

ВЕБ-САЙТЫ ДИПЛОМАТИЧЕСКИХ ВЕДОМСТВ КАК МОДЕЛЬ КОРПОРАТИВНОГО САЙТА

В наше время дипломатическая работа, благодаря официальным источникам, в том числе сайтам Министерств иностранных дел различных государств, информации, размещенной в интернете и мессенджерах, стала во многом цифровой и, как следствие, более открытой. Однако сказать, что это в достаточной мере способствует пониманию происходящего на международной арене, нельзя. Активное использование всей палитры семиотических кодов, нередко ориентированных не на прояснение ситуации, а, напротив, на ее запутывание (либо умышленное искажение), создание фейковых новостей и симулякров, изменило в том числе и характер представления информации на официальных сайтах дипломатических служб.

За последнее время произошли заметные изменения на сайтах международных ведомств, и представление информации сместилось от вербальной формы в сторону иконической. По всей видимости, на уровне глубинной семантики не существует принципиальной разницы между значением вербальных и иконических знаков, тем не менее, специальные исследования показывают, что в восприятии вербально и невербально передаваемой информация существуют различия, при этом вербально представленная информация влияет на сознание рациональным путем, а использование различных паралингвистических средств автоматически переводит восприятие на уровень подсознания. Изображение, в отличие от слова, всегда представляющего чью-либо позицию, воспринимается, как правило, в качестве некой объективной картинки и не соотносится в сознании адресата с той или иной установкой адресанта, оно кажется «более демократичным». Поэтому поликодовый текст, каковым является каждый современный сайт в интернете, создается с привлечением специальных методик, призванных повысить эффективность сайта, то есть в соответствии с правилами юзабилити сайта.

Не исключением являются сайты внешнеполитических ведомств разных стран мира. Их структура позволяет проследить развитие цифровой дипломатии. Считается, что едва ли не самыми главными элементами, отвечающими за юзабилити сайта, являются удобная навигация, гармоничная структура веб-страницы, приятные глазу (эргономичные) цветовые решения и дизайн. Выделяют пять основных качественных составляющих юзабилити:

- 1) обучаемость (интуитивная понятность навигации);
- 2) эффективность;
- 3) запоминаемость;
- 4) анализ ошибок пользователя при работе с сайтом;
- 5) удовлетворенность.

Однако для таких сайтов, как официальные сайты государственных организаций и корпоративные сайты, принципиально важным фактором является *подача информации*.

До недавнего времени сайты государственных организаций напоминали собой «бумажный» текст с вертикальным меню, по которому можно вести поиск. Сейчас же без учета перечисленных критериев сайт становится неэффективным. Официальный сайт МИД России (mid.ru) подвергся за последнее время существенным изменениям. Из строгого, с минимальным использованием цветового кода, иконических составляющих, гиперссылок и пр., сайт превратился в хорошо структурированный, организованный, информационно насыщенный интерактивный цифровой инструмент. В отличие от дипломатических сайтов многих стран мира, включая Госдепартамент США (state.gov), существующих только на родном и английском языке, сайт МИД РФ предоставляет пользователю возможность просмотра на шести официальных языках ООН, а также немецком и португальском. Хотя информация на них представлена не в полном объеме, все основные информационные доминанты присутствуют. С учетом современных тенденций, представлена версия для слабовидящих. Гипертекстовая система сайта хорошо продумана – имеется возможность перехода по ссылке на сайты Президента и правительства РФ, на страницы дипмиссий РФ за рубежом, в основные социальные сети. Новостная лента как в текстовом, так и видеоформате обновляется в режиме реального времени с максимальным использованием всех технически возможных в интернете семиотических кодов – вербального, иконического, параграфемного, видеокодов.

Особенностью сайта МИД РФ можно считать блок, посвященный актуальной информационной проблеме – проблеме фейковых новостей, представляющих собой активный компонент цифровых информационных войн. На сайтах дипломатических представительств других стран подобный блок (предупреждение о тиражируемой недостоверной информации) отсутствует. Необходимость создания данного блока была продиктована, по всей видимости, постоянным появлением статей с заведомо ложной информацией в СМИ разных стран мира (США, Дании, Финляндии, Великобритании и др.) Пока нет объективных инструментов лингвистической экспертизы, позволяющих на языковом уровне доказать ложность информации, поэтому в соответствующем блоке сайта дается опровержение представленной фейковой информации.

