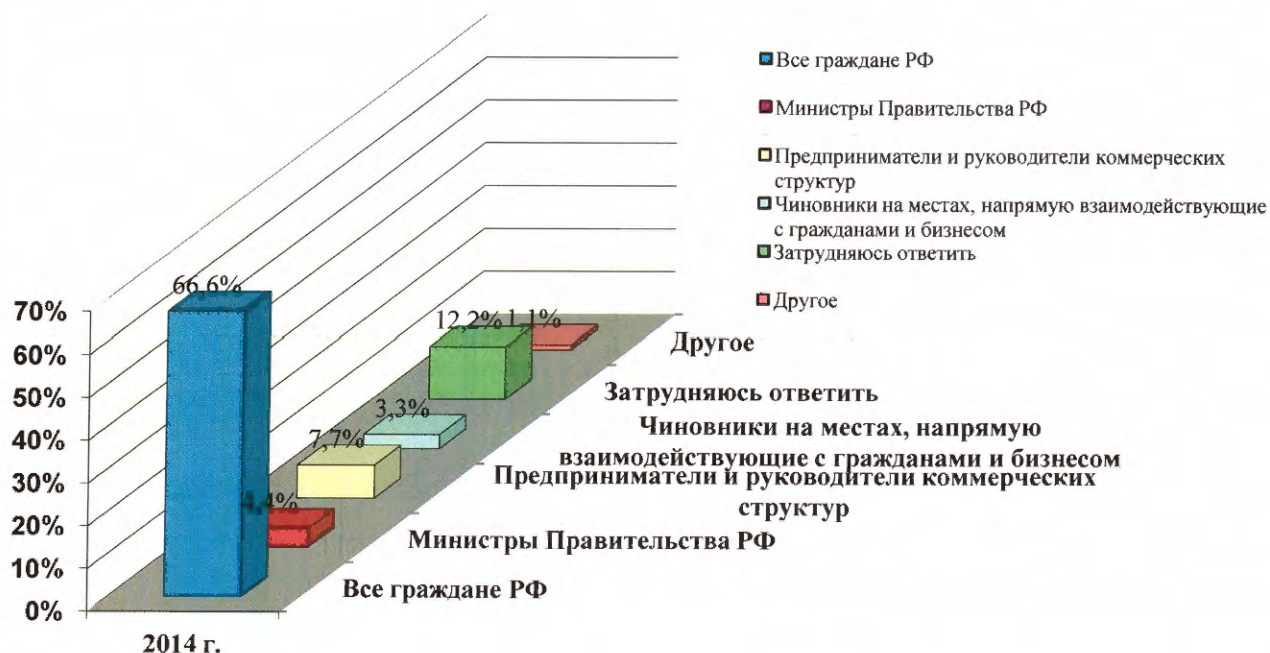
Результаты социологического опроса госслужащих Росжелдора представлены ниже.

1. Насколько, по Вашему мнению, деятельность Росжелдора отвечает интересам общества?

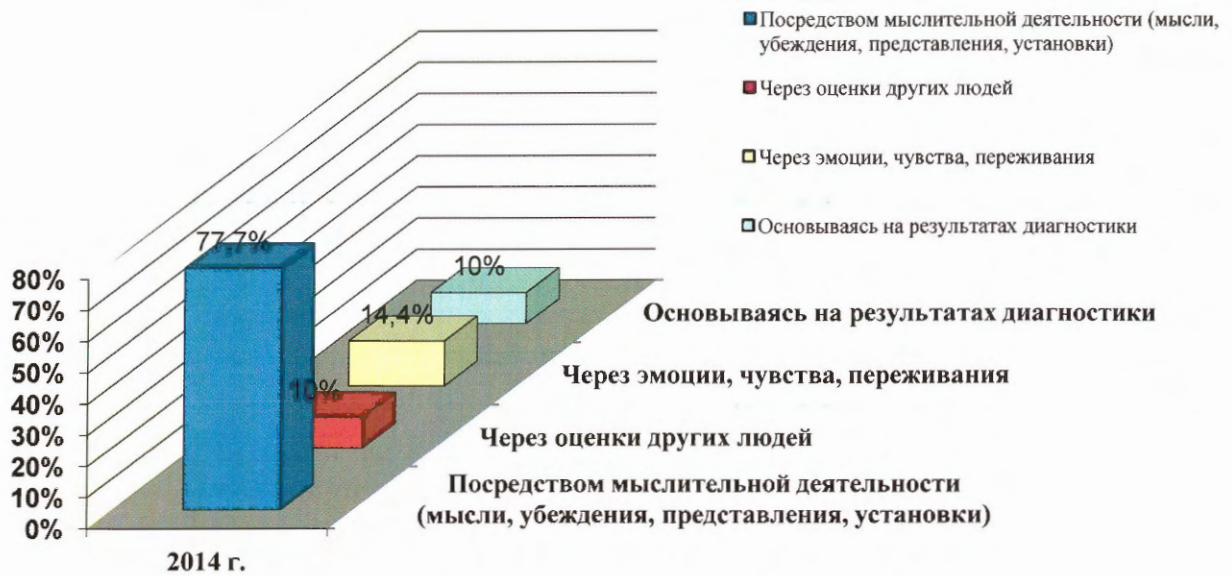
**Соответствие деятельности Росжелдора интересам общества**



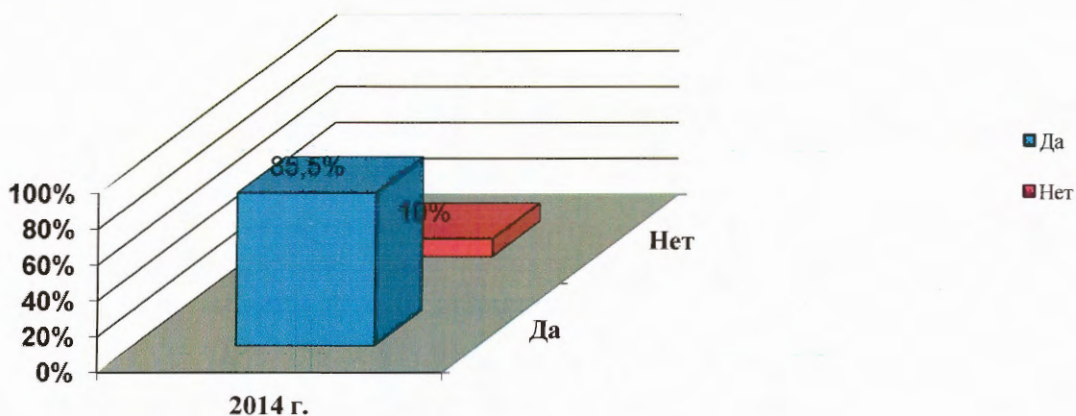
2. Для кого система «Открытое правительство» может быть наиболее полезной?



3. Какие информационные каналы понимания себя Вы используете:

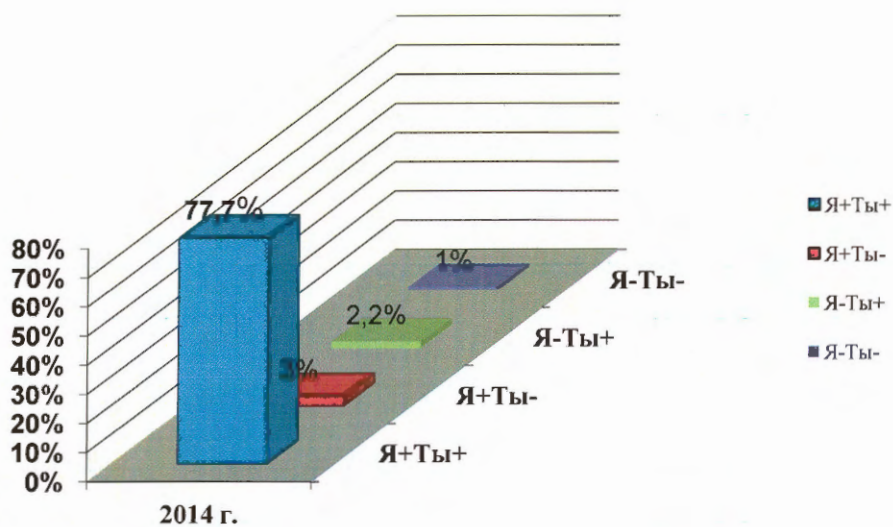


3. Согласны ли Вы с утверждением, что ценности работников влияют на их оценочные суждения:

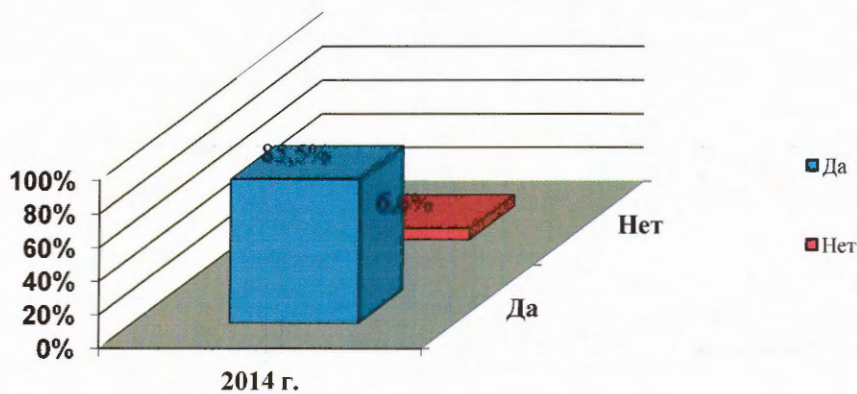




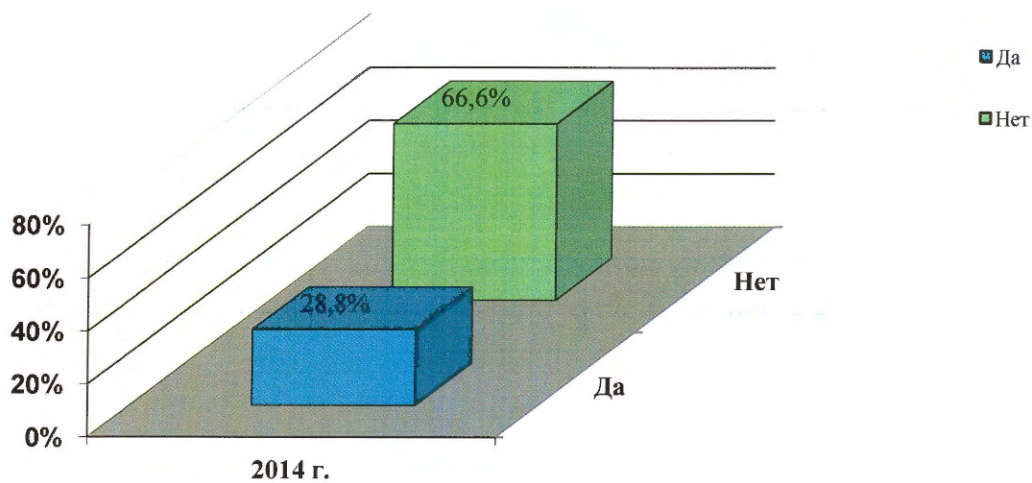
4. Находясь на какой жизненной позиции руководитель устанавливает открытые партнерские отношения, лишённые двойных стандартов:



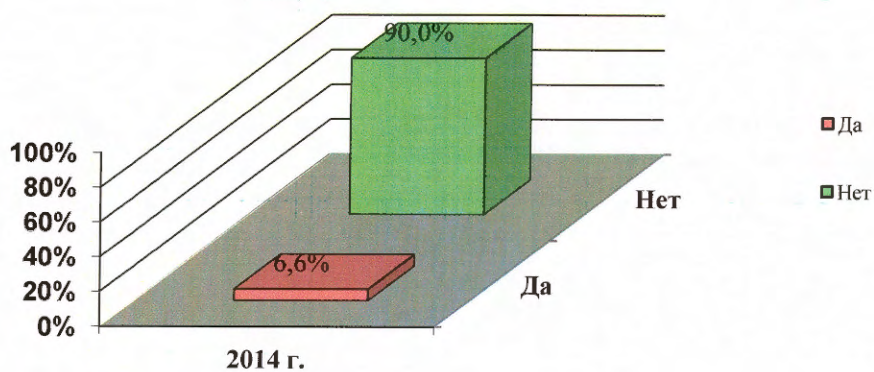
5. Согласны ли Вы с утверждением: «Больше всего в четких личных ценностях нуждаются руководители, определяющие миссию организации и принимающие стратегические решения»:



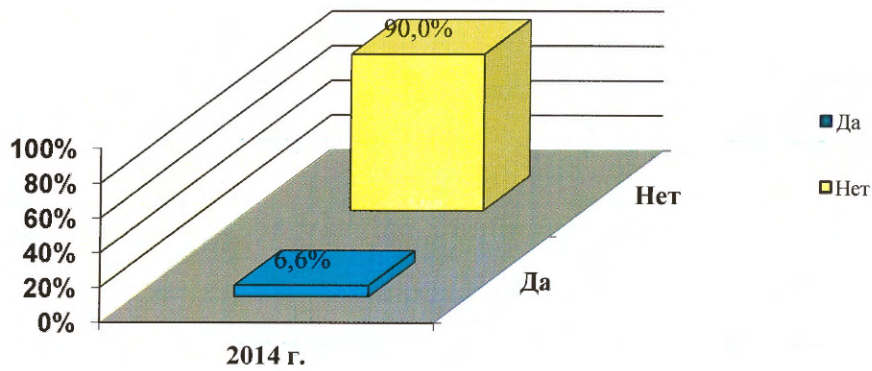
6. Нужно ли выполнять любое указание, если оно исходит «сверху»?



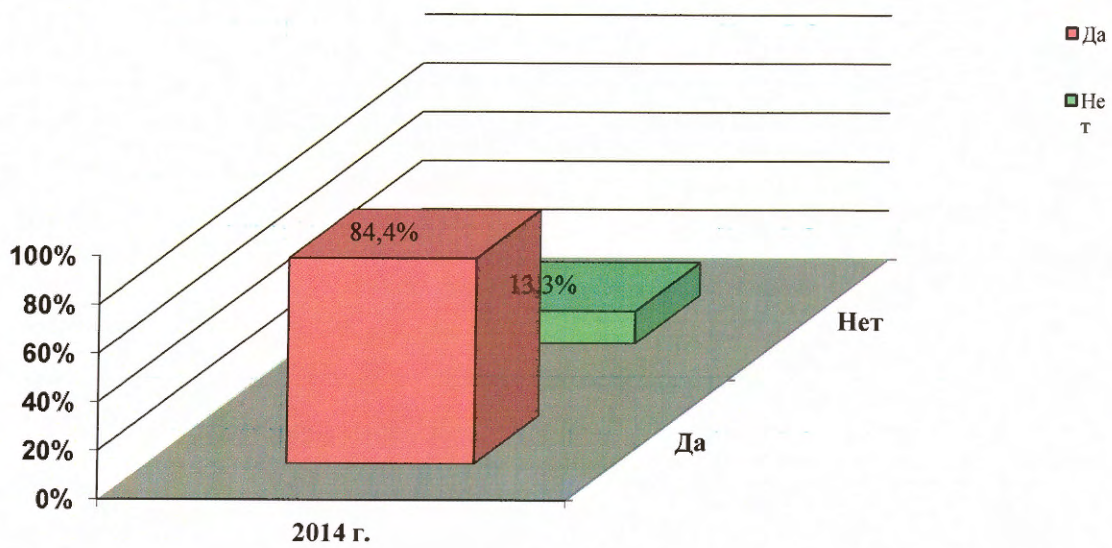
8. Можно ли подвергать власть сомнению?



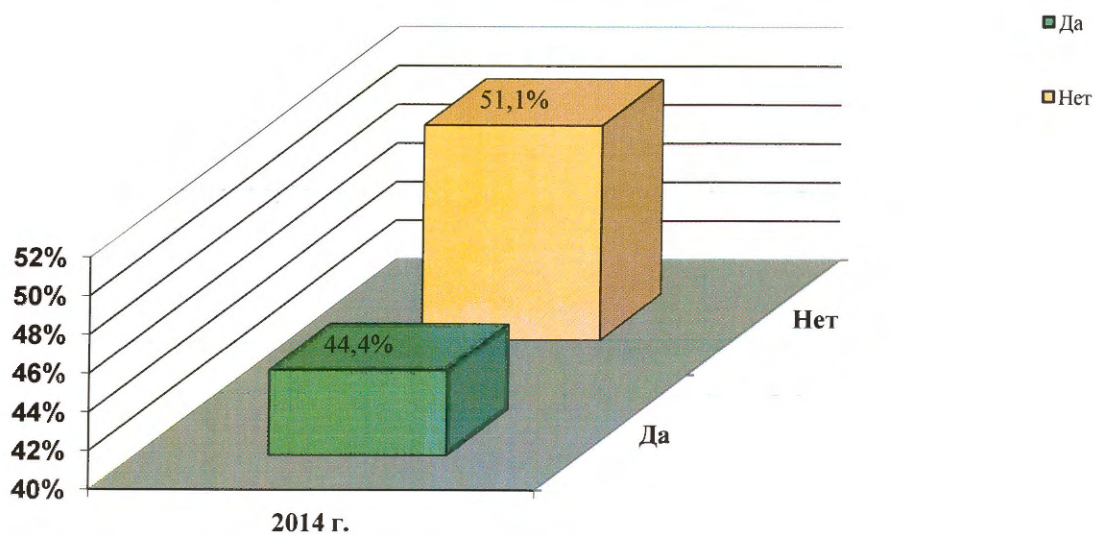
9. Следует ли подчиняться лишь под угрозой наказания?



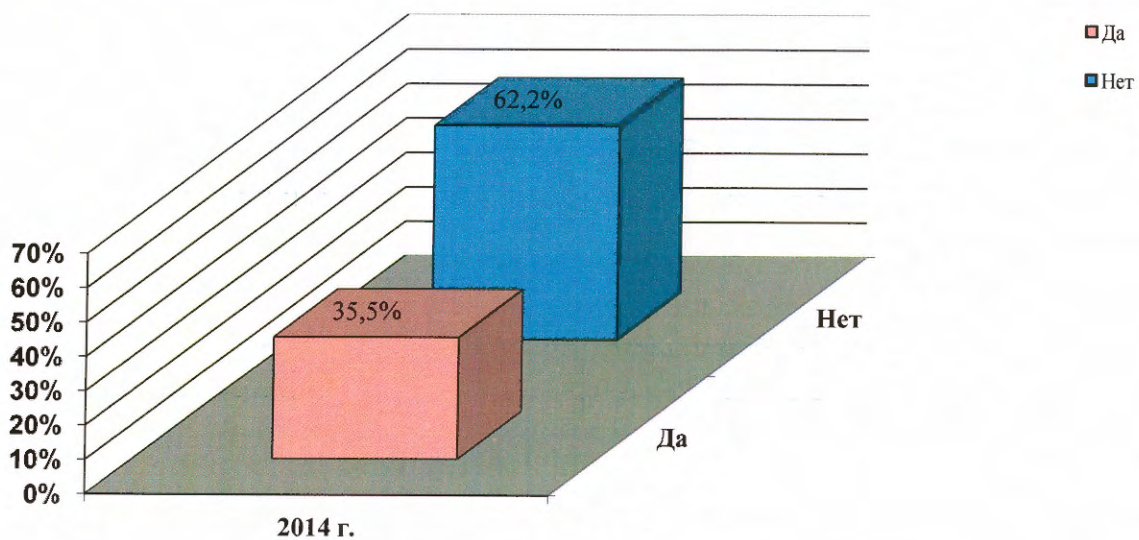
10. Нужно ли всегда следовать букве закона?



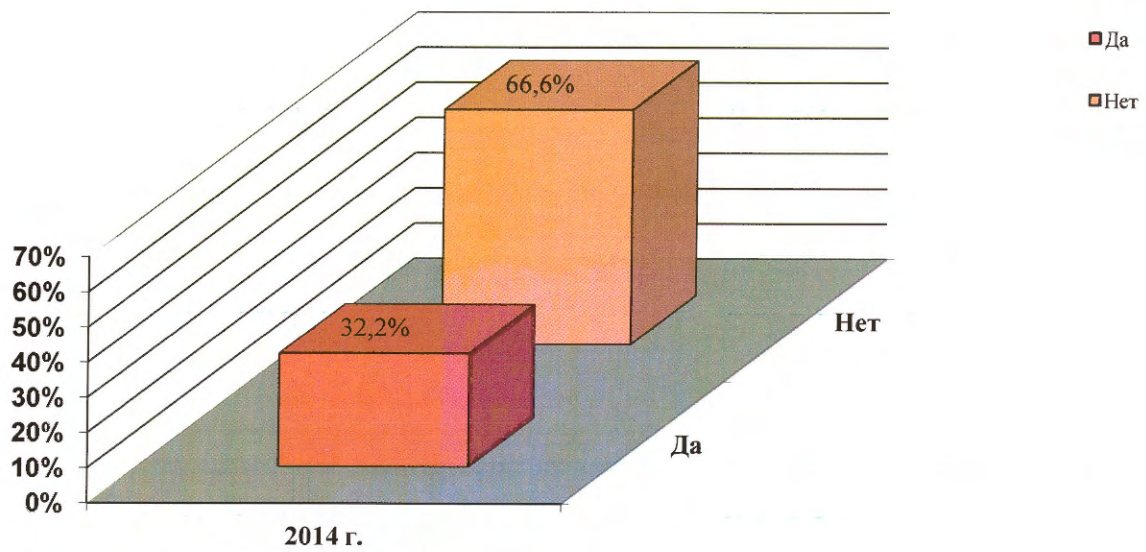
11. Согласны ли Вы с выражением: «Закон, что дышло: куда повернул, то и вышло?»



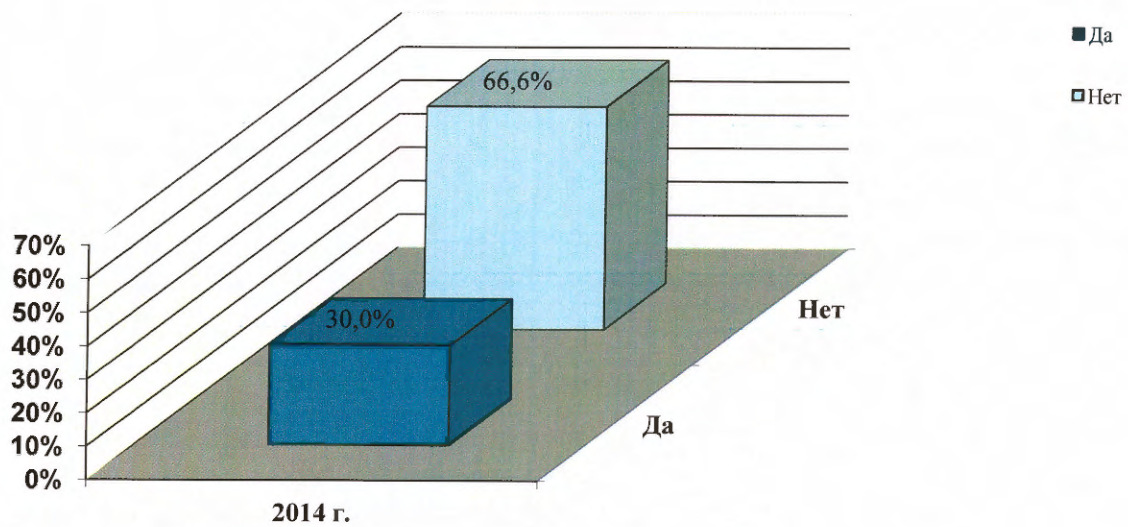
12. Является ли работа главным занятием в жизни человека?



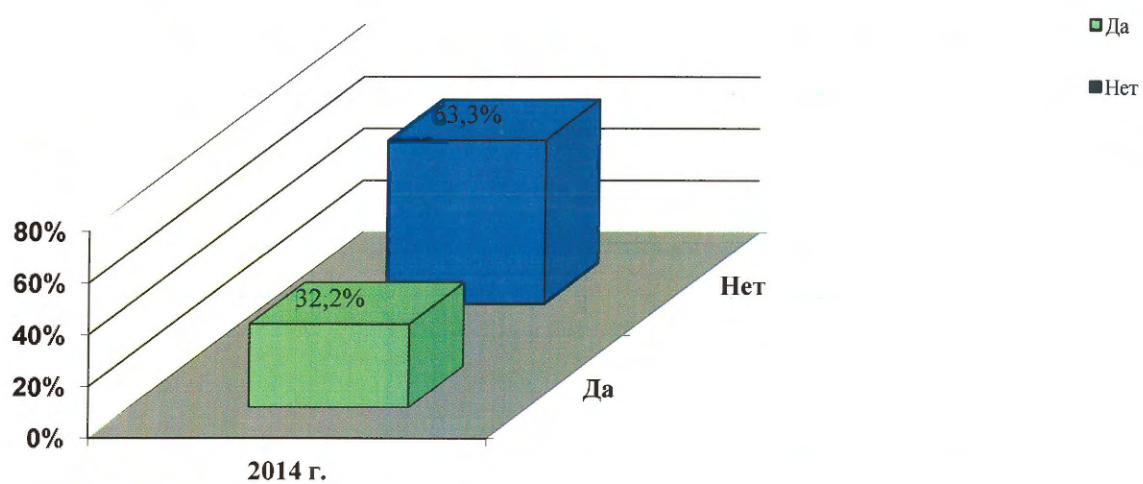
13. Можно ли по-настоящему работать, занимаясь нелюбимым делом?



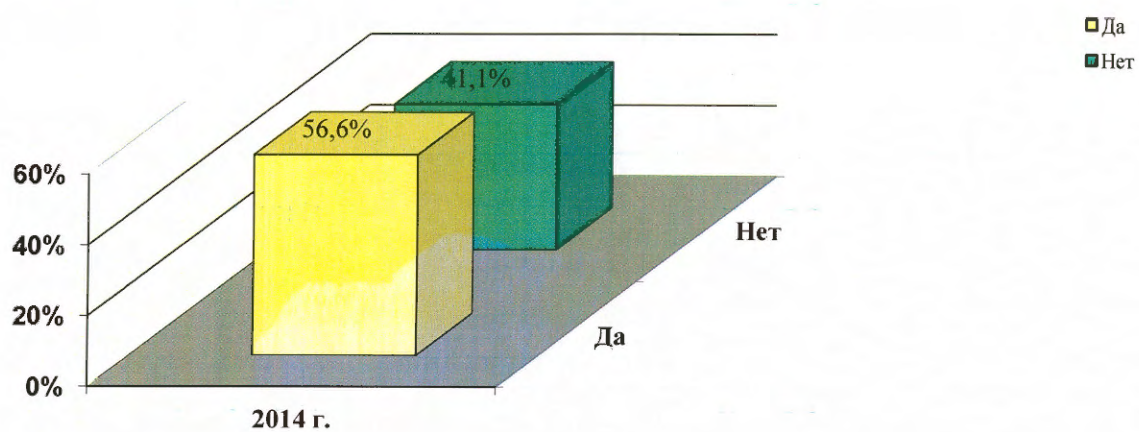
14. Можно ли пожертвовать здоровьем и личной жизнью ради дела?



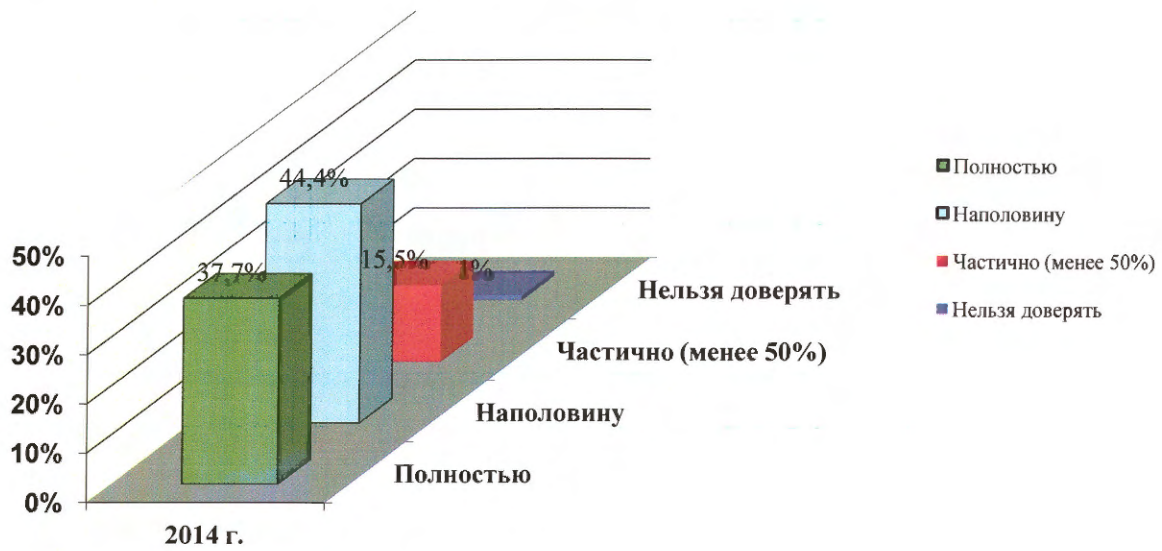
15. Есть ли цель, ради которой можно использовать любые средства?



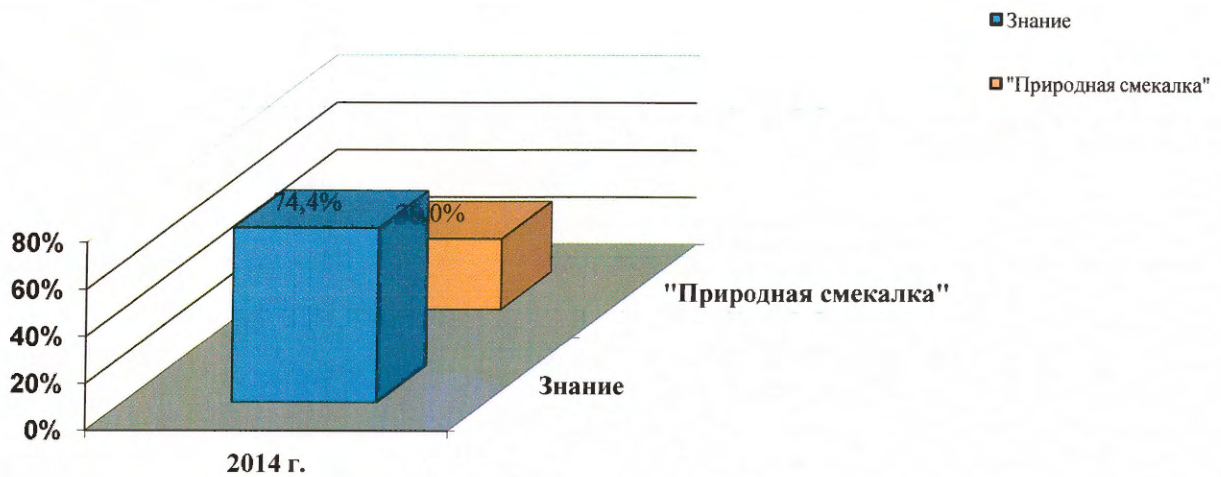
16. Является ли возраст достаточным основанием для уважения?



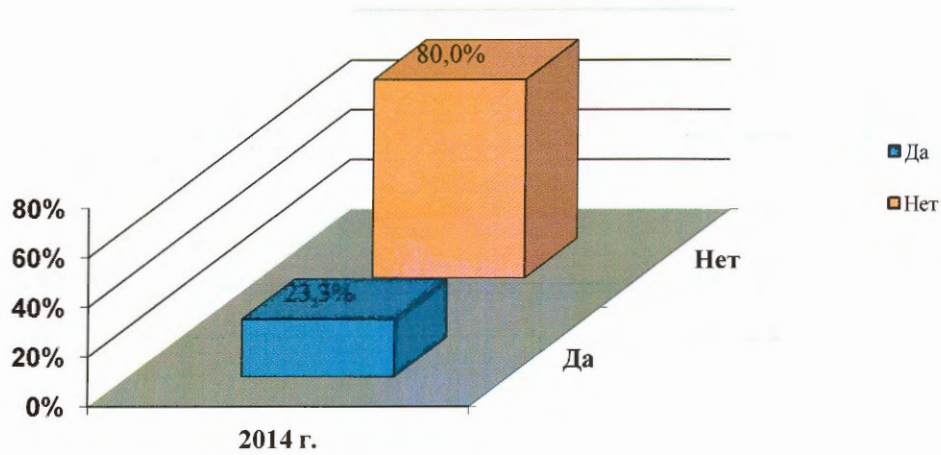
17. В какой мере можно доверять мнению эксперта?



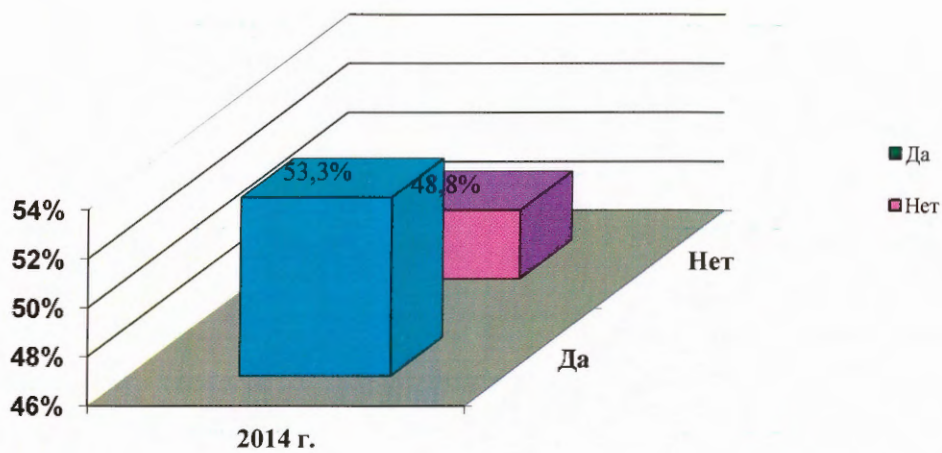
18. Что важнее:



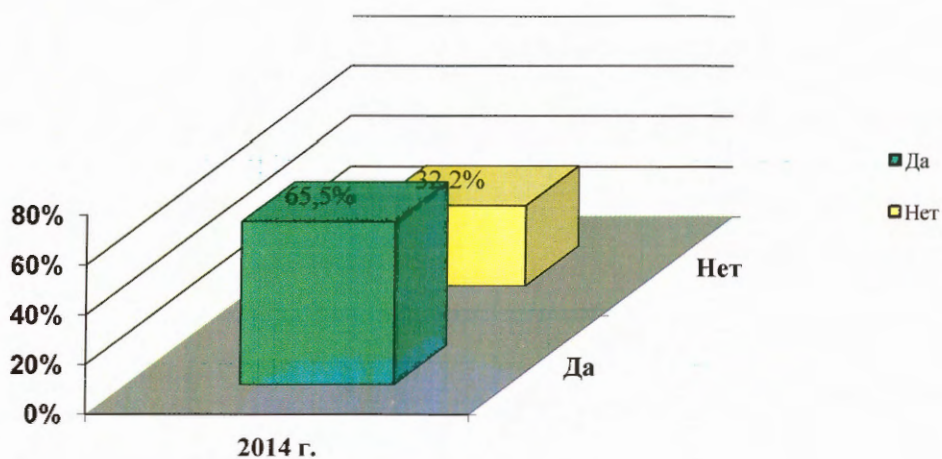
19. Можно ли судить о человеке по его образовательному уровню?



20. Могут ли национальные различия влиять на отношения людей?

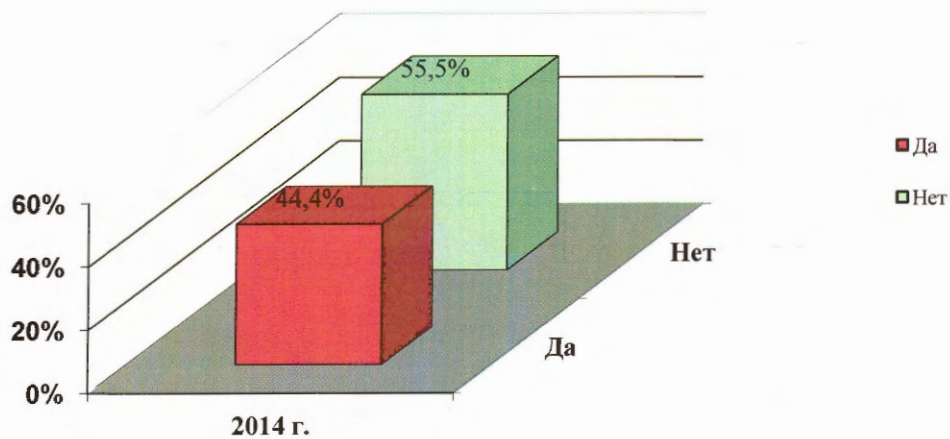


21. Нужно ли одинаково относиться к мужчинам и женщинам?

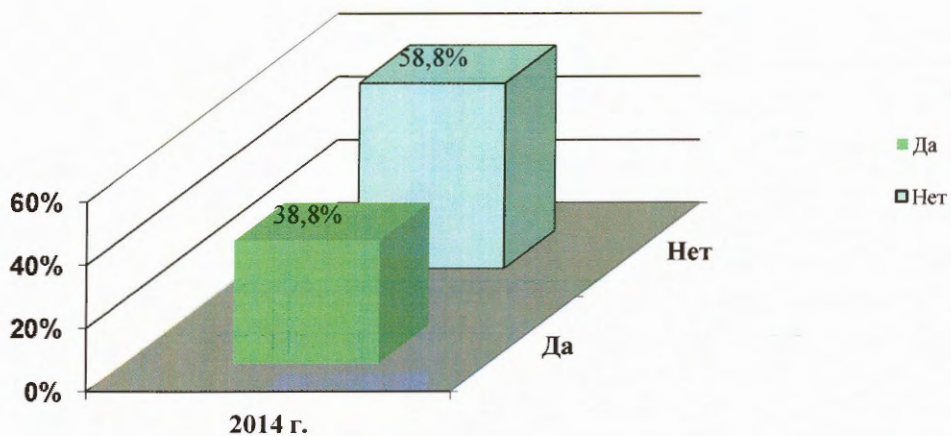




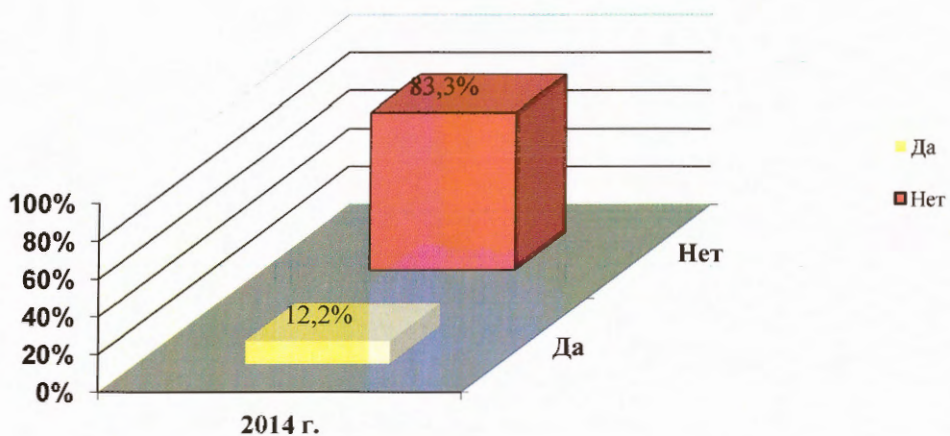
22. Должны ли женщины иметь особые привилегии?



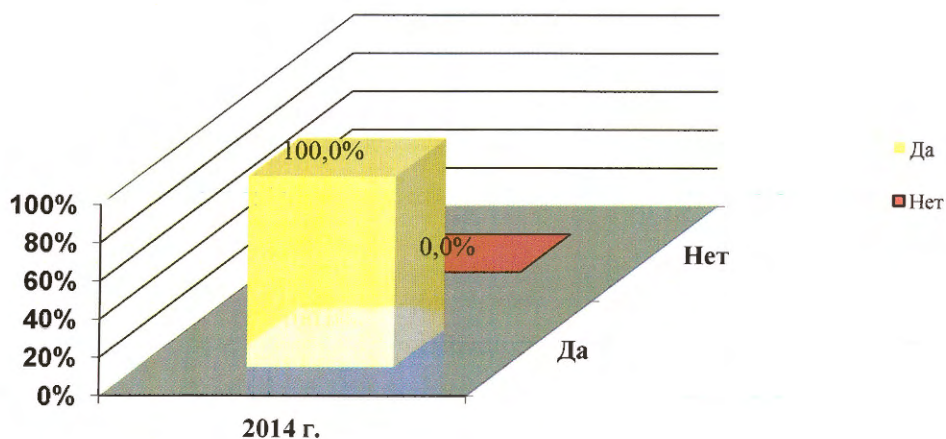
23. Должна ли жизнь человека исключать риск?



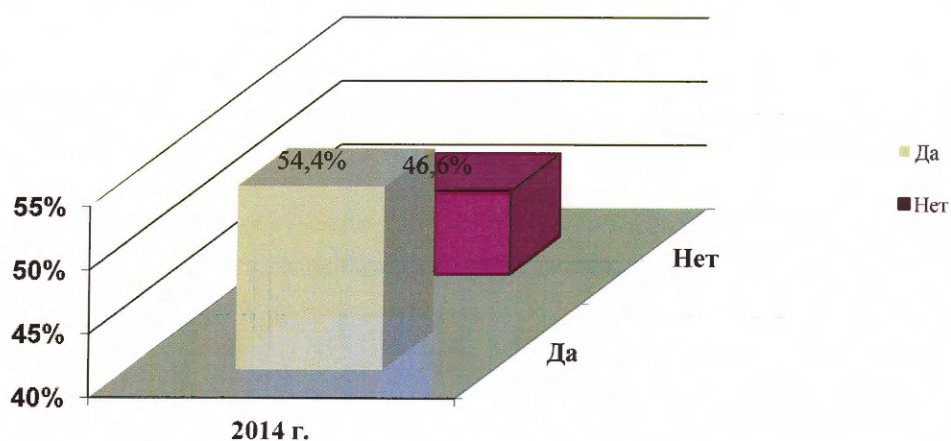
24. Оправдан ли риск, если неудача может повлиять на жизнь других людей?



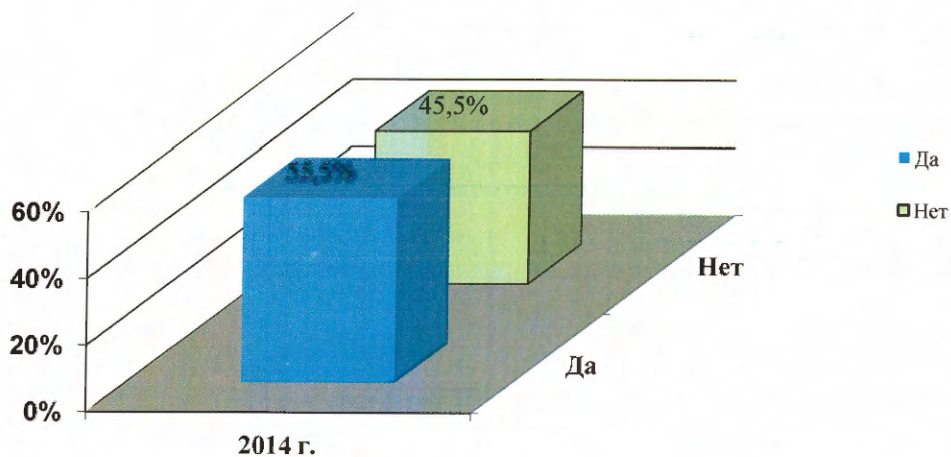
25. Нужно ли помогать старикам, больным, бедным и безработным?



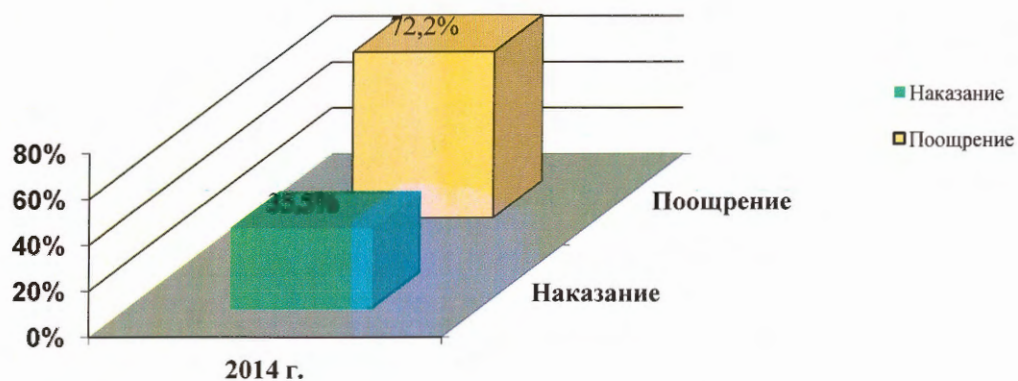
26. Стоит ли выполнять «чужую» работу, если вознаграждение не предусмотрено?



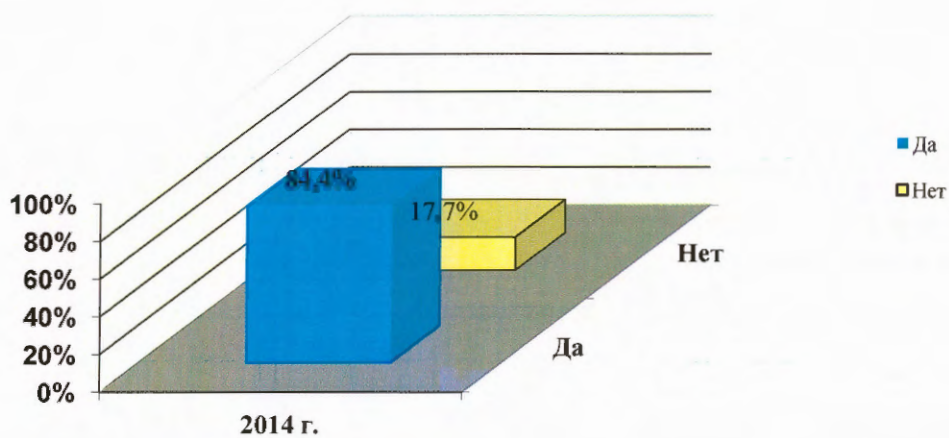
27. Следует ли приносить в свою работу чувства и эмоции или необходимо быть предельно рациональным?



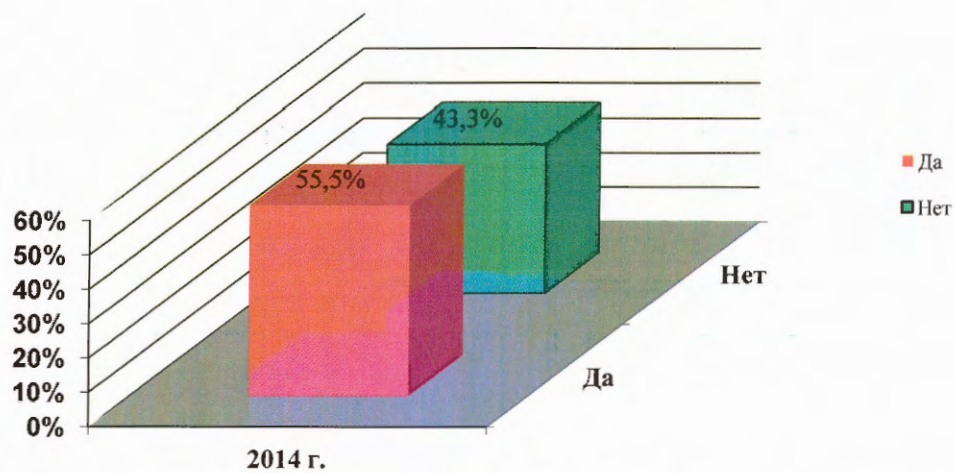
28. Что заставляет людей изменить поведение:



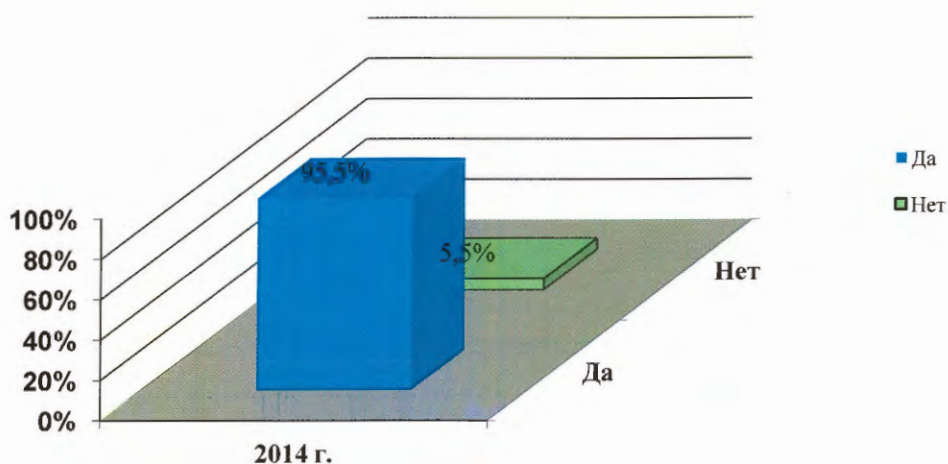
29. Могут ли люди хорошо работать, если над ними не будет угрозы наказания?



30. Должен ли человек заслужить право на удовольствие?



### 31. Может ли работа быть удовольствием?



Познание самого себя, своего внутреннего мира - качественно иной процесс, чем познание физического мира, окружающей среды, других людей. Познание себя - одна из самых сложных и очень важных акмеологических задач. Процесс самосознания можно рассматривать как особого рода деятельность, в которой все процессы взаимообусловлены, при этом первичным и особенно содержательным и значимым является самопознание, которое продуцируется через когнитивные способности личности

Когнитивные способности в структуре аутопсихологической компетентности - это аутопсихологические особенности человека, которые позволяют посредством когнитивных процессов через механизмы осознания, рефлексии, идентификации и др. получать, перерабатывать, усваивать информацию о себе и в дальнейшем эффективно использовать её как интериоризированный опыт. Для выявления содержания когнитивных способностей в структуре аутопсихологической компетентности госслужащих авторами была проведена серия исследований.

Показатели опроса позволили нам выделить 4 основных канала получения информации о себе, оценить в процентном соотношении, через какой из этих каналов

поступает наибольший объем информации, а также определить структуру когнитивных способностей (табл. 1).

