

**ОБЗОР УПРАВЛЕНИЯ ВЕБСАЙТАМИ В ИНТЕРНЕТЕ В ОРГАНИЗАЦИЯХ
СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ**

Доклад подготовили:

*Николай Чулков
Ишань Чжан*

Объединенная инспекционная группа

Женева, 2008 год



Организация Объединенных Наций

JIU/REP/2008/6

Original: ENGLISH

**ОБЗОР УПРАВЛЕНИЯ ВЕБСАЙТАМИ В ИНТЕРНЕТЕ В ОРГАНИЗАЦИЯХ
СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ**

Доклад подготовили:

*Николай Чулков
Ишань Чжан*

Объединенная инспекционная группа



Организация Объединенных Наций, Женева, 2008 год

РЕЗЮМЕ**Обзор управления вебсайтами в Интернете в организациях системы
Организации Объединенных Наций
JIU/REP/2008/6**

Цель обзора заключается в том, чтобы дать директивным органам и исполнительным главам организаций системы Организации Объединенных Наций оценку эффективности и действенности использования Интернет-вебсайтов как средства коммуникации для распространения информации. В нем подчеркивается важное значение связанных с этим вопросов, таких как Система управления содержанием (СУС), возможности доступа и многоязычие. В докладе также обсуждаются основные задачи, с которыми сталкиваются организации в плане управления своими вебсайтами.

Вебсайты создаются организациями системы Организации Объединенных Наций с двумя главными целями: во-первых, для распространения информации и, во-вторых, в качестве платформы для приложений электронных деловых операций.

Предпосылка безупречной работы сайта - эффективное сетевое управление с функционирующим механизмом принятия решений, делающим возможным эффективное взаимодействие между основными заинтересованными сторонами. В рамках сетевого управления необходима четко сформулированная стратегия сайта, увязанная и интегрированная с другими бизнес-стратегиями, такими как коммуникация, людские ресурсы и финансирование. Реализация стратегии сайта должна строиться на четких, согласованных, комплексных и своевременных руководящих положениях и политике.

Осуществление СУС позволяет централизовать всю связанную с сайтом деятельность. Наиболее важные черты хорошей СУС - удобство пользования, возможность приспособления информационного потока к требованиям пользователя, высокая безопасность и многоязычная поддержка.

Нынешний уровень кадрового обеспечения и соответствующих средств на обучение управлению вебсайтами недостаточен с учетом важности и воздействия сайтов на мандат организаций. Без соразмерного финансирования и квалифицированного персонала сайт вскоре потеряет свою эффективность и ценность.

Организации системы Организации Объединенных Наций сталкиваются с рядом проблем, пытаясь объединить свое присутствие в сети на основе оптимизации информационного наполнения и применения согласованного сетевого виртуального брендинга. Организации в целом должны разъяснять государствам-членам, что сеть должна развиваться и дальше и что это требует значительных и существенных вложений в людские ресурсы и обучение.

Все эти проблемы обусловлены децентрализованной структурой сайтов организаций системы Организации Объединенных Наций в плане генерирования информационного наполнения и управления им ввиду отсутствия общей структуры сетевого управления, организационной сетевой стратегии, интегрированной со стратегией бизнес-коммуникаций (брендинг), стандартизованных руководящих принципов, политики и технологии.

Ниже приводятся рекомендации, адресованные руководящим органам организаций системы Организации Объединенных Наций. Другие рекомендации, предложенные для рассмотрения исполнительными главами этих организаций, содержатся в основной части доклада. Осуществление этих рекомендаций могло бы повысить эффективность и действенность управления сайтами в Интернете, в частности на основе четкого руководства сайтами и обновленной стратегии и политики деятельности, связанной с сайтами.

**Рекомендации для рассмотрения руководящими органами организаций системы
Организации Объединенных Наций**

Рекомендация 6

Руководящим органам организаций системы Организации Объединенных Наций следует создать специальный комитет, занимающийся осуществлением многоязычия на их корпоративных сайтах. Руководящим органам следует рассмотреть доклад, представленный специальным комитетом по вопросу о мерах и финансовых последствиях достижения паритета языков на их сайтах, и принять соответствующее решение.

Рекомендация 8

Руководящим органам организаций системы Организации Объединенных Наций следует просить исполнительные главы представить на их следующей сессии доклад об осуществлении рекомендаций, содержащихся в настоящем докладе и адресованных исполнительным главам, в частности тех, которые нацелены на реформирование управления сайтами, обновление стратегии и политики сайта и на осуществление многоязычия.

СОДЕРЖАНИЕ

		<i>Стр.</i>
РЕЗЮМЕ		iii
Сокращения.....		vii
	<i>Пункты</i>	<i>Стр.</i>
I. ВВЕДЕНИЕ.....	1 - 10	1
II. КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ УПРАВЛЕНИЕ ВЕБСАЙТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ	11 - 20	3
III. ПОДРОБНЫЕ ВЫВОДЫ	21 - 60	5
A. Управление сайтами	21 - 27	5
B. Стратегия сайта	28 - 34	6
C. Политика и руководящие принципы, касающиеся сайта	35 - 42	7
D. Системы управления содержанием (СУС)	43 - 48	8
E. Кадры, обучение и финансирование	49 - 52	10
F. Управление безопасностью сайта.....	53 - 54	11
G. Многоязычие	55 - 58	11
H. Официальные документы и экологические инициативы	59 - 60	12
IV. КООРДИНАЦИЯ И СОТРУДНИЧЕСТВО В УПРАВЛЕНИИ САЙТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ	61 - 75	13
A. Совместные закупки и единые стандарты	62 - 65	13
B. Портал "Единая Организация Объединенных Наций"	66 - 71	13
C. Доменные имена	72 - 75	15
V. ВЫВОДЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ.....	76 - 80	16

СОДЕРЖАНИЕ (продолжение)

	<i>Стр.</i>
ПРИЛОЖЕНИЯ	
1. Выделение старших сотрудников, отвечающих за корпоративные сайты организаций, и подчиненность.....	18
2. Основные статистические показатели измерения результатов работы сайтов и субъективные оценки значимости	20
3. Ключевые элементы политики и руководящие принципы, касающиеся сайта	21
4. Распределение бюджета и кадровое обеспечение различных вебфункций в 2007 году.....	22
5. Использование языков на корпоративных сайтах организаций	23
6. Обзор решений, которые должны быть приняты участвующими организациями по рекомендациям ОИГ	24

Сокращения

БАПОР	Ближневосточное агентство Организации Объединенных Наций для помощи палестинским беженцам и организации работ
ВМО	Всемирная метеорологическая организация
ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения
ВОИС	Всемирная организация интеллектуальной собственности
ВПП	Всемирная продовольственная программа
ВПС	Всемирный почтовый союз
ГУИ	Главное управление информатики
ДОИ	Департамент общественной информации
ДЭСВ	Департамент по экономическим и социальным вопросам
ЕЭК	Европейская экономическая комиссия
ИКАО	Международная организация гражданской авиации
ИКТ	информационно-коммуникационные технологии
ИМО	Международная морская организация
ИТ	информационная технология
КСР	Координационный совет руководителей системы Организации Объединенных Наций
МАГАТЭ	Международное агентство по атомной энергии
МОТ	Международная организация труда
МС	Международный Суд
МСЭ	Международный союз электросвязи
НПО	неправительственные организации
ОИГ	Объединенная инспекционная группа системы Организации Объединенных Наций
ПРООН	Программа развития Организации Объединенных Наций
RSS	Real Simple Syndication, передача новостных заголовков
ССИТ	старший сотрудник по информационной технологии
СУС	Система управления содержанием
УВКБ	Управление Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев
УКГВ	Управление по координации гуманитарных вопросов
УСВН	Управление служб внутреннего надзора Организации Объединенных Наций
ФАО	Продовольственная и сельскохозяйственная организация Объединенных Наций
ЦРТ	Цели развития Декларации тысячелетия
ЭКАООН	Экономическая комиссия Организации Объединенных Наций для Африки
ЭСКАТО	Экономическая и социальная комиссия для Азии и Тихого океана
ЭСКЗА	Экономическая и социальная комиссия Организации Объединенных Наций для Западной Азии
ЮНВТО	Всемирная туристская организация Объединенных Наций
ЮНЕП	Программа Организации Объединенных Наций по окружающей среде
ЮНЕСКО	Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры
ЮНИДО	Организация Объединенных Наций по промышленному развитию
ЮНИСЕФ	Детский фонд Организации Объединенных Наций
ЮНКТАД	Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию
ЮНОГ	Отделении Организации Объединенных Наций в Женеве
ЮНОДК	Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности
ЮНОН	Отделении Организации Объединенных Наций в Найроби
ЮНФПА	Фонд Организации Объединенных Наций в области народонаселения

I. ВВЕДЕНИЕ

1. В рамках своей программы работы на 2008 год в феврале-сентябре 2008 года на основе предложения Управления служб внутреннего надзора (УСВН) Организации Объединенных Наций Объединенная инспекционная группа (ОИГ) провела обзор, озаглавленный "Управление вебсайтами в Интернете в организациях системы Организации Объединенных Наций".
2. Цель обзора - оценка эффективности и действенности использования вебсайтов в Интернете в качестве средства коммуникации для распространения информации. В нем подчеркивается важность таких связанных с этим вопросов, как система управления содержанием (СУС), возможность доступа, а также многоязычие. В докладе также рассматриваются проблемы, с которыми сталкиваются эти организации в управлении своими сайтами.
3. Эти сайты были созданы для двух основных целей: во-первых, для распространения информации (часть функции по коммуникации/распространению информации) и, во-вторых, в качестве платформы для оказания услуг, таких, как информация и приложения, связанные с закупками, набором кадров, документооборотом, привлечением пожертвований и т.п. Однако в этом докладе основное внимание уделяется роли по распространению информации. В нем также не рассматриваются сайты Организации Объединенных Наций в интранете и экстранете, поскольку они разрабатываются для целей внутреннего обмена информацией и управления знаниями¹, и обычно к ним не имеется открытого доступа.
4. Появление все новых сайтов на уровне штаб-квартиры, регионов и стран может привести к дублированию или устареванию информации. Поэтому для обеспечения последовательности и согласованности распространяемой информации необходимы эффективные стратегии и эффективное управление сайтами. Такова задача, стоящая перед теми, кто занимается управлением сайтами.

