

*Офис э-Представления
Руководство для правительственных Web-сайтов
Регламент для старших менеджеров*

*Расширенный реферат по материалам: Office of the e-Envoy
Guidelines for UK government websites Framework for senior managers*

*© Авторское право принадлежит государству (авторское право Короны) 2001
Текст в настоящем документе может быть воспроизведен бесплатно в любом
формате или в любых средствах информации без необходимости получать
какое либо разрешение. Настоящий материал не должен использоваться
неразрешенными способами или в контексте, вводящем в заблуждение. При
использовании материала должно быть подтверждено авторское право
государства, а название документа должно быть включено как часть любой
публикации или услуги. Первая публикация в 2001 году.*

Email: webguidelines.cabinet.office.x.gsi.gov.uk

*email: webguidelines@cabinet.office.x.gsi.gov.uk The Office of the e-Envoy
Stockley House 130 Wilton Road London SW1V 1LQ*

*Настоящий документ доступен на сайте: [Http: // www.e-
envoy.gov.uk/webguidelines.htm](http://www.e-envoy.gov.uk/webguidelines.htm)*



*Деятельность Центра компетенции по электронному правительству при
Американской Торговой Палате в России осуществляется при финансовой
поддержке Агентства США по Международному развитию (USAID).
Настоящий материал разрешается использовать для некоммерческих целей со
ссылкой на источник.*



Оглавление:

ВВЕДЕНИЕ:	3
Десять ключевых руководящих принципов	10
1. Привлекательность, доступность и практичность	10
Руководящий принцип	10
2. Совместная работа.....	13
3. Услуги для граждан.....	15
4. Эффективное содержание.....	16
5. Создание доверия	18
6. Двухсторонние коммуникации	20
7. Многоканальный доступ	21
8. Оценка работы	22
9. Использование метаданных.....	24
10. Хорошо управляемое обслуживание	26
Заключение	29
Приложение А: Вводная информация (предпосылки)	30
Приложение В: Новые рекомендации, содержащиеся во второй версии	32
Приложение С: Стандарты доступа через меню клавиатуры (Accesskeys) для сайтов правительства Великобритании	39
Приложение D: Список поддерживаемых документов и сокращений	40

ВВЕДЕНИЕ:

Высокое качество, удобство в использовании, содержательность и интегрированность (joined up)

Онлайновая Великобритания означает следующее.

1. Цифровые технологии становятся средствами массовой информации общества. Новые аудитории и новые платформы открывают новые и широкие возможности для правительственных коммуникаций и предоставления услуг, которые характеризуются следующими количественными показателями:

2. Увеличение аудитории: к марту 2001 года 37 процентов всех семей Великобритании имели возможности доступа в Интернет от домашних компьютеров (Источник: Обзор семейных расходов, национальная статистика).

3. Расширение состава аудитории: основную часть пользователей правительственных сайтов составляет население, относящееся к социально-экономическим группам категорий А, В или С1. Однако, согласно данным отчета e-MORI, 31 процент всех пользователей Интернет в настоящее время относятся к социально-экономическим группам категорий С2, D, или E.

Примечание переводчика: приведенные в данном пункте аббревиатуры расшифровке не поддаются

4. Расширение используемых технологий: согласно данным, приведенным в недавнем отчете компании Ofcom, всего один из 20 домашних пользователей ответил, что обратился к Интернет через телевизор. Сегодня молодое поколение граждан охотно воспринимают новые технологии, в число которых входят портативные телефоны, цифровое телевидение, а также, в несколько меньшей степени, игровые консоли и персональные органайзеры.

Что это означает для правительства Великобритании web-сайты

5. Растет по сравнению с прошлыми годами число членов общества, посещающих правительственные сайты. Документы, которые ориентированы на профессионалов уже не в состоянии удовлетворить потребности простых граждан. Рост количества пользователей в значительной степени стимулируется растущими ожиданиями того, что содержание и услуги, которые предоставляются на правительственных сайтах, все в большей степени будут отвечать потребностям общества, а не правительственных учреждений. Серьезным двигателем развития правительственных сайтов явилась также возможность сравнить их эффективность с эффективностью цифровых услуг, предоставляемых через Интернет в частном секторе.

6. В настоящее время существует более 1,000 web-сайтов центрального правительства. Некоторые из этих сайтов посвящены политическим проблемам, другие сайты предоставляют информацию для людей с различными профессиональными интересами. Третьи правительственные web-сайты поддерживают предоставление информационных услуг. Все эти категории

сайтов ориентированы на привлечение потенциальных клиентов и реализуют с этой целью широкий спектр специальных мероприятий. Однако, лишь небольшая доля правительственных web-сайтов в настоящее время обеспечивает возможности проведения онлайн-транзакций. Среди примеров web-сайт, обеспечивающих транзакции, службы доходов Исландии (электронная система самостоятельной уплаты налогов и других платежей) и система DEFRA, прежде имевшая название MAFF (Интегрированная система контроля и администрирования (Integrated Administration and Control System - IACS)).

7. Правительство сформулировало несколько амбициозных целей, направленных на то, чтобы содействовать общему социально-экономическому прогрессу. Среди этих целей выделяются три доминирующих:
создание к 2002 году в Великобритании лучшей в мире среды для поддержки электронной коммерции;
обеспечение к 2005 году каждому желающему доступа к Интернет;
реализация к 2005 году всех правительственных услуг на основе использования электронных технологий.

8. Для реализации каждой из этих трех целей правительство Великобритании сформулировало широкий спектр требований к развитию цифровых телекоммуникаций.

Видение онлайн-правительства

Средства и каналы коллективного доступа

9. В перспективе персональный компьютер перестанет быть единственным способом электронного взаимодействия с правительством. Пользователи получают возможность широкого выбора средств; среди этих средств: интерактивное цифровое телевидения (iDTV), информационные киоски, игровые консоли и мобильные средства беспроводной связи третьего поколения (3G), устройствами типа персональных цифровых помощников (PDA). Кроме того, доступ к правительственным услугам будет поддерживаться через общественные библиотеки, местные Центры UK online и через почтовые отделения.

Развитые интерфейсы взаимодействия

10. Недружественные отношения с Web-сайтами или препятствия, связанные визуальными недостатками в перспективе должны быть устранены и в конечном счете должен быть осуществлен переход на развитой «человеческий» интерфейс, технологии которого позволяют обеспечить такие возможности как интеллектуальный поиск информации и поиск с помощью естественных языков, взаимодействие на основе распознавания голоса, а также говорящие страницы. Значительно облегчится возможность доступа к содержимому на правительственных сайтах со стороны сообществ языковых меньшинств.

Развитая персонализация

11. Отдельные сайты правительства Великобритании уже могут представлять пользователям именно ту информацию, которая их больше всего интересует, либо автоматически отправляют пользователям электронные сообщения по email по мере того, как появляются новые публикации. Это привлекает к таким сайтам новых пользователей, поскольку они начинают испытывать повышенное доверие, гарантированное обеспечение значительным количеством индивидуализированной информации и услуг, в которых они нуждаются. Другой вид персонализации это служба коротких сообщений (short messaging service - SMS), которая посылает обновленную информацию на мобильные устройства или телефоны.

Доставка объединенных (интегрированных) услуг

12. До недавнего времени пользователи имели только один сайт, который мог обеспечить им помощь в исследовании приблизительно 1,000 правительственных web-сайтов. В настоящее время уже многие новые правительственные сайты структурируют свою информацию вокруг потребностей граждан, а не потребностей отдельных правительственных ведомств. Следующим шагом должно стать появление бесшовного предоставления услуг центральных и местных органов власти. Это упростит и облегчит пользователям получение услуг в своих собственных дислокациях, вне зависимости от того учреждение какого из уровней власти их предоставляет.

Услуги по обработке транзакций

13. Услуги по обработке транзакций могут включать:
изменение тех или иных записей, отчетов и других данных;
организацию деловых или личных встреч;
обращение за разрешениями или просьбы об обслуживании;
осуществление покупок или проведение платежей.

14. В настоящее время существует очень ограниченное количество правительственных сайтов, предлагающих проведение диалоговых транзакций. Поэтому правительство поставило перед собой долгосрочные цели по развитию онлайн-доставки услуг. Уже сегодня, например, возможно онлайн-заполнение заявлений на получение паспорта или на проведение платежей за телевизионные лицензии. В качестве перспективы поставлена задача дать возможность гражданам отслеживать в каком состоянии в правительственных системах находится их заявление или оформление покупки.

Насыщенные, точные, своевременные услуги и содержание

15. Одной из целей онлайн-правительства является обеспечение того, чтобы содержание правительственных сайтов постоянно обновлялось и было доступно по широкому спектру современных каналов доступа. К числу таких каналов относятся, например, цифровое телевидение или мобильные устройства. Кроме того, важным для развития онлайн-правительства являются вопросы стоимости доступа, а также учет существующих у людей разного рода ограничений и возможностей.

