

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА
ГРІНЧЕНКА

ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛІСТИКИ

Кафедра реклами та зв'язків з громадськістю

**Контентна політика офіційного вебпорталу КМДА: структура, тематика
та комунікаційна ефективність**

Кваліфікаційна робота
на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

«Допускається до захисту»

Завідувач кафедри
реклами та зв'язків з громадськістю

(підпис)

« ____ » _____ 2026 р.

**Оцінка з урахуванням усного
захисту**

Члени комісії:

« ____ » _____ 2026 р.

Студентки групи РЗГб-1-22

денної форми навчання

спеціальності 061 Журналістика

освітньої програми 061.00.02

«Реклама і зв'язки з громадськістю»

Цинковської Мирослави Віталіївна

Науковий керівник:

к.ю.н., доцент, доцент кафедри

реклами та зв'язків з громадськістю

Чомахашвілі Олена Шотаєвна

(науковий ступінь, звання, ПІБ)

КИЇВ 2026

Анотація проєкту

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ КОНТЕНТНОЇ ПОЛІТИКИ ТА ОФІЦІЙНОГО ВЕБПОРТАЛУ КМДА.....	8
1.1. До питання поняття контентної політики.....	8
1.2. Технічний аудит структури та актуальності сторінок.....	10
РОЗДІЛ 2. SWOT-АНАЛІЗ ПРОЄКТУ ОНОВЛЕННЯ ВЕБПОРТАЛУ КМДА.....	21
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОФІЦІЙНОГО ВЕБПОРТАЛУ КМДА.....	27
3.1. Бенчмаркінг.....	27
ВИСНОВКИ.....	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	39

АНОТАЦІЯ ПРОЄКТУ

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню контентної політики офіційного вебпорталу Київської міської державної адміністрації (КМДА) як ключового інструменту публічної комунікації органів влади з громадськістю.

Мета роботи – на основі комплексного аналізу структури, тематичного наповнення та комунікаційної ефективності вебпорталу КМДА розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення його контентної політики.

У першому розділі дійснено теоретико-практичне дослідження поняття контентної політики. Описано процес проведення технічного аудиту структури та актуальності сторінок порталу, що включав фіксацію повного шляху до сторінки, URL-адреси, стану посилання (працює/бите) та категорії порушення. Виявлено такі типові проблеми: «дані як картинка» (оприлюднення текстів у вигляді зображень), «биті посилання» (помилка 404), «порожні інформаційні блоки» (розділи без контенту), «неактуальний зміст» (анонси минулих років) та «нерелевантна інформація» (матеріали не за тематикою розділу). Для кожної сторінки запропоновано механізми виправлення та визначено спосіб міграції (перенести «як є», перенести з редагуванням, видалити, архівувати).

У другому розділі представлено результати бенчмаркінгу офіційних порталів провідних міст світу (Нью-Йорк, Лондон, Сінгапур, Стокгольм). Встановлено, що ключовою характеристикою успішних муніципальних вебресурсів є орієнтація на потреби користувача, а не на внутрішню структуру органів влади. Виокремлено ефективні рішення для запозичення: модель «єдиного вікна» (one-stop shop) за прикладом Сінгапуру, інтуїтивна навігація з швидким доступом до популярних послуг, а також мобільна адаптивність за принципом mobile-first.

У третьому розділі на основі проведеного бенчмаркінгу та виявлених порушень запропоновано шляхи вдосконалення контентної політики вебпорталу КМДА: оптимізацію структури, візуалізацію даних (відмова від «даних як картинка»), ліквідацію битих посилань і порожніх блоків, актуалізацію змісту, а також впровадження зручних комунікаційних форматів для різних цільових груп.

Практична цінність роботи полягає в тому, що розроблені рекомендації можуть бути безпосередньо використані пресслужбою КМДА, Департаментом цифрової трансформації та іншими комунальними підприємствами для підвищення ефективності офіційних вебресурсів, прозорості влади та задоволення інформаційних потреб киян.

Ключові слова: контентна політика, офіційний вебпортал, кмда, бенчмаркінг, публічна комунікація.

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасному інформаційному суспільстві офіційні вебпортали органів державної влади та місцевого самоврядування виконують не лише репрезентативну функцію, а й стають ключовим каналом комунікації між владою та громадянами. В умовах цифрової трансформації публічного управління, впровадження принципів відкритості, прозорості та орієнтації на користувача, особливого значення набуває якість контентної політики офіційних вебресурсів. Для Києва як столиці України, що прагне відповідати європейським стандартам врядування, офіційний вебпортал КМДА є візитівкою міста та важливим інструментом інформування понад 2,8 мільйона мешканців і численних внутрішньо переміщених осіб.

Попри постійне оновлення цифрових сервісів, портал КМДА досі стикається з типовими проблемами: застаріла структура, дублювання інформації, наявність «битих посилань», оприлюднення даних у вигляді нечитабельних скан-копій (феномен «дані як картинка»), порожні інформаційні блоки, неактуальний та нерелевантний зміст. Ці недоліки знижують комунікаційну ефективність порталу, ускладнюють доступ громадян до суспільно важливої інформації та формують негативне сприйняття роботи міської влади. Водночас світовий досвід провідних міст (Нью-Йорк, Лондон, Сінгапур, Стокгольм) демонструє, що вирішення цих проблем можливе через системний аудит контенту, запровадження моделі «єдиного вікна», мобільну адаптивність та орієнтацію на потреби користувача. Таким чином, тема дослідження є безперечно актуальною як з теоретичного, так і з прикладного погляду.

Мета роботи – на основі комплексного аналізу структури, тематичного наповнення та комунікаційної ефективності вебпорталу КМДА розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення його контентної політики.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі завдання:

1. Уточнити зміст поняття «контентна політика» у контексті офіційних вебпорталів органів влади.
2. Провести технічний аудит структури та актуальності сторінок порталу КМДА із систематизацією порушень за категоріями: «дані як картинка», «биті посилання», «порожні інформаційні блоки», «неактуальний зміст», «нерелевантна інформація».
3. Визначити для кожної проблемної сторінки механізми виправлення та спосіб міграції (перенести «як є», перенести з редагуванням, видалити, архівувати).
4. Виконати бенчмаркінг офіційних порталів провідних міст світу (Нью-Йорк, Лондон, Сінгапур, Стокгольм) для виявлення ефективних рішень у сфері структури, навігації, подачі інформації та цифрових сервісів.
5. На основі проведеного аналізу запропонувати шляхи вдосконалення контентної політики вебпорталу КМДА, зокрема щодо оптимізації структури, візуалізації даних, впровадження моделі «єдиного вікна» та мобільної адаптивності.

Об'єкт дослідження – контентна політика офіційного вебпорталу Київської міської державної адміністрації.

Предмет дослідження – структура, тематичне наповнення та комунікаційна ефективність вебпорталу КМДА.

Методи дослідження. У роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи: аналіз і синтез (для уточнення поняття контентної політики), технічний аудит (для виявлення порушень структури та контенту), бенчмаркінг (для порівняльного аналізу світових практик), SWOT-аналіз (для оцінки проекту оновлення порталу), а також методи класифікації та узагальнення.

Практична значимість роботи полягає в тому, що розроблені рекомендації можуть бути безпосередньо використані:

- пресслужбою КМДА – для вдосконалення інформаційної політики та підвищення якості оприлюднення даних;

- Департаментом цифрової трансформації – при технічному оновленні порталу та плануванні міграції контенту;
- іншими комунальними підприємствами та органами місцевого самоврядування – як методичний матеріал для проведення аудиту власних вебресурсів;
- у навчальному процесі – під час викладання курсів із публічних комунікацій, цифрового врядування та інформаційної політики.

