

ПРЕПОРЪКИ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ИНТЕРФЕЙСИ

(изготвени на основание на чл. 39, ал. 1 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги)

Тези препоръки се отнасят за потребителските интерфейси на интернет страниците на административните органи, на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги. Препоръките са насочени към проектирането на уеб потребителски интерфейси с фокус върху нуждите на отделния потребител като се гарантира, че интерфейсът има компоненти, които са лесни за достъп, разбиране и използване от всички.

Компонент на потребителския интерфейс е част от съдържанието, която потребителят възприема като единично средство за управление на определена функция. Компоненти на потребителския интерфейс са елементите на форми и линкове, както и компоненти, генерирани от скриптове. Например: входящи контроли (бутони, текстови полета, квадратчета за отметка, радио бутони, падащи списъци, списъчни полета, групови полета, поле за дата), компоненти за навигация (навигационен път, плъзгач, поле за търсене, номерация на страници, раздели (tabs), икони), информационни компоненти (подказки, икони, ленти за напредък, нотификации, кутии за съобщения, модални прозорци), контейнери.

Дизайнът на интернет страниците трябва да бъде проектиран по начин, който да е съвместим с помощните технологии, които хората с увреждания с различни потребителски нужди използват, включително екранни четци, синтезатори на говор, увеличители на екрана, софтуер за разпознаване на речта, алтернативни клавиатури, алтернативни посочващи устройства.

Потребителският интерфейс е решаващ за успеха на една система. Интерфейс, който е труден за използване, в най-добрия случай ще донесе много потребителски грешки. В най-лошия случай, потребителите просто няма да използват системата без значение на нейната функционалност. Ако информацията е представена по объркващ или подвеждащ начин, потребителите може да не разберат нейния смисъл.

Основни принципи при проектиране на дизайна

Основната цел при проектиране на дизайна е всеки потребител да намери това, което търси по най-бързия и лесен начин. Едновременно с това да се чувства сигурен и да има доверие в институциите, които стоят зад страницата.

За да се проектират интернет страници, които постигат тези цели, и за да се осигури максимално добро потребителско преживяване на гражданите или представители на организации, които взаимодействат с държавата или доставчици на обществени услуги, ползвайки тези страници, е необходимо придържането към няколко основни принципа:

Принцип 1 – Ефективност - фокус върху потребителя

Дизайнът обслужва функционалността. Всеки елемент от интернет страница, приложение, система, трябва да бъде внимателно обмислен, така че да води потребителя и да го улеснява, вместо да го затруднява, така че той да свърши работата си и намери това, което търси по най-бързия начин - лесно, интуитивно и недвусмислено.

В този контекст всеки елемент от дизайна е съществен – организацията на съдържанието, навигацията, визуалната йерархия, използваните цветове, начинът по който се озаглавяват секциите и т.н. Също така съдържанието, използваният език, тон, терминология. Затова е необходимо да се проектира всеки елемент, обмисляйки как той ще бъде възприет или как подпомага пътя на потребителя в изпълнението на целта му – да намери това, за което е посетил страницата, или свърши определена задача по най-бързия и лесен начин, без излишни усилия.

Принцип 2 – Достъпност

Интернет съдържанието се ползва ефективно, когато е достъпно за по-широк кръг от потребители, включително и хора с увреждания като слепота или слабо зрение, глухота и загуба на слух, ограничено движение, говорни увреждания, фото чувствителност и комбинации от тях.

Указанията за достъпност на уеб съдържанието (WCAG) 2.1 обхващат широк спектър от препоръки за повишаване на достъпността и голяма част от тях се отнасят към елементите на дизайна и цялостното проектиране на потребителския интерфейс. Адаптирането на всички интернет страници с висока степен на обществен интерес на административните органи, на доставчиците на обществени услуги и на лицата, осъществяващи публични функции към общоприетите стандарти за достъпност е задължително. Това е регламентирано от Директива (ЕС) 2016/2102 относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения на организациите от общественения сектор, която реферира към стандарт EN 301 549 V3.2.1 (2021-03)/WCAG 2.1 AA.

Принцип 3 – Консистентност

Това означава да се използват стандартизирани визуални елементи и единен подход за организация на съдържанието и представянето му. По този начин ще се създаде хомогенна и интуитивна среда, повече представителност, доверие и приемственост. Консистентността е в пряка връзка с ефективността на възприемане от страна на потребителя, паралелно с това и с изискванията за достъпност.

Потребителят се ориентира лесно и бързо, когато попада на съдържание, организирано по един и същ начин, с подобни елементи за навигация или извършване на определено действие.