Таблица 1. Текущее состояние web-сайтов и цели их будущего развития

Сфера	Текущее состояние	Цели на будущее
<i>Средства и каналы коллективного доступа</i>	Персональные компьютеры в Центрах UK Online	Цифровое телевидение, Центры вызовов (Call Centers), мобильные телефоны, информационные киоски, различные ручные цифровые устройства
<i>Разработка интерфейсов взаимодействия</i>	Контент, дружелюбный к пользователю и доступный на Web-сайте	Контент, ориентированный на удовлетворение потребностей различных аудиторий пользователей
<i>Развитие персонализация</i>	Персонализированный контент для зарегистрированных пользователей	Информация, подготавливаемая по специальному заказу; обновление, уведомление и мультязыковость информации
Доставка объединенных (интегрированных) услуг	Связи между Web-сайтами	Стратегия использования порталов для проведения межведомственных транзакций
Услуги по обработке транзакций	Некоторые услуги доступны в онлайн-режиме, начало проведения межведомственных транзакций на правительственном портале Gateway	Полностью аутентифицированные и безопасные транзакции, осуществляемые между ведомствами через правительственный портал Gateway

Достижение целей в сети web-сайтов

16. Документ «Руководящие принципы для web-сайтов правительства Великобритании (*Guidelines for UK government websites*)» поддерживает достижение намеченных целей в существующей сети правительственных web-сайтов. Основная задача состоит в том, чтобы двигаться от информирования граждан к взаимодействию с ними и в конечном счете к проведению транзакций с ними. Этот рамочный документ излагает ключевые руководящие принципы, которые должны быть положены в основу развития всей существующей сети правительственных web-сайтов. Краткое содержание основных принципов состоит в следующем.

1. Правительственные web-сайты должны быть ориентированы на обслуживание пользователей. Это означает, что они должны быть привлекательными; обеспечивать информацию и услуги, которые необходимы пользователям; непрерывно развиваться в сторону удовлетворения пользовательских потребностей; двигаться в направлении поддержки универсальной достижимости сайта и его применимости.
2. Правительственные web-сайты, принадлежащие различным правительственным ведомствам, агентствам и учреждениям должны работать совместно с тем, чтобы объединить все правительство в единое целое и на основе такой совместной работы последовательно продвигаться к выполнению требований стандарта по созданию интегрированной среды взаимодействия э-Правительства (*e-Government Interoperability Framework e-GIF*).
3. Правительственные департаменты, агентства и организации должны усилить деятельность по развитию онлайн-обслуживания граждан, организаций общественного и государственного сектора, бизнеса и частного сектора.
4. Пользователи правительственных сайтов должны быть уверены в качестве, точности и согласованности предоставляемого им правительственного контента, особенно, если он используют такие известные символы, как, например, «UK online».
5. Правительственные web-сайты должны стремиться повысить доверие граждан, соблюдая законы и объясняя своим пользователям основные положения и условия применения этих законов. Сайты должны также обеспечить безопасность от несанкционированного вторжения и осуществлять решение всех проблем, обозначенных проектом Хартии доверия к электронному предоставлению услуг (Хартия э-доверия) (*Trust Charter for Electronic Service Delivery (e-Trust Charter)*), которые прозрачно

излагают права гражданина относительно информации, представляемой правительством.

6. Пользователи должны быть уверены, что коммуникации через Web являются двухсторонними. Правительственные web-сайты должны обеспечить возможность пользователям вступать в контакты с любыми должностными лицами, выражать свои точки зрения или делать запросы по интересующим их вопросам или проблемам.

7. Правительственные web-сайты должны работать в рамках общей стратегии, которая предусматривает широкое использование различных каналов доставки информации и услуг, включая интерактивное цифровое телевидение (iDTV) и средства мобильной связи.

8. Правительственные web-сайты должны иметь системы и средства для оценки эффективности своей деятельности, для определения вновь возникающих потребностей у пользователей и для проведения необходимых изменений в соответствии с изменяющимся поведением пользователей.

9. Правительственные web-сайты должны предоставлять согласованные и непротиворечивые метаданные (данные о данных) относительно своих документов в соответствии с требованиями стандарта по созданию интегрированной системы метаданных в э-правительстве (*e-Government Metadata Framework e-GMF*). Менеджеры должны также развивать свои сайты в направлении обеспечения их взаимодействия с поисковыми машинами.

10. Правительственные web-сайты должно хорошо управляться; иметь адекватные для достижения поставленных целей ресурсы; реализовать ясную стратегию, видеть цели и объекты своей аудитории; обеспечивать публикацию информации и предоставлять возможность проведения бизнес-процедур на сайте; формировать стратегию своего будущего развития, включая шаги в сторону использования динамических баз данных и других цифровых средств массовой информации.

Кто должен читать этот документ?

17. Настоящий Регламент для старших менеджеров (Framework for senior managers) предназначен для использования служащими, которым необходимо знать основные принципы политики и практики в области разработки и использования правительственных web-сайтов.

18. Настоящие Руководящие принципы будут в перспективе содержать также иллюстрированное руководство в форме доступного web-сайта. Документ «Руководящие принципы для web-сайтов правительства Великобритании: иллюстрированное руководство для групп управления сайтами» (*Guidelines for UK government websites: the illustrated handbook for web management teams*) будет сосредотачиваться на совершенствовании сети существующих сайтов и будет предназначен для следующих категорий служащих:

групп, управляющих повседневной деятельностью правительственного сайта;
провайдеров услуг по проектированию сайтов;
штатного персонала, которому необходимо представление своей информации на Web, и которые формируют такую правительственную информацию для сайта.

19. Менеджеры сайтов, работающие в составе переходных Администраций (Devolved Administrations) или в соответствующих органах власти, должны рассматривать настоящие руководящие принципы в свете проведения своей собственной политики, а также в рамках действующих юридических и регулирующих регламентов.

Десять ключевых руководящих принципов

Настоящая секция описывает ключевые руководящие принципы, которые формируют основу любого правительственного web-сайта. Эти принципы продолжают развиваться и будут обновлены спустя некоторое время.

1. Привлекательность, доступность и практичность

Руководящий принцип

1.1. Правительственные web-сайты должны быть ориентированы на обслуживание пользователей. Это означает, что они должны быть привлекательными; обеспечивать информацию и услуги, которые необходимы пользователям; непрерывно развиваться в сторону удовлетворения пользовательских потребностей; двигаться в направлении поддержки универсальной достижимости сайта и его применимости.

Почему?

1.2. Политика предотвращения социального исключения: людям, не имеющим доступа к информации и услугам, должны быть предоставлены такие возможности услугам.

1.3. Web-сайты, которые не идентифицируют и не выполняют потребности пользователей, не могут быть эффективными.

1.4. Акт предотвращения дискриминации людей с ограниченными возможностями (Disability Discrimination Act) означает, что Вы должны предпринять все возможные и разумные шаги для того, чтобы изменить методы, политику или процедуры, которые делают невозможным или необоснованно трудным использование ваших услуг людьми с ограниченными возможностями. Вы должны предпринять все разумные меры для того, чтобы обеспечить дополнительную помощь или обслуживание, которые будут облегчать инвалидам и нетрудоспособным людям использование ваших услуг. Внимание к вопросам обеспечения полноценности доступа всем гражданам является одним из важнейших аспектов для правительственного сайта. В подавляющем большинстве случаев необходимо исходить из того, что услуги должны быть не только доступными, но и пригодны для использования людьми с специальными потребностями и ограниченными возможностями.

1.5. Одно из пяти ключевых обязательств Белой Книги Модернизации Правительства (*Modernising Government White Paper*) состоит в предоставлении отзывчивых коммунальных услуг, которые удовлетворяют потребности различных групп населения в обществе.

1.6. Достижимость означает не только удовлетворение людей со специальными потребностями и возможностями. Некоторые компании используют специальные аппаратно-программные средства межсетевой защиты (брандмауэры), которые не пропускают некоторые оригиналы изображений и это создает проблемы для сайтов, которые используются, в частности, предпринимательской аудиторией.

1.7. Новые аудитории будут иметь самые различные потребности и пожелания в отношении привлекательности и релевантности публикуемого на сайтах контента.

Проблемы

1.8. Достижимость означает, что широкий диапазон прикладного программного обеспечения, применяемого для доступа различных категорий аудитории, включая бизнес-пользователей и пользователей с ограниченными возможностями, могут реально получать доступ к вашему онлайн-контенту и к услугам.

1.9. Инициатива обеспечения достижимости сети (Web Accessibility Initiative - WAI), выдвинутая консорциумом World Wide Web Consortium (W3C) является согласованной на международном уровне рекомендацией по обеспечению достижимости web-сайтов. Принятие этих руководящих принципов означает, что мы не должны разрабатывать свой собственный стандарт. Вам необходимо обеспечить выполнение необходимых уровней достижимости в соответствии рекомендациями, которые определены в Руководящих принципах достижимости содержания сайтов (*Web Content Accessibility Guidelines - WCAG*). См. сайт:

[Http://www.w3.org/WAI/Resources](http://www.w3.org/WAI/Resources)

Новые сайты или перепроектируемые сайты должны полностью выполнять эти требования. Каждый очередной пересмотр документа WCAG будет проанализирован Офисом э-представления (Office of the e-Envoy) с тем, чтобы подтвердить нашу последующую поддержку этого документа.

1.10. WAI не будет одобрять ваши сайты, если они не обеспечивают их пригодность к использованию всей аудиторией сайта. В частности, структура отдельных страниц должна быть сделана более понятной. Это в свою очередь может означать, что структура всего сайта нуждается в пересмотре таким образом, чтобы сайт в целом был более легок для навигации.

Практические советы

1.11. Проект должен быть профессионален, притягателен и привлекателен в соответствии с потребностями различных категорий аудитории.

1.12. Содержание предназначенное для общества, должно быть написано ясно и, где это возможно, быть дружелюбным к пользователю, т. е. содержание

должно быть по крайней мере на 50 процентов короче, чем бумажный текст, разбито на списки и легко просматриваться.