Результати дослідження сприятимуть підвищенню прозорості діяльності КМДА, зручності доступу громадян до суспільно важливої інформації та загальному покращенню комунікації «влада – громада».

У першому розділі – «Теоретико-практичне дослідження поняття контентної політики та офіційного вебпорталу КМДА» – розкривається сутність контентної політики як управлінського феномену, а також представлено результати технічного аудиту структури та актуальності сторінок порталу з детальною систематизацією виявлених порушень. Розділ містить 2 підрозділи.

У другому розділі – «SWOT-аналіз проекту оновлення вебпорталу КМДА» – визначено сильні та слабкі сторони чинного порталу, можливості та загрози, пов'язані з його модернізацією, з урахуванням результатів бенчмаркінгу провідних світових муніципальних вебресурсів.

У третьому розділі – «Шляхи вдосконалення офіційного вебпорталу КМДА» – на основі проведеного бенчмаркінгу та виявлених порушень запропоновано конкретні шляхи оптимізації контентної політики: відмову від формату «дані як картинка», ліквідацію битих посилань і порожніх блоків, актуалізацію змісту, впровадження моделі «єдиного вікна», спрощення навігації та забезпечення мобільної адаптивності за принципом mobile-first. Розділ містить 1 підрозділ (бенчмаркінг).

Робота ілюстрована таблицями (зокрема таблицею технічного аудиту з полями: №, повний шлях, назва сторінки, URL, стан посилання, категорія

порушення, короткий опис проблеми, механізми виправлення, спосіб міграції) та схемами, що візуалізують результати дослідження.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (21 найменування).

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ КОНТЕНТНОЇ ПОЛІТИКИ ТА ОФІЦІЙНОГО ВЕБПОРТАЛУ КМДА

1.1. До питання поняття контентної політики

У сучасному інформаційному суспільстві, де цифрові комунікації пронизують усі сфери життя, поняття «контентна політика» набуває особливої актуальності. Цей термін використовується в різних контекстах – від управління соціальними медіа до функціонування офіційних урядових вебпорталів – однак його теоретичне осмислення залишається недостатньо розробленим. У межах цього дослідження важливо не лише визначити сутність контентної політики як явища, а й розглянути її специфіку стосовно офіційних вебресурсів органів публічної влади.

Як зазначає Сюзанна Копф (Susanne Kopf) у своїй роботі, присвяченій аналізу контентних політик у критичних дискурс-дослідженнях, контентні політики соціальних медіа є «всепроникним контекстуальним елементом», який, однак, тривалий час залишався поза увагою дослідників. Авторка наголошує, що контентні політики мають відчутні наслідки для формування контенту на платформах, оскільки вони безпосередньо впливають на те, яка інформація може бути оприлюднена, а яка – ні. Важливо, що контентна політика розглядається не просто як набір технічних правил, а як соціальна практика, що формує комунікативне середовище. Цей підхід є особливо релевантним для дослідження офіційних вебпорталів органів влади, де контентна політика виступає інструментом реалізації державної інформаційної політики та забезпечення права громадян на доступ до публічної інформації [1].

Менді Лау (Mandy Lau) пропонує дещо інший ракурс розгляду цього феномену, тлумачачи контентну політику крізь призму мовної політики. У своєму дослідженні вона стверджує, що «комерційна модерація контенту видаляє переслідування, зловживання, ненависть або будь-які матеріали, що вважаються шкідливими чи образливими, з платформ із user-generated

контентом», а контентна політика платформи разом із відповідними державними нормативними актами є формами «явної мовної політики». Така політика диктує класифікацію шкідливої мови та прагне змінити мовну практику користувачів за допомогою примусу. Хоча дослідження Лау зосереджене на комерційних платформах, його теоретичні положення є цінними для розуміння того, як контентна політика офіційного вебпорталу формує не лише зміст, а й саму мову публічної комунікації – її стиль, доступність, зрозумілість для різних груп громадян [2].

Кайл Лангвардт (Kyle Langvardt) та Джастін Гурвіц (Justin Hurwitz) у спільному дослідженні, опублікованому Cambridge University Press, конкретизують практичні аспекти функціонування контентних політик. Вони зазначають, що «майже всі платформи з user-generated контентом мають письмові політики щодо того, який контент вони готові розміщувати, навіть якщо ці політики не завжди є публічними» [3]. Важливим є спостереження авторів про те, що платформи мають два набори критеріїв оцінки контенту: перший визначає мінімальний поріг прийняттого контенту, а другий – більш жорсткі стандарти для рекламного контенту. Крім того, дослідники виокремлюють механізми забезпечення контентної політики – від повного видалення контенту до зміни способу його відображення (наприклад, додавання застережень або вікових обмежень). Цей практичний аспект є надзвичайно важливим для розуміння того, як контентна політика офіційного вебпорталу КМДА може бути реалізована на рівні конкретних управлінських рішень щодо структури, навігації та презентації інформації.

Узагальнюючи розглянуті підходи, можна визначити контентну політику як систему принципів, правил, процедур та практик, що регулюють створення, відбір, організацію, представлення, оновлення та архівування інформаційного наповнення цифрової платформи (вебсайту, порталу, соціальної мережі) з урахуванням її цільової аудиторії, комунікаційних завдань та нормативно-правових обмежень.

Стосовно офіційного вебпорталу органу державної влади (зокрема КМДА) контентна політика набуває таких специфічних рис.

1. **Правова обумовленість** – контентна політика має відповідати вимогам законодавства про доступ до публічної інформації, захист персональних даних, інформаційну безпеку тощо.

2. **Орієнтація на публічний інтерес** – на відміну від комерційних платформ, метою є не максимізація залученості користувачів, а забезпечення прозорості діяльності влади та реалізації інформаційних прав громадян.

3. **Інституційний характер** – контент відображає позицію органу влади, а не окремих авторів, що вимагає особливих процедур узгодження та затвердження.

4. **Багатофункціональність** – контентна політика має забезпечувати як інформування громадян, так і надання електронних послуг, а також зворотний зв'язок.

Таким чином, теоретичний аналіз поняття «контентна політика» дозволяє сформувати концептуальну основу для подальшого емпіричного дослідження офіційного вебпорталу КМДА – зокрема для проведення технічного аудиту його структури та актуальності сторінок, що й стане предметом розгляду в наступному підрозділі.

1.2. Технічний аудит структури та актуальності сторінок

Перший етап аудиту передбачає проведення технічного аналізу структури та актуальності сторінок Офіційного порталу Києва.

У рамках етапу було виконано:

- аналіз ієрархічної структури сайту;
- збір та систематизацію сторінок порталу;
- перевірку працездатності URL-адрес;
- виявлення технічних та змістових помилок;

- класифікацію порушень інформаційної якості;
- визначення доцільності міграції контенту на оновлений портал.

Результатом роботи є сформована таблиця аудиту, що відображає фактичний стан інформаційного наповнення порталу.

