

Кисельова О.Л.

студентка,

Науковий керівник: Іваницька О.М.

доктор наук з державного управління, професор,

Національний технічний університет України

«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

ПРИНЦИПИ СТВОРЕННЯ ЯКІСНОГО ДИЗАЙНУ СИСТЕМИ ДЕРЖАВНИХ ВЕБ-РЕСУРСІВ

Розвиток системи е-урядування обумовлює собою трансформації усіх її складових. Головним чином дана система функціонує на основі використання можливостей інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), оскільки комунікації виступають ключовим інструментом для залучення державою громадян у процес прийняття державних рішень. Тому першочерговим завданням в даному контексті стає удосконалення усіх комунікативних процесів, що відбуваються в рамках е-урядування.

Важливою ланкою процесу комунікацій у системі е-урядування є веб-сайти, представлені на них е-послуги та е-сервіси – інструменти, через які органи влади функціонують в онлайн-просторі. Державні веб-портали – це основа двосторонньої взаємодії, яка відбувається на всіх рівнях реалізації е-урядування (G2C, G2E, G2B та G2G). Для забезпечення зручності та ефективності цих комунікацій необхідно переглянути підхід до створення державних веб-ресурсів, а саме: сформулювати для них єдину дизайн-систему та сформулювати принципи, на які вони мають орієнтуватися.

Коли державні веб-ресурси розрізнені, не схожі між собою ні візуально, ні функціонально, і не формують єдиного механізму – швидкість розробки та створення нових ресурсів значно знижується, погіршується якість користувацького досвіду, а отже, не можуть гарантуватися надійність, доступність і послідовність функціонування е-управління. Тому питання створення універсальної комплексної дизайн-системи та айдентики державних сервісів та веб-порталів сьогодні широко розглядається у багатьох країнах світу, в яких розвивається е-урядування. Такі країни, як Великобританія, США, Австралія, Нова Зеландія вже впровадили дизайн-коди державних систем, інші країни над цим працюють, у тому числі Україна [1].

Розглядаючи процес побудови комплексного дизайну для державних ресурсів, варто звернутися до його основ, та визначити принципи, які мають закладатися як основоположні при створенні сайтів та для їх подальшого функціонування. На них спираються стандарти дизайну державних веб-сайтів країн, згаданих раніше: схожі між собою, вони несуть єдину мету – забезпечення доступності громадян до цих ресурсів, що сприяє підвищенню їх довіри до держави та авторитету уряду через дизайн.

Перш за все, веб-сайти мають задовольняти вимоги, сформульовані Консорціумом Всесвітньої павутини (W3C) – головною міжнародною організацією, діяльність якої направлена на розробку та впровадження технологічних стандартів для Інтернету. Ці вимоги визначають технічні характеристики контенту на сайті, починаючи з контрасту шрифтів та закінчуючи наявністю фонового звуку, способів сприйняття контенту та керування ним, зрозумілості інтерфейсу тощо [6]. Відповідність вимогам Консорціуму характеризує доступність веб-сайту для користувачів, а стандарти дизайну державних сайтів та сервісів багатьох країн світу визначають її як одну із головних засад, на яких ці стандарти будуються.

Все більш нагальним питанням при створенні сучасних веб-ресурсів та онлайн-сервісів стає їх доступність та інклюзивність. При розробці онлайн-проектів необхідно враховувати, що дизайн має бути легким у використанні кожною людиною без виключень. Важливо, щоб Інтернет був доступним для всіх, а також забезпечував рівний доступ та рівні шанси для людей з обмеженими можливостями [5].

Аналізуючи успішні кейси зі створення дизайн-стандартів для державних веб-ресурсів, необхідно розглянути й інші принципи та підходи до створення «державного дизайну». Звертаючись до досвіду США [3], Великобританії [4] та Австралії [2], можна усереднити та вивести такі критерії створення дизайну, що визначають якість та зручність веб-ресурсу та функціонування всієї дизайн-системи.

1. Потреби користувача. Дизайн інформаційної чи сервісної послуги має орієнтуватися на кінцевого користувача, тому створення його починається з визначення потреб цього користувача за допомогою проведення досліджень, аналізу даних.

2. Кооперація. Ефективні рішення (платформи та реєстри, ресурси (наприклад, API) тощо), що знайдені в процесі створення ресурсу, мають ставати багаторазовими та відкритими для всіх, хто хоче ними скористатися, аби зробити онлайн-сервіс кращим.

3. Циклічність. Створення якісного веб-ресурсу – циклічний процес, протягом якого ресурс має покращуватися, постійно перевірятися з фактичними користувачами, отримувати потрібні функції та позбуватися непотрібних, уточнюватися на основі зворотного зв'язку.

4. Доступність і простота. Необхідно робити складні механізми державних послуг максимально простими для користувачів.

5. Цілісність. В дизайні має використовуватись однакова мова розробки і шаблони проектування, де це можливо.

6. Сервісний підхід. Кожний веб-ресурс має розглядатися як сервіс, а Онлайн-інструменти повинні взаємодіяти з реальним світом, відповідати потребам споживачів.

Орієнтація на ці принципи в розробці дизайну системи державних веб-ресурсів в кінцевому результаті дає змогу отримати комплексний, надійний, якісний та орієнтований на людину сервіс з надання державних послуг.

Список використаних джерел:

1. Дизайн-код для державних сайтів України: воркшоп № 1. Дата оновлення: 02.10.2017 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.kitsoft.kiev.ua/dyzajn-kod-dlya-derzhavnyh-sajtiv-ukrayiny-vorkshop-1/>
2. Design principles. Дата оновлення: 03.11.2015 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.dta.gov.au/standard/design-principles/>
3. Design principles [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://standards.usa.gov/design-principles/>
4. Government design principles. Дата оновлення: 03.04.2012 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.gov.uk/guidance/government-design-principles/>
5. Introduction to Web Accessibility [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php/>
6. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>