1.13. Любые форматы или приложения, включенные в стандарт e-GIF, являются доступными для использования. Однако гипертекстовый язык разметки (HTML), а также и другие универсальные доступные альтернативы должны быть обеспечены форматами переносимых документов типа PDF, JavaScript, Shockwave или другими, которые пока являются менее доступными. Чтобы быть широко доступным документ формата PDF должен быть создан, как файл версии 1.4 и использовать самую последнюю версию Adobe Acrobat (в настоящее время последней версия 5). PDF-файлы, созданные для более ранних версий (например, версии 1.3) должны быть исправлены или заменены. Только в этом случае подобные файлы будут доступны для пользователей, использующих Adobe Acrobat Version 5 Readers. Кроме того, формат PDF является самым лучшим способом публикации информации на языках некоторых этнических меньшинств, которые не поддержаны гипертекстовым языком разметки HTML.

1.14. Все новые или повторно разработанные правительственные web-сайты должны выполнять рекомендации инициативы по обеспечению достижимости (WAI) Для этого, в частности, необходимо следовать выполнению контрольной точки Приоритета № 1 руководства Web Content Accessibility Guidelines. Например, необходимо обеспечивать альтернативы для мало доступных и распространенных шрифтов или форматов.

1.15. Секция 5 кодекса правил Акта предупреждения дискриминации людей с ограниченными возможностями (Disability Discrimination Act) дает два пути предоставления дополнительных или вспомогательные услуг, а также и некоторые примеры. (см. сайт):

[Http: // www.disability.gov.uk/dda/finalcode.html](http://www.disability.gov.uk/dda/finalcode.html)

1.16. Ключевым аспектом является использование alt-признаков для управления изображениями, которые содержат важную информацию. Образы, которые являются только декоративными, должен быть снабжены тегами символами "*"".

17. Страницы легкого доступа (EasyAccess pages), примеры которых можно найти на портале правительства ukonline.gov , являются одной из моделей того, как следует писать содержание и проектировать структуру правительственного сайта. Эти модели могут быть полезными для некоторых специальных категорий пользователей. См. дополнительно:

[Http: // www.ukonline.gov.uk](http://www.ukonline.gov.uk)

1.18. Содержание, выполненное по заказу (Bespoke content), ориентировано на выполнение конкретных потребностей пользователей и отдает предпочтение различным целевым аудиториям и клиентам. Использование заказного

содержания будет улучшать эффективность и характеристики диалоговых коммуникаций.

1.19. Доступ через меню клавиатуры (Accesskeys) использует сокращенные пути (shortcuts) через клавиатуру к определенным видам информации (т.н. горячие клавиши). Например, нажатие клавиши 0 может отправлять пользователя к меню Accesskeys. Такие горячие клавиши оказываются полезными для людей, которые имеют трудности с использованием мыши. Ряд правительственных web-сайтов уже реализовали у себя доступ Accesskeys. Однако, из за того, что отсутствует согласованный стандарт в этой сфере, различные виды меню Accesskeys на разных правительственных участках ведут к неодинаковым вариантам выбора. Поэтому настоящие руководящие принципы рекомендуют использовать стандартное меню Accesskeys для сайтов правительства Великобритании. См. Приложение С к настоящему документу.

1.20 В случае использования web-базированного информационного киоска и в некоторых других особых обстоятельствах Вы можете испытывать необходимость в дополнительных рекомендациях по обеспечению достижимости. На первых шагах необходимо обратиться по адресу: Webguidelines@cabinet-office.x.gsi.gov.uk

В Великобритании насчитывается около 2 миллионов людей с ограниченным зрением – доступен ли Ваш сайт для этих людей?

2. Совместная работа

Руководящий принцип

2.1. Правительственные web-сайты, принадлежащие различным правительственным ведомствам, агентствам и учреждениям должны работать совместно с тем, чтобы объединить все правительство в единое целое и на основе такой совместной работы последовательно продвигаться к выполнению требований стандарта по созданию интегрированной среды взаимодействия э-Правительства (*e-Government Interoperability Framework e-GIF*).

Почему?

2.2. Пользователям нет необходимости знать, какие конкретно из большого числа правительственных органов выполняют ту или иную работу или какие функции поддерживает каждый из 1 000 существующих в настоящее время правительственных web-сайтов. Обществу необходим простой и удобный доступ к правительственной информации и к услугам, причем эти услуги в первую очередь должны быть организованы для удовлетворения именно их потребностей, а не для обеспечения процессов деятельности правительственных ведомств и учреждений.

2.3. В ближайшем будущем большое количество транзакций будут осуществляться между различными департаментами правительства, а также между департаментами и обществом. Чтобы обеспечить их выполнение правительство должно иметь возможность совместного использования общей информации и услуг. Для этого требуется установить минимальную совокупность принципов технической политики и стандартов, которые позволят достигнуть эффективного взаимодействия и бесшовных информационных потоков. Основы такой политики и соответствующие стандарты излагаются в стандарте. Правительственные web-сайты должны работать совместно с тем, чтобы объединить правительство и на этой основе последовательно продвигаться к выполнению требований стандарта по созданию интегрированной среды взаимодействия э-Правительства *e-GIF*.

2.4. Организация реального совместно функционирующего правительства, особенно в условиях электронной поставки информации и предоставления услуг обществу, является одним из основополагающих требований Белой Книги Модернизации Правительства.

Проблемы

2.5. Все важные правительственные документы должны иметь стабильный унифицированный указатель использования ресурсов Интернет (URL). Этот унифицированный показатель позволит всем порталам и поисковым машинам могли легко, быстро и, главное, надежно, получать нужную информацию.

2.6. Каждый департамент должен рассмотреть и осуществить необходимые мероприятия в соответствии с требованиями стандарта *e-GIF* структуры и требованиями правительственного портала (Government Gateway) с тем, чтобы обеспечить предоставление онлайн-услуг пользователям.

Практические советы

2.7. Все правительственные департаменты должны поддерживать связи с релевантными сайтами других департаментов или агентств и тесно взаимодействовать со всеми связанными документами, публикуемыми на связанных сайтах.

2.8. Департаменты и их исполнительные агентства должны обмениваться связями и делать прозрачными их обоюдные функции.

2.9. Инструментальная панель UK online (подробнее об инструментальной панели см. приложение В) свяжет правительственные домашние страницы с центральными сайтами и с важными новыми объявлениями или документами на других правительственных web-сайтах.

2.10. Все правительственные сайты должны связываться с соответствующими междуправительственными сайтами. В числе примеров междуправительственных сайтов следует указать такие сайты, как сайт поиска и набора государственных служащих, размещенный на портале правительства (Civil Service Recruitment Gateway), порталы местных органов власти info4local.

gov и Inforoute, а также сайты, публикующие информацию относительно официального законодательства. Более подробная информация доступна по адресу:

[Http: // www.govtalk.gov.uk/interoperability/egif.asp](http://www.govtalk.gov.uk/interoperability/egif.asp)

3. Услуги для граждан

Руководящий принцип

3.1. Правительственные департаменты, агентства и организации должны усилить деятельность по развитию онлайн-обслуживания граждан, организаций общественного и государственного сектора, бизнеса и частного сектора.

Почему?

3.2. Правительственная политика должна ориентироваться на использование информационных технологий для того, чтобы обеспечить интегрированные, объединенные и удобные услуги для граждан, бизнеса и общественных организаций. Для выполнения этой задачи правительство наметило себе цель к 2005 году обеспечить предоставление всех видов правительственных услуг на основе информационных и телекоммуникационных технологий.

3.3. Поскольку коммерческие сайты постоянно наращивают эффективность и удобство осуществления предоставляемых ими онлайн-транзакций, пользователи будут ожидать аналогичных решений и от правительственных web-сайтов.

Проблемы

3.4. Правительственным органам в самом ближайшем будущем будет необходимо провести идентификацию предоставляемых ими услуг обществу с позиции удовлетворения наибольшего спроса и достижения максимальных преимуществ, которыми будет сопровождаться их реализация с позиции снижения стоимости и повышения эффективности деятельности самих правительственных организаций. Самая главная цель при этом будет состоять в том, чтобы обеспечить предоставление именно тех услуг, которые граждане и бизнес реально будут использовать.

3.5. Необходимость предоставления онлайн-услуг со стороны правительственных web-сайтов затрагивает не только организацию использования информационно-коммуникационных технологий, но и проникает в глубину бизнес-процессов, которые осуществляются в данной организации.

Практические советы

3.6. Форматы переносимых документов (PDF-форматы) в ранних версиях реализации сайтов не всегда могут быть восприняты, даже в тех случаях, когда пользователю удается загрузить их с web-сайта. Именно поэтому использование единых web-форматов становится в настоящее время наиболее предпочтительной альтернативой.

3.7. Департаментам и агентствам необходимо проанализировать собственные бизнес-процессы и все связанные с ними проблемы, в том числе и проблемы ресурсов, а также определить пути наиболее эффективного использования правительственного портала Government Gateway в своей бизнес-деятельности.

3.8. Все правительственные сайты должны работать с выполнением требований стандарта по созданию интегрированной среды взаимодействия э-Правительства (*e-Government Interoperability Framework e-GIF*) для того, чтобы достигнуть этой важной цели.

Согласно исследованиям, проведенным экспертами компании Forrester Research, свыше двадцати процентов всего электората Великобритании предпочитают онлайнное голосование.

4. Эффективное содержание

Руководящий принцип

4.1. Пользователи правительственных сайтов должны быть уверены в качестве, точности и согласованности предоставляемого им правительственного контента, особенно, если он используют такие известные символы, как, например, «UK online».

Почему?