Методология

5. В соответствии с внутренними стандартами и руководящими принципами ОИГ и ее внутренними процедурами работы методология, использованная при подготовке настоящего доклада, включала подробный теоретический анализ, анкетирование, проведение бесед и углубленный анализ.
6. На основе проведения личных бесед и с помощью теле-/видеоконференций инспекторы запросили мнение свыше 40 руководителей сайтов организаций системы Организации Объединенных Наций в различных местах службы. Инспекторы также наблюдали за совещаниями, организованными Женевской сетевой группой². Всем участвующим организациям была разослана подробная анкета ОИГ. Кроме того, инспекторы провели беседы в Главном управлении информатики (ГУИ) Европейского союза, которое предоставляет технические указания/поддержку для сайтов, созданных структурами Европейского союза.
7. От всех организаций системы Организации Объединенных Наций, получивших анкету, были запрошены замечания по проекту доклада, учтенные при доработке доклада.

¹ Подробнее о роли интранета в управлении знаниями в системе Организации Объединенных Наций см. доклад ОИГ "Управление знаниями в системе Организации Объединенных Наций" (JIU/REP/2007/6).

² Женевская сетевая группа - общегородская сеть специалистов по Интернету, главным образом работающих в организациях системы Организации Объединенных Наций, которые проводят регулярные встречи для обмена информацией и опытом разработки сайтов.

8. В соответствии с пунктом 2 статьи 11 Статута ОИГ настоящий доклад был завершен после консультаций с инспекторами, с тем чтобы взвесить предлагаемые рекомендации с учетом коллективного мнения Группы.
9. Для содействия работе с докладом и выполнению его рекомендации и контролю за этим в приложении 6 содержится таблица, показывающая, представляется ли доклад соответствующим организациям для принятия решений или для информации. В таблице указаны те рекомендации, которые касаются каждой организации, с указанием того, требуют ли они принятия решения директивным или руководящим органом организации или же решение по ним может быть принято исполнительным главой организации.
10. Инспекторы хотели бы выразить свою признательность всем тем, кто оказал им содействие в подготовке настоящего доклада, в частности тем, кто участвовал в проведении бесед и анкетировании и столь охотно поделился своими знаниями и опытом, в частности членам женеvской сетевой группы.

II. КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ УПРАВЛЕНИЕ ВЕБСАЙТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ

11. По мнению инспекторов, сайт организации системы Организации Объединенных Наций - это ее "**виртуальное лицо**", поскольку именно он скорее всего будет первой точкой контакта с нею посетителя со стороны. В этой связи вебсайт имеет две важные черты:

а) это, возможно, наиболее **затратоэффективное средство**, которым может воспользоваться организация для целей коммуникации, с учетом его глобальной доступности, при условии подключения к Интернету, и объема информации, имеющегося для целевой аудитории;

б) при этом его **эффективность неочевидна**, поскольку пользователи Интернета имеют доступ ко все большему числу сайтов, а тем самым и к альтернативным источникам информации.

12. Плохо разработанный сайт может даже принести больше вреда, чем пользы, поскольку пользователи, возможно, не будут заходить на сайт, где информация представлена не в удобной для них форме. С другой стороны, хорошо разработанный и обновляемый сайт с удобным для пользования интерфейсом, который представляет информацию в четкой и сжатой форме, привлечет новых и повторных посетителей, тем самым создавая "лояльность" к сайту.

13. Следовательно, предпосылка четкой работы сайта - эффективное **управление сайтом**, которое определяет функционирующий механизм принятия решений, делая возможным эффективное и действенное взаимодействие между ключевыми заинтересованными сторонами организации, включая представителей государств-членов, руководство и персонал. Он также будет поддерживать организационные структуры и процессы и благодаря этому сайт позволит реализовать цели и стратегии организации.

14. В рамках эффективного сетевого управления **стратегия сайта** вполне могла бы разрабатываться в качестве важного элемента глобальной бизнес-стратегии организации. Стратегии сайта должны быть включены в коммуникационную стратегию, поскольку, притом что сайт служит главным образом цели коммуникации, он также выполняет и другие функции, включая, в частности, закупки, набор кадров и кампании привлечения средств/пожертвований. В принципе стратегия сайта должна быть увязана и интегрирована с другими бизнес-стратегиями.

15. Инспекторы считают, что разработка стратегии сайта, которая встроена в другие бизнес-стратегии, - это более предпочтительный выбор, чем ограничение ее в качестве компонента конкретной функциональной стратегии, например стратегии коммуникации или людских ресурсов. Хотя ряд организаций системы Организации Объединенных Наций еще не подняли стратегическую важность сайта до столь высокого уровня, инспекторы отметили в ходе своих бесед и обсуждений побочные последствия статус-кво: сайт становится местом "сброса" для подразделений организации. Каждое подразделение хочет, чтобы на сайте, лучше всего на начальной странице организации, было уделено место ему и его услугам. Чтобы избежать такого симптома "сброса", который может легко запутать и разочаровать посетителей со стороны, организации следует разработать стратегию сайта, составленную, проанализированную и одобренную ее ключевыми заинтересованными сторонами в рамках механизма управления, и рассмотреть возможность тематического построения сайта, например в соответствии с потребностями его клиентов/пользователей в информации или услугах. Именно такова была практика до появления Интернета: удовлетворение потребностей клиента на основе интегрированной бизнес-стратегии. Сайт дает организации виртуальное присутствие, и для того, чтобы избежать указанных выше побочных последствий, им следует тщательно управлять.

16. Для обеспечения эффективности стратегии сайта всем заинтересованным сторонам, участвующим в управлении сайтом, необходимо разработать **политику и руководящие принципы**.

Сетевое информационное наполнение - это обычно все, что содержится на сайте, включая документы, данные, приложения, электронные услуги, изображения, аудио- и видеофайлы. После того как информация размещена в сети, она становится легкодоступной для читателей, которые могут внимательно изучать и анализировать ее, и тем самым недостатки и несоответствия в информации, предоставленной различными организационными подразделениями, выявятся самым досадным образом.

17. СУС - инструмент, который позволяет ряду технических (централизованных) и нетехнических (децентрализованных) работников создавать, редактировать, администрировать и, наконец, публиковать (в ряде форматов) разнообразное информационное наполнение (такое, как текст, графика, видео, документы и т.п.), будучи ограничен централизованным комплексом правил, процессов и процедур документооборота, которые обеспечивают согласованное и подтвержденное электронное содержание³.

18. Другие важнейшие факторы - **кадры, обучение и финансирование**, выделенные для управления сайтом. Без соразмерного финансирования и квалифицированного персонала сайт вскоре потеряет свою ценность, поскольку организация не сможет предоставлять его пользователям на постоянной основе динамичную и актуальную информацию.

19. Содействуя разнообразию и плюрализму в Организации Объединенных Наций, государства-члены поощряют **многоязычие**. Резолюция 61/266 Генеральной Ассамблеи провозгласила 2008 год Международным годом языков. В этой резолюции подчеркивается огромное значение равенства шести официальных языков Организации Объединенных Наций.

20. Никогда не следует недооценивать угрозы безопасности сайтов организаций системы Организации Объединенных Наций. Эти заметные сайты - идеальные цели для хакерских атак в силу связанной с этим скандальной известности. В этой связи необходимо реализовать строгие меры и политику безопасности на основе действенного **управления безопасностью сайта**.

³ www.contentmanager.eu.com/history.htm

III. ПОДРОБНЫЕ ВЫВОДЫ

A. Управление сайтами

21. При оценке управления сайтами роль и уровень руководителя сайта служат показателем того, какое место занимает сайт в общей бизнес-стратегии организации и имеется ли достаточно эффективное и координированное взаимодействие между различными группами, такими, как группа сайта, группа ИТ-поддержки, группа управления информационной работой или различные организационные подразделения, публикующие информацию на сайте.

22. В приложении 1 показан уровень самого высокого по должности руководителя вебсайта и отношения подчиненности в организациях системы Организации Объединенных Наций в соответствии с их ответами на анкету инспекторов. Хотя большинство администраторов сайтов, по-видимому, имеют доступ к старшему руководству, можно задаться вопросом, предоставлены ли им достаточные полномочия для координации различных организационных подразделений, участвующих в деятельности сайта.

