

ДОСТУПНІСТЬ – ГОЛОВНИЙ ЧИННИК ІНФОРМАЦІЙНОГО НАПОВНЮВАННЯ ВЕБ-САЙТІВ

О.М. Юдін,

Полтавський університет економіки і торгівлі

Веб-сайт є особливим комунікаційним каналом державної установи. Останнім часом все частіше розробники веб-сайтів згадують про таке поняття, як доступність [1]. Багато хто розуміє під цим терміном зручність використання сайту людьми з проблемами зору. Тобто то, як сайт читається програмами читання з екрану. Але за фактом доступність сайту - це набагато більш велика область. Під доступністю варто розуміти не тільки читабельність сайту і зручність його використання групами людей з певними обмеженнями, а взагалі зручність використання сайту звичайними користувачами: будь-який відвідувач сайту повинен зручно отримати необхідний контент. Доступність знаходиться в одному ряду з таким загальноприйнятими практиками як юзабіліті, адаптивний дизайн, SEO-оптимізація. Дослідження довели, що доступні сайти збільшили охоплення аудиторії, піднявшись на більш високі позиції в органічному пошуку. Крім того, доступність допомагає збільшити соціальну інтеграцію літніх людей, людей з країн, що розвиваються і сільських районів. У багатьох розвинених країнах можливість використовувати Інтернет відноситься до основних прав людини. Це означає, що всім соціальним групам людей повинні бути надані рівні умови доступу до інформації, зручності її отримання. Тому питання забезпечення належної якості комунікації, що створюється веб-сайтом, має для державної установи ключове значення.

В даний час оцінка якості комунікації сайту державного органу виконавчої влади здійснюється за визначеною методикою, що встановлює перелік параметрів, кожний з яких відображає окремий вид інформації [2]. Згідно з даною методикою веб-сайти міністерств та інших центральних органів виконавчої влади оцінюються за 27 параметрами, веб-сайти обласних адміністрацій – за 31 параметром. Кожний параметр, в свою чергу, оцінюється за такими коефіцієнтами:

1) K_p – коефіцієнт розміщення, визначає обов'язковість розміщення інформації;

2) K_n – коефіцієнт наявності, визначає наявність на веб-сайті інформації, яка визначається параметром;

3) K_n – коефіцієнт повноти, визначає рівень висвітлення своєї діяльності органом виконавчої влади за визначеним параметром та означає, що інформація, розміщена на веб-сайті з цього питання, є вичерпна та достатня для розуміння;

4) K_a – коефіцієнт актуальності, визначає рівень відповідності інформації дійсності;

5) K_d – коефіцієнт доступу, визначає рівень простоти та зручності пошуку інформації на веб-сайті;

6) K_j – коефіцієнт якості, визначає рівень якості розміщеної інформації, розраховується як середнє значення критеріїв K_n , K_a , K_d .

Після встановлення значень коефіцієнтів для всіх параметрів, визначається показник наявності інформації на веб-сайті – P_n , а також показник якості інформаційного наповнення веб-сайту – P_j , за якими і оцінюється веб-сайт. Аналіз результатів застосування методики показав, що майже для всіх досліджених сайтів були отримані значення показника P_n близькими к максимальному. Можна зробити висновок, що найбільшу значимість цей показник мав на початковому етапі існування сайтів державних органів виконавчої влади. На даний час показник втратив свою актуальність, став чисто формальним. Крім того, методикою припускається, що коефіцієнти K_d , K_a , K_n мають однакову важливість. Разом з тим, проведений аналіз показує, що між ними існує певна впорядкованість і залежність: повнота має значення у випадку, коли інформація є актуальною, в свою чергу, актуальність інформації має значення, коли її можна без зайвих перешкод знайти на сайті. Отже, коефіцієнти потрібно впорядкувати з урахуванням їх важливості: $K_d > K_a > K_n$. Таким чином, методика потребує вдосконалення.

Дослідження умов рішення задачі оцінки інформаційного наповнення сайтів, дозволило зробити висновок, що дана задача є багатокритеріальною та залежною від експертної інформації. Аналіз методів рішення багатокритеріальних задач показав, що в даному випадку доцільно застосувати лексикографічний метод. Сутність методу полягає у виділенні спочатку з множини альтернатив найкращої альтернативи за найважливішим показником, що визначається коефіцієнтом доступу (K_d). Якщо такий сайт один, то він вважається найкращим, якщо сайтів декілька, то з їх підмножини виділяються ті, які мають кращу оцінку за другим показником, що визначається актуальністю інформації (K_a). Якщо знову залишаються кілька варіантів, то перевагу отримує той, який має кращу оцінку за останнім показником – повнотою інформації (K_n).

Для врахування важливості інформації сайту було припущено, що за частою звернень до неї користувачів її можна розбити на три групи: інформація, що затребувана частіше, середнє і рідко.