4.2. Пользователям не придется изучать полностью новую навигационную систему для каждого из около 1000 сайтов центрального правительства, либо иметь представление о том, какие обязанности имеет тот или иной департамент.

4.3. Пользователи имеют право ожидать, что предоставляемое на правительственных сайтах содержание является обновленным и полностью соответствует текущему состоянию.

4.4. Пользователям должна быть предоставлена возможность знать, что некоторые категории информации, например, такая как контактные адреса наиболее важных правительственных служб являются доступными с любого правительственного web-сайта

4.5. Опросы показывают, что пользователей правительственных сайтов в первую очередь интересует оперативное получение свежих новостей, а также глубина и насыщенность информационного содержания.

4.6. Мы должны строить свои отношения с гражданами таким образом, чтобы сформировать у них мнение о том, что главная задача нашей деятельности состоит в удовлетворении их потребностей.

Проблемы.

4.7. Правительственные сайты публикуют документы самого различного уровня от самых высокоуровневых документов, как, например, Белые Книги, и кончая различными руководствами, содержащими всевозможную сервисно-базирующую информацию. Такой широкий диапазон означает, что представляемые на правительственных сайтах документы с одной стороны характеризуются большими объемами, а с другой они требуют регулярного обновления и обслуживания.

4.8. В большинстве случаев правительственные документы, особенно официальные документы, не рассчитаны на широкую публику и, более того, они при этом написаны без учета возможностей их диалогового использования. Это означает, что менеджерам правительственных web-сайтов следует прикладывать определенные усилия для редактирования с учетом обоих приведенных аспектов тех текстов, которые предназначены для представления на сайте.

4.9. Вся информация, публикуемая на правительственных сайтах должна отвечать действующим соглашениям по гласности и открытости правительства, по рекламированию и по порядку привлечения спонсоров.

Практические советы

4.10. При проектировании правительственных web-сайтов особое внимание следует обращать на реализацию мероприятий, направленных на привлечение широкой аудитории пользователей. Основным путем решения этой задачи является удовлетворение различных потребностей различных групп потенциальных посетителей своего сайта.

4.11. Минимальное содержание, которое в обязательном порядке должно быть представлено на любом правительственном web-сайте должно включать следующее:

подробные данные о министрах и о членах управляющего совета (коллегии);
цели организации и сфера ее деятельности;
полная контактная информация (адреса, телефоны, факсы, электронная почта);
процедуры подачи заявлений или жалоб;
правительственные нормативные документы;
пресс-релизы;

справочные и консультационные документы;
отчеты о различных исследованиях;
статистическая информация;
применяемые формы документов и порядок их заполнения;
политика приема граждан на работу;
подробности о деятельности групп, в которых можно получить справку или консультацию.

Кроме того на сайте должны быть представлены последние новости и указано время проведения последнего обновления публикуемых документов.

4.12. Правительственная информация не должна носить полемический характер, а также не иметь политических пристрастий. Подробное руководство по формированию и публикации на сайтах правительственной информации доступно на следующим адресам:

<http://www.cabinet-office.gov.uk/central/1999/workgis>

и

<http://www.gics.gov.uk/handbook/index.htm>

4.13. Технология доступа к сайту, названная подходом EasyAccess (легкий доступ), как показывает опыт его использования на правительственном портале ukonline.gov, обеспечивает структуру и содержание, которое хорошо удовлетворяет потребностям новых пользователей, не имеющих опыта работы с сайтами, а также пользователей, имеющих те или трудности со связью или визуальные трудности. Например, пожилым людям зачастую требуется дополнительная помощь при обращении на сложные сайты, когда они не знакомы с работой в Интернет.

Исследования, проведенные экспертами Devolved Administration показывают, что высшими приоритетами для пользователей является скорость загрузки информации, ее современность и точность информации.

5. Создание доверия

Руководящий принцип

5.1. Правительственные web-сайты должны стремиться повысить доверие граждан, соблюдая законы и объясняя своим пользователям основные положения и условия применения этих законов. Сайты должны также обеспечить безопасность от несанкционированного вторжения и осуществлять решение всех проблем, обозначенных проектом Хартии доверия к электронному предоставлению услуг (Хартия э-доверия) (*Trust Charter for Electronic Service Delivery* (e-Trust Charter)), которые прозрачно излагают права гражданина относительно информации, представляемой правительством.

Почему?

5.2. Доверие к правительству со стороны пользователя с одной стороны повышает эффективность его работы, а с другой содействует росту защищенности его сайтов.

5.3. В условиях недостаточного доверия некоторые пользователи отказываются предоставлять правительству свою персональную информацию. В свою очередь отсутствие такой информации ограничивает возможности правительство по оказанию определенных услуг или по предоставлению им информации, в которых они лично нуждаются.

5.4. Необходимо внимательно и рационально подойти к вопросу размещения рекламы на правительственном сайте, а также к выбору спонсоров, поскольку эти аспекты оказывают сильное воздействие на уровень доверия граждан к web-сайту.

5.5. Обеспечение безопасности и сохранности информации является абсолютно необходимым, если пользователи предлагается предоставлять свою подробную информацию, в том числе, и персональную, либо проводить диалоговые платежи.

5.6. Доверие пользователей к безопасности и сохранности правительственных web-сайтов будет значительно снижено, если эти сайты подвергнутся атакам хакеров или окажутся поврежденными.

5.7. Правительственные web-сайты должны прикладывать значительные усилия для того, чтобы построить доверие пользователей в Web в целом.

Проблемы

5.8. web-мастера, которые проектируют и сопровождают правительственные сайты, должны быть ознакомлены относительно принятых на сайте юридических обязательств.

5.9. Департаменты обязаны иметь определенную политику обеспечения безопасности на сайте и гарантировать, что услуги, предоставляемые Web-сервером, и услуги внутренних серверов выполняют все требования по обеспечению безопасности и являются безопасными.

5.10. Каждый посетитель сайта, от которого была получена его персональная информация, должен быть заранее осведомлен о целях и о порядке использования этих персональных данных.

Практические советы

5.11. Web-сайты должны иметь четкую политику по всем сферам, затрагиваемым на сайте и выполнять все требования законодательства и регулирования, в том числе Акт о предотвращении дискриминации людей с

ограниченными возможностями, Акт о защите данных, Акт о свободе информации, охрана авторского права и т.д.

5.12. Правительственные web-сайты должны идентифицировать и предусматривать необходимые мероприятия по проблемам, обозначенным в проекте Хартии доверия к поставке электронных услуг (*Trust Charter for Electronic Service Delivery* (e-Trust Charter)) . Подробная информация относительно документа e-Trust Charter может быть найдена по адресу:

Http: // www.e-envoy.gov.uk/publications/guidelines_index.htm

5.13. На всех правительственных web-сайтах должна быть обеспечена безопасность услуг хостирования, а также предусмотрено регулярное тестирование сайта для предупреждения возможности несанкционированного проникновения. Проведение подобных проверок на регулярной основе должно быть предусмотрено в качестве одного из условий в контрактах на предоставление хост-услуг.

5.14. Правительственные web-сайты должны пользоваться услугами системы контроля и оценки содержания (Platform for Internet Content -PICS). Эта система работает аналогично системе рейтинговых оценок кинофильмов и позволяет владельцам сайта автоматически отфильтровывать сайты с теми или иными категориями контента, которые указываются менеджерами в спецификации. Подобные мероприятия, в частности, необходимы для защиты прав несовершеннолетних. Менеджеры сайта обязаны зарегистрировать свой сайт в ассоциации (ICRA) и должны включать содержание спецификации фильтруемого содержания сайта в состав метаданных. Более подробная информация по вопросам фильтрации доступна по адресам:

Http: // www.w3.org/PICS/ и Http: // www.icra.org.

6. Двухсторонние коммуникации

Руководящий принцип

6.1. Пользователи должны быть уверены, что коммуникации через Web являются двухсторонними. Правительственные web-сайты должны обеспечить возможность пользователям вступать в контакты с любыми должностными лицами, выражать свои точки зрения или делать запросы по интересующим их вопросам или проблемам.

Почему?

6.2. Интернет по своей природе является двухсторонней технологией, обеспечивающей возможность взаимных контактов и связей. Поэтому случаи, когда Web-сайт по каким либо причинам не предоставляет каналы для того, чтобы иметь возможность отправлять электронные запросы или передавать/получать ответы, комментарии и т.д., будут рассматриваться как запланированное стремление избежать подобных путей общения.

6.3. Акт об информационной свободе (Freedom of Information Act) требует, чтобы субъекты, получившие запрос, в обязательном порядке давали на него ответ, причем, в наиболее предпочтительных для пользователей форматах. Обязательность ответа в полной мере относится и к запросам, присланным по электронной почте.

Проблемы

6.4. Департаменты должны определить наиболее подходящие пути проведения запросов по электронной почте и отправления ответов на эти запросы.

6.5. Менеджеры сайтов должны решить многочисленные проблемы, возникающие при управлении дискуссионными группами (чаты, форумы, видеоконференции и т.д.). Одна из серьезных проблем связана с обеспечением возможностей проводить запросы со стороны инвалидов и нетрудоспособных.

6.6. Акт об информационной свободе требует, чтобы по любому запросу ответ поступил в пределах 20 дней, причем формате, который предпочитает запрашивающий.

Практические советы

6.7. Каждая организация должна представить на своем web-сайте полную контактную информацию (почтовый и электронный адреса, телефоны и т.д.).

6.8. Применительно к обеспечению возможностей по отправке запросов на сайте должна быть предоставлена полная контактная информация, включая адреса электронной почты для отправления запросов, а также схема территориального расположения организации.