23. Инспекторы желают подчеркнуть две чаще всего называемые проблемы управления. Одна из них - напряженность между функцией сайта и функцией информационно-технологической (ИТ) поддержки. Во многих организациях группа сайта не имеет своих собственных экспертов по ИТ, и, даже если она в ней есть, она все же должна взаимодействовать с общей группой по ИТ, поскольку ей приходится работать с инфраструктурой последней, т.е. сетью, серверами и т.п., которые управляются и эксплуатируются ею. Такая зависимость от ИТ может создавать антипатию, поскольку их стратегия может отличаться от требований сайта. Например, группе сайта может быть нужно публиковать в сети информационное содержание своевременным образом, т.е. в нужное время для нужной аудитории. Это иногда сложно, поскольку службы ИТ следят за обеспечением безопасности, составляя график публикаций, не соответствующий требованиям группы сайта по круглосуточной ежедневной публикации. Другая проблема - потенциальный антагонизм между группой сайта и различными организационными подразделениями, желающими публиковать свои информационные материалы на корпоративном сайте. Из-за недостатка полномочий и координации со стороны группы сайта корпоративный сайт становится "полем боя", а также "местом сброса", когда каждое подразделение желает разместить свои собственные материалы и на сайте оказывается слишком много информации, которая подчас даже противоречит друг другу.

24. Некоторые организации системы Организации Объединенных Наций создали процедуры управления сайтом, например редакционный совет по сетевым справочникам Продовольственной и сельскохозяйственной организации (ФАО), который подчиняется консультативной группе ВЦСХИ (Всемирного центра сельскохозяйственной информации), редакционный совет по сайтам Международного союза электросвязи (МСЭ) и руководящий комитет по сайтам Отделения Организации Объединенных Наций в Женеве (ЮНОГ). В секретариате Организации Объединенных Наций Департамент общественной информации (ДОИ) в консультации со старшим сотрудником по информационной технологии (ССИТ) предложил создать двухуровневый механизм управления сайтом ООН (www.un.org), который был утвержден административной канцелярией Генерального секретаря.

25. Многие организации создали такие процедуры для определенных проектов, однако упразднили их по завершении проектов. Другие организации создали процедуры, в которых, однако, не участвует старшее руководство или недостаточно представлены различные организационные подразделения.

26. Таким образом, эффективные механизмы управления должны включать: а) прямое участие старшего руководства в контроле и принятии решений, б) представительное участие ключевых функций и подразделений организации, в) четкие указания по поводу ответственности и

подотчетности в вопросах управления информационным наполнением сайт и d) механизмы последующих действий по обеспечению того, чтобы принятые решения выполнялись и соблюдались.

27. Следующая ниже рекомендация нацелена на повышение эффективности управления сайтом организации на основе четкой постановки руководства им.

Рекомендация 1

Исполнительным главам каждой организации системы Организации Объединенных Наций следует обеспечить принятие четкой политики и соответствующих механизмов эффективного управления и руководства сайтом организации.

В. Стратегия сайта

28. Инспекторы с озабоченностью отмечают, что не все проанкетированные организации системы Организации Объединенных Наций выработали стратегию сайта. Например, они недостаточно увязаны или интегрированы с другими бизнес-стратегиями, прежде всего коммуникационной стратегией.

29. Одна из главных причин отсутствия координированной стратегии сайта - недостаточное понимание организациями того, как строится эффективная интерактивная коммуникация. В сети имеется слишком много информации, доступной для аудитории, поэтому нацеленность информационной работы с использованием сайта должна быть перенесена с "проталкивания информации для аудитории" на "притягивание информации аудиторией", т.е. на информацию по запросу. В результате перехода от пассивной к активной стратегии сайта возрастает трафик, генерируемый сайтом.

30. Разработка стратегии качественного сайта требует не только внутреннего вклада, но и внешнего вклада и обратной связи. Она должна начинаться с анализа информационных потребностей целевой аудитории. Беседы, проведенные инспекторами, показывают, что среди организаций системы Организации Объединенных Наций имеется общий консенсус в отношении того, что из-за нехватки ресурсов и кадров необходимый анализ потребностей не проводится.

31. Стратегия сайта должна обновляться регулярно и соответствовать меняющимся условиям и требованиям аудитории. Организации системы Организации Объединенных Наций должны действовать, руководствуясь реакцией аудитории, и анализировать некоторые статистические показатели, собранные по трафику сайта (см. приложение 2 в отношении ранжирования организациями системы Организации Объединенных Наций важности главных статистических показателей результативности работы сайта). Им следует также рассмотреть возможность проведения независимой внешней оценки своего сайта. Только с помощью таких механизмов организация разрабатывает результативную стратегию сайта и удовлетворяет информационные потребности своей целевой аудитории. Однако в реальной действительности лишь некоторые организации проводят какую-либо регулярную оценку или анализ потребностей своих сайтов.

32. Инспекторам также известно, что несколько организаций, например Департамент по экономическим и социальным вопросам (ДЭСВ), ФАО, Международная организация по атомной энергии (МАГАТЭ), Международная организация труда (МОТ), МСЭ, Управление по координации гуманитарных вопросов (УКГВ), Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД), Программа Организации Объединенных Наций по окружающей среде (ПРООН), Экономическая и социальная комиссия для Азии и Тихого океана (ЭСКАТО), Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО) и Всемирная

продовольственная программа (ВПП), проводят оценки своих сайтов (вебаудиты). Инспекторам известно о нехватке финансирования для проведения таких аудитов, однако они подчеркивают, что такая работа не только нужна, но и необходима для эффективной работы сайта.

33. Хорошая стратегия управления сайтом должна а) определять ключевых предполагаемых пользователей сайта, б) включать эталонные показатели измерения качества и результативности сайта организации, включая механизм получения статистических данных о пользовании сайтом от целевой аудитории сайта и с) позволять проводить периодический веб-аудит.

34. Следующая рекомендация нацелена на повышение эффективности стратегии сайта организации.

Рекомендация 2

Исполнительным главам каждой организации системы Организации Объединенных Наций следует обеспечить, чтобы стратегия сайта регулярно обновлялась и была увязана и согласована с другими бизнес-стратегиями организации, а также на регулярной основе представлять доклад о принятых мерах руководящему органу.

С. Политика и руководящие принципы, касающиеся сайта

35. В своей анкете инспекторы предложили организациям перечислить ключевые элементы, которые должны быть включены в их соответствующую политику сайта. Результаты, перечисленные в приложении 3, показывают, что ключевыми элементами считаются оформление/дизайн, управление информационным наполнением/утверждение, стиль текста, начальные страницы, сообщения об авторских правах, сообщения о конфиденциальности и правила доступа. Можно также заключить, что для некоторых организаций определенные элементы не считаются важными.

36. Инспекторы хотели бы подчеркнуть важное значение трех ключевых элементов: правил оформления и дизайна, редакционного совета и доступности, которые были перечислены большинством организаций системы Организации Объединенных Наций.

37. Правила оформления и дизайна сайта играют важную роль в создании виртуальной "корпоративной идентичности" (брендинга) в сети. Многие организации системы Организации Объединенных Наций уделяют необходимое внимание выработке общего оформления и дизайна всех соответствующих веб-страниц и субсайтов. В то же время можно отметить различия при сопоставлении этих сайтов с сайтами, не имеющими стандартных правил оформления и дизайна. Эти сайты, возможно, передают свои сообщения/темы широкой общественности недостаточно последовательным образом.

38. Редакционный совет сайта предоставит действенные руководящие принципы в отношении стиля материалов, а также повышения качества информации, публикуемой на сайте. Хотя редакционный совет сравнительно реже включается в политику сайта организаций по сравнению с другими элементами, инспекторы считают, что отсутствие таких редакционных советов ведет к несоответствиям, а порой даже к противоречиям в публикуемом информационном содержании.

39. Инспекторы хотели бы подчеркнуть важность обучения составлению текстов для сети. Составление текстов для сети отличается от составления традиционных печатных текстов. Так, при подготовке нового информационного содержания для сети нельзя просто мигрировать со старого негативного содержания; здесь часто требуются новые материалы. Большинство посетителей сайта организации имеют ограниченные представления о ее структуре и внутренней политике. Многие

организации системы Организации Объединенных Наций воспроизводят свою внутреннюю организационную структуру в дизайне и оформлении своего сайта, что не нужно и не интересно для широкой общественности. Поэтому информационное наполнение сайта должно быть построено по "тематическому" принципу, а не по "организационной структуре".

40. Под сетевой доступностью имеется в виду возможность пользования сайтом любым человеком, включая людей с инвалидностями, будь то визуальными, слуховыми, когнитивными/интеллектуальными или моторно-двигательными. Когда дизайн, разработка и редактирование сайта построены надлежащим образом, все пользователи имеют равный доступ к информации и функциям и при этом это не сказывается на ее полезности для пользователей без инвалидности. Инспекторы считают, что организации системы Организации Объединенных Наций должны показывать образец сетевой доступности при рассмотрении возможности принятия Конвенции о правах инвалидов и ее Факультативного протокола от 13 декабря 2006 года. Инспекторы отмечают, что ДООИ в сотрудничестве с ДЭСВ недавно опубликовал стандарты сетевой доступности, полный комплекс требований ко всем новым сайтам www.un.org, чтобы обеспечить доступность для максимально широкой аудитории. Однако инспекторам сообщили, что сайты многих организаций системы Организации Объединенных Наций затрагивают вопрос доступности недостаточно. Это объясняется недостатком финансирования, знаний и опыта по осуществлению этих мер.