Для анализа дипломатических сайтов на их соответствие параметрам эффективного корпоративного сайта были сформулированы следующие критерии: оценка архитектуры и навигации сайта; дизайн; наполнение (контент); особенности реализации. По предложенным критериям были рассмотрены сайты дипломатических ведомств ряда стран – Бельгии (diplomatie.belgium.be/en); Марокко (diplomatie.ma/en); Сербии (mfa.gov.rs/sr/index.php); Туркменистана (mfa.gov.tm/ru). Были получены следующие результаты.

МИД Бельгии

1. Архитектура и навигация

- **Соответствует ли структура сайта целями, для достижения которых он предназначен?** На сайте легко найти информацию о возможности воспользоваться услугами МИДа (адреса, схемы проезда, рабочее время, контакты). Имеются ссылки для желающих работать и учиться в Бельгии.

- **Понятна ли схема навигации?** Навбар (схема навигации) представляет собой обычный список из ссылок, расположенный слева от основного блока с информацией. Количество элементов в навигационных панелях – разумно. Элементы отсортированы логично. Названия гиперссылок соответствуют названиям страницы.

- **Существует ли возможность поиска информации на сайте?** Есть поисковик, который обрабатывает запрос по ключевым словам и выдает все результаты, где есть вхождение заданного слова.

2. Планировка и дизайн

Схема планировки сайта повторяется на каждом слайде. Как с эстетической точки зрения, так и с точки зрения функциональности сайт не представляет собой ничего интересного. Существенный недостаток – слишком мелкий шрифт. При разрешении 100 % браузера буквы видны плохо, что затрудняет чтение объёмных текстов. Однако эту проблему можно решить увеличением разрешения до 125 %. Цветовая палитра эргономична: белый цвет, оттенки голубого.

3. Наполнение

Тексты на сайте организованы в виде небольших блоков. Существуют версии сайта на французском, немецком, английском, нидерландском языке. На сайте есть форма, дающая возможность пользователю подписаться на новости или задать вопрос. Форма логична и последовательна. Текст отформатирован так, чтобы в строке было от 10 до 12 слов.

4. Особенности реализации

Сайт загружается быстро. Не адаптирован для мобильных устройств.

5. Выводы

Плюсы: сайт отвечает поставленной задаче – информации о МИДе; прост в освоении и навигации.

Минусы: слишком мелкий шрифт; сайт выглядит устаревшим и откровенно дешевым; не эргономичен, вызывает желание скорее покинуть его.

МИД Марокко

1. Архитектура и навигация

- **Соответствует ли структура сайта целями, для достижения которых он предназначен?** На сайте пользователь найдет информацию о том, куда ему следует позвонить, чтобы скорее покинуть этот сайт, поскольку значительная часть гиперссылок не работает или ведет в никуда.

- **Понятна ли схема навигации?** Навбар (схема навигации) представляет собой вертикальный список с элементами анимации (однако только для двух из пяти ссылок есть всплывающее окно), расположенный над основным блоком с информацией.

- **Существует ли возможность поиска информации на сайте?** Поисковик присутствует лишь номинально, поиск не осуществляется.

2. Планировка и дизайн

Схема планировки сайта может меняться (домашняя страница и поисковик – два разных сайта). С эстетической точки зрения сайт претендует на современный дизайн, однако выполнен крайне неудобно. Текст по размеру и цвету приятен и читаем. Существуют проблемы при масштабировании сайта. Блоки могут наезжать один на другой при уменьшении масштаба. Сайт перенасыщен ссылками, что делает навигацию неудобной.

3. Наполнение

Текст оформлен в блоках, но чаще всего это ссылка на еще одну ссылку, которая в конечном итоге ведет к pdf файлу. На сайте есть простая форма, в которой пользователь может ввести свой email и задать интересующий вопрос. Существуют версии сайта на английском, французском и арабском языке.

4. Особенности реализации

Сайт загружается быстро, адаптирован для мобильных устройств.

5. Выводы

Плюсы: представлены полезные телефоны.

Минусы: сайт полон ссылок, но многие либо не работают, либо работают некорректно. Сайт претендует на современный дизайн, но реализован неудачно; пользователь столкнется с проблемами в навигации из-за недружественного дизайна и обилия ссылок; сайт с трудом выполняет поставленную перед ним задачу.

