

УДК 656.072:004.738

РАЗВИТИЕ ФУНКЦИОНАЛА И ИНТЕРАКТИВНОСТИ САЙТА ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

С. А. АЛЕКСАНДРОВА, Е. С. ЗАДОЛЯ
Белорусско-Российский университет
Могилев, Беларусь

Современный бизнес, функционирующий в условиях цифровой трансформации, должен обеспечить качественную работу не только в реальном, но и в информационном пространстве. В современном мире официальный сайт любой компании выполняет разнообразные функции:

- является «визиткой» организации в сети и обеспечивает первое представление о компании для потенциальных клиентов и партнеров;
- это точка контакта с потребителем, позволяющая ему удовлетворить свои информационные потребности, а также быстро и эффективно самостоятельно выполнить отдельные или комплексные действия, позволяющие удовлетворить свои потребности;
- это инструмент оптимизации для самой компании – возможность распределения, автоматизации и делегирования разнообразных функций и задач между сотрудниками и клиентами.

С учетом цифровой трансформации общества и бизнеса требования к сайту постоянно растут. Это определяет актуальность поддержания работоспособного и функционального сайта в том числе для транспортной компании, работающей в сегменте пассажирских перевозок.

В рамках проведенного исследования был изучен сайт Могилевского филиала Автобусный парк № 1 ОАО «Могилевоблавтопранс» по ключевым критериям: дизайн, удобство пользования и функционал. Оценка проводилась на предмет соблюдения современных стандартов и подходов с использованием экспертного и потребительского опроса, а также путем сравнения с конкурентами.

В результате были сделаны следующие выводы:

- оценка оформления и дизайна выявила, что сайт выполнен в официально-деловом стиле, но оформление устарело – используемые цвета, шрифты, другие визуальные компоненты, а также способ организации страницы соответствуют стандартам 2000-х гг, т. е. устарели;
- меню навигации в целом интуитивно понятное для пользователя, но нет разделений для определенных групп посетителей;
- оценка возможности доступа к сайту с разных устройств показала, что сайт не оптимизирован для мобильных устройств; данный недостаток критичен, т. к. пользователи чаще всего пользуются мобильными устройствами, особенно если транспортная проблема или задача возникает уже в пути;
- отсутствуют интерактивные сервисы, что снижает функционал сайта;
- в качестве положительного момента была отмечена достаточно высокая скорость загрузки (менее 1 с);

– низкие доступность и полнота информации для пассажиров; как источник информации для пассажиров сайт не выполняет свои задачи – главная страница не предоставляет немедленного доступа к ключевым данным для потребителя транспортной услуги: расписанию, схеме маршрутов, информации о стоимости и опциях покупки билетов.

Таким образом, сайт не позволяет решать задачи, с которыми он должен справляться – быстро предоставлять пользователю полную информацию и позволять ему самостоятельно совершать необходимые действия – найти расписание движения, выбрать или построить маршрут, приобрести билет, определить время ожидания автобуса и т. п. Главная страница данного сайта – по сути это просто обложка, а следует превратить ее в стартовую панель, с которой пользователь должен получить мгновенный доступ к необходимым логистическим операциям.

Сайт требует комплексного обновления по следующим направлениям:

- общий редизайн под современные стандарты;
- выведение часто используемых элементов на главную страницу;
- оптимизация сайта для мобильных устройств;

– увеличение размеров элементов навигации. Пользователи могут испытывать затруднения при работе с меню навигации, особенно на сенсорных экранах мобильных устройств, где точность нажатия ниже, чем при использовании курсора мыши. В связи с этим предлагается отказаться от мелких текстовых ссылок в пользу крупных, визуально выделенных кнопок. Увеличение площади активной зоны клика минимизирует вероятность ошибочных нажатий и существенно повысит эргономичность ресурса;

– добавление возможности покупки билетов. Реализация данной функции возможна напрямую перевозчиком при соответствующей организационной подготовке. Если разработка собственной системы на данном этапе финансово нецелесообразна или организационно сложна, стоит пойти по пути интеграции с крупными транспортными агрегаторами. В качестве быстрого решения предлагается разместить прямые виджеты или реферальные ссылки на проверенные платформы по продаже билетов (например, TicketBus и аналоги);

– добавление интерактивной карты маршрутов, табло ожидания, а также добавление опции построения сложных маршрутов. Данная составляющая функционала также может быть организована собственными силами либо путем интеграции со сторонними ресурсами (например, maps.yandex.by или transport.by).

Предложенный вариант редизайна с учетом представленных выше рекомендаций не просто обновляет «картинку», а решает конкретные логистические задачи: ускоряет обслуживание клиентов, снижает нагрузку на справочную службу за счет понятной навигации и обеспечивает доступность услуг с любых устройств. В отличие от старой версии, которая функционирует как статичный информационный ресурс, новый макет трансформирует сайт в интерактивный инструмент обслуживания пассажиров.