**Таблица 1**

**Информационные каналы понимания себя и соответствующие им когнитивные способности**

№ п/п	Каналы получения информации о себе	Объем информации (%)	Когнитивные способности
I.	Посредством мыслительной деятельности (мысли, убеждения, представления, установки)	39,2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- к мыслительным операциям (анализ, обобщение, сравнение, классификация)</li> <li>- к самоанализу</li> <li>- к гибкости мышления</li> <li>- к использованию памяти как инструмента самопознания</li> <li>- к концентрации внимания</li> <li>- к переключаться</li> <li>- к обучению</li> <li>- к самообразованию</li> <li>- к систематизации информации о себе</li> <li>- к расшифровке информации</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- к применению знаний</li> <li>- к оценке прошлого опыта</li> <li>- к анализу критической, стрессовой ситуации и своих способов реагирования в ней</li> <li>- к моделированию ситуации</li> <li>- к представлению себя в другой социальной статусной роли, позиции</li> <li>- к открытию и осознанию новых резервных источников энергии</li> </ul>
II.	В процессе общения, обратной связи, через оценки других людей	29,5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- к учитыванию мнения окружающих</li> <li>- к коммуникации</li> <li>- к взгляду на себя со стороны</li> <li>- к метапозиции</li> <li>- к сопоставлению результатов наблюдения за другими и собой</li> <li>- к анализу и моделированию своего и чужого поведения в повседневной жизни</li> </ul>

III.	Через эмоции, чувства и переживания т.д.	27,1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- к интуитивным ощущениям</li> <li>- к анализу ощущений</li> <li>- к вербальному выражению своего внутреннего состояния</li> </ul>
IV.	Основываясь на результатах диагностики	4,2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- к восприятию результатов тестирования, опросов, показателей лабораторных исследований, компьютерной диагностики</li> <li>- к "снятию" диагностических показателей в ходе своей профессиональной деятельности</li> </ul>

Таким образом, показатели в среднем по группе позволяют нам сделать вывод, что самый большой объем информации о себе (39,2%) получают посредством мыслительной деятельности; 29,5% - в процессе взаимодействия с другими людьми; 27,1% - через свои эмоции, чувства, переживания и 4,2% - основываясь на результатах тестирования, опросов, показателей лабораторных исследований и компьютерной диагностики.

Результаты экспертного опроса показали, что в основе любого вида переработки информации о себе лежат когнитивные процессы и когнитивные способности личности. При этом можно выделить когнитивные процессы, присущие каждому из

четырёх каналов информации:

- прием информации о себе (в виде представлений, ощущений, оценок других людей, тестовых данных);
- анализ;
- осознание информации о себе и проговаривание ее;
- расшифровка (декодирование) информации (через снятие психологических защит и проработкой всех невротических уровней);
- объективирование информации (через метапозицию);
- моделирование;
- прогнозирование.

Анализируя полученные данные, мы выделили 4 группы основываясь на ведущем канале принятия информации о себе (табл. 2):

- в первую группу вошли 57,9% (N=19) опрашиваемых, для которых ведущим является I канал - 48,6% информации они черпают посредством мыслительной деятельности (через когнитивные процессы, мысли, убеждения, представления, установки и т.д.);
- вторую группу составили 15,8% (N=19) человек, для них, ведущий - III канал, 46,7% информации о себе они получают через чувства, эмоции, переживания и т.д.;
- в третью группу мы включили 15,8% (N=19) респондентов, они считают равными по значимости I и III каналы, через которые проходит по 36,7% информации о себе;
- четвертая группа состоит из 10,5% (N=19) человек, которые считают ведущим II канал и 55% информации о себе они получают в процессе взаимодействия с другими людьми.

## Таблица 2

### Распределение групп респондентов по ведущему когнитивному каналу



Каналы получе- ния информации о себе Группы (N=19) по типам самопонимания	I	II	III	IV
	Посредством мыслительной деятельности (мысли,убеждения, представления, установки)	В процессе общения, обратной связи, через оценки других людей	Через чувства, эмоции, переживания и т.д.	Основываясь на результатах диагностики
1. <i>Мыслительный тип (57,9%)</i>	<b>48,6</b>	25,4	20,5	5,5
2. <i>Эмоционально- нтуитивный тип (15,8%)</i>	20	30	<b>46,7</b>	3,3
3. <i>Рефлексивно- эмоциональный тип (15,8%)</i>	<b>36,7</b>	26,6	<b>36,7</b>	-
4. <i>Социально- перцептивный тип (10,5%)</i>	20	<b>55</b>	20	5

Анализ полученных данных дает возможность сделать предположение о существовании индивидуально-типологических особенностей принятия информации. В зависимости от ведущего когнитивного канала приема, переработки, использования информации о себе можно выделить когнитивные типы:

- мыслительный (рефлексирующий);
- эмоционально-интуитивный;
- рефлексивно-эмоциональный;
- социально-перцептивный.

Очевидно, что эффективность каждого из когнитивных стилей обусловлена ведущим когнитивным каналом и отражает сложившиеся у человека когнитивные модели приема, расшифровки, анализа и прогнозирования информации о себе. Лучшему пониманию и принятию человеком себя, достижению внутриличностной целостности способствует овладение процессами самопознания, самоконтроля, саморазвития, самореализации. Эти процессы являются средствами управления внутренним миром человека, они обеспечивают понимание своих индивидуально-типологических особенностей на уровне бессознательного, сознания, личности, помогают ориентироваться в интраиндивидном и внутриличностном пространстве. Развитие и управление процессами составляет содержание аутопсихологической компетентности (компетентности в отношении самого себя) [2]. Мы полагаем, что процесс формирования акмеологической самопреобразующей деятельности напрямую зависит от развития общих аутопсихологических способностей личности в целом и от осознанного алгоритмического формирования когнитивных способностей, в частности. Аутопсихологические способности (АПС) - это те специфические знания, умения и навыки без которых невозможны проявления личности с приставкой "само-" при взаимодействии внутреннего мира и внешних условий [3]. Мы намеренно вынесем в отдельную группу когнитивные способности в структуре АК. Сравнительно-сопоставительный анализ литературы позволил выделить в структуре АПС группу когнитивных способностей:

- способность к рефлексии, оцениванию ситуации и своего состояния в ней с целью поиска оптимального способа действия;

- способность к идентификации;
- способность к обратной связи;
- способность осознавать, происходящие внутренние процессы (ощущения, эмоции);
- способность говорить о своем внутреннем состоянии;
- способность поддерживать континуум (непрерывность) осознания переживаемого;
- способность осознавать мыслительную деятельность (идеи, образы, воспоминания, предвосхищения);
- способность сфокусироваться на осознании настоящего;
- способность выбирать наиболее важную и значимую информацию о себе;
- способность к выделению значимого образа (первый план - фон);
- способность осознавать свою доминирующую потребность и сосредотачиваться на ней.

Результаты эмпирических исследований показали, что в самопознании когнитивные (познавательные) процессы имеют свою специфику, а развитие когнитивных способностей свои особенности в структуре аутопсихологической компетентности. Изучая уровни психического отражения, необходимо учитывать, что связи между уровнями не однозначные и не жесткие. Поэтому в реальном процессе психического отражения они трансформируются, дифференцируются, интегрируются, переходят друг в друга [4].

Одним из способов структурирования представления личности о себе, средством самопознания может служить «окно Джохари», которое мы использовали на II этапе нашего экспертного опроса [11].

В соответствии с этой моделью самопознание человека можно представить в виде четырех составляющих личности, включающих открытые и закрытые для самопонимания пространства личности: 1 зона - Открытое Я - это та часть личности, которая открыта самому человеку и известна другим; 2 зона - Слепое Я соответствует той части личности, о которой знают окружающие, но она закрыта для самого человека; 3 зона - Скрытое Я, где знание о себе открыто для личности, но закрыто для других;

4 зона - Неизвестное Я в себе сосредоточило все то, что скрыто и от нас и от других.

Очень важно, что все четыре составляющие личности взаимосвязаны и изменение одной из них влечет за собой изменение всех остальных. Процесс самопознания активизируется и становится особенно эффективным при взаимодействии личности и группы, которая предоставляет личности обратную связь, позволяющую расширить Открытое Я за счет Скрытого Я, Слепого Я и Неизвестного Я. Было установлено, что уровень понимания себя (Открытое Я и Скрытое Я), в среднем составляет (табл. 3):

- госслужащие - 81,2%.

**Таблица**

**3**

**Информация о себе, которая доступна самопониманию (в %)**

Категория респондентов	Открытое Я	Скрытое Я	Человек знает о себе (Открытое Я + Скрытое Я)
Госслужащие	50,6	30,6	81,2

Уровень скрытого знания о себе (Слепое Я и Неизвестное Я) слушатели оценили таким образом (табл. 4):

- госслужащие - 18,8%

**Таблица**

**4**

### Информация о себе, которая недоступна самопониманию (в %)

Категория респондентов	Слепое «Я»	Неизвестное «Я»	Человек не знает о себе (Слепое Я + Неизвестное Я)
Госслужащие	11,8	7	18,8

Полученные данные помогли увидеть соотношение того, какой объем информации может быть доступен самопониманию человека, а какой закрыт от осознания. Таким образом, объем осознаваемой информации составляет 60-70%, а скрытой - 40-30% (табл. 5).

#### Таблица

5

#### Соотношение информации доступной и недоступной самопониманию (в %)

Категория респондентов	Человек знает о себе (Открытое «Я» + Скрытое «Я»)	Человек не знает о себе (Слепое «Я» + Неизвестное «Я»)
Госслужащие	81,2 %	18,8 %

Что касается выборки, то в результате исследования нами было выдвинуто предположение что, чем более человек критичен в самопознании и чем меньше процент транслируемой открытости, тем более высока его аутопсихологическая компетентность, тем шире зона его потенциального развития, тем более человек готов

к самопознанию - к актуализации потенциальных способностей и возможностей.

Точность и реалистичность познания себя оценена респондентами в пределах 65-66%. Эта цифра наиболее близка к показателю «открытости» психологов (66%). Следовательно, данные психологов наиболее точны и реальны и подтверждается наше предположение о том, что демонстрируемая открытость не всегда соответствует реалистичности самопознания.

Личность как субъект оказывается вовлеченной в процесс получения информации о себе, в ее обработку с помощью сознательно-бессознательных процессов: интериоризации, рефлексии, интраадаптации и т.п. Непрерывное развитие когнитивных способностей в самопознании влияет на взаимодействие во всей структуре аутопсихологической компетентности.

Поэтому к когнитивным способностям в структуре АК в первую очередь мы относим: способность к рефлексии; идентификации; интериоризации; способность изменять свои взгляды, убеждения, установки; способность к коммуникации чувств (способность ясно на вербальном уровне выразить свое внутреннее состояние); способность к обратной связи.

Для анализа когнитивных способностей в самопознании, нами была предпринята попытка дифференцировать доступную и недоступную информацию для самого человека информацию о себе.

На последнем, III этапе исследования решались следующие задачи:

- выявить и проанализировать структуру и содержание знаемой о себе информации;
- обозначить внешние и внутренние факторы, осложняющие развитие когнитивных способностей в структуре АК;
- определить внешние и внутренние факторы, активизирующие процесс развития когнитивных способностей в структуре АК.

На вопрос о том, какая информация о себе наиболее известна, были получены следующие количественные и качественные показатели.

Так, 81% слушателей (N=62) определил наиболее известной о себе информацией - характер, 47% (N=62) - ум, 44% (N=62) - волю и 38% слушателей (N=62) - общение. Вместе с тем, представляет интерес весь перечень осознаваемой слушателями информации о себе. Полученную информацию, мы проанализировали и сгруппировали, опираясь на базовые акмеологические компетентности, индивидуально-психологические различия и целостные личностные образования (табл. 6).

**Таблица**

**Осознаваемая информация о себе**

<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>
Направленность личности и ценностные регуляторы	- мировоззрение - желание быть полезным - совесть - жизнестойкость
Характерологические особенности	- привычки - скрытность - бесстрашие - надежность - трудолюбие - преданность - лень
Коммуникативная компетентность	- общительность
Когнитивная компетентность	- способность принимать решения - жажда знаний - сосредоточенность

	- память
Способность к саморегуляции	- выдержка - умение сдерживать себя
Креативная компетентность	- творческие способности
Социально-перцептивная компетентность	- доверие - умение расположить к себе других - умение любить - умение дружить - умение заботиться - отзывчивость
Аутопсихологическая компетентность	- здоровье - настойчивость в достижении цели - поведение в определенных ситуациях - оптимумы
Профессиональная компетентность	- профессиональные навыки

Если проанализировать полученные данные, то можно сделать вывод, что опрашиваемые нами респонденты, хорошо знают характерологические особенности; обладают социально-перцептивной компетентностью (восприятием других). В меньшей степени владеют знаниями о своей аутопсихологической и когнитивной компетентности, т.е. о понимании личности себя в целом и о своих когнитивных способностях, в частности. Но еще меньше внимания уделяется знаниям в таких областях как саморегуляция, коммуникация, креативность и знаниям, относящимся к профессиональной компетентности.

Как известно, развитие когнитивных способностей может активизироваться за счет снижения барьеров психологической защиты и осложняться внешними и внутренними факторами. Слушателями были названы следующие факторы,



осложняющие процесс развития когнитивных способностей в структуре АК (табл. 7).

Необходимо отметить, что одним из способов эффективного самопознания с использованием когнитивных способностей является проработка человеком своих пяти невротических уровней [6].

Пройдя все эти уровни и дойдя в самопознании до пятого уровня, человек открывает свое истинное Я, приобретает черты зрелой личности (табл. 8).

Результаты экспертного опроса также показали, что существует ряд внешних и внутренних факторов, которые непосредственно влияют на активизацию процесса развития когнитивных способностей в структуре АК (табл. 9).

**Таблица**

7

**Объективные факторы, осложняющие процесс развития когнитивных способностей в структуре АК**

Группы факторов	Перечень факторов
Социально-перцептивные	<ul style="list-style-type: none"> <li>- агрессивная среда</li> <li>- разное окружение</li> <li>- недостаточная или избыточная критичность со стороны окружающих</li> </ul>
Когнитивные	<ul style="list-style-type: none"> <li>- недостаток знаний в области психологии</li> <li>- отсутствие знаний о методиках самопознания</li> </ul>
Социально-психологические	<ul style="list-style-type: none"> <li>- жизнь в социуме</li> <li>- окружающий мир</li> <li>- влияние обстоятельств</li> <li>- финансовое положение</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа</li> <li>- семья</li> <li>- наличие догм</li> <li>- навязывание характеристик и оценок</li> <li>- стереотипы</li> </ul>
Педагогические	<ul style="list-style-type: none"> <li>- воспитание</li> <li>- отсутствие наставника</li> </ul>
Организационные	<ul style="list-style-type: none"> <li>- редкая смена обстановки</li> <li>- нехватка свободного времени</li> <li>- занятость</li> <li>- колоссальные нагрузки</li> <li>- «рутина»</li> </ul>

**Таблица 8**  
**Субъективные факторы, осложняющие процесс развития когнитивных способностей в структуре АК**

Группы факторов	Перечень факторов
Аутопсихологические	<ul style="list-style-type: none"> <li>- некритичность</li> <li>- самоуспокоенность</li> <li>- самолюбие</li> <li>- общая усталость</li> </ul>
Рефлексивные	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нежелание обнаруживать в себе недостатки</li> <li>- нежелание «заглядывать в бездну»</li> <li>- нежелание прислушиваться к себе</li> <li>- психологические барьеры</li> <li>- комплексы</li> </ul>

Дифференциально-психологические	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности характера</li> <li>- лень</li> <li>- эгоизм</li> <li>- самооценка</li> <li>- скрытность</li> <li>- зажатость</li> </ul>
Социально-психологические	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие цели</li> <li>- амбивалентность реакции на происходящее, а выбор единственной - результат сложного компромисса</li> <li>- употребление алкоголя или наркотических веществ</li> </ul>

Таблица

9

**Факторы, активизирующие процесс развития когнитивных способностей в структуре АК**

Объективные факторы		Субъективные факторы	
Группы факторов	Показатели	Группы факторов	Показатели
Ситуации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стрессовые</li> <li>- непредвиденные</li> <li>- экстремальные</li> <li>- нестандартные</li> <li>- сложные, из которых можно найти выход только возвысившись над тем, что уже познано в себе</li> </ul>	Аутопсихологические	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стремление к достижению целей</li> <li>- умение владеть ситуацией</li> <li>- стремление изменить себя к лучшему</li> <li>- работа над собой</li> <li>- чувство ответственности</li> </ul>
Реакции	<ul style="list-style-type: none"> <li>- на возникающие проблемы</li> <li>- мощный стресс</li> <li>- трудности</li> <li>- критика</li> </ul>	Рефлексивные	<ul style="list-style-type: none"> <li>- желание познать самого себя</li> <li>- недовольство самим собой</li> <li>- осознание того, что процесс самопознания реально может что-то изменить</li> <li>- анализ</li> </ul>

			собственных успехов и неудач
Окружение	- иногда помогает агрессивная среда	Психологические	- желание жить свободно - положительные эмоции
Организационные	- путешествия - отдых	Направленность личности	- цель - мотивация - свобода - интерес к жизни - интерес к работе - желание совершенствоваться
Социально- перцептивные	- процесс общения - признания близких - проявление себя в разных качествах	Социально- перцептивные	- понимание других - взаимоотношения на работе

Также была выделена еще одна группа факторов, активизирующих процесс развития когнитивных способностей в структуре АК - *объективно-субъективные факторы*. В эту группу вошли: повышение уровня знаний в сфере самопознания, чтение, практика, тренинги, работа и занятия со специалистами, знания. Таким образом, эффективность саморазвития напрямую зависит от развития когнитивных способностей в структуре аутопсихологической компетентности личности. Благодаря существенному расширению и качественному обогащению репертуара техник развития когнитивных способностей, человек овладевает собственным опытом, глубинными переживаниями, обретает внутреннюю гармонию и психологическую зрелость, достигает внутриличностной целостности, принимает ответственность за самого себя и собственное развитие.

### 3. АНАЛИЗ ОБРАЗА ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА В ИНФОРМАЦИОННОМ ПОЛЕ ЗА ПЕРИОД 2011-2014 ГОДА

По определению информационное поле – это пространство, состоящее из информационных потоков, доступное для управления, анализа и изучения, в котором происходит передача и циркулирование сообщений и сведений о жизни организации, рассматриваемые в процессе их передачи и восприятия.

Информационное поле организации образуется совокупностью людей и информации, которой они обмениваются и которую они воспринимают, и общественных отношений, возникающих в связи с информационным обменом и информационными воздействиями на психику человека.

Информационное поле организации формирует информационные потоки, которые образуются при появлении организации без специальных манипуляций. Однако в определенный момент возникает необходимость управления и анализа информационными потоками организации, для того, чтобы совершенствовать, развивать и управлять отношениями организации и общественности.

Управление информационными потоками является ключевым фактором становления, развития организации и привлечения необходимого внимания со стороны групп общественности.

Анализируя информационные потоки можно выделить следующие функции информационного поля организации применительно к связям с общественностью:

- 1) Информационная, то есть информирование о событиях и условиях отношений организации и общественности;
- 2) Социальной связи, то есть комментирование и интерпретация происходящего, координация социальной активности и формирование благоприятного климата;
- 3) Личностной идентификации как подкрепление индивидуальных ценностей;

- 4) Интеграции, то есть формирование социального общения и помощь в реализации социальных ролей.

В нашем исследовании информационного поля Федерального агентства железнодорожного транспорта и также образа данного ведомства в информационном поле для дальнейшего целенаправленного формирования этого образа большое значение имеют следующие свойства:

- 1) Динамичность, то есть в информационном поле нет завершенного состояния, оно находится в постоянном движении.
- 2) Структурированность, то есть информационное поле неоднородно и в нем присутствуют вещи, которые отталкивают внимание потребителя от данной точки информационного поля.
- 3) Универсальность, когда любая область деятельности относительно данной организации опирается на него.

Нами проведен анализ образа Росжелдора в информационном поле с целью выявить его характеристики на данный период и прогнозировать развитие образа ведомства на период до 2018 года. Зная закономерности формирования образа организации в информационном поле можно целенаправленно развивать его в нужном направлении, с тем, чтобы деятельность организации была максимально эффективной, а процесс коммуникации с общественностью был бы оптимальным.

Для этих целей нами была использована информационно-аналитическая система «Медиалогия». «Медиалогия» включает в себя базу данных СМИ и технологию обработки и анализа. Это дает возможность в режиме онлайн анализировать СМИ. База данных СМИ включает в себя 18 339 источников. В это количество входит 2131 газета, 631 журнал, 50 радиостанций, 8 федеральных каналов (1 канал, Россия 1, ТВ Центр, НТВ, РЕН, РБК, 5 канал, Телеканал Дождь), 507 информагентств, 13440 интернет-СМИ, 1321 блогов.

Система Медиалогия для анализа СМИ позволяет провести динамику сообщений и Медиainдекса, анализ распределений позитивных и негативных сообщений, анализ СМИ по категориям источников и географии,

сравнительный анализ с конкурирующими организациями, экспорт аналитического отчета в Excel.

Система состоит из базы СМИ и автоматизированного аналитического модуля, который позволяет проводить самостоятельный поиск и анализ по количественным и качественным характеристикам за любой заданный период времени. Результаты доступны мгновенно.

Технологии аналитического модуля основаны на принципах математической лингвистики, а это значит, что предварительно все тексты «прочитываются» компьютером.

В текстах автоматически выделяются объекты.

Далее система определяет цитируемость СМИ, в котором появилась статья.

Также учитываются следующие параметры:

- номер полосы или время выхода сюжета;
- размер статьи;
- наличие фотографии;
- главная или эпизодическая роль объекта;
- упоминание объекта в заголовке;
- наличие прямой речи;
- характер упоминаний: негатив, нейтральность или позитив.

Все вышеуказанные показатели Медиалогии учитываются в МедиаИндексе. Таким образом, система позволяет автоматически оценивать контент СМИ по количественным и качественным параметрам.

Индекс цитируемости – это показатель, учитывающий количество ссылок на источник информации в других СМИ и влияние источника, опубликовавшего ссылку. Индекс цитируемости рассчитывается на базе математико-лингвистического анализа текстов 19 000 открытых источников.

Во избежание самоцитирования из анализа исключены ссылки на издания, объединенные единым брендом и редакцией. Также не учитываются показатели посещаемости, тиража или аудитории.

Под ссылками подразумеваются упоминания источника в контексте всех возможных словосочетаний: « в газете ...опубликовано интервью», «по сообщению...», «как передали...», «по материалам...» и т.п., а также гиперссылки в интернет-изданиях.

При обработке результатов учитывается написание упоминаемого источника и вариативность синонимичного ряда.

Рейтинги публикуются по следующим категориям:

- газеты, журналы, ТВ, радио федерального уровня;
- интернет;
- региональные СМИ;
- отраслевые СМИ.

Индекс цитируемости является инструментом для решения задач пресс-служб, а также используется участниками медиа отрасли в качестве одного из критериев оценки опубликованных материалов. Рейтинги по индексу цитирования публикуются с периодичностью: месяц, квартал, год.

Влиятельность СМИ – рекурсивно рассчитываемый показатель, отражающий усредненное за год количество и качество ссылок на источник. Показатель рассчитывается ежемесячно на основе анализа материалов 19 000 СМИ за год. Расчет показателя происходит в несколько этапов, на каждом из которых происходит перерасчет и уточнение значения влиятельности. При этом на первом этапе расчета у всех СМИ одинаковая нулевая влиятельность, а после первого этапа влиятельность СМИ фактически равна простому количеству ссылок на это СМИ в других СМИ. На последующих этапах влиятельность СМИ рассчитывается как количество ссылок, умноженное на влиятельность ссылающихся СМИ. Перерасчет происходит до тех пор, пока влиятельность СМИ не перестанет меняться более чем на 0,1%. Таким образом, на последнем шаге получается показатель, который тем больше, чем больше влиятельных СМИ ссылаются на данный источник.

В аналитическую систему Медиалогия наряду с контекстным применяется объектный поиск.



Объект в системе – это публичное физическое или юридическое лицо, наиболее упоминаемое в СМИ. Каждый объект для удобства сопровождается краткой справкой.

В объектах учитываются все возможные варианты написания слова, включая аббревиатуру, латиницу и даже типичные ошибки. Также принимается во внимание контекстное окружение объекта.

Например, для поиска всех упоминаний компании PricewaterhouseCoopers по объекту нужно просто указать в поисковой строке Price. Будут найдены сообщения со всеми вариантами написания компании: «PricewaterhouseCoopers, PwC, Pricewaterhouse Coopers, ПвК, Прайсвотерхаус Куперс, Прайсвотерхаус Куперс» и так далее.

Для точного определения омонимичных объектов, например, для Сергея Иванова, учитывается лингвистическое окружение объекта. Таким образом, система позволяет легко отделить упоминания Иванова – вице-премьера от Иванова – депутата Государственной Думы РФ, а гостиницу Метрополь от одноименной инвесткомпания.

Благодаря наличию в системе объективного поиска достигается высокая точность результатов поиска (98%). С одной стороны, объект будет гарантированно найден, даже если возможны различные варианты его написания. С другой стороны, минимизируется информационный шум.

В Медиалогии содержится более 30 000 объектов в ключевых отраслях российской и мировой экономики, политики и общественной жизни.

Медиа-индекс – показатель системы Медиалогия, позволяющий качественно проанализировать эффективность PR. Индекс рассчитывается автоматически с применением технологий лингвистического анализа по методике, разработанной компанией «Медиалогия» совместно с учеными-математиками и аналитиками масс-медиа и PR.

Значение МедиаИндекса определяется для каждого объекта (компании, персоны, бренда) в каждом сообщении СМИ.

Индекс может колебаться в пределах от -1000 до +1000 для каждого сообщения в зависимости от тона упоминания. При анализе МедиаИндекса за период все индексы по всем сообщениям с упоминанием объекта суммируются. Чем выше индекс, тем более ярко и позитивно представлен объект в СМИ.

Формула МедиаИндекса имеет 3 основных составляющих:

1. Индекс цитируемости – это базовый показатель, который учитывает количество ссылок на материалы СМИ, влияние цитирующих ресурсов, и не учитывает самоцитирование.
2. Позитив\ негатив – это качественный показатель характера упоминания того или иного объекта в сообщении. В этот показатель включена также «ценность» публикации для объекта с учетом следующих параметров: а) главная или эпизодическая роль объекта, б) наличие прямой речи, с) наличие иллюстрации, д) наличие экспрессивности заголовка.
3. Заметность сообщения - данный параметр является кумулятивным и учитывает «рекламный эквивалент» публикации в зависимости от номера полосы, объема сообщения, а также тиража, посещаемости.

МедиаИндекс является зарегистрированной торговой марки компании «Медиалогия».

Используя информационно-аналитическую систему «Медиалогия», мы провели анализ образа Федерального агентства железнодорожного транспорта за период с 2011 года по 13 сентября 2014 года. В качестве контекста поиска и анализа вводилось слово «РОСЖЕЛДОР», чтобы была возможность собрать максимальную информацию о данном ведомстве.

В Таблице 23 приведен отчет по первым 30 СМИ за период с 2011 года по 31 декабря 2012 года, в которых упоминается ведомство «Росжелдор».

Таблица 23 . Таблица СМИ за период 01.01.2012 г. по 31.12. 2012 г.

Количество сообщений: 1563

N	Название СМИ	Кол-во сообщений	Категория СМИ	Город	Уровень СМИ	Отрасль СМИ
1	РЖД-Партнер (rzd-partner.ru)	80	Интернет	Санкт-Петербург	Региональный	Логистика
2	Гудок	70	Газеты	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
3	Advis.ru	69	Интернет	Санкт-Петербург	Региональный	Другое
4	РЖД-Партнер	50	Журналы	Санкт-Петербург	Федеральный	Логистика
5	Федеральное агентство железнодорожного транспорта (roszeldor.ru)	46	Интернет	Москва	Федеральный	Власть
6	livejournal.com	32	Блоги	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
7	Ведомости (vedomosti.ru)	30	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
8	Гудок (gudok.ru)	29	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
9	Logistic.ru	27	Интернет	Москва	Федеральный	Логистика
10	Ведомости	18	Газеты	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
11	РИА Новости (ria.ru)	18	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
12	ПРАЙМ	17	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
13	Federalpolit.ru	15	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
14	InfraNews.ru	15	Интернет	Москва	Федеральный	Логистика
15	ИА Якутское - Саха	15	Информагентства	Якутск	Региональный	Бизнес и общество
16	SakhaNews (1sn.ru)	13	Интернет	Якутск	Региональный	Бизнес и общество
17	Новости@Mail.ru	13	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
18	AK&M (akm.ru)	12	Информагентства	Москва	Федеральный	Финансы
19	Газета.Ru	12	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество

20	РИА ФедералПресс	12	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
21	Коммерсантъ.ru	11	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
22	Металлоснабжение и сбыт (metalinfo.ru)	11	Интернет	Москва	Федеральный	Металлургия
23	Таможня (tamognia.ru)	11	Интернет	Москва	Федеральный	Другое
24	Rosinvest.com	10	Интернет	Москва	Федеральный	Финансы
25	Коммерсантъ	10	Газеты	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
26	Официальный информационный портал Республики Саха - Якутия (sakha.gov.ru)	10	Интернет	Якутск	Региональный	Бизнес и общество
27	Российская газета # Москва	10	Газеты	Москва	Региональный	Бизнес и общество
28	Business FM (bfm.ru)	9	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
29	Loglink.ru	9	Интернет	Москва	Федеральный	Логистика
30	Mfd.ru	9	Интернет	Москва	Федеральный	Финансы

Как видим по Таблице 23 наибольшее количество сообщений (80 единиц) упоминается в интернет-системе РЖД-Партнер, 70 сообщений было за указанный период в газете «Гудок», 69 сообщений в интернет-системе Advis.ru и т.д. Большинство упоминаний проходит на федеральном и региональном уровнях. Главные темы сообщений : «Власть» и «Бизнес и общество».

В Таблице 24 приведены данные по регионам, в которых имеются сообщения по ведомству «Росжелдор» за вышеуказанный период.

Таблица 24

Сведения по регионам за период с 01 января 2012 года по 31 декабря 2012 года

N	Регион	Количество сообщений	Округ
1	Москва	908	Центральный федеральный округ
2	Санкт-Петербург	260	Северо-Западный федеральный округ

3	Республика Саха(Якутия)	65	Дальневосточный федеральный округ
4	Новосибирская область	30	Сибирский федеральный округ
5	Свердловская область	26	Уральский федеральный округ
6	Красноярский край	23	Сибирский федеральный округ
7	Самарская область	22	Приволжский федеральный округ
8	Хабаровский край	19	Дальневосточный федеральный округ
9	Приморский край	18	Дальневосточный федеральный округ
10	Краснодарский край	14	Южный федеральный округ
11	Республика Тыва	13	Сибирский федеральный округ
12	Челябинская область	7	Уральский федеральный округ
13	Республика Хакасия	7	Сибирский федеральный округ
14	Ростовская область	7	Южный федеральный округ
15	Ярославская область	6	Центральный федеральный округ
16	Ханты-Мансийский Автономный округ	6	Уральский федеральный округ
17	Нижегородская область	6	Приволжский федеральный округ
18	Омская область	5	Сибирский федеральный округ
19	Республика Татарстан	5	Приволжский федеральный округ
20	Воронежская область	5	Центральный федеральный округ
21	Иркутская область	4	Сибирский федеральный округ
22	Псковская область	4	Северо-Западный федеральный округ
23	Забайкальский край	4	Сибирский федеральный округ
24	Сахалинская область	4	Дальневосточный федеральный округ
25	Калининградская область	4	Северо-Западный федеральный округ
26	Смоленская область	4	Центральный федеральный округ
27	Алтайский край	3	Сибирский федеральный округ
28	Липецкая область	3	Центральный федеральный округ
29	Удмуртская Республика	3	Приволжский федеральный округ
30	Кемеровская область	3	Сибирский федеральный округ
31	Республика Бурятия	3	Сибирский федеральный округ
32	Томская область	2	Сибирский федеральный округ
33	Амурская область	2	Дальневосточный федеральный округ
34	Тюменская область	2	Уральский федеральный округ
35	Курская область	2	Центральный федеральный округ
36	Архангельская область	2	Северо-Западный федеральный округ

Как видим по Таблице 24 большинство сообщений 746 проходит по г. Москве (Центральный федеральный округ), 226 сообщений с г. Санкт-Петербург, 64 сообщения в Якутии (Дальневосточный федеральный округ).

В Таблице 25 представлена информация о сообщениях по округам РФ.

Таблица 25

Информация о сообщениях в контексте «Росжелдор» по округам РФ за период 01.01.2012 по 31.12. 2012 г.

N	Округ	Количество сообщений
1	Центральный федеральный округ	765
2	Северо-Западный федеральный округ	235
3	Дальневосточный федеральный округ	104
4	Сибирский федеральный округ	79
5	Приволжский федеральный округ	38
6	Уральский федеральный округ	34
7	Южный федеральный округ	21
8	Северо-Кавказский федеральный округ	2

Как видно по Таблице 25 большая часть сообщений (765) проходит по Центральному федеральному округу, 235 сообщений по Северо-Западному федеральному округу, 104 сообщения по Дальневосточному федеральному округу.

Для наглядности эти же данные представлены на Рисунке 70 .

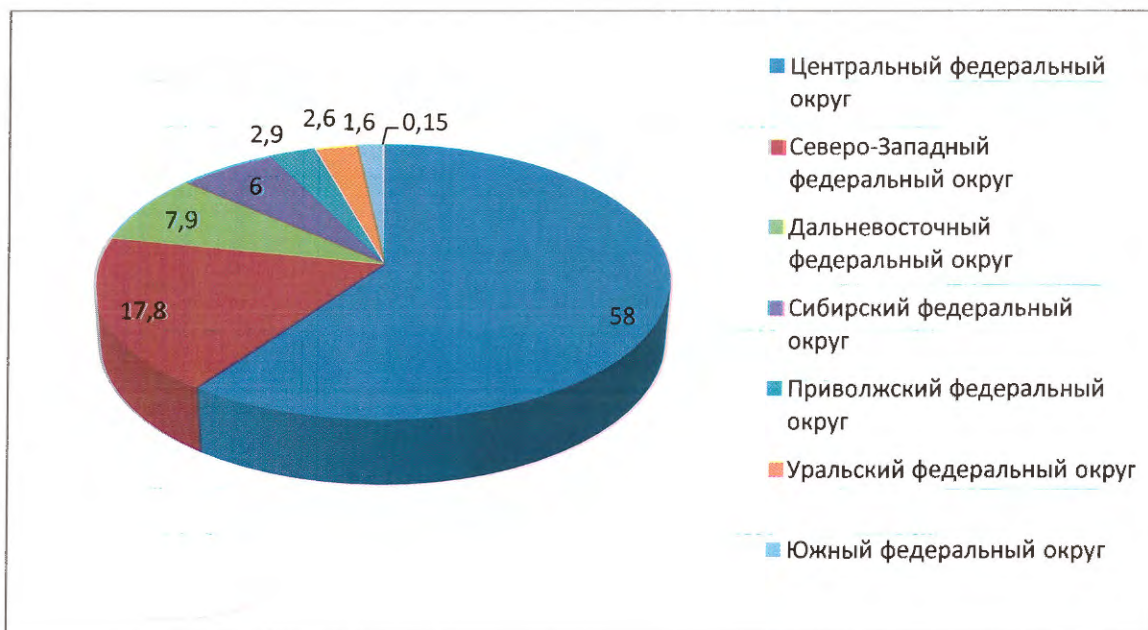


Рисунок 70

Информация о сообщениях в контексте «Росжелдор» по округам за период 01.01.2012 по 31.12. 2012 г.

В Таблице 26 представлены данные по категориям СМИ.

Таблица 26

Категории СМИ за период с 01.01.2012 г. по 31.12. 2012 г.

N	Уровни/Категории	Газеты	Журналы	Информагентства	Интернет	ТВ	Радио	Блоги	Всего
1	Федеральный	113	71	68	481	0	3	33	769
2	Региональный	79	7	104	309	5	2	0	506
3	Зарубежный	1	0	7	37	0	0	0	45
4	Всего	193	78	179	827	5	5	33	1320

Как видим по Таблице 26 наибольшее упоминание о ведомстве Росжелдор проходит по интернету (827 сообщений), далее по убыванию 193 сообщения проходит по газетам и 179 сообщений проходит по информагентствам. Эти данные можно использовать далее ведомству «Росжелдор» с тем, чтобы целенаправленно формировать свой образ в информационном пространстве путем прямой работы с вышеуказанными СМИ.

В Таблице 27 представлен рейтинг объектов, которые упоминаются в СМИ рядом с контекстом «Росжелдор».

Таблица 27

Рейтинг объектов, упоминающихся в СМИ с контекстом «Росжилдор» за период с 01.01.2012 г. по 31.12. 2012 г.

Рейтинг	+/-	Название объекта	Кол-во упоминаний
1	0	Федеральное агентство железнодорожного транспорта РФ	1311
2	0	Российская Федерация	789
3	0	"Российские железные дороги"	740
4	+1	Министерство транспорта РФ	513
5	-1	Правительство РФ	410
6	0	Москва	239
7	+7	Федеральная служба по надзору в сфере транспорта РФ	193
8	-1	ПУТИН Владимир Владимирович	191
9	+25	ЦЫДЕНОВ Алексей Самбуевич	166
10	+2	Федеральная антимонопольная служба РФ	151
11	-3	Тыва (Тува), республика	137
12	+31	Украина	132
13	-3	Санкт-Петербург	122
14	+16	Министерство финансов РФ	115
14	+3	МЕДВЕДЕВ Дмитрий Анатольевич	115
15	+19	Хабаровский край	114
16	+2	Министерство экономического развития РФ	112
17	+17	ЯКУНИН Владимир Иванович	111
18	+18	Саха (Якутия), республика	103
18	-7	Федеральное агентство морского и речного транспорта РФ	103

Как видим по Таблице 27 на первых пяти местах около контекста «Росжелдор» в СМИ упоминаются такие объекты как «Российская федерация» (789 упоминаний), «Российские железные дороги» (740 упоминаний), «Министерство транспорта РФ» (513 упоминаний), «Правительство РФ» (410 упоминаний).

На Рисунке 71 показан характер упоминаний контекста «Росжелдор» в информационном поле с учетом негативной, нейтральной и позитивной информации об объекте.





© Медиалогия

Рисунок 71

Характер упоминаний контекста «Росжелдор» в информационном поле с учетом негативной, нейтральной и позитивной информации за период 01.01.2012 г. по 31.12.2012 г.

Как видим на Рисунке 71 за указанный период среди всего объема упоминаний по поводу ведомства «Росжелдор» было 11 негативных упоминаний, 1273 нейтральных и 27 позитивных.

В Таблице 28 отражены эти же данные по ближайшим к ведомству «Росжелдор» объектам.

Таблица 28

Характер упоминаний контекста «Росжелдор» в информационном поле с учетом негативной, нейтральной и позитивной информации за период 01.01.2012 г. по 31.12.2012 г.

Объект\Характер упоминаний	Негативный	Нейтральный	Позитивный
Федеральное агентство железнодорожного транспорта РФ	11	1 273	27
Российская Федерация	4	783	2
"Российские железные дороги"	17	708	15
Министерство транспорта РФ	1	512	0

Правительство РФ	0	408	2
Москва	0	237	2
Федеральная служба по надзору в сфере транспорта РФ	0	193	0
ПУТИН Владимир Владимирович	2	189	0
ЦЫДЕНОВ Алексей Самбуевич	0	166	0
Федеральная антимонопольная служба РФ	0	150	1
Тыва (Тува), республика	0	129	8
Украина	10	122	0
Санкт-Петербург	0	122	0
Министерство финансов РФ	0	115	0
МЕДВЕДЕВ Дмитрий Анатольевич	0	108	7
Хабаровский край	0	112	2
Министерство экономического развития РФ	0	112	0
ЯКУНИН Владимир Иванович	0	110	1
Саха (Якутия), республика	0	98	5
Федеральное агентство морского и речного транспорта РФ	0	103	0

Как видим по Таблице 28 среди близких к ведомству «Росжелдор» объектов стоят «Российские железные дороги» (17 негативных упоминаний, 783 нейтральных и 2 позитивных упоминания) и «Министерство транспорта РФ» (1 негативное упоминание, 512 нейтральных и 0 позитивных).

В Таблице 29 представлены рубрики, в которых контекст «Росжелдор» упоминается.

Таблица 29

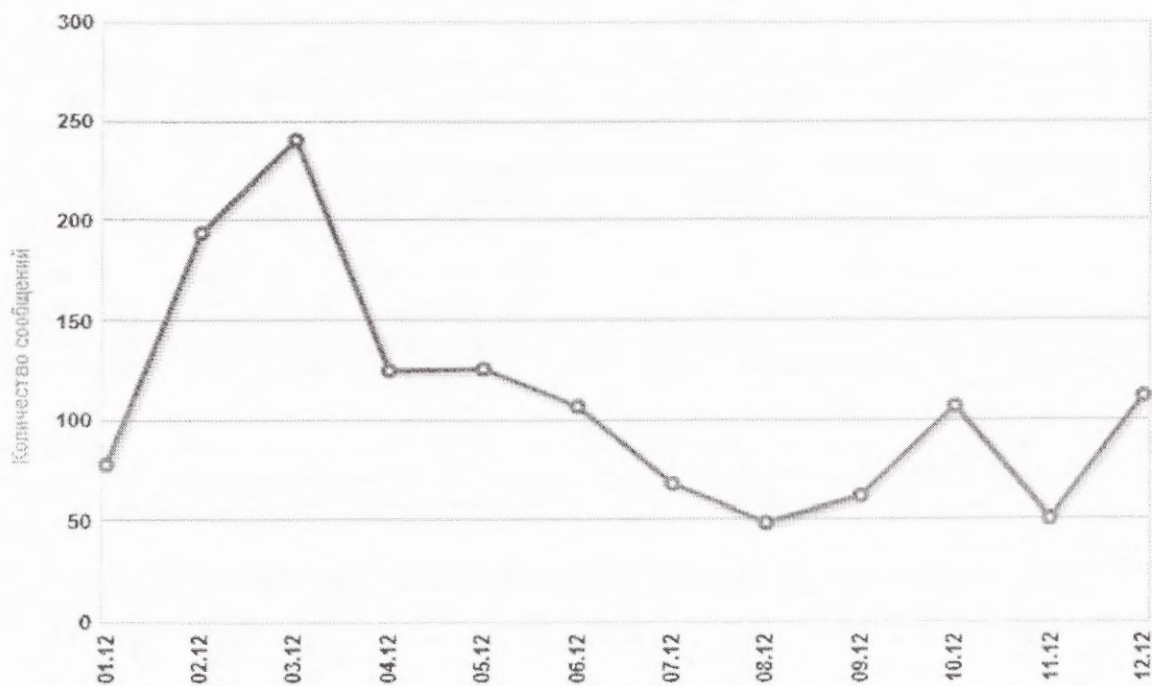
Рубрики, упоминаемые в контексте «Росжелдор» за период с 01.01.2012 года по 31.12.2012 года

№	Название рубрики	Количество сообщений
1	Транспорт	811
2	Власть	680
3	Уровень федеральный	367
4	Уровень региональный	134
5	Строительство и недвижимость	114
6	Прочее	93
7	Отставки и назначения	86
8	Наука и образование	78
9	Право	57
10	Высокие технологии	33

11	ТЭК	33
12	Международные отношения	20
13	Промышленность	19
14	Бизнес и предпринимательство	18
15	Финансы	18
16	Общество и социальная сфера	8
17	Спорт	5
18	Торговля и услуги	4
19	Реклама и PR	3
20	ЧП	3
21	Реструктуризация	2
22	Криминал	1
23	Макроэкономика	1
24	Силовые структуры	1

По Таблице 29 видим, что контекст «Росжелдор» чаще всего упоминается в рубрике «транспорт» (811 упоминаний), «власть» (680 упоминаний), «уровень федеральный» (367 упоминаний) и т.д.

На Рисунке 72 отражен количественный отчет сообщений по месяцам.

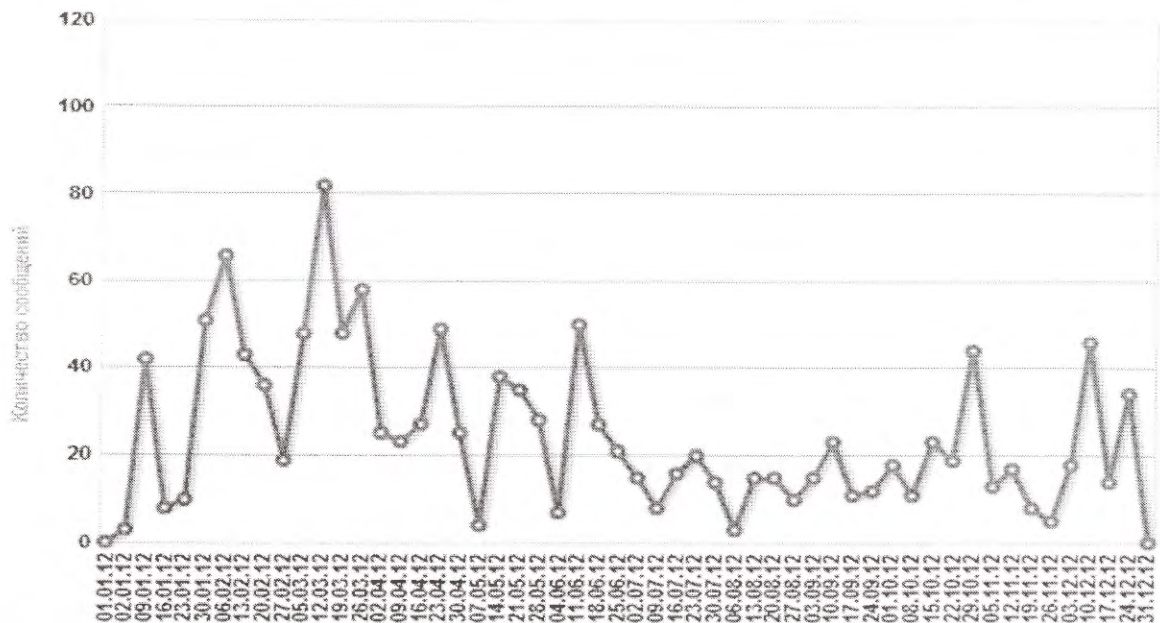


Объект	Количество сообщений
Росжелдор / 01.01.2012-31.12.2012: № 7	1 320

Рисунок 72

Количество сообщений о ведомстве «Росжелдор» за период с 01.01.2012 года по 31.12.2012 года по месяцам

На Рисунке 73 отражен количественный отчет сообщений по неделям.



© Медналогия

Объект	Количество сообщений
Росжелдор / 01.01.2012-31.12.2012: № 7	1 320

Рисунок 73

Количество сообщений о ведомстве «Росжелдор» за период с 01.01.2012 года по 31.12.2012 года по неделям

Как видно на Рисунках 72 и 73 пик сообщений о ведомстве Росжелдор приходится на март 2012 года, затем идет спад сообщений и далее их количество растет в октябре и декабре 2012 года.

Приведем анализ образа ведомства Росжелдор в информационном пространстве за период 01.01.2013 год по 31.12.2013 год.

В Таблице 30 приведен отчет по первым 30 СМИ за указанный период, в которых упоминается ведомство «Росжелдор».

Таблица СМИ за период 01.01.2013 год по 31.12.2013 год

Контекст: (Росжелдор)

N	Название СМИ	Кол-во сообщений	Категория СМИ	Город	Уровень СМИ	Отрасль СМИ
1	Advis.ru	63	Интернет	Санкт-Петербург	Региональный	Другое
2	РЖД-Партнер (rzd-partner.ru)	60	Интернет	Санкт-Петербург	Региональный	Логистика
3	ПРАЙМ # Единая лента	37	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
4	РИА Новости # Все новости	37	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
5	Ведомости (vedomosti.ru)	32	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
6	РЖД-Партнер	32	Журналы	Санкт-Петербург	Федеральный	Логистика
7	Федеральное агентство железнодорожного транспорта (roszeldor.ru)	32	Интернет	Москва	Федеральный	Власть
8	livejournal.com	31	Блоги	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
9	Гудок	27	Газеты	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
10	Federalpolit.ru	21	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
11	Logistic.ru	18	Интернет	Москва	Федеральный	Логистика
12	Новости@Mail.ru	17	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
13	ПРАЙМ	17	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
14	Ведомости	15	Газеты	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
15	Новости@Rambler.ru	15	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
16	РИА Новости (ria.ru)	15	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
17	Умный логист (umnyilogist.ru)	13	Интернет	Москва	Федеральный	Логистика
18	Rosinvest.com	12	Интернет	Москва	Федеральный	Финансы
19	Морские новости (morvesti.ru)	11	Интернет	Москва	Федеральный	Другое

20	РАПСИ (rapsinews.ru)	11	Интернет	Москва	Федеральный	Другое
21	РБК Daily.ru	10	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
22	РИА РосБизнесКонсалтинг (rbc.ru)	10	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
23	Regionfas.ru	9	Интернет	Москва	Федеральный	Другое
24	ИТАР-ТАСС (itar-tass.com)	9	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
25	Российская газета (rg.ru)	9	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
26	Центр транспортных стратегий (cfts.org.ua)	9	Интернет	Киев	Зарубежный	Логистика
27	InfraNews.ru	8	Интернет	Москва	Федеральный	Логистика
28	РБК daily	8	Газеты	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
29	АК&М (akm.ru)	7	Информагентства	Москва	Федеральный	Финансы
30	Ipem.ru	7	Интернет	Москва	Федеральный	Другое

Как видим по Таблице 30 наибольшее количество сообщений (63 единицы) упоминается в интернет-системе Advis.ru , 60 сообщений в интернет-системе РЖД-Партнер, по 37 сообщений в информационных агентствах Прайм и РИА Новости и т.д. Большинство упоминаний проходит на федеральном и региональном уровнях. Главные темы сообщений : «Логистика » и «Бизнес и общество».

В Таблице 31 приведены данные по регионам, в которых имеются сообщения по ведомству «Росжелдор» за вышеуказанный период.

Таблица 31

Сведения по регионам за период с 01 января 2013 года по 31 декабря 2013 года

№	Регион	Количество сообщений	Округ
1	Москва	863	Центральный федеральный округ
2	Санкт-Петербург	208	Северо-Западный федеральный округ
3	Республика Саха(Якутия)	37	Дальневосточный федеральный округ
4	Самарская область	30	Приволжский федеральный округ

5	Свердловская область	16	Уральский федеральный округ
6	Новосибирская область	15	Сибирский федеральный округ
7	Республика Татарстан	8	Приволжский федеральный округ
8	Приморский край	8	Дальневосточный федеральный округ
9	Краснодарский край	8	Южный федеральный округ
10	Ставропольский край	7	Северо-Кавказский федеральный округ
11	Ростовская область	7	Южный федеральный округ
12	Калининградская область	6	Северо-Западный федеральный округ
13	Смоленская область	6	Центральный федеральный округ
14	Мурманская область	6	Северо-Западный федеральный округ
15	Хабаровский край	4	Дальневосточный федеральный округ
16	Красноярский край	4	Сибирский федеральный округ
17	Республика Бурятия	4	Сибирский федеральный округ
18	Кировская область	4	Приволжский федеральный округ
19	Ханты-Мансийский Автономный округ	3	Уральский федеральный округ
20	Волгоградская область	3	Южный федеральный округ
21	Омская область	3	Сибирский федеральный округ
22	Нижегородская область	3	Приволжский федеральный округ
23	Тверская область	2	Центральный федеральный округ
24	Республика Тыва	2	Сибирский федеральный округ
25	Иркутская область	2	Сибирский федеральный округ
26	Ямало-Ненецкий Автономный округ	2	Уральский федеральный округ
27	Вологодская область	2	Северо-Западный федеральный округ
28	Амурская область	2	Дальневосточный федеральный округ
29	Республика Коми	2	Северо-Западный федеральный округ
30	Тюменская область	1	Уральский федеральный округ
31	Белгородская область	1	Центральный федеральный округ
32	Пермский край	1	Приволжский федеральный округ
33	Ярославская область	1	Центральный федеральный округ
34	Республика Хакасия	1	Сибирский федеральный округ
35	Ленинградская область	1	Северо-Западный федеральный округ
36	Липецкая область	1	Центральный федеральный округ
37	Курская область	1	Центральный федеральный округ
38	Челябинская область	1	Уральский федеральный округ

Как видим по Таблице 31 большинство сообщений 863 проходит по г. Москва (Центральный федеральный округ), 208 сообщений с г. Санкт-Петербург, 37 сообщений в Якутии (Дальневосточный федеральный округ).