41. Управление сайтами, созданными региональными/страновыми/местными отделениями, - это задача для всех организаций системы Организации Объединенных Наций. Глобальная политика по этому аспекту обеспечит представление согласованного информационного содержания. Инспекторы отмечают, что многие организации системы Организации Объединенных Наций, включая ФАО, УКГВ, ПРООН, ЮНЕСКО и Детский фонд Организации Объединенных Наций (ЮНИСЕФ), выпустили руководящие принципы по этим сайтам.

42. Следующая ниже рекомендация улучшит сетевое содержание в результате эффективного управления сайтом.

Рекомендация 3

Исполнительному главе каждой организации системы Организации Объединенных Наций следует обеспечить наличие политики и руководящих принципов, которые, в частности, указывают требования и стандарты, касающиеся а) сетевого оформления и дизайна, б) редакционного контроля и рассмотрения сетевого содержания и в) сетевой доступности.

D. Системы управления содержанием (СУС)

43. Осуществление СУС централизует все связанные с сайтом виды деятельности, включая графическое/визуальное оформление, таксономию сайта и его архитектуру⁴, политику управления сайтом, оптимизацию поисковой машины, составление текстов/редактирование, тестирование полезности и анализ результативности сайта. Это требует участия сотрудников различного уровня и различных функций, и хорошая СУС обеспечит их соответствующий уровень производительности и эффективности.

⁴ Под таксономией понимается классификация информации. Информация часто публикуется по некоторым категориям, поэтому архитектура, в которой используются различные ссылки, позволяет легко находить ее.

44. Инспекторы приветствуют прогресс, достигнутый организациями системы Организации Объединенных Наций либо в разработке внутриорганизованной СУС, либо в закупке коммерческих систем СУС (см. диаграмму 1). Многие организации сообщили Инспекторам, что их администраторы сайта не имеют возможности делиться передовым опытом СУС со своими коллегами в других аналогичных организациях. В результате решения об отборе принимаются без обмена оценками систем СУС.

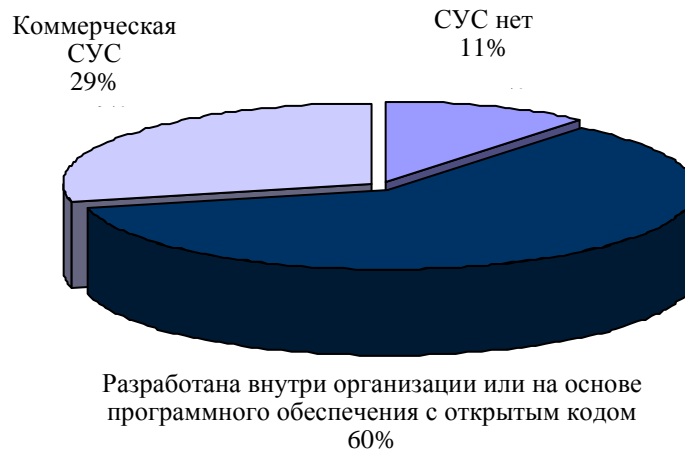


Диаграмма 1. СУС, реализованные организациями системы Организации Объединенных Наций

45. Инспекторы отмечают, что для многих организаций удобство пользования, адаптируемость информационного потока, высокая защищенность и многоязычная поддержка - наиболее важные элементы эффективной СУС. Инспекторы также были информированы секретариатом Организации Объединенных Наций о том, что была отобрана система "предпринимательского управления содержанием" ("Документум"), которая будет использоваться как для внутреннего управления документооборотом, так и для управления информационным наполнением сайтов. Экспериментальное внедрение будет осуществлено Европейской экономической комиссией (ЕЭК), а секретариат Организации Объединенных Наций подпишет с поставщиком контракт, содержащий положение, предусматривающее возможность заключения организациями системы Организации Объединенных Наций контракта на тех же условиях. Инспекторы приветствуют эту инициативу и хотели бы также подчеркнуть, что процесс адаптации требует усилий, выходящих за рамки отбора системы как такового. Проект осуществления должен быть хорошо скоординированным среди всех заинтересованных сторон, чтобы получить максимальную отдачу.

46. Инспекторы также отмечают конкретные требования к СУС, которые требуют особого внимания и отмечались в резолюции 61/266 Генеральной Ассамблеи, т.е. то, что "некоторые официальные языки используют не латинскую и двунаправленную письменность и что используемые в Организации Объединенных Наций технические средства и прикладные программы основаны на латинице, а это ведет к трудностям при обработке с нелатинских и двунаправленных шрифтов". Инспекторы согласны с этим моментом и предлагают, чтобы организации также приняли его во внимание при отборе связанной с СУС технологической инфраструктуры и поддерживающих приложений. Это будет способствовать языковому паритету использования официальных языков на сайтах организаций системы Организации Объединенных Наций.

47. Функции утверждения и архивирования также должны быть встроены в СУС. При эффективной политике утверждения качество информационного наполнения сайта будет обеспечено. Функции архивирования также обеспечивают сохранение сетевого доступа к документам, имеющим историческую ценность, и возможность их получения по запросу.

48. Следующая рекомендация улучшит содержание сайта.

Рекомендация 4

Для актуальности, своевременности и высокого качества информационного наполнения сайта исполнительным главам каждой организации системы Организации Объединенных Наций следует обеспечить осуществление СУС, которая обеспечивает полную поддержку латинской, нелатинской и двунаправленной письменности и в максимально возможной степени сопоставима с СУС, используемыми другими организациями. При отборе соответствующей СУС им следует серьезно рассматривать возможность принятия единых стандартов обмена информацией, а также учитывать преимущества единой СУС в масштабе системы Организации Объединенных Наций.

Е. Кадры, обучение и финансирование

49. В приложении 4 показан уровень кадрового обеспечения сайтов некоторых организаций системы Организации Объединенных Наций в 2007 году. Инспекторы считают, что нынешний уровень кадрового обеспечения недостаточен с учетом важности и воздействия, которое сайты могут оказывать на мандат этих организаций, а также требований заинтересованных сторон. Различия в кадровом обеспечении между организациями системы Организации Объединенных Наций заслуживают сопоставительного исследования и обмена передовым опытом между руководителями сайтов, чтобы определить эталон и более эффективным способом использовать имеющиеся ресурсы.

50. Вопрос о нехватке персонала прямо связан с недостаточностью регулярного финансирования управления сайтами. Сайты важны для организаций, поскольку они поддерживают коммуникационные потребности как по регулярному бюджету, так и по внебюджетным программам. Для этого требуется постоянное и достаточное финансирование. Однако на практике большинство групп по ведению сайтов зависят от сотрудников, финансируемых за счет внебюджетных ресурсов на краткосрочной основе⁵. Многие организации вынуждены прибегать к использованию внешних компаний, консультантов, подрядчиков или других непостоянных сотрудников для выполнения важнейших задач, связанных с сайтами. Такую ситуацию необходимо выправлять для обеспечения того, чтобы сайт организации и ее виртуальное присутствие поддерживались на максимально высоком уровне. Одно из серьезных последствий - утрата специальных знаний при завершении контракта консультанта. Этот вопрос не следует игнорировать, поскольку он связан со стратегией управления знаниями организации, которые обычно поддерживаются сайтами.

51. Важны также вопросы обучения работе с сайтами и нехватка соответствующих средств для обучения, что подчеркивалось руководителями сайтов. Управление сайтами требует различных профессиональных функций, указанных в приложении 4.

52. Следующая рекомендация повысит эффективность сайтов организаций системы Организации Объединенных Наций на основе выделения достаточного и постоянного финансирования и обеспечения подготовки персонала, занятого ведением сайта.

⁵ См. приложение 4 о доле регулярных и внебюджетных средств.

Рекомендация 5

Исполнительной главе каждой организации системы Организации Объединенных Наций следует обеспечить выделение достаточного и постоянного финансирования кадров и обучения для управления сайтом. Если такое финансирование не может быть обеспечено на основе перераспределения или за счет других средств, этот вопрос следует довести до сведения руководящего органа в целях выполнения тех рекомендаций, содержащихся в настоящем докладе, которые имеют финансовые последствия, в частности СУС, кадры, обучение, языковой паритет, принятие единых стандартов обмена информацией и т.д.

Ф. Управление безопасностью сайта

53. Инспекторы отмечают, что организации осуществили меры безопасности в отношении а) резервного хранения и восстановления сайтов, б) хакинга/спуфинга сайтов путем создания брандмауэров и проверок/анализа защищенности и с) других рисков, например использование форм HTML для поиска со стороны вместо публикации адресов электронной почты, чтобы уменьшить спам, и хостинг серверов на безопасных сайтах.

54. Существует практика, известная как мошенническая электронная почта, когда содержание сообщений заведомо ложно и создает впечатление связи с организацией системы Организации Объединенных Наций. Например, некоторые из таких мошеннических электронных сообщений требуют подробную информацию и/или деньги от лиц, предприятий или некоммерческих организаций, обещая им в обмен на это получение средств или другие преимущества. Инспекторы отмечают практику некоторых организаций системы Организации Объединенных Наций, таких как Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) и Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности (ЮНОДК), которые разместили на своих начальных страницах сообщение, предупреждающее о таких случаях мошенничества⁶.