Принцип 4 – Представителност

Представителността е винаги важна, особено когато интернет страниците, приложенията, а и всеки комуникационен канал, представят държавна институция.

Стилът и естетиката са проява на внимание и уважение към аудиторията. А употребата на добрите съвременни практики в графичния и Web дизайн, както и в проектиране на съдържанието са въпрос на компетентност и професионализъм, които са пряко свързани с доверието на потребителите.

В процеса на проектиране на потребителския интерфейс е необходимо да се обърне внимание на някои основни елементи:

- *Идентичност- символи наименования*
 - Наименование на интернет страницата или приложението;
 - Употреба на символи или лого на страницата или приложението.
- *Хедър/Футър.*
- *Работно пространство (лейаут).*
- *Навигация.*
- *Типография.*
- *Употреба на цветове.*
- *Бутони и препратки (линкове).*
- *Снимки и изображения.*

Основни изисквания, които трябва да се спазват от страна на разработчиците при проектирането на потребителските интерфейси съгласно Указанията за достъпност на уебсъдържание са:

Да се осигурява достатъчен контраст

Текстът на преден план е необходимо да има достатъчно контрастно съотношение спрямо цвета на фона. Това включва текст върху изображения, градиенти на фона, бутони и други елементи, и не се отнася за лого или случаен текст, като например текст, който се намира на снимка. Достатъчният контраст е важен аспект на цвета за потребители с намалено зрение и затруднения за възприемане на цветове. Стандартите за достъпност изискват цветовите комбинации да отговарят на точно определени контрастни съотношения (най-малко 4,5:1 за текст с нормален размер). Максималният контраст е черно/ бяло, а също възможности са тъмно синьо/ бяло, кремаво/ тъмно кафяво, жълто/ черно и подобни цветови схеми. Най-общо, цветовата схема се счита за четлива, ако може да се чете в режим на сивата скала или черно-бял режим.

Да не се използва само цвят за предаване на информация

Цветът е изключително ефективен метод за създаване на акцент и предоставяне на обратна връзка, които са основни аспекта на потребителския интерфейс. Въпреки че цветът може да бъде полезен за предаване на информация, цветът не трябва да е единственият начин за това. Необходимо е да се вземат предвид потребителите, които нямат достъп до цветове. Най-добрият начин за проектиране за тези потребители е когато се използва цвят за разграничаване на елементи, да се осигури и допълнителна идентификация, която не разчита на цветовото възприятие. Например, използване на звездичка в допълнение към цвета, за да се посочат задължителните полета на формуляра, използване на етикети (напр. номера), за да се разграничат цветните области на графики, използване на подчертаване освен цвят – за връзките.

Да се осигуряват лесни за разпознаване интерактивни елементи

Интерактивните елементи – връзки, бутони, входове на формуляри, аудио контроли и др., трябва да бъдат лесно различими от другите елементи на страницата.

Осигуряването на различни стилове за интерактивните елементи прави възможно те да бъдат разпознати по-лесно. Например, да се променя външният вид на връзките, когато показалецът на мишката или фокусът на клавиатурата е върху тях и при активирането на сензорния екран. Стилотовете и именуването на интерактивни елементи следва да се използват по последователен начин в целия уебсайт.

Визуално: връзките често са оцветени и подчертани, а бутоните се идентифицират по форма.

В код: кодовете за маркиране на връзки и бутони отличават тези елементи, което позволява на браузърите да ги идентифицират.

Чрез взаимодействие: връзките и бутоните могат да показват тяхното състояние, например, когато са активни, чрез промени във външния им вид. Те могат да бъдат достъпни и чрез клавиатурата или в списъци на интерактивни елементи, конструирани от помощната технология. Между HTML, WAI-ARIA и функции на технологичната платформа има много възможности за осигуряване на достъпна интерактивност чрез използване на код за идентифициране и описание на интерактивни елементи.

Да се осигури достъпност с клавиатурата

За хора, на които физически е невъзможно да ползват мишка и използват само клавиатура за навигиране в уеб страници, е важно да достигат до всички интерактивни елементи с помощта на клавиатурата. Това означава елементите да могат да бъдат фокусирани и активирани с използване на клавиатура, да имат видим фокус и да е ясно кой елемент е на фокус, и редът на фокусиране да е логичен. Пропускането на връзки също може да бъде изключително полезно.

Да се осигуряват ясни и последователни опции за навигация

Процесът на проектиране на навигацията в уебсайта е основата на организиране и представяне на интерфейса за потребителя. Навигацията се дефинира като фокусен елемент на уебсайта, който позволява на потребителите да намират това, което търсят без излишни щраквания и в същото време представява начин да се насочи потребителят до най-важната информация.

