



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
5 October 2009
Russian
Original: English

Шестьдесят четвертая сессия
Пункты 131 и 138 повестки дня

**Бюджет по программам на двухгодичный
период 2008–2009 годов**

Объединенная инспекционная группа

Доклад Объединенной инспекционной группы об обзоре управления веб-сайтами в Интернете в организациях системы Организации Объединенных Наций

Записка Генерального секретаря

Генеральный секретарь имеет честь настоящим препроводить для рассмотрения Генеральной Ассамблеей его замечания и замечания Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций по докладу Объединенной инспекционной группы, озаглавленному «Обзор управления веб-сайтами в Интернете в организациях системы Организации Объединенных Наций» (JIU/REP/2008/6).



Резюме

Доклад Объединенной инспекционной группы, озаглавленный «Обзор управления веб-сайтами в Интернете в организациях системы Организации Объединенных Наций», посвящен изучению ключевых факторов, определяющих успех управления веб-сайтами, и анализу вопросов, связанных с управлением сайтами, стратегией, стандартами, обучением и финансированием.

В настоящем докладе изложены мнения организаций системы Организации Объединенных Наций по рекомендациям, содержащимся в докладе Объединенной инспекционной группы. В основе обобщенных мнений организаций системы лежат информационные материалы, представленные организациями — членами Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций, которые приветствуют доклад и отмечают, что сеть становится их основным коммуникационным каналом для связи с широким кругом заинтересованных сторон. Большинство учреждений сообщают о трудностях в решении задач унификации их сетевого присутствия за счет оптимизированного управления содержанием веб-сайтов. За некоторыми исключениями учреждения в целом согласны с рекомендациями и выражают пожелание, чтобы будущие исследования в этой области не ограничивались вопросами использования и пользы сети для распространения корпоративной информации.

I. Введение

1. Доклад Объединенной инспекционной группы, озаглавленный «Обзор управления веб-сайтами в Интернете в организациях системы Организации Объединенных Наций», посвящен оценке эффективности и действенности использования веб-сайтов в Интернете как средства коммуникации для распространения информации. В докладе рассматриваются ключевые факторы, определяющие успех управления веб-сайтами, и анализируются вопросы, связанные с управлением сайтами, стратегией, стандартами, обучением и финансированием. Содержащиеся в докладе рекомендации призваны повысить эффективность и действенность управления веб-сайтами организаций в Интернете и улучшить координацию внедрения этого средства коммуникации в рамках системы.

II. Общие замечания

2. Члены Координационного совета руководителей системы Организации Объединенных Наций (КСР) приветствуют доклад и в принципе выражают согласие со многими из содержащихся в нем выводов и рекомендаций. Они отмечают, что сеть становится главным каналом коммуникации для всех учреждений Организации Объединенных Наций и что учреждения сталкиваются с различными трудностями при унификации своего сетевого присутствия с помощью оптимизированного управления содержанием и последовательного применения методов виртуального «брендинга» в сети.

3. Организации отмечают, что в докладе речь идет о веб-сайтах, которые доступны широкой общественности, и не рассматриваются другие сетевые инициативы, такие как экстранет и интранет, к которым обычно нет открытого доступа. Вместе с тем организации указывают, что различия между этими сайтами быстро стираются, поскольку создаваемые ими веб-сайты имеют общедоступные зоны для широкой общественности и зоны ограниченного пользования, доступ к которым требует регистрации и введения паролей. Они далее указывают, что ценность доклада можно было бы повысить за счет сбора и изучения данных об удовлетворенности пользователей и увязки рекомендаций с повышением показателя удобства пользования веб-сайтами с точки зрения целевой аудитории.

4. Члены КСР также отмечают, что в будущих исследованиях в этой области не следует ограничиваться вопросами использования и пользы сети для распространения корпоративной информации. Многие организации уже используют сеть и Интернет в целом в качестве инструмента инновации. Веб-сайты Организации Объединенных Наций быстро становятся платформой для обсуждения и обмена информацией между всеми заинтересованными сторонами, включая государства-члены, и в будущих докладах этому аспекту также необходимо уделять внимание.

5. Наконец, организации приняли к сведению последние рекомендации Генеральной Ассамблеи, затрагивающие многие из рекомендаций, содержащихся в докладе Объединенной инспекционной группы, в том числе по вопросам управления Интернетом (резолюция 63/262), политики в области общественной информации (резолюция 63/100), многоязычия (резолюции 63/100 В,

61/266 и 60/109 В), доступа (резолюции 63/192 и 63/100), «цифровой пропасти» (резолюция 63/202) и управления информационным наполнением (резолюции 63/262 и 63/100), что, по их мнению, скажется на разработке продуктивных веб-сайтов.

III. Конкретные замечания по рекомендациям

Рекомендация 1

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

6. Учреждения поддерживают эту рекомендацию, но при этом указывают, что для получения результатов механизмы управления, стратегии и политика должны использоваться для поддержки подразделений-исполнителей, а не для наказания за несоблюдение. Они отмечают, что применение добровольных стандартов, ориентированных на обеспечение совместимости, скорее даст необходимый результат, чем использование жестких технических стандартов, даже в том случае, когда эти стандарты были добросовестно согласованы всеми соответствующими сторонами. Кроме того, принятию технических стандартов будет в большей степени способствовать наличие соответствующей технической помощи. Они далее указывают, что вместо создания руководящих органов, дающих указания другим подразделениям (централизованная система управления и контроля), было бы предпочтительно сформировать консультативную группу, которая бы оказывала этим же подразделениям помощь в выявлении и применении передовой практики (инструктаж и поддержка).

Рекомендация 2

Административным руководителям 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.