В Таблице 32 представлена информация о сообщениях по округам РФ.

Таблица 32

Информация о сообщениях в контексте «Росжелдор» по округам РФ за период 01.01.2013 по 31.12. 2013 г.

N	Округ	Количество сообщений
1	Центральный федеральный округ	874
2	Северо-Западный федеральный округ	233
3	Дальневосточный федеральный округ	52
4	Сибирский федеральный округ	34
5	Приволжский федеральный округ	48
6	Уральский федеральный округ	23
7	Южный федеральный округ	18
8	Северо-Кавказский федеральный округ	8

Как видно по Таблице 32 большая часть сообщений (874) проходит по Центральному федеральному округу, 233 сообщения по Северо-Западному федеральному округу, 52 сообщения по Дальневосточному федеральному округу.

Для наглядности эти же данные представлены на Рисунке 74 .



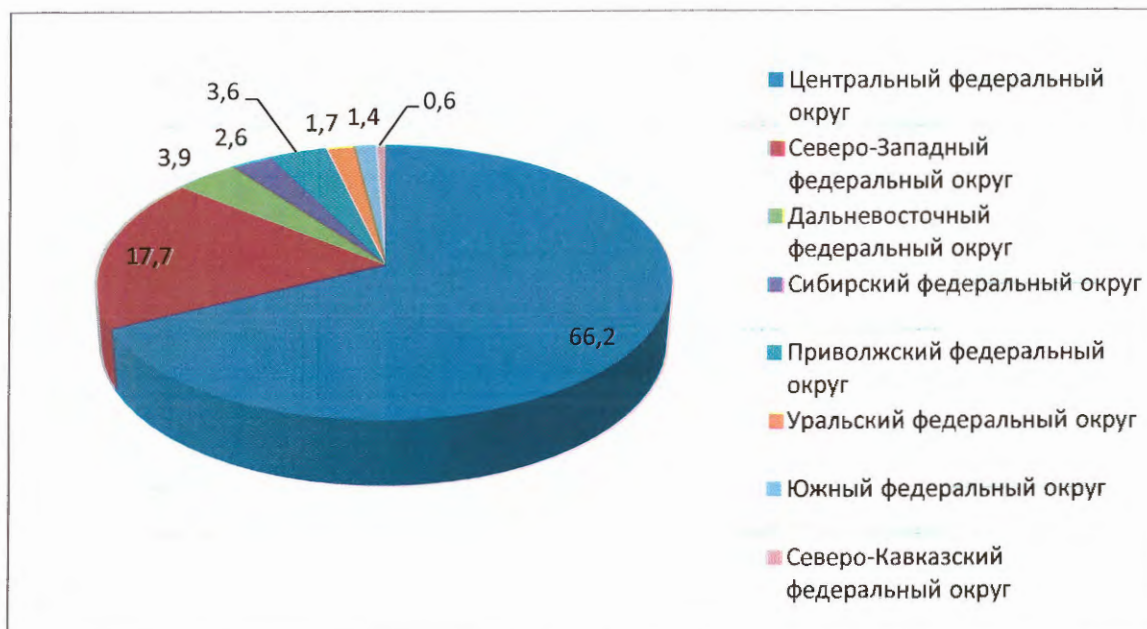


Рисунок 74

Информация о сообщениях в контексте «Росжелдор» по округам за период 01.01.2013 по 31.12. 2013 г.

В Таблице 33 представлен рейтинг объектов, которые упоминаются в СМИ рядом с контекстом «Росжелдор».

Таблица 33

Рейтинг объектов, упоминающихся в СМИ с контекстом «Росжелдор» за период с 01.01.2013 г. по 31.12. 2013 г.

Рейтинг	+/-	Название объекта	Кол-во упоминаний
1	0	Федеральное агентство железнодорожного транспорта РФ	1285
2	+1	"Российские железные дороги"	660
3	-1	Российская Федерация	610
4	0	Министерство транспорта РФ	516
5	0	Правительство РФ	302
6	0	Москва	280
7	0	Федеральная служба по надзору в сфере транспорта РФ	232
8	+76	Счетная палата РФ	147
9	+4	Министерство финансов РФ	140
10	+51	Министерство промышленности и торговли РФ	138
11	+1	Санкт-Петербург	134
12	+41	Стройновация	130
13	+69	Арбитражный суд Москвы	118
14	+52	Федеральное дорожное агентство РФ	117
15	-4	Федеральная антимонопольная служба РФ	113
16	+17	Группа "Сумма"	112
17	+64	ДВОРКОВИЧ Аркадий Владимирович	109
18	+22	Федеральное агентство воздушного транспорта РФ	106
19	-4	Тыва (Тува), республика	103
20	+14	Ленинградская область	101

Как видим по Таблице 33 на первых пяти местах около контекста «Росжелдор» в СМИ упоминаются такие объекты как «Российские железные дороги» (660 упоминаний), «Российская федерация» (610 упоминаний), «Министерство транспорта РФ» (516 упоминаний), «Правительство РФ» (302 упоминания).

На Рисунке 75 показан характер упоминаний контекста «Росжелдор» в информационном поле с учетом негативной, нейтральной и позитивной информации об объекте.



© Медиалогия

Рисунок 75

Характер упоминаний контекста «Росжелдор» в информационном поле с учетом негативной, нейтральной и позитивной информации за период 01.01.2013 г. по 31.12.2013 г.

Как видим на Рисунке 75 за указанный период среди всего объема упоминаний по поводу ведомства «Росжелдор» было 70 негативных упоминаний, 1202 нейтральных и 13 позитивных.

На Таблице 34 отражены эти же данные по ближайшим к ведомству «Росжелдор» объектам.

Таблица 34

Характер упоминаний контекста «Росжелдор» в информационном поле с учетом негативной, нейтральной и позитивной информации за период 01.01.2013 г. по 31.12.2013 г.

Объект\Характер упоминаний	Негативный	Нейтральный	Позитивный
Федеральное агентство железнодорожного транспорта РФ	70	1 202	13
"Российские железные дороги"	63	495	102
Российская Федерация	4	604	2
Министерство транспорта РФ	28	477	11
Правительство РФ	4	293	5
Москва	0	278	2
Федеральная служба по надзору в сфере транспорта РФ	9	222	1
Счетная палата РФ	0	147	0
Министерство финансов РФ	10	130	0
Министерство промышленности и торговли РФ	32	106	0
Санкт-Петербург	0	124	10
Стройновация	61	65	4
Арбитражный суд Москвы	0	118	0
Федеральное дорожное агентство РФ	6	104	7
Федеральная антимонопольная служба РФ	0	113	0
Группа "Сумма"	18	94	0
ДВОРКОВИЧ Аркадий Владимирович	0	109	0
Федеральное агентство воздушного транспорта РФ	1	99	6
Тыва (Тува), республика	0	97	6
Ленинградская область	0	100	1

Как видим по Таблице 34 среди близких к ведомству «Росжелдор» объектов стоят «Российские железные дороги» (63 негативных упоминания, 495 нейтральных и 102 позитивных упоминания) и «Министерство транспорта РФ» (28 негативное упоминание, 477 нейтральных и 11 позитивных).

В Таблице 35 представлены рубрики, в которых контекст «Росжелдор» упоминается.

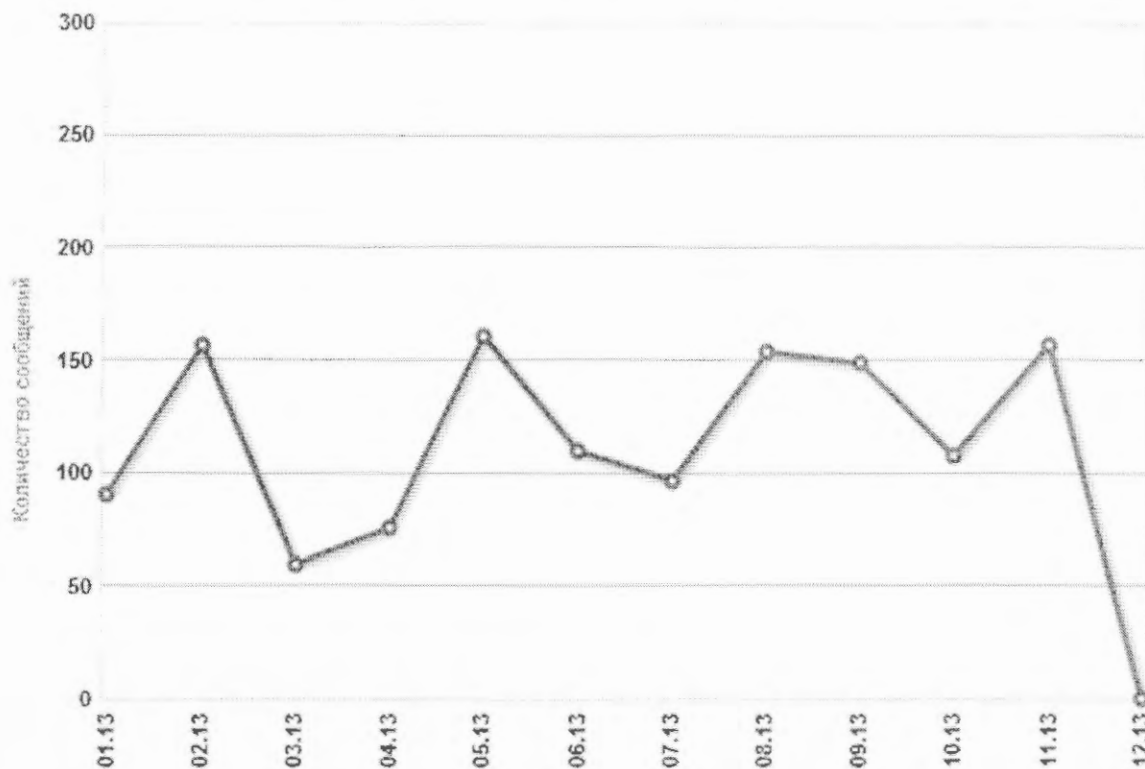
Таблица 35

Рубрики, упоминаемые в контексте «Росжелдор» за период с 01.01.2013 года  
по 31.12.2013 года

N	Название рубрики	Количество сообщений
1	Транспорт	787
2	Власть	703
3	Уровень федеральный	391
4	Уровень региональный	222
5	Право	153
6	Строительство и недвижимость	123
7	Прочее	93
8	Финансы	91
9	ЧП	41
10	Наука и образование	34
11	Реструктуризация	22
12	Высокие технологии	18
13	Бизнес и предпринимательство	12
14	Торговля и услуги	11
15	Международные отношения	9
16	Трудовые отношения	5
17	Макроэкономика	4
18	Общество и социальная сфера	4
19	Отставки и назначения	2
20	Реклама и PR	2
21	ТЭК	2
22	Выборы	1
23	Криминал	1
24	Культура, искусство	1
25	Промышленность	1
26	Силловые структуры	1
27	Спорт	1

По Таблице 35 видим, что контекст «Росжелдор» чаще всего упоминается в рубриках «транспорт» (787 упоминаний), «власть» (703 упоминаний), «уровень федеральный» (391 упоминание) и т.д.

На Рисунке 76 отражен количественный отчет сообщений по месяцам.



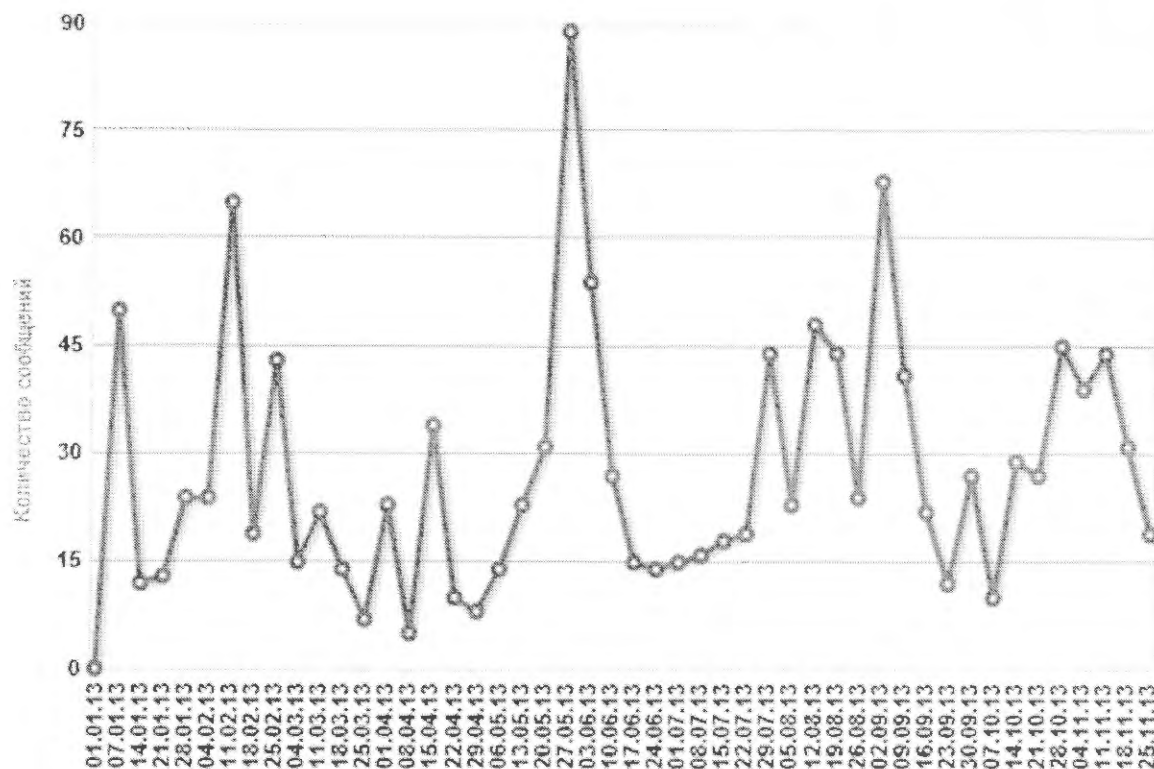
© Медиалогия

Объект	Количество сообщений
Росжелдор / 01.01.2013-01.12.2013: № 5	1 320

Рисунок 76

Количество сообщений о ведомстве «Росжелдор» за период с 01.01.2012 года по 31.12.2012 года по месяцам

На Рисунке 77 отражен количественный отчет сообщений по неделям.



© Медиаалогия

Объект	Количество сообщений
Росжелдор / 01.01.2013-01.12.2013: № 5	1 320

Рисунок 77

Количество сообщений о ведомстве «Росжелдор» за период с 01.01.2013 года по 31.12.2013 года по неделям

Как видно Рисунках 76 и 77 пик сообщений о ведомстве Росжелдор в 2013 году приходится на февраль, май, август, сентябрь и ноябрь месяцы.

Ниже приведен отчет анализа образа ведомства Росжелдор в информационном поле за период с 01.01.2014 года по период 13.09.2014 года.

В Таблице 36 приведен отчет по первым 30 СМИ за период с 01.01.2014 года по период 13.09.2014 года, в которых упоминается ведомство «Росжелдор».

Таблица СМИ за период 01.01.2014 год по 31.12.2014 год

Контекст: (Росжелдор)

Количество сообщений: 1734

N	Название СМИ	Кол-во сообщений	Категория СМИ	Город	Уровень СМИ	Отрасль СМИ
1	РЖД-Партнер (rzd-partner.ru)	151	Интернет	Санкт-Петербург	Региональный	Логистика
2	Гудок	120	Газеты	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
3	Advis.ru	119	Интернет	Санкт-Петербург	Региональный	Другое
4	РЖД-Партнер	50	Журналы	Санкт-Петербург	Федеральный	Логистика
5	Федеральное агентство железнодорожного транспорта (roszeldor.ru)	46	Интернет	Москва	Федеральный	Власть
6	livejournal.com	32	Блоги	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
7	Ведомости (vedomosti.ru)	30	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
8	Гудок (gudok.ru)	29	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
9	Logistic.ru	27	Интернет	Москва	Федеральный	Логистика
10	Ведомости	18	Газеты	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
11	РИА Новости (ria.ru)	18	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
12	ПРАЙМ	17	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
13	Federalpolit.ru	15	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
14	InfraNews.ru	15	Интернет	Москва	Федеральный	Логистика
15	ИА Якутское - Саха	15	Информагентства	Якутск	Региональный	Бизнес и общество
16	SakhaNews (1sn.ru)	13	Интернет	Якутск	Региональный	Бизнес и общество
17	Новости@Mail.ru	13	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество

18	AK&M (akm.ru)	12	Информагентства	Москва	Федеральный	Финансы
19	Газета.Ru	12	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
20	РИА ФедералПресс	12	Информагентства	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
21	Коммерсантъ.ru	11	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
22	Металлоснабжение и сбыт (metalinfo.ru)	11	Интернет	Москва	Федеральный	Металлургия
23	Таможня (tamognia.ru)	11	Интернет	Москва	Федеральный	Другое
24	Rosinvest.com	10	Интернет	Москва	Федеральный	Финансы
25	Коммерсантъ	10	Газеты	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
26	Официальный информационный портал Республики Саха - Якутия (sakha.gov.ru)	10	Интернет	Якутск	Региональный	Бизнес и общество
27	Российская газета # Москва	10	Газеты	Москва	Региональный	Бизнес и общество
28	Business FM (bfm.ru)	9	Интернет	Москва	Федеральный	Бизнес и общество
29	Loglink.ru	9	Интернет	Москва	Федеральный	Логистика
30	Mfd.ru	9	Интернет	Москва	Федеральный	Финансы

Как видим по Таблице 36 наибольшее количество сообщений (151 единица) упоминается в интернет-системе РЖД-Партнер, 120 сообщений было за указанный период в газете «Гудок», 119 сообщений в интернет-системе Advis.ru и т.д. Большинство упоминаний проходит на федеральном и региональном уровнях. Главные темы сообщений : «Власть» и «Бизнес и общество».

В Таблице 37 приведены данные по регионам, в которых имеются сообщения по ведомству «Росжелдор» за вышеуказанный период.



Таблица 37

Сведения по регионам за период с 01 января 2014 года по 09 сентября 2014 года

№	Регион	Количество сообщений	Округ
1	Москва	844	Центральный федеральный округ
2	Санкт-Петербург	180	Северо-Западный федеральный округ
3	Московская область	89	Центральный федеральный округ
4	Республика Саха(Якутия)	76	Дальневосточный федеральный округ
5	Свердловская область	41	Уральский федеральный округ
6	Хабаровский край	26	Дальневосточный федеральный округ
7	Приморский край	23	Дальневосточный федеральный округ
8	Краснодарский край	18	Южный федеральный округ
9	Ханты-Мансийский Автономный округ	16	Уральский федеральный округ
10	Ростовская область	16	Южный федеральный округ
11	Республика Крым	15	Крымский федеральный округ
12	Забайкальский край	14	Сибирский федеральный округ
13	Новосибирская область	12	Сибирский федеральный округ
14	Иркутская область	11	Сибирский федеральный округ
15	Псковская область	11	Северо-Западный федеральный округ
16	Самарская область	9	Приволжский федеральный округ
17	Алтайский край	8	Сибирский федеральный округ
18	Красноярский край	8	Сибирский федеральный округ
19	Тверская область	7	Центральный федеральный округ
20	Челябинская область	7	Уральский федеральный округ
21	Владимирская область	6	Центральный федеральный округ
22	Саратовская область	6	Приволжский федеральный округ
23	Республика Хакасия	6	Сибирский федеральный округ
24	Республика Татарстан	6	Приволжский федеральный округ
25	Мурманская область	6	Северо-Западный федеральный округ
26	Республика Башкортостан	5	Приволжский федеральный округ
27	Кемеровская область	5	Сибирский федеральный округ

28	Камчатский край	5	Дальневосточный федеральный округ
29	Томская область	5	Сибирский федеральный округ
30	Республика Бурятия	5	Сибирский федеральный округ
31	Омская область	5	Сибирский федеральный округ
32	Севастополь	5	Крымский федеральный округ
33	Пермский край	4	Приволжский федеральный округ
34	Республика Коми	4	Северо-Западный федеральный округ
35	Удмуртская Республика	4	Приволжский федеральный округ
36	Оренбургская область	4	Приволжский федеральный округ
37	Нижегородская область	4	Приволжский федеральный округ
38	Воронежская область	3	Центральный федеральный округ
39	Курская область	3	Центральный федеральный округ
40	Волгоградская область	3	Южный федеральный округ
41	Липецкая область	2	Центральный федеральный округ
42	Курганская область	2	Уральский федеральный округ
43	Архангельская область	2	Северо-Западный федеральный округ
44	Калининградская область	2	Северо-Западный федеральный округ
45	Ярославская область	2	Центральный федеральный округ
46	Кировская область	2	Приволжский федеральный округ
47	Рязанская область	2	Центральный федеральный округ
48	Амурская область	2	Дальневосточный федеральный округ
49	Тульская область	2	Центральный федеральный округ
50	Чеченская Республика	2	Северо-Кавказский федеральный округ
51	Республика Дагестан	2	Северо-Кавказский федеральный округ
52	Ставропольский край	2	Северо-Кавказский федеральный округ
53	Республика Тыва	1	Сибирский федеральный округ
54	Пензенская область	1	Приволжский федеральный округ
55	Ямало-Ненецкий Автономный округ	1	Уральский федеральный округ
56	Еврейская Автономная область	1	Дальневосточный федеральный округ
57	Тамбовская область	1	Центральный федеральный округ
58	Смоленская область	1	Центральный федеральный округ
59	Новгородская область	1	Северо-Западный федеральный округ
60	Республика Адыгея	1	Южный федеральный округ
61	Ульяновская область	1	Приволжский федеральный округ

Как видим по Таблице 37 большинство сообщений 844 проходит по г. Москва (Центральный федеральный округ), 180 сообщений с г. Санкт-Петербург, 89 сообщений в Московской области (Центральный федеральный округ).

В Таблице 38 представлена информация о сообщениях по округам РФ.

Таблица 38

Информация о сообщениях в контексте «Росжелдор» по округам РФ за период 01.01.2014 по 13.09. 2014 г.

N	Округ	Количество сообщений
1	Центральный федеральный округ	1014
2	Северо-Западный федеральный округ	275
3	Дальневосточный федеральный округ	184
4	Сибирский федеральный округ	80
5	Приволжский федеральный округ	46
6	Уральский федеральный округ	68
7	Южный федеральный округ	41
8	Северо-Кавказский федеральный округ	6
9	Крымский федеральный округ	20

Как видно по Таблице 38 большая часть сообщений (1014) проходит по Центральному федеральному округу, 275 сообщений по Северо-Западному федеральному округу, 184 сообщения по Дальневосточному федеральному округу. Здесь необходимо отметить, что в Таблице округов появился еще Крымский федеральный округ после присоединения Крыма к России. В данном округе за указанный период было 20 сообщений с контекстом «Росжелдор».

Для наглядности эти же данные представлены на Рисунке 78 .

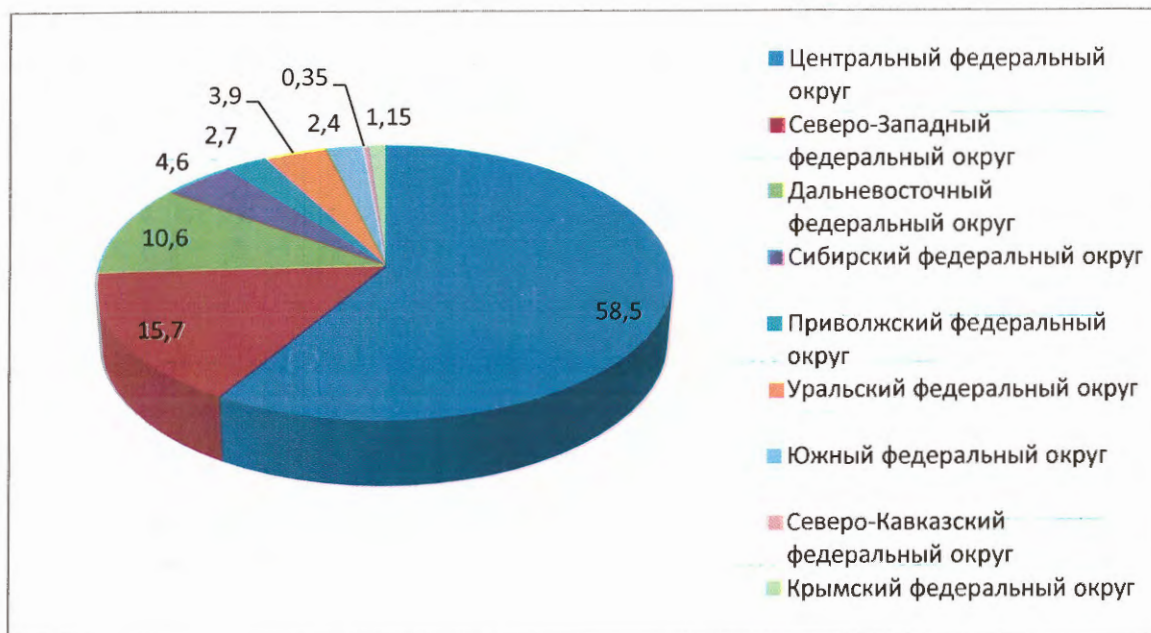


Рисунок 78

Информация о сообщениях в контексте «Росжелдор» по округам за период 01.01.2014 по 13.09. 2014 г.

В Таблице 39 представлены данные по категориям СМИ.

Таблица 39

Категории СМИ за период с 01.01.2014 г. по 13.09. 2014 г.

N	Уровни/Категории	Газеты	Журналы	Информгентства	Интернет	ТВ	Радио	Блоги	Всего
1	Федеральный	46	28	180	532	3	4	49	842
2	Региональный	57	5	149	503	5	3	0	722
3	Зарубежный	4	0	20	145	1	0	0	170
4	Всего	107	33	349	1180	9	7	49	1734

Как видим по Таблице 39 наибольшее упоминание о ведомстве Росжелдор проходит по интернету (1180 сообщений), далее по убыванию 349 сообщений проходит по информагентствам и 107 сообщений по газетам. Большинство сообщений проходит на Федеральном уровне (842), 722 сообщения на Региональном уровне и 170 сообщений на зарубежном уровне. Эти данные можно использовать далее ведомству «Росжелдор» с

тем, чтобы целенаправленно формировать свой образ в информационном пространстве путем прямой работы с вышеуказанными СМИ.

В Таблице 40 представлен рейтинг объектов, которые упоминаются в СМИ рядом с контекстом «Росжелдор».

Таблица 40

Рейтинг объектов, упоминающихся в СМИ с контекстом «Росжелдор» за период с 01.01.2014 г. по 13.09. 2014 г.

Рейтинг	+/-	Название объекта	Кол-во упоминаний
1	0	Федеральное агентство железнодорожного транспорта РФ	1707
2	+2	Министерство транспорта РФ	1023
3	-1	Российская Федерация	991
4	+34	Федеральное агентство морского и речного транспорта РФ	755
5	+10	Федеральное дорожное агентство РФ	752
6	+23	Федеральное агентство воздушного транспорта РФ	732
7	-4	"Российские железные дороги"	573
8	+17	ПУТИН Владимир Владимирович	554
9	+65	Министерство связи и массовых коммуникаций РФ	482
10	+47	Федеральное агентство связи РФ	462
11	+75	Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям РФ	448
12	NEW	Камчатский край	447
13	+19	Министерство обороны РФ	439
14	+66	ШОЙГУ Сергей Кужугетович	416
15	+71	Сахалинская область	414
16	-7	Министерство промышленности и торговли РФ	346
17	+39	Вооруженные Силы РФ	303
18	-12	Москва	302
19	-14	Правительство РФ	296
20	+30	Украина	247

Как видим по Таблице 40 на первых пяти местах около контекста «Росжелдор» в СМИ упоминаются такие объекты как «Министерство транспорта РФ» (1023 упоминаний), «Российская федерация» (991 упоминание), «Федеральное агентство морского и речного транспорта РФ» (755 упоминаний), «Федеральное дорожное агентство РФ» (732 сообщения) и «Федеральное агентство воздушного транспорта РФ» (573 упоминания).

На Рисунке 79 показан характер упоминаний контекста «Росжелдор» в информационном поле с учетом негативной, нейтральной и позитивной информации об объекте.



© Медиалогия

Рисунок 79

Характер упоминаний контекста «Росжелдор» в информационном поле с учетом негативной, нейтральной и позитивной информации за период 01.01.2014 г. по 13.09.2014 г.

Как видим на Рисунке 79 за указанный период среди всего объема упоминаний по поводу ведомства «Росжелдор» было 137 негативных упоминаний, 1541 нейтральных и 29 позитивных.

В Таблице 41 отражены эти же данные по ближайшим к ведомству «Росжелдор» объектам.

Таблица 41

Характер упоминаний контекста «Росжелдор» в информационном поле с учетом негативной, нейтральной и позитивной информации за период 01.01.2014 г. по 13.09.2014 г.

Объект\Характер упоминаний	Негативный	Нейтральный	Позитивный
Федеральное агентство железнодорожного транспорта РФ	137	1 541	29
Министерство транспорта РФ	0	1 013	10
Российская Федерация	83	878	30

Федеральное агентство морского и речного транспорта РФ	3	734	18
Федеральное дорожное агентство РФ	2	721	29
Федеральное агентство воздушного транспорта РФ	0	700	32
"Российские железные дороги"	26	450	97
ПУТИН Владимир Владимирович	2	546	6
Министерство связи и массовых коммуникаций РФ	0	482	0
Федеральное агентство связи РФ	3	459	0
Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям РФ	0	448	0
Камчатский край	0	447	0
Министерство обороны РФ	4	435	0
ШОЙГУ Сергей Кужугетович	0	416	0
Сахалинская область	0	414	0
Министерство промышленности и торговли РФ	3	333	10
Вооруженные Силы РФ	0	302	1
Москва	9	281	12
Правительство РФ	0	296	0
Украина	26	211	10

Как видим по Таблице 41 среди близких к ведомству «Росжелдор» объектов стоят «Министерство транспорта РФ (0 негативных упоминаний, 1013 нейтральных и 10 позитивных), Федеральное агентство морского и речного транспорта РФ (3 негативных упоминания, 734 нейтральных, 18 позитивных), Федеральное дорожное агентство РФ (2 негативных упоминания, 721 нейтральных и 29 позитивных) и «Российские железные дороги» (26 негативных упоминаний, 450 нейтральных и 97 позитивных).

В Таблице 42 представлены рубрики, в которых контекст «Росжелдор» упоминается.

Таблица 42

Рубрики, упоминаемые в контексте «Росжелдор» за период с 01.01.2014 года по 13.09.2014 года

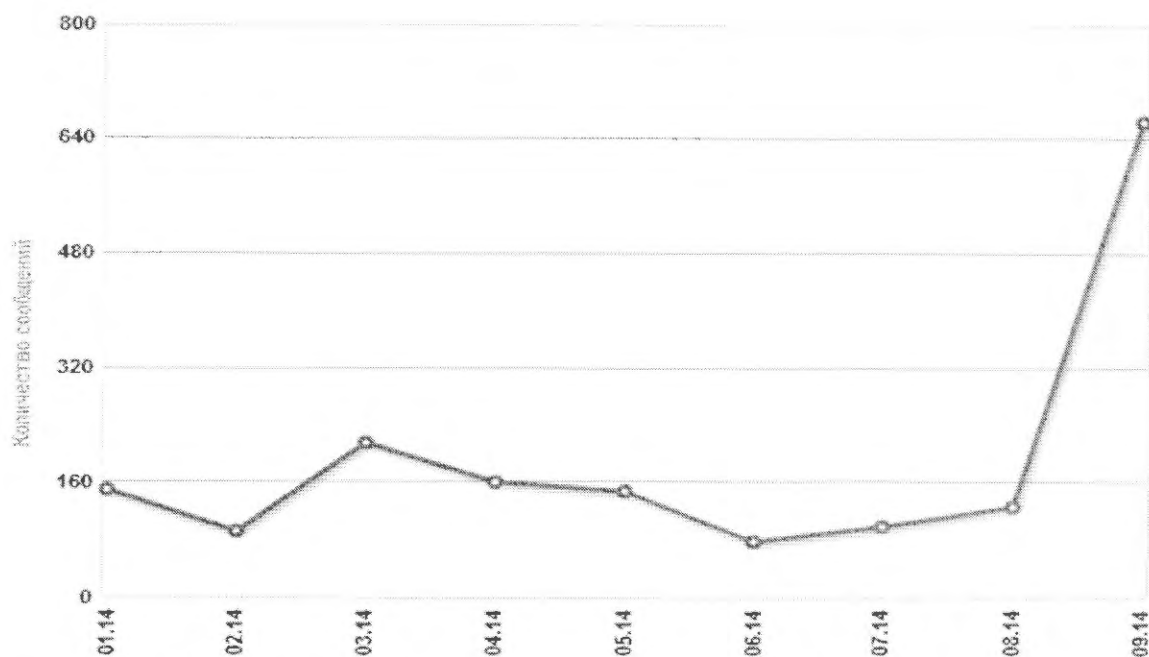
N	Название рубрики	Количество сообщений
1	Власть	1201
2	Уровень федеральный	853
3	Транспорт	805
4	Силовые структуры	403
5	Уровень региональный	337
6	Право	241

7	Прочее	78
8	Строительство и недвижимость	78
9	Наука и образование	37
10	Финансы	31
11	Высокие технологии	26
12	Бизнес и предпринимательство	12
13	Реструктуризация	11
14	Международные отношения	8
15	ЧП	8
16	Промышленность	6
17	Отставки и назначения	4
18	Макроэкономика	3
19	Торговля и услуги	3
20	Выборы	2
21	Общество и социальная сфера	2
22	Здоровье и медицина	1
23	Реклама и PR	1
24	СМИ	1
25	Спорт	1
26	Трудовые отношения	1
27	ТЭК	1

По Таблице 42 видим, что контекст «Росжелдор» чаще всего упоминается в рубриках «власть» (1201 упоминание), «уровень федеральный» (853 упоминание), «транспорт» (805 упоминаний), «силовые структуры» (403 упоминания), «уровень региональный» (337 упоминаний) и т.д.

На Рисунке 80 отражен количественный отчет сообщений по месяцам.





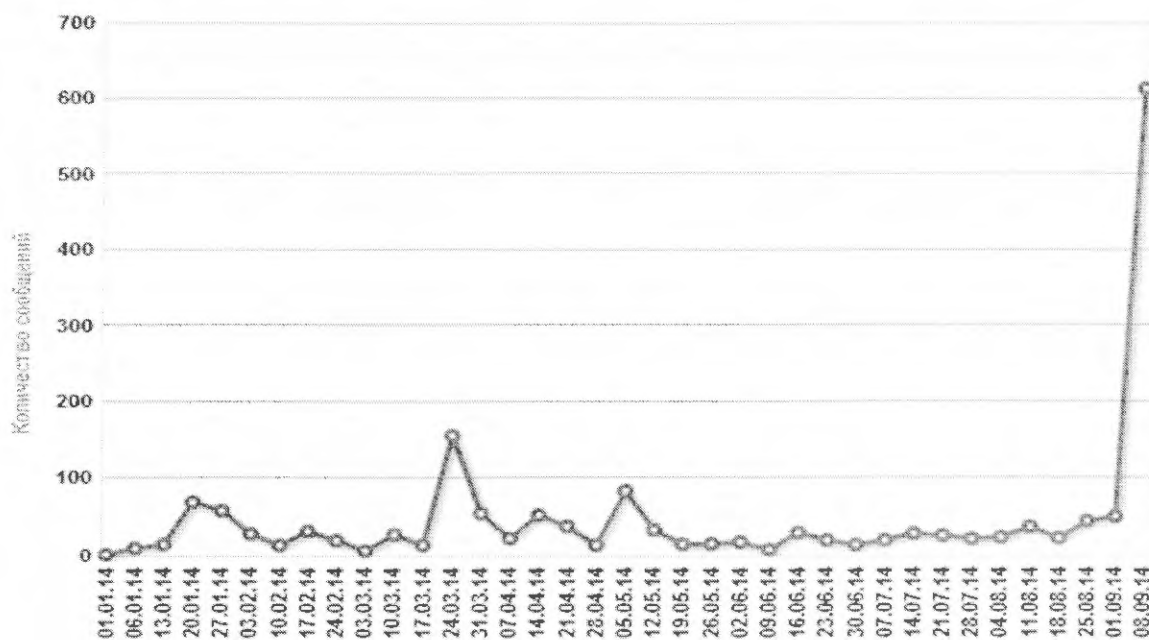
© Медиалогия

Объект	Количество сообщений
Росжелдор / 01.01.2014-13.09.2014: № 4	1 734

Рисунок 80

Количество сообщений о ведомстве «Росжелдор» за период с 01.01.2014 года по 13.09.2014 года по месяцам

На Рисунке 81 отражен количественный отчет сообщений по неделям.



© Медиалогия

Объект	Количество сообщений
Росжелдор / 01.01.2014-13.09.2014: № 4	1 734

Рисунок 81

Количество сообщений о ведомстве «Росжелдор» за период с 01.01.2014 года по 13.09.2014 года по неделям

Как видно Рисунках 80 и 81 пик сообщений о ведомстве Росжелдор в 2014 году приходится на сентябрь месяц. Наиболее активные темы сообщений, это: Подписание меморандума о реализации железнодорожных проектов в Иране; Модернизация Восточного полигона железных дорог, частью которых является Красноярская магистраль и др.

На Рисунке 82 представлен сводный график сообщений в СМИ о ведомстве Росжелдор за период с 2012 года по сентябрь 2014 года.

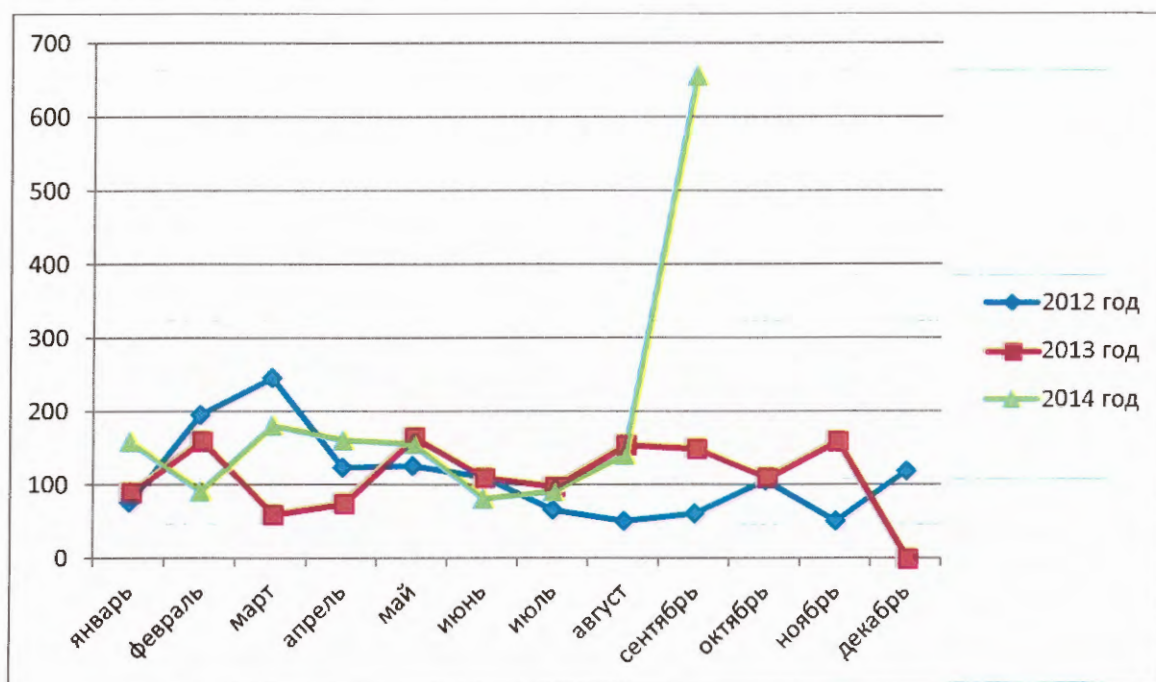


Рисунок 82

Сводный график сообщений в СМИ о ведомстве Росжелдор за период с 2012 года по сентябрь 2014 года

Как видно на Рисунке 82 в 2012 году наблюдался один пик сообщений в СМИ в марте месяце, в целом в течение года информация выходила равномерно, примерно сто сообщений в месяц. В 2013 году сообщения выходили равномерно в течении всего года, но в декабре месяце не было ни

одного упоминания в СМИ о ведомстве. В 2014 году с января по август информация выходила равномерно, но в сентябре 2014 года объем информации резко вырос. Это может быть связано с присоединением Крыма к Российской Федерации и появлением еще одного территориального округа в РФ – Крымского территориального округа.

Таким образом, проведенное исследование и анализ образа ведомства Росжелдор в информационном поле позволяет нам сделать следующие выводы:

- 1) Информационное поле Федерального агентства железнодорожного транспорта обладает следующими свойствами:
  - Динамичность, то есть, в информационном поле нет завершеного состояния, оно находится в постоянном движении;
  - Структурированность, то есть информационное поле неоднородно и в нем присутствуют характеристики, которые отталкивают внимание потребителя от данной точки информационного поля;
  - Универсальность, когда любая область деятельности относительно данной организации опирается на него.
- 2) Учитывая вышеизложенные свойства информационного поля можно целенаправленно формировать образ ведомства Росжелдор.
- 3) Учитывая, что при запросах в информационном пространстве контекста «Росжелдор» сразу появляется информация об ОАО «РЖД» необходимо в СМИ и на портале отражать информацию о том, что это две разные организации, каждая из которых выполняет свои функции.
- 4) Зная периоды спада и увеличения сообщений по месяцам, можно прогнозировать их количество и целенаправленно увеличивать их рост в информационном пространстве.
- 5) Информацию о событиях и деятельности ведомства Росжелдор отражать на портале сразу же, поскольку запаздывание информирования о событии резко сокращает ее значимость для референтных групп.

## **4. Развитие интернет-портала Федерального агентства железнодорожного транспорта в рамках Концепции «Открытого правительства»**

### **4.1. Общие сведения**

Доступность социально-значимой информации и расширение использования интернет-технологий для повышения эффективности взаимодействия государства и общества названы Премьер-министром Российской Федерации Д.А. Медведевым одними из приоритетных задач Российской Федерации на ближайшую перспективу.

Недостаточная информированность общества о деятельности государства приводит к процветанию коррупции, нежеланию молодых специалистов идти на государственную службу, формированию отрицательного образа государства в глазах населения и в первую очередь — молодого поколения.

В настоящее время в нашей стране активно внедряется ряд программ, таких как «Электронная Россия», «Электронное правительство» и других, направленных на совершенствование методов работы государственного аппарата и оказания государственных услуг гражданам. Принимаются меры, направленные на законодательное обеспечение беспрепятственного доступа различных групп населения к социально важной, официальной информации.

Рассматривая тему доступности государственной информации, нужно обратить особое внимание на интересы молодого поколения жителей России. Интернет является основным источником получения информации молодыми людьми. Молодежь — стратегический потенциал нашей страны, и получение достоверной официальной информации из первоисточника является принципиально важным для формирования положительного имиджа государства в глазах подрастающего поколения и воспитания активной гражданской позиции молодого человека.

Противодействие коррупции, стимулирование социальной и деловой активности молодежи, привлечение молодых специалистов на государственную службу — далеко не полный список задач, которые решаются посредством активного использования интернет-технологий в работе государственных структур.

Говоря о взаимодействии государства и общества, прежде всего надо учитывать специфику государственных интернет-ресурсов, целью которых является распространение достоверной информации о реализуемой национальной политике. Современные информационные технологии несут в себе мощный управленческий потенциал. Возникает необходимость разработки стандартов государственных информационных ресурсов, удобных для различных возрастных групп пользователей.

#### **Информационная открытость как элемент гражданского общества.**

Международная практика организации государственного управления показывает, что желание оградить общество от влияния внешней информации способствует снижению стабильности и устойчивости государственного управления. Благодаря внедрению современных информационных технологий можно уже сейчас говорить о целостности информационной сферы, которая развивается согласно развитию общества. Информационная сфера: политическая, экономическая и социальная — это, прежде всего, средство реализации государственной политики. От того, насколько она развита, зависит открытость государства и степень зрелости гражданского общества.

На стадии активного экономического роста, которую проходит сейчас наша страна, очень важно уделять особое внимание информированности населения, и в первую очередь молодежи, о реализуемой государственной политике.

Использование современных интернет-технологий существенно расширяет возможности государственного аппарата по взаимодействию с

молодежной аудиторией и населением в целом, формированию активной гражданской позиции подрастающего поколения и положительного имиджа Российской Федерации в глазах всего мира.

Получение открытой и достоверной, а также своевременной информации на веб-ресурсах государственных структур позволит различным категориям граждан чувствовать себя причастными к политике государства.

Внедрение интернет-технологий в деятельность государственных органов стало одним из приоритетных направлений информационной политики многих государств. Очевидно, что их использование способно существенно повысить эффективность и качество обслуживания населения, обеспечить открытость государственной власти и предоставить возможность общественного контроля над деятельностью государственного аппарата. Реальное обеспечение прав граждан на получение открытой информации является одним из важнейших условий развития правового государства.

В рамках проведения административной реформы органов государственной власти одним из ключевых направлений является создание качественно иной основы взаимоотношений государства с обществом. Одним из направлений работы в этой области является реализация Федеральной целевой программы «Электронная Россия» и создание «Электронного правительства».

Однако для достижения максимальных результатов необходима комплексная стратегия информатизации российских ведомств, предусматривающая синхронную реализацию нескольких направлений работы. Основным направлением является создание информационных ресурсов органов государственной власти, доступных в Интернете и содержащих актуальную информацию о деятельности ведомств и порядке предоставления государственных услуг. Необходимым информационным ресурсом в данном контексте становится официальный интернет-портал ведомства.

Официальные сайты государственных органов в ближайшем будущем должны занять место основного источника достоверной официальной информации о деятельности. Сделать такой вывод позволяет опыт развитых стран, где информационные технологии находятся на более высоком уровне развития.

Государственные информационные ресурсы являются самыми востребованными в обществе, и именно государство является владельцем самого большого объема социально-значимой информации. В России многие ведомства, в особенности те, что должны быть лидерами в области информированности населения, грешат публикацией неполных и неточных данных. Искаженное предоставление данных государственной статистики или официальных текстов законов Российской Федерации нарушает условия информационной открытости власти.

Однако наличие у государственных органов своих официальных сайтов возлагает на них не только юридическую, но и социальную ответственность за размещенную на этих сайтах информацию. В настоящее время в России принят ряд важных документов, призванных повысить уровень информационной открытости государственных структур, однако усилия государства, направленные на повышение информационной открытости ведомств, сталкиваются с рядом проблем. Нельзя не сказать о низком уровне информационной грамотности большинства сотрудников государственных учреждений. А отсутствие общих четких требований к необходимому объему информации приводит к тому, что в разных ведомствах принятые в законе «размытые» формулировки трактуются по-своему. Большинство официальных интернет-ресурсов, по мнению экспертов, не являются информативными и удобными.

В этой связи необходимо разработать ряд мер, направленных на стандартизацию размещаемой информации и технических требований для официальных интернет-ресурсов с точки зрения удобства их использования

различными группами пользователей, в том числе с возрастными и физическими ограничениями.

Шаги, направленные на более активное внедрение интернет-технологий в деятельность государственных структур, взаимодействующих с населением, должны быть ориентированы в первую очередь на молодое поколение россиян. Именно молодые люди, являясь активными пользователями Интернета, формируют свое мнение о государственной политике на основе размещаемой в Сети информации. Для дальнейшего успешного развития гражданского общества в нашей стране необходимо уделять особое внимание формированию у молодежи активной гражданской позиции, положительного образа государства, разъяснять основные направления государственной политики «из первых уст». Активное участие молодежи в политическом процессе — вклад в эффективное государственное управление. Выстраивание эффективной двусторонней связи с молодым поколением, заинтересованном в экономическом и политическом развитии нашей страны, в самом ближайшем будущем способно оказать ощутимое положительное воздействие на развитие российской экономики и укрепление государственности.

#### **4.2. Интернет-ресурс как форма эффективного взаимодействия государственного учреждения и граждан.**

Государственные учреждения, ориентированные на работу с населением, обязаны осуществлять информирование граждан о предоставляемых государственных услугах и сообщать наиболее полную информацию, связанную с их получением. Так определяет обязанности госучреждений по обеспечению доступа населения к официальной информации российское законодательство.

Активное внедрение в деятельность государственного аппарата информационных технологий позволяет существенно улучшить качество



оказываемых населению услуг и повысить эффективность работы госслужащих.

Как показал успешный опыт некоторых регионов России, наиболее эффективным средством информирования населения является официальный интернет-ресурс госучреждения. Официальные интернет-сайты созданы уже практически у всех государственных учреждений. При этом, их наличие еще далеко не определяет успешность использования этого инструмента в работе. Наилучший результат достигается при грамотном подходе к использованию интернет-технологий и учете требований к качеству разрабатываемых интернет-ресурсов.

Основываясь на многолетнем опыте разработки веб-сайтов для государственных учреждений, можно обозначить несколько основных проблем, с которыми сталкиваются как разработчики, так и заказчики. На их основе были сформированы некоторые методические рекомендации по размещению и обновлению информации на официальных ресурсах, их поддержке и техническому обеспечению.

### **1. Определение целей и задач официального интернет-ресурса:**

- предоставление гражданам достоверной и оперативной социально-значимой информации об оказываемых услугах и сферах деятельности учреждения;

- формирование имиджа учреждения и разъяснение гражданам его места в государственной политике страны;

- обеспечение эффективного двустороннего взаимодействия между гражданами и госучреждением;

- обеспечение быстрого доступа к контактной информации специалистов, работающих с населением.

### **2. Обеспечение удобства пользования ресурсом для разных категорий граждан, в том числе несовершеннолетних и с ограниченными возможностями.**

Мировой современный опыт и стандарты разработки показывают, что этому направлению следует уделять особое внимание.

Обеспечение быстрого доступа граждан к интересующей информации, четкое обозначение ответственных за различные направления работы учреждения лиц существенно повышает эффективность работы и сохраняет нервную и психическую энергию госслужащих.

***Основные требования к обеспечению удобства пользования:***

- минимальное использование графики и средств анимации (флэш) в оформлении официального ресурса. В соответствии с мировыми стандартами допустимым считается размещение официальной символики государства и учреждения, нескольких некрупных тематических изображений;

- использование стандартных шрифтов, которые корректно отображаются во всех современных браузерах. Размер текста не должен быть меньше 12 пикселей. Если информация рассчитана на людей с ослабленным зрением, важно дать крупные и четкие заголовки и текст отдельно для скачивания, чтобы пользователь мог отформатировать его в удобной для себя форме;

- вынесение на главную страницу официального сайта информации первостепенной важности: перечня оказываемых услуг, изменений в законодательстве (в новостной ленте), контактной информации и т.п.;

- четкое структурирование разделов меню веб-сайта. Названия разделов должны быть лаконичны, понятны пользователю и соответствовать содержанию. Глубина вложенности разделов не должна превышать три уровня. Дополнительную информацию можно размещать в отдельных информационных блоках для скачивания;

- текстовая информация внутри разделов должна быть разбита на смысловые блоки, легко воспринимаемые и логически законченные.