Г. Многоязычие

55. Генеральная Ассамблея вновь обратилась к Генеральному секретарю с просьбой "довести до конца работу по размещению всех ранее вышедших важных документов Организации Объединенных Наций на вебсайте Организации Объединенных Наций на всех шести официальных языках, рассматривая это в качестве одной из приоритетных задач", и "вновь подтвердила необходимость достижения полного равенства между шестью официальными языками на вебсайтах Организации Объединенных Наций"⁷.

56. В приложении 5 показано, что на корпоративных сайтах большинства организаций системы Организации Объединенных Наций доминирует английский язык. В нем также показано огромное различие в содержании между шестью официальными языками Организации Объединенных Наций.

57. Руководителям, с которыми беседовали инспекторы, известно об этой ситуации, однако они заявили о невозможности достижения этой цели из-за ограниченного финансирования и кадрового обеспечения, имеющегося в настоящее время. В самой резолюции также признается необходимость "надлежащего распределения финансовых или людских ресурсов". Инспекторам также сообщили, что большая часть информационного наполнения сайтов, таких, как вебстраницы, считаются

⁶ <http://www.who.int/about/scamalert/en/index.html>. На самом деле это сообщение имеется в сноске на каждой странице на сайте ВОЗ (исключая некоторые партнерства), публикуемой с помощью их Системы управления содержанием (СУС). <http://www.unodc.org/unodc/en/email-scam-alert.html>.

⁷ Резолюция 61/266, пункты 5 и 14.

официальными документами, за исключением тех "страниц", которые используются на официальных совещаниях и загружаются на сайт. Лингвистические службы с их ограниченными ресурсами уже с трудом справляются с удовлетворением требований к переводу текущих официальных документов. Таким образом, они не имеют дополнительных ресурсов для выполнения требований по переводу этих документов на сайтах. Поэтому прогресс в достижении паритета языков по-прежнему дается нелегко, хотя является устойчивым в некоторых областях⁸.

58. Следующая рекомендация будет способствовать выполнению организациями системы Организации Объединенных Наций требований многоязычия.

Рекомендация 6

Руководящим органам организации системы Организации Объединенных Наций следует создать специальный комитет, занимающийся осуществлением многоязычия на их корпоративных вебсайтах. Руководящим органам следует рассмотреть доклад, представленный специальным комитетом по вопросу о мерах и финансовых последствиях достижения паритета языков на их сайтах, и принять соответствующее решение.

Н. Официальные документы и экологические инициативы

59. Сайты дают ценную возможность публикации и распространения официальных документов. Инспекторы отмечают, что большинство проанкетированных организаций системы Организации Объединенных Наций тем или иным образом предоставляют общественности интерактивный доступ к своим официальным документам.

60. Некоторые организации системы Организации Объединенных Наций осуществляют аналогичные инициативы, связанные с интерактивными официальными документами, такие как печатание по запросу и представление официальных документов в электронном виде. Инспекторы приветствуют эти инициативы, которые приведут как к существенной материальной экономии, так и к положительным результатам для окружающей среды, поскольку количество бумаги, расходуемой для печатания, значительно уменьшится. ДЭСВ создал "безбумажный комитет", систему электронных совещаний документооборота и архивирования, которая дает возможность проводить неофициальные консультации Комитета Организации Объединенных Наций по неправительственным организациям и официально вступила в строй на очередной сессии Комитета 2003 года. Такая работа стала ответом на предложения рационализации управления конференциями и заседаниями в последнем докладе о реформе в Организации Объединенных Наций, связанные с электронной обработкой данных и документооборотом, а также содействию вовлечению гражданского общества и поддержке глобальной приверженности устойчивости⁹. Проект привел к получению экономии в плане продолжительности заседаний и рабочего времени сотрудников и позволил обойтись без печатания 80 000 экземпляров документов для заседаний Комитета ежегодно. МСЭ также сообщил инспекторам, что им получена экономия в размере 50 000 шв. франков на совещание с 250 участниками в результате предоставления доступа к официальным документам в интерактивном режиме вместо их печатания на бумаге. Инспекторы отмечают, что экономия, полученная благодаря таким усилиям, могла бы быть перераспределена для достижения паритета языков. Другие организации ввели практику печатания по запросу, такие как ФАО, МАГАТЭ, ИКАО, ЮНИСЕФ (на протяжении почти 10 лет документы, относящиеся к Правлению, имеются только в сети и не распространяются в бумажной форме), ВПП (распространение документов совета производится почти исключительно по сети), ВМО и ЮНОВ.

⁸ См. А/63/338, пункт 24.

⁹ Ответ ДЭСВ на анкету инспекторов.

IV. КООРДИНАЦИЯ И СОТРУДНИЧЕСТВО В УПРАВЛЕНИИ САЙТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ

61. Координация и сотрудничество между организациями системы Организации Объединенных Наций - вопрос постоянно поднимаемый в докладах ОИГ; он затрагивается и в настоящем докладе. Определенным образом наличие вебсайтов открывает организации системы Организации Объединенных Наций для внимательного изучения общественностью. Посетителям со стороны может быть гораздо легче выявлять несоответствия в информации и дублирование мандатов, заявленных этими организациями системы Организации Объединенных Наций на своих сайтах.

A. Совместные закупки и единые стандарты

62. В разделе III D выше инспекторы уже подчеркивали важность и воздействие реализации единой СУС. Все эти усилия по сотрудничеству следует продолжить.

63. Инспекторы также отмечают необходимость создания единых стандартов и практики в организациях системы Организации Объединенных Наций, касающихся управления сайтами. Комитет высокого уровня по управлению (КВУУ) КСР включил некоторые инициативы в недавний документ "План действий по согласованию и реформированию деловой практики в системе Организации Объединенных Наций (СЕВ/2008/HLСM/4). Им также известно, что имеются некоторые неофициальные сообщества практиков или конференции, такие, как неофициальная Женевская сетевая группа и ежегодная конференция WEB4Dev, представляющая собой сообщество практиков - специалистов по интернету в системе Организации Объединенных Наций. Инспекторы считают, что необходимо создать и официальные механизмы, поскольку они будут способствовать официальному сотрудничеству и установлению стандартов между организациями.

64. Чтобы содействовать обмену идеями и передовым опытом, КВУУ КСР мог бы создать систему ежегодных премий для лучшего сайта в системе Организации Объединенных Наций, который лучше всего представляет работу Организации Объединенных Наций для соответствующей целевой аудитории и демонстрирует идеалы Организации Объединенных Наций.

65. Следующая рекомендация улучшит координацию, согласованность и сотрудничество между организациями системы Организации Объединенных Наций. Инспекторы предлагают организациям принимать действенные меры по усилению управления знаниями на основе этой инициативы.

Рекомендация 7

Исполнительным главам организаций системы Организации Объединенных Наций следует создать механизм, подчиняющийся КВУУ, при участии всех заинтересованных сторон, в целях координации и выработать единую политику, стандарты и руководящие принципы, касающиеся вебсайтов.

B. Портал "Единая Организация Объединенных Наций"

66. В свете появления все новых связанных с Организацией Объединенных Наций сайтов секретариат КСР предлагает с помощью своей сети ИКТ "Портал единая ООН". Этот проект, который также известен как "Один источник", нацелен на четкий, полный и комплексный охват деятельности и интересов системы Организации Объединенных Наций путем представления возможности тематического, регионального или странового поиска информационного содержания, публикуемого организациями системы Организации Объединенных Наций. Первоначально предназначенная для широкой общественности, эта услуга призвана удовлетворить потребности

аудитории, на которые нацеливаются сами организации. Помимо сетевого портала проект "Один источник" также будет оказывать сетевые услуги организации, что, например, позволит представлять соответствующее содержание (публикуемое другими организациями) на любой вебстранице.

67. Основанное на открытом стандарте публикации новостных заголовков Real Simple Syndication (RSS), это решение способствует доступу к информации, опубликованной на всех сайтах Организации Объединенных Наций и родственных сайтах, с помощью, в частности, индексирования по ключевым словам/темам, целям развития Декларации тысячелетия (ЦРТ) и вопросам, актуальным в региональном масштабе. Эта инициатива расширит доступность к связанной с Организацией Объединенных Наций информации для широкой общественности, обеспечивая возможность быстрого поиска по всем вебстраницам, созданным различными структурами Организации Объединенных Наций, структурированным образом из одного места, если эти страницы составлены с использованием единого стандарта.

68. Это предложение также рассматривает содержание, технологию и процесс в рамках эффективного управления, поддерживаемого децентрализованной издательской деятельностью, что означает, что организация сохраняет полный контроль над своими стратегиями информационного наполнения и коммуникации. Это решение способствует использованию открытых стандартов обмена информацией и внедрению передового издательского опыта. Это приведет к синергизмам и экономии на вложениях в технологию ведения содержания и к унификации бизнес-процессов. Вместо того чтобы заменять любой существующий вебсайт или услугу, этот портал дополняет появление многих адресных сайтов путем их увязки и предоставления альтернативных средств выявления и поиска соответствующей информации.

69. Например, объявления о вакантных должностях, публикуемые организациями системы Организации Объединенных Наций, с помощью этого портала могли бы автоматически включаться в перечень с указанием места, даты, закрытия, класса, профессиональной категории или других сведений. Любая вакансия может быть увязана с сайтом странового отделения или описанием проекта. Такой координируемый подход уменьшит время и усилия, расходуемые на поиск объявлений о вакансиях.