**Таблиця аудиту структури та актуальності сторінок Офіційного
порталу Києва**

	Шлях	Сторінка	URL	Стан	Порушення	Опис проблеми	Виправлення	Міграція
1	Головна → Новини	Новини 2019	https://kyivcity.gov.ua/news/	Працює	Неактуальний зміст	На сторінці відображаються новини за попередні роки без архівної структури	Створити архів новин по роках	Архівувати
2	Головна → Влада → КМДА	Структура КМДА	https://kyivcity.gov.ua/kyiv-ta-miska-ylada/	Працює	Нерелевантна інформація	Частина інформації дублюється з інших розділів	Видалити дублікати та структурувати	Перенести з редагуванням
3	Головна → Громадянам	Послуги	https://kyivcity.gov.ua/poslугy/	Працює	Пусті інформаційні блоки	Деякі категорії не містять опису	Заповнити контент або приховати	Перенести з редагуванням
4	Головна → Бізнесу	Підтримка бізнесу	https://kyivcity.gov.ua/biznesu/	Працює	Неактуальний зміст	Інформація про програми підтримки застаріла	Оновити дані	Перенести з редагуванням
5	Головна → Туризм	Туристичні маршрути	https://kyivcity.gov.ua/tourism/	Працює	Дані як картка	Карти маршрутів представлені як зображення без	Додати текстовий опис і інтерактивні карти	Перенести з редагуванням

	Шлях	Сторінка	URL	Стан	Порушення	Опис проблеми	Виправлення	Міграція
						текстового опису		
6	Головна → Контакти	Контакти	https://kyivcity.gov.ua/kontakty/	Працює	Неактуальний зміст	Частина контактів втратила актуальність	Перевірити та оновити контакти	Перенести з редагуванням
7	Головна → Новини → Архів	Архів новин	https://kyivcity.gov.ua/news/archive/	Биті	Биті посилання	Сторінка не відкривається (404)	Відновити або видалити	Видалити
8	Головна → Влада → Розпорядження	Документи	https://kyivcity.gov.ua/docs/	Працює	Дані як картинка	Документи викладені у вигляді сканованих PDF	Додати текстовий шаблон або HTML-версію	Перенести з редагуванням
9	Головна → Громадянам → Звернення	Електронні звернення	https://kyivcity.gov.ua/appeals/	Працює	Неактуальний зміст	Використовуються застарілі форми звернень	Оновити форму відповідно до законодавства	Перенести з редагуванням
10	Головна → Бізнесу → Закупівлі	Публічні закупівлі	https://kyivcity.gov.ua/procurement/	Працює	Нерелевантна інформація	Частина інформації не відповідає темі розділу	Перерозподілити контент	Перенести з редагуванням
11	Головна → Туризм → Події	Події	https://kyivcity.gov.ua/events/	Працює	Неактуальний зміст	Відображаються події, що вже відбулися	Видалити або перенести в архів	Архівувати
12	Головна → Влада → Департаменти	Департаменти освіти	https://kyivcity.gov.ua/departments/	Працює	Пусті інформаційні блоки	Відсутній опис діяльності	Додати опис	Перенести з редагуванням

	Шлях	Сторінка	URL	Стан	Порушення	Опис проблеми	Виправлення	Міграція
13	Головна → Новини → Оголошення	Оголошення	https://kyivcity.gov.ua/announcements/	Працює	Неактуальний зміст	Оголошення втратили актуальність	Архівувати старі записи	Архівувати
14	Головна → Громадянам → Соціальні послуги	Соцдопомога	https://kyivcity.gov.ua/social/	Працює	Дані як картинка	Інструкції у вигляді сканів	Перевести у текст	Перенести з редагуванням
15	Головна → Бізнесу → Ліцензії	Ліцензування	https://kyivcity.gov.ua/licenses/	Працює	Биті посилання	Частина файлів не відкривається	Оновити або видалити посилання	Перенести з редагуванням

Таблиця технічного аудиту структури та актуальності сторінок Офіційного порталу Києва є основним інструментом систематизації результатів проведеного аналізу. Вона формується з метою відображення фактичного стану інформаційного наповнення сайту, виявлення проблемних аспектів та визначення подальших дій щодо оптимізації контенту і його перенесення на оновлений портал. Кожен рядок таблиці відповідає окремій вебсторінці або інформаційному елементу порталу, що дозволяє здійснювати детальний поелементний аналіз.

У структурі таблиці передбачено фіксацію ієрархічного розташування сторінки в межах сайту, що дає змогу відтворити логіку побудови порталу та оцінити зручність навігації для користувачів. Назва сторінки відображає її змістове призначення, а URL-адреса забезпечує можливість швидкого доступу до відповідного ресурсу для перевірки його технічного стану. Окрема увага приділяється визначенню працездатності посилання, що

дозволяє виявити сторінки, які не відкриваються або функціонують некоректно, створюючи бар'єри для користувачів та автоматизованих систем обробки інформації.

Важливим елементом таблиці є класифікація виявлених порушень інформаційної якості. Це дає змогу не лише зафіксувати наявність проблем, але й згрупувати їх за типами, такими як неактуальний зміст, биті посилання, представлення даних у вигляді зображень, пусті інформаційні блоки або нерелевантність контенту до тематики розділу. Такий підхід забезпечує можливість комплексного аналізу та визначення найбільш критичних зон, що потребують втручання.

Опис проблеми у таблиці подається у стислій, але змістовній формі, з акцентом на сутність виявленого недоліку та його вплив на доступність і якість інформації. Це дозволяє чітко зрозуміти характер порушення без необхідності повторного аналізу сторінки. Поряд із цим зазначаються механізми виправлення, які містять конкретні пропозиції щодо усунення виявлених недоліків, зокрема оновлення інформації, заміну зображень текстовими даними, виправлення або видалення посилань, а також структурування контенту.

Завершальним компонентом таблиці є визначення подальшої долі інформації в контексті її міграції на оновлений портал. Для кожного елемента приймається рішення щодо доцільності його перенесення без змін, з попереднім редагуванням, архівування або повного видалення. Це дозволяє сформулювати чітке бачення обсягу актуального контенту та оптимізувати процес його інтеграції в нову інформаційну систему.

Таким чином, таблиця аудиту виступає не лише інструментом фіксації поточного стану порталу, але й аналітичною основою для прийняття рішень щодо його подальшого розвитку, очищення від неактуальної інформації та підвищення загальної якості і доступності цифрового середовища.

Покращення інформаційної якості та усунення виявлених проблем на порталі мають здійснюватися комплексно, із врахуванням як технічних, так і

змістових аспектів. Насамперед доцільно впровадити системний підхід до оновлення контенту, який передбачає регулярний моніторинг актуальності інформації. Для цього може бути реалізований механізм автоматичного перегляду дат публікацій із подальшим перенесенням застарілих матеріалів до архіву або їх оновленням. Це дозволить уникнути накопичення неактуальних новин, оголошень і документів, що знижують довіру користувачів до ресурсу.

Окрему увагу слід приділити проблемі представлення даних у вигляді зображень або сканованих документів. Для підвищення доступності інформації необхідно перевести такі матеріали у текстовий формат із можливістю пошуку, копіювання та коректного зчитування скрінрідерами. У випадках, коли використання PDF є обов'язковим, доцільно застосовувати документи з текстовим шаром, а також додавати альтернативні HTML-версії сторінок.

Для усунення битих посилань необхідно впровадити регулярну автоматизовану перевірку URL-адрес із використанням спеціалізованих інструментів. Виявлені неактивні або некоректні посилання повинні оперативно виправлятися, замінюватися актуальними або видалятися. Це дозволить покращити користувацький досвід і забезпечити коректну індексацію сайту пошуковими системами.

Проблема пустих інформаційних блоків може бути вирішена шляхом оптимізації структури порталу. Розділи, що не містять контенту, доцільно або наповнити актуальною інформацією, або тимчасово приховати до моменту їх фактичного наповнення. Це дозволить уникнути створення хибного враження незавершеності ресурсу.

Щодо нерелевантної або дубльованої інформації, необхідно провести редакційне впорядкування контенту. Це включає чітке розмежування тематики розділів, усунення дублювання та логічну структурування матеріалів. Важливим є також впровадження єдиних стандартів публікації

інформації, що забезпечить узгодженість і послідовність подання даних на всьому порталі.