7. Многоканальный доступ

Руководящий принцип

7.1. Правительственные web-сайты должны работать в рамках общей стратегии, которая предусматривает широкое использование различных каналов доставки информации и услуг, включая интерактивное цифровое телевидение (iDTV) и средства мобильной связи.

Почему?

7.2. Белая Книга Модернизации Правительства обязывает правительство ускорить темпы проведения технологических изменений в своей деятельности, включая разработку и использование новых каналов взаимодействия с обществом.

7.3. Такие новые каналы доступа к правительственным сайтам позволят привлечь новые аудитории, в частности, среди тех групп общества, для которых представляют трудности использовать средства информации, основанные на цифровых компьютерных технологиях.

Проблемы

7.4. В настоящее время вполне возможно создавать web-сайты, который можно просматривать непосредственно через каналы цифрового телевидения iDTV или WebTV. В то же время одним сайтам может потребоваться лишь автоматическая перекодировка, а для других некоторых сайтов такой перекодировки может оказаться недостаточно. При этом в любом случае необходимо принимать во внимание те различия, которые характерны для телевизионной аудитории.

7.5. Для многих каналов, использующих беспроводные прикладные протоколы (Wireless application protocol - WAP) или портативные устройства будет необходимо готовить заказную информацию и услуги.

Практические советы

7.6. Организации несут ответственность за обеспечение гарантий того, что их информация и их услуги будут доступными через цифровые средства массовой информации, например, через интерактивное цифровое телевидение, информационные киоски и мобильные устройства.

От 60 до 75 процентов всех семей в Великобритании будут пользоваться цифровым телевидением к 2005 году. В 2005 г. широкополосный Интернет будет доступен от 55 до 75 процентов семей.

По данным: *e-government policy framework: interactive digital television, draft version, November 2001.*

8. Оценка работы

Руководящий принцип

8.1. Правительственные web-сайты должно иметь системы и средства, которые позволяют проводить оценку эффективности их работы, определять вновь возникающие потребности у пользователей и осуществлять в соответствии с ними необходимые изменения.

Почему?

8.2. Поскольку тратятся общественные деньги, необходимы определенные методы и средства, подтверждающие эффективность и правильность произведенных расходов.

8.3. Двигателем развития сайта являются потребности пользователей.

8.4. Постоянное использование статистики доступа к правительственным сайтам позволит правительству сформировать более ясную картину развития пользовательских потребностей.

8.5. Продажа рекламного места или привлечение спонсорских субсидий окажется более легкими и простыми, если сайты смогут подтвердить, что они привлекают широкую аудиторию.

Проблемы

8.6. Различные категории хостинговые услуги предоставляют и различную статистику по доступу пользователей к сайту. Поэтому менеджерам сайта должно быть ясно какой именно вид статистики требуется.

8.7. Необработанные статистические данные еще нельзя рассматривать как полезную информацию. Поэтому собранная статистика должна быть преобразована в информацию, которая характеризует конкретные аспекты поведения пользователей и их предпочтения или потребности.

8.8. Департаментам необходимо организовать проведение самостоятельных автономных исследований, главной целью которых должно стать выяснение потребностей потенциальных клиентов из числа тех, кто не посещает данный правительственный сайт или не заполняет формы обратной связи с сайтом.

Практические советы

8.9. Правительственные web-сайты должны собирать, как минимум, следующие виды статистики:

количество пользователей сайта (посетителей);
количество посещений (в том числе и отдельные посещения);
количество наиболее содержательных страниц на сайте.

Помимо этого следует накапливать также и такую статистику:

количество успешных запросов;
количество неудачных запросов;
наиболее часто посещаемые страницы сайта;
наименее часто посещаемые страницы сайта;
лидеры по количеству вхождений на страницы;
лидеры по количеству ссылок на страницы.

8.10. Департаментам следует организовать также мониторинг дополнительной информации о тех, кто использует данный сайт, сведений о перемещении данных, а также о числе уведомлений об ошибках. Наряду с анализом информации о пользователях следует использовать и другие критерии для

оценки работы сайта; в частности, необходимо оценивать качество обслуживания или эффективность коммуникаций. Проводить оценки рекомендуется ежеквартально.

8.11. Допускается использовать cookies-файлы (идентификационные файлы, сохраняемые на клиентской системе) для того, чтобы идентифицировать или проследить пути клиентов по использованию сайта. При этом сайт должен содержать ясное сообщение о наличии политики использования cookies-файлов. Необходимо обеспечить в тех случаях, когда использование cookies-файлов отключено по требованию пользователя работоспособность сайта.

9. Использование метаданных

Руководящий принцип

9.1. Правительственные web-сайты должны предоставлять согласованные и непротиворечивые метаданные (данные о данных) относительно своих документов в соответствии с требованиями стандарта по созданию интегрированной системы метаданных в э-правительстве (*e-Government Metadata Framework e-GMF*). Менеджеры должны также развивать свои сайты и обеспечивать их взаимодействие с поисковыми машинами.

Почему?

9.2. Пользователям будут испытывать большие затруднения в попытках обнаружить ваш сайт, если не будут приняты меры по включению его в перечень анализируемых объектов для поисковых машин.

9.3. Поисковые машины большинства типов используют метаданные с тем, чтобы локализовать документы и страницы в пределах вашего сайта.

9.4. Метаданные позволяют значительно облегчить доступ к сайту и последующее использование полученной правительственной информации.

9.5. Метаданные серьезно улучшают качество и эффективность процессов архивирования и восстановления информации, представленной на сайте.

Проблемы

9.6. В настоящее время общее количество число web-сайтов исчисляется миллионами. Поэтому менеджерам сайтов необходимо самостоятельно продвигать свои web-сайты через онлайн-поисковые машины, каталоги, директории, а также и через такие средства, как официальные сообщения для печати, PR, буклеты и, не исключено, через рекламирование.

9.7. Поскольку менеджеры сайтов не являются специалистами по содержанию правительственных документов, авторы документов должны оказать необходимую помощь в формировании метаданных, относящихся к содержанию соответствующих документов.

Практические советы

9.8. Основные правила формирования правительственных метаданных для Web-мастеров опубликованы на сайте:

[http:// www.govtalk.gov.uk/interoperability/metadata.asp](http://www.govtalk.gov.uk/interoperability/metadata.asp)

9.9. Метаданные должны быть добавлены к гипертекстовой разметке страниц языка (HTML), а также в метатеги (metatags) соответствующих документов.

9.10. Вся информация, представляемая в метаданных, должна быть базироваться на принципах и требованиях стандарта по интегрированной системе метаданных э-Правительства (e-GMF).

9.11. Метаданные должны в первую очередь поставляться авторами документов, а затем дополняться или корректироваться web-мастерами. При этом необходимо придерживаться классификации всех страниц и документов в терминах перечня правительственных категорий (*Government Category List*), опубликованного в ноябре 2001 г. Это потребует тесной работы с ключевыми словами тезауруса вашей организации.

9.12. В то же время не следует злоупотреблять использованием метаданных. Добавление подчиненных терминов, описывающих каждый аспект деятельности вашей организации на каждой из странице может сначала увеличивать количество посещений, однако в итоге это может разочаровать пользователей. Метаданные должны использоваться только для того, чтобы направлять пользователей непосредственно к той информации, которую они хотят получить с того или иного участка вашего сайта.

9.13. Менеджеры сайта должны быть знакомы с тем, каким образом зарегистрировать сайт и добавить его в главные директории поисковых машин и обеспечить выполнение соответствующих процедур.

9.14. Основные вопросы, которые должны иметь в виду менеджеры правительственных сайтов состоят в следующем: является ли ваш URL запоминаемым и легко понятным для посетителей и в первую очередь для потенциальных клиентов? Не противоречит ли он руководящим принципам правительственных сайтов? Основные рекомендации по политике формирования имен сайтов в доменной области gov.uk представлены на сайте:

Http:// www.ogc.gov.uk/naming/domains.html

Поисковые машины являются основным способом, которым пользователи в Великобритании локализуют и находят нужные им web-сайты. По данным исследования экспертов Forrester Research восемьдесят один процент опрошенных граждан заявили, нашли нужные им сайты с помощью поисковых машин.

10. Хорошо управляемое обслуживание

Руководящий принцип

10.1. Правительственные web-сайты должно хорошо управляться; иметь адекватные для достижения поставленных целей ресурсы; реализовать ясную стратегию, видеть цели и объекты своей аудитории; обеспечивать публикацию информации и предоставлять возможность проведения бизнес-процедур на сайте; формировать стратегию своего будущего развития, включая шаги в сторону использования динамических баз данных и других цифровых средств массовой информации.

Почему?

10.2. Правительственные web-сайты обычно публикуют большое количество документов, которые имеют значительно большую степень детализации, чем это присуще коммерческим сайтам. По грубым оценкам некоторые сайты в настоящее время содержат до 120,000 документов. Единственный логичный вывод в этой ситуации это обеспечение качественного обслуживания и регулярного обновления информации на сайте.

10.3. Правительственные web-сайты имеют различные и более сложные цели и требования, чем коммерческие участки и поэтому только хорошее управление в состоянии сбалансировать все существующие приоритеты.

10.4. Хорошее управление содействует сохранению квалифицированных специалистов, дефицит которых в последние годы становится одной из серьезных проблем на пути развития страны.

10.5. Хорошее управление будет гарантировать, что планирование изменений и развития сайтов будет направлено на то, чтобы выполнять возникающие потребности со стороны пользователя, а также перемещаться от использования статического гипертекстового языка разметки HTML к значительно более эффективной для пользователей динамической структуре web-сайтов.