70. Портал затрагивает вопрос о необходимости улучшения облика системы Организации Объединенных Наций на основе продвижения ее уникальной корпоративной идентичности. Он мог бы создать "единую виртуальную Организацию Объединенных Наций". Следует отметить, что этот проект потребует совместных усилий системы Организации Объединенных Наций, в частности в ходе определения ключевых слов, тем и других критериев, дополняющих их собственные интересы и деятельность. Процесс построения более привлекательного образа системы Организации Объединенных Наций должен поэтому основываться на опыте управления информационным наполнением, имеющемся в масштабах всей системы.

71. Инспекторы приветствуют эту инициативу. Они также были информированы многими администраторами вебсайтов в организациях системы Организации Объединенных Наций о сложностях и проблемах реализации этой инициативы, прежде всего о трудностях, которые должны преодолеть эти организации для того, чтобы выработать единый индекс информационного наполнения. Инспекторы хотели бы сослаться на пример единого портала Европейского союза (europa.eu) в качестве реального прецедента реализации такого рода инициативы, поскольку с помощью этого вебсайта посетители смогут получать доступ ко всем структурам Европейского союза.

С. Доменные имена

72. Доменные имена корпоративных вебсайтов организаций системы Организации Объединенных Наций – это бесценные, однако неосязаемые активы. Эти сайты рассматриваются в качестве виртуального корпоративного лица соответствующих организаций, поскольку те вложили большие средства в продвижение своего бренда в виртуальном мире.

73. Инспектор отмечает, что большинство организаций системы Организации Объединенных Наций выбрали для своих корпоративных сайтов два вида доменных имен верхнего уровня: ".org" и ".int", как показано на диаграмме 2. Инспекторы были информированы специалистами по Интернету, что домен ".int" более ограничен в плане требований регистрации, поскольку этот домен верхнего уровня резервируется для организаций, созданных международными договорами между правительствами стран, в то время как в домене ".org" имена могут регистрироваться любой организацией или частным лицом.

74. Есть также предложение о выделении "un" в качестве нового вида доменного имени верхнего уровня. Использование такого доменного имени дает следующие преимущества: четкое указание на связь соответствующего сайта с системой Организации Объединенных Наций; повышение согласованности управления сайтами странового уровня и содействие интегрированному присутствию в сети страновой группы Организации Объединенных Наций, имея в виду продолжающиеся дискуссии о том, как создать страновой сайт Организации Объединенных Наций, поскольку ни одна из организаций не желает разместить свою страновую программу под доменным именем другой организации. Сходная практика существует среди структур Европейского союза, где все их сайты используют доменные имена "europa.eu".

75. Если организации системы Организации Объединенных Наций в итоге придут к единому мнению о создании единого сайта вида "un", то им следует также разработать общеприемлемые руководящие положения и процедуры для выделения и регистрации конкретных доменных имен в этом семействе "un". Этот вопрос также имеет существенные последствия для идентичности и обеспечения безопасности сайтов всего семейства Организации Объединенных Наций.

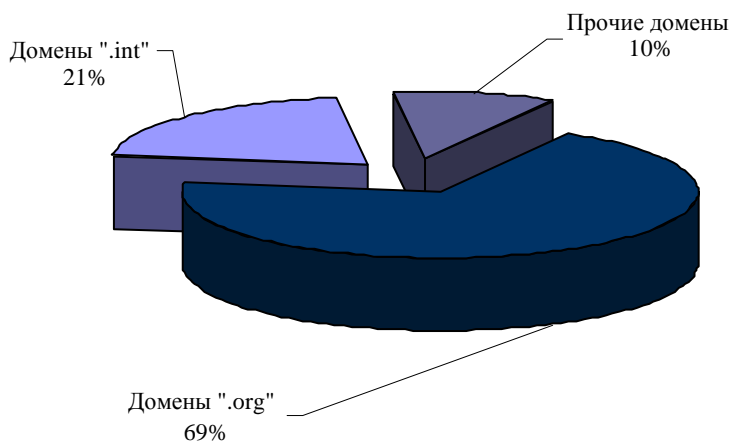


Диаграмма 2. Распределение доменных имен

V. ВЫВОДЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

76. В анкетах инспекторов администраторам сайтов было предложено ранжировать уровень удовлетворенности по ключевым вопросам, связанным с управлением, по 5-бальной системе, где 1 означает "нуждается в серьезном улучшении", 2 - "нуждается в некотором улучшении", 3 - "приемлемо", 4 - "очень хорошо" и 5 - "отлично". На диаграмме 3 наглядно представлены проблемы и слабости, обсуждавшиеся в предыдущих главах, а именно финансирование и кадровое обеспечение сетевой группы, распределение вебресурсов, обучение сетевой группы и адекватность политики и управления, как показывают средние баллы, полученные по этим областям от ответивших.

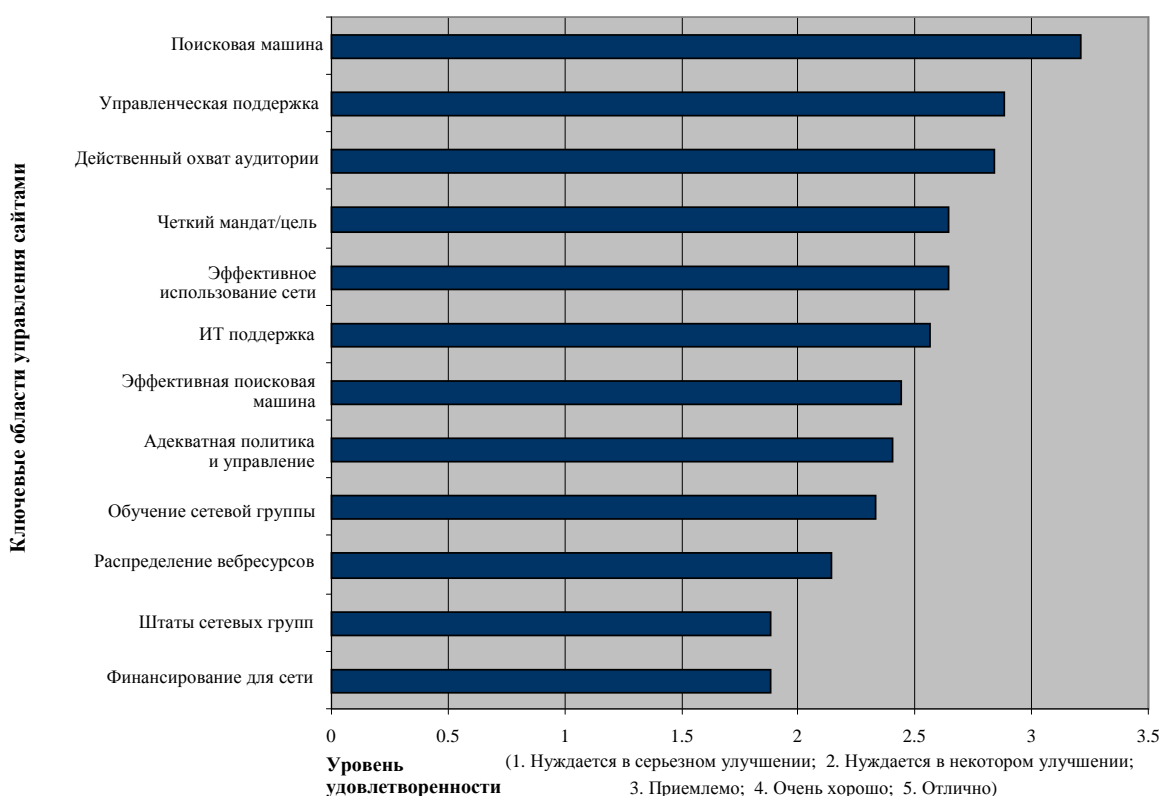


Диаграмма 3. Уровень удовлетворенности по ключевым областям управления сайтами

77. Многие государства–члены желают создать системы электронного государственного управления с использованием сайтов в Интернете. Инспекторы приветствуют усилия организаций системы Организации Объединенных Наций по предоставлению большего числа услуг, видов деятельности и документов по сети, таких, как электронный набор кадров, электронное управление документами, интерактивные пожертвования и т.п. Инспекторы считают, что будущие сайты организаций системы Организации Объединенных Наций должны быть "виртуальной" Организацией Объединенных Наций, интерактивными и учитывающими требования ее пользователей.

78. Все организации системы Организации Объединенных Наций сталкиваются с теми или иными проблемами в объединении их сетевого присутствия на основе оптимизации сетевого содержания и применения последовательного интерактивного брендинга. Организации в целом должны разъяснять государствам–членам, что сеть должна и далее развиваться, что требует существенных и постоянных вложений в людские ресурсы и обучение.

79. Указанные выше задачи проистекают от децентрализованной структуры сайтов организаций системы Организации Объединенных Наций в плане генерирования информационного содержания и управления в силу отсутствия общей структуры управления, организационной сетевой стратегии, интегрированной со стратегией бизнес-коммуникаций (брендинг), стандартизованных руководящих принципов, политики и технологии. В то же время имеются многочисленные возможности, включая широкое использование мультимедии, работающих с базами данных и интерактивных функций, блогов и совместных приложений, позволяющих решать эти задачи.

80. Следующая рекомендация обеспечит эффективность ведения вебсайтов на основе рационального управления сайтами и обновленных стратегий и политики, касающихся сайтов.