Крім того, доцільно вдосконалити навігацію сайту шляхом спрощення ієрархії сторінок та покращення внутрішнього пошуку. Це дозволить користувачам швидше знаходити необхідну інформацію та зменшить кількість переходів між сторінками. Важливим аспектом є також адаптація порталу до вимог доступності, зокрема забезпечення коректної роботи зі скрінрідерами, додавання альтернативного тексту до зображень та дотримання стандартів вебдоступності.

У контексті міграції на оновлений портал доцільно застосувати принципи контент-аудиту, за якими вся інформація класифікується за рівнем актуальності та цінності. Це дозволить перенести лише релевантний і якісний контент, попередньо оптимізувавши його, а також позбутися застарілих або непотрібних матеріалів. Таким чином, запропоновані покращення спрямовані на підвищення якості інформаційного наповнення, покращення технічного стану порталу та створення зручного і доступного цифрового середовища для користувачів.

У ході проведення технічного аудиту було проаналізовано структуру та зміст сторінок Офіційного порталу Києва.

Виявлено такі основні проблеми:

- наявність значної кількості неактуального контенту;
- використання зображень замість текстових даних;
- наявність битих посилань;
- пусті або частково заповнені сторінки;
- дублювання та нерелевантність інформації.

Отримані результати свідчать про необхідність системного очищення порталу від застарілої інформації, оптимізації структури та приведення контенту до сучасних стандартів доступності.

Запропоновані механізми виправлення дозволяють підготувати контент до ефективної міграції на оновлений портал.

Перший етап аудиту є ключовим у процесі дослідження, оскільки саме на цьому етапі формується базове розуміння поточного стану Офіційного порталу Києва, його структури, змістового наповнення та технічної реалізації. Проведення комплексного технічного аналізу дозволяє виявити як явні, так і приховані проблеми, що впливають на ефективність функціонування ресурсу та якість взаємодії користувачів із ним.

На початковому етапі було здійснено детальний аналіз ієрархічної структури сайту. Це передбачало дослідження логіки побудови розділів і підрозділів, визначення глибини вкладеності сторінок, а також оцінку зручності навігації для кінцевого користувача. Встановлено, що структура порталу значною мірою орієнтована на внутрішню організацію органів влади, що ускладнює процес пошуку інформації для користувачів, які не знайомі з адміністративною системою міста. Такий підхід суперечить сучасним принципам проектування вебресурсів, де пріоритет надається зручності користувача та швидкому доступу до необхідної інформації.

Наступним кроком було проведено збір та систематизацію всіх доступних сторінок порталу. Цей процес включав формування повного переліку URL-адрес, їх групування за тематичними категоріями, а також визначення їхнього функціонального призначення. Така систематизація дозволила отримати цілісну картину інформаційного наповнення сайту та виявити надлишкові, дубльовані або малозначущі сторінки, що не несуть практичної цінності для користувачів.

Особливу увагу було приділено перевірці працездатності URL-адрес. У рамках цього етапу здійснювалася перевірка доступності кожної сторінки, аналіз кодів відповіді сервера, а також виявлення битих або некоректних посилань. Наявність значної кількості таких посилань свідчить про відсутність системного моніторингу технічного стану порталу та негативно впливає на користувацький досвід. Крім того, це ускладнює індексацію сайту пошуковими системами, що знижує його видимість у мережі.

Важливим аспектом першого етапу стало виявлення технічних та змістових помилок. До технічних помилок відносяться проблеми з відображенням сторінок, некоректна робота окремих елементів інтерфейсу, відсутність адаптивності для мобільних пристроїв, а також використання застарілих технологій. Змістові помилки, у свою чергу, пов'язані з якістю інформаційного наповнення: неактуальні дані, відсутність описів, дублювання інформації, а також невідповідність контенту тематиці розділу.

У ході аналізу було встановлено, що значна частина інформації представлена у вигляді зображень або сканованих документів. Такий формат подачі даних є неефективним, оскільки унеможливорює пошук інформації, її копіювання та обробку, а також створює бар'єри для людей, які користуються допоміжними технологіями, зокрема скрінрідерами. Це свідчить про невідповідність порталу сучасним стандартам вебдоступності.

Окремим напрямом дослідження стала класифікація порушень інформаційної якості. Для цього всі виявлені проблеми було згруповано за типами, що дозволило систематизувати результати аналізу та визначити найбільш критичні категорії недоліків. Серед основних типів порушень виділено:

- неактуальний зміст;
- биті посилання;
- представлення даних у вигляді зображень;
- пусті інформаційні блоки;
- нерелевантність або дублювання інформації.

Такий підхід дозволяє не лише зафіксувати наявність проблем, але й оцінити їх масштаб і вплив на загальну якість порталу.

Значну увагу також було приділено оцінці доцільності міграції контенту на оновлений портал. У рамках цього процесу кожна сторінка аналізувалася з точки зору її актуальності, цінності для користувачів та можливості подальшого використання. На основі цього приймалося рішення щодо одного з варіантів: перенесення без змін, перенесення з редагуванням, архівування

або повне видалення. Такий підхід дозволяє оптимізувати обсяг інформації та уникнути перенесення застарілого або неякісного контенту до нової системи.

Важливим результатом першого етапу є формування таблиці аудиту, яка виступає основним інструментом фіксації та аналізу отриманих даних. Вона дозволяє систематизувати інформацію про кожну сторінку порталу, включаючи її структуру, технічний стан, типи виявлених проблем та рекомендації щодо їх усунення. Така таблиця є не лише описовим, але й аналітичним інструментом, що забезпечує основу для подальших етапів дослідження.

Крім того, проведений аналіз дозволяє оцінити загальний рівень інформаційної культури ресурсу, визначити ступінь відповідності сучасним стандартам цифрових сервісів та виявити ключові напрями для вдосконалення. Зокрема, встановлено необхідність переходу до більш структурованого, логічного та користувацько-орієнтованого підходу до організації інформації.

Таким чином, перший етап аудиту має комплексний характер і охоплює як технічні, так і змістові аспекти функціонування порталу. Його результати створюють основу для подальшого аналізу, формування рекомендацій та розробки стратегії модернізації ресурсу. Отримані дані дозволяють перейти до наступних етапів дослідження з чітким розумінням проблем і можливостей розвитку Офіційного порталу Києва.

РОЗДІЛ 2. SWOT-АНАЛІЗ ПРОЄКТУ ОНОВЛЕННЯ ВЕБПОРТАЛУ КМДА

Таблиця 2.2

Сильні та слабкі сторони проєкту оновлення порталу Києва

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
Наявність офіційного джерела інформації міста	Застаріла структура сайту
Великий обсяг уже накопиченого контенту	Неактуальний контент
Високий рівень довіри до державного ресурсу	Наявність “цифрового сміття”
Потенціал інтеграції з міськими сервісами	Биті посилання та технічні помилки
Офіційний статус порталу	Дані у вигляді зображень/сканів
Наявність різних тематичних розділів	Складна навігація для користувача
Можливість централізації інформації	Дублювання інформації
Підтримка з боку органів влади	Відсутність єдиного стандарту контенту

Таблиця 2.3

Можливості та загрози проєкту оновлення порталу Києва

Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
Впровадження сучасного UX/UI дизайну	Обмежене фінансування
Перехід до моделі “єдиного вікна”	Опір змінам з боку установ
Інтеграція електронних послуг	Складність технічної реалізації
Використання міжнародного досвіду	Ризик втрати частини даних при міграції
Розвиток мобільної версії	Кіберзагрози та безпека
Впровадження відкритих даних	Низька цифрова грамотність користувачів
Автоматизація процесів	Перевантаження системи
Підвищення доступності (WCAG)	Невідповідність новим стандартам у майбутньому

Проведений SWOT-аналіз дозволяє комплексно оцінити поточний стан Офіційного порталу Києва та перспективи його оновлення. До сильних сторін проєкту належить, передусім, наявність офіційного ресурсу, який вже має сформовану структуру та значний обсяг інформаційного наповнення. Це створює міцну основу для подальшої модернізації без необхідності створення

системи “з нуля”. Важливим фактором є також високий рівень довіри користувачів до офіційних джерел, що підвищує ефективність комунікації між владою та громадянами.