### **4.3. Оперативность размещения информации и ее актуальность.**

Важным критерием повышения доверия граждан к госучреждению и эффективности работы интернет-ресурса является актуальность и доступность размещенной информации.

#### ***Основные требования к актуальности и доступности:***

- новостная информация размещается не позднее двух дней с момента совершения описываемого события. Новостные сообщения должны состоять из коротких и максимально четких предложений, отражающих суть. В новостном тексте должна присутствовать информация о дате, месте события, содержании, результатах;

- изменения, затрагивающие особенности предоставления государственных услуг гражданам, должны быть заметны пользователю;

- официальные документы следует сопровождать разъяснениями и пошаговой инструкцией для граждан, что позволит существенно сократить количество обращений за уточнениями;

- особое внимание следует обращать на контактную информацию: посетители веб-ресурса

должны легко найти часы работы, контактные телефоны и адреса электронной почты специалистов, отвечающих за разные направления работы;

- важной информацией для граждан по результатам опросов общественного мнения является кадровая структура учреждения. Гражданину важно знать уровни принятия решения и инстанции, в которые он может обратиться со своим вопросом.

### **4.4. Сервисы, способствующие повышению информационной открытости и доверия населения к деятельности госучреждения.**

- форма обратной связи: система получения запросов граждан посредством электронной почты. Удобно, если отправка сообщения осуществляется непосредственно с веб-сайта учреждения, и пользователь

имеет возможность выбрать тему своего обращения. Выбор темы автоматически переадресует сообщение соответствующему специалисту;

- вопрос-ответ: публикация по темам наиболее часто задаваемых вопросов граждан, связанных с оказанием государственных услуг учреждением, и ответов специалистов на них;

- форум: создание интерактивной площадки для обсуждения волнующих население вопросов. Модерация форума может осуществляться сотрудниками учреждения или подрядчиками, обслуживающими официальный интернет-портал. Важно уделять внимание обсуждаемым темам и комментировать их от лица учреждения;

- интернет-конференция: возможность проведения в режиме on-line интерактивных встреч с населением посредством Интернета. Позволяет существенно расширить аудиторию, с которой одновременно может общаться представитель учреждения. Видеоархив встречи может быть сохранен и размещен на сайте для последующего просмотра.

#### ***Как оценить эффективность использования веб-ресурса в деятельность учреждения?***

Несколько критериев, которые позволяют сказать, насколько полно и эффективно используются возможности созданного интернет-ресурса в работе госслужащих:

- после внедрения системы приема электронных обращений граждан количество бумажных обращений существенно сократилось;

- размещение пошаговых инструкций для получателей государственных услуг позволило сократить время специалиста на работу с одним человеком и увеличить количество обслуживаемых граждан за единицу времени;

- отзывы о работе государственного учреждения со стороны населения приобрели ярко выраженный позитивный оттенок. Уменьшилось количество поступающих в адрес руководителя жалоб на действия государственных служащих.

***Перечень информации о деятельности органов власти, обязательной для размещения в информационных системах общего пользования.***

1. Нормативные и иные правовые акты, изданные или принятые органами власти, включая сведения: о внесении изменений и дополнений в нормативные правовые акты; о признании утратившими силу нормативных правовых актов; о решениях судов о признании недействующими актов; о государственной регистрации нормативных правовых актов государственных органов в случаях, установленных законодательством РФ.

2. Порядок деятельности по обеспечению реализации определенных законодательством РФ прав, свобод и законных интересов граждан и организаций.

3. Обзоры поступивших обращений граждан и организаций, обобщенная информация о результатах рассмотрения таких обращений и принятых мерах.

4. Сведения об уполномоченных структурных подразделениях и должностных лицах, предоставляющих информацию в устной форме.

5. Перечни информационных систем общего пользования, банков данных, реестров, регистров, находящихся в ведении государственных органов, их территориальных подразделений, органов местного самоуправления, подведомственных им организаций, а также перечни информационных ресурсов и услуг, предоставляемых гражданам и организациям.

6. Сведения об организациях, которым в установленном порядке переданы государственные или муниципальные заказы на выполнение работ по обеспечению технического сопровождения функций, связанных с обеспечением доступа к информации о деятельности органов власти (наименование организации, почтовый и юридический адрес, номер телефона и номер факса, адрес электронной почты).

7. Информация о визитах и рабочих поездках руководителей и официальных делегаций.

8. Сведения об официальных мероприятиях, (заседания, встречи, брифинги, коллегии, семинары, «круглые столы» и др.).

9. Сведения о решениях, принятых на официальных мероприятиях, их исполнении.

10. Данные о планах.

11. Тексты официальных заявлений и выступлений руководителей и заместителей руководителей.

12. Информация о нормотворческой деятельности, в том числе тексты проектов: федеральных законов, внесенных в установленном порядке в Госдуму; нормативных правовых актов, внесенных в установленном порядке в органы законодательной власти, представительные органы местного самоуправления; актов, принятых органами законодательной власти РФ, органами законодательной власти субъектов РФ, представительными органами местного самоуправления в каждом чтении.

13. Сведения о проектах нормативных правовых актов, целевых и иных программ, концепций.

14. Информация о целевых и иных программах, заказчиками или исполнителями которых являются органы власти (наименование, цели и основные задачи, заказчики и головные исполнители программ, сроки и ожидаемые результаты реализации, объем финансирования), о ходе их реализации.

15. Данные об исполнении бюджетов.

16. Сведения о расходовании средств иностранной технической помощи (содействия) по проектам и мероприятиям, осуществляемым с участием государственных органов и органов местного самоуправления.

17. Аналитические доклады, отчеты о работе, обзоры информационного характера о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, направленные другим органам власти.

18. Сведения об основных показателях, характеризующих ситуацию и динамику развития сфер, входящих в компетенцию органов власти.

19. Прогнозы, подготовленные государственными органами и органами местного самоуправления.

20. Официальная статистическая информация.

21. Информация об открытых конкурсах, аукционах, тендерах, экспертизах и других мероприятиях, проводимых государственными органами, их территориальными органами, органами местного самоуправления, а также подведомственными им организациями, включая: условия их проведения; порядок участия в них физических и юридических лиц; составы конкурсных комиссий для проведения конкурсов на поставку товаров (выполнение работ, оказание услуг) для государственных и муниципальных нужд; протоколы заседаний конкурсных комиссий; порядок обжалования принятых решений.

22. Формы заявлений, установленные законодательством РФ и нормативными правовыми актами, принимаемых к рассмотрению органами власти.

23. Сведения о результатах проверок, проведенных самими органами власти в пределах их компетенции.

24. Данные о состоянии защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и принятых мерах по обеспечению их безопасности, о прогнозируемых и возникших чрезвычайных ситуациях, о приемах и способах защиты населения от них, а также иные сведения, подлежащие доведению органами власти до сведения граждан и организаций в соответствии с федеральными законами.

25. Перечень и существенные условия договоров гражданско-правового характера, заключенных государственными органами и органами местного самоуправления с организациями.

26. Сведения о международных договорах и соглашениях, в реализации которых принимают участие органы власти.

27. Информация о поступлении граждан на государственную и муниципальную службу: порядок поступления граждан; перечень имеющихся вакантных должностей; квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантных должностей; условия и результаты конкурсов на замещение вакантных должностей.

28. Сведения о взаимодействии органов власти, подведомственных им организаций с иными государственными органами, органами местного самоуправления, общественными объединениями, политическими партиями, профессиональными союзами и другими организациями, в том числе международными.

29. Информация о руководителях государственных органов, их структурных подразделений, зарубежных представительств, территориальных органов, органов местного самоуправления, подведомственных им организаций (фамилии, имена и отчества, биографические данные — по согласованию с указанными лицами).

30. Сведения о депутатах государственных органов законодательной власти, представительных органов местного самоуправления (фамилии, имена и отчества, биографические данные — по согласованию с указанными лицами).

31. Структура органа власти, сведения о задачах и функциях структурных подразделений, почтовые адреса, телефоны справочных служб и адресные реквизиты (почтовый адрес, адрес электронной почты и др.), численность работников и размер фонда оплаты труда.



32. Информация об организациях, подведомственных государственным органам и органам

местного самоуправления: перечень организаций, их почтовые и юридические адреса, телефоны; описание выполняемых ими задач и функций, сведения об их создании, реорганизации и ликвидации, численность их работников, основные показатели деятельности, размер фонда оплаты труда.

33. Телефоны и адресные реквизиты (почтовый адрес, адрес электронной почты и др.) подразделений по работе с обращениями граждан и организаций, сведения о порядке работы этих подразделений.

34. Перечень зарубежных представительств государственных органов, их почтовые и юридические адреса, телефоны.

35. Перечень международных организаций, в деятельности которых принимают участие государственные органы и их территориальные органы, органы местного самоуправления.

36. Сведения об участии в реализации международных договоров РФ, межведомственных международных договоров и программ международного сотрудничества.

37. Регистры входящих и исходящих документов в государственных органах и органах местного самоуправления.

### **Вывод**

Современные интернет-технологии открыли возможности многосторонней коммуникации между государственными учреждениями и населением. Профессионально сделанный государственный сайт — залог эффективной работы ведомства и шаг к высокоразвитому информационному обществу.

Развитие интернет-инфраструктуры в регионах — обязательное условие планомерного развития информационной открытости государственных учреждений и конструктивного взаимодействия с населением,

способствующего экономическому и общественному процветанию Российской Федерации.

Взаимосвязь интернет-технологий с происходящими в обществе социальными процессами отчетливо прослеживается на примере развития политического сегмента Рунета в нашей стране.

Интернет в России — центральное звено существующей системы обмена информацией, новый коммуникативный инструмент, который помогает нашей стране быстро преодолеть отставание от «цивилизованного мира» и выстроить свою модель «онлайновой» коммуникации между обществом и властью.

#### **4.6. Информационная открытость и особенности разработки веб-ресурсов органов государственной власти.**

Внедрение интернет-технологий в деятельность государственных органов стало одним из приоритетных направлений информационной политики многих стран. Очевидно, что Интернет способен стать связующим звеном при взаимодействии государства и общества, обеспечить открытость органов власти и предоставить возможность общественного контроля над деятельностью государства, что позволит повысить доверие граждан к государственной власти.

В рамках проведения административной реформы органов государственной власти в России одним из ключевых направлений было обозначено создание качественно иной основы взаимоотношений с потребителями государственных услуг, получение кредита доверия как населения, так и бизнес-сферы, создание для потребителей услуг более комфортных условий при контакте с государственными инстанциями.

Важным аспектом реформы становится и формирование нового имиджа органов государственной власти в глазах населения. Его основой должна стать информационная открытость органов государственной власти, наряду с

прозрачностью административно-управленческой деятельности и созданием эффективных механизмов общественного контроля.

Концепция реформы — использование информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти, принятых российским правительством.

Основным направлением является создание ресурсов, которые содержали бы информацию о деятельности ведомств и порядке предоставления государственных услуг. Информационные ресурсы органов власти должны предоставлять потребителям возможность обратной связи, учитывать пожелания и предложения потребителей государственных услуг. Именно официальные сайты государственных органов в ближайшем будущем займут место основного источника полной и достоверной информации о деятельности государства. Такой вывод напрашивается исходя из анализа опыта развитых стран, где информационные технологии находятся на более высоком уровне развития.

Во-первых, государственные информационные ресурсы являются самыми востребованными в обществе.

Во-вторых, именно государство является владельцем самого большого объема социально-значимой информации.

В-третьих, Интернет является самым эффективным современным средством распространения информации.

Наконец, наличие у государственных органов своих официальных сайтов возлагает на них не только юридическую, но и социальную ответственность за размещенную на этих сайтах информацию.

В настоящее время в России принят ряд важных документов, призванных повысить уровень информационной открытости государственных структур, однако усилия государства, направленные на повышение информационной открытости ведомств, сталкиваются с рядом проблем.

Работая с органами власти и государственными учреждениями разных уровней, мы проанализировали опыт разработки государственных сайтов и получили такие результаты.

Основными причинами столь низкого уровня разработки большинства ресурсов являются следующие:

- Низкий уровень информационной грамотности большинства сотрудников органов государственной власти. Как следствие, при общении с разработчиками сайтов представители заказчика зачастую боятся внедрения современных разработок и не представляют себе механизмы взаимодействия посредством сайта.

- Отсутствие в штате специалистов в области ИТ приводит к тому, что обязанность по курированию процесса создания и обслуживания веб-сайта часто делегируется по принципу «кто меньше занят или может больше сделать».

- Отсутствие общих четких требований к необходимому объему информации приводит к тому, что в разных ведомствах принятые в законе «размытые» формулировки трактуются по-своему. В целом осознавая важность информирования населения, сотрудники госорганов испытывают трудности с фильтрацией и структуризацией необходимой информации.

Непрозрачность механизма определения подрядчиков и ограничение бюджетных средств для разработки информационных ресурсов приводит к тому, что многие сайты создаются собственными силами сотрудников ведомств. Можно предположить, насколько они «удобны и информативны».

Повышение информационной открытости органов власти, создание эффективных информационных инструментов взаимодействия государства и общества возможно только при координированных действиях обеих сторон.

Что необходимо сделать в первую очередь:

- разработать стандарты веб-сайтов органов государственной власти и государственных учреждений совместными усилиями специалистов и представителей государственных структур, направленных Минкомсвязью;

- внедрить программу постоянного многоуровневого повышения квалификации государственных служащих в области информационных технологий;

- объединить интернет-ресурсы отдельных ведомств в единую сеть, которая предусматривала бы систему навигации с удобным интерфейсом, использование перекрестных ссылок, а также содержала бы информацию о том, как протекают процессы межведомственного взаимодействия в рамках предоставляемых государственных услуг;

- разработать методические материалы по разработке государственных веб-сайтов, помогающие сотрудникам государственных учреждений ориентироваться в основных принципах и понятиях информационного взаимодействия с пользователями веб-ресурсов, то есть населением.

Существует еще одна проблема России. Неравномерность доступа граждан к информации является одним из главных факторов, препятствующих построению информационного общества.

Уже более 15 лет в стране реализуется программа создания общероссийской сети центров публичного доступа к социально значимой информации.

Эта модель, заложенная в основу программы, получила признание в России и за рубежом. Её могут взять на вооружение органы власти любого уровня. Именно благодаря интересу к программе со стороны региональных властей она стала жизнеспособной.

#### **4.7. Официальный госорган — официальный источник**

В течение длительного времени в нашей стране граждане могли получить информацию о деятельности органов государственной власти

исключительно из СМИ. Причем сведения часто были неполными и предоставлялись нерегулярно. К тому же даже речи не могло быть о том, чтобы рядовой гражданин по желанию мог ознакомиться с первоисточниками ценных сведений.

Но в наш век развития информационных технологий и повсеместной компьютеризации становится очевидной необходимость «выхода» государственных органов в Интернет, открытия официальных сайтов или интернет-представительств в глобальной информационной сети, доступных каждому 24 часа в сутки. Сегодня официальный сайт — самое эффективное средства распространения проверенной информации о деятельности государства среди неограниченного круга лиц.

Наличие у властных структур полноценных официальных сайтов дисциплинирует чиновников и стимулирует их социальную ориентацию. Зная официальную точку зрения государства, ее можно анализировать, сравнивать с другой информацией, подвергать сомнению и критике. Органы власти, которые обязаны рассказывать о своей деятельности в режиме онлайн, вынуждены становиться более ответственными по отношению к исполнению возложенных на них обязанностей.

В перспективе обеспечение доступа к государственным информационным ресурсам посредством сети Интернет позволяет повысить уровень социальной защищенности граждан, а также придать бизнесу большую степень стабильности и эффективности и снизить уровень коррупции во властных структурах.

Официальные сайты государственных органов в ближайшем будущем должны занять место основного источника полной и достоверной официальной информации о деятельности государства. К такому выводу позволяют прийти следующие обстоятельства:

- во-первых, государственные информационные ресурсы являются самыми востребованными в обществе;

- во-вторых, государство является владельцем самого большого объема социально-значимой информации;
- в-третьих, Интернет является самым эффективным современным средством распространения информации;
- наконец, наличие у государственных органов своих официальных сайтов возлагает на них не только юридическую, но и социальную ответственность за размещенную на этих сайтах информацию.

Иные средства распространения информации, в том числе СМИ, теоретически являются независимыми от органов государственной власти и могут лишь представлять собственную интерпретацию официальной государственной точки зрения, порой не совпадающую с первоисточником. В потоке информации, исходящем из различных СМИ, неискушенному гражданину порой очень сложно установить официальную точку зрения своего государства по конкретным событиям, которые волнуют общественность. Развитие государственных общедоступных (электронных) информационных ресурсов позволит решить эту проблему.

#### **4.8. Доступность информации для людей с ограниченными возможностями.**

Общедоступность (accessibility) информации для всех людей — понятие, получившее распространение в США, Великобритании и Европейском Союзе, благодаря принятию в этих странах законов, требующих равных прав для людей в получении доступа к информации, независимо от физических и когнитивных затруднений, которые они могут испытывать в связи с временными или хроническими нарушениями и болезнями.

Общедоступность, как принцип разработки и поддержки информационных систем, направлена на снятие барьеров и обеспечение доступа к информации каждого человека, пользующегося информационными технологиями.

Таковыми барьерами могут быть, например:

1. Ухудшение и нарушения:

- а. Зрения;
- б. Слуха;
- с. Моторики.

2. Сложности в обучении.

3. Речевые и когнитивные нарушения.

Эти барьеры могут возникать в результате старения, болезней, или они могут иметь врожденную природу.

Людей с такими нарушениями называют «ограниченными» (disabled), что само по себе является определенной дискриминацией со стороны «неограниченных» людей. Нелепость этой дискриминации проявляется в том, что любой человек может стать «ограниченным» из-за неожиданной травмы или болезни, или в силу переутомления.

Игнорирование проблем, возникающих при использовании информационных технологий людьми с ограничениями — вопрос не только этического плана. Эгоцентрическое безразличие к этим проблемам само по себе является «близорукостью» и недальновидностью, т.к. упущенные из виду проблемы неизбежно вернутся к каждому вместе с ограничениями, которые возникают с возрастом.

Упомянутые законы и акты, поддерживающие принципы общедоступности, требуют того, чтобы компании, предоставляющие информационные услуги, предпринимали разумные меры по уменьшению трудностей использования их услуг людьми с ограниченными возможностями. Незаконным признается отказ от предоставления услуг таким людям. Всё это касается в первую очередь публичных интернет-сайтов, предоставляющих сервис широким массам пользователей.

Забота о людях с ограниченными возможностями и защита их прав на получение доступа к информации — государственные задачи, которые



можно отчасти решить установлением законов, требующих соблюдения принципов общедоступности компаниями-разработчиками, работающих над государственными заказами. Например, создание сайтов правительства и органов власти различных уровней, создание информационных систем для государственных служащих и граждан, обращающихся в государственные органы. Подобным образом эту проблему решают в США, где с 1998 года действует 508-ая часть Акта о Реабилитации, подписанная президентом Клинтоном.

И хотя действие таких актов не распространяется на частный сектор, существуют инициативы, вовлекающие разработчиков и сервис провайдеров бизнес-сектора. Такова, например, инициатива консорциума W3C — Web Accessibility Initiative, устанавливающая стандарты разработки интернет-ресурсов так, чтобы они были доступны людям с ограниченными возможностями.

Несоблюдение этих стандартов и правил вызывает различные затруднения. Так фотографии и иллюстрации, не содержащие поясняющих надписей, или видео ролики, которые не сопровождаются необходимыми пояснениями, не будут понятны слабовидящим или полностью слепым людям. А недостаток совместимости дизайна интернет-страниц с программами, которые могут читать вслух их содержание, делает полностью невозможным использование интернет-сайтов людьми с нарушениями зрения.

Для людей же с нарушениями движений пальцев и рук важным является клавиатурная поддержка функций, так как взаимодействие с такими манипуляторами, как мышка, значительно сложнее, чем использование клавиатуры. При этом используемые сочетания клавиш должны позволять работать одной рукой. Человек с обездвиженной, например, вследствие перелома, рукой будет испытывать серьезные затруднения при необходимости нажать Ctrl+Alt+Del на ноутбуке, у которого клавиши Ctrl и

Alt не дублируются в правой части клавиатуры, где располагается кнопка Del.

Для людей с ограничениями или нарушениями слуха будет абсолютно бесполезным аудиозапись, которая не сопровождается текстовой транскрипцией.

У людей с когнитивными нарушениями (например, внимания, памяти и воображения) трудность будет вызывать нестабильность (неконсистентность) навигационной модели сайта. У людей с речевыми нарушениями проблемой окажется использование сайтом неоправданно сложного языка изложения материала и отсутствие иллюстраций.

Существует множество разработок, облегчающих доступ людям с ограничениями:

- Дисплеи Брайля, позволяющие читать текст на ощупь;
- Программы, читающие тексты вслух;
- Экранные «увеличительные стекла»;
- Программы распознавания речи, позволяющие управлять компьютером голосом.

Все эти разработки могут быть эффективными, только если разработчики интернет-ресурсов уделяют внимание и направляют усилия на то, чтобы обеспечить совместимость с этими программами и устройствами.

Без должного внимания к проблемам людей с ограничениями разработчики и дизайнеры совершают простые и незначительные с их точки зрения допущения, как, например, установить фиксированный размер шрифта, которые оборачиваются неоправданными затруднениями для слабовидящих людей, оказывающихся лишенными простой возможности увеличить размер шрифта, чтобы облегчить чтение и восприятие текста.

Отношение к людям с ограниченными возможностями характеризует нацию, её культурный уровень и ценности. Это отношение зависит от ценности человека и его жизни для общества.

Ориентация на общедоступность требует изменения структуры ценностей нации, что само по себе кажется труднодостижимым. Однако опыт развития информационных технологий показывает, что меньшинство, к которому относятся разработчики этих технологий, способно влиять на образ жизни, мотивацию и структуру потребностей пользователей и, как следствие, общества в целом.

В связи с этим переориентация разработки на общедоступность становится более достижимой, и должна реализовываться через популяризацию и продвижение существующих стандартов общедоступности, а также переоценку процессов разработки с целью их улучшения.

#### **4.9. Методология построения портала государственных органов власти и органов власти местного самоуправления**

Ниже представлен обзор российских сайтов и порталов органов власти, зарубежных порталов органов власти и некоторых других интересных решений.

Дата проведения обзора – июнь-сентябрь 2014 г.

Перечень проанализированных порталов:

1. Портал правительства Австралии (<http://www.australia.gov.au>);
2. Портал Австрийского статистического центра ([http://www.statistik.at/web\\_en](http://www.statistik.at/web_en));
3. Портал правительства Бельгии (<http://www.belgium.be>);
4. Портал экономики Бельгии (<http://economie.fgov.be>);
5. Портал Департамента бизнес-инноваций, Великобритания (<http://www.berr.gov.uk>);
6. Портал «Публичные сервисы в одной точке», Великобритания (<http://direct.gov.uk>);
7. Портал «Практические советы бизнесу», Великобритания (<http://www.businesslink.gov.uk>);

8. Портал графства Оксфордшир, Великобритания  
(<http://www.oxfordshire.gov.uk>);
9. Портал Министерства экономики и технологий Германии  
(<http://www.bmwi.de/English/Navigation/root.html>);
10. Портал города Мюнхен, Германия (<http://www.muenchen.de>);
11. Портал Государственных услуг Канады  
(<http://www.servicecanada.gc.ca>);
12. Портал провинции Квебек, Канада (<http://www.gouv.qc.ca>);
13. Внешний и внутренний портал Университета Торонто, Канада  
(<http://www.utoronto.ca>);
14. Портал для бизнеса в Новой Зеландии (<http://www.business.govt.nz>);
15. Портал Государственных услуг Норвегии (<http://www.norway.no>);
16. Портал Департамента культуры Португалии  
(<http://www.culturaonline.pt>);
17. Портал Президента Российской Федерации (<http://www.kremlin.ru>);
18. Портал Министерства экономического развития РФ  
(<http://www.economy.gov.ru>);
19. Тематические порталы Министерства экономического развития РФ:
  - ИПС Экспортные возможности России  
(<http://www.exportsupport.ru/1:ru/idx>);
  - Внешнеэкономические отношения и международные правила торговли (<http://mdb.economy.gov.ru>);
  - Портал по проведению административной реформы в Российской Федерации (<http://ar.economy.gov.ru>);
  - Отчеты по выполненным научно-исследовательским работам  
(<http://aisup.economy.gov.ru/niokr>);
  - Результаты работ по проектам Минэкономразвития России в рамках ФЦП «Электронная Россия (2002-2010 годы)»  
(<http://aisup.economy.gov.ru/pubportal>);

- Федеральные целевые программы России (<http://fcp.vpk.ru>);
- 20. Сайт Министерства финансов РФ (<http://minfin.ru>);
- 21. Сайт Министерства иностранных дел РФ (<http://www.mid.ru>);
- 22. Сайт Министерства юстиции РФ (<http://www.minjust.ru>);
- 23. Портал Федерального Агентства по техническому регулированию и метрологии, Россия ([www.gost.ru](http://www.gost.ru));
- 24. Федеральная служба государственной статистики, Россия ([www.gks.ru](http://www.gks.ru));
- 25. Федеральная служба по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам (Роспатент), Россия (<http://www1.fips.ru>);
- 26. Федеральная служба финансово-бюджетного надзора, Россия (<http://www.rosfinnadzor.ru>);
- 27. Создаваемый портал г. Омска;
- 28. Внутренний портал ОАО «РЖД»;
- 29. Портал правительства США (<http://www.usa.gov>);
- 30. Государственный департамент США (<http://www.state.gov>);
- 31. Портал Департамента коммерции США (<http://www.commerce.gov>);
- 32. Портал Департамента торговли США (<http://trade.gov> и <http://tse.export.gov>);
- 33. Портал Администрации экономического развития Департамента коммерции (<http://www.eda.gov>);
- 34. Портал Бюро экономического анализа (<http://www.bea.gov>);
- 35. Портал о пакте восстановления экономики США (<http://www.recovery.gov>);
- 36. Портал Министерства внутренних дел США (<http://www.doi.gov>);
- 37. Портал Малого бизнеса США (<http://www.sba.gov>);
- 38. Портал бизнеса США (<http://community2.business.gov>);
- 39. Портал Департамента юстиции США (<http://www.usdoj.gov>);
- 40. Портал Департамента транспорта США (<http://www.dot.gov>);
- 41. Портал правительства Калифорнии, США (<http://gov.ca.gov>);

42. Портал Департамента труда Калифорнии, США (<http://labor.ca.gov>);
43. Портал Департамента развития занятости Калифорнии, США (<http://www.edd.ca.gov>);
44. Правительство штата Джорджия, США (<http://www.georgia.gov>);
45. Портал штата Джорджия, США (<http://www.georgia.org>);
46. Портал Департамента налогов штата Джорджия, США (<https://etax.dor.ga.gov>);
47. Портал Департамента здравоохранения штата Джорджия, США (<http://health.state.ga.us>);
48. Экономические исследования Федерального резервного банка Сент-Луиса, США (<http://research.stlouisfed.org/>);
49. Портал штата Майами, США (<http://miamidade.gov>);
50. Портал органов власти Массачусетса, США ([www.mass.gov](http://www.mass.gov));
51. Портал Транспортного департамента Массачусетса (<http://www.eot.state.ma.us>, <http://www.eot.state.ma.us/recovery> и <http://youmovemassachusetts.org>);
52. Портал Финляндия (<http://www.suomi.fi>);
53. Национальный портал по труду и занятости, Франция (<http://www.travail-solidarite.gouv.fr>);
54. Государственный портал Швейцарии ([www.ch.ch](http://www.ch.ch));
55. Официальный портал Швеции (<http://www.sweden.se>).

Отдельно следует обратить внимание на широкое использование готовых сервисов при построении порталов органов власти, в основном источником данных сервисов является решение Google. В Российской Федерации могут использоваться некоторые сервисы национальных компаний, например, компании Яндекс.

Описание существующих подходов дается по следующим базовым направлениям:

1. Методы навигации по portalу.

2. Информационная структура портала.
3. Главная страница.
4. Шаблоны страниц.

### **Навигация**

Навигация по существующим ресурсам интернет-портала Росжелдора – одна из важнейших задач в плане обеспечения удобного доступа. Идеальная структура интернет-портала должна предоставлять доступ в нескольких разрезах – по подразделениям Агентства, по тематикам, по типам пользователей, возможно выделение еще каких-либо аналитических разрезов.

В результате проведенного анализа рекомендуются следующие методы доступа к материалам, обеспечивающие удобство навигации:

1. Меню;
2. Ключевые слова;
3. Категории пользователей;
4. Отрасли;
5. Авторы;
6. Тематические порталы.

Термин «Доступ» в данном случае близок к термину «Поиск информации». Он используется для предотвращения путаницы при использовании термина «Поиск», ассоциирующегося с поисковой подсистемой.

### **Меню**

Обычно на порталах используется трехуровневое меню, иногда четырехуровневое. В случае нехватки уровней меню применяют иные средства, например, создаются тематические порталы.

### **Ключевые слова**

«Ключевые слова» определяют принадлежность публикуемого материала. В отличие от иерархически организованных «направлений», темы

являются одноуровневыми (с точки зрения навигации), один материал может быть привязан к нескольким ключевым словам. Использование признака «Ключевые слова» позволяет связывать воедино материалы, опубликованные в разных разделах портала. Пример использования ключевых слов приведен на Рисунке 1, а также на Рисунке 3.

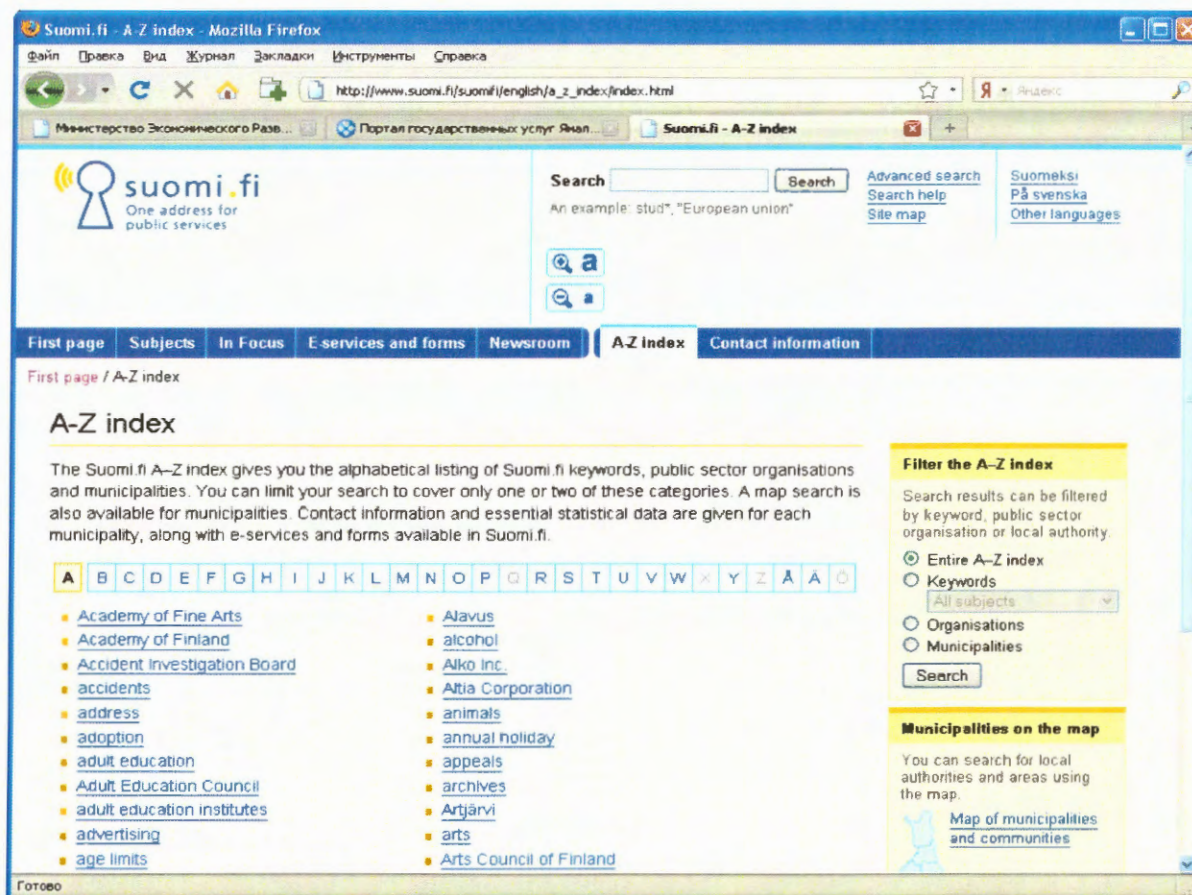


Рисунок 1. Использование keywords (ключевых слов) на портале государственных услуг Финляндии ([www.suomi.fi](http://www.suomi.fi))

Следующий пример применения «Ключевых слов» реализован для «Автоматизированной Системы оперативного консультационного сопровождения бухгалтерского и налогового учета ОАО РЖД» – каждому документу приписываются ключевые слова (для облегчения поиска) и рубрики, дополнительные признаки. Интерфейс классификации данных представлен на Рисунке 2.



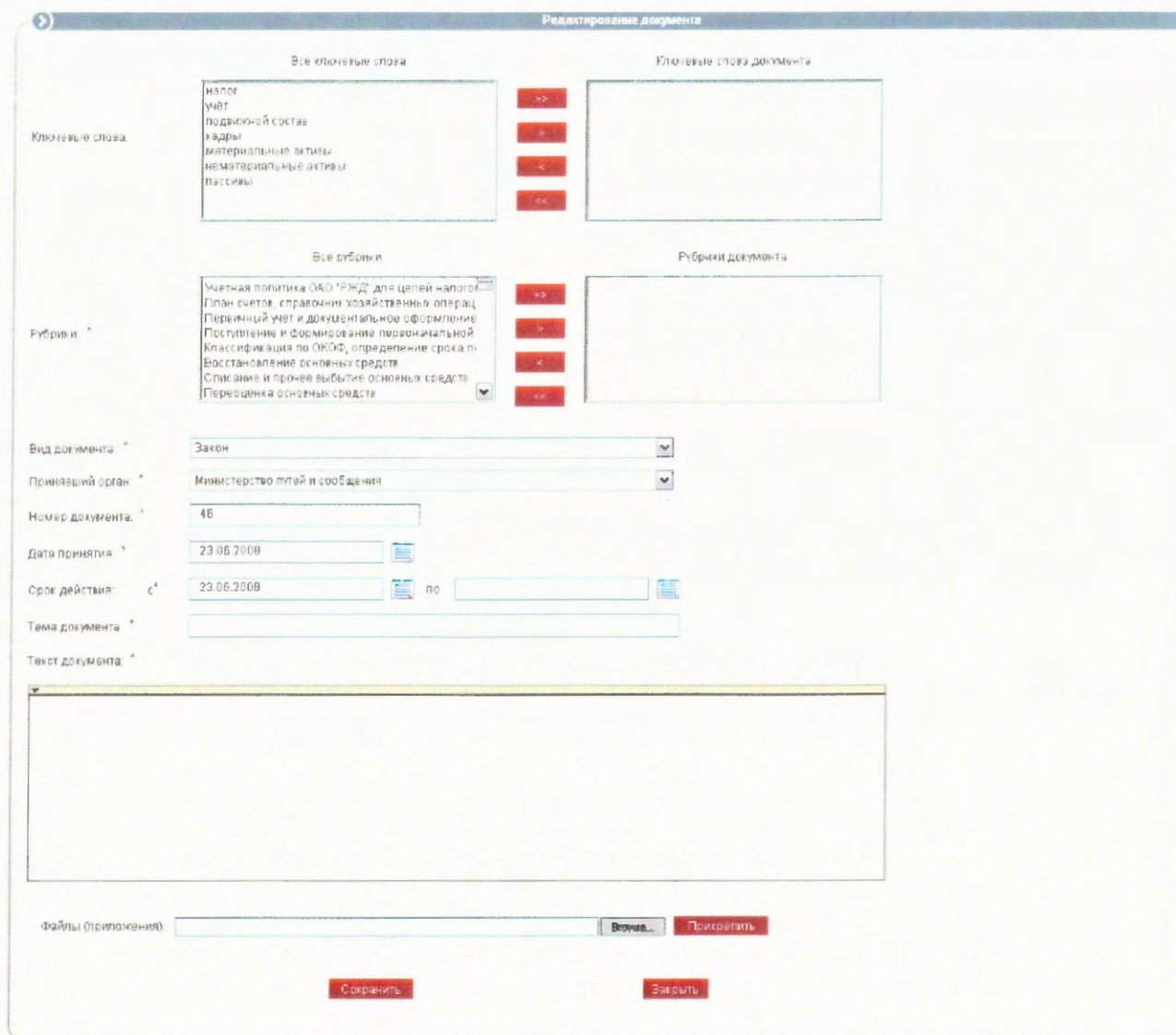


Рисунок 2. Пример приписывания документа к различным ключевым словам и рубрикам

Классификация материалов по темам (на английском языке они называются Topic) представлена на портале Государственного Департамента США ([www.state.gov](http://www.state.gov)), см. Рисунок 3.

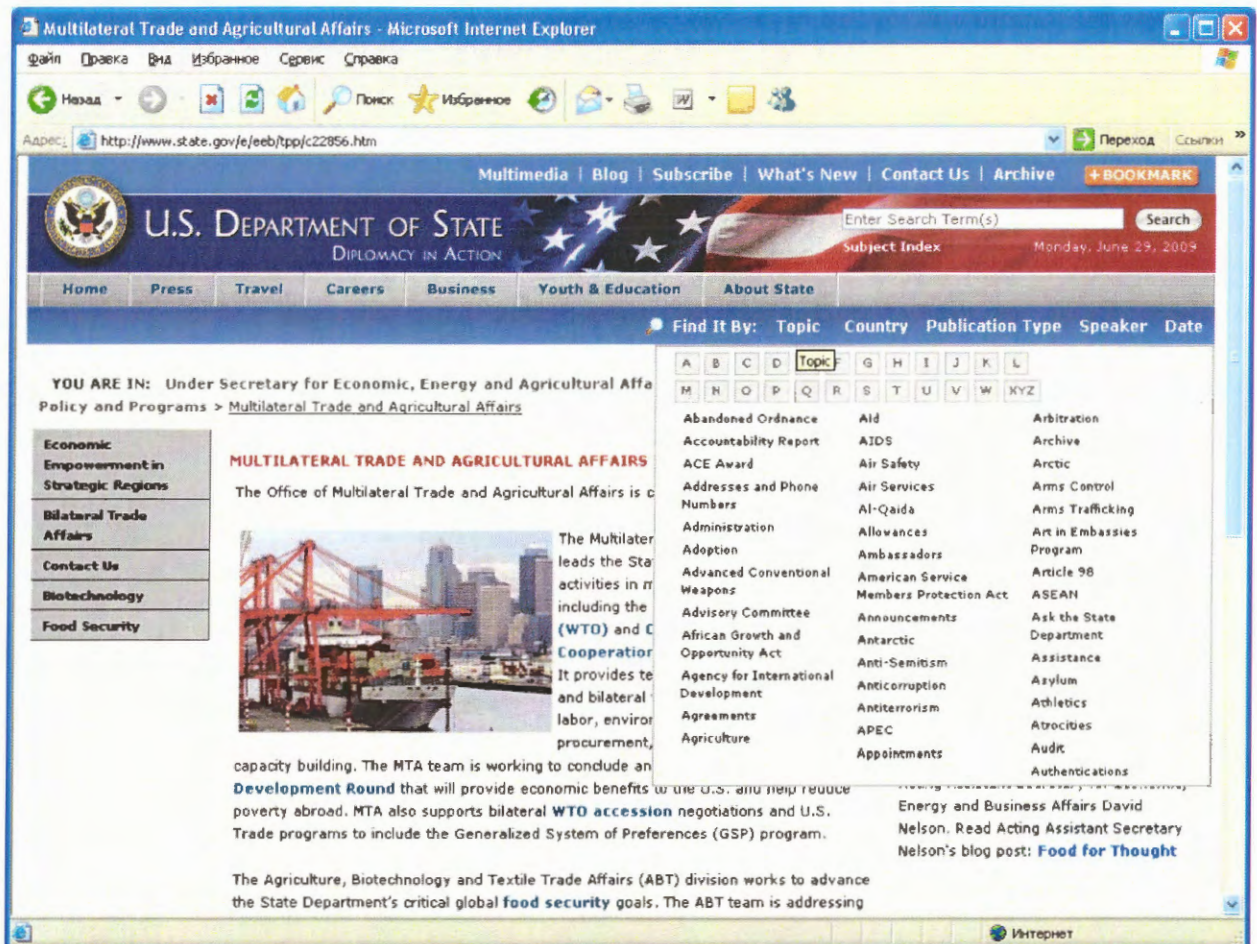


Рисунок 3. Использование рубрик на портале Государственного Департамента США

### Тематические порталы

Увеличение объема публикуемых данных на портале приводит к существенному усложнению системы навигации. Одним из методов решения является выделение тематических порталов, объединяющих материалы по каким-то специфическим критериям.

При развитии интернет-портала Росжелдора возможно появление новых тематических порталов. Часто применяемым способом «объединения» порталов является визуальная совместимость сайтов – пользователь, переходя от одного портала к другому, легко может узнать общие элементы дизайна. Таким элементом обычно является «шапка» страницы, выполненная

с использованием одинаковых цветов, схожих графических элементов оформления.

Иногда используются дополнительные «нежесткие» методы интеграции – на уровне ссылок, баннеров или более «жесткий» – организация раздела меню (обычно используется пункт меню, раскрывающийся на один уровень) интернет-сайта, повторяющего структуру меню первого уровня тематического портала. Пример указанного подхода приведен на Рисунке 4, Рисунке 5.



Рисунок 4. Раздел сайта, посвященный работе в Государственном Департаменте США

При нажатии на один из разделов на странице происходит переход на тематический сайт (Рисунок 5).



Рисунок 5. Тематический сайт по работе в Государственном департаменте США

Другим примером разбиения портала может стать вычленение из портала Федерального агентства по Ростехрегулированию ([www.gost.ru](http://www.gost.ru)) информационного портала по международной стандартизации (<http://iso.gost.ru>) и портала технических комитетов.

В качестве отдельного подхода к объединению тематических порталов возможно рассмотреть опыт объединения различных Интернет-ресурсов организации в рамках корпоративного портала. Таким является внутрикорпоративный портал Университета Торонто (Канада). Портал объединяет несколько отдельных ресурсов, созданных на базе различных технологий, в частности – java-оболочка портала, система дистанционного обучения компании BlackBoard, сайты на базе asp и php. Единым элементом, визуально объединяющим все ресурсы является верхняя «шапка». Граница «шапки» – закладки MyPage (Рисунок 6, Рисунок 7, Рисунок 8), Community

(Рисунок 9), Content (Рисунок 10). При переходе между ресурсами «шапка» остается доступной. Технологическим методом интеграции в данном проекте является iFrame.

Навигация между различными ресурсами осуществляется следующим образом:

- с использованием упомянутых закладок;
- с помощью «раскрытых» портлетов (например, CourseCatalog);
- с помощью навигационных элементов на первой закладке – Tools и HotSpots.

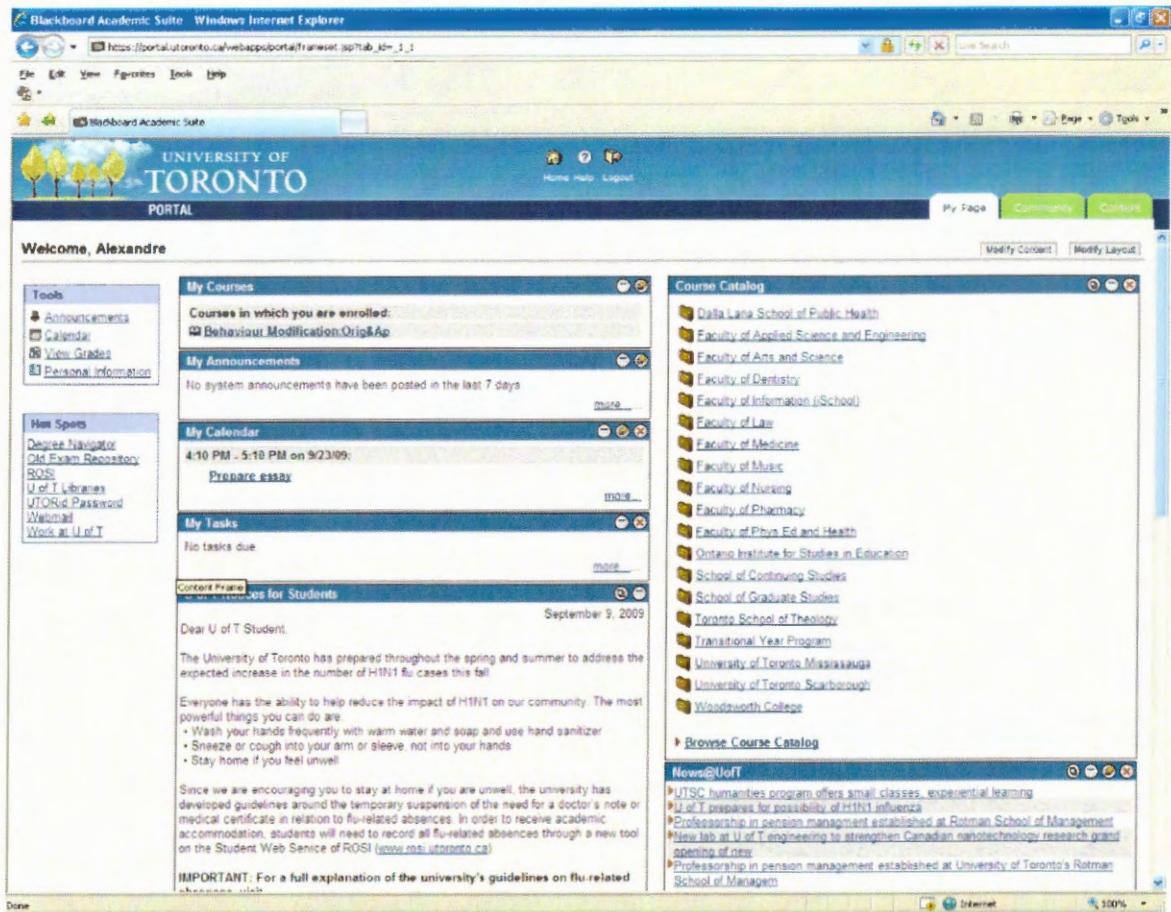


Рисунок 6. Главная страница внутрикорпоративного портала Университета

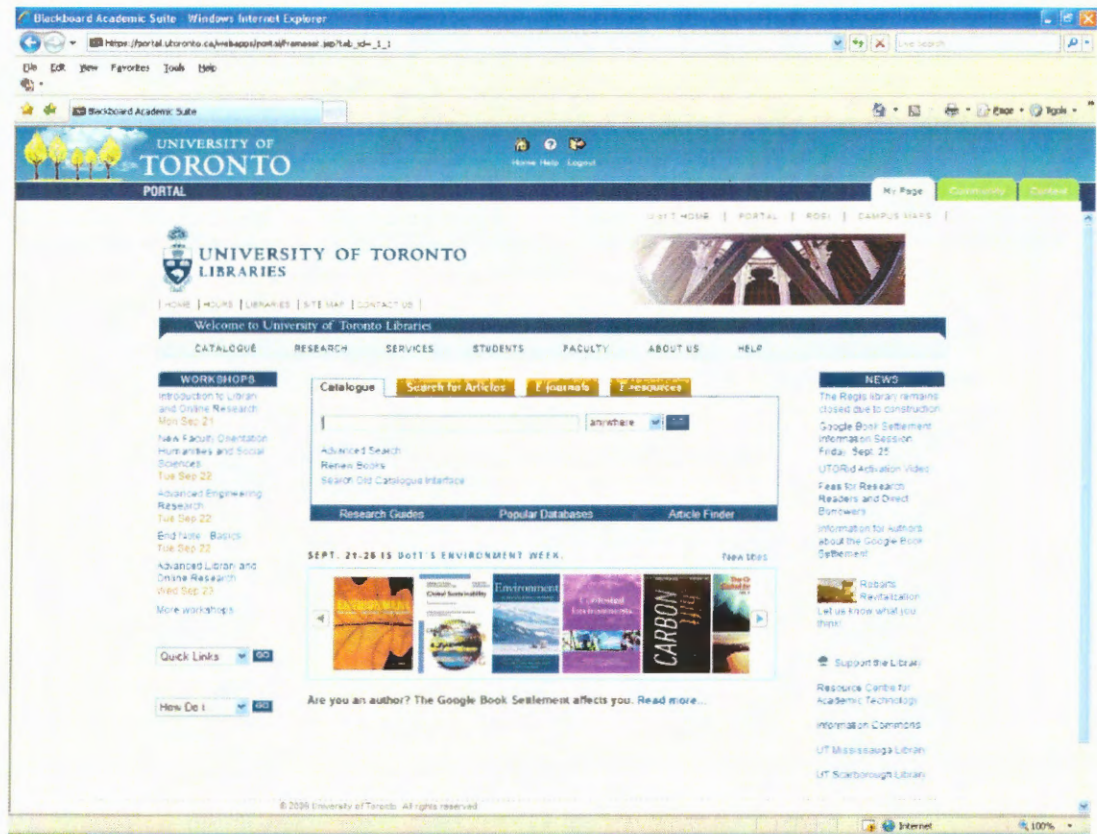


Рисунок 7. Пример интеграции php-ресурса

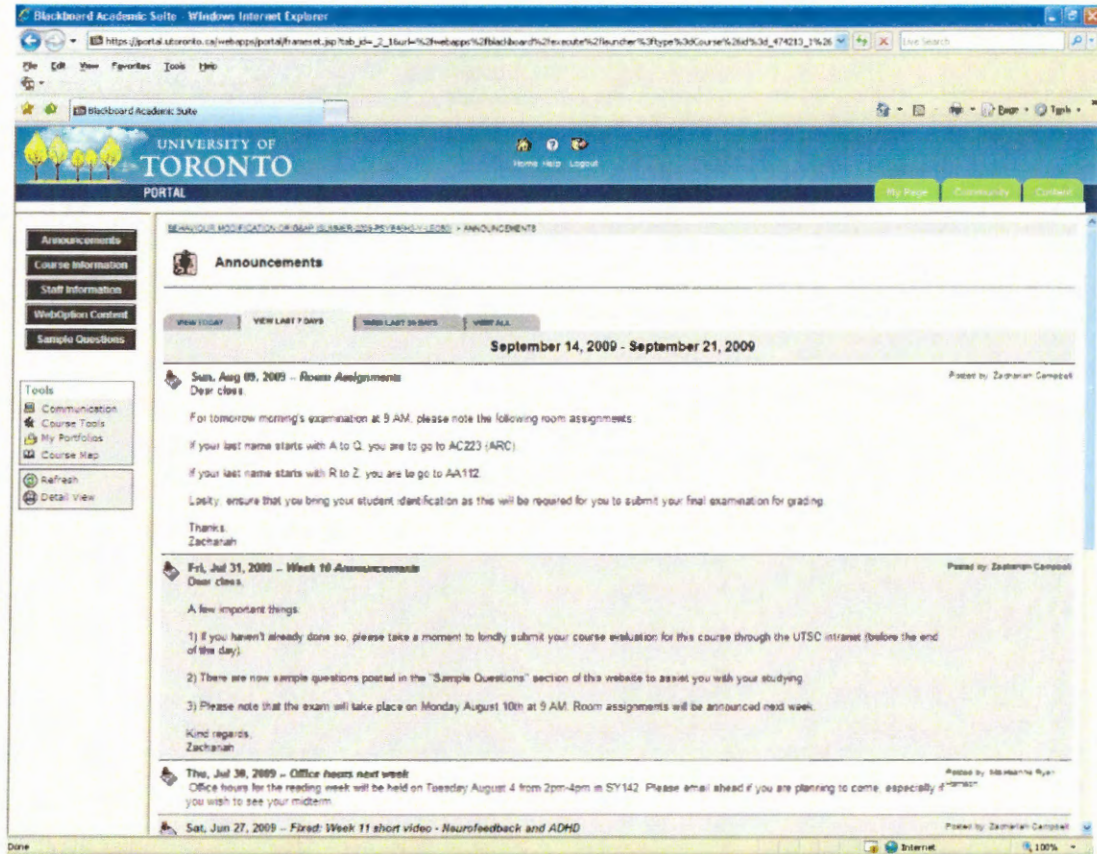


Рисунок 8. Интеграция в портал системы дистанционного обучения

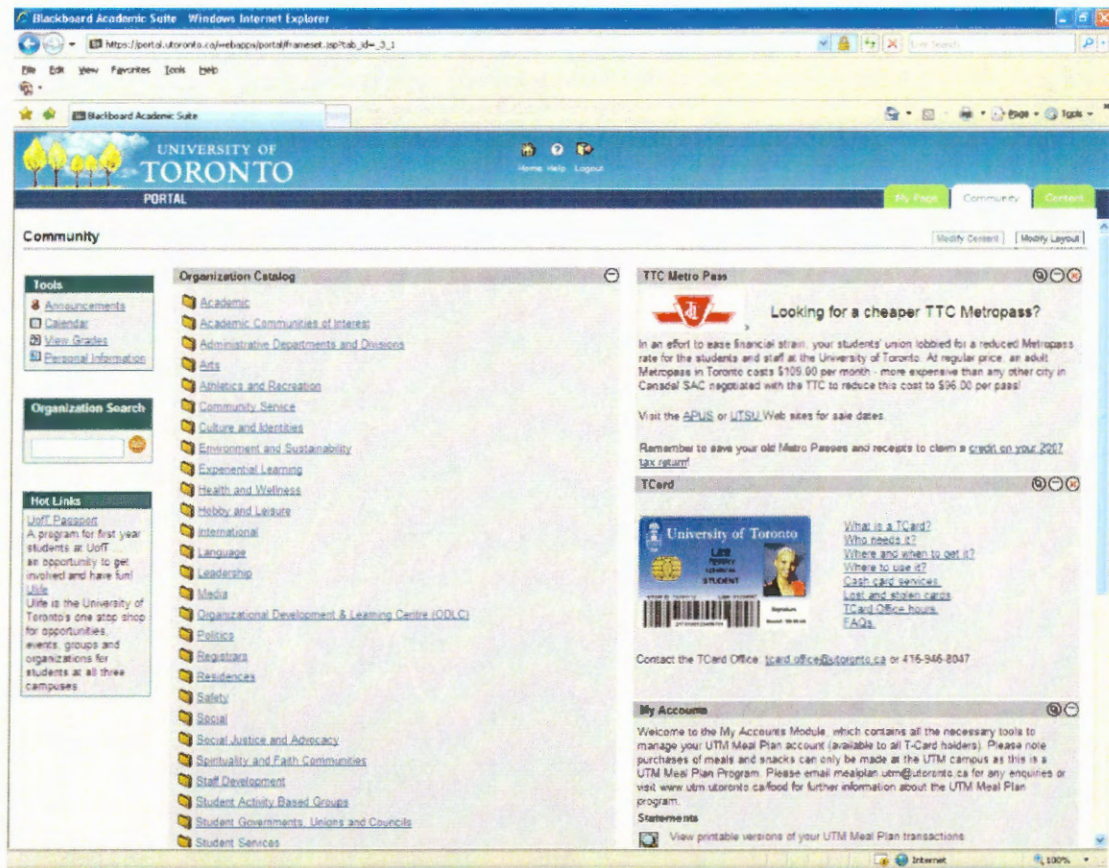


Рисунок 9. Закладка Community

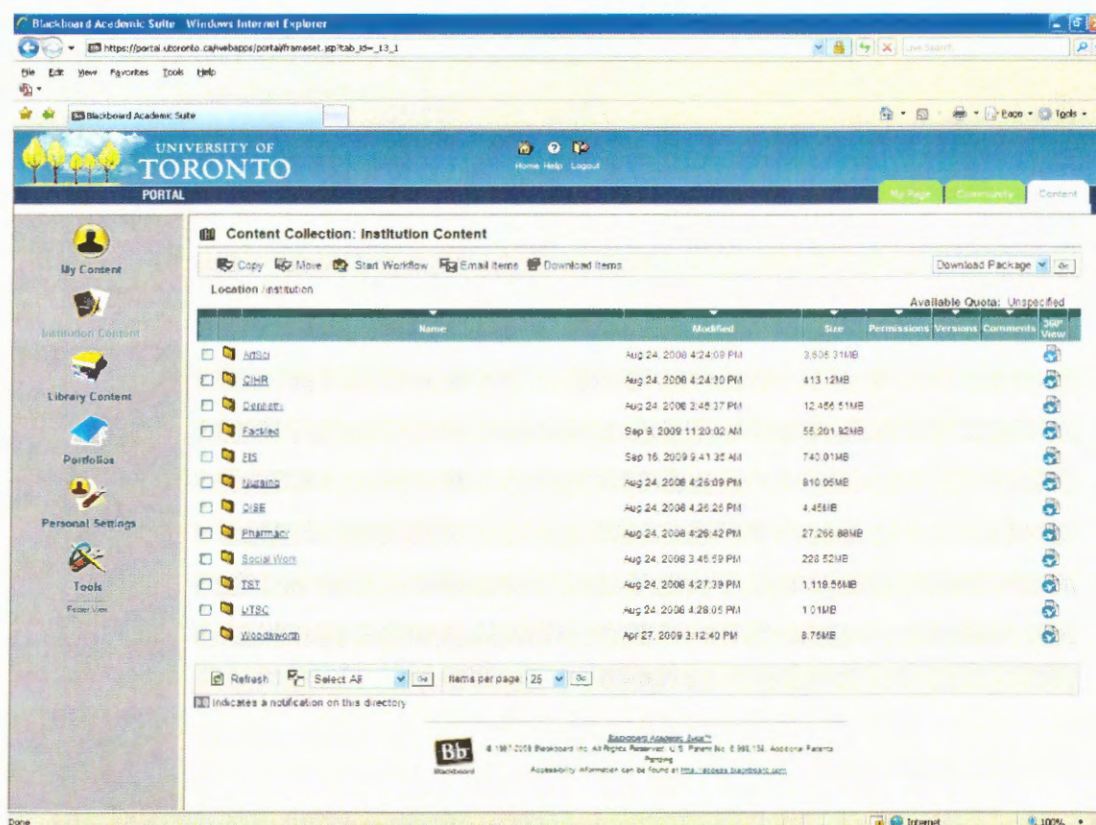


Рисунок 10. Закладка Content

Важным моментом рассматриваемого проекта является использование всеми интегрируемыми системами единого реестра пользователей. Такое решение позволяет выводить на все страницы персонализированную информацию, касающуюся данного пользователя без необходимости вводить логин каждый раз в каждую систему.