Рекомендация 8

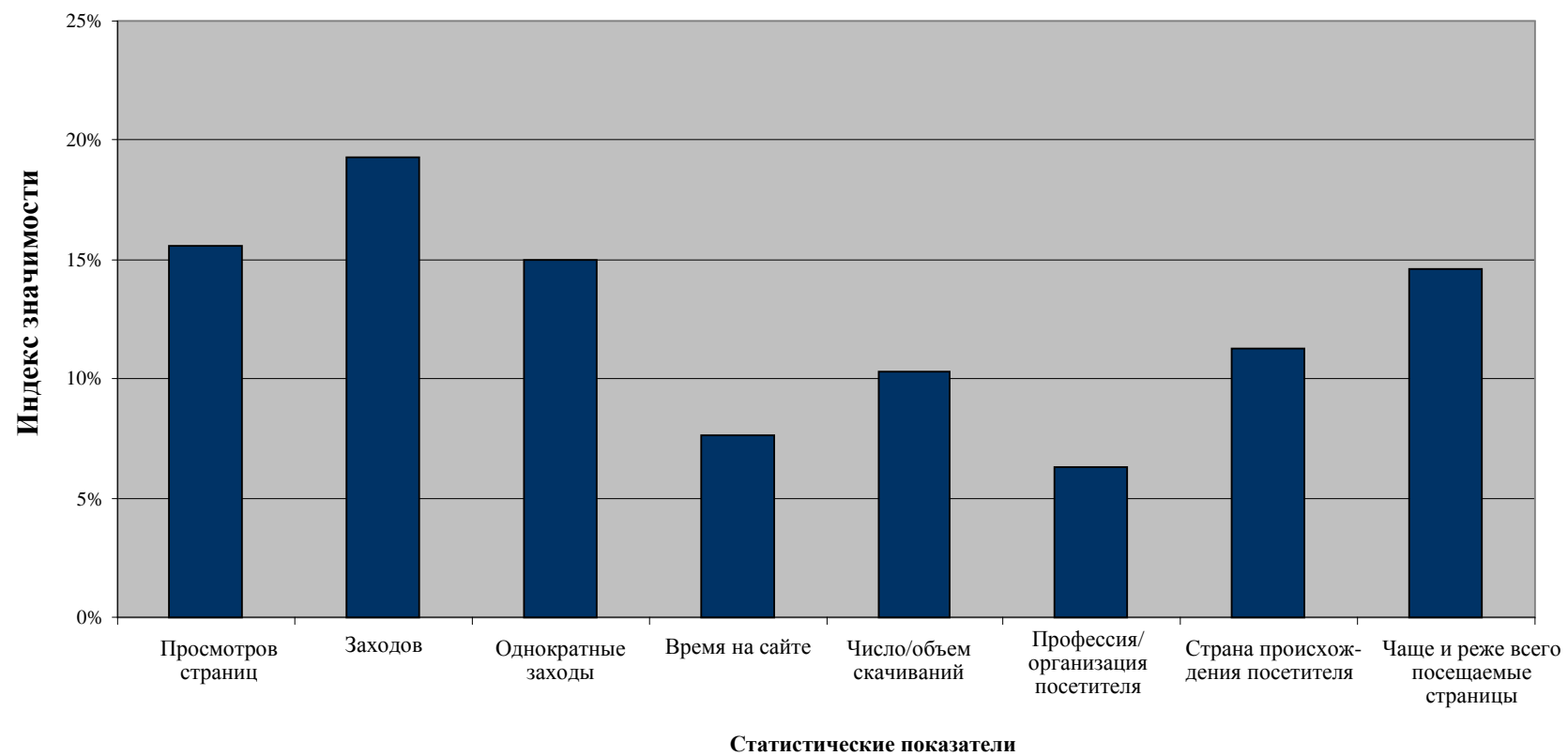
Руководящим органам организаций системы Организации Объединенных Наций следует просить исполнительные главы представить на их следующей сессии доклад об осуществлении рекомендаций, содержащихся в настоящем докладе и адресованных исполнительным главам, в частности тех, которые нацелены на реформирование управления сайтами, обновление стратегии и политики сайта и на осуществление многоязычия.

Приложение 1. Выделение старших сотрудников, отвечающих за корпоративные сайты организаций, и подчиненность

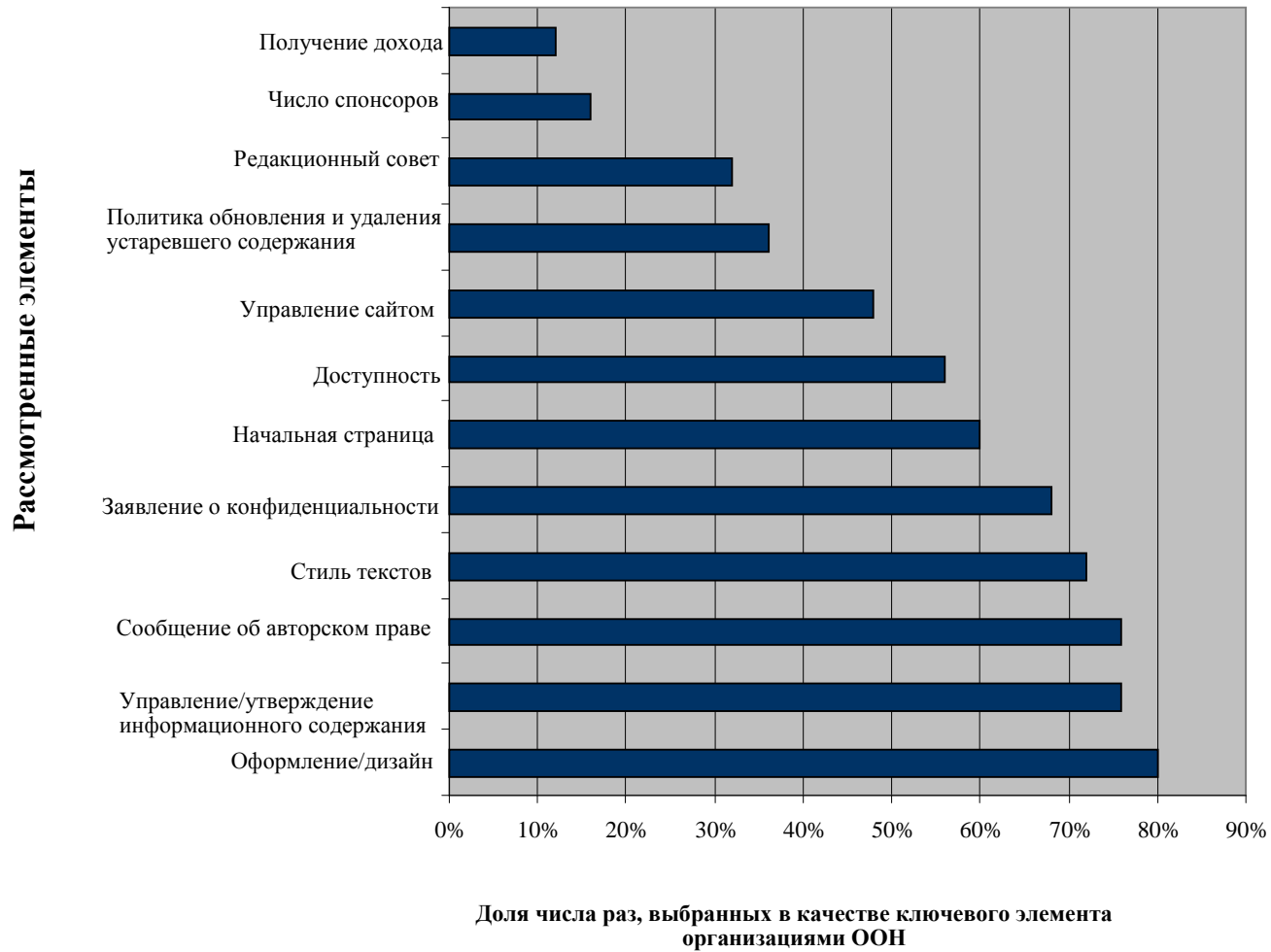
Организация	Должность старшего руководителя и подчиненность
ДЭСВ	Начальник службы коммуникаций и информации, подчиняющийся помощнику Генерального секретаря по вопросам экономического развития, ДЭСВ
ДОИ	Управление верхними слоями сайта (www.un.org) - начальник секции веб-услуг, подчиняющийся заместителю директора Отдела новостей и средств массовой информации ДОИ
ЕЭК	Старший сотрудник по общественной информации (веб-администратор ЕЭК), подчиняющийся заместителю Исполнительного секретаря
ЭСКАТО	Младший сотрудник по сайту, подчиняющийся начальнику Информационных служб Организации Объединенных Наций
ФАО	Директор Отдела обмена знаниями и создания потенциала, подчиняющийся помощнику Генерального директора Управления знаний и коммуникаций
МАГАТЭ	Начальник секции новостей и информации, подчиняющийся директору Отдела общественной информации
ИКАО	Начальник по вопросам управления сетью и документации, подчиняющийся директору по административным вопросам
МС	Веб-администратор, помощь которому оказывает администратор по разработке/базе данных; оба подчиняются начальнику отдела ИТ
МОТ	Начальник группы развития сети МОТ, подчиняющийся руководству Департамента коммуникации и общественной информации
МСЭ	Начальник Департамента стратегического планирования и членства в качестве председателя Редакционного совета по сети. Председатель подчиняется Генеральному секретарю
ЮНКТАД	Начальник сетевой группы, подчиняющийся координатору, Канцелярия Генерального секретаря
ПРООН	Начальник по вопросам внутренней и сетевой коммуникации, подчиняющийся директору Управления коммуникаций
ЮНЕП	Начальник группы по Интернету, подчиняющийся директору Отдела коммуникаций и общественной информации