Відповідно, для кожної групи було введено ваговий коефіцієнт, що визначає її важливість. Для спрощення розрахунків було припущено, що перші десять параметрів характеризують інформацію, що затребувана частіше, наступні десять – середнє, останні – рідко. Формули для розрахунку показників мають вигляд:

$$P_{\delta} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{10} K_{\delta i}}{10} \right) * \omega_h + \left(\frac{\sum_{i=11}^{20} K_{\delta i}}{10} \right) * \omega_m + \left(\frac{\sum_{i=21}^{30} K_{\delta i}}{10} \right) * \omega_l.$$

$$P_a = \left(\frac{\sum_{i=1}^{10} K_{a i}}{10} \right) * \omega_h + \left(\frac{\sum_{i=11}^{20} K_{a i}}{10} \right) * \omega_m + \left(\frac{\sum_{i=21}^{30} K_{a i}}{10} \right) * \omega_l.$$

$$P_n = \left(\frac{\sum_{i=1}^{10} K_{n i}}{10} \right) * \omega_h + \left(\frac{\sum_{i=11}^{20} K_{n i}}{10} \right) * \omega_m + \left(\frac{\sum_{i=21}^{30} K_{n i}}{10} \right) * \omega_l,$$

де P_{δ} , P_a , P_n – відповідно показники доступності, актуальності та повноти інформації сайту; ω_h , ω_m , ω_l – вагові коефіцієнти для інформації сайту, що затребувана частіше, середнє і рідко; K_{δ} , K_a , K_n – коефіцієнти оцінки певної інформації на сайті (певного параметру).

У формулу розрахунку показника якості інформаційного наповнення сайту P_y також було введено вагові коефіцієнти, що визначають важливість показників P_{δ} , P_a , P_n :

$$P_y = P_{\delta} * \omega_{\delta} + P_a * \omega_a + P_n * \omega_n,$$

де ω_{δ} , ω_a , ω_n – вагові коефіцієнти показників доступності, актуальності й повноти. Розрахунок вагових коефіцієнтів було виконано за методом попарних порівнянь [3].

Таким чином, шляхи вдосконалення методики оцінки якості інформаційного наповнення сайтів державних органів виконавчої влади полягають у такому: відказатися від розрахунку показника наявності інформації на веб-сайті (P_n); впорядкувати коефіцієнти оцінки інформаційних параметрів за важливістю; найважливішим коефіцієнтом вважати коефіцієнт, що визначає доступ до інформації – K_o ; оцінку параметру за певним коефіцієнтом здійснювати за десятибальною шкалою; для кожного сайту розраховувати показники P_o – доступності, P_a – актуальності, P_n – повноти, P_j – показник якості; при розрахунку показників враховувати важливість певного виду інформації з точки зору частоти звернень до неї за допомогою вагових коефіцієнтів; визначати найкращий сайт за допомогою лексикографічного методу [4].

За підходом, що пропонується перевагу отримують сайти, які в цілому не мають проблем із доступністю інформації, особливо з доступністю до важливої інформації. Такий підхід на перше місце ставить потреби користувача в інформації і дозволяє веб-майстру зосередити зусилля, в першу чергу, на вирішенні проблем з доступом користувача саме до важливої інформації на сайті державного органу виконавчої влади. В зв'язку із запровадженням в Україні електронного урядування, прогнозується зростання кількості звернень громадян до сайтів органів влади, що, в свою чергу, обумовлює зростання актуальності питання доступності інформації на сайтах даної категорії. Нажаль, існуюча методика, застосовує спрощений підхід до визначення такого важливого показника інформації сайту, як доступність. Вимоги до доступності сайту визначаються відповідним стандартом, який докладно описує всі вимоги, містить посилання на роз'яснення та технології, що використовуються, а також основні помилки [1]. Це дозволяє повністю спиратися на нього при аналізі доступності веб-сторінок і їх адаптації. Крім того, в загальному доступі є великий інструментарій для напівавтоматичного виявлення помилок: валідатори і доповнення для браузерів. Враховуючі вище зазначене, наступним кроком вдосконалення методики оцінювання інформаційного наповнення веб-сайтів державних органів виконавчої влади буде впровадження в процес оцінювання вимог до доступності з боку визначеного стандарту та існуючого інструментарію.

Література

1. Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) 2.0 [Электронный ресурс] – Электрон. дані. – Режим доступу: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/> – Назва з екрана.
2. Порядок проведення моніторингу інформаційного наповнення веб-сайтів органів виконавчої влади [Електронний ресурс] – Електрон. дані. – Режим доступу: http://www.publicpolinfo.gov.ua/informational_policy/informational_society – Назва з екрана.
3. Саати, Т. Метод анализа иерархий [Текст] / Т. Саати. – М. : Радио и связь, 1993. — 278 с.
4. Юдін О.М., Яначек С.П. Вдосконалення методики оцінювання інформаційного наповнення веб-сайтів [Електронний ресурс] – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/4042/1/Vdos1713.pdf>