10.6. Хорошее управление это единственный способ обеспечить высокое качество обслуживания своих посетителей и осуществлять его контроль.

10.7. Хорошее управление, наряду с тем, что это и техническая проблема сети, но оно требует вовлечения высшего руководства.

Проблемы

10.8. Многие правительственные сайты не обладают достаточными ресурсами, позволяющими им полностью и эффективно выполнять задачи публикации информации.

10.9. Прозрачная редакционная политика должна быть поддержана соответствующими прозрачными процедурами реализации этой политики.

10.10. При наличии неэффективного управления возникают проблемы с выполнением правовых обязательств по поддержке контента на уэльском языке, проблемы с проведением архивирования общественных отчетов и с реализацией требований Акта о свободе информации.

10.11. При наличии неэффективного управления возникают проблемы с предоставлением онлайн-услуг, метаданных на новые документы, а также с выполнением требований Инициативы по обеспечению достижимости Web-сети (Web Accessibility Initiative - WAI).

10.12. Некоторые сайты должны представить свою информацию на языках стран Европейского Экономического Сообщества. Мы также имеем моральное обязательство по обеспечению доступности сети для всех сообществ этнических меньшинств в Великобритании. Для того, чтобы перевести и модернизировать материал на других языках необходимы соответствующие ясные процедуры.

10.13. Существуют значительные трудности с поиском и приемом на работу квалифицированных специалистов, Поэтому организация обучения собственных служащих является одной из важных задач организации.

10.14. Необходим комплексный подход к повышению квалификации служащих. Этот подход должен объединять навыки в таких областях, как коммуникационная стратегия, проектирование содержания, поддержка гласности и открытости, проведение маркетинга, использование информационных технологий, развитие информационных наук и бизнес-процессов.

Практические советы

10.15. Web-сайт должен удовлетворять следующим требованиям:

постоянно и последовательно развиваться;

находиться под контролем со стороны высшего руководства, которое взяло на себя активную ответственность за состояние и использование сайта;

иметь активный доступ и собственные сегменты со стороны всех подразделений организации;

иметь квалифицированную поддержку со стороны специалистов в таких сферах, как техническое и редакционное обеспечение, осуществление достижимости и используемости сайта, поддержка бизнес-процессов.

10.16. Весь персонал организации должен иметь быстрый доступ к Интернет и к собственному web-сайту департамента. Должны быть предусмотрены возможности обучения процессам подготовки документов для публикации на web-сайтах.

10.17. Следует предусмотреть для авторов публикуемой на сайтах информации возможности ее самостоятельной и непосредственной модернизации.

10.18. Значительные трудности составляет работа на языках национальных меньшинств, использующих не латинский алфавит. Менеджерам сайтов рекомендуется избегать графических форматов, таких как графические форматы обмена (GIF), поскольку некоторые пользователи не воспринимают их. Для документов, использующих не латинские алфавиты, рекомендуются переносимые форматы (например, PDF). Рекомендуется использование анкеров (элементы языка HTML) для связывания страниц всего материала, размещенного на сайте, что позволяет упростить процесс связывания всей правительственной информации на разных языках.

Заключение

11.1. Настоящие руководящие принципы были приняты Офисом э-представления (The Office of the e-Envoy) от имени комитета Лидеров правительства информационного века (Information Age Government Champions - IAGC) и группы по э-Коммуникациям (e-Communications Group). Ожидается поэтому, что все департаменты и агентства, разрабатывающие правительственные web-сайт будут прилагать все разумные усилия для того, чтобы выполнить их. Это относится как к вновь создаваемым сайтам, так и к уже существующим, подвергаемым пересмотру.

11.2. Документ по руководящим принципам по проектированию правительственных web-сайтов (*The Guidelines for UK government websites*) будет поддержан иллюстрированным руководством (*The illustrated handbook for web management teams*) для групп управления сайтами, которое будет реализовано в виде самостоятельного web-сайта. Оно будет обеспечивать детальные рекомендации, советы и напоминания для активного использования менеджерами правительственных сайтов.

11.3. Иллюстрированное руководство будет также включать различные контрольные перечни, резюме, примеры формирования URL, примеры кодирования и другую полезную информацию.

11.4. Иллюстрированное руководство будет также включать полный проект web-сайта. Проект использует закодированную на гипертекстовом языке HTML страницу с применением технологии каскадного стиля страниц (Cascading Style Sheets) и примера страницы, использующей доступ EasyAccess. Этот шаблон будет доступен бесплатно, поэтому те правительственные организации, которые не в состоянии позволить себе перепроектирование сайта, смогут полностью обновить свой сайт с учетом всех требований настоящих руководящих принципов.

Приложение А: Вводная информация (предпосылки)

1. Настоящим пересмотренным руководящим принципам предшествовала первая версия, которая была опубликована в декабре 1999 года. Эта первая версия была разработана Центральным бюро по ИТ (Central IT Unit) при секретариате Кабинета министров и подверглась длительному процессу консультаций.

2. В своей второй версии документ отразил все результаты продвижения в области технологий, а также изменения правительственных приоритетов. При этом вторая версия исходит из положений предыдущей версии, обновляя, разъясняя и расширяя сферу предлагаемых советов и рекомендаций.

Продолжающиеся консультации и пересмотр документов директивы

3. Настоящая версия была уполномочена Офисом э-представления (the Office of the e-Envoy) вместо бывшего комитета по услугам Интернет (CSTA Internet Services). Рабочая группа по использованию Интернет в правительстве (The Government Internet Working Group) действовала как управляющий комитет (steering committee). В консультациях принимали участие представители Правительственного Интернет-Форума (Government Internet Forum) и делегаты конференции по э-коммуникациям (e-Communicators Conference).

4. Офис информационного уполномоченного (Office of the Information Commissioner) обновил рекомендации по защите данных. HMSO, разработал секции, относящиеся к рекомендациям по авторскому праву. Специалисты офиса э-представления (Office of the e-Envoy) подготовили секции по диалоговому цифровому телевидению (iDTV), по расширенному языку разметки (XML), по метаданным и по электронной торговле. Секция по безопасности была подготовлена специалистами по безопасности из Группы безопасности электронных коммуникаций (Communications-Electronics Security Group), привлеченных Офисом э-представления.

5. Проект был передан на экспертизу и рассмотрение группе, в которую вошли следующие специалисты и организации:

- технический эксперт Тим Леви;
- английское отделение консорциума World Wide Web Consortium;
- офис правительственной торговли, buying.solutions;
- web-разработчик Робин Браттелл.

6. Королевский Национальный Институт Слепых также ознакомился и поддержал данный документ. Группа по электронному законодательству электронных коммуникаций (The e-Law e-Communicators group) прокомментировала секции, связанные с юридическими вопросами.

7. Рекомендации по использованию доступа EasyAccess были разработаны Julia Schofield (Consultants Limited).

8. Руководящие принципы содержат ряд обновляемых секций. В частности, предстоящее обновление будет включать:

- Web-сайты и Public Private Partnerships/Private Finance Initiative -PPP/PFI (Партнерство государственного и частного секторов/ Инициатива частного финансирования);
- архивирование web-сайтов (совместно с Офисом общественных отчетов – Public Records Office).

9. Руководящие принципы предполагают необходимость творческого подхода со стороны правительственных организаций. Департаменты и иные органы власти должны самостоятельно решить для себя вопросы о том, какие из выгод от использования их web-сайтов являются первоочередными для владельцев сайтов и для их пользователей. Основные требования со стороны базовых правительственных стандартов состоят в необходимости обеспечить привлекательность сайта, его хорошую коммуникативность (т.е. способность к общению и к взаимодействию), а также легкость управления сайтами.

10. В предстоящей серии брифингов по повышению качества будут рассматриваться творческие и деловые проблемы, которые включают:

- анализ влияния рекламирования и субсидирования на эффективность деятельности правительственных web-сайтов.
- методологию определения ресурсов, необходимых для управления web-сайтами (представленная Лондонской школой бизнеса).

Приложение В: Новые рекомендации, содержащиеся во второй версии

1. Настоящая секция руководящих принципов предназначена для тех, кто знаком с ее первой версией, изданной в декабре 1999 года, и хотели бы знать в каком направлении развиваются рекомендации. Изменения в рекомендациях были вызваны продвижениями в технологиях и в стремлении правительства Великобритании предоставить всем гражданам страны возможность взаимодействовать со своим правительством с помощью электронных технологий к 2005 году. Анализ деятельности сообщества web-мастеров в пределах правительства показал целесообразность и необходимость идентификации накопленного передового опыта и широкого его распространения.

2. После публикации первой версии были разработаны два документа: стандарт *e-GIF e-Government Interoperability Framework* (Интегрированная среда взаимодействия э-Правительства) и стандарт *e-GMF e-Government Metadata Framework* (Интегрированная система метаданных э-Правительства). Настоящая вторая версия руководящих принципов поддерживает и опирается на эти стандарты и на ряд других регулирующих документов.

Привлекательность, доступность и практичность

Инициатива по достижимости сети

3. Правительственные web-сайты выполняют положения инициативы по достижимости сети (World Wide Web Consortium's (W3C's) Web Accessibility Initiative WAI). Данная инициатива это постоянно развивающиеся международные рекомендации, которые гарантируют, что ваш web-сайт является универсально доступным. Выполнение данной инициативы рассматривается в том значении, что все новые или повторно разработанные правительственные web-сайты должно удовлетворять минимальному уровню оценки принятому в WAI (уровень А). Подробная информация расположена на сайте:

[Http://www.w3.org/WAI/Resources](http://www.w3.org/WAI/Resources)

Документ W3C устанавливает, что существует 10 базовых рекомендаций, которые следует использовать для того, чтобы создать страницы сайта, квалифицируемые как истинно доступные. Эти рекомендации представлены в следующем перечне в таблице.