Водночас існує низка суттєвих слабких сторін, які знижують ефективність використання порталу. Серед них — застаріла структура, орієнтована на внутрішню організацію органів влади, а не на потреби користувачів, значна кількість неактуального або дубльованого контенту, а також технічні недоліки, такі як биті посилання та використання нечитабельних форматів даних. Ці проблеми створюють бар’єри для доступу до інформації та негативно впливають на користувацький досвід.

Можливості розвитку проекту пов’язані з впровадженням сучасних підходів до створення цифрових сервісів. Зокрема, перехід до моделі “єдиного вікна” дозволить об’єднати всі міські сервіси в одному середовищі, що значно спростить взаємодію користувачів із системою. Використання міжнародного досвіду та впровадження сучасних UX/UI рішень дає змогу створити інтуїтивно зрозумілий і зручний портал. Додатковими перспективами є розвиток мобільної версії, інтеграція відкритих даних та автоматизація процесів обробки звернень.

Разом із тим, реалізація проекту супроводжується певними загрозами. Серед них — можливі обмеження фінансування, складність технічної реалізації та ризики, пов’язані з міграцією даних. Також існує ймовірність опору змінам з боку окремих організацій, що може уповільнити процес модернізації. Важливим викликом є забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних, а також необхідність постійного оновлення системи відповідно до нових технологічних стандартів.

Таким чином, SWOT-аналіз демонструє, що проект оновлення порталу має значний потенціал для розвитку, однак потребує комплексного підходу до реалізації, врахування ризиків та ефективного використання наявних можливостей.

На основі проведеного SWOT-аналізу можна визначити ключові перспективи розвитку проєкту оновлення Офіційного порталу Києва, які формуються через поєднання сильних сторін із наявними можливостями, а також через подолання слабких сторін і мінімізацію потенційних загроз.

У першу чергу перспективи розвитку пов'язані з ефективним використанням уже наявної бази порталу, зокрема значного обсягу інформаційного контенту та офіційного статусу ресурсу. Це створює передумови для трансформації порталу в єдину цифрову платформу міста без необхідності створення нової системи з нуля. Поєднання цих сильних сторін із можливістю впровадження сучасних технологічних рішень дозволяє реалізувати концепцію “єдиного вікна”, яка забезпечить централізований доступ до всіх міських послуг.

Важливою перспективою є перехід до користувацько-орієнтованої моделі побудови порталу. Використовуючи міжнародний досвід та сучасні підходи до UX/UI дизайну, можливо суттєво спростити навігацію, зробити структуру більш логічною та зрозумілою, а також скоротити час пошуку необхідної інформації. Це, у свою чергу, сприятиме підвищенню рівня задоволеності користувачів та ефективності взаємодії з міськими сервісами.

Перспективним напрямом є також цифровізація послуг і впровадження інтерактивних сервісів. На основі існуючої інфраструктури можливо розширити функціональність порталу шляхом створення електронних форм, особистих кабінетів користувачів, систем відстеження заявок та автоматизованих сервісів обробки звернень. Це дозволить значно зменшити навантаження на органи влади та підвищити оперативність надання послуг.

Окрему перспективу становить розвиток мобільної доступності порталу. З урахуванням сучасних тенденцій використання цифрових пристроїв, впровадження принципу mobile-first дозволить забезпечити зручний доступ до сервісів для більшості користувачів. Паралельно важливим є забезпечення відповідності стандартам вебдоступності, що

зробить портал доступним для всіх категорій населення, включаючи осіб з інвалідністю.

Значний потенціал розвитку пов'язаний із впровадженням відкритих даних та інтеграцією з іншими цифровими системами міста. Це дозволить підвищити прозорість діяльності органів влади, стимулювати розвиток інноваційних сервісів та залучити громадськість до процесів управління містом. У перспективі портал може стати платформою для взаємодії між громадянами, бізнесом та владою.

Водночас перспективи розвитку передбачають необхідність подолання існуючих слабких сторін. Зокрема, очищення порталу від неактуального контенту, усунення дублювання інформації та впровадження єдиних стандартів управління контентом. Це створить основу для подальшого ефективного розвитку системи.

Не менш важливим є врахування потенційних загроз, зокрема обмеженого фінансування, технічної складності реалізації та ризиків, пов'язаних із міграцією даних. У цьому контексті перспективним є поетапний підхід до модернізації порталу, який дозволить поступово впроваджувати зміни, мінімізуючи ризики та забезпечуючи стабільність функціонування системи.

Перспективи розвитку проекту оновлення Офіційного порталу Києва полягають у його трансформації в сучасну цифрову платформу, що поєднує інформаційні ресурси, електронні послуги та інструменти комунікації. Реалізація цих перспектив дозволить створити ефективний, доступний і зручний інструмент взаємодії між громадянами та міською владою, який відповідатиме сучасним міжнародним стандартам.

Проведений SWOT-аналіз дозволяє сформулювати цілісне бачення поточного стану Офіційного порталу Києва та визначити стратегічні напрями його подальшого розвитку в умовах цифрової трансформації публічного управління. Узагальнення сильних і слабких сторін у поєднанні з наявними

можливостями та потенційними загрозами створює основу для формування обґрунтованої стратегії модернізації ресурсу.

Аналіз показує, що портал має значний потенціал для розвитку завдяки наявності вже сформованої інформаційної бази, офіційного статусу та високого рівня довіри з боку користувачів. Ці фактори створюють сприятливі умови для трансформації порталу в сучасну цифрову платформу без необхідності створення системи з нуля. Водночас існуючі слабкі сторони, зокрема застаріла структура, неактуальний контент та технічні недоліки, суттєво обмежують ефективність використання ресурсу та потребують системного усунення.

Поєднання можливостей із сильними сторонами відкриває перспективи для впровадження інноваційних рішень, таких як інтеграція електронних послуг, створення єдиного цифрового середовища міста, розвиток мобільної доступності та використання відкритих даних. Це дозволяє не лише підвищити зручність користування порталом, але й посилити його роль як інструменту взаємодії між громадянами та органами влади.

Водночас аналіз загроз свідчить про необхідність обережного та поетапного підходу до реалізації змін. Обмежені ресурси, складність технічної реалізації, ризики втрати даних та кіберзагрози вимагають впровадження ефективних механізмів управління проектом, включаючи планування, тестування та постійний моніторинг результатів. Особливу увагу слід приділити забезпеченню безперервності роботи порталу під час його модернізації.

Стратегічно важливим є використання слабких сторін як точок зростання. Зокрема, проблеми, пов'язані з якістю контенту та структурою порталу, можуть бути трансформовані у можливості для впровадження нових стандартів управління інформацією, оптимізації навігації та підвищення загального рівня користувацького досвіду. Це дозволить не лише усунути існуючі недоліки, але й створити більш ефективну та гнучку систему.