7. Организации в целом поддерживают эту рекомендацию, особенно необходимость регулярного обновления с учетом эволюционирующего характера сети. Вместе с тем организации предупреждают, что тесная увязка стратегий сайтов с бизнес-стратегиями в некоторых случаях может предопределять фрагментарный подход к использованию сети из-за большого числа бизнес-стратегий (в области коммуникаций, операций, развития и т.д.), которые могут существовать в рамках организаций, и этого следует избегать при выработке политики с опорой на бизнес-стратегии.

Рекомендация 3

Административному руководителю 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 с) сетевой доступности.

8. Организации согласны с этой рекомендацией и поддерживают ее. Вместе с тем они подчеркивают, что, несмотря на необходимость в требованиях и стандартах, их применение должно оставаться достаточно гибким, чтобы не препятствовать конкретным разработкам и не затруднять их. Они также отмечают, что особенно применительно к крупным организациям, осуществляющим многоплановую деятельность, в политике и руководящих принципах в отношении веб-сайтов должен учитываться тот факт, что пользовательский рынок является весьма сегментированным, и различные подразделения таких организаций обслуживают разные высокоспециализированные группы пользователей. В таких организациях более эффективной и разумной может оказаться философия «союзного» подхода, позволяющего объединить отдельные специализированные веб-сайты, в противовес централизованному или единообразному подходу.

Рекомендация 4

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

9. Учреждения системы Организации Объединенных Наций поддерживают эту рекомендацию, причем многие из них отмечают, что они уже используют такие решения в области управления информационным наполнением, которые обеспечивают поддержку на их веб-сайтах латинской, нелатинской и двунаправленной письменности. Они указывают на связь этой рекомендации с рекомендациями 1 и 3 в том плане, что использование системы управления содержанием может оказаться эффективным решением с точки зрения обязательного применения стандартных элементов веб-сайта в рамках всей организации. Учреждения рекомендуют добавить еще один элемент, в частности способность системы управления содержанием обеспечивать доступ к сетевой информации пользователей в сетях с большим временем ожидания и с низкой производительностью для охвата населения в районах, не имеющих скоростного подключения к Интернету. Некоторые организации подчеркивают, что, несмотря на тот факт, что система управления содержанием оказывается крайне полезным

инструментом при разработке информационного наполнения лицами, не обладающими техническими навыками, создание и реализация эффективного веб-сайта все же требует знаний опытного веб-дизайнера. Вместе с тем, хотя учреждения согласны с необходимостью в таких системах, они отмечают, что в краткосрочной перспективе создать общую систему управления содержанием не представляется возможным.

Рекомендация 5

Административному руководителю 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 докладе, которые имеют финансовые последствия, в частности в отношении систем управления содержанием, кадров, обучения, языкового паритета, принятия единых стандартов обмена информацией и т.д.

10. Члены КСР решительно поддерживают эту рекомендацию, причем многие из них отмечают, что существующий объем ресурсов для разработки и реализации веб-сайтов крайне ограничен. Вместе с тем организации указывают, что весьма полезным мог бы оказаться анализ такого уровня финансирования, который считается «достаточным», что позволило бы разработать контрольные показатели, которые организации могли бы использовать для оценки существующих инвестиций. Они отмечают, что в отсутствие такого анализа организациям может быть трудно оценить осуществимость данной рекомендации, а также очередность использования ресурсов на разработку веб-сайта по сравнению с другими направлениями расходования средств в организации.

Рекомендация 6

Руководящим органам организаций системы Организации Объединенных Наций следует создать специальный комитет, занимающийся осуществлением многоязычия на их корпоративных веб-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.

11. Хотя организации поддерживают общую направленность данной рекомендации, они высказывают оговорки в отношении ее осуществления как с точки зрения затрат, связанных с достижением паритета языков, так и с точки зрения необходимости включения языковых требований в общую стратегию веб-сайта. Они далее отмечают, что многоязычие следует рассматривать не просто как задачу перевода информационного наполнения с английского на другие языки, а как принцип, требующий создания потенциала по подготовке оригинального информационного наполнения на других языках, для чего требуется поддержка организации на всех уровнях.

Рекомендация 7

Административным руководителям организаций системы Организации Объединенных Наций следует создать механизм, подчиняющийся Комитету высокого уровня по вопросам управления, при участии всех заинтересованных сторон, в целях координации и выработать единую политику, стандарты и руководящие принципы, касающиеся веб-сайтов.

12. Члены КСР подчеркивают, что вместо создания нового механизма консультаций по проблемам сети в системе Организации Объединенных Наций следует развивать существующие механизмы по проблемам информационно-коммуникационных технологий и консультаций по проблемам сети в рамках КСР, включая Комитет высокого уровня по программам и Комитет высокого уровня по вопросам управления (которые касаются исключительно тех аспектов веб-сайтов, которые связаны с информационно-коммуникационными технологиями). В этой связи учреждения согласны с тем, что проведение консультаций по вопросам координации общей политики, стандартов и руководящих принципов следует поручить существующему межучрежденческому органу, например Группе Организации Объединенных Наций по вопросам коммуникации, которая располагает надлежащей компетенцией для решения таких связанных с веб-сайтами вопросов.

13. Кроме того, некоторые учреждения отмечают, что, несмотря на важность выработки общей политики, стандартов и руководящих принципов для веб-сайтов Организации Объединенных Наций, сначала необходимо добиться создания департаментами учреждений согласующихся веб-сайтов, отвечающих существующим и общим стандартам. Только после этого имеет смысл осуществлять дальнейшую координацию и стандартизацию на глобальном уровне.

Рекомендация 8

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

14. Члены КСР в целом согласны с данной рекомендацией, но при этом многие из них указывают, что в них уже налажены конкретные процессы контроля за выполнением рекомендаций Объединенной инспекционной группы со стороны их руководящих органов.