Организация страниц	Использование заголовков, перечней, списков и последовательной структуры. Использование, где возможно Стиля каскадирования листов(Cascading Style Sheets).
	Использование 'alt'-атрибутов для того, чтобы

Изображения мультимедиа	и	описать каждую визуальную функцию. (Мы рекомендуем для повышения применимости использовать знак "*" для изображений, которые являются декоративными, трудно различимыми или повторяющимися).
Карта ссылок		Использование карт ссылок со стороны клиента и указание текста для точек положения курсора.
Мультимедиа		Обеспечение надписей и транскрипций звуковых данных и описания видеоизображений.
Гипертекстовые связи		Использование текста, который имеет смысл только после прочтения контекста. Например, следует избегать указаний 'щелкнуть здесь'.
Графы и диаграммы		Упрощение или использование атрибута 'longdesc'.
Сценарии, прикладные программы-апплеты (applets-встраиваемые приложения) и расширения (plug-ins)		Обеспечивают альтернативное содержание в тех случаях, когда реальные возможности недоступны или не поддержаны.
Фреймы		Использование структур <noframes> и выразительных названий
Таблицы		Использование средств выделения для повышения читаемости, приведение строк с итоговыми данными
Проверка работы и валидация		Использование инструментов, контрольных перечней и руководящих принципов: http://www.w3.org/WAI/Resources

Движение от достижимости к применимости

4. Однако только выполнение рекомендаций WAI не обязательно означает, что web-сайты будут удовлетворять все потребности различных пользователей. Наличие широкого диапазона используемых технологий для того, чтобы пользователи имели доступ к контенту, не обязательно подразумевает, что клиенты найдут ваш сайт удобным. Текстовая версия вашего сайта не сможет удовлетворить пользователя, если в нем содержится слишком много связей, или он запутывает посетителя при его доступе через какую либо вспомогательную технологию. Вместо того, чтобы вкладывать средства в текстовую версию, которая не пригодна к использованию, более правильным

является снабдить сайт хорошими средствами навигации, а текстовое содержание дополнить графической, либо неграфической версией.

Примером неграфической версии, удобной в использовании являются EasyAccess- страницы, разработанные для сайта ukonline.gov.uk. Здесь текстово-базированные страницы ведут от каждой графической страницы. Они специально разработаны и написаны так, чтобы повысить и достижимость, и применимость сайта для людей с недостатками зрения, а также для тех, кто незнаком с данным сайтом, включая и новых пользователей Интернет.

5. Очень важным является предоставление пользователям возможностей самостоятельно управлять размерами шрифта и цветом. Это облегчить использование сайта пользователям с недостатками зрения или имеющих трудности с чтением.

6. Гипертекстовый язык разметки (HTML) в версии 4.0 и выше рекомендуется для разработки новых или перепроектируемых web-сайтов, ориентированных на использование браузеров для ПК. Версия 4.0 языка разметки поддерживает стиль каскадирования листов, а также такую новую возможность, как использование доступа через меню клавиатуры (accesskey). При этом, если страницы сайта были спроектированы на базе версии HTML 4.0 и выше должны для более ранних браузеров, то необходимо провести их тестирование, причем в первую очередь те страницы, которые поддерживаются HTML версии 3.2. Версия 3.2 HTML рекомендована стандартом e-GIF для web-сайтов, ориентированных на использование устройств, отличных от ПК. Все правительственные web-сайты должны обеспечить работу для браузеров, которые поддерживаются HTML версии 3.2.

7. Использование доступа через меню клавиатуры (Accesskeys – признаки) поддерживается HTML версии 4.0 или выше. Настоящий документ рекомендует стандартный список accesskeys для сайтов правительства Великобритании, что может помочь тем пользователям, которые имеют трудности при использовании мыши. См. Приложение С.

8. В отношении использования HTML-структур, таблиц и форм не накладывается никаких ограничений. Однако структуры, таблицы и формы должны быть построены таким способом, чтобы гарантировать широкую используемость сайтов пользователями. В разрабатываемом иллюстрированном руководстве для групп управления сайтами приводятся примеры этих решений, а также готовые к использованию образцы страниц и сайтов.

9. Расширения браузеров (Browser plug-ins) являются элементами, которые могут быть включены в web-страницы, использующие дополнительное программное обеспечение, например, формат переносимых документов (PDF), Flash (передача больших объемов графической информации за короткий промежуток времени), Shockwave (для демонстрации презентаций и для электронных игр), QuickTime (для проигрывания цифровых видео на сайте) и RealPlayer (просмотра аудиовизуального материала). Все эти файлы могут

повышать привлекательность сайта для пользователя, но одновременно они увеличивают объемы документов и соответственно времени их загрузки. В принципе они усложняют достижимость страницы и во многих случаях отталкивают пользователей. Поэтому Web-мастера должны приветствовать использование browser plug-ins только при условии доступной альтернативы.

Совместная работа

10. UK online и Office of the e-Envoy разработали инструментальную панель (toolbar) онлайн-правительства Великобритании (UK online government) для того, чтобы идентифицировать все web-сайты центрального правительства и объединить онлайн-правительственный контент. Интеграция инструментальной панели и домашней страницы правительственного web-сайта реализуется посредством группы рамок (frameset), которые интегрируют и домашнюю страницу, и инструментальную панель в одном и том же окне браузера. При этом, однако, требуются некоторые изменения в кодировках домашних страниц.

11. Inforoute представляет собой новый вход к Информационному регистру активов правительства (Information Asset Register - IAR), который является базой данных информационных активов правительства. Каждый из отдельных департаментов несет ответственность за содержание информации в участках IAR, который они сопровождают на своих web-сайтах. Все вхождения должны быть проиндексированы с использованием «директории номенклатуры (directory listing)». Inforoute является важным инструментом для обеспечения прав на свободу информации.

12. Портал Info4local. gov обеспечивает универсальный вход (one stop gateway) к местным органам властей, позволяющий получить быстрый и свободный доступ к информации, относящейся к деятельности местных органов власти, размещаемой на web-сайтах правительственных департаментов и агентств:

[Http: // www. info4local. gov. uk](http://www.info4local.gov.uk)

13. Расширяемый язык разметки (XML) является универсальным форматом для структурирования документов и данных, разрабатываемых специально для их размещения в Интернет. Все последующие развития и разработки должно осуществляться с выполнением требований стандартов e-GIF и e-GMF.

Услуги для граждан

14. Cookies – файлы представляют собой уникальные признаки, предназначенные для последующего использования Web-серверами с тем, чтобы идентифицировать особенности машины и браузера. Этот файл запоминается на машине пользователя, как результат деятельности браузера. Некоторые cookies-файлы, описанные как постоянные файлы, могут использоваться для того, чтобы привязать информацию со стороны клиентского

сервера и послужить источником сведений для осуществления персонализации. При этом особенно важно, чтобы пользователь был осведомлен о том, данный сайт использует cookies-файлы. У пользователя должна быть возможность не разрешить их использование. В этом случае сайт должен обеспечить работоспособность и без использования cookies-файлов. Уведомление о наличии секретности в том случае, когда она используется, также должно быть включено.

Эффективное содержание

15. Платформа для Выбора Содержания Интернет (Platform for Internet Content Selection - PICS). Сегодня Интернет используется людьми всех уровней грамотности и возраста. В то время как права личности на свободу выбора и на свободу слова должны соблюдаться, существует необходимость определенной сбалансированности охраны прав детей и несовершеннолетних пользователей. Один из основных путей балансирования между правом на свободу и охраной нравственности подрастающего поколения лежит через контроль содержания сайта. Информационные менеджеры могут устанавливать специальные сертифицированные методы контроля за содержимым сайта. Для этого браузер настраивается на использование системы оценки PICS, которая будет на основе определенной пользователем спецификации просматривать классификационные признаки страницы и разрешать ее показ в соответствии с критериями спецификации. Для этого необходимо провести регистрацию web-сайта в ассоциации по оценке Интернет-содержания (Internet Content Rating Association - ICRA). Инструкция, записанная на языке метаданных, должна быть вставлена в главную область HTML-документа. Все страницы должны быть проверены на то, что они обеспечивают проверку всех заданных условий и оценок. Главные Интернет-браузеры, такие как Microsoft's Internet Explorer и Netscape включили эти стандарты в свое программное обеспечение.

Создание доверия

16. Руководство по обеспечению безопасности web-сайта. Сюда входят детальные процедуры, предусмотренные для руководителей служб безопасности департаментов и агентств для обеспечения безопасности web-сайтов. Нападения на web-сайты обычно становятся возможными при неудовлетворительной конфигурации Web-сервера, либо при неудачной установке систем обеспечения безопасности. Безопасность web-сайта определена безопасностью приложений web-сервера и удаленной администрации, операционных систем компьютеров, на которых функционирует web-сервер, местных локальных сетей и внутренних приложений, поддерживающих сервер.

17. Модернизированные и законопослушные правительственные сайты: web-мастера должны повторно проверить выполнение требований законов / политики, которые относятся к Акту о защите данных, к охране авторского

права и к Акту о предотвращении дискриминации людей с ограниченными возможностями. Все существующие изменения в охране авторского права должны быть реализованы на сайтах с авторским правом государства (авторское право Короны). По мере того, как будут реализованы все положения Акта свободы информации, будут значительно улучшены характеристики времени ответа на запросы клиентов, а также на качестве информации, которая публикуется и архивируется на правительственных web-сайтах.