Таким чином, результати SWOT-аналізу свідчать про доцільність реалізації комплексної стратегії оновлення порталу, яка має базуватися на поєднанні технологічних інновацій, користувацько-орієнтованого підходу та ефективного управління ресурсами. Успішна реалізація такої стратегії дозволить перетворити Офіційний портал Києва на сучасну цифрову платформу, що відповідатиме міжнародним стандартам, забезпечуватиме високий рівень доступності та сприятиме підвищенню ефективності публічного управління

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОФІЦІЙНОГО ВЕБПОРТАЛУ КМДА

3.1. Бенчмаркінг

Другий етап дослідження передбачав проведення бенчмаркінгу - аналізу офіційних порталів провідних міст світу з метою виявлення ефективних рішень у сфері структури, навігації, подачі інформації та цифрових сервісів. Основна увага приділялася таким містам, як Нью-Йорк, Лондон, Сінгапур, Стокгольм та інші, які вважаються прикладами сучасних і зручних муніципальних вебресурсів.

У ході аналізу встановлено, що ключовою характеристикою успішних міських порталів є орієнтація не на внутрішню структуру органів влади, а на потреби користувачів. Найкращі сайти організовують інформацію за принципом “що потрібно зробити користувачу”, а не “який департамент за це відповідає”. Це дозволяє значно спростити пошук інформації та зменшити кількість дій, необхідних для досягнення мети.

Однією з найефективніших практик є впровадження моделі “єдиного вікна” (one-stop shop), яка реалізована, зокрема, у порталі Сінгапуру. Такий підхід передбачає об’єднання всіх державних послуг в одному цифровому середовищі, де користувач може отримати доступ до різних сервісів без необхідності переходу між численними сайтами. Це суттєво підвищує зручність користування та рівень залученості громадян.

Важливим елементом сучасних порталів є спрощена та інтуїтивна навігація. У провідних містах світу головна сторінка містить швидкий доступ до найпопулярніших послуг, таких як оплата рахунків, подання заяв або отримання довідок. Це реалізується через великі кнопки, іконки або окремі блоки швидкого доступу. Такий підхід дозволяє користувачам знаходити необхідну інформацію у декілька кліків без зайвого пошуку.

Ще одним важливим аспектом є мобільна адаптивність сайтів. Більшість сучасних міських порталів розробляються за принципом mobile-first, оскільки значна частина користувачів заходить на сайт зі

смартфонів. Адаптивний дизайн забезпечує коректне відображення інформації на різних пристроях та підвищує доступність сервісів для населення.

Значна увага також приділяється доступності для всіх категорій користувачів, включаючи людей з інвалідністю. Провідні портали впроваджують стандарти доступності (наприклад, WCAG), додають альтернативний текст до зображень, забезпечують можливість навігації за допомогою клавіатури та підтримку скрінрідерів. Це робить інформацію доступною для максимально широкої аудиторії.

Крім того, сучасні міські портали активно впроваджують інтерактивні сервіси. Замість розміщення статичних документів користувачам пропонуються онлайн-форми, електронні кабінети, персоналізовані панелі та чат-боти для швидкого отримання інформації. Це дозволяє зменшити навантаження на органи влади та підвищити ефективність обслуговування громадян.

Окремо варто відзначити використання багатомовності, що є критично важливим для великих міст. Наприклад, портал Нью-Йорка підтримує десятки мов, що дозволяє охопити широку аудиторію мешканців та відвідувачів міста. Це значно підвищує доступність інформації та рівень довіри до ресурсу.

Ще одним важливим підходом є постійне оновлення контенту та використання сучасних систем управління контентом (CMS), які дозволяють швидко редагувати та структурувати інформацію. Успішні міста активно оптимізують свої сайти, скорочуючи кількість зайвих сторінок і впорядковуючи структуру для підвищення зрозумілості та ефективності використання.

Таблиця бенчмаркінгу міських порталів

№	Місто	Назва портал у	Основні особливості	Як реалізовано	Переваги	Недоліки	Що можна запозичити для Києва	Пріоритет впровадження
1	Нью-Йорк	NYC.gov	Орієнтація на послуги	Розділи типу “Pay”, “Apply”, “Access services”	Дуже проста навігація	Велика кількість інформації	Перехід до структури “за діями користувача”	Високий
2	Нью-Йорк	NYC.gov	Багатомовність	Підтримка 10+ мов	Доступність для всіх груп	Потребує ресурсів	Додати мінімум 3–5 мов	Високий
3	Лондон	GOV.UK / London	Єдина структура держпослуг	Всі сервіси об’єднані	Зрозуміла логіка	Мінімалістичний дизайн	Єдиний портал послуг Києва	Дуже високий
4	Лондон	GOV.UK	Простий дизайн	Мінімум графіки, максимум тексту	Швидке завантаження	Менш “привабливий”	Спрощення дизайну	Високий
5	Сінгапур	Gov.sg	“Єдине вікно”	Всі сервіси в одному місці	Зручно користуватись	Складна реалізація	Об’єднання сервісів Києва	Дуже високий
6	Сінгапур	Gov.sg	Персоналізація	Особисті кабінети	Індивідуальний досвід	Потребує авторизації	Впровадити кабінет користувача	Високий

№	Місто	Назва порталу	Основні особливості	Як реалізовано	Переваги	Недоліки	Що можна запозичити для Києва	Пріоритет впровадження
7	Стокгольм	Stockholm.se	Чітка структура	Поділ за категоріями користувачів	Логічна навігація	Менше інтерактиву	Поділ “Громадянам / Бізнесу”	Високий
8	Стокгольм	Stockholm.se	Доступність	Відповідність WCAG	Інклюзивність	Потребує підтримки	Впровадити стандарти доступності	Дуже високий
9	Торонто	Toronto.ca	Популярні сервіси на головній	Великі кнопки	Швидкий доступ	Обмежений простір	Блок “Популярні послуги”	Дуже високий
10	Торонто	Toronto.ca	Інтерактивні сервіси	Онлайн-форми	Менше паперової роботи	Потребує підтримки	Оцифрування послуг	Дуже високий
11	Берлін	Berlin.de	Децентралізована структура	Багато підсайтів	Гнучкість	Складна навігація	Унікальні фрагментації	Середній
12	Берлін	Berlin.de	Каталог послуг	Перелік сервісів	Повнота інформації	Важко знайти	Єдиний каталог послуг	Високий
13	Амстердам	Amsterdam.nl	Простота мови	Зрозумілий текст	Легко читати	Менше деталей	Спрощення мови контенту	Високий
14	Амстердам	Amsterdam.nl	UX-дизайн	Орієнтація на користувача	Зручність	Потребує досліджень	UX-дослідження для Києва	Високий

№	Місто	Назва порталу	Основні особливості	Як реалізовано	Переваги	Недоліки	Що можна запозичити для Києва	Пріоритет впровадження
15	Сідней	Sydney.gov.au	Візуальна структура	Іконки та блоки	Зручність сприйняття	Може перевантажити	Використання іконок	Середній
16	Сідней	Sydney.gov.au	Карти та геосервіси	Інтерактивні карти	Зручно для користувачів	Технічно складно	Додати інтерактивні карти	Середній
17	Париж	Paris.fr	Новини та події	Актуальні події	Живий портал	Швидко старіє	Автоархівація новин	Високий
18	Париж	Paris.fr	Візуальний контент	Фото, відео	Привабливість	Важче завантаження	Баланс текст/медіа	Середній
19	Барселона	Barcelona.cat	Smart City інтеграція	Дані міста	Інноваційність	Складно впровадити	Відкриті дані Києва	Середній
20	Барселона	Barcelona.cat	Open Data	Відкриті набори даних	Прозорість	Потрібна підтримка	Розвиток open data	Високий

На основі проведеного бенчмаркінгу визначено ряд рішень, які доцільно впровадити при оновленні Офіційного порталу Києва.