### Модернизация информационной структуры портала

Информационная структура портала, находящая свое выражение в первую очередь в структуре меню, является одной из важнейших составляющих портала.

При проектировании структуры обычно используются следующие источники:

1. Положение о Федеральном агентстве;
2. Нормативные документы;
3. Текущая структура интернет-портала;



#### 4. Интервью с сотрудниками Федерального агентства.

Использование информационной структуры аналогичных зарубежных органов власти возможно лишь отчасти, так как все они различаются по целям, задачам, структуре.

При создании информационной структуры будет производиться вычленение разделов структуры. После этого разделы будут объединены в иерархическую систему.

#### **Постановление Правительства Российской Федерации «О Федеральном агентстве железнодорожного транспорта»**

Постановление Правительства Российской Федерации «О Федеральном агентстве железнодорожного транспорта» является ключевым документом при проектировании информационной структуры интернет-портала.

Ключевые разделы информационной структуры портала должны соответствовать основным функциям и задачам Росжелдора, указанным в разделе «I. Общие положения».

В качестве примера использования основных функций и задач Росжелдора можно привести вычленение раздела II «Полномочия».

Пример реализации можно найти на англоязычной версии портала Министерства экономики и технологий Германии (Рисунок 11). Само название основных разделов содержит слово «Политика».



Рисунок 11. Описание политик – один из ключевых компонентов портала Министерства экономики и технологий Германии

### Анализ нормативных документов

Для проведения анализа требований к Интернет-сайту необходимо использовать следующие нормативно-правовые акты:

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 2003 года № 98 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2009 года № 953 «Об обеспечении доступа к информации о

деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти»;

- Приказ Минкомсвязи России от 25 августа 2009г. № 104 «Об утверждении требований по обеспечению целостности, устойчивости функционирования и безопасности информационных систем общего пользования»;
- Приказ Минэкономразвития России от 16 ноября 2009 года № 470 «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти» (зарегистрирован Минюстом России, регистрационный № 15949 от 31 декабря 2009 г.);
- Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года, одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 года №632-р;
- План мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года, утвержденный 14 февраля 2009 года № 604п-П16;
- Федеральный закон Российской Федерации №59-ФЗ от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- В качестве дополнительного источника возможно использовать «Рекомендации по созданию, информационному и технологическому сопровождению Интернет-сайтов органов государственного управления Республики Беларусь».

Некоторые положения этих документов рассмотрены подробнее ниже.

**Анализ требований Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г.**

**№ 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»**

Федеральный Закон от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ выдвигает ряд требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемой в сети Интернет. Среди них необходимо выделить задачу публикации следующих сведений (Статья 13. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемая в сети Интернет):

1. «перечни информационных систем, банков данных, реестров, регистров, находящихся в ведении государственного органа, ..., подведомственных организаций»;
2. «информацию об участии государственного органа ... в целевых и иных программах, международном сотрудничестве, включая официальные тексты соответствующих международных договоров Российской Федерации, а также о мероприятиях, проводимых государственным органом, ..., в том числе сведения об официальных визитах и о рабочих поездках руководителей и официальных делегаций государственного органа»;
3. «информацию о нормотворческой деятельности государственного органа ...»;
4. информацию о результатах проверок, проведенных государственным органом, его территориальными органами, ..., подведомственными организациями в пределах их полномочий, а также о результатах проверок, проведенных в государственном органе, его территориальных органах, органе местного самоуправления, подведомственных организациях»;

5. «информацию о кадровом обеспечении государственного органа»;
6. «информацию о работе государственного органа, ... с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления»;
7. «сведений о руководителях государственного органа, его структурных подразделений, территориальных органов и представительств за рубежом (при наличии), ..., руководителях подведомственных организаций».

**Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2009  
года № 953**

**«Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства  
Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти»**

Данное постановление является развитием требований, выдвинутых в Федеральном Законе от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ, удобно структурирует перечень информации, которая должна быть опубликована на порталах федеральных органов власти.

**Концепция формирования в Российской Федерации электронного  
правительства, одобренная распоряжением Правительства Российской  
Федерации**

**от 6 мая 2008 года № 632-р**

В концепции следует выделить раздел «IV. Основные приоритеты формирования электронного правительства», подраздел «1. Развитие систем обеспечения удаленного доступа граждан к информации о деятельности государственных органов на основе использования информационно-коммуникационных технологий», особенно пункт «Развитие сайтов государственных органов в сети Интернет».

1. Согласно указанному разделу в ходе работ над интернет-порталом Росжелдора «... необходимо обеспечить развитие ведомственных сайтов в сети Интернет, полноту и своевременность размещения на них соответствующей информации, удобство использования, а также доступ через них к данным, содержащимся в ведомственных информационных системах»;
2. «Сайты государственных органов в сети Интернет обеспечат оперативное размещение информации, связанной с деятельностью ведомства, его организационной структурой, адресно-справочной информации, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность данного государственного органа, информации о реализуемых ведомством программах и проектах, а также сведений о целевых и фактических показателях результативности его деятельности»;
3. «Сайты государственных органов в сети Интернет обеспечат обеспечение обратной связи и обработку обращений граждан»
4. «необходимо предусмотреть применение механизмов, обеспечивающих достоверность размещаемой информации и исключающих нерегламентированные и неконтролируемые публикации и изменение размещаемых сведений»;
5. при оформлении сайтов необходимо использовать элементы государственной символики.

При создании сайтов органов власти необходимо обращать внимание на еще один пункт Концепции, а именно на «государственные услуги».

**План мероприятий по реализации Концепции формирования в  
Российской Федерации электронного правительства, утвержденный  
14 февраля 2009 года № 604п-П16**

Задаче развития интернет-портала Росжелдора в Плане соответствует подраздел «1.1. Развитие сайтов государственных органов власти в сети

Интернет». В подразделе п. 1.1.2. указывается, что требуется провести модернизацию сайтов федеральных органов исполнительной власти в сети Интернет в соответствии с требованиями, к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами.

### **Рекомендации по созданию, информационному и технологическому сопровождению Интернет-сайтов органов государственного управления Республики Беларусь**

Данный документ отлично дополняет требования Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в следующих разделах: Технологическое и программное сопровождение Интернет-сайта, Дизайн Интернет-сайта, Защита информации.

#### **Главная страница**

Главная страница – один из ключевых элементов, обеспечивающих удобство работы с порталом. Подход к реализации главной страницы прошел путь от фотографии руководителя и его приветственных слов до важного функционального элемента. Требования к главной странице продолжают развиваться и в настоящее время.

#### **Предлагаемое решение**

Существует два подхода к ведению первой страницы – «приветствие» (начало Интернет-эры) или «перекресток». Представляется, что второй вариант более современен. Данный подход характеризуется тем, выделены самые важные идеи сайта (с точки зрения владельца сайта), которые относятся к различным его разделам. При этом главная страница зачастую дублирует пункты меню, акцентирует внимание пользователей сайта.

Примеры такого подхода представлены на следующих рисунках: Рисунок 12, Рисунок 13, Рисунок 14, Рисунок 15 и Рисунок 16).

Рассмотрим характерный пример построения главной страницы сайта федерального органа правительства США – Департамента транспорта (<http://www.dot.gov/new/index.htm>).



Рисунок 12. Пример первой страницы Департамента транспорта США

Часть 1 – динамическая, в этой части отображаются самые важные новости. Обычно «динамические важные новости» дают информацию по 4-5-и событиям. В данном элементе обычно представлен текст с картинкой, ссылка на видео. Прокрутка списка новостей производится автоматически, при желании пользователь может самостоятельно управлять прокруткой списка (кнопки «Prev» и «Next»). По итогам наблюдений за данным порталом видно, что скорость изменений – не менее 1 элемента в неделю.

Часть 2 – Highlights (Выделяемое, подчеркиваемое).

Часть 3 – TopRequests (Наиболее популярные запросы).



Часть 4 – SpecialFeatures (Организационная структура и спецпроекты).

Характерны и другие примеры – Портал провинции Квебек (Канада), Портал для бизнеса в Новой Зеландии, Англоязычная версия портала правительства Бельгии. Подобный подход был использован при разработке информационного портала по международной стандартизации Федерального Агентства Ростехрегулирование (Рисунок 16) и Портала малого предпринимательства ЯНАО.



Рисунок 13. Портал провинции Квебек, Канада, раздел государственных услуг гражданам и бизнесу

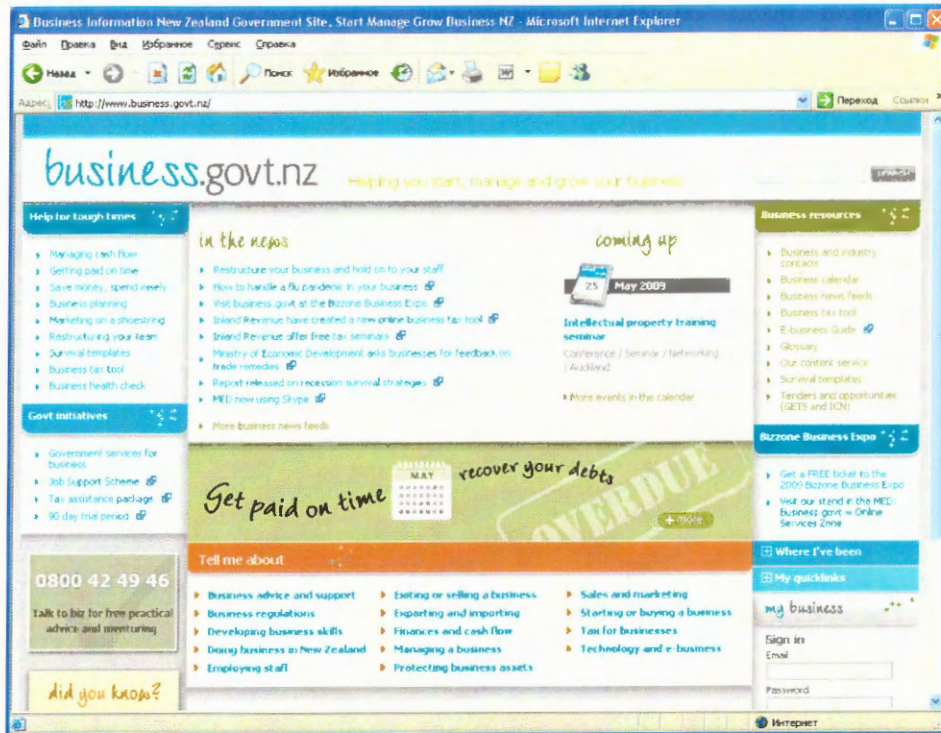


Рисунок 14. Портал для бизнеса в Новой Зеландии

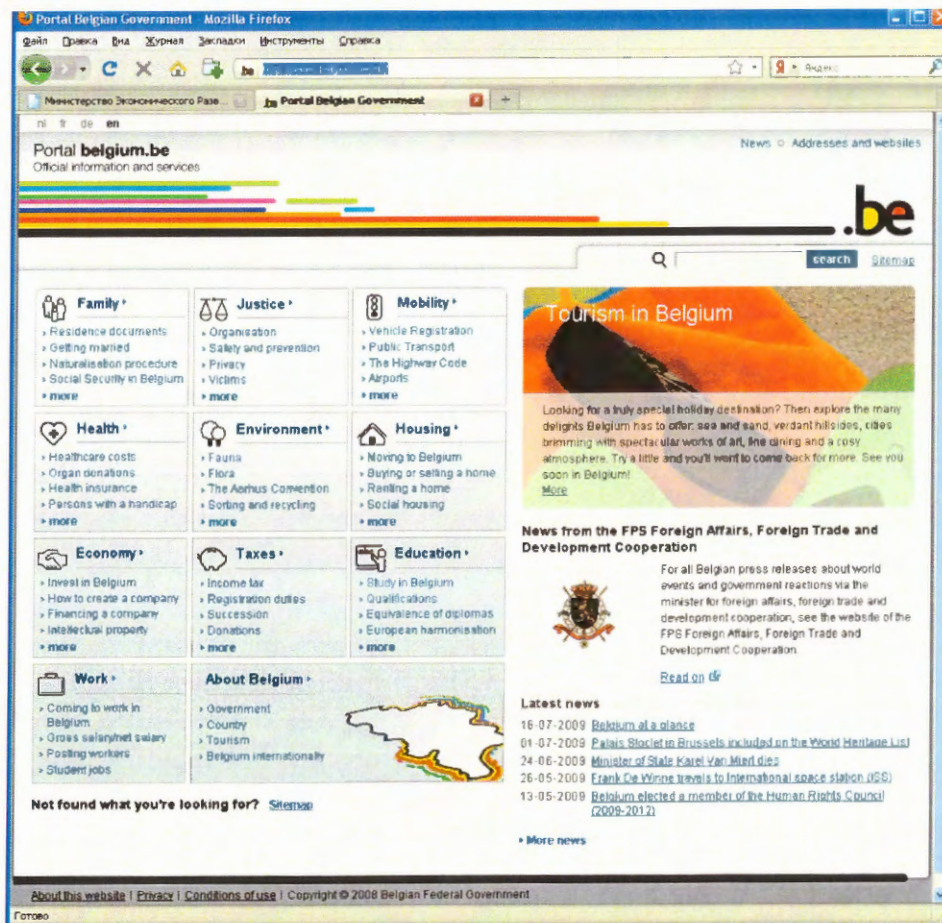


Рисунок 15. Англоязычная версия портала правительства Бельгии (<http://www.belgium.be/en/>)

Подход, реализованный на портале правительства Бельгии, – один из наиболее ярких представителей «открытого» стиля. Левая часть экрана раскрывает наиболее важные разделы и подразделы – Family, Justice, Mobility, Health, Environment, Housing, Economy, Taxes, Education, Work, AboutBelgium.

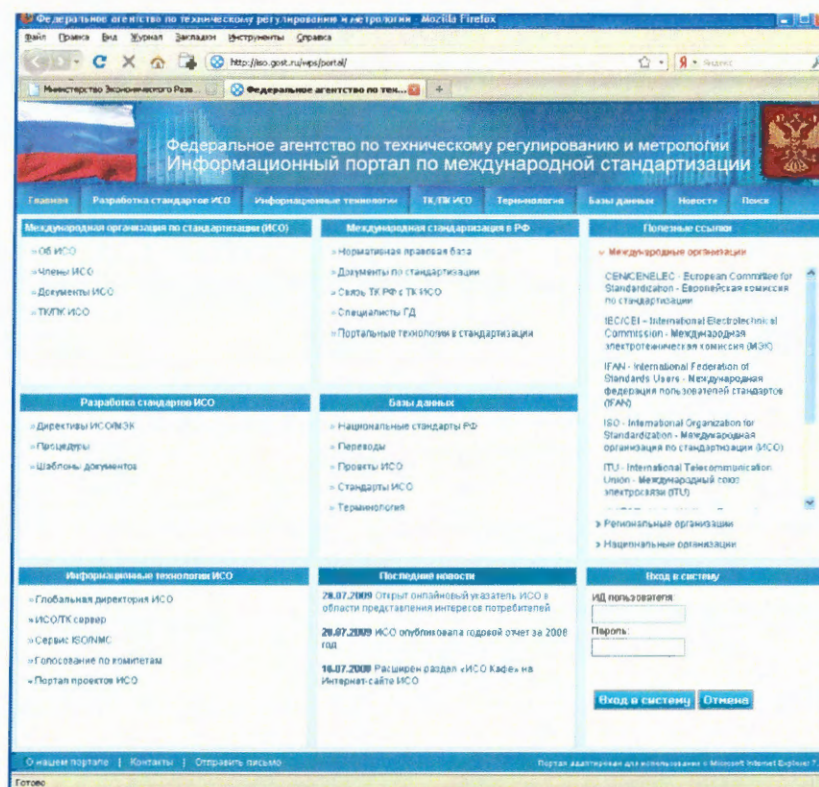


Рисунок 16. Пример решения на <http://iso.gost.ru> На главную страницу портала выведены главные разделы и подразделы портала.

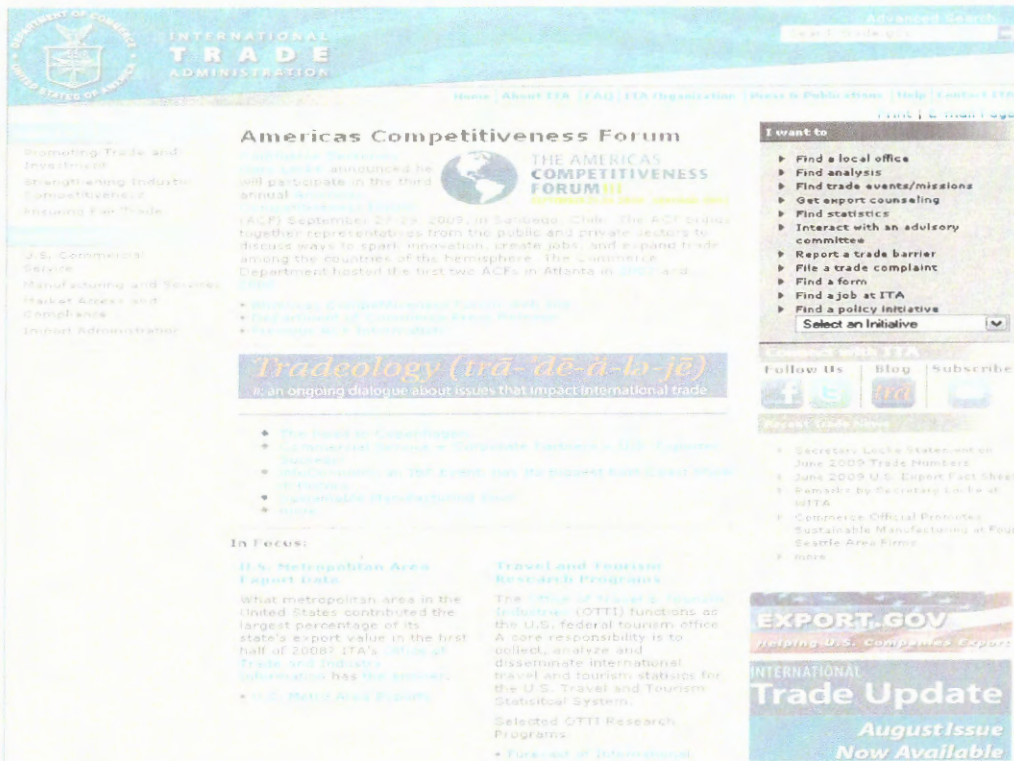


Рисунок 17. На портале администрации международной торговли США выделена зона «I want to», это название соответствует элементу «Самое главное»

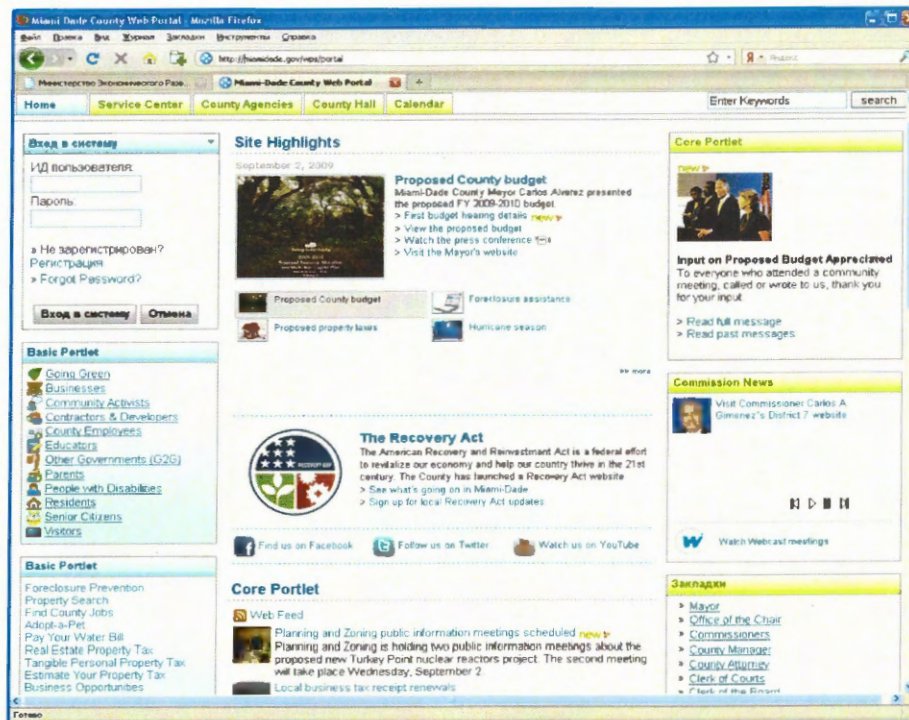


Рисунок 18. Пример главной страницы портала администрации Майами  
(<http://miamidade.gov/wps/portal>)



Рисунок 19. Главная страница портала органов власти Массачусетса  
([www.mass.gov](http://www.mass.gov))

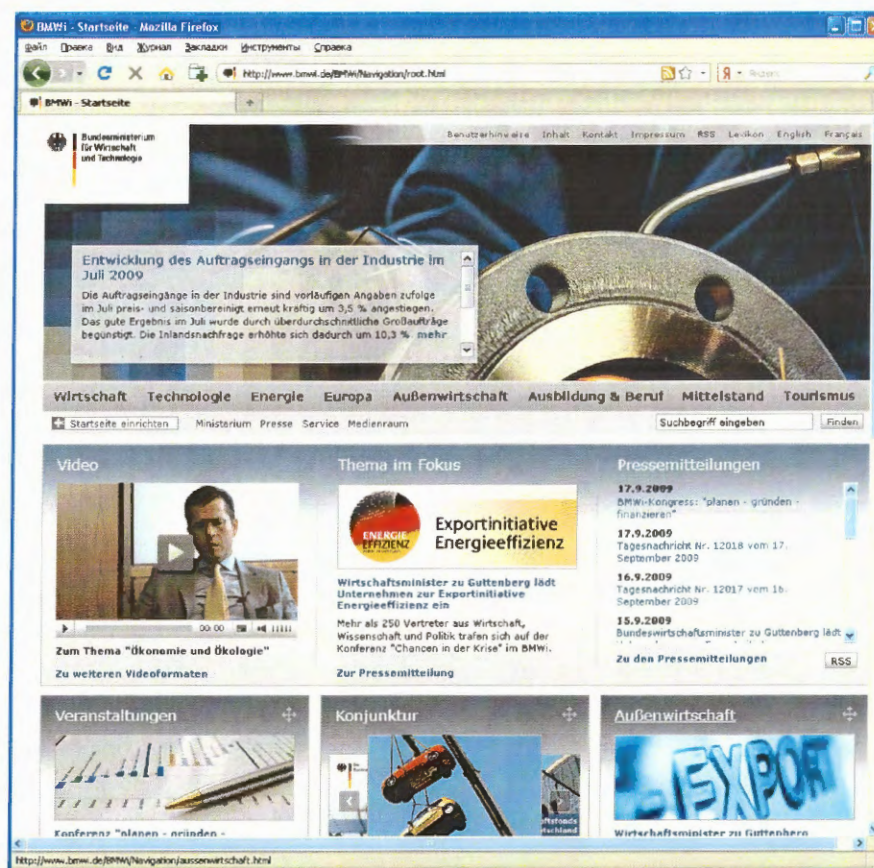


Рисунок 20. Главная страница Портала Министерства экономики и технологий Германии (<http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/root.html>).

Пользователь имеет возможность самостоятельно располагать часть элементов на странице (элементы, помеченные стилизованным крестом).

Все приведенные примеры иллюстрируют современную тенденцию – максимальное раскрытие большинства разделов, наиболее важных данных на первой странице портала органа государственной власти. Подобное решение можно найти на порталах органов государственной власти США, Канады, Австралии, Австрии, Бельгии, Новой Зеландии, Норвегии.

Конечно, такой вариант организации главной страницы не является единственным решением – ряд порталов государственных органов власти Великобритании, Франции, Германии, в тех же США устроены проще. Некоторые органы власти уделяют большее внимание оформлению главной страницы, немного в ущерб функциональности (см. Рисунок 21).

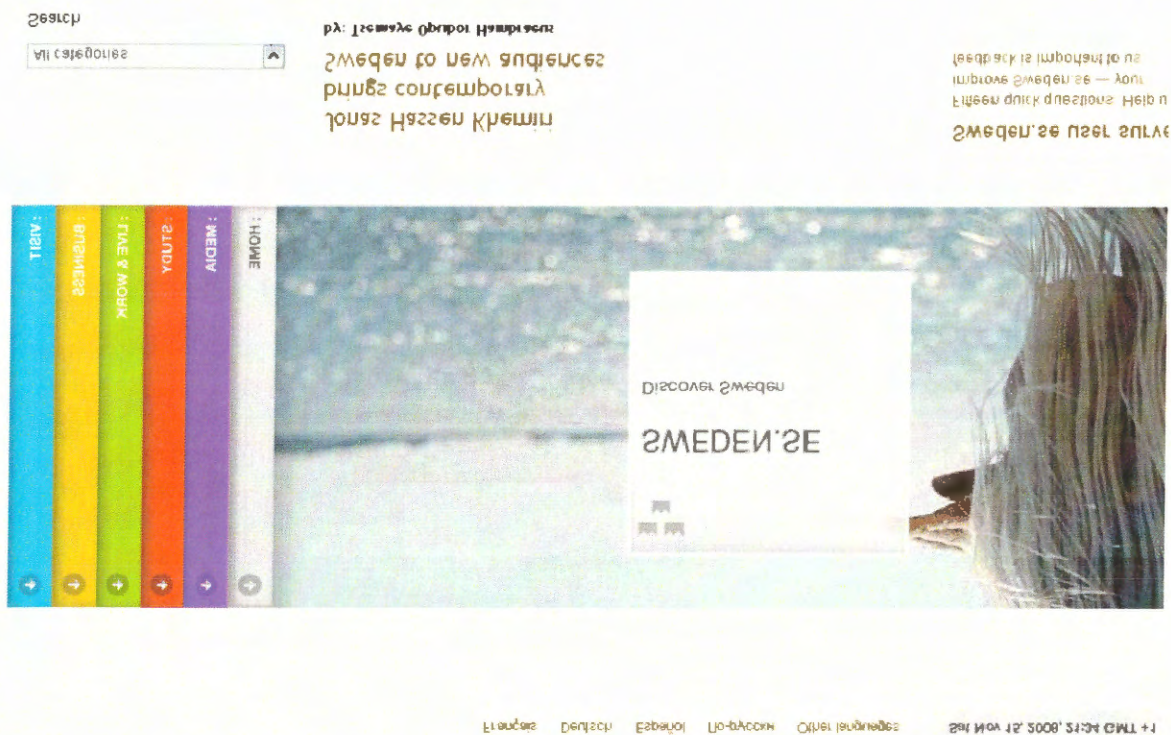


Рисунок 21. Пример «дизайнерской» главной страницы – официального портала Швеции (по состоянию на ноябрь 2008 года)

Однако «раскрытый стиль» главной страницы является шагом вперед, поэтому рекомендуется использовать именно его.

### Шаблоны страниц

Несмотря на разнообразие разделов можно выделить несколько повторяющихся типов, «шаблонов страниц»:

1. Аналитические данные;
2. Сайты подразделений;
3. Планы программ;
4. Мультимедиа информация;
5. Перечни информационных систем, банков данных, реестров, регистров;
6. Общественная приемная;
7. Раздел «Кадры».

## Аналитические данные

На большинстве зарубежных и российских порталов аналитические данные выкладываются в виде файлов форматов pdf, doc и xls. Например, на портале Австрийского статистического центра ([http://www.statistik.at/web\\_en](http://www.statistik.at/web_en)) данные можно получить в форматах html, pdf или xls (Рисунок 22).

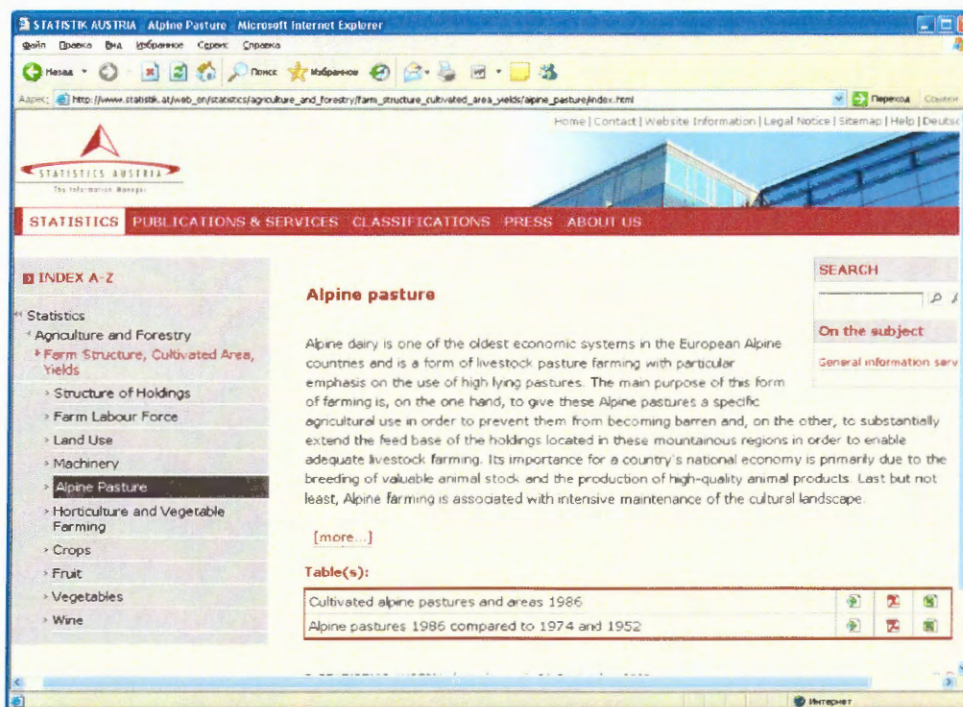


Рисунок 22. Пользователь может выбрать любой из форматов документа – html, pdf, xls

Однако есть ряд более удачных вариантов.

В качестве примера реализации удобного подхода представления аналитических данных можно привести недавно созданный портал [rescovery.gov](http://rescovery.gov) (посвященный информации о борьбе с кризисом в США) – см. Рисунок 23. Данный инструмент позволяет в он-лайн получать данные в различных видах (табличном, в виде диаграмм, картограмм), самостоятельно выбирать виды представления информации, рассматривать различные виды зависимостей.



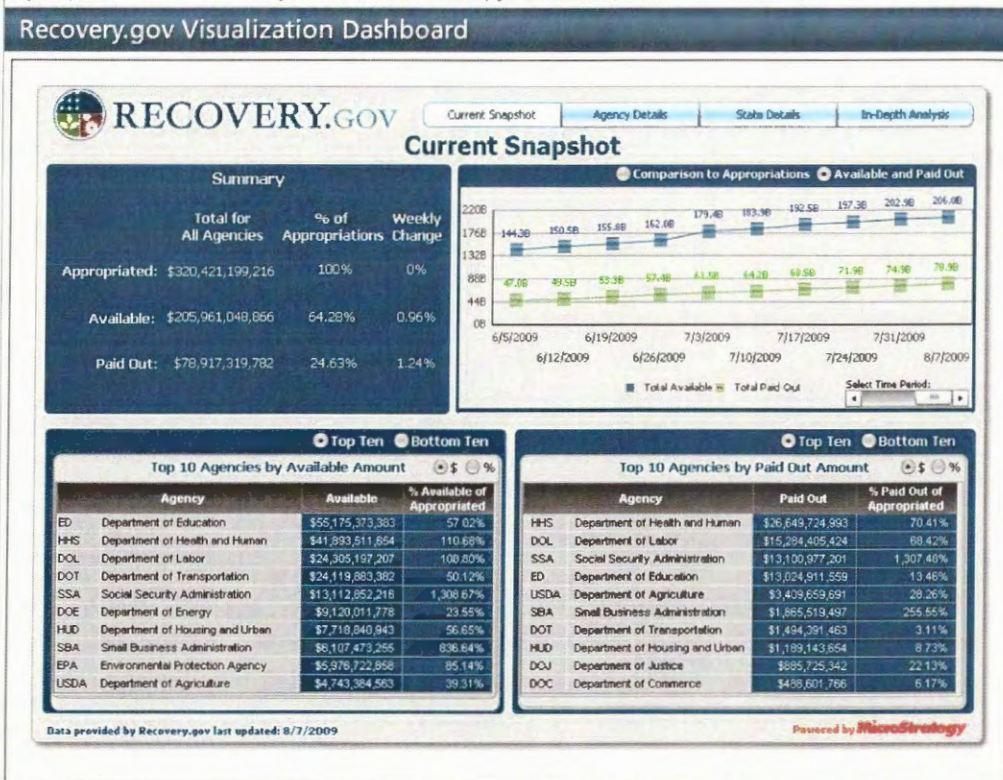


Рисунок 23. Пример публикации табличных и графических данных

Пользователю портала доступен ряд элементов управления – выбор шкалы времени возможность сортировки по разным критериям, выбор наилучших и наихудших записей.

Предлагается использовать подобный опыт представления данных, с учетом существующих вариантов публикации табличных данных и графиков. Первый вариант – интеграция существующих в Министерстве систем подготовки статистических данных, создаваемых на регулярной основе. Второй вариант – загрузка данных непосредственно в порталную систему представления табличных данных. Такой подход больше подходит в случаях разовой подготовки сводных, аналитических данных.

В качестве средств публикации данных (при втором варианте) могут выступать два типа программных продуктов:

- Профессиональные средства бизнес-аналитики (BusinessIntelengence), например, IBM Cognos BI). Однако они будут слишком сложны для большинства пользователей. Тем не менее, подобные средства

применяются на ряде сайтов органов власти, пример реализации см. Рисунок 24 и Рисунок 25.

- Электронные доски (dashboards), например IBMDashboard. Данные средства более просты в использовании пользователям открытых порталов. Примеры реализации см. Рисунок 23 и Рисунок 28.

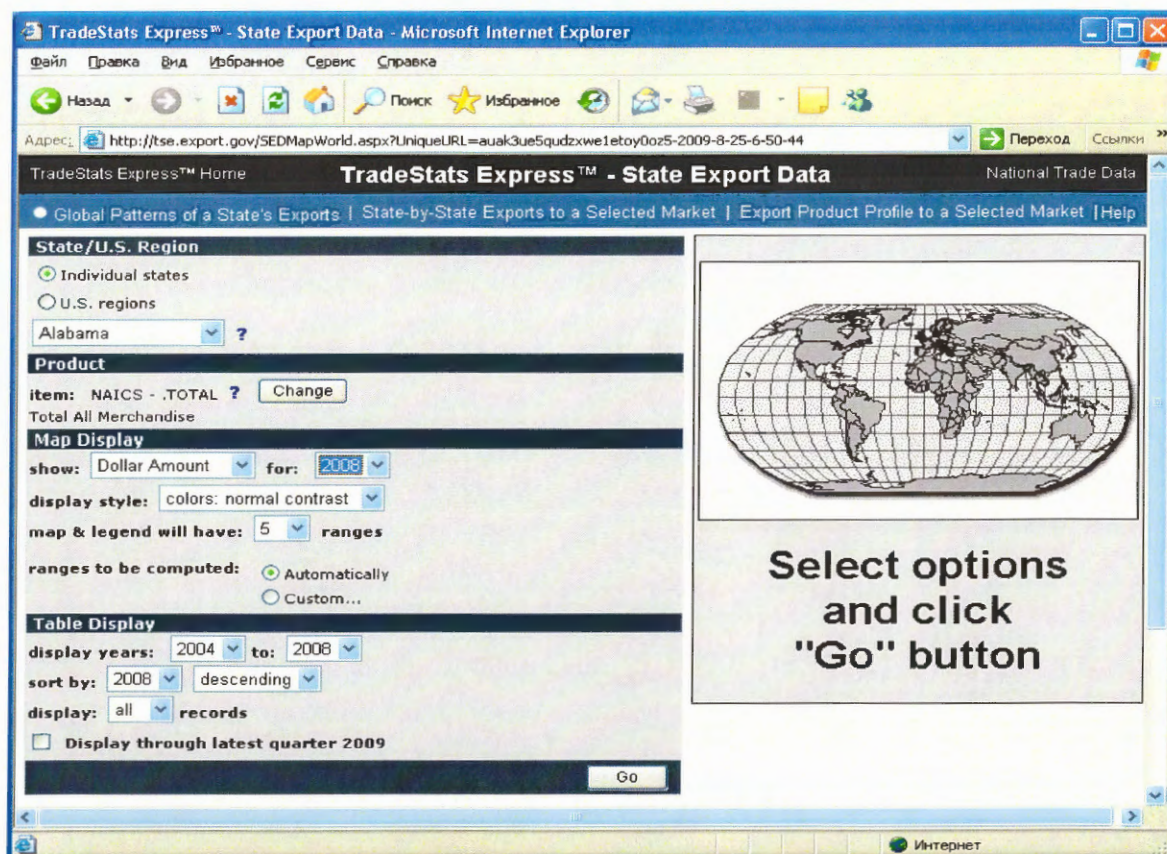


Рисунок 24. Пример системы он-лайн аналитики (Департамент торговли США)

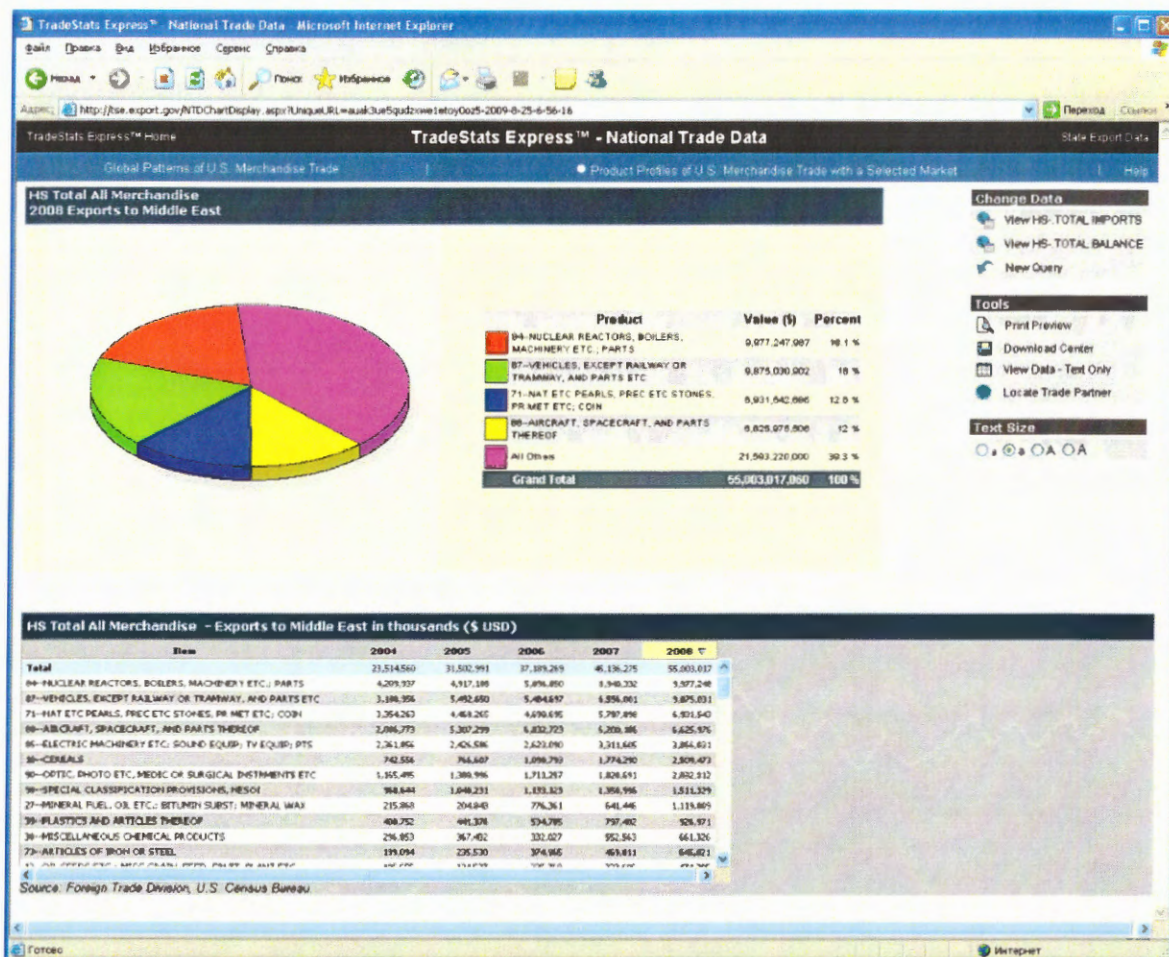


Рисунок 25. Пример системы он-лайн аналитики (Департамент торговли США)

### Сайты подразделений

Сайты подразделений являются одной из возможностей самостоятельно представлять информацию о себе. Примеры реализации приведены на Рисунке 26 и Рисунке 27.

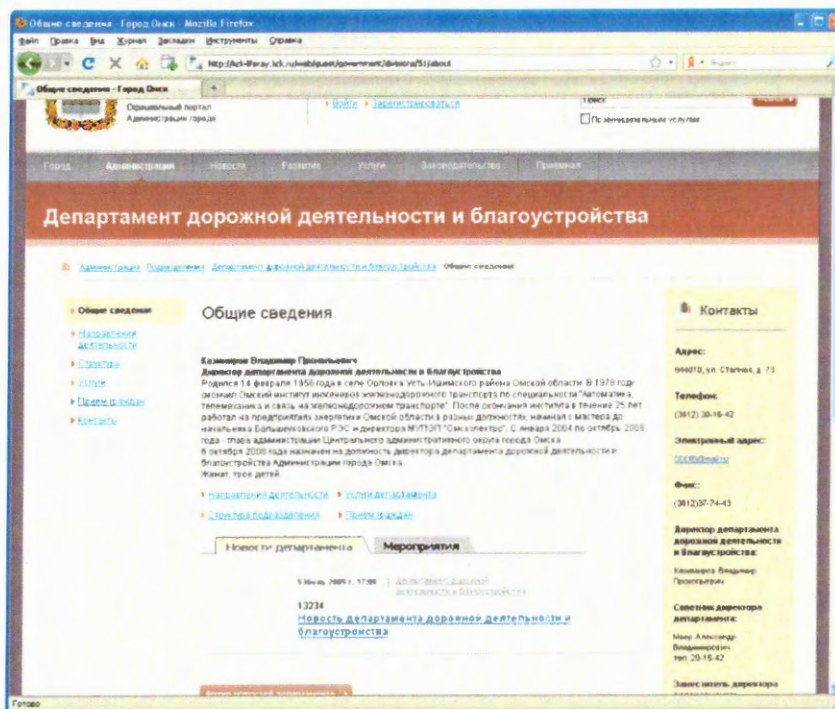


Рисунок 26. Отдельный подраздел портала – сайт подразделения (проект компании КСК по созданию портала г. Омска)

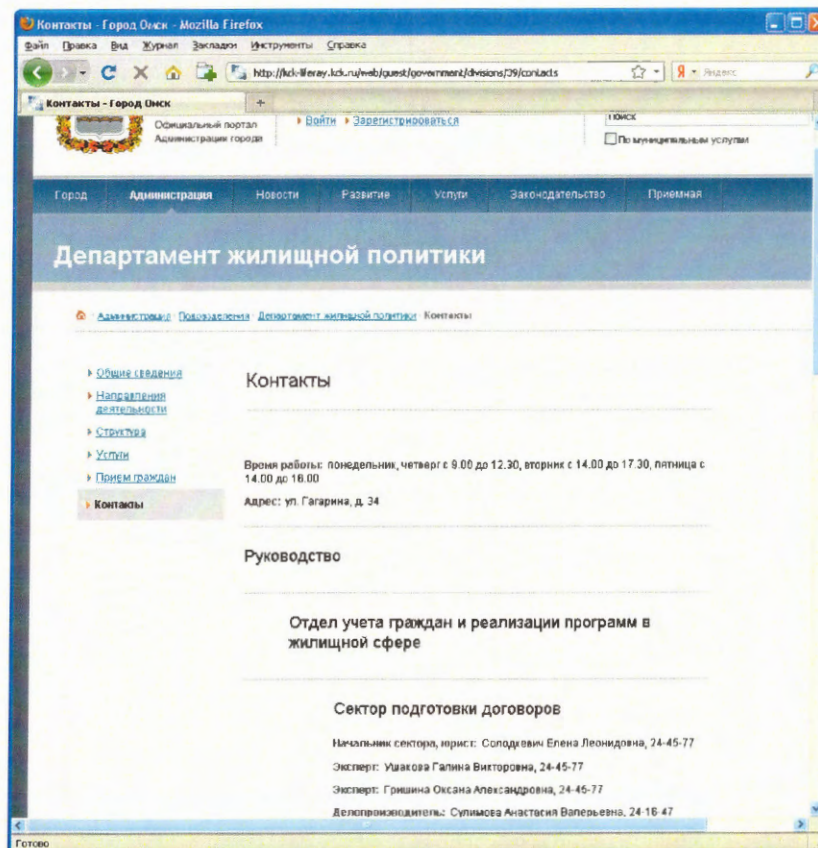


Рисунок 27. Отдельный подраздел портала – сайт подразделения

## Планы программ

Данный раздел требуется согласно Федеральному Закону №8-ФЗ. В качестве образца возможно использование подхода, реализованного на [recovery.gov](http://recovery.gov) (см. [Рисунок 28](#)).