Двухсторонние коммуникации

18. Дополнительные каналы. Менеджеры сайта должны знать каким образом их сайты работают, если доступ происходит через другие типы каналов. Игровые консоли и броузеры на персональных цифровых помощниках (PDA) допускают просмотр малых визуальных областей одновременно, но пользователям приходится постоянно перемещаться сверху вниз и наоборот, что затрудняет восприятие информации. Протокол беспроводных приложений (Wireless Application Protocol WAP) является совершенно иным протоколом и не будет взаимодействовать со стандартным HTML web-сайтом. Для того чтобы создавать дружественные сайты для диалогового цифрового телевидения необходимо повысить их привлекательность, сделать их более насыщенными графическими изображениями, а также простыми в использовании. Необходимо выполнять определенные правила при проектировании, выбирать размеры экрана, цветовую палитру, тексты, встроенные дополнительные платы (plugins), структуру рамок и т.д. Если попытаться реализовать все эти различные категории броузеров, то необходимо иметь различные версии web-сайтов, которые необходимо сопровождать и поддерживать. С этой целью можно использовать Extensible Stylesheet Language Transformations (Расширяемый язык трансформации стилей), который позволяет перенацеливать одно и то же содержание на различные технические платформы. Однако следует иметь в виду, что многие из этих технологий являются новыми и не достаточно проверены как общественными, так и коммерческими организациями.

Хорошо управляемое обслуживание

19. Использование других языков: настоящее руководство предусматривает, что web-мастера при публикации информации, где необходимо, должны представлять информацию на других языках. Для этого соответствующее сообщение включает признак META CHARSET. В тех случаях, когда страница не может быть показана в формате HTML, используется формат переносимых документов PDF, при этом тип языка помещается в URL. При возможности использования текстовых представлений следует исключать представление в графическом формате.

20. Приобретение. Гарантируется, что Вы предусматриваете в своем контракте защитные действия, такие как частота резервирования, сохранность копий на и вне сайта, ответственность поставщика в случае «отказа в обслуживании» (denial

of service)», а также действия в экстремальных ситуациях (отключение электроэнергии, структурная или иная угроза, повреждение имущества и т.д.). Если хост Вашего web-сайта расположен вне Великобритании важным является последовательное выполнение принятой политики безопасности и выполнение правил государственного приобретения, принятых в странах Европейского Сообщества, а также правил Всемирной торговой организации.

21. Стиль каскадирования страниц (CSS) позволяет автору отделить текст и содержание web-сайта от элементов его оформления. Настоящий документ рекомендует, чтобы web-мастера предусматривали применение этой технологии и чтобы разработанные ими правительственные web-сайты гарантированно использовали настоящую технику.

22. База данных, сопровождающая сайт. Когда web-мастера разрабатывают базу данных, сопровождающую сайт, они должны это делать исходя из условия, что URL наиболее важных публикуемых документов остается неизменным. Это связано с тем, что любой правительственный документ, как правило, существует в базе данных как объект. Поэтому, когда пользователи с той или иной целью помечают некоторый конкретный документ, web-мастера легко могут возвращаться к этому документу спустя некоторое время без необходимости восстанавливать первоначальный оригинал искомого документа. Кроме того, наличие базы данных также помогает другим web-сайтам связываться с необходимыми документами.

23. Спонсорство и рекламирование. Спонсорство не должно давать оснований для появления индоссамента спонсора (т.е. оснований для передачи прав от одного лица к другому). В качестве спонсоров не должны быть организации, с которыми ваша организация находится в состоянии каких либо переговоров. Желательно иметь более одного спонсора. Предоставление руководства возможно лишь при том условии, что поддерживающие кредиты не нарушают целостность имени и ведомственной принадлежности сайта. Дополнительная информация по вопросам открытости правительственных сайтов, по возможностям рекламирования и по привлечению спонсоров размещена на сайтах:

[Http://www.gics.gov.uk/handbook/guidance/sponsorship.htm](http://www.gics.gov.uk/handbook/guidance/sponsorship.htm)

и

[Http://www.gics.gov.uk/handbook/guidance/giswork/index.htm](http://www.gics.gov.uk/handbook/guidance/giswork/index.htm)

Приложение С: Стандарты доступа через меню клавиатуры (Accesskeys) для сайтов правительства Великобритании

Web-мастера, которые использовали гипертекстовый язык разметки HTML версии 4.0 или выше в разметке своих сайтов могут привлечь использование признаков доступа через меню клавиатуры (accesskey). Это средство предназначено для того, чтобы помочь пользователям, которые испытывают трудности при использовании мыши, либо для тех, кто предпочитают использовать клавиатуру быстрого ввода (shortcuts). Некоторые правительственные web-сайты уже осуществили у себя доступ через меню клавиатуры. Однако, поскольку в стране не существует общепринятого стандарта, применяемые меню не согласуются в пределах разных правительственных сайтов.

В настоящем руководстве рекомендуются группа из 10 связей, ориентированная на использование не буквенных, а цифровых значений. Предлагаемые обозначения позволяют избежать конфликта с другим программным обеспечением. В то же время Web-мастера могут по своему усмотрению расширять предлагаемую систему обозначений, приписывая соответствующие атрибуты для остающихся 25 знаков алфавита для работы со страницами в пределах своих web-сайтов.

Предлагаемое в качестве стандарта меню клавиатуры включает:

- S исключение навигации
- 1 домашняя страница
- 2 новые страницы
- 3 карта сайта
- 4 средства поиска на сайте
- 5 наиболее часто задаваемые вопросы (FAQ)
- 6 помощь по страницам / средствам
- 7 консультации по процедурам
- 8 понятия и условия (включая официальную информацию о секретности)
- 9 обратная связь со страницы
- 0 страница меню клавиатуры, детализирующая использование клавиатуры в пределах данного web-сайта, а также информацию или услуги с которыми они связываются.

Приложение D: Список поддерживающих документов и сокращений

Поддерживающие документы

Стандарт по созданию интегрированной среды взаимодействия э-Правительства (*e-Government Interoperability Framework e-GIF*)
[http:// www.govtalk.gov.uk/interoperability/egif.asp](http://www.govtalk.gov.uk/interoperability/egif.asp)

Info4local.gov

[Http:// www.info4local.gov.uk](http://www.info4local.gov.uk)

Inforoute

[Http:// www.inforoute.hmso.gov.uk](http://www.inforoute.hmso.gov.uk)

Цифровое телевидение (промежуточная версия)

[Http:// www.e-envoy.gov.uk/publications/frameworks/digitaltv/digitaltv.htm](http://www.e-envoy.gov.uk/publications/frameworks/digitaltv/digitaltv.htm)

Руководство по правительственной информации и услугам коммуникации (*Government Information and Communication Service Handbook*)

[Http:// www.gics.gov.uk/handbook/index.htm](http://www.gics.gov.uk/handbook/index.htm)

Руководящие принципы для web-сайтов правительства Великобритании (*Guidelines for UK government websites*)

[Http:// www.e-envoy.gov.uk/webguidelines.htm](http://www.e-envoy.gov.uk/webguidelines.htm)

Стандарт по созданию интегрированной системы метаданных в э-правительстве (*e-Government Metadata Framework e-GMF*)

[Http:// www.govtalk.gov.uk/interoperability/metadata.asp](http://www.govtalk.gov.uk/interoperability/metadata.asp)

Проект руководящих принципов Хартии доверия к электронному предоставлению услуг (Хартия э-доверия) (*Trust Charter for Electronic Service Delivery* (e-Trust Charter))

[Http:// www.e-envoy.gov.uk/publications/guidelines_index.htm](http://www.e-envoy.gov.uk/publications/guidelines_index.htm)

Публикации офиса э-представления e-Envoy

Документы, связанные с затронутыми вопросами опубликованы на сайтах:

[Http:// www.e-envoy.gov.uk/publications](http://www.e-envoy.gov.uk/publications), [Http:// www.govtalk.gov.uk](http://www.govtalk.gov.uk)

Сокращения

CSS	Cascading Style Sheets (Стиль каскадирования листов) http://www.w3.org/Style/CSS/
e-GIF	<i>e-Government Interoperability Framework (Интегрированная среда взаимодействия э-Правительства)</i>
e-GMF	<i>e-Government Metadata Framework (Интегрированная система метаданных э-Правительства)</i>
HTML	HyperText Mark up Language (Гипертекстовый язык разметки) http://www.w3.org/MarkUp/
ICRA	Internet Content Rating Association (Ассоциация по оценке содержания Интернет) http://www.icra.org/
iDTV	interactive digital television (Диалоговое цифровое телевидение)
PICS	Platform for Internet Content Selection (Платформа для выбора контента в Интернет) http://www.w3.org/PICS/
PDF	Portable Document Format (формат переносимых документов)
W3C	World Wide Web Consortium (Консорциум W3C) http://www.w3.org/
WAI	W3C's Web Accessibility Initiative (Инициатива консорциума W3C по достижимости сети) http://www.w3.org/WAI/
WAP	Wireless Application Protocol (Протокол беспроводных приложений) http://www.wapforum.org
XML	eXtensible Markup Language (Расширяемый язык разметки) http://www.govtalk.gov.uk/schema/home.html http://www.w3.org/XML/
XSL-T	Extensible Stylesheet Language Transformations (Расширяемый язык трансформации стилей) http://www.w3.org/Style/XSL/