Передусім необхідно перейти від структури, орієнтованої на органи влади, до структури, орієнтованої на потреби користувачів. Інформацію слід групувати за життєвими ситуаціями або типами послуг, наприклад: “Для громадян”, “Для бізнесу”, “Для туристів”, а також за конкретними діями - “Оплатити”, “Подати заявку”, “Отримати довідку”.

Доцільним є впровадження принципу “єдиного порталу”, який об’єднає всі сервіси міста в одному місці. Це дозволить уникнути дублювання сайтів та спростить доступ до інформації. Необхідно також реалізувати блок

швидкого доступу до найпопулярніших послуг на головній сторінці, що значно підвищить зручність користування порталом.

Важливим напрямом є повна адаптація сайту до мобільних пристроїв, оскільки сучасні користувачі переважно користуються смартфонами для доступу до інформації. Слід забезпечити відповідність порталу стандартам доступності, що дозволить зробити його зручним для людей з інвалідністю та інших груп користувачів. Доцільно впровадити інтерактивні сервіси, такі як електронні форми, особисті кабінети користувачів, системи відстеження заявок та чат-боти для консультацій.

Окрему увагу варто приділити впровадженню багатомовності, що зробить портал доступним не лише для мешканців міста, але й для іноземних користувачів. Крім того, необхідно оптимізувати структуру контенту шляхом видалення застарілих сторінок, усунення дублювання та впровадження єдиних стандартів публікації інформації.

Проведений бенчмаркінг показав, що ефективні міські портали будуються на принципах простоти, орієнтації на користувача, доступності та інтеграції цифрових сервісів. Використання кращих міжнародних практик дозволить створити сучасний, зручний та функціональний портал Києва, який відповідатиме потребам громадян і підвищить ефективність взаємодії з міською владою.

Окрім аналізу структури, навігації та функціональних можливостей міських порталів, важливим аспектом другого етапу дослідження стало вивчення підходів до управління цифровими сервісами та організації взаємодії між користувачем і державними інституціями. У сучасних умовах міські портали виконують не лише інформаційну функцію, але й виступають повноцінними інструментами цифрового врядування (e-government), що забезпечують інтеграцію послуг, прозорість діяльності органів влади та підвищення рівня громадської участі.

У ході дослідження було встановлено, що провідні міські портали активно використовують аналітичні інструменти для моніторингу поведінки

користувачів. Зокрема, застосовуються системи вебаналітики, які дозволяють відстежувати найбільш відвідувані сторінки, час перебування на сайті, частоту відмов та сценарії взаємодії користувачів із ресурсом. Отримані дані використовуються для постійної оптимізації структури порталу, спрощення навігації та вдосконалення інтерфейсу. Такий підхід дозволяє приймати рішення на основі реальних даних, а не припущень, що суттєво підвищує ефективність цифрових сервісів.

Ще одним важливим напрямом є впровадження принципів data-driven управління контентом. У цьому контексті інформаційне наповнення порталу розглядається як динамічна система, яка постійно змінюється відповідно до потреб користувачів. Успішні міста регулярно аналізують актуальність контенту, видаляють застарілі матеріали та оптимізують структуру на основі статистичних показників. Це дозволяє підтримувати портал у актуальному стані та уникати накопичення неефективної або непотрібної інформації.

Окрему увагу у сучасних підходах приділяють UX-дослідженням (User Experience Research). Вони включають проведення опитувань користувачів, тестування інтерфейсу, аналіз сценаріїв використання та виявлення проблемних точок взаємодії. На основі таких досліджень формуються рекомендації щодо покращення дизайну, структури та функціональності порталу. Важливим є те, що рішення приймаються не лише на основі технічних вимог, а з урахуванням реального досвіду користувачів.

Також у ході бенчмаркінгу було виявлено тенденцію до використання модульної архітектури вебпорталів. Це означає, що система складається з окремих функціональних блоків (модулів), які можуть незалежно оновлюватися, масштабуватися або замінюватися. Такий підхід значно спрощує процес модернізації порталу, дозволяє швидше впроваджувати нові сервіси та знижує ризики технічних збоїв під час оновлення системи.

Важливим аспектом є інтеграція порталів із зовнішніми інформаційними системами та реєстрами. У провідних містах світу вебпортали не функціонують ізольовано, а є частиною єдиної цифрової

екосистеми. Вони взаємодіють із базами даних, платіжними системами, сервісами ідентифікації користувачів та іншими державними ресурсами. Це дозволяє автоматизувати процеси, зменшити кількість ручних операцій та забезпечити швидке надання послуг.

Ще одним важливим напрямом розвитку є забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних. Сучасні портали впроваджують багаторівневі системи захисту, включаючи шифрування даних, багатофакторну автентифікацію, регулярний аудит безпеки та моніторинг підозрілої активності. Це є особливо важливим у контексті надання електронних послуг, де обробляються персональні дані користувачів.

У процесі дослідження також було звернуто увагу на роль контент-стратегії у розвитку міських порталів. Успішні ресурси мають чітко визначені правила створення, редагування та публікації інформації. Це включає стандарти написання текстів, використання зрозумілої мови, уніфікацію термінології та структурування матеріалів. Такий підхід забезпечує послідовність подачі інформації та підвищує її зрозумілість для користувачів.

Крім того, важливим елементом сучасних порталів є використання систем управління контентом (CMS), які дозволяють ефективно керувати великими обсягами інформації. Такі системи забезпечують можливість швидкого оновлення контенту, розмежування прав доступу між редакторами та автоматизацію процесів публікації. Це значно підвищує оперативність роботи з інформацією та знижує ризик виникнення помилок.

Ще одним напрямом, який активно розвивається у сучасних міських порталах, є використання персоналізованих сервісів. На основі даних користувача система може пропонувати релевантну інформацію, нагадування про важливі події, статуси заявок або індивідуальні рекомендації. Це створює більш зручний і ефективний досвід взаємодії з порталом.

Окремо варто відзначити використання принципів відкритості та прозорості. Провідні міста активно публікують відкриті дані, статистику,

бюджети та іншу інформацію у зручному форматі. Це сприяє підвищенню довіри громадян до органів влади та створює умови для розвитку громадських ініціатив і цифрових сервісів на основі відкритих даних.

У контексті впровадження отриманого досвіду для Києва доцільно врахувати не лише окремі функціональні рішення, але й загальну філософію побудови сучасних цифрових порталів. Вона базується на принципах гнучкості, адаптивності, орієнтації на користувача та постійного вдосконалення.

Таким чином, розширений аналіз другого етапу дозволяє зробити висновок, що ефективність сучасного міського portalу визначається не лише його структурою чи дизайном, але й підходами до управління, використанням даних, рівнем інтеграції сервісів та здатністю системи адаптуватися до змін. Впровадження цих підходів у процесі оновлення Офіційного portalу Києва дозволить створити не просто інформаційний ресурс, а повноцінну цифрову платформу міського управління.

ВИСНОВКИ

У ході виконання бакалаврської роботи було проведено комплексне дослідження Офіційного порталу Києва, що включало технічний аудит структури та актуальності сторінок, а також бенчмаркінг провідних міських порталів світу. Такий підхід дозволив не лише виявити поточні проблеми інформаційного наповнення ресурсу, але й сформулювати бачення його подальшого розвитку на основі кращих міжнародних практик.