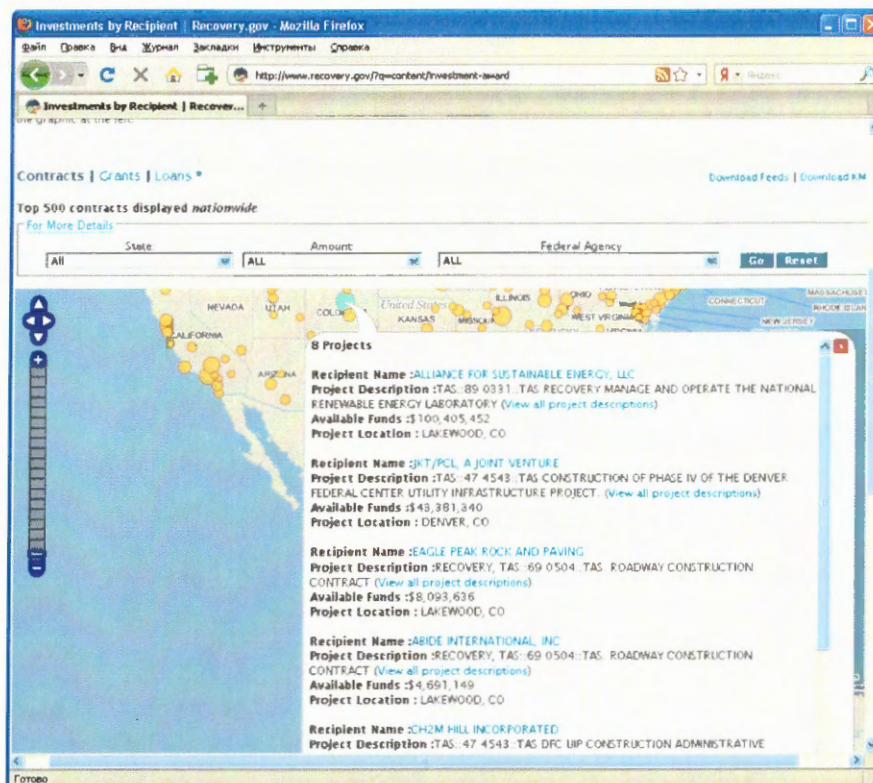


Рисунок 28. Пример представления проектов

## Мультимедиа информация

Видео- и фотоинформация являются одним из популярных средств донесения информации в настоящее время. Один из лучших примеров использования мультимедиа информации на порталах органов власти – это портал Губернатора Калифорнии.



Рисунок 29. Пример организации мультимедийных материалов (<http://gov.ca.gov/>)



Рисунок 30. Пример реализации фотогалереи (<http://gov.ca.gov/>)

С видеоинформацией можно производить следующие действия:

- Выбор ролика;

- Запуск ролика;
- Остановка.

### **Перечни информационных систем, банков данных, реестров, регистров, находящихся в ведении государственного органа, подведомственных организаций**

В настоящее время в органах власти эксплуатируются десятки информационных систем, банков данных, реестров, регистров. Из них в портал обычно интегрирована меньшая их часть. Между тем согласно требованиям ФЗ №8 эта информация должна предоставляться через портал ОГВ. Кроме того информирование о наличии в ОГВ тех или иных систем позволяют уменьшить создание дублирующих систем, увеличить количество пользователей существующих ресурсов внутри ОГВ.

«Перечень» может содержать следующие сведения:

- Название;
- Краткое описание;
- Назначение;
- Владелец ресурса;
- Условия использования (для внутренних пользователей);
- Ссылка на адрес ресурса на портале в случае его доступности (для внешних и внутренних пользователей портала список доступных ресурсов может быть различным).

### **Общественная приемная**

При работе над разделом необходимо учитывать требования Федерального Закона РФ №59-ФЗ от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и уточнения, внесенные Федеральным законом от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации государственных органов и органов местного самоуправления».

## **Раздел «Кадры»**

Необходимость ведения данного раздела обусловлена требованиями Федерального Закона №8-ФЗ. Согласно Закону должна публиковаться информация о кадровом обеспечении государственного органа, в том числе:

а) порядок поступления граждан на государственную службу, муниципальную службу;

б) сведения о вакантных должностях государственной службы, имеющих в государственном органе, его территориальных органах, о вакантных должностях муниципальной службы, имеющих в органе местного самоуправления;

в) квалификационные требования к кандидатам на замещение вакантных должностей государственной службы, вакантных должностей муниципальной службы;

г) условия и результаты конкурсов на замещение вакантных должностей государственной службы, вакантных должностей муниципальной службы;

д) номера телефонов, по которым можно получить информацию по вопросу замещения вакантных должностей в государственном органе, его территориальных органах, органе местного самоуправления;

е) перечень образовательных учреждений, подведомственных государственному органу, органу местного самоуправления (при наличии), с указанием почтовых адресов образовательных учреждений, а также номеров телефонов, по которым можно получить справочного характера об этих образовательных учреждениях.

## **Календарь**

В большинстве проектов элемент «Календарь» носит вспомогательный характер. Однако существует опыт достаточно интересного и функционального его использования.



1. Календарь, используемый на Портале Департамента здравоохранения штата Джорджия, США (<http://health.state.ga.us>), создан на базе сервиса google.com (Рисунок 31). Классификация мероприятий позволяет пользователям самостоятельно отбирать тип интересующего события.

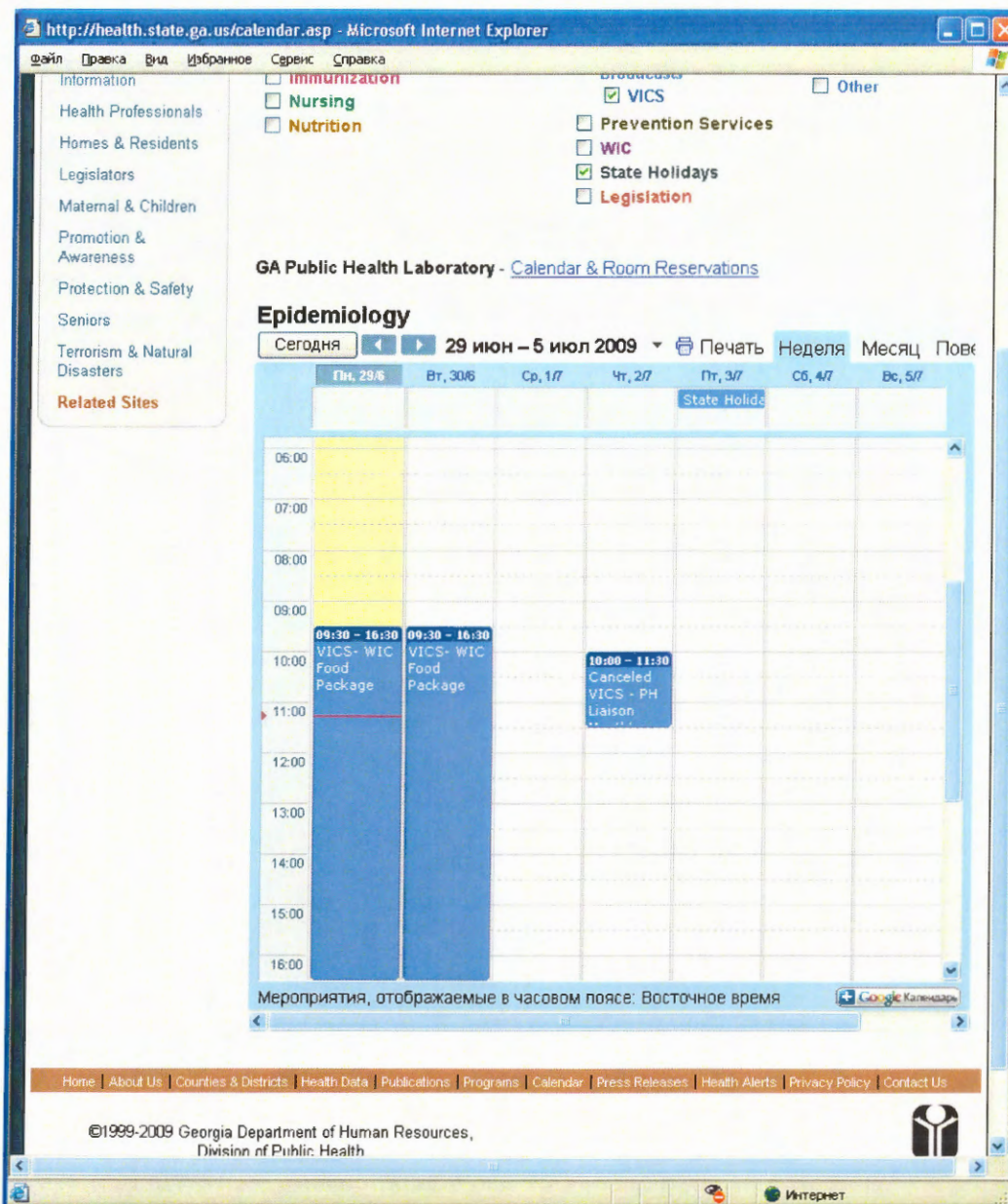


Рисунок 31. Календарь (<http://health.state.ga.us>)

2. Визуальное представление в виде «настенного календаря» представлено на портале Портал штата Майами, США (<http://miamidade.gov>).

При нажатии на событие открывается его карточка (Рисунок 32). Для отображения используется стандартный шаблон IBM WebSphere Portal.

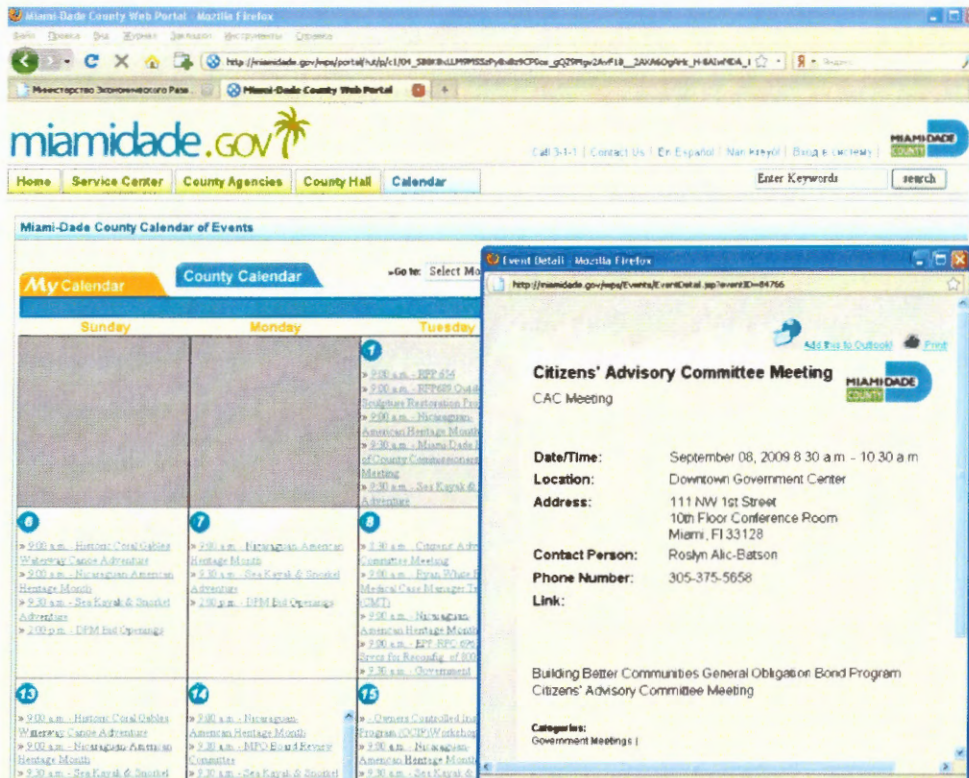


Рисунок 32. Календарь (<http://miamidade.gov>)

3. Интересное визуальное решение событий по временной линии представлено на портале Калифорнии (<http://gov.ca.gov>). При нажатии на событие в том же окне открывается его краткое описание (Рисунок 33). Для отображения используется свободно распространяемый элемент компании SIMILE project.

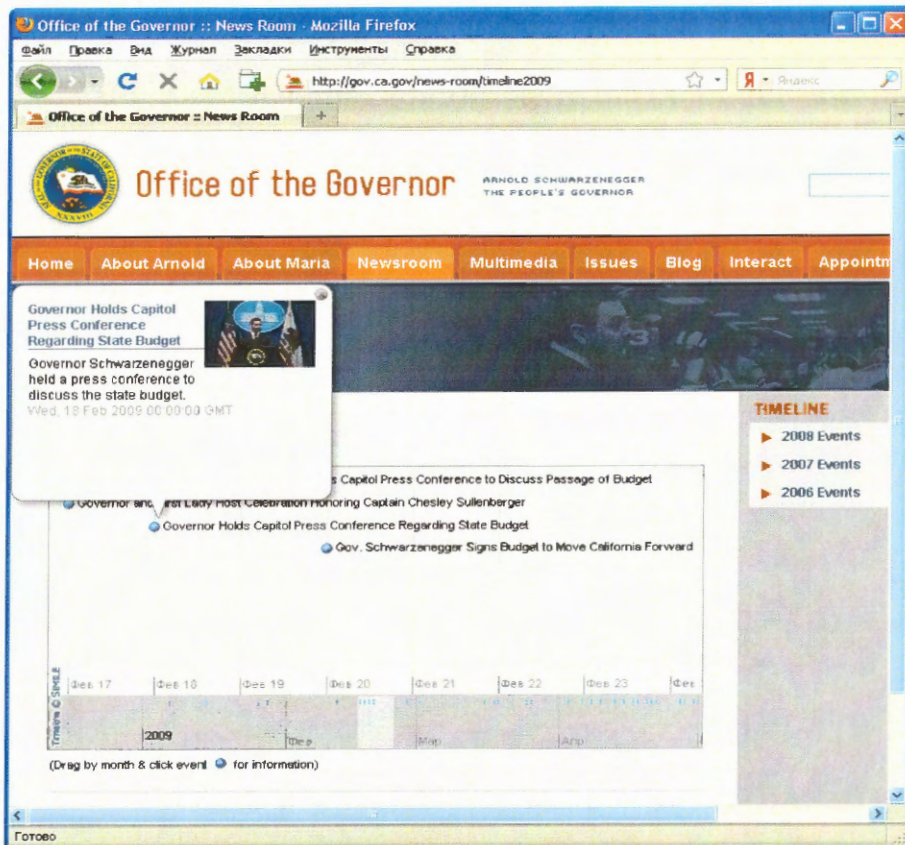


Рисунок 33. Календарь (<http://gov.ca.gov/>)

4. Одно из самых интересных решений Календаря, на официальном портале Швеции (<http://www.sweden.se>), также связано с использованием готового сервиса Google. Мероприятия разбиты по типам и привязаны к географической карте (Рисунок 34).

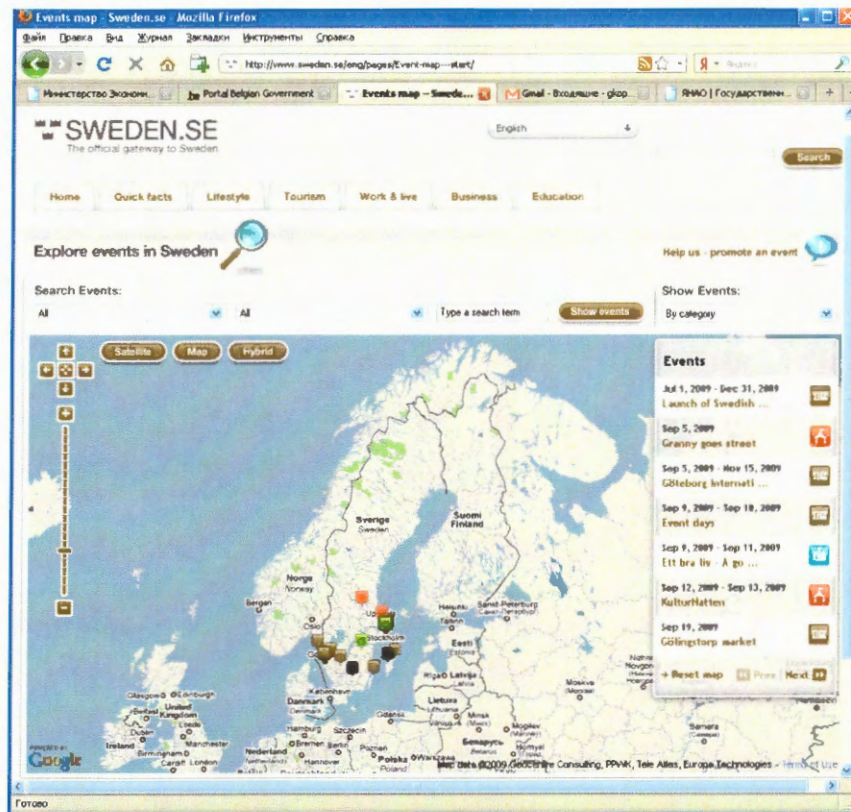


Рисунок 34. Календарь (<http://www.sweden.se>)

### Формы

Формы документов, публикуемые на порталах, служат для упрощения подготовки документов. При этом существуют три основных варианта:

- Строгая форма, обеспечивающая попиксельное соответствие бумажной и электронной форм, предназначенная для скачивания и заполнения (см. Рисунок 35);
- Форма в распространенном формате (word или excel), предназначенная для скачивания и заполнения;
- Собственно электронная (серверная форма) – данные, вводимые пользователями, подставляются в заранее определенный шаблон (Рисунок 36, Рисунок 37).

Примеры указанных вариантов приведены ниже.

CELS3-2.pdf (объект application/pdf) - Mozilla Firefox

http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/CELS3-2.pdf

Министерство Экономического Разв... Интерактивный подан вопроса - Го... CELS3-2.pdf (объект application/pdf)

105%

Done

cadre réservé à la DDETFP

Rappel n° de convention

dept an n° d'ordre avenant

Date de dépôt

**CONTRAT EMPLOI - CONSOLIDÉ**

CONVENTION ENTRE L'ÉTAT, représenté par le Préfet de département, ou, par délégation, le Directeur Départemental du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et l'EMPLOYEUR

cerfa 417  
11620/01

**L'EMPLOYEUR**

Dénomination : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Commune : \_\_\_\_\_

Assurance chômage

Employeur est affilié de plein droit à l'Assedic = 1

Employeur public assure lui-même ce risque = 2

Fournir un RIB ou un RIP de l'employeur

**Si l'adresse à laquelle les documents administratifs et financiers doivent être envoyés est différente de l'adresse ci-dessus, remplir la partie ci-dessous**

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Commune : \_\_\_\_\_

N° SIRET : \_\_\_\_\_

Statut de l'employeur (tableau 1) \_\_\_\_\_

Employeur conventionné L322-4-16 : ou  non

Secteur d'activité (tableau 2) \_\_\_\_\_

Pour les communes, nb d'hab. : \_\_\_\_\_

Code assurance chômage : \_\_\_\_\_

Effectif salarié : \_\_\_\_\_

Dont nombre de : CEC \_\_\_\_\_

CES \_\_\_\_\_

CEV \_\_\_\_\_

NS-Emplois-jeunes \_\_\_\_\_

Contrats en alternance (apprentissage, qualification, adaptation, orientation)

Paiement par virement : bancaire  CCP

en Francs  en Euros

(se choisir d'appliquer à l'ensemble des paiements effectués sur ce RIB)

**LE SALARIÉ**

M  Mme  Mlle  Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Pour les femmes mariées, nom de jeune fille : \_\_\_\_\_ N° de S : \_\_\_\_\_

Ne(e) le \_\_\_\_\_ à : \_\_\_\_\_ dépt ou pays \_\_\_\_\_ Nationalité : France

Union européenne

Hors Union européenne

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Commune : \_\_\_\_\_

Qualification du dernier emploi (tableau 3) \_\_\_\_\_ Niveau de formation : (tableau 4) \_\_\_\_\_

Entrée directe en CEC : ou  non

Si entrée après CES : durée effectuée en CES chez le même employeur : \_\_\_\_\_ mois

**SITUATION DU SALARIÉ AVANT L'ENTRÉE EN CES OU EN CEC SI ENTRÉE DIRECTE**

Le salarié est-il inscrit comme demandeur d'emploi ? ou  non

Est-il bénéficiaire d'une allocation ? ou  non

Si oui :  depuis plus de 3 ans

depuis 2 à 3 ans

depuis 1 à 2 ans

Si oui :  de l'allocation de solidarité spécifique

de l'allocation unique dégressive

de l'allocation parent isolé

de l'allocation jeune/ae

Рисунок 35. Формы на Национальном портале по труду и занятости <http://www.travail-solidarite.gouv.fr> (Франция)

Управление шаблонами

**Форма заполнения шаблона**

Индекс

Город

Улица

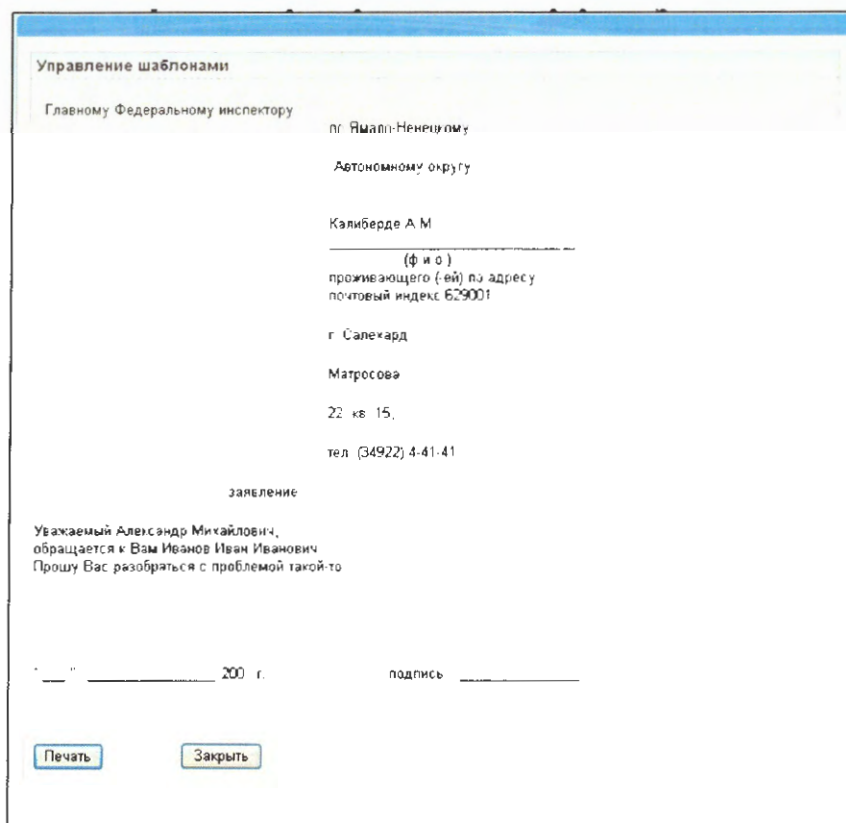
Номер дома

Номер квартиры

Номер телефона

Письмо

Рисунок 36. Пример заполнения формы



Управление шаблонами

Главному Федеральному инспектору

гг. Ямал-Ненецкому  
Автономному округу

Калиберде А М

(ф и о)  
проживающего (ей) по адресу  
почтовый индекс 629001

г. Салехард

Матросова

22 кв. 15,

тел. (34922) 4-41-41

заявление

Уважаемый Александр Михайлович,  
обращается к Вам Иванов Иван Иванович  
Прошу Вас разобраться с проблемой такой-то

\_\_\_\_\_ 200 г.                      подпись \_\_\_\_\_

Печать                      Закрыть

Рисунок 37. Пример заполненной формы.

## **Проект стандарта разработки интернет-портала Федерального агентства железнодорожного транспорта на основе анализа зарубежного опыта.**

Настоящий документ составлен на основе анализа существующих стандартов государственных веб-сайтов стран с развитой системой использования инфокоммуникационных технологий в деятельности органов государственной власти.

### **Цели документа.**

1. Привлечь внимание ответственных сотрудников Росжелдора, его территориальных управлений и подведомственных учреждений к проблеме доступа граждан Российской Федерации к официальной информации.

2. Предложить проект стандарта разработки интернет-портала Федерального агентства железнодорожного транспорта для доработки и принятия, в качестве рекомендаций.

**Стандарт разработки интернет-портала  
Федерального агентства железнодорожного транспорта.**

*«Государственные веб-сайты... своим удобством и продуманностью для пользователей должны вызывать доверие граждан. Поэтому юзабилити таких сайтов чрезвычайно важно».*

Источник: «Usability Guidelines»,  
Catriona Campbell and Brian Shackel.

***Цель:***

Повышение качества официального интернет-портала Федерального агентства железнодорожного транспорта (далее – Росжелдора) путем внедрения эффективных и экономически обоснованных методов решения юзабилити-проблем.

***Задачи:***

- сформировать представление о проблемах и потребностях пользователей сайта Росжелдора, которые следует учитывать в процессе планирования;

- дать представление о действующих международных стандартах разработки сайтов государственных учреждений;

- сформировать список возможных мероприятий по улучшению качества официального интернет-портала Росжелдора без привлечения экспертов по юзабилити.

В настоящем Руководстве собраны рекомендации веб-издателей, международных юзабилити-экспертов, веб-дизайнеров, менеджеров сайтов государственных учреждений и ученых. Эти рекомендации отражают современные стандарты и требования дизайна, ориентированного на пользователя (далее - ДОП), и определяют критерии оценки юзабилити и дизайна планируемого интернет-портала Росжелдора или редизайна действующего сайта.

#### ***Для кого составлен этот документ?***

Настоящий проект стандарта ориентирован на лиц, отвечающих за разработку сайтов государственных учреждений, ответственных за принятие решений об информационных стратегиях государственных учреждений, дизайнеров, веб-мастеров, контент-менеджеров и других заинтересованных лиц и участников процессов, связанных с разработкой или редизайном интернет-сайтов государственных учреждений.

#### ***Что описывает этот документ?***

- Процесс постановки задач при работе с веб-дизайнерами;
- рекомендации по организации рабочих процессов, которые помогут создать более эффективный контент (содержание) интернет-портала и удовлетворить интересы и потребности пользователей;
- применение принципов дизайна, ориентированного на пользователя (ДОП).

#### ***Исходные положения.***

- Предполагается, что большинство технических проблем (включая проблемы функциональности сайта, доступа on-line и быстрого поиска веб-сайта) уже решены.



- Описываемый интернет-портал соответствует положениям выбранной коммуникационной стратегии, занимает свое место среди других каналов донесения информации, как цифровых, так и традиционных.

- Описываемый интернет-портал планируется или перерабатывается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- Описываемый интернет-портал совместим и связан с сетью других государственных сайтов и другими сетевыми проектами и инициативами. Интернет-портал Росжелдора является составной частью центральной инфраструктуры, такой, например, как государственные и правительственные порталы.

- В документе отсутствуют рекомендации по работе с WAP или SMS, тем не менее, качественный интернет-портал должен иметь стратегию работы и с такими каналами передачи данных.

- Настоящий документ не описывает специфических задач, связанных с управлением баз данных или задач управления контентом (содержанием) интернет-портала.

*Качественный сайт государственного учреждения с точки зрения удобства и эффективности его использования пользователями (далее «юзабилити») — это сайт, который достигает целей, поставленных заказчиком, и одновременно отвечает потребностям его пользователей.*

#### *Дизайн, ориентированный на пользователя*

*«Существует много систем с плохим и неудобным дизайном, который мешает пользователям полноценно их использовать. Они непопулярны у пользователей, используются не по назначению или вообще не используются, поскольку приводят пользователей*

*в замешательство и раздражение. Такие системы слишком дорого обходятся организациям, их внедряющим».*

Источник: «Methods to Support Human-Centred Design», Martin Maguire

Дизайн, ориентированный на пользователя (ДОП), — это подход, который обеспечивает пользователей интернет-портала средствами для достижения стоящих перед ними целей.

Большинство веб-сайтов построены в расчете на несколько целевых групп пользователей. Менеджеры сайтов государственных учреждений и другие ответственные сотрудники должны решить, какие целевые группы необходимо привлечь на интернет-портал Росжелдора, а также какие цели этих групп необходимо учесть при планировании интернет-портала.

Для этого разработчики интернет-портала Росжелдора должны:

- Иметь ясное и четкое описание целевых групп, для чего провести предварительное исследование потребностей пользователей;
- Регулярно проводить тестирование сайта для выявления:
  - отвечает ли интернет-портал Росжелдора потребностям пользователей (в особенности с точки зрения юзабилити);
  - достигает ли интернет-портал целей, поставленных его заказчиком.

Интернет-портал Росжелдора должен постоянно находиться в процессе улучшения и адаптации к нуждам пользователей.

Цели государственных учреждений могут отличаться, различны и цели веб-сайтов этих учреждений. Тем не менее, настоящие стандарты разработки качественных веб-сайтов подходят в той или иной степени ко всем веб-сайтам.

Небольшое исключение составляют интернет-сайты, предназначенные для продвижения массовых и общественных кампаний. Для них принципы дизайна, ориентированного на пользователя, будут отличаться. Такие веб-сайты обычно имеют четко очерченные целевые аудитории, которые привлекаются посредством традиционных (off-line) каналов информации, и дизайн их должен повышать эффективность кампании. Так, например, интернет-сайт кампании для молодежной аудитории может включать анимацию, использовать слоганы и логотипы, продвигать бренд. Стандартные интернет-порталы государственных учреждений обычно не могут себе позволить такого разнообразия по причинам, о которых будет рассказано далее.

***Качественный интернет-портал — это процесс.***

Рассмотрение качества интернет-портала как процесса, во-первых, создает условия для постоянного и полного достижения целей владельца веб-сайта, а во-вторых, учитывает потребности пользователей веб-сайта.

Именно такой подход является стандартом и залогом постоянного улучшения интернет-портала государственного учреждения.

Настоящий документ описывает способы эффективного и экономически обоснованного достижения действующих международных стандартов дизайна, ориентированного на пользователя:

• **ISO 13407**

— Процессы дизайна, ориентированного на пользователя, в интерактивных системах;

• **ISO 18529**

— Эргономика взаимодействия человека и системы.

Раздел 2 настоящего документа, озаглавленный «Дизайн, Ориентированный на Пользователя», содержит пошаговые инструкции для менеджеров интернет-порталов, внедрение которых поможет достичь целей владельца интернет-портала и удовлетворить потребности пользователей.

## ***Структура документа***

Проект стандарта состоит из 5 глав:

1. Учет потребностей пользователей при разработке интернет-портала;
2. Дизайн, Ориентированный на Пользователя (ДОП);
3. Работа с веб-дизайнерами;
4. Разработка контента;
5. Разработка сервисов.

### **Глава 1. Учет потребностей пользователей при разработке интернет-портала**

1.1. При разработке интернет-портала следует помнить, что нет одного-единственного типа или тем более «среднестатистического» пользователя. Разрабатывая государственный интернет-портал, необходимо учитывать, прежде всего, разницу опыта работы пользователей в Интернете, а также разные цели, с которыми пользователи придут на интернет-портал Росжелдора.

#### ***Определение задач и согласование мнений всех заинтересованных сторон***

1.2. Планирование интернет-портала или любой другой системы — чрезвычайно важный этап, от которого зависит успех разработки и, собственно, результат. Основные элементы будущего интернет-портала должны быть выяснены еще до того, как начнется разработка.

1.3. Интернет-сайты некоторых государственных учреждений не отражают ни целей, ни задач, ни основных результатов деятельности этих учреждений. Это говорит о том, что при планировании такая информация отсутствовала, либо была неточной.

1.4. Поэтому важно заранее определить круг специалистов, заинтересованных и других лиц, которые могут повлиять на планирование и

разработку интернет-портала. Таким образом, будут учтены нужды и потребности всех заинтересованных сторон и групп пользователей.

1.5. Заинтересованными сторонами, или группами пользователей интернет-портала могут быть:

- конечные пользователи;
- руководители, сотрудники;
- благополучатели;
- маркетологи;
- покупатели;
- служба поддержки;
- другие (те, кто могут влиять/изменять систему или лица, на которых

деятельность системы может влиять тем или иным образом).

1.6. Необходимо выработать общее для всех заинтересованных лиц видение планируемого интернет-портала.

1.7. Это видение, в форме документа, даст ответы на следующий ряд вопросов, и станет руководством всего процесса разработки интернет-портала:

- Для чего нужен интернет-портал?
- Какие основные и второстепенные задачи стоят перед интернет-порталом?
- Имеются ли еще какие-либо группы лиц, чьи интересы могут быть затронуты?
- Кто предполагаемые пользователи интернет-портала и каковы их потребности?
- Какие из этих потребностей проще всего удовлетворить при помощи интернет-портала?
- Какая информация и действия требуются для удовлетворения этих потребностей?

- Как интернет-портал будет связан с другими каналами передачи информации, например, со службами справки и информации, call-центрами, SMS-службами или мобильными средствами связи?

- Какие технические требования ставятся перед интернет-порталом?

- Каковы бюджетные требования к интернет-порталу?

- Какое оборудование и в каких условиях будет использоваться?

- Как будет использоваться интернет-портал? Например, сколько пользователей планируется привлечь? Сколько времени у них займет выполнение их задач? И так далее.

- Какие юзабилити-цели стоят перед сайтом? Например, сокращение количества ошибок пользователей?

- Как планируется оказывать помощь и поддержку пользователям интернет-портала?

- Как сайт будет обслуживаться и поддерживаться?

- Каковы критерии успешности деятельности сайта?

1.8. Поскольку сайт любого государственного учреждения должен отвечать интересам и нуждам пользователей, необходимо на самых ранних этапах работы согласовать, запланировать и заложить в бюджет участие самих пользователей в работе над интернет-порталом, а также на проведение юзабилити-тестирования.

### ***Определение потребностей пользователей***

1.9. Одной из важных составляющих определения задач веб-сайта государственного учреждения является определение целевой аудитории сайта и выяснение ее характеристик и потребностей. Для этого необходимо выяснить:

- с какого компьютера пользователи будут заходить на сайт (домашнего или рабочего);

- какой опыт работы в Интернете есть у разных групп пользователей;

- другие характеристики, такие как возраст, профессиональный или непрофессиональный интерес к предмету, уровень образования и т.д.

1.10. Эффективная разработка веб-сайтов (включая дизайн, эстетику, навигацию по сайту и его содержание) предполагает возможность получения обратной связи от пользователей.

1.11. Обратную связь можно организовать различными способами и на разных этапах жизни интернет-портала. Однако получение обратной связи нельзя рассматривать как универсальное средство для улучшения его эффективности. Только тестирование с реальными пользователями может показать, отвечает ли интернет-портал поставленным целям.

1.12. Разработчики интернет-портала Росжелдора должны проводить и традиционные исследования пользовательских потребностей, поскольку исследование только онлайн-аудитории не дает четкого представления, зачем люди используют сайт, для достижения каких целей.

Кроме того, результаты онлайн-исследования могут быть нерепрезентативными. Исследования пользователей и не-пользователей очень важны, поскольку включают онлайн- и офлайн-методологии исследования.

1.13. Интернет-портал Росжелдора должен включать CRM-систему (систему управления взаимодействием с пользователями). Такая система позволяет менеджерам интернет-портала узнать различные типы запросов пользователей, ответить на запросы, оказать помощь и поддержку пользователям.

Кроме того, CRM-система служит базой для формирования новых, персонализированных отношений с гражданами.

#### ***Средства на юзабилити-тестирование***

1.14. В идеале для развития интернет-портала Росжелдора в бюджете разработки должны быть заложены средства на юзабилити-тестирование. Однако в реальности бюджеты, выделяемые на разработку и развитие сайтов

государственных учреждений, довольно сильно различаются, и некоторые небольшие сайты, управляемые одним человеком или небольшой группой людей, не могут себе позволить провести такое тестирование. В данном разделе рассмотрим практические советы менеджерам небольших сайтов по сокращению расходов тестирования, без снижения его результативности и эффективности.

1.15. Неважно, насколько мал бюджет, выделенный на пользовательское тестирование. Важно помнить, что группа участников должна быть репрезентативной относительно целевой аудитории тестируемого интернет-портала, иначе исследование будет неэффективным.

1.16. Тестирование пользователей поможет ответить на следующие вопросы:

- Понимают ли пользователи основное назначение интернет-портала Росжелдора?

- Могут ли пользователи найти на сайте нужную информацию и государственные услуги?

- Насколько простым они находят использование этих услуг?

- Насколько простым является для них заполнение форм, необходимых для проведения транзакций?

- Могут ли быть достигнуты цели, которые определил владелец для интернет-портала?

1.17. Сайты можно исследовать и оценивать различными методами, разработанными экспертами по юзабилити. Даже самое простое тестирование — это лучше, чем отсутствие какого-либо тестирования вообще.

1.18. Полноценный интернет-портал Росжелдора вне зависимости от своих размеров должен быть построен на принципах взаимодействия компьютера и человека для разработки эффективных интерфейсов, то есть



интерфейсов, обучение использованию и работа с которыми происходит быстро и просто.

1.19. Менеджеры небольших веб-сайтов (например, сайтов территориальных управлений) должны разработать списки задач, которые пользователи могут реализовать. Задачи могут быть, например, такие: поиск определенных документов на сайте, заполнение формы данных или поиск контактов. Это может улучшить удобство пользования интернет-портала.

1.20. На ранних стадиях разработки интернет-портала юзабилити-тестирование может быть проведено с использованием эскизов или прототипов. В случае тестирования с прототипом интернет-портала перед пользователями должны быть поставлены реальные задачи. За действиями пользователей при тестировании необходимо внимательно наблюдать, тщательно их документировать и анализировать.

1.21. Пользователей для тестирования, конечно, можно набрать среди студентов или сотрудников подразделений Росжелдора. Однако нужно иметь в виду, что студенты могут быть не репрезентативной группой для пользовательской аудитории вашего сайта, а коллеги могут слишком хорошо знать структуру и терминологию учреждения. Пользователи на тестировании также не должны быть слишком хорошо знакомы с разработкой сайтов или проектов.

Некоторые компании, работающие в области интернет-технологий, предлагают привлекать членов семей сотрудников, чтобы максимально приблизить группу пользователей для тестирования к целевой аудитории.

1.22. Наблюдение за пользователями при тестировании даст больше детальной информации, чем просто ответы на вопросы при анкетировании. Если наблюдение проведено тщательно и правильно, то его результаты выявляют большую часть проблем интернет-портала.

1.23. Также необходимо собирать отзывы посетителей интернет-портала. Отзывы и ответы на вопросы необходимо тщательно анализировать и

вносить требуемые изменения в структуру или дизайн интернет-портала. Отзывы пользователей, собранные на протяжении всей жизни сайта, должны быть учтены на ранних этапах переработки сайта.

### ***Насколько серьезна проблема юзабилити?***

1.24. Тестирование с привлечением реальных пользователей может обнаружить, что некоторые части интернет-портала пользователи находят сложными для использования. Якоб Нильсен, один из ведущих мировых экспертов юзабилити, предлагает оценить проблемы юзабилити вашего и исходя из трех факторов:

- Насколько часто возникает эта проблема у разных пользователей?
- Влияние проблемы, если она возникает: сложна или проста она для пользователя?
- Насколько часто возникает данная проблема у одного и того же пользователя: пользователь учится с первого раза решать эту проблему или она возникает всякий раз, когда он попадает в ту же ситуацию?

### ***Оценка работающего интернет-портала***

1.25. Качественный интернет-портал должен находиться в процессе постоянного улучшения. Настоящее руководство может помочь освежить или улучшить работающие веб-сайты, определить проблемы и закрепить успехи.

1.26. Оценка действующего интернет-портала Росжелдора должна включать как юзабилити-тестирование, так и оценку по критериям дизайна и содержания, как это описано в Главе 2 (глава «ДОП как процесс»), в семи шагах на пути к Дизайну, Ориентированному на Пользователя.

1.27. Использование систем слежения (сбор статистики действий пользователя на сайте) и любые другие способы записи страниц и экранов могут быть полезны для определения, какие разделы интернет-портала пользуются наибольшей популярностью у пользователей (например, самое большое количество кликов на ссылку), или как быстро они добираются до

этих разделов. Можно также использовать и другие способы получения информации об успешности и эффективности действующего интернет-портала. Например, если на сайте размещено объявление о вакансиях, то можно выяснить, сколько новых сотрудников получили информацию о вакансиях именно на интернет-портале Росжелдора, а также являются ли они лучшими работниками.

1.28. Пользователи, приходящие на интернет-портал Росжелдора, должны находить именно то, что искали. Обращается ли интернет-портал именно к своей целевой аудитории? Сколько людей, по статистике, заходят на сайт и тут же уходят оттуда, не просматривая более одной страницы? Предоставляет ли интернет-портал Росжелдора подходящую информацию, альтернативную той, что искали пользователи?

#### ***Прогнозирование удовлетворенности пользователя***

1.29. Профессор Джонатан Палмер (Jonathan Palmer) в статье «Web Site Usability, Design and Performance Metrics» описывает пять основных прогностических факторов удовлетворенности пользователя. Эти факторы охватывают примерно 80 процентов восприятия сайта пользователем.

1.30. Однако восприятие интернет-сайта пользователем не является основным критерием удовлетворенности. Объективное пользовательское тестирование может показать, что часто, несмотря на ощущение «полного счастья» от пребывания на сайте, пользователи не могут решить поставленные веб-сайтом задачи. Например, они не могут понять основное назначение интернет-портала или не в состоянии справиться с заполнением регистрационных форм. Тем не менее, удовлетворенность пользователя можно прогнозировать и на ее основе вносить корректировки в сайт.

#### ***Прогностический фактор 1: Скорость загрузки страниц***

1.31. Этот фактор зависит от скорости соединения и скорости переходов между страницами на сайте. Список вопросов, ответы на которые могут дать информацию о скорости загрузки интернет-портала:

- Учтены ли вопросы безопасности сервера?
- Оптимизирован ли сайт с точки зрения загрузки графики (количество и размеры иллюстраций и прочих объектов)?
- Можно ли убрать анимацию с сайта?
- Можно ли сократить время загрузки сайта?
- Можно ли представить большие документы (например, парламентские документы) в виде файлов для загрузки?
- Все ли пользователи могут иметь доступ к сайту, включая тех, у кого включен firewall (межсетевой экран), представителей этнических меньшинств и слабовидящих людей?
- Оптимизировано ли отображение сайта для всех типов разрешения экрана, браузеров и операционных систем?
- Насколько объективно проводилось тестирование скорости загрузки?

***Прогностический фактор 2: Навигация/организация интернет-портала***

1.32. Этот фактор определяет удобство навигации по сайту, последовательность ссылок и их отображение. Список вопросов, ответы на которые могут дать информацию об удобстве навигации и организации интернет-портала Росжелдора:

- Имеются ли на сайте Росжелдора основные способы навигации?
- Видны ли все эти способы навигации без прокручивания (скроллинга)?
- Очевидно ли то, что по навигационным элементам можно кликнуть?
- Не используются ли в названиях навигационных элементов слова обыденного языка?
- Логична ли иерархия информации для пользователя?
- Может ли пользователь перемещаться между разделами сайта, не прибегая к помощи кнопки браузера «назад»?
- Не теряется ли пользователь на сайте — знает ли он, где находится в настоящий момент?

- Имеется ли на сайте возможность поиска информации?
- Доступна ли она пользователю?

### ***Прогностический фактор 3: Содержание***

1.33. Данный фактор отражает объемы и разнообразие содержание сайта, количество слов в текстах и вообще качество самих текстов. Список вопросов, ответы на которые могут дать информацию о качестве текстов веб-сайта:

- Не стоит ли переписать тексты для сайта, которые были просто скопированы из бумажных документов, для удобства их чтения с экрана?

- Можно ли разбить текст на абзацы, использовать маркированные списки, а также выделение полужирным шрифтом для облегчения сканирования текста взглядом?

- Могут ли пользователи найти ту информацию, за которой пришли на сайт?

- Отвечает ли существующий контент запросам целевой аудитории?

- Действительно ли вся необходимая информация, которой располагает Росжелдор, представлена на интернет-портале?

- Насколько регулярно производится обновление текстов?

- Сообщается ли пользователям интернет-портала об обновлениях?

Насколько эффективны способы оповещения?

- Насколько удобно представлены результаты поиска информации на интернет-портале Росжелдора?

- Насколько легко пользователи могут найти самые популярные/полезные страницы на сайте?

- Отражают ли самые популярные страницы сайта основные потребности пользовательской аудитории?

- Имеется ли карта сайта? Насколько она полезна? Ищут ли пользователи карту сайта?

### ***Прогностический фактор 4: Взаимодействие***

1.34. Этот фактор отражает то, насколько эффективно — если вообще может — пользователь пользоваться функциями, заложенными в сайте. Список вопросов, ответы на которые могут дать информацию об удобстве взаимодействия интернет-портала:

- Может ли пользователь воспользоваться всеми заложенными в сайте функциями?
- Нужна ли пользователю персонализация сайта?
- Можно ли устранить барьеры и ненужные шаги на пути пользователя к достижению его целей?
- Может ли пользователь достичь своих целей при помощи сайта быстрее, чем любым другим путем? Если нет, то почему?

#### ***Прогностический фактор 5: Ответ/реакция***

1.35. Этот фактор отражает то, насколько быстро и эффективно пользователь может получить информацию об интернет-портале и государственных услугах, которые он предлагает.

Список вопросов:

- Имеется ли список «Часто задаваемых вопросов» («ЧаВо», FAQ)?
- Может ли пользователь воспользоваться обратной связью и задать вопрос (по электронной почте или при помощи специальной формы отправки запросов), которого нет в списке «ЧаВо»?
- Указаны ли на сайте реальные контактные данные — адрес и телефонные номера?
- Кто отвечает за службу CRM (система управления взаимодействия с пользователями)? Является ли он/она членом команды поддержки сайта?
- Достаточно ли быстро отвечают на письма пользователей? (Традиционное требование к ведению официальной переписки «ответ в течение 30 дней» не подходит к практике ведения электронной переписки.)

#### ***Советы по пользовательскому тестированию***

***Важно то, что пользователи делают, а не то, что они говорят***

1.36. В ходе пользовательского тестирования обращайтесь внимание на то, что делает пользователь, а не на то, что он говорит. Обычно имеется существенная разница между тем, что пользователь говорит, «что он хочет», и тем, что в действительности будет использовать. Единственный способ отличить одно от другого — тщательное пользовательское тестирование.

#### ***Веб-сайты «делают...»***

1.37. Для того чтобы понять ожидания пользователей от интернет-портала, можно использовать технику, называемую Пользовательские Истории, которая заключается в том, чтобы дать пользователям рассказать, что они хотят, чтобы сайт «делал». Таким образом, можно выяснить, насколько цель сайта совпадает с потребностями пользователя.

#### ***Тестирование сайта, а не пользователей***

1.38. В ходе тестирования необходимо сообщить пользователям и убедиться в том, что они это четко понимают: тестируются возможности сайта, а не их способности. Пользователи должны понимать, что тестирование проводится с целью выяснить, насколько легко они могут выполнять те или иные задачи — поэтому не всегда их просьбы о помощи будут выполнены. Перед проведением пользовательского тестирования необходимо позаботиться о договоре о неразглашении информации для защиты своей работы, а также чтобы испытуемые понимали, как именно будет использоваться и защищаться их персональная информация, полученная в ходе тестирования.

#### ***Репрезентативность ответов***

1.39. Одной из доступных техник обеспечения репрезентативности ответов является опрос конкретных учреждений, организаций и групп пользователей. Им можно послать сообщение о том, что на сайте имеется анкета обратной связи, с просьбой заполнить ее.

### ***Что такое пользовательская группа?***

1.40. Не стоит забывать, что кроме целевых пользователей веб-сайта пользовательскими группами могут быть группы супервизоров, монтажников, службы эксплуатации и другие заинтересованные лица (те, кто могут влиять на систему или быть затронуты результатами ее работы), включая благополучателей системы, маркетингового персонала, потребителей и технических работников.

### ***Оптимальное количество пользователей в одной группе***

1.41. Оптимальным количеством для тестирования является 6-9 пользователей в каждой группе. Если пользователей больше чем 9, то срабатывает закон убывающей приростной отдачи, то есть затрачиваемые усилия не будут оправдываться повышением точности результатов. Некоторые компании предпочитают проводить тестирование вместе с пользователем, который выполняет поставленные ему задачи и проговаривает каждое свое действие.

### ***Пользовательское тестирование с детьми***

1.42. Если вы проводите тестирование с привлечением детей, то будет лучше, если при этом будет присутствовать один из родителей ребенка или опекун. Это обеспечит вам отсутствие возможных последующих претензий.

### ***Дополнительная информация о дизайне, ориентированном на пользователя***

1.43. Ассоциация Профессионалов Юзабилити опубликовала жизненный цикл процесса приведения дизайна к состоянию, ориентированному на пользователя, который включает 39 шагов и результатов: <http://www.upassoc.org> (на английском языке)

### ***Оплата времени тестируемых пользователей***

1.44. Оплата времени, которое пользователи тратят на тестирование программных продуктов, является обычной практикой. Размер оплаты зависит от типа тестируемого пользователя (например, студент или адвокат)



и финансовых возможностей учреждения. Дешевой альтернативой оплаты может быть привлечение родственников сотрудников, которые не вовлечены в разработку интернет-портала.

## **Глава 2. Дизайн, ориентированный на пользователя (ДОП)**

2.1. Организация дизайна, ориентированного на пользователя (ДОП), для систем взаимодействия описана в международных стандартах ISO 13407 и ISO TR 18529. Эти стандарты определяют семь этапов эффективного внедрения ДОП. Они могут быть также успешно применены для оценки использования принципов ДОП.

2.2. Целью создания интернет-портала является не что иное, как предоставление пользователю возможности найти на нем нужную информацию или выполнить то или иное действие. Соответственно первичной целью качественного дизайна сайта является максимально облегчить пользователю выполнение этих задач.

### ***Преимущества ДОП***

2.3. «Применение дизайна, ориентированного на пользователя, может существенно сократить время разработки и переделывания, улучшить продуктивность пользователей, сократить время их обучения пользованию продуктом, сократить стоимость разработки документации и технической поддержки». Источник: Cost benefit analysis. TRUMP deliverable D3.0, Nigel Bevan.

2.4. Интернет-портал, построенный с учетом привычных для пользователей рабочих моделей, позволяет быстро получать результаты, а не биться со сложным набором функций недружественного интерфейса. Система, использующая ДОП, позволяет пользователям концентрироваться на достижении своих целей, а не на выяснении, как же они могут их достигнуть.

2.5. Большинство пользователей предпочитают использовать (и, соответственно, доверять) системам с хорошим дизайном, то есть системам, которые просты и понятны в управлении.