МИД Сербии

1. Архитектура и навигация

- **Соответствует ли структура сайта целями, для достижения которых он предназначен?** На сайте пользователь легко найдет информацию о том, как он сможет воспользоваться услугами МИДа (адреса, рабочее время, контакты), а также информацию о возможности путешествия в Сербию (необходимые документы и т. д.).

- **Понятна ли схема навигации?** Навбар (схема навигации) представляет собой список ссылок, расположенный над основным блоком с информацией. Ссылки анимированы (всплывающие окна показывают список доступных ссылок с конкретной информацией). Количество элементов в навигационных панелях – разумно. Элементы отсортированы логично. Названия гиперссылок соответствуют названиям страницы.

- **Существует ли возможность поиска информации на сайте?** Есть поисковик, который обрабатывает запрос по ключевым словам и выдает все результаты, где есть вхождение заданного слова. Расположен он не рядом с навбаром, а под ним в правой части сайта, но найти его не составит труда.

2. Планировка и дизайн

Схема планировки сайта остается одинаковой на каждой странице, что делает навигацию удобной для пользователя. С эстетической точки зрения сайт выполнен просто, с минимумом анимации. Размер и цвет текста приятен и читаем. Ссылки организованы удобно и логично. Блоки сайта имеют фиксированные значения, проблем с наездом соседних блоков нет. Группировка блоков выполнена логично, фокус всегда на основной текстовой информации.

3. Наполнение

Текст оформлен в блоках, часто с сопутствующими видеоматериалами. Существуют версии сайта на английском и сербском языке.

4. Особенности реализации

Сайт загружается быстро, не адаптирован для мобильных устройств.

5. Выводы

Плюсы: эстетически выдержан, информация четко структурирована и логична; проблем с поиском информации нет.

Минусы: не адаптирован для мобильных устройств; отсутствуют формы.

МИД Туркменистана

1. Архитектура и навигация

- **Соответствует ли структура сайта целями, для достижения которых он предназначен?** На сайте пользователь легко найдет информацию о том, как он может воспользоваться услугами МИДа (контакты). Пользователь также может легко получить информацию о Туркменистане.

- **Понятна ли схема навигации?** Навбар (схема навигации) представляет собой список ссылок, расположенный над основным блоком с информацией. Ссылки не анимированы. Количество элементов в навигационных панелях – разумно. Элементы отсортированы логично. Названия гиперссылок соответствуют названиям страницы.

- **Существует ли возможность поиска информации на сайте?** Поисковика нет.

2. Планировка и дизайн

Схема планировки сайта остается одинаковой на каждой странице, что делает навигацию удобной для пользователя. Цветовая палитра сайта: белый и синий цвет.

3. Наполнение

Текст оформлен в блоках, легко читаем и воспринимаем. Отсутствуют громоздкие блоки информации. Есть форма, в которой пользователь может указать свое имя, номер телефона, адрес электронной почты, чтобы задать вопрос. Существуют версии сайта на английском, русском и туркменском языке.

4. Особенности реализации

Сайт загружается быстро. Полностью адаптирован для мобильных устройств

5. Выводы

Плюсы: эстетически сайт очень приятен. Информация четко структурирована и логична. Проблем с объемом полезной информации нет.

Минусы: отсутствие поиска.

Обзор сайтов дипломатических ведомств ряда стран мира по заданным критериям показателен – предполагалось, что сайт столь важной государственной структуры должен в максимальной степени соответствовать параметрам эффективного корпоративного сайта, тем не менее, реализация

критериев несопоставима – от максимально информативного сайта МИД РФ, достаточно удобного сайта Туркменистана до крайне неудобного и нестабильного сайта Марокко. Учитывая тот факт, что к сайтам МИД обращаются пользователи, которым, в первую очередь, нужна информация и поддержка за рубежом, на первый план среди критериев, на наш взгляд, выступает критерий интуитивной понятности представленной информации (как вербальной, так и невербальной), а также единая система навигации.

Кроме того, сайт дипломатического ведомства, как репрезентант страны, должен, опираясь как на универсальные коммуникативные стратегии, так и на собственные стратегии, всеми доступными для цифровой информации кодами создавать положительный образ своей страны с целью преодоления порождаемых информационными войнами противоречий.