Результати технічного аудиту показали, що портал містить значну кількість проблем, пов'язаних як із технічною реалізацією, так і зі змістовним наповненням. Зокрема, було виявлено неактуальний контент, який не оновлювався протягом тривалого часу, що знижує довіру користувачів до ресурсу та ускладнює пошук релевантної інформації. Значна частина матеріалів представлена у вигляді зображень або сканованих документів, що створює серйозні бар'єри для доступності, зокрема для людей з інвалідністю, а також унеможливорює коректну індексацію сторінок пошуковими системами. Крім того, були зафіксовані випадки наявності битих посилань, пустих інформаційних блоків та дублювання контенту, що негативно впливає на загальну якість порталу та користувацький досвід.

У ході виконання роботи було здійснено комплексний аналіз Офіційного порталу Києва, що включав технічний аудит структури та актуальності сторінок, а також бенчмаркінг провідних міських вебресурсів світу. Проведене дослідження дозволило отримати цілісне уявлення про поточний стан порталу, визначити ключові проблеми його функціонування та окреслити напрями подальшого вдосконалення.

Результати технічного аудиту засвідчили наявність системних недоліків, що впливають на якість інформаційного середовища. Серед основних проблем виявлено значну кількість неактуального контенту, що не відповідає сучасним потребам користувачів, а також використання застарілих форматів подачі інформації, зокрема у вигляді зображень і сканованих документів. Такі підходи ускладнюють доступ до інформації, знижують ефективність пошуку

та створюють бар'єри для осіб, які користуються допоміжними технологіями. Крім того, встановлено наявність битих посилань, пустих або частково заповнених сторінок, а також випадків дублювання і нерелевантного розміщення інформації, що негативно впливає на зручність користування порталом.

Аналіз структури ресурсу показав, що вона побудована переважно за принципом організаційної структури органів влади, що не відповідає сучасним підходам до проєктування цифрових сервісів. Така модель ускладнює навігацію та потребує від користувача додаткових зусиль для пошуку необхідної інформації. Натомість сучасні практики, виявлені під час бенчмаркінгу, демонструють ефективність підходу, орієнтованого на потреби користувача, де інформація структурована за життєвими ситуаціями та конкретними діями.

Проведений аналіз міжнародного досвіду підтвердив, що успішні міські портали базуються на принципах простоти, доступності, інтегрованості сервісів та постійного оновлення контенту. Вони забезпечують швидкий доступ до найпопулярніших послуг, використовують зрозумілу мову, адаптовані до мобільних пристроїв та відповідають стандартам доступності. Такі рішення сприяють підвищенню ефективності взаємодії між громадянами та органами влади.

Узагальнюючи результати дослідження, можна стверджувати, що оновлення Офіційного порталу Києва потребує комплексної трансформації, яка включає очищення від застарілого контенту, оптимізацію структури, впровадження сучасних форматів подачі інформації та інтеграцію цифрових сервісів. Важливим є також забезпечення єдиних стандартів управління контентом та регулярного його оновлення.

Перспективи подальшого розвитку порталу пов'язані з переходом до повноцінної цифрової екосистеми міста. Одним із ключових напрямів є впровадження принципу "єдиного цифрового вікна", яке дозволить об'єднати всі муніципальні сервіси в одному середовищі та забезпечити безперервний

користувацький досвід. Важливою складовою є розвиток персоналізованих сервісів, зокрема створення особистих кабінетів користувачів, які дозволять отримувати індивідуалізовану інформацію, відстежувати статус звернень та взаємодіяти з органами влади в онлайн-режимі.

Подальший розвиток також передбачає активне впровадження інтерактивних інструментів, таких як електронні форми, чат-боти, системи онлайн-консультацій та автоматизовані сервіси обробки запитів. Це дозволить значно скоротити час обробки звернень громадян та підвищити ефективність роботи міських служб.

Окрему увагу слід приділити розвитку відкритих даних та інтеграції порталу з іншими цифровими платформами міста. Це створить передумови для підвищення прозорості діяльності органів влади, розвитку інноваційних сервісів та залучення громадськості до управління містом.

Важливим напрямом є також забезпечення високого рівня доступності порталу для всіх категорій користувачів, включаючи осіб з інвалідністю, шляхом впровадження міжнародних стандартів вебдоступності. Паралельно необхідно забезпечити повну мобільну адаптивність ресурсу та оптимізацію його роботи на різних пристроях.

У довгостроковій перспективі портал має стати не лише інформаційним ресурсом, а повноцінною цифровою платформою управління містом, яка об'єднує інформацію, сервіси та комунікацію між владою і громадянами. Реалізація зазначених напрямів розвитку дозволить створити сучасний, ефективний та зручний інструмент взаємодії, що відповідатиме європейським стандартам та потребам мешканців Києва.

Таким чином, результати виконаної роботи свідчать про значний потенціал для покращення Офіційного порталу Києва. Використання кращих міжнародних практик у поєднанні з усуненням виявлених недоліків дозволить створити сучасний, зручний та доступний цифровий ресурс, який відповідатиме потребам мешканців міста та сприятиме підвищенню якості надання публічних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Langvardt K., Hurwitz J. Content Moderation in Practice. *Media and Society After Technological Disruption*. Cambridge University Press, 2024. Chapter 13. URL: [cambridgecore.org](https://www.cambridge.org/core) (дата звернення 12.05.2026)
2. Kopf S. Content Policies in Social Media Critical Discourse Studies: the Invisible Hand of Social Media Providers? *Critical Approaches to Discourse Analysis Across Disciplines (CADAAD)*. 2018. Vol. 10. Issue 1. P. 68–88. URL: <https://ugp.rug.nl/cadaad/article/view/41652> (дата звернення 12.05.2026)
3. Lau M. Content moderation as language policy: Connecting commercial content moderation policies, regulations, and language policy. *Working Papers in Applied Linguistics and Linguistics at York*. 2022. Vol. 2. P. 1–12. URL: <https://wally.journals.yorku.ca/index.php/default/article/view/11> (дата звернення 12.05.2026)
4. Офіційний портал Києва. URL: <https://kyivcity.gov.ua/>
5. NYC Government. Official Website of the City of New York. URL: <https://www.nyc.gov/>
6. GOV.UK. The best place to find government services and information. URL: <https://www.gov.uk/>
7. Government of Singapore. Official website. URL: <https://www.gov.sg/>
8. Stockholm City. Official website. URL: <https://start.stockholm/>
9. City of Toronto. Official website. URL: <https://www.toronto.ca/>
10. City of Berlin. Official website. URL: <https://www.berlin.de/>
11. City of Amsterdam. Official website. URL: <https://www.amsterdam.nl/>
12. City of Sydney. Official website. URL: <https://www.cityofsydney.nsw.gov.au/>
13. City of Paris. Official website. URL: <https://www.paris.fr/>
14. Barcelona City Council. Official website. URL: <https://www.barcelona.cat/>
15. World Wide Web Consortium (W3C). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). URL: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

- 16.OECD. Digital Government Strategies for Transforming Public Services. –
URL: <https://www.oecd.org/>
- 17.United Nations E-Government Survey. URL:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/>
- 18.Intechnic. Best Examples of Municipal Government Websites. URL:
<https://www.intechnic.com/blog/best-examples-of-municipal-government-websites/>
- 19.AppMaisters. Website Design Trends for Municipal Governments. URL:
<https://gov.appmaisters.com/>
- 20.Smart Cities World. Digital Transformation in Cities. URL:
<https://www.smartcitiesworld.net/>
- 21.European Commission. eGovernment Action Plan. URL:
<https://ec.europa.eu/>