2.6. Интернет-портал с хорошим дизайном получает положительную оценку пользователей, повышает репутацию государственного учреждения.

### *Снижение расходов средствами ДОП*

2.7. Дизайн, ориентированный на пользователя, снижает расходы IT-проектов.

- Только в 1991 году, благодаря работе по улучшению юзабилити продуктов IBM, среднее время выполнения задачи пользователем сократилось на 9,6 минут, что привело к сокращению расходов IBM на \$6,8 млн. (Karat 1990).

- Благодаря изменениям, внесенным в результате работы по улучшению юзабилити, компания IDS/American Express сэкономила \$45 млн. (Chalupnik and Rhineheart 1992).

- В результате всего лишь одного юзабилити-исследования Ford Motor Company сократила количество звонков от пользователей с одним и тем же вопросом с трех до нуля, что привело к экономии \$100000 (Kituse 1991).

Примеры взяты из статьи Esprit Project 28015 Trial Usability Maturity Process Cost Benefit

Analysis, Nigel Bevan, полный текст которой можно найти по адресу: <http://www.usability.serco.com/trump/methods/integration/costbenefits.htm>.

2.8. Расходы на дизайн и редизайн интернет-портала Росжелдора могут быть существенно снижены, если в процессе его разработки проводится юзабилити-тестирование.

2.9. Чем больше при разработке интернет-портала разработчик уделяет внимания ДОП и юзабилити-тестированию, тем большей будет экономия.

2.10. Экономия от применения ДОП происходит по следующим причинам:

- Внесение изменений в дизайн интернет-портала стоит тем дороже, чем позднее оно происходит в процессе разработки.

- Постоянное и начавшееся на ранних этапах разработки пользовательское тестирование улучшает сайт в более оперативные сроки.

- Как результат, на заключительных этапах разработки требуется вносить меньше изменений, нацеленных на удовлетворение пользовательских потребностей.

- При проведении редизайна сайта это принесет дополнительную (кумулятивную) экономию.

- Такой дизайн привлечет больше пользователей и их повторных визитов. В дальнейшем пользователи будут привлекать еще и дополнительный трафик, рекомендуя ваш сайт другим.

2.11. К выгодам внедрения ДОП можно также добавить сокращение рисков и расходов, вызванных провалом или преждевременной остановкой проекта.

### ***Принципы ДОП***

2.12. ДОП — это дополнение к методам разработки программного обеспечения, а не замена им.

2.13. Активное привлечение пользователей к разработке приводит к лучшему пониманию пользователей и требований к задачам. Привлечение конечных пользователей повышает их принятие веб-сайта и в дальнейшем их лояльность, поскольку пользователи чувствуют, когда сайт создан для них, а когда был навязан им.

2.14. ДОП поможет менеджерам интернет-портала Росжелдора решить, какую информацию необходимо разместить на портале, а какую вынести за его рамки (например, оставить для обработки call-центрами или другими информационно-справочными службами).

2.15. После внедрения пользовательского тестирования разработка превращается в процесс улучшения.

2.16. Инструментами тестирования могут быть как простые бумажные прототипы (эскизы страниц), так и полноценные сайты-прототипы. Реакция пользователей на тестирование должна быть документирована и использована в качестве рекомендации для дальнейшей разработки дизайна интернет-портала.

2.17. ДОП — это процесс взаимодействия и сотрудничества. Важно, чтобы в команде разработки присутствовали как технические эксперты, так и представители всех остальных заинтересованных сторон.

В команду могут входить:

- менеджеры;
- специалисты по юзабилити;
- конечные пользователи;
- разработчики программного обеспечения;
- графические дизайнеры;
- писатели;
- редакторы;
- дизайнеры взаимодействия;
- персонал служб обучения и поддержки;
- другие сотрудники.

2.18. При разработке дизайна, ориентированного на пользователя, необходимо помнить, что существует множество типов пользователей. Составьте профили своей аудитории и обязательно учтите их интересы при планировании. Профили аудитории могут описывать:

- опыт работы в Интернете;
- уровень интереса к предмету;
- демографические характеристики.

2.19. Хорошо продуманный качественный сайт может предлагать пользователям различные навигационные системы, включая быстрый доступ к услугам, пути для различных типов пользователей, поиск и карту сайта.

### *ДОП как процесс*

2.20. Если рассматривать ДОП как процесс достижения качества, то его можно разделить на 7 основных шагов (этапов). Перечисленные шаги являются руководством для построения систем, в которых интересы пользователя ставятся на первое место на любом этапе готовности системы.

#### *Шаг 1: Обеспечение ДОП на уровне разработки стратегии*

Примерное время: 5 дней.

2.21. Поскольку интересы и ожидания пользователя должны лежать в основе любого качественного государственного сайта, важно еще на ранних стадиях его планирования согласовать, запланировать и выделить бюджет на участие пользователей в разработке сайта и юзабилити тестирование.

Чтобы добиться этого, необходимо выполнить 5 действий:

#### *Учесть интересы участников*

а) Необходимо определить всех участников проекта. Под «участниками» подразумеваются те, кто контролирует бюджеты, цели и видение интернет-портала, начиная с самого верха — Министерства транспорта Российской Федерации.

#### *Собрать маркетинговые данные*

б) Любое исследование, относящееся к сайту или офлайн-процессам, может быть полезным. Следует помнить, в Интернете может быть много интересной, полезной (отделу или управлению) и бесплатной информации.

#### *Определить и спланировать системную стратегию*

в) Необходимо сделать все возможное, чтобы все члены (отделы) команды разработки интернет-портала были осведомлены о внедряемых ДОП-процессах. Важно также, чтобы менеджер проекта имел четкое представление о технической инфраструктуре системы.

#### *Получить обратную связь*

г) Любая реакция и информация, полученная после запуска сайта или системы, должна быть, по возможности, собрана и проанализирована.

### ***Проанализировать пользовательские тенденции***

д) Очень важно понимать свою аудиторию. Языковые или технологические трудности целевой аудитории могут повлиять и на дизайн разрабатываемого интернет-портала.

### ***Шаг 2: Планирование и менеджмент ДОП-процесса***

Примерное время: 10 дней.

2.22. При разработке дизайна важно всегда помнить об интересах пользователей и участников процесса. Для этого требуются:

### ***Консультации с участниками***

а) Важно начать регулярно проводить консультации с участниками (заинтересованными сторонами) задолго до того, как новый дизайн будет подготовлен для интернет-портала. От всех участников нужно получить явно выраженное согласие со всеми деталями проекта и графиком работ. Очень важно определить всех участников процесса, которые будут затронуты работой интернет-портала Росжелдора, или которые могут повлиять на его разработку. Знание всех участников «в лицо» обеспечит учет их интересов при разработке сайта. Если все участники включены в процесс, то новый сайт будет отвечать не только интересам пользователей, но и требованиям заказчиков и целям Росжелдора. В этом случае потребности всех сторон будут удовлетворены.

### ***Планирование участия пользователей***

б) На этом этапе нужно запланировать, как будет проводиться привлечение и набор пользователей для тестирования, а также продумать логистику проведения тестирования. Можно привлекать как представителей демографической группы, так и представителей выбранной целевой группы.

### ***Выбор методов разработки дизайна, ориентированного на пользователя***

в) Ответственность за выбор подходящей методологии лучше поручить эксперту по взаимодействию между человеком и компьютером (human-computer interaction, HCI).

#### ***Обеспечение подходов, ориентированных на пользователя***

г) Инвестиции в ДОП оправданны, и веб-разработчики должны обеспечить, чтобы принципы ДОП учитывались в разработке любого приложения.

#### ***Планирование и менеджмент процесса ДОП.***

д) В больших проектах, использующих различные типы оценки сайта, обычной практикой является привлечение внешнего HCI эксперта для планирования и управления процессом. Менеджерам, которые хотят провести деятельность по внедрения ДОП самостоятельно, настоятельно рекомендуется использовать проектный план.

#### ***Защита и поддержка ДОП-подхода***

е) Важно стараться доносить информацию о планах и их изменениях до всех членов команды и участников на каждом этапе и каждом шаге процесса.

#### ***Шаг 3: Спецификация участников и организационных требований***

Примерное время: 10 дней.

2.23. Ранние этапы разработки интернет-портала чрезвычайно важны для успешности всего предприятия. Все факторы, которые влияют или могут повлиять на разработку, должны быть определены еще до того, как начнутся работы. Список вопросов, ответы на которые могут помочь в организации работ на данном этапе:

#### ***Определение целей системы***

- а) • Почему (для чего) разрабатывается сайт?
  - Каковы главные цели сайта?
  - Как сайт будет использоваться? Например, как будет измеряться достижение юзабилити-целей? Сколько потенциальных пользователей будет

у сайта? Сколько времени у них будет уходить на выполнение стоящих перед ними задач? И т.д.

### ***Анализ заинтересованных сторон***

б) Все ли участники процесса учтены? Есть ли еще кто-то, на кого может повлиять разрабатываемый сайт?

### ***Определение рисков проекта***

в) • Будет ли готов дизайн сайта вовремя?

• Согласны ли члены команды разработки с предложенным графиком работ и датами запуска проекта?

• Имеются ли у проекта какие-либо аспекты безопасности или охраны здоровья?

### ***Определение системы***

г) • Какие ключевые функциональные черты необходимы для удовлетворения потребностей?

• Какие технические проблемы могут возникнуть в ходе разработки сайта?

• Какие бюджетные трудности могут возникнуть в ходе разработки сайта?

• Какие юзабилити-цели стоят перед сайтом? Например, минимизация пользовательских ошибок.

### ***Сбор требований***

д) • Все ли участники процесса (заинтересованные стороны) предоставили свои требования к сайту в письменном виде?

• Совместимы ли все предоставленные требования?

### ***Определение стандартов качества***

е) • Имеются ли показатели качества, которых необходимо достигнуть?

• Все ли участники процесса согласны с данными показателями качества?



- Как будет определена успешность веб-сайта? Очень важно определить критерии оценки интернет-портала, по которым он будет оцениваться после запуска.

- Как будет проводиться анализ? Будут ли использоваться веб-аналитические программы для оценки интернет-портала после его запуска?

#### ***Шаг 4:*** Понимание и спецификация контекста использования

Примерное время: 10 дней

2.24. На этом этапе определяется юзабилити системы. Для этого необходимо выделить:

- Типичные задачи пользователя сайта
- Характеристики пользователя, например, кто пользователи, каковы их потребности?
- Организационное окружение
- Техническое окружение, например, какое оборудование, какое программное обеспечение будет использоваться и в каких условиях?
- Физическое окружение

#### ***Шаг 5:*** Подготовка дизайн-решений

Примерное время: зависит от сложности сайта, но в среднем занимает 3 месяца.

2.25. Для того чтобы разработка сайта была эффективной и сайт выполнял поставленные перед ним цели, необходимо:

#### ***Распределить ответственность***

а) Кто будет ответственным за связь с дизайнерами? Кто осуществляет общий контроль над проектом? Выявление этих моментов очень важно для экономии средств. Опыт одного из ведущих дизайн-агентств показал, что промежуточное звено — менеджер, который общается с агентством, — может вести работу над проектом в направлении, которое вовсе не соответствует тому, которое предполагали менеджеры более высокого

уровня. Поэтому могут быть весьма неприятные сюрпризы на этапе сдачи работы.

### ***Составить схему задач и заняться системным проектированием***

б) Дизайнеры должны разработать навигационную схему по сайту, карту сайта, а также, для сайтов с возможностью проводить транзакции, схему процессов. Эти схемы станут образцами для сайта, однако они будут меняться по мере консультаций до момента сдачи работ.

### ***Разработать дизайн-решения***

в) После первой встречи дизайнеры разработают и предоставят несколько графических макетов на рассмотрение. Их называют также дизайн-макеты или эскизы.

### ***Определить систему и ее использование***

г) Дизайнерам очень важно знать, будет ли сайт интегрирован в существующие системы организации, а также на каких серверах сайт будет размещен (получит хостинг) и в каком формате будут базы данных.

### ***Разработка прототипа***

д) С будущим интернет-порталом необходимо знакомиться на экране компьютера, поэтому дизайнеры должны предоставить некое рабочее подобие будущего интернет-портала, называемое прототипом. Прототип должен быть протестирован как менеджерами, так и дизайнерами, особое внимание следует уделять актуальности ссылок сайта, ошибкам кода и скриптов и так далее.

### ***Организация поддержки пользователей***

е) Необходимо продумать различные способы поддержки и сопровождения будущих пользователей интернет-портала: адрес электронной почты, разделы помощи, веб-форма для отправки вопросов, карту сайта, и даже номер телефона службы поддержки, где это уместно.

***Шаг 6:*** Сравнение готового дизайна с изначальными требованиями

Примерное время: 10 дней.

2.26. Несмотря на то, что дизайн и пользовательское тестирование очень важны, не стоит забывать и о потребностях заказчиков и пользователей, поставленных в начале работы. Для оценки соответствия выполненной дизайнерами работы начальным требованиям необходимо сделать следующее:

***Определить контекст оценки***

а) Требуется решить, как будут оцениваться макеты, которые присылает агентство или дизайнер. Это может включать как пользовательское тестирование, так и участие со стороны заказчиков. Необходимо все в точности записать и предоставить эту информацию агентству или дизайнеру.

***Проведение оценки соответствия требованиям***

б) Необходимо согласовать методологию тестирования. Затем провести тестирование измеряемых возможностей достижения юзабилити-целей с привлечением пользователей или без оного. Очень важно повторять снова и снова, что метрики для целей юзабилити должны быть составлены в соответствии с ожидаемыми и конкретизированными пользователями сайта. Метрики должны быть специфическими для конкретного сайта, а потому не всегда могут соответствовать обобщенным принципам.

***Проведение оценки дизайна***

в) Дизайн можно и нужно менять в соответствии с пожеланиями пользователей, а также заказчиков или заинтересованных сторон.

***Оценка соответствия системным требованиям***

г) Отвечает ли дизайн и предлагаемое программное решение техническим требованиям условий хостинга интернет-портала и тому, как сайт будет отображаться в Сети? На данном этапе стоит обратить особое внимание на совместимость дизайна с разными браузерами (включая предыдущие версии), а также на возможности пользователей, находящихся за брандмауэрами (firewall).

### ***Оценка на соответствие действующим нормам***

д) Дизайн интернет-портала должен соответствовать действующим требованиям (если таковые имеются).

### ***Оценка в использовании***

е) Даже простейшее тестирование лучше, чем его отсутствие. Оно поможет улучшить интернет-сайт.

В соответствии с принципами ДОП (Дизайна, Ориентированного на Пользователя) юзабилити тестирование должно проводиться в ходе разработки. Однако тестирование в ходе разработки не заменит финального тестирования сайта.

### ***Шаг 7: Запуск и использование системы***

Примерное время: 5 дней.

2.27. Запуск интернет-портала не ограничивается нажатием на кнопку «Пуск». Качественный интернет-портал Росжелдора должен пройти процесс сдачи-приемки работы, в ходе которого должны быть проверены все базы данных, модули и компоненты сайта. Чтобы сделать это, требуется учесть следующее:

#### ***Учет изменений***

а) Любое изменение сайта или его дизайн должно быть записано, а также должен быть назначен ответственный сотрудник, ответственный за реализацию каждого изменения.

#### ***Определение влияния изменений***

б) Внося изменения в проектный план, необходимо снова оценить, какие еще мероприятия потребуются.

#### ***Настройка (кастомизация) и локализация дизайна***

в) Внедрение персонализации, возможностей пользовательских и локальных (с учетом местной специфики) настроек приводит к улучшению восприятия сайта пользователями.

### ***Тренинг для пользователей***

г) В данном случае под «пользователями» подразумеваются люди, которые будут управлять системой, например, контент-менеджеры и другие сотрудники. Тренинг для пользователей в данном случае будет касаться контентной части сайта (содержания), систем управления контентом, HTML, и т.д.

### ***Поддержка пользователей***

д) На интернет-портале Росжелдора потребуется организовать разделы помощи, карту сайта и поиск по сайту. Возможно, пользователям также понадобится дополнительная функциональность для обратной связи или номер телефона поддержки на тот случай, если они не смогли справиться с поиском той информации, которая им была нужна.

### ***Согласование с нормами эргономики***

е) Необходимо удостовериться, что интернет-портал Росжелдора соответствует всем нормам юзабилити, для этого нужно воспользоваться набором инструментов для оценки.

### ***Оценка ДОП-процесса***

2.28. В идеале необходимо провести исследование на предмет внедрения всех необходимых для улучшения юзабилити сайта изменений, вытекающих из принципов ДОП.

ISO 15504 использует шесть уровней для проведения такого исследования:

- 1 внедрение процесса или процессов не принесли никаких результатов;
- 2 выполнение специальных задач;
- 3 мониторинг времени и качества продукта;
- 4 использование определенных корпоративных процедур и инфраструктуры;
- 5 использование статистики;

6 оптимизация каждого из процесса с целью удовлетворить текущие и будущие потребности бизнеса.

2.29. Такая оценка покажет всем заинтересованным сторонам и участникам, как и почему ДОП помогает разработке сайта. Однако общая оценка будет вынесена на основании степени достижения поставленных целей.

### **Глава 3. Работа с веб-дизайнерами**

3.1. При разработке дизайна современного государственного сайта необходимо иметь в виду следующие факторы:

- современные стандарты веб-дизайна;
- требования к сайтам со стороны действующего законодательства, например, обеспечение всеобщей доступности информации и защиты данных;
- цели заинтересованных сторон;
- выявленные потребностей пользователей;
- юзабилити-требования (например, сокращение объема страниц для более быстрой загрузки и т.д.);
- технические требования (например, оптимизация иллюстраций для отображения на мониторе, и т.д.);
- требования к функционалу сайта, а также необходимая поддержка пользователей по использованию такого функционала.

3.2. Взаимодействие с веб-дизайнерами само по себе является непростым процессом. К моменту, когда менеджер проекта обращается к дизайнерам, они уже должны быть ознакомлены со списком целей интернет-портала Росжелдора, иметь обобщенное видение сайта всех заинтересованных сторон (см. пункты 1.2—1.10), быть знакомы с основными потребностями целевой аудитории.

3.3. На данном этапе уже можно составить и представить бриф (техническое задание) выбранному дизайнеру или дизайнерскому агентству.

### ***Техническое задание***

3.4. Менеджер интернет-портала Росжелдора должен предоставить выбранным дизайнерам качественное техническое задание.

3.5. Техническое задание дизайнерам стоит предоставлять только после того, как было принято решение о целях и задачах интернет-портала. В техническом задании должно быть обоснование и имеющиеся данные о пользователях (см. пункты 1.2—1.13).

3.6. Если обсуждение с дизайнерами проходит до того, как известны и согласованы цели сайта, результат работы дизайнеров может неприятно удивить, в чем, однако, не будет вины дизайнеров. В этом случае потребуется больше времени и больше средств на то, чтобы довести проект до ума.

3.7. Веб-дизайнерам необходимо сообщить цели и задачи интернет-портала, а также критерии, по которым будет оцениваться их работа.

3.8. Техническое задание для дизайнеров представляет собой документ, в котором перечислены цели и задачи интернет-портала, а также информация о наличествующем бюджете. В нем также может быть информация о пользователе (например, результаты исследования целевой аудитории).

3.9. В техническом задании должны быть указаны все детали дизайна интернет-портала, например, специальный поиск или карта сайта, программа пользовательского тестирования, прототипирование и так далее.

Кроме того, необходимо указать и собственно эстетическое предпочтения, такие как выбор цветов, шрифтов, логотипов и т.д. имеющих отношение к отделу или управлению, а также технологии, используемые отделом.

### ***Навигация***

3.10. Техническое задание должно содержать информацию об иерархии информации, размещенной на интернет-портале, и о навигации. Придумывая

названия для навигационных элементов (ориентиров на портале), необходимо помнить о разном уровне подготовленности пользователей сайта, например:

- все ли пользователи сайта знают, что ЧЗВ (ЧАВО, FAQ и т.п.) расшифровывается как «Часто Задаваемые Вопросы»?
- использует ли отдел или управление какие-либо термины, которые могут быть неизвестны пользователям интернет-портала?

3.11. Современный интернет-портал Росжелдора должен предоставить пользователям ясную и прозрачную навигацию, чтобы они могли быстро и без труда найти информацию или услугу, которая им требуется.

3.12. Полезно организовать и альтернативные навигационные системы, указывающие короткие пути до требуемой информации для разных видов пользователей, а также поиск по сайту и карту сайта.

#### ***Наём веб-дизайнера***

3.13. Если бюджет позволяет, лучше привлечь профессиональное веб-дизайнерское агентство для разработки дизайна сайта.

3.14. Веб-дизайнеры работают по-разному, однако все они должны уметь:

- предоставить детальный проект разработки веб-сайта, включая смету разработки;
- назначить дизайнера и менеджера проекта;
- присутствовать на встречах для обсуждения хода работ в вашем или своем офисе в приемлемое для обеих сторон время;
- предоставить рекомендации и свои предыдущие работы (портфолио).

3.15. Дизайн и функциональность сайта любого государственного учреждения должны быть сделанными профессионально. Это придает вес учреждению в глазах пользователей сайта, предотвращает вопросы о полномочиях, объективности информации и безопасности личной информации пользователей.



3.16. Современный интернет-портал Росжелдора должен давать ответы на вопросы и удовлетворять потребности пользователя в информации, не создавая трудностей и необходимости приобретать лишний «опыт работы в Интернете».

3.17. Если бюджет или другие факторы не позволяют нанять профессиональное агентство по веб-дизайну, обратитесь к группам и сообществам юзабилити-профессионалов за поддержкой консультанта, который поможет сформулировать и достичь цели, а также избежать многих ошибок. Ошибки порой совершаются даже на уровне выбора инструмента для разработки веб-сайта.

Например, многие WYSIWYG-редакторы (What You See is What You Get — «что видишь на экране, то и будет в Интернете»), которые применяются для разработки веб-сайтов, на самом деле производят некачественный код. Для создания интернет-портала государственного учреждения должны использоваться только качественные инструменты.

### ***Оценка веб-дизайна***

3.18. Для выбора агентства или дизайнера необходимо запросить у кандидатов полный список вопросов, ответы на которые им нужны для начала работы над сайтом, а также описание их подходов к дизайну. Проект, предоставленный веб-дизайнерским агентством, в котором отсутствуют ответы на вопросы и проблемы, перечисленные в 7 этапах (раздел 2.22-2.28), вряд ли соответствует цели создания качественного и удобного для пользователей сайта.

3.19. Веб-дизайнер должен предоставить несколько вариантов макетов дизайна будущего интернет-портала на выбор заказчика. На этом этапе дизайнеру необходимо дать как можно больше информации, которая будет размещена на интернет-портале. Таким образом, дизайнер сможет сделать макет, максимально приближенный к реальному сайту, что облегчит выбор

наиболее приемлемого для отображения данной информации (контента) формата.

3.20. Реакция пользователей является одним из самых важных критериев оценки эффективности веб-дизайна. Получить такую реакцию необходимо как от конечных пользователей, так и от всех участников (заинтересованных сторон). Эта информация поможет улучшить выбранный дизайн не только с точки зрения юзабилити, но и с точки зрения достижения целей сайта, поставленных заказчиками, учреждением, организаторов кампании. Она поможет понять:

- насколько отвечает макет сайта организационным целям;
- отвечает ли выбранный дизайн-макет требованиям ДОП;
- соответствует ли данный дизайн-макет действующим нормам и законам.

3.21. Некоторые подходы веб-дизайна стали общепринятыми стандартами. Однако стоит помнить: если пользовательское тестирование показывает, что имеется лучшая альтернатива или новые пользователи не знают «общепринятых стандартов веб-дизайна», то таких «стандартов» следует избегать.

3.22. Карта сайта является ключевым элементом дизайна с понятной и удобной информационной архитектурой, при помощи которого пользователь может легко ориентироваться на интернет-портале.

Стоит пройти карту сайта по имеющимся пользовательским сценариям и попробовать найти более короткие и более логичные пути по интернет-порталу.

3.23. Современный интернет-портал Росжелдора никогда не должен восприниматься как «завершенный», за исключением, возможно, сайтов государственных кампаний. Работа над интернет-порталом обычно никогда не заканчивается, поскольку:

- информация на интернет-портале должна постоянно обновляться;

- меняются потребности пользователей;
- меняются потребности участников (заинтересованных сторон);
- появляются новые технологии, которые необходимо внедрять;
- разрабатываются новые законы и регуляции, которые необходимо

выполнять.

### ***Главная страница***

3.24. Важной стартовой точкой для пользователей является главная страница интернет-портала.

Главная страница интернет-портала Росжелдора должна быть репрезентативной, представлять сайт во всей его полноте информации и услуг. Она должна дать пользователю представление о навигационной структуре и имеющихся способах ориентирования на сайте.

Главная страница является инструментом одновременно и привлечения, и ориентации пользователя.

### ***Веб-технологии***

3.25. Обычно на государственных сайтах стараются избегать предварительных анимационных, не несущих функциональной нагрузки страниц («Заставка» или Intro). Эксперты считают, что большинство пользователей нажмут на кнопку «пропустить заставку», если при заходе на сайт загружается анимация. Исключением могут быть сайты рекламных кампаний, и то в том случае, если подобная анимация будет по достоинству оценена целевой аудиторией кампании, например, молодежью.

3.26. Современный интернет-портал Росжелдора должен предоставлять самый широкий спектр имеющихся форматов передачи информации, таких как QuickTime VR, видео, потоковое аудио, Flash-анимацию, а также иметь ссылки на страницы в социальных сетях.. Однако такой контент (информация) должен быть предложен, а не навязан пользователю.

3.27. Из соображений более быстрой загрузки сайта и обеспечения общедоступности интернет-портала такой контент нельзя выносить на

первую страницу, а нужно разместить где-то в глубине сайта. Доступность информации является важнейшей характеристикой интернет-портала. Любая не HTML-информация (JavaScript, Java-приложения, аудио- и видеоклипы, Flash-анимация) должна быть расшифрована и представлена в альтернативном виде.

### ***Тестирование прототипа***

3.28. После того, как выбор дизайнера сделан и дизайнер предоставил понравившийся дизайн-макет, необходимо разработать прототип.

3.29. Прототип необходимо протестировать с участием пользователей, дабы удостовериться, что информация о целевой аудитории, собранная в самом начале, верна.

3.30. Пользовательское тестирование можно организовать и провести силами сотрудников отдела или управления, если они могут, дизайн-агентства, или (идеальный вариант) силами независимого агентства. Результаты тестирования, реакцию пользователей и список необходимых изменений необходимо довести до сведения всех участников процесса.

3.31. Веб-дизайнеров также необходимо оповестить о результатах тестирования, чтобы они смогли внести коррективы в существующий дизайн интернет-портала, исправить ошибки или сделать редизайн, если требуется.

3.32. После того, как первые ошибки исправлены и добавлен контент, возможно проведение дополнительного тестирования. После того, как все ошибки исправлены, и основной контент добавлен, следует провести финальное пользовательское тестирование перед запуском сайта.

3.33. Более детально о пользовательском тестировании можно ознакомиться в Главах 1 и 2.

### ***Доступность***

3.34. Резолюции 7087 Европейского Союза рекомендует странам-участницам союза внедрять рекомендации Инициативы Доступности веб-

сайтов WWW-консорциума на всех уровнях правительства и государственных учреждений.

3.35. Соответственно современный качественный интернет-портал Росжелдора должен следовать рекомендациям Инициативы Доступности.

3.36 Обычно внедрение рекомендаций Инициативы Доступности эффективно с точки зрения дизайна и расходов на этапе редизайна интернет-портала государственного учреждения.

3.37. Имеется несколько основных моментов обеспечения доступности, которые относятся к дизайну, ориентированному на пользователя.

3.38. Современный интернет-портал федерального органа исполнительной власти должен быть общедоступным (имеются в виду, прежде всего, люди с ограниченными возможностями), удобным и привлекательным.

3.39. Текстовые версии сайтов, особенно если они сгенерированы автоматически, могут не отвечать требованиям Рекомендаций Доступности Веб-контента и, соответственно, не будут удовлетворять потребности слабовидящих людей. Цели альтернативных версий сайта (как, например, текстовая версия) должны быть абсолютно ясны, а сайты должны быть протестированы на предмет выполнения этих целей.

3.40. Кроме того, специальные исследования доступности сайтов для слабовидящих людей обнаружили, что текстовые версии сайтов не всегда обновляются своевременно (в отличие от обычных) и поэтому содержат неполную и неактуальную информацию.

### ***Советы по дизайну и разработке контента сайта***

#### ***Успокойте пользователей***

3.41. Крупномасштабные исследования пользователей веб-сайтов показывают, что более двух третей пользователей опасаются предоставлять личную информацию на сайтах государственных учреждений.

### ***Выделите время на подготовку контента***

3.42. Агентства по веб-дизайну сообщают, что разработка контента заказчиком является самой распространенной проблемой откладывания запуска сайта.

### ***Разъясните преимущества персонализации***

3.43. Бибиси (BBC) обнаружило, что очень малая часть пользователей (обычно самые продвинутые) настраивает персонализированную версию сайта. Таким образом, необходимо приложить усилия для разъяснения пользы персонализированной версии сайта пользователям, т.е. выгоды им самим и государственной организации. В то же время персонализация должна быть сугубо добровольная, ее нельзя навязывать.

### ***Не дублируйте контент***

3.44. Бибиси (BBC) также обнаружило, что дублирование информации в разных разделах сайта может запутать и смутить пользователей, особенно начинающих. Дублирование также может увеличивать расходы и так зачастую ограниченного бюджета сайта государственного учреждения.

### ***Важность поисковых систем***

3.45. Ассоциация потребителей в своем исследовании выявила, что некоторые пользователи не знают, что они могут ввести адрес сайта (URL) в адресную строку браузера. Вместо этого они заходят на поисковые системы, чтобы снова и снова найти один и тот же нужный им сайт. Это подтверждает эксперт по юзабилити Якоб Нильсен, чьи исследования также показали, что самым распространенным способом поиска сайта является поисковая система. Вторым по распространенности способом поиска веб-сайтов являются ссылки в электронных письмах.

## **Глава 4. Разработка контента**

4.1. Менеджеры веб-сайтов государственных учреждений должны быть знакомы с законами о хранении и сборе электронной информации.

4.2. Как и дизайн, контент современного интернет-портала должен быть ориентированным на пользователя. Параллельно с разработкой сайта веб-менеджер собирает материалы, которые и сформируют контент будущего сайта.

4.3. Текст для современного сайта государственного учреждения должен быть написан специально для Интернета и для аудиторий с различным уровнем подготовки и заинтересованности.

Например, сайт общественной организации не должен просто повторять текст бумажных брошюр или других традиционных носителей информации, поскольку простое повторение не прибавит ценности такой кампании.

4.4. Язык текстов должен быть максимально понятным и простым — это обеспечивает доступность сайта и помогает пользователям «сканировать» текст в поисках нужной им информации.

(Смотрите пункты 4.6—4.12 «Как писать для Интернета»)

4.5. Современный сайт государственного учреждения должен иметь руководство по стилю для редактуры текстов с целью обеспечения максимального воздействия на читателя. Кроме того, такое руководство поможет выдержать единый стиль и качество текстов на всем сайте, оговаривая варианты написания тех или иных терминов, например, «Интернет» пишется с большой буквы, а веб-сайт или интернет-портал — через дефис.

#### ***Как писать для Интернета***

4.6. Исследования Якоба Нильсена показали, что пользователи редко читают тексты веб-страниц слово за словом. Вместо этого они «сканируют» текст, выбирая отдельные слова или предложения. 79 % пользователей сканирует текст, а слово за словом лишь читают 16 %.

4.7. Писать для Интернета — достаточно специфическое умение. Это не журналистика с точки зрения стилистики, поскольку Интернет — это

образчик изложения краткой формы. Это больше похоже на копирайтинг или написание кратких новостей.

4.8. Ассоциация Потребителей Великобритании, например, выпускает адаптированные руководства и своды правил для своих Интернет журналистов с целью улучшить стилистику и управлять контентом своих веб-сайтов.

4.9. Текст для Интернета должен одновременно быть простым и вызывать доверие. Дать универсальный рецепт написания такого текста довольно сложно, однако, если вы привлечете хорошего редактора и проведете пользовательское тестирование, то текст можно сделать близким к идеальному.

4.10. Якоб Нильсен вывел четыре простых приема, применив которые вы можете сделать сайт более удобным с точки зрения текстов:

#### ***Объективность и нейтральность***

Восприятие информации на сайте может быть улучшено на 27 %, если в тексте будет использоваться нейтральная стилистика изложения — перечисление фактов, без хвастовства и преувеличений.

#### ***Текст можно сканировать***

На 47 %, увеличится читаемость текста, если в нем будут использованы нумерованные списки вместо сплошного текста.

#### ***Кратко, но емко***

Если количество слов в тексте сократить вдвое, то читаемость и юзабилити увеличится на 58%.

#### ***Комбинация всех трех техник***

Использование всех трех техник дает четвертую «мастерскую» технику написания текстов и приводит к тому, что читабельность текста и его юзабилити увеличивается на 124 %!



4.11. В идеале контент должен быть разбит на три уровня: краткий охватываемый взглядом заголовок, краткий вводный абзац и полная версия документа.

Якоб Нильсен рекомендует этот подход, поскольку он помогает пользователю быстро и эффективно ориентироваться на сайте.

Стоит отметить, что первые два уровня (заголовок и краткий вводный абзац) не должны заменять полную версию документа, вне зависимости от того, насколько они объемные.

4.12. Для того чтобы сделать текст сканируемым, можно использовать:

- Выделение ключевых слов, например, посредством гиперссылок и вариантами выделения

(полужирный шрифт) и цветом.

- Смысловые подзаголовки;

- Маркированные/нумерованные списки;

- В одном абзаце должна содержаться одна мысль. Пользователи могут пропустить детали и подробности, если они не заинтересовались первыми словами абзаца.

- Сокращение количества слов более чем вдвое по сравнению с обычным текстом

- Принцип перевернутой пирамиды. Это означает, что нужно начинать с вывода, сразу отвечая

на вопросы «Кто», «Что», «Где», «Когда» и «Почему», давая детали в конце. Таким образом, редакция текста производится с конца, и не будут утрачены основные смысловые моменты.

### ***Поисковая система***

4.13. Оказывается, 15-20 % пользователей сайтов сразу обращаются к поиску по сайту, чтобы быстро найти требуемую информацию.

4.14. Соответственно, современный сайт государственного учреждения должен обеспечить возможность эффективного поиска информации на нем.

Исключением могут быть сайты, посвященные кампаниям, или сайты с небольшим объемом контента.

4.15. В случаях, когда необходим поиск по сайту, следует организовывать как специфический поиск, так и расширенный поиск по всей системе государственного учреждения. В этом случае необходимо разделить два этих поиска, поставив, однако, поиск по сайту на одном уровне с расширенным поиском.

4.16. Кроме этого, следует организовать возможность сложного поиска не только по ключевым словам, но и по другим критериям, таким как дата, тема, управление, отдел и т.д.

4.17. Результаты поиска должны выводиться в наглядной и понятной форме.

4.18. Использование метаданных может помочь сделать поиск по сайту более эффективным.

4.19. Некоторые поисковые системы (например, Google) используют «редакторский подход» для вывода понятных результатов поиска.

4.20. Редакторский подход может быть простым, например, проверка орфографии, или сложным, использование возможностей систем управления контентом результатов, которые выводит сайт в ответ на запрос поиска пользователя.

4.21. В случае неправильного написания пользователями запросов полезно вести журнал таких событий и анализировать их.

4.22. Если возможно, используйте «естественно-языковой интерфейс» в поиске информации на государственном сайте. Естественно-языковой интерфейс позволяет пользователю использовать обычный синтаксис при поиске информации, например, пользователь может ввести запрос

«Как найти информацию о моих вагонах on-line» вместо ввода ключевого запроса, такого как «on-line информация вагон».

4.23. В идеале на интернет-портале одновременно с поиском должна быть также и карта сайта.

4.24. При расчете скорости поиска и вывода его результатов (а по большому счету скорости произведения любого действия на сайте) рекомендуется учитывать следующее:

- 0,1 секунды — это предел, для того чтобы пользователь чувствовал, что сайт реагирует мгновенно. В данном случае никаких дополнительных действий, кроме вывода результатов на экран, не требуется.

- 1,0 секунды — предел, который будет замечен пользователем, но не будет отвлекать от поиска. Обычно запоздание вывода результатов от 0,1 до 1 секунды не требует дополнительных действий, направленных на удержание пользователя, однако у него будет теряться ощущение, что он напрямую работает с информацией.

- 10 секунд — максимальный предел, когда внимание пользователя можно удержать на диалоге. Если реакция сайта превышает 10 секунд, пользователь будет выполнять другие задачи в ожидании, когда компьютер справится с поставленной. Соответственно в этом случае необходимо указать, сколько времени потребуется для завершения этой задачи. Во время продолжительного поиска или другой реакции сайта на действия пользователя необходимо обеспечить пользователя обратной реакцией, дабы не оставлять его в неведении о состоянии сайта.

### ***Глава 5. Разработка сервисов***

5.1. Проблема разработки сервисов сайта государственного учреждения не менее серьезна, чем все описанные проблемы. Сервисы также требуют выявления нужд пользователей и участников, а также установления бизнес процессов, которые смогут обеспечить удовлетворения этих нужд. Кроме того, при планировании сервисов необходимо учитывать:

- вопросы безопасности;
- вопросы технической надежности;

- соответствие действующим законам о защите информации.

### ***Вопросы бизнес-процессов***

5.2. При планировании сервисов на сайте государственного учреждения бизнес-процессы,

способы реализации и транзакции не должны осуществляться в ущерб пользовательским процессам. Можно улучшить бизнес-процессы, просто внимательно изучив реакцию пользователей на формы для заполнения на сайте.

5.3. Можно использовать семь шагов ДОП для улучшения бизнес процессов сайте. Смотрите разделы 2.20 –2.29.

### ***Вопросы информационных технологий***

5.4. Онлайн-услуги современного интернет-портала государственного учреждения должны быть надежно защищены.

5.5. Важно также учитывать вопросы безопасности и аутентификации пользователей для организации онлайн-услуг на современном сайте государственного учреждения.

5.6. Сайты государственных учреждений должны иметь надежный хостинг, использовать надежное оборудование, программное обеспечение и операционные системы, совместимые с планируемой функциональностью интернет-портала и законами о доступности информации.

5.7. Базы данных должны быть сделаны таким образом, чтобы сайт мог использовать их, они должны содержаться в защищенном окружении.

### ***Инфраструктура***

5.8. Веб-мастера государственных веб-сайтов должны быть осведомлены о доступных возможностях технической инфраструктуры при внедрении онлайн-услуг. Эти возможности могут включать Galaxy, XML schema и другие. Менеджеры государственных сайтов должны учесть возможность использования государственных порталов для обеспечения защищенных

транзакций и аутентификации, а также для объединения онлайн-услуг между учреждениями.

### ***Формы для заполнения***

5.9. На качественном сайте государственного учреждения формы для заполнения должны отвечать нуждам заказчика (хорошим примером является форма подачи налоговой декларации он-лайн), но быть понятны и удобны пользователям. Если формы для заполнения не отвечают потребностям ни тех, ни других, то цели интернет-портала не достигнуты.

5.10. Пользовательское тестирование поможет выявить проблемы, которые могут возникнуть у пользователей при заполнении онлайн-форм. Ошибки при заполнении могут быть разными, например:

- Ошибки ввода (ошибочно нажатые клавиши или орфографические ошибки);
- Ошибки транскрипции (при копировании информации, например, адреса электронной почты);
- Ошибки категорий (предлагаемые категории не содержат или не соответствуют ответу, который хочет дать пользователь);
- Ошибки отправки или дизайна формы (например, пользователь нажимает на кнопку «отправить» по ошибке или, ожидая, что сможет вернуться к заполнению формы, тогда как нажатие на кнопку переносит его на следующий этап или окно);
- Ошибки, связанные со сбором личных данных (пользователь считает, что собираемая информация является «слишком» личной).

5.11. Среди других возможных ошибок возможны: превышение времени ожидания запроса, использование кнопки «назад» (тогда как это стирает уже добавленную информацию) и т.д.

5.12. Системы сбора статистики помогут вам выявить этапы или даже поля, заполнение которых вызывает у пользователей трудности, а

соответственно оценить возможность внесения изменений или же удаления этих полей из формы.

5.13. При сборе личной информации в целях регистрации пользователя, кастомизации или транзакций, сайты государственных учреждений должны соблюдать законы о сборе и хранении личной информации.

***Вывод: Полезный, пригодный для использования, используемый***

6.1. Довольно часто сложно определить, могут ли пользователи найти то, что они ищут на сайте, или, если нашли, могут ли они воспользоваться этим, а потому сложно понять, достигает ли интернет-портал поставленных целей. Пользовательское тестирование позволяет выявить объективную реальность, сбалансировать субъективные предпочтения заказчиков, дизайнеров и веб-мастеров.

6.2. Пользовательское тестирование может помочь выявить, достигает ли сайт поставленных заказчиком целей. Например, формы для заполнения on-line должны быть простыми в использовании и вообще присутствовать лишь в том случае, если это приведет к снижению стоимости, удобству/простоте пользования или другим выгодам. Стоит отметить: то, что пользователи «хотят и желают», не всегда в действительности является тем, чем они будут пользоваться. Пользовательское тестирование поможет выявить разницу.

6.3. Данное руководство мало касается технических деталей и проблем. Поэтому еще раз напомним, что если сайт медленно загружается, не обеспечивает безопасность данных пользователей, или любым иным образом ненадежен в техническом плане, то его нельзя назвать хорошим и качественным сайтом.

6.4. Большую часть информации веб-сайты предоставляют в форме текста. Современный сайт государственного учреждения должен содержать хотя бы часть информации, написанной специально для Интернета. Текст, написанный специально для Интернета, означает, что пользователи могут его

«сканировать» взглядом, не вчитываясь, и быстрее ориентироваться. Остальные тексты могут выполнять коммуникативную функцию, суммируя основные идеи. Более длинные документы лучше предоставлять в форме файлов для загрузки. Как и любой другой носитель текста, эффективность Интернет текста повышается, если:

- текст написан специально для целевой аудитории;
- текст написан с учетом особенностей носителя.

6.5. Сайты, у которых несколько целевых аудиторий, должны продумать, как направить пользователей в различные разделы сайта, с различными видами навигации и различным контентом.

Поиск по сайту и карта сайта может помочь некоторым группам пользователей найти то, что они ищут.

6.6. В Интернете можно не только читать тексты, смотреть и закрывать графику. Интернет предоставляет все богатство других медиа-форматов, таких, как видео, аудио и дискуссионные группы. Современный государственный сайт должен рассмотреть возможности применения этих форматов, если они могут улучшить коммуникацию и сервис пользователей. Пользователю можно предложить, а не навязывать, пользоваться этим форматами, и лучше не сразу на первой странице. Такие форматы должны обязательно пройти пользовательское тестирование, а также должны быть альтернативные форматы передачи той же информации, для обеспечения ее универсальной доступности.

6.7. Интернет-портал должен функционировать в контексте деятельности всей организации. Это означает, что:

- сайт должен дополнять отдельные информационные кампании и коммуникационную стратегию организации в целом;
- должен работать в рамках стратегии, которая учитывает другие медиа-носители и средства,

такие, как SMS, call-центры, планируя заранее, каким образом можно лучше удовлетворять потребности пользователей;

- предлагать транзакции, которые совместимы с ИТ и бизнес-системой организации и всей остальной государственной системы.

6.8. Хороший интернет-портал должен что-то делать. При постановке целей сайта следует ответить на вопрос, что будет делать сайт. Интернет-портал должен не просто что-то сообщать, рассказывать или показывать. Он дает возможность провести кампанию и призвать к действию. Он дает возможность рекрутировать респондентов или назначить дату собеседования. Он дает пользователям шанс получить помощь (или финансирование) или другие услуги онлайн. Он помогает организовывать сообщества пользователей и собирать информацию о регионах, целевых аудитория и организациях.

6.9. Лакмусовой бумажкой юзабилити интернет-портала является реакция пользователей. Пользовательское тестирование является единственным способом для определения того, достигает ли сайт поставленных целей. Информация и услуги должны быть:

- полезными: удовлетворять потребности или предпочтения пользователей;

- пригодными для использования: спроектированы, написаны и реализованы таким образом, что могут быть использованы и доступны для целевой аудитории;

- используемыми: бессмысленно публиковать в Интернете информацию, которую люди не могут найти, не хотят искать, ненадежную или информацию, которой сложно воспользоваться.

#### **Требования к технической поддержке интернет-портала Росжелдора**

Должно быть обеспечено бесперебойное функционирование интернет-портала Росжелдора в круглосуточном режиме.

Техническая поддержка интернет-портала должна включать:



- контроль работоспособности интернет-портала и восстановление интернет-портала после сбоев;
- взаимодействие с пользователями интернет-портала по вопросам технической поддержки;
- устранение внештатных ситуаций;
- обеспечение конфиденциальности, сохранности и целостности информации;
- ежемесячное полное резервное копирование интернет-портала на материальный носитель;
- предоставление почтового сервиса;
- обеспечение предоставления заказчику доступа к системе управления контентом интернет-портала.

Суммарная длительность перерывов в работе интернет-портала Росжелдора в сети Интернет не должна превышать 4 часов в месяц. При необходимости проведения плановых технических работ, в ходе которых доступ пользователей к информации будет невозможен, уведомление об этом должно быть размещено на главной странице интернет-портала Росжелдора не менее чем за сутки до начала работ. График проведения технических работ, которые будут сопровождаться прекращением работоспособности интернет-портала (или части его функций) должны быть согласованы с заказчиком.

В случае возникновения технических неполадок, неполадок программного обеспечения или иных проблем, влекущих невозможность доступа пользователей к информации, на интернет-портале Росжелдора должно быть размещено объявление с указанием причины, даты и времени прекращения доступа в срок, не превышающий 2 часов с момента возобновления доступа к Интернет-порталу.

Должна быть создана Рабочая техническая группа, состоящая из:

- Руководителя Рабочей технической группы;

- Программиста;
- Специалиста по верстке;
- Специалиста по обслуживанию сервера;
- Контент-менеджера;
- Модератора.

### **Требования к обеспечению хостинга и работоспособности сервера интернет-портала Росжелдора**

Должно быть обеспечено обслуживание и функционирование сервера, на котором располагается интернет-портал Росжелдора, а также обеспечено функционирование доменных имен **roszeldor.ru** и **росжелдор.рф**.

Под обеспечением функционирования доменного имени подразумевается аудит сроков действия договора по регистрации доменного имени и информирование Заказчика не менее чем за 1 месяц о необходимости продления данного договора. Также должно обеспечиваться взаимодействие с регистратором доменного имени по вопросам предоставления услуг, в том числе управления доменными именами третьего уровня.

Технологическая площадка должна обладать достаточными ресурсами для обеспечения круглосуточного и бесперебойного доступа пользователей к интернет-порталу Росжелдора в условиях посещаемости до 40 000 уникальных посетителей ежедневно.

Конфигурация аппаратного и программного обеспечения технологической площадки должна обеспечивать защиту интернет-портала от нежелательного вторжения.

Администрирование технологической площадки должно включать в себя регулярное выполнение следующих работ в соответствии с согласованным с Заказчиком регламентом технической поддержки Интернет - портала:

- мониторинг функционирования сервисов Интернет - портала;

- мониторинг сетевой доступности;
- мониторинг работоспособности хостинг-площадки;
- устранение причин неисправности;
- устранение программных сбоев и ошибок в коде.

### Вывод

Мы живем в эпоху перемен и новаций. Все меняется очень быстро — так, в последнее время неотъемлемой частью жизни многих людей стали персональные компьютеры и, разумеется, Интернет. Хотя по степени компьютерной грамотности населения Россия до сих пор отстает от большинства европейских стран, тем не менее, согласно проведенным исследованиям, около 70 процентов граждан считают, что госорганы обязаны обеспечить доступ к социально значимой информации через Интернет.

Как известно, всякая перемена прокладывает путь другим переменам: осознание важности сложившихся тенденций привело к тому, что во многих странах мира программы развития и распространения электронных технологий приобрели статус государственных программ. Информационные технологии сегодня становятся связующим звеном при взаимодействии государства и общества, обеспечивают одновременно открытость органов власти и возможность общественного контроля над деятельностью государства. Другими словами, реальное обеспечение прав граждан на свободный поиск, получение, производство и распространение информации является одним из важнейших условий развития демократии и правового государства.

В Российской Федерации главным шагом в процессе внедрения информационных технологий в деятельность государственных органов стало принятие Постановления Правительства РФ № 65 от 28 января 2002 года «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002-2010 годы)». Основной декларируемой целью, которая сразу привлекла внимание населения, стало обеспечение права граждан на доступ к социально значимой

информации и, разумеется, повышение эффективности государственного управления за счет внедрения и массового распространения информационных и коммуникационных технологий.

Для того чтобы обеспечить удобный и качественный сервис, создать все условия для эффективного взаимодействия органов государственной власти и граждан (с использованием информационных и коммуникационных технологий), в рамках «Электронной России» была выстроена концепция «электронного государства». Суть новой концепции — кардинальное изменение принципа взаимоотношений государства с населением для обеспечения быстрого решения всех возникающих вопросов и проблем. Такое взаимодействие прежде всего основано на повышении открытости государственных информационных ресурсов, на расширении объема информации, которую государственные органы обязаны размещать в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе — и прежде всего — в сети Интернет.

В настоящее время именно Интернет является самым эффективным средством для реализации взаимодействия государственных органов с населением, наиболее оптимальным, быстрым и экономичным способом распространения информации о деятельности органов государственной власти и доведения официальной точки зрения государства по тем или иным вопросам до сведения общественности. Создание единого информационного пространства обеспечит гражданам и организациям, независимо от мест проживания и расположения, равную общедоступность государственных информационных ресурсов.

Современное общество требует от государства открытости информации о своей деятельности. Федеральное агентство железнодорожного транспорта должно последовательно реализовать принципы информационной открытости, понятности, подотчетности гражданам нашей страны и участникам внешнеэкономической деятельности, а также вовлеченности

гражданского общества в деятельность федеральных органов исполнительной власти.

Информационная открытость органов власти и гарантированный доступ граждан к государственным информационным ресурсам делают власть прозрачной по отношению к обществу, повышают социальную ответственность чиновников, что неминуемо сказывается на эффективности их работы и, следовательно, на качестве жизни граждан.

По содержанию официальных сайтов органов власти можно судить об уровне открытости или закрытости тех или иных ведомств или государства в целом, о прозрачности управленческих решений и административных процедур, а также о предрасположенности того или иного ведомства к коррупции и правовому нигилизму. Реализация прозрачности власти сводит к минимуму возможность нарушений прав человека со стороны чиновников, создавая условия для общественного контроля над их действиями. Таким образом, реальное обеспечение прав граждан на свободный поиск и получение информации является одним из важнейших условий развития демократии и правового государства.

## 5. Анализ Плана деятельности Федерального агентства железнодорожного транспорта на 2013-2018 гг.

На период деятельности 2013-2018 года Росжелдор ставит себе три крупные цели:

- 1) Развитие инфраструктуры железнодорожного транспорта
- 2) Транспортное обеспечение крупных спортивно-массовых мероприятий международного уровня
- 3) Повышение заработной платы педагогических работников общего, среднего профессионального и высшего образования, научных сотрудников, врачей и работников культуры.