ЮНЕСКО	Координатор вебпортала, подчиняющийся директору БПИ
ЭСКЗА	Вебадминистратор, подчиняющийся начальнику секции информационно-коммуникационных систем
ЮНФПА	Сотрудник по внутренним и внешним сетевым коммуникациям, подчиняющийся начальнику отделения средств массовой информации и коммуникации Отдела информации и внешних связей
УВКБ	Начальник Группы по коммуникациям, подчиняющийся директору Отдела внешних сношений
ЮНИСЕФ	Начальник ИБИС, подчиняющийся директору Отдела коммуникаций
ЮНИДО	Начальник группы пропагандистской работы, подчиняющийся шефу кабинета
ЮНОДК	Техническое управление: младший сотрудник по компьютерным информационным системам, служба информационной технологии Отдела управления. Управление сетевым информационным содержанием: администратор вебсайта, подчиняющийся начальнику сектора пропагандистской работы
ЮНОГ	Вебадминистратор - директор библиотеки, подчиняющийся непосредственно Генеральному директору
ЮНОВ	Служба управления конференциями, подчиняющаяся Отделу управления
ВПС	Менеджер программ коммуникаций, подчиняющийся директору Исполнительной канцелярии по коммуникации
ВПП	Вебадминистратор, подчиняющийся директору по вопросам связи
ВОЗ	Вебадминистратор, подчиняющийся директору по вопросам связи
ВОИС	Техническая поддержка ИТ, начальник секции интернет-обслуживания службы сетевых и административных приложений Отдела ИТ. Информация о портале ВОИС и общеинформативные страницы ВОИС относятся к кругу ведения директора Отдела коммуникации и информационной работы
ВМО	Начальник группы по продуктам общественной информации и управлению сайтом, подчиняющийся директору кабинета и во вопросам внешних сношений

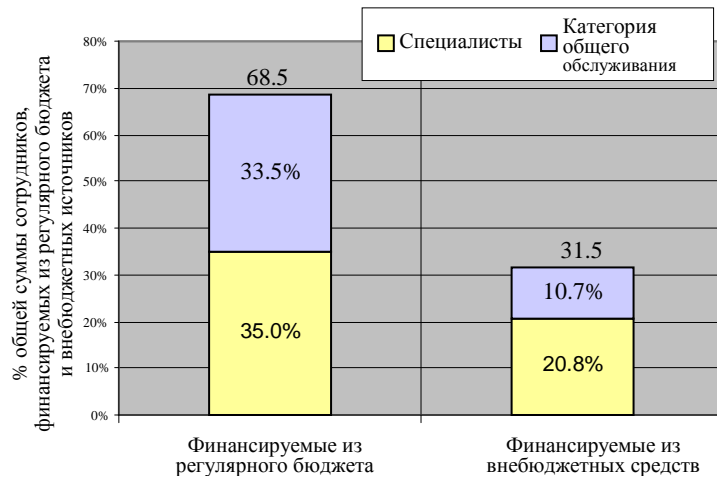
Приложение 2. Основные статистические показатели измерения результатов работы сайтов и субъективные оценки значимости



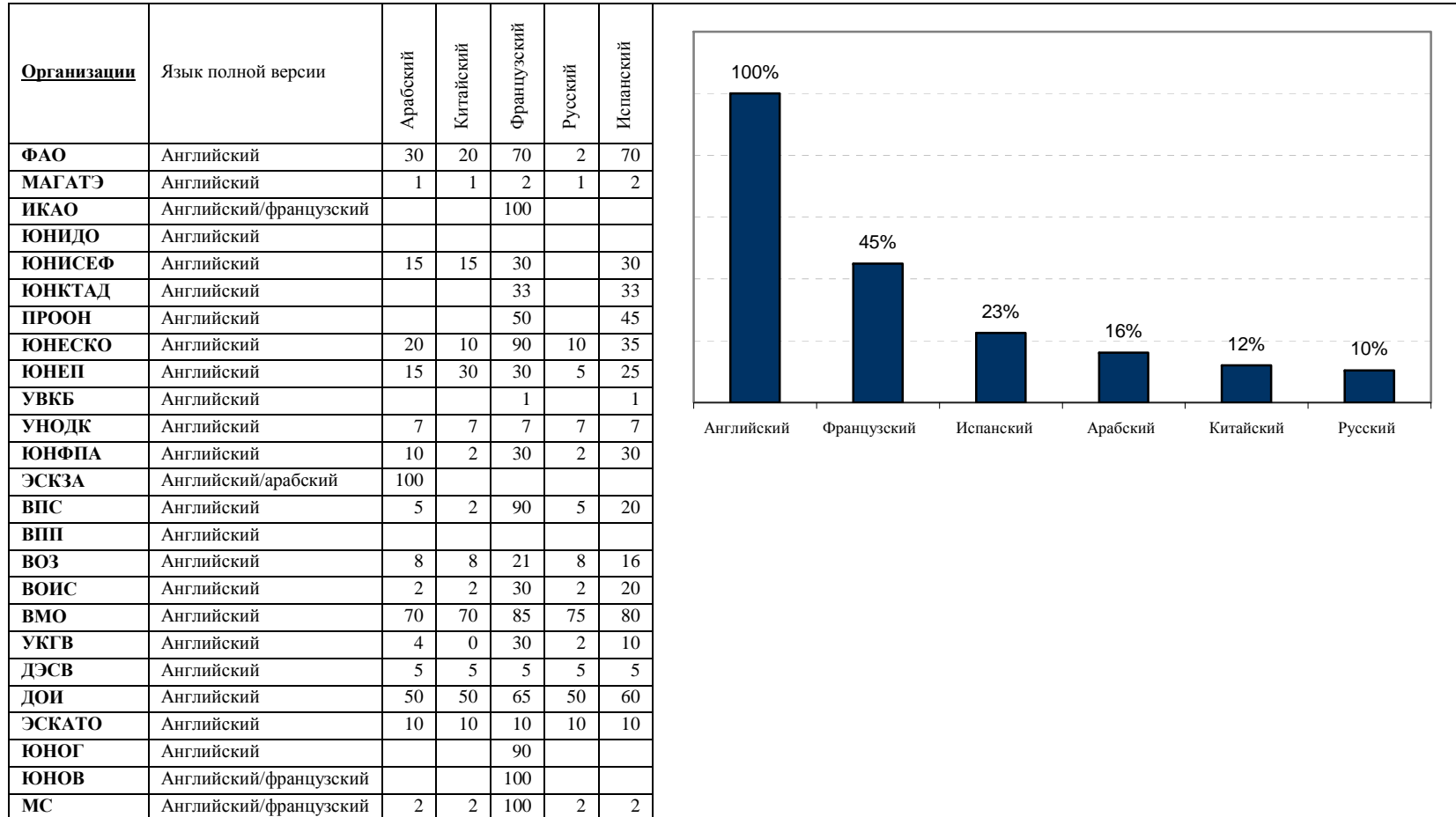
Приложение 3. Ключевые элементы политики и руководящие принципы, касающиеся сайта



Приложение 4. Распределение бюджета и кадровое обеспечение различных вебфункций в 2007 году



Приложение 5. Использование языков на корпоративных сайтах организаций



Источник: Данные, представленные отдельными организациями в ответ на анкету инспекторов.

**Приложение 6. Обзор решений, которые должны быть приняты участвующими организациями по рекомендациям ОИГ
JIU/REP/2008/6**

Доклад	Предполагаемое воздействие	Организация Объединенных Наций, ее фонды и программы											Специализированные учреждения и МАГАТЭ														
		Организация Объединенных Наций*	ЮНКТАД	ЮНОДК	ЮНЕП	Хабитат ООН	УВКБ	БАПОР	ПРООН	ЮНФЛА	ЮНИСЕФ	ВПП	ПРОЧЕЕ	МОТ	ФАО	ЮНЕСКО	ИКАО	ВОЗ	ВПС	МСЭ	ВМО	ИМО	ВОИС	ЮНИДО	ЮНВТО	МАГАТЭ	
Доклад	На решение	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Для информации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Рекомендация 1		e	E	E	■	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	
Рекомендация 2		e	E	E	■	E	E	E	E	E	E	■	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Рекомендация 3		e	E	E	E	E	E	E	E	E	E	■	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Рекомендация 4		o	E	E	E	E	E	E	E	E	E	■	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Рекомендация 5		e	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Рекомендация 6		o	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L
Рекомендация 7		c	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
Рекомендация 8		e	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L	L

Условное обозначение: L: Рекомендация для решения директивным органам;
E: Рекомендация для решения исполнительным главой;
■: Рекомендация не требует решения данной организации.

Предполагаемое воздействие: a: усиление подотчетности b: распространение передового опыта c: усиление координации и сотрудничества
d: усиление контроля и соблюдения e: повышение эффективности f: значительная финансовая экономия g: повышение эффективности o: прочее

* Охватывает все структуры, перечисленные в ST/SGB/2002/11, помимо ЮНКТАД, ЮНОДК, ЮНЕП, Хабитат ООН, УВКБ и БАПОР.