УДК 004.5

СПЕЦИФІЧНІ ВИМОГИ ДО РОЗРОБКИ ДИЗАЙНУ САЙТУ З УПРАВЛІННЯ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ

***Єгорова І.М.**, професор, кафедра МСТ, ХНУРЕ*
***Жирова М.М.**, студентка, кафедра МСТ, ХНУРЕ*

***Анотація.** Проаналізовано особливості розробки дизайну сайту для управління комунальними послугами, з особливим акцентом на необхідність уніфікації інтерфейсів та забезпечення доступності згідно з міжнародними стандартами WCAG 2.0. Розглянуто важливість використання спеціально розробленої гарнітури e-Ukraine для забезпечення консистентності дизайну, а також необхідність створення розділів, спрямованих на підвищення обізнаності споживачів про ефективне використання ресурсів у контексті сталого розвитку. Особлива увага приділена адаптації платформи до широкої та різноманітної цільової аудиторії, що включає всі вікові категорії та соціальні групи.*

***Ключові слова.** ВЕБ-САЙТ, САЙТ, UI/UX ДИЗАЙН, КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ІНТЕРФЕЙС, ОНЛАЙН-КАБІНЕТ, USABILITY, WCAG 2.0.*

В умовах швидкої цифровізації сучасного суспільства, можна відзначити основну тенденцію: у багатьох сферах бізнесу використання сучасних технологій для комунікації та обслуговування клієнтів є пріоритетним та вважається запорукою успіху. Однак, в контексті України, державні, міські та комунальні підприємства суттєво відстають у розвитку щодо діджиталізації. Такі організації, будучи монополістами у своїх сферах, часто не відчувають конкуренції і потреби оновлювати методи взаємодії з клієнтами.

Основна проблема користувачів комунальних послуг полягає в тому, що сайти муніципальних підприємств мають схожий функціонал, проте його реалізація дуже відрізняється між собою, а також найчастіше є неінтуїтивною і застарілою. Це змушує користувачів витрачати зайвий час на вивчення навігації, а потім звикання до різних платформ. Це обумовлює потребу в уніфікації цих веб-платформ у єдиний зручний онлайн-кабінет, де всі послуги будуть доступні в одному місці, і який б підпорядковувався єдиному органу - Міністерству цифрової трансформації України.
Така задача визначає ряд особливостей майбутнього електронного видання.

Перш за все, згідно з рекомендаціями ПРООН, уряд України у 2019 році постановив, що всі державні цифрові інструменти мають відповідати стандартам WCAG 2.0 на рівні AA.

Це означає, що при розробці нової платформи потрібно враховувати ряд особливостей, а саме:

– доступність (accessibility). Платформа має забезпечувати доступність контенту для всіх користувачів, включаючи осіб з обмеженими можливостями. Це обумовлює наявність альтернативного тексту для немовного контенту (наприклад, текстові описи для зображень), використання підписів для аудіо та відео матеріалів, та забезпечення можливості управління інтерфейсом через клавіатуру;

– зрозумілість (understandability). Важливо, щоб інтерфейс та навігація на сайті були інтуїтивно зрозумілими. Це включає логічну структуру інформації, зрозумілі інструкції та зворотній зв'язок при введенні даних, а також просту мову без зайвих термінів для пояснення функцій та послуг;

– операбельність (operability). Сайт повинен бути доступний для управління різними способами, включаючи мишу, клавіатуру та голосове управління. Це також включає забезпечення роботи веб-сайту без часових обмежень, якщо це можливо, і усунення контенту, що миготить або рухається, який може викликати напади у людей з фото чутливістю;

– сумісність (compatibility). Інтерфейс має бути сумісним із різноманітними допоміжними технологіями, що використовують люди з інвалідністю. Це передбачає коректне відображення контенту в різних браузерах та пристроях, а також правильне використання стандартів HTML та ARIA розміток для забезпечення доступності.

Ще однією важливою специфікою розробки єдиного онлайн-кабінету комунальних послуг є використання гарнітури e-Ukraine, розробленої Міністерством цифрової трансформації України. Цю гарнітуру створено сучасною та інклюзивною, щоб забезпечити зручність використання державних онлайн-сервісів для всіх громадян, включаючи людей з вадами зору. Важливо, що гарнітура e-Ukraine має встановлені стандарти, яких треба суворо дотримуватися, для розмірів шрифту, міжрядкових інтервалів, а також правила щодо вирівнювання тексту та заголовків.

Іншою особливістю єдиного онлайн-кабінету комунальних послуг є створення спеціалізованого розділу на сайті, який спрямовано на підвищення рівня обізнаності споживачів щодо ефективного використання енерго-, водних та газових ресурсів. Реалізація такого розділу є відповіддю на вимоги досягнення Цілей сталого розвитку ООН, які з 2020 року згідно з рішенням Кабінету Міністрів України є обов’язковими для врахування в державній політиці України. Включення цих цілей у структуру сайту не тільки підвищує інформаційну цінність сервісу для користувачів, але й сприяє формуванню відповідального ставлення до використання природних ресурсів. Матеріали розділу мають включати інтерактивні керівництва, калькулятори споживання, поради щодо зниження витрат та освітні відео, які зроблять інформацію доступною та зрозумілою для всіх категорій користувачів.

Також перед розробкою необхідно врахувати цільову аудиторію платформи, яка є досить нетиповою. По-перше, вона надзвичайно широка, оскільки практично кожен громадянин у якийсь момент свого життя користується комунальними послугами, тому стандартний демографічний поділ за віком, статтю, рівнем доходів або освіти тут не є релевантним, адже користувачі комунальних послуг охоплюють усі вікові категорії від 18 до 70 років, різні соціальні та економічні групи. По-друге, на відміну від багатьох інших сервісів, де основна ціль полягає у залученні нових користувачів, ця платформа вже має готову аудиторію, яка регулярно використовує комунальні послуги. Тому завдання полягає саме в удосконаленні користувацького досвіду, забезпеченні легкості доступу до послуг, та найбільш важливо ефективному використанні існуючого потенціалу аудиторії для сприяння сталому розвитку країни.

Отже, специфічні особливості розробки онлайн-кабінету для управління комунальними послугами включають відповідність сайту WCAG 2.0 для доступності, використання уніфікованої гарнітури e-Ukraine для консистентності дизайну, створення освітнього розділу, спрямованого на сталий розвиток, а також адаптацію платформи до широкої аудиторії.

Література.

1. Brusilovskyy, V, Fouani, M. (2021). Місія: зробити цифрову трансформацію України інклюзивною. https://www.undp.org/uk/ukraine/blog/misiya-zrobyty-tsyfrovu-transformatsiyu-ukrayiny-inklyuzyvnoyu.

2. Урядовий портал. (б. д.). Цілі стало розвитку та Україна. https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/cili-stalogo-rozvitku-ta-ukrayina.

3. Міністерство цифрової трансформації України. (б. д.). Шрифт цифрової держави. e-Ukraine font. https://thedigital.gov.ua/fonts.

4. W3C. (б. д.). WCAG 2.0. https://www.w3.org/TR/WCAG20/.