В рамках первой цели за указанный период будет введено в эксплуатацию 839 км новых железнодорожных линий. Также будет повышена производительность труда на железнодорожном транспорте на 44,6 % относительно уровня 2011 года за счет решения задач по модернизации железнодорожной инфраструктуры (Диаграмма ). Такой показатель будет способствовать показателю «Увеличение производительности труда к 2018 году в 1,5 раза относительно уровня 2011 года», установленному Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года. № 596 (Приложение ).

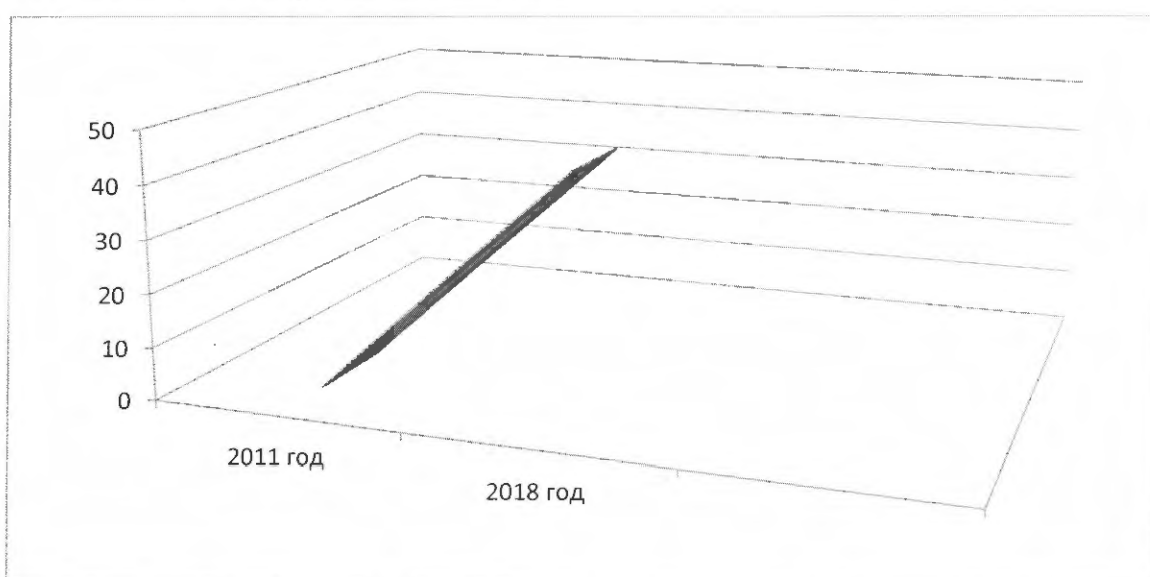


Диаграмма . Повышение уровня производительности труда

В Таблице и на Диаграмме отражен план ввода в эксплуатацию новых железнодорожных линий.

Таблица

План ввода в эксплуатацию новых железнодорожных линий, км

Год	2014	2015	2016	2017
Протяженность, км	453,3	54	290	65

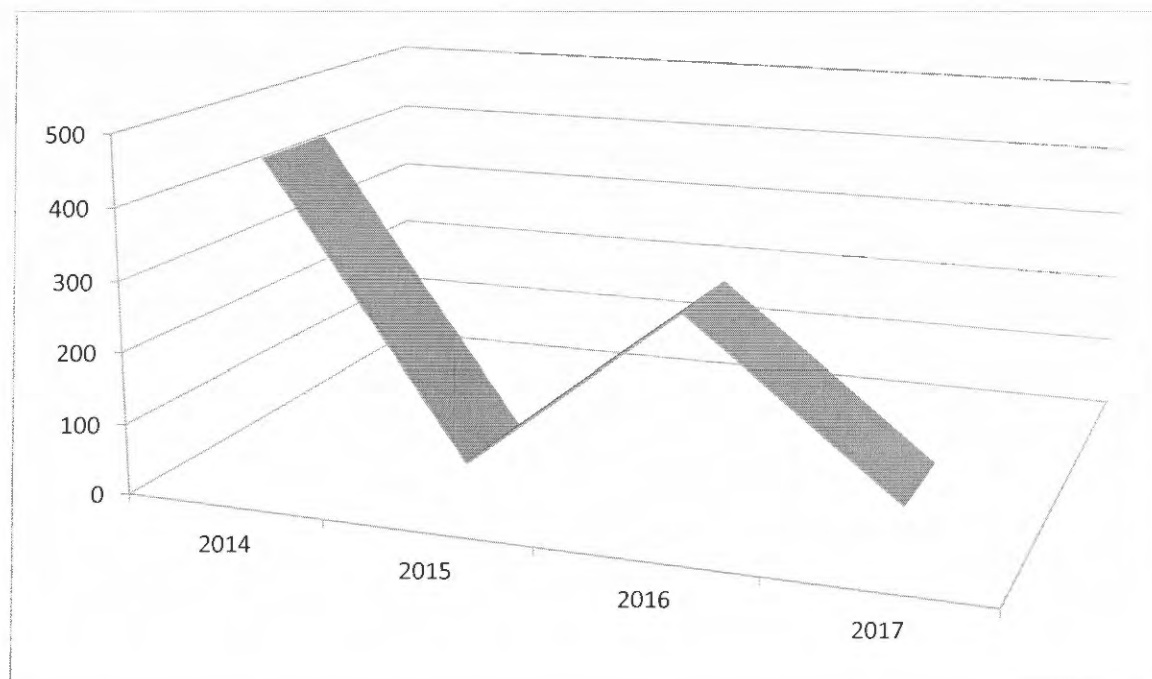


Диаграмма . План ввода в эксплуатацию новых железнодорожных линий,  
км

Как видим, по Таблице и Диаграмме самая большая протяженность новых железнодорожных линий запланирована в 2014 году (453,3 км), в 2015 году запланирована меньшая протяженность (54 км).

В период с 2013 по 2018 год планируется проведение модернизации железнодорожной инфраструктуры Байкало-Амурской и Транссибирской железнодорожных магистралей в соответствии с целевыми показателями государственной программы Российской Федерации «Социально-экономическое развитие Дальнего Востока и Байкальского региона», утвержденной распоряжением Правительства РФ от 29 марта 2013 года №466-р (Приложение ).

В Таблице и на Диаграмме отражены планы строительства новых дополнительных путей.

Таблица

Строительство новых дополнительных путей, км

Год	2013	2014	2015	2016	2017
Протяженность, км	74,5	18	175,2	165	104,8

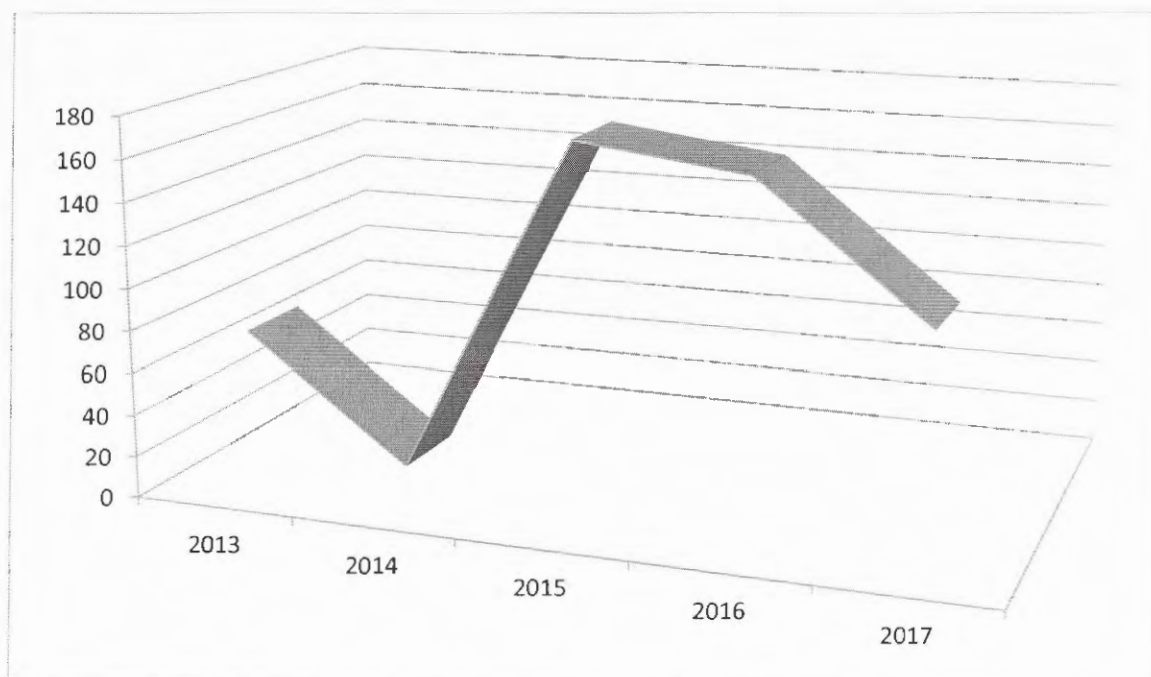


Диаграмма . Строительство новых дополнительных путей, км

Как видим по Таблице и Диаграмме в указанном регионе строительство максимальной протяженности планируется в 2015 году (175,2 км), затем в 2016 году (165 км), а минимальная протяженность в 2014 году (18 км).

Кроме этого, в рамках данной цели планируется развитие высокоскоростного движения на магистрали Москва - Нижний Новгород-Казань.

События, которые планируются в рамках второй цели, а именно транспортное обеспечение крупных спортивно-массовых мероприятий международного уровня отражены в Таблице 3.



## Обеспечение спортивно-массовых мероприятий международного уровня

Год	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Событие	Обеспеченность готовности объектов транспортной инфраструктуры и реализованность мероприятия по транспортному обслуживанию XXV11 Всемирной летней Универсиады 2013 года в г.Казани	Обеспеченность готовности объектов транспортной инфраструктуры и реализованность мероприятия по транспортному обслуживанию XX11 Олимпийских зимних игр и X1 Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи				Обеспеченность готовности объектов транспортной инфраструктуры и реализованность мероприятия по транспортному обслуживанию
Примечание	выполнено	выполнено				3 квартал

Как видно по Таблице в рамках вышеуказанной цели два ключевых события на сегодняшний день выполнены в срок в 2013 году и в 2014 году.

Третья большая цель касается повышения заработной платы педагогических работников общего, среднего профессионального и высшего образования, научных сотрудников, врачей и работников культуры, подведомственных федеральным агентствам государственных бюджетных учреждений, согласно пункт 1 подпункта «а» Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 (Приложение ).

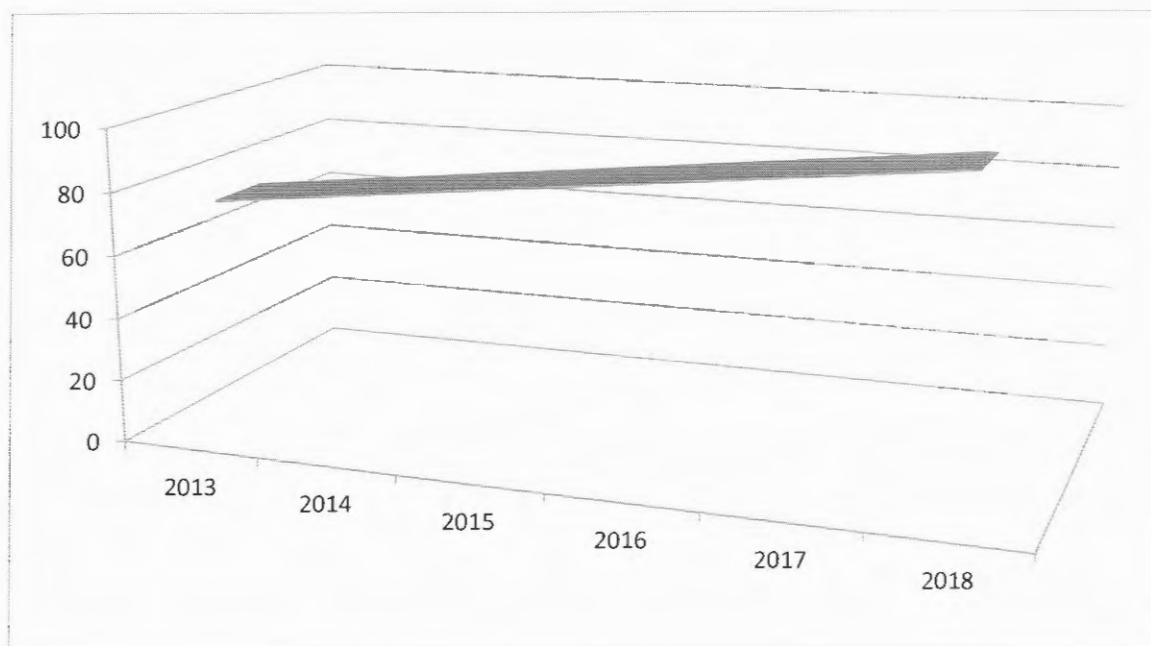
В Таблице 4 представлен рост заработной платы педагогических работников среднего профессионального образования и учреждений высшего образования, подведомственных Росжелдору по отношению к средней заработной плате в соответствующем регионе.

Таблица

Рост заработной платы педагогических работников среднего профессионального образования и учреждений высшего образования, подведомственных Росжелдору

Год	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Рост заработной платы, %	75	80	85	90	95	100

Для наглядности эти же данные представлены на Диаграмме .



Диаграмма

Рост заработной платы педагогических работников среднего профессионального образования и учреждений высшего образования, подведомственных Росжелдору

Как видно по Таблице и Диаграмме , начиная с 2013 года предполагается увеличение роста заработной платы педагогических работников на 5% каждый год и к 2018 году рост заработной платы достигнет 100% по отношению к средней заработной плате по региону. Такой результат соответствует требованиям Указа Президента РФ (Приложение № ).

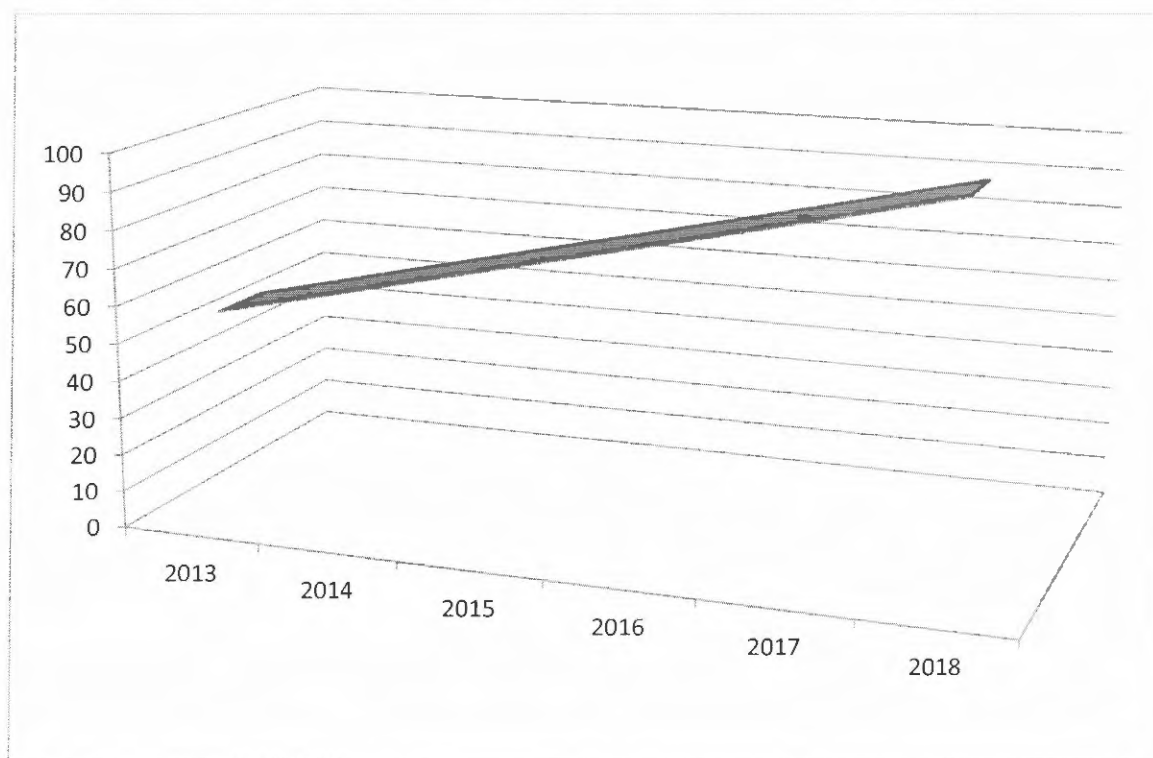
В Таблице представлен рост средней заработной платы работников учреждений культуры, подведомственных Росжелдору, к средней заработной плате в соответствующем регионе.

Таблица

Рост средней заработной платы работников учреждений культуры, подведомственных Росжелдору

Год	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Рост заработной платы, %	56,1	64,9	73,7	82,4	91,2	100

Для наглядности эти же данные представлены на Диаграмме .



Диаграмма

Рост средней заработной платы работников учреждений культуры, подведомственных Росжелдору

Как видно по Таблице и Диаграмме с 2013 года по 2018 год планируется рост заработной платы работников учреждений культуры ежегодно в среднем на 8,8%, что к 1 кварталу 2018 года позволит повысить заработную плату на 100% относительно средней заработной платы в соответствующем регионе.

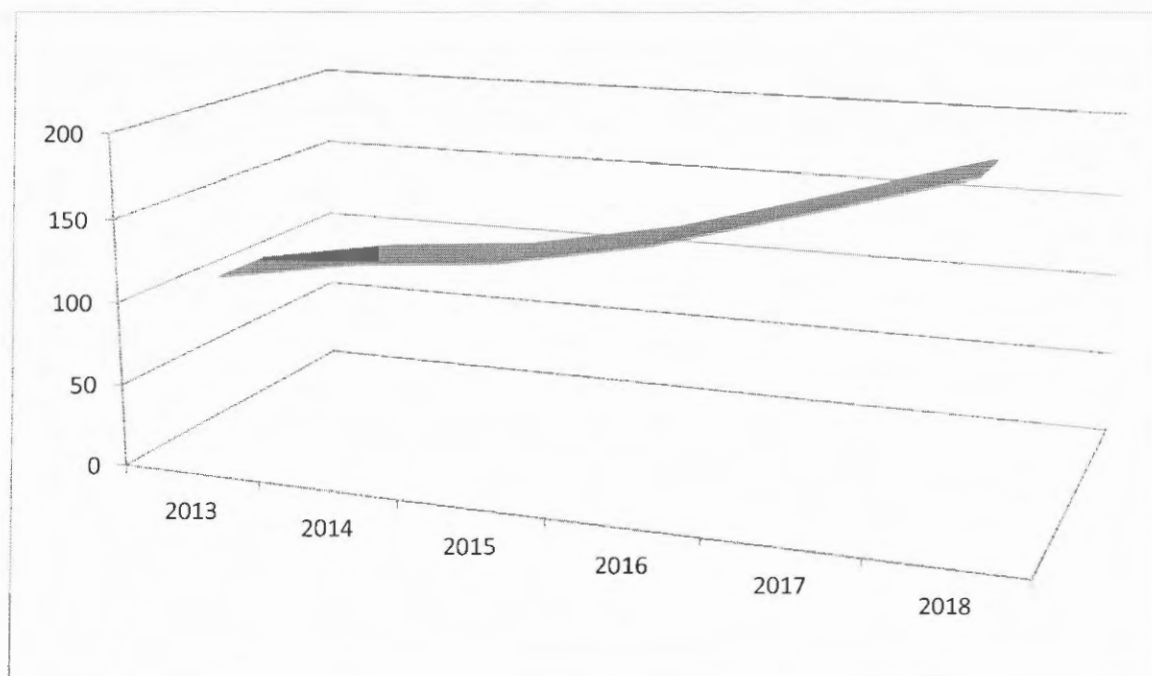
В Таблице 6 приведен рост заработной платы преподавателей и научных сотрудников образовательных учреждений высшего профессионального образования, подведомственных Росжелдору, по отношению к средней заработной плате в соответствующем регионе.

Таблица

Рост заработной платы преподавателей и научных сотрудников образовательных учреждений высшего профессионального образования, подведомственных Росжелдору

Год	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Рост заработной платы, %	110	125	133	150	175	200

Для наглядности эти же данные представлены на Диаграмме .



Диаграмма

Рост заработной платы преподавателей и научных сотрудников образовательных учреждений высшего профессионального образования, подведомственных Росжелдору

По Таблице и Диаграмме мы видим, что каждый год планируется повышение заработной платы преподавателям высших учебных заведений и научным сотрудникам от 8% до 25%. Такое повышение даст возможность поднять заработную плату к 2018 году на 200%.

Эти три крупные цели деятельности Федерального агентства железнодорожного транспорта на 2013-2018 год прописаны в соответствии с Целью 5 Плана деятельности Минтранса России на 2013-2018 гг. : «Развитие инфраструктуры железнодорожного транспорта» (Приложение № ).

**ПРОЕКТ ВЕДОМСТВЕННОГО ПЛАНА  
ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
по реализации Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти на 2014 год  
с учетом «горизонта планирования» до 2018 года**

Референтные группы Федерального агентства железнодорожного транспорта

1. Территориальные управления Росжелдора
2. Подведомственные организации Росжелдора
3. Образовательные учреждения
4. Пользователи услуг железнодорожного транспорта
5. Организации, осуществляющие перевозочную деятельность железнодорожным транспортом
6. Эксперты
7. СМИ
8. Граждане

Примечание. Полный список референтных групп представлен в Приложении № 3.

№ п\п	Наименование мероприятия	Ожидаемый результат	Сроки	Ответственное лицо
<b>1. Реализация принципа информационной открытости федерального органа исполнительной власти</b>				
1	Утверждение и размещение на сайте Федерального агентства железнодорожного транспорта ведомственного порядка, который обеспечивает доступ и раскрытие общедоступной информации в соответствии с методическими рекомендациями и принципами открытости. Вывесить список открытых данных	Повышение уровня открытости данных и увеличение объема информации на сайте Федерального агентства железнодорожного транспорта. Увеличение посещаемости сайта	3 квартал 2014 года	
2	Разработка версии сайта Федерального агентства железнодорожного транспорта на английском языке	Увеличение посещаемости сайта и количества пользователей сайтом	4 квартал 2014 года	
3	Разработка версии сайта Федерального агентства железнодорожного транспорта для людей с ограниченными возможностями по зрению	Доступность сайта для маломобильных групп населения в рамках работы по созданию доступной среды. Увеличения количества пользователей	4 квартал 2014 года	
<b>2. Обеспечение работы с открытыми данными</b>				
4	Ревизия информационных	Размещение на сайте	4 квартал 2014 года	



	ресурсов Федерального агентства железнодорожного транспорта с целью выявления готовых к публикации наборов данных	Федерального агентства железнодорожного транспорта наборов открытых данных		
5	Направление выявленных наборов данных по итогам ревизии для обсуждения в Совете по открытым данным при Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства	Получение рекомендации о том, на какие наборы открытых данных есть запрос общества		
<b>3. Обеспечение понятности нормативно-правового регулирования, государственной политики и программ, разрабатываемых федеральными органами исполнительной власти</b>				
6	Размещение Федеральным агентством железнодорожного транспорта на сайте информации, которая содержит описание проблемы, требующей нормативного правового регулирования, цели принятия правового акта, объяснение влияния проекта НПА на жизнь граждан и его связь с действующим НПА на понятном и доступном языке	Увеличение доли НПА, которые имеют пояснения в понятном формате	4 квартал 2014 года	

7	Определить три приоритетных общественно значимых проектов НПА, представление которых должно проводиться в формате обеспечения понятности нормативно-правового регулирования	Усиление гражданского контроля и участия граждан в деятельности Федерального агентства железнодорожного транспорта	4 квартал 2014 года	
8	Размещение на сайте Федерального агентства железнодорожного транспорта тематически подобранной и понятной информации, содержащей все требования, устанавливаемые и контролируемые Федеральным агентством железнодорожного транспорта	Вовлеченность граждан в деятельность Федерального агентства железнодорожного транспорта	По мере необходимости	
<b>4. Принятие планов деятельности федеральных органов исполнительной власти и их общественное обсуждение и экспертное сопровождение</b>				
9	Организация системы обсуждения публичного плана с Общественным советом, референтными группами и экспертными органами при Федеральном агентстве железнодорожного транспорта	Вовлеченность и участие граждан в деятельности Федерального агентства железнодорожного транспорта, усиление гражданского контроля	4 квартал 2014 года	
10	Формирование целевых	Возможность оценки	4 квартал 2014 года	

	показателей для сравнения с показателями за предыдущие периоды	деятельности, формирование динамики эффективности		
11	Разработка публичной декларации целей и задач Федерального агентства железнодорожного транспорта на 2014 год	Усиление контроля и участия референтных групп в деятельности Росжелдора	4 квартал 2014 года	
<b>5. Формирование публичной отчетности федерального органа исполнительной власти</b>				
12	Размещение на сайте Росжелдора сведений о: - статистических и аналитических данных о получении госуслуг; - ежеквартальных отчетах о полученных и рассмотренных жалобах по вопросам предоставления госуслуг (в том числе удовлетворенных и неудовлетворенных); - отчеты о результатах устранения избыточных требований и совершенствовании административных процедур при предоставлении госуслуг	Усиление гражданского контроля и участия в деятельности Росжелдора	Ежеквартально	
<b>6. Информирование о работе с обращениями граждан и организаций</b>				

13	Формирование и периодическая публикация на сайте ведомства образцов обращений граждан, представителей организаций. Общественных объединений, включающих обобщенную информацию о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятых по ним мер	Снижение доли типовых обращений граждан	Ежеквартально	
14	В соответствии с постановление Правительства РФ от 16 августа 2012 года №840 назначить уполномоченного работника , отвечающего за рассмотрение досудебных жалоб по вопросам предоставления госуслуг в ведомстве Росжелдор	Снижение объема жалоб	4 квартал 2014 года	
<b>7. Организация работы с референтными группами</b>				
15	Определение референтных групп, ориентированных на деятельность Росжелдора, порядка взаимодействия с ними структурных подразделений	Определение порядка взаимодействия с референтными группами, налаживание взаимодействия	4 квартал 2014 года	
16	Утверждение планов работы экспертных и консультативных органов при ведомстве.	Обеспечение качественной работы экспертных и	4 квартал 2014 года	

	Размещение информации на сайте	консультативных органов при Росжелдоре		
17	Размещение на сайте ведомства сводной информации, изложенной в понятной форме о результатах общественного обсуждения проектов НПА	Увеличение доли НПА, имеющих пояснения в понятной форме	По итогу обсуждения НПА	
<b>8. Взаимодействие федерального органа исполнительной власти с Общественным советом</b>				
18	Размещение принятых Общественным советом решений и заключений по рассматриваемым проектам и инициативам на сайте ведомства независимо от решений, принятых Росжелдором	Увеличение вовлеченности граждан в деятельность Общественного совета	По мере необходимости	
<b>9. Организация работы пресс-службы федерального органа исполнительной власти</b>				
19	Утверждение и опубликование целей, задач, структуры и функций пресс-службы в соответствии со спецификой деятельности ведомства. Размещение информации на сайте	Расширение взаимодействия пресс-службы с представителями СМИ	4 квартал 2014 года	
20	Утверждение регламента о взаимодействии структурных подразделений ведомства при	Подготовка оперативной информации для информирования	4 квартал 2014 года	

	подготовке информации и ее размещении на сайте ведомства	населения и СМИ о деятельности ведомства		
21	Разработка стратегии развития (концепция плана) работы ведомства с социальными сетями	Расширение присутствия ведомства в социальных сетях	4 квартал 2014 года	
<b>10. Организация независимой экспертизы и общественного мониторинга правоприменения</b>				
22	Размещение на сайте ведомства плана противодействия коррупции и информации о ходе ее исполнения	Доведение до граждан информации о мерах, принимаемых ведомством в целях противодействия коррупции	4 квартал 2014 года	
23	Рассмотрение в ведомстве не реже одного раза в квартал вопросов правоприменительной практики по результатам вступивших в законную силу решений судов, арбитражных судов о признании недействительными ненормативных правовых актов, незаконных решений и действий указанных органов	Увеличение профильной правовой грамотности	ежеквартально	

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**Целью** исследования было создание ведомственной системы механизмов и принципов, обеспечивающих эффективное взаимодействие Федерального агентства железнодорожного транспорта и гражданского общества.

В качестве **задач** исследования были поставлены следующие:

1. Обосновать выбор теоретических подходов к анализу открытости данных Росжелдора.
2. Провести качественный и количественный мониторинг исследования открытых государственных данных Федерального агентства Росжелдора.
3. Составить карту референтных групп Росжелдора.
4. Провести социологическое исследование с целью выявления типовых обращений в подразделениях Росжелдора и анализ полученных данных.
5. Провести социологическое исследование с целью выявления субъективной готовности сотрудников Росжелдора к открытости данных и анализ полученных данных.
6. Провести социологическое исследование с целью выявления удовлетворенности референтных групп деятельностью Росжелдора и анализ полученных данных.
7. Провести социологическое исследование с целью выявления удовлетворенности граждан как референтной группы деятельностью Росжелдора и анализ полученных данных.
8. Провести анализ образа Росжелдора в информационном поле в режиме настоящего времени.
9. Создание механизмов коррекции и модели тенденций развития образа Росжелдора в информационном поле на краткосрочную (2014-2016 годы) и среднесрочную перспективу (2016-2018 годы).

10. Анализ эффективности используемых Росжелдором коммуникационных технологий и выявление наиболее эффективных из них.
11. Разработать методику определения ключевых показателей эффективности реализации Плана деятельности Росжелдора.
12. Составить проект Плана Федерального агентства железнодорожного транспорта по реализации Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти на 2014 год.
13. Составить проект Плана Федерального агентства железнодорожного транспорта по реализации Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти до 2018 года.
14. Составить проект Плана Федерального агентства железнодорожного транспорта по развитию портала ведомства в рамках Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти.
15. Формирование «Кодекса служащего Федерального агентства железнодорожного транспорта».

**Гипотезой** исследования было следующее предположение. Анализ состояния образа Росжелдора в информационном пространстве и формирование модели развития этого образа позволит создать ведомственную систему механизмов и принципов, которые обеспечивают эффективное взаимодействие Федерального агентства железнодорожного транспорта и гражданского общества.

Результаты нашего исследования позволяют сделать следующие **выводы**, которые будут способствовать созданию ведомственной системы механизмов и принципов, обеспечивающих эффективное взаимодействие Федерального агентства железнодорожного транспорта и гражданского общества.

1) в целях повышения открытости ведомства в процессе взаимодействия с гражданами, организациями, общественностью, можно привести некоторые наиболее информативные формулировки:



- проводить больше интерактивных мероприятий,
- организовывать открытые встречи с гражданами, интерактивные встречи с пользователями Интернета,
- чаще обновлять данные на сайте,
- проводить больше онлайн опросов граждан,
- организовывать видеотрансляции,
- повысить контакт с гражданами и организациями в форме обратной связи,
- усилить методическое сопровождение подведомственных организаций.

2) В области содержания основных разделов сайта:

«Выложить на сайте подробную структуру организации с указанием телефонов сотрудников», «Большее насыщение сайта информацией о деятельности РОСЖЕЛДОРа, в особенности, в части оказываемых организациям и гражданам государственных услуг. Больше детальной информации об объектах железнодорожной инфраструктуры. Играть большую роль во взаимоотношениях грузоотправителей, операторов и РЖД. Создание постоянного действующего диспетчерского центра на базе РОСЖЕЛДОРа с информированием граждан и населения обо всех инцидентах на железнодорожном транспорте, об ограничениях в организации перевозочного процесса, об узких местах на инфраструктуре, о закрытии или приостановке деятельности подъездных путей», «На сайте больше контактной информации и пояснение - к кому с каким вопросом обращаться».

3) в области взаимодействия с референтными группами и гражданами:

«Учитывать деловые предложения своих сотрудников, граждан и организаций», «Круглые столы, обсуждение проблемных вопросов, проведение технических занятий должны организовываться не реже 1 раза в год с приглашением сотрудников территориальных управлений», «Исследовать поступающие обращения граждан с большим вниманием и

желанием действительно разобраться в вопросе и решить его объективно», «Чаще проводить совещания по проблемам ж/д отрасли с привлечением грузовладельцев, собственников вагонов, экспертов, РЖД», «проводить лекции или мониторинги и осведомлять работников ОАО «РЖД», «Улучшить обзор обращений граждан на сайте», «Проводить со студентами больше интересных мероприятий и тогда мы будем знать», «Проводить регулярный мониторинг обращений заинтересованных лиц, публиковать обобщенную статистику, отражающую консолидированные результаты учета их мнений в конкретных актах Росжелдора».

4) в области повышения информатизации и информационной открытости ведомства:

«Было бы желательно чаще публиковать материалы, касающиеся деятельности Росжелдора и подведомственных ему организаций в средствах массовой информации, в том числе в газете «Гудок», «Стоит донести до граждан информацию, что существуют принципы и механизмы открытости Росжелдора, уверен, - многие не знают этого. И еще нужно заинтересовать людей принимать участие в этой системе», «Результаты своей работы оповещать в СМИ, организовать выпуск журнала (что более доступно), где более четко указать направления деятельности своей организации», «Желательно постоянное появление на ТВ с докладами о достижениях и планах, обозначить для граждан формы деятельности Федерального Агентства, его принципиальное отличие от ОАО «РЖД»,

5) в области разработки нормативно-правовой документации и методических документов:

«В процессе разработки документов по организации учебного процесса в СПО учитывать пожелания учебных заведений, особенно по заочной форме».

6) в области оказания государственных услуг:

«Возможность оказания государственных услуг через портал государственных услуг (ЕПГУ)», «шире рекламировать себя и услуги», «Реализовать предоставление услуг в электронном виде в полном объеме, не ограничиваться только информацией об услуге».

7) Регулярно отслеживать образ ведомства Росжелдор в информационном пространстве, с тем, чтобы целенаправленно формировать его.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни. М.: Мысль, 1990.
2. Адамьянц Т. З. В поисках имиджа. М.: Добрая книга, 1995.
3. Адамьянц Т. З. В поисках эмоционального и смыслового контакта // Мир психологии. 2002. № 4.
4. Адамьянц Т. З. Диалог как основа толерантности: Учебная программа и методическое обеспечение. М.: ИС РАН, 2005.
5. Адамьянц Т. З. Добрая книга для чтения и обсуждения с детьми старшего дошкольного возраста. М.: Просвещение, 2007.
6. Адамьянц Т. З. Информировать или зомбировать? // Журналист. 2001. № 2.
7. Адамьянц Т. З. К диалогической телекоммуникации: от воздействия – к взаимодействию. М.: ИС РАН, 1999.
8. Адамьянц Т. З. К проблеме социально ориентированного управления коммуникационными процессами // Вестник университета (ГУУ). 2003. № 2.
9. Адамьянц Т. З. Мотивационно-целевой анализ телепередач. М.: ИПК работников ТВ и РВ, 1994.
10. Адамьянц Т. З. От виртуального экранного образа – к «картине мира» телезрителя // Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 1.
11. Адамьянц Т. З. От имиджа к рейтингу // Журналист. 2006. № 1.
12. Адамьянц Т. З. От человека разумного – к человеку понимающему // Вестник университета (ГУУ). 2007. № 3.
13. Адамьянц Т. З. Средства массовой коммуникации в меняющемся социуме // Россия реформирующаяся. М.: ИС РАН, 2003.
14. Адамьянц Т. З., Шилова В. А. «Картины мира» современных детей в свете парадигмы толерантности // Дети и проблемы толерантности: Сб.

- научно-методических материалов / Отв. ред. Т. З. Адамьянц. М.: ИС РАН, 2003.
15. Адамьянц Т. З., Шилова В. А. В поисках телезрительских симпатий: Учебно-методическое пособие для социологов и специалистов СМК. М.: ИС РАН, 2004.
16. Адамьянц Т. З., Шилова В. А. Социально-диагностические технологии в психолого-педагогической экспертизе // Дети и проблемы толерантности: Сб. научно-методических материалов/Отв. ред. Т. З. Адамьянц. М.: ИС РАН, 2003.
17. Акимкин Е. М. Диалог и социальное участие в местном самоуправлении // Социальная коммуникация и социальное управление в эко-антропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 2.
18. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. М.: Наука, 1997.
19. Андреева Г. М. Психология социального познания. М.: Аспект-Пресс, 1997.
20. Антюхова Е. Ю. Коммуникация и социализация // Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 1.
21. Бахтин М. М. К философии поступка // Философия и социология науки и техники. Ежегодник: 1984–1985. М.: Наука, 1986.
22. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1979.
23. Белобрагин В. Я. Современные проблемы территориального управления эффективностью производства и качеством продукции в условиях становления рынка.- М.: Изд-во стандартов, 1994.
24. Белокопытов Ю. Н., Панасенко Г. В. История и культура менеджмента: Красноярск: Кн. изд-во, 1994.
25. Бизнес и менеджер /Сост. И. С. Драховский, И. П. Черноиванов, Т. В. Прехул.- М.: Азимут-центр, 1992.

- 26.Бляхман Л. С. и др. Введение в менеджмент: Учеб. пособие / Л. С. Бляхман, В. П. Галенко, А. В. Минкин- СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 1994.
- 27.Богомолова Н. Н. Социальная психология печати, радио, телевидения. М.:Изд. МГУ, 1991.
- 28.Бэкон Ф. Афоризмы об истолковании природы и царства человека// Соч.: В 2 т. М.: Мысль, 1978. Т. 2.
- 29.В контексте конфликтологии: проблемы социальной коммуникации и управленческого консультирования / Отв. ред. Т. М. Дридзе, Л. Н. Цой. М.:ИС РАН, 1999.
- 30.Вейлл П. Искусство менеджмента: Новые идеи для мира хаотических перемен: Пер. с англ.- М.: Новости, 1993.
- 31.Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: Учеб.- М.: Высш. школа, 1994.
- 32.Волков В.М., Денисова А.А. Теория систем / В.М. Волков, А.А. Денисова. М.: Высшая школа, 2006. — 511 с.
- 33.Выготский Л. С. Избранные психологические исследования. М.: Изд. педнаук, 1956.
- 34.Выготский Л. С. Мышление и речь//Хрестоматия по общей психологии: Психология мышления. М.: Изд. МГУ, 1981.
- 35.Грачев Г., Мельник И. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия. М.: Алгоритм, 2002. Дети и проблемы толерантности: Сб. научно-методических материалов / Отв. ред. Т. З. Адамьянц. М.: ИС РАН, 2003.
- 36.Дракер П.Ф. Новые реальности. В правительстве и политике. В экономике и бизнесе. В обществе и мировоззрении. М.: Бук Чембэр Интернэшнл, 1994.
- 37.Дридзе Т. М. Две новые парадигмы для социального познания и социальной практики // Социальная коммуникация и социальное

- управление в эоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 1.
38. Дридзе Т. М. Диалог как механизм организации социокультурного пространства-времени // Культурный диалог города во времени и пространстве исторического развития. М.: РАН, 1996.
39. Дридзе Т. М. Коммуникативные механизмы культуры и прогнозно-проектный подход к выработке стратегии развития городской среды // Город как социокультурное явление исторического процесса. М.: ИС РАН, 1995.
40. Дридзе Т. М. На пороге эоантропоцентрической парадигмы // Общественные науки и современность. 1994. № 4.
41. Дридзе Т. М. От герменевтики к семиосоциопсихологии: от «творческого» толкования текста к пониманию коммуникативной интенции автора // Социальная коммуникация и социальное управление в эоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 2.
42. Дридзе Т. М. Прогнозное социальное проектирование как этап управленческого цикла: от жизненных ресурсов человека к социальным ресурсам общества // Прогнозное социальное проектирование: теоретико-методологические и методические проблемы / Отв. ред. Т. М. Дридзе. М.: Наука, 1994.
43. Дридзе Т. М. Социальная коммуникация и культура в эоантропоцентрической парадигме // В контексте конфликтологии... М.: ИС РАН, 1997. Вып. 1.
44. Дридзе Т. М. Социальная коммуникация как текстовая деятельность в семиосоциопсихологии // Общественные науки и современность. 1996. № 3.
45. Дридзе Т. М. Социокультурная коммуникация: текст и диалог в семиосоциопсихологии // Социокультурное пространство диалога. М.: Наука, 1999.

46. Дридзе Т. М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. М.: Наука, 1984.
47. Дридзе Т. М. Экоантропоцентрическая парадигма в социальном познании и социальном управлении // Человек. 1998. № 2.
48. Дридзе Т. М., Адамьянц Т. З. Массовая коммуникация в формировании современного социокультурного пространства: материалы «круглого стола» // Социологические исследования. 2000. № 7.
49. Дридзе Т. М. Организация и методы лингвосоциопсихологического исследования массовой коммуникации. М.: Изд. МГУ, 1979.
50. Дудинов А. Н. Интернет-ресурс как форма эффективного взаимодействия государственного учреждения и граждан.
51. Единые требования к размещению и наполнению подразделов официальных сайтов федеральных государственных органов, посвященных вопросам противодействия коррупции.
52. Жаворонков А. В. Об устойчивости распределения по параметрам информированности, активности и уровня семиотической подготовки // Социологические исследования. 2003. № 5.
53. Жаворонков А. В. Российское общество: потребление, коммуникация и принятие решений. 1967–2004 гг. М.: Вершина, 2007.
54. Землянова Т. М. Современная американская коммуникативистика. М.: Изд. МГУ, 1995.
55. Иванов В. Е. Диалог в Интернете как фактор реорганизации социокультурного пространства-времени. Автореферат канд. дисс. М., 2002.
56. Иванов В. Е. Интернет и трансформация социокультурного пространства // Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 1.
57. Ионин Л. Г. Социология культуры: путь в новое тысячелетие. М.: Логос, 2000.



58. Кара-Мурза С. Манипуляция сознанием. М.: ЭКСМО, 2007.
59. Кнорринг В. И. Искусство управления. М.: Век, 1997.
60. Конецкая В. П. Социология коммуникации. М.: Международный ун-т бизнеса и управления, 1997.
61. Концепция открытых данных «Открытые данные Российской Федерации» от 13 декабря 2012 г.
62. Коспаев Г.В.. Методология построения портала государственных органов власти и органов власти местного самоуправления
63. Кроник А., Кроник Е. В главных ролях: Вы, Мы, Он, Ты, Я. Психология значимых отношений. М.: Мысль, 1989.
64. Кузнецов В. Г. Герменевтика и гуманитарное познание. М.: Изд. МГУ, 1991.
65. Кун Т. Структура научных революций / Пер. с англ. М.: Прогресс, 1975.
66. Левонтин Р. Человеческая индивидуальность: наследственность и среда / Пер. с англ. М.: Прогресс, 1993.
67. Леонтьев А. А. Основы психолингвистики. М.: Смысл, 1999.
68. Леонтьев А. А. Психология общения. Тарту, 1974.
69. Любимова Ю.В.. Информационная открытость и особенности разработки веб- ресурсов органов государственной власти.
70. Манойло А.В. Государственная информационная политика в особых условиях / А.В. Манойло. — Монография. — МИФИ, 2003. — 388 с.
71. Массовая информация в советском промышленном городе: Опыт комплексного социологического исследования / Под ред. Б. А. Трушина и Л. А. О니кова. М.: Политиздат, 1980.
72. Мексон М.Х., Альберт М., Хедоурн Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М.: Дело, 1992.
73. Методические рекомендации по реализации принципов открытости федеральных органов исполнительной власти. (Утверждены

- протоколом Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства от 26.12.2013 г. № АМ-ПЗ6-89пр.)
- 74.Моль А. Социодинамика культуры. М.: Прогресс, 1973.
- 75.Московией С. Предпосылки объяснения в социальной психологии // Социальная психология: саморефлексия маргинальности. М.: ИНИОН РАН, 1995.
- 76.Назаров М. М. Массовая коммуникация в современном мире. М.: УРСС, 1999.
- 77.Ницше Ф. Так говорил Заратустра. Соч.: В 2 т. М.: Мысль, 1990. Т. 2.
- 78.О России: <http://www.garant.ru/article/483944/#ixzz38YBpRYeo>
- 79.Основы прикладной социологии / Под ред. Ф. Э. Шереги и М. К. Горшкова. М.: Интерпракс, 1996.
- 80.Паринов С.И. К теории сетевой экономики / С.И. Паринов.
- 81.Новосибирск: ИЭОПИ СО РАН, 2002. — 168 с.
- 82.Петровская Л. А. Компетентность в общении. М.: Изд. МГУ, 1989.
- 83.Постановление Правительства России от 10 июля 2013 г. № 583
- 84.Постановление Правительства России от 16 апреля 2012 г. № 328 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2009 г. № 953.
- 85.Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2009 г. № 953 "Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти".
- 86.Потебня А. А. Мысль и язык. Киев, 1993.
- 87.Пригожан А.И. Нововведения: стимулы и препятствия (Социальные проблемы инноватики). М.: Политиздат. 1989.
- 88.Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации (Минэкономразвития России) от 31 июля 2012 г. № 477 г. Москва «Об утверждении Порядка регистрации федеральных органов

исполнительной власти на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для размещения информации о разработке федеральными органами исполнительной власти проектов нормативных правовых актов и результатах их публичного обсуждения, а также Порядка пользования официальным сайтом в информационно телекоммуникационной сети "Интернет" для размещения информации о разработке федеральными органами исполнительной власти проектов нормативных правовых актов и результатах их публичного обсуждения и требований к технологическим, программным, лингвистическим, правовым и организационным средствам обеспечения пользования официальным сайтом».

89. Приказ Министра связи и массовых коммуникаций РФ от 27 июля 2013 г. № 149
90. Приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 г. № 86н "Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта" (С изменениями и дополнениями от 23 сентября 2013 г.)
91. Прогнозное социальное проектирование: теоретико-методологические и методические проблемы / Отв. ред. Т. М. Дридзе. М.: Наука, 1994.
92. Распоряжение Правительства РФ № 1187 – р. от 10 июля 2013 г.
93. Распоряжение Правительства РФ от 20 июня 2011 г. № 1275 – р.
94. Россия не вступ. OGP <http://ru-news-politic.livejournal.com/200547.html>
95. Сатин Д.К.. Доступность информации для людей с ограниченными возможностями.
96. Серегина И. И. Коммуникативная компетентность как фактор эффективного менеджмента // Социальная коммуникация и социальное управление в эоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 2.

- 97.Смирнов Ю.В.. Информационная открытость как элемент гражданского общества.
- 98.Смирнова М. В. Глобализация социокультурных связей и англоязычная экспансия // Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 1 и 2.
- 99.Советов Б.Я. Теория информационных процессов и систем / Б.Я. Советов, В.А. Дубенецкий, В.Ф. Цехановский и др. М.: Издательский центр «Академия», 2010. — 432 с.
100. СТБ П 2105-2010 Информационные технологии. Интернет-сайты государственных органов и организаций. Требования.
101. Тамазанова А. П. История и современное состояние управленческих идей в философской и социологической литературе // Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 2.
102. Тоффлер А. Футурошок / Пер. с англ. СПб.: Лань, 1997.
103. Указ Президента от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»
104. Указ Президента РФ от 4 марта 2013 г. № 183 «О рассмотрении общественных инициатив, направленных гражданами РФ с использованием интернет-ресурса «Российская общественная инициатива»»
105. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления".
106. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования государственного управления»

107. Указ Президента РФ от 8 февраля 2012 г. № 150 «О рабочей группе по подготовке предложений по формированию в РФ системы «ОП»»
108. Управленческое консультирование. В 2-х т. Т. 1 / Пер. с англ. М.: СП "Интерэксперт". 1992.
109. Ухтомский А. А. Доминанта. СПб.: Питер, 2002.
110. Федеральный Закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
111. Федеральный Закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 7 июня 2013 г.
112. Федеральный Закон № 112 – Федеральный Закон «О внесении изменений в Федеральный Закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации от 7 июня 2013»
113. Федеральный Закон от 7 июня 2013 г. № 112 - Федеральный Закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
114. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ. "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
115. Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ “Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления”.
116. Флягина И. А. Реклама в формировании социокультурных образцов // Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 2.
117. Фрейдина Е.В. Исследование систем управления / Е.В. Фрейдина. — НГУЭУ, 2007. — 184 с.

118. Хаммер М. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе / М. Хаммер, Д. Чампи. — Издательский дом: Манн, Иванов и Фербер, 2006. — 288 с.
119. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности / Пер. с англ. СПб.: Питер-Пресс, 1997.
120. Цой Л. Н. Конфликт в коммуникации // Социальная коммуникация и социальное управление в эоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 1.
121. Шилер Г. Манипуляторы сознанием / Пер. с англ. М.: Мысль, 1980.
122. Шилова В. А. Интерактивное управление и полифункциональное телевидение // Социальная коммуникация и социальное управление в эоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. М.: ИС РАН, 2000. Кн. 1.
123. Штомпка П. Социология социальных изменений / Пер. с англ. М.: Аспект-Пресс, 1996.
124. Ядов В. А. Социальная идентификация личности. М.: ИС РАН, 1993.
125. Adorno T., Frenkel-Brunswick E., Levinson D., Sanford R. The Authoritarian Personality. N.Y.: Harper, 1950.
126. Bauer R. The Obstinate Audience // Current Perspectives in Social Psychology/Ed. by Hollander. London, 1967.
127. Bettinghaus E. P. Persuasive Communication. N. Y., 1972.
128. Douketis C., Z. Wang, T. L. Haslett, M. Moskovits: Fractal character of cold-deposited silver films determined by low-temperature scanning tunneling microscopy. Physical Review B, Volume 51, Number 16, 15 April 1995, 51
129. Goffman E. Forms of Talk. Philadelphia: University of Pennsylvania Press and Oxford. Blackwel, 1981.

130. [http://en.wikipedia.org/wiki/Samantha\\_Power](http://en.wikipedia.org/wiki/Samantha_Power)  
[http://keywiki.org/index.php/Samantha\\_Power](http://keywiki.org/index.php/Samantha_Power) .
131. <http://EzineArticles.com/808643>
132. <http://rusfront2012.livejournal.com/10308.html>
133. [http://wn.com/Conversations\\_With\\_History\\_Samantha\\_Power](http://wn.com/Conversations_With_History_Samantha_Power)
134. [http://www.odnako.org/beogs/show\\_25685/](http://www.odnako.org/beogs/show_25685/)
135. <http://www.opengovpartnership.org/eligibility>
- Метки: США Бразилия Сорос «Открытое правительство»
136. <http://www.opengovpartnership.org/news/ogp-funding-decisions-civil-society-groups-attend-ogp-annual-meeting-2012>
137. <http://www.opengovpartnership.org/open-government-declaration>
138. [http://www.whitehouse.gov/the\\_press\\_office/TransparencyandOpenGovernment](http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment)
139. <http://www.revenuewatch.org/>
140. <http://www.revenuewatch.org/>
141. Klapper J. T. The Effects of Mass Communication. Glencoe, 1960.
142. Lasswell H. The Structure and the Function of Communication in Society// The Process and Effects of Mass Communication. Chicago, 1971.
143. Lippman W. Public Opinion. N.Y., 1922
144. Mannelquist A., N. Almquist, S. Fredriksson: Influence of tip geometry on fractal analysis of atomic force microscopy images. Appl. Phys. A 66,1998, 891-895
145. Newcomb T. An Approach to the Study of Communication Acts // Psychological Review. 1953. № 60.
146. Pareto V. Manuel d'economie politique. P., 1927.
147. Pareto V. Traite de sociologia generale. P., 1947.
148. Pierce Ch. Collected papers. Camb. (Mass.). 1956. Vol. 6.
149. Postman N. Amusing Ourselves to Death. N. Y.: Penguin Books, 1985.