Необходимо е навигацията в страниците в уебсайта да има последователно именуване, оформяне и позициониране. Да се предоставя повече от един метод за навигация в уебсайта, като например търсене в сайта или карта на сайта. Да се помогнат потребителите да разбират къде се намират в уебсайт или страница, като се предоставят указания за ориентация, като навигационни пътища и ясни заглавия.

Да се осигурява йерархична структура на уебсайта

Създаването на сайт с логична структура на страниците улеснява използването на алтернативни възможности за браузване и навигацията.

Елементите на формите да включват ясно свързани етикети

Етикетите гарантират, че контролите на формулярите, към които са свързани, се обявяват правилно от помощни технологии като екранни четци. Потребителите на помощните технологии разчитат на тези етикети, за да навигират по формуляри. Потребителите на мишка и сензорен екран също се възползват от етикетите, тъй като текстът на етикета прави по-голяма целта и зоната на кликване. Той също така гарантира, че помощните технологии могат да се позовават на правилния етикет, когато представят контрола на формуляра. Препоръчва се, когато е възможно да се използва елемент за етикет, за да се асоциира изрично текст с елементите на формата.

Всички полета следва да имат описателен етикет до полето. За езици “отляво надясно” етикетите обикновено се разполагат вляво или над полето, с изключение на квадратчетата за отметка и радио бутоните, където обикновено етикетите са отдясно. Препоръчително е да се избягва да има твърде много пространство между етикетите и полетата.

Да се осигуряват лесни за идентифициране обратни връзки

Да се предоставя обратна връзка за взаимодействия, като потвърждение на изпращането на формуляр, предупреждение на потребителя, когато възникне проблем (напр. невалиден имейл адрес) или уведомяване на потребителя за промени на страницата. Инструкциите трябва лесно да се разпознават. Важни обратни връзки, които изискват действия на потребителя, трябва да бъдат представени в открояващ се стил (използване на списък с грешки, икона, цвят на фона, за да се открият грешките).

Да се използват заглавия и интервали за групиране на свързано съдържание

Да се използва празно пространство и близост, за да станат връзките между съдържанието по-очевидни. Прилагане на стилове на заглавията за групиране на съдържание, избягване на струпането и улесняване на преглеждането и разбирането.

Да се създават дизайни за различни размери на прозореца

Да се използва отзивчив/адаптивен дизайн (responsive design), за да се адаптира представянето на съдържанието към различни състояния на увеличение (zoom) и размери на прозореца, като например на мобилни устройства и таблети. Размерът на текста и ширината на реда да се установяват така, че да се постига възможно най-голяма четимост и четливост, като се избягва хоризонталното превъртане и предотвратява изрязването на съдържание. Да се използва прогресивно подобрене, за да се гарантира, че основната функционалност и съдържание са достъпни независимо от използваната технология.

Да се включват алтернативни текстове за изображения

Да се осигурява дизайн, който включва алтернативи за изображения и медии, например: видими връзки към преписи на аудио; видими връзки към аудио описани версии на видеоклипове; текстове за икони и графични бутони; надписи и описания за таблици или сложни графики.

Ако уеб страниците включват изображения, съдържанието на тези изображения по подразбиране е недостъпно за хора, които не могат да виждат изображенията и използват например екранен четец за достъп до уебсайтове. Дали и как да се реши този проблем зависи от целта на изображението в контекста на уеб страницата. Ако изображение предава информация, полезна за взаимодействие или разбиране на съдържанието на уеб страниците, то се нуждае от алтернативен текст. За сложни информативни изображения (например графика, диаграма, диаграма), трябва да се предостави и дълго описание, включващо повече подробности. Ако изображението е само за декорация, то трябва да има празен alt атрибут (alt = "").

Да се осигуряват контроли за съдържание, което се стартира автоматично

Да се осигуряват видими контроли, за да може потребителите да спират анимации или звук с автоматично възпроизвеждане. Това се отнася за колекция от елементи, които се движат един след друг (известни са още като „слайдшоу“ и „слайдъри“ - типичната употреба включва превъртане на заглавия за новини, представени статии на начални страници и галерии с изображения), плъзгачи за изображения, фонен звук и видео.

Контролата за изключване на звуците трябва да бъде разположена в началото на страницата, за да може потребителите да я откриват лесно и бързо. Това е полезно за онези, които използват помощни технологии (като екранни четци, лунни екрани, превключващи механизми и т.н.) и за тези с когнитивни, обучителни и езикови увреждания.

Използвана литература: <https://www.w3.org/WAI/tips/designing/>