

УДК 32.019.52

DOI 10.21661/r-115522

*Н.С. Виноградова, В.Г. Пономарев, А.С. Зотова*

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ВОСПРИЯТИЯ ИНТЕРФЕЙСА И ВИЗУАЛЬНОГО ОФОРМЛЕНИЯ СЕРВИСОВ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА СТУДЕНЧЕСКОЙ МОЛОДЕЖЬЮ Г. МОСКВЫ**

*Аннотация:* в статье приводятся результаты исследований, связанных с восприятием представителями студенческой молодежи г. Москвы интерфейса и визуального оформления порталов «Активный гражданин», «Наш город Москва», «Портал городских услуг города Москвы», «Медицинский портал ЕМИАС.ИНФО», «Официальный интернет-портал государственных услуг» и «Федеральная служба судебных приставов – Москва». Представленные результаты получены в ходе совместной исследовательской работы Департамента территориальных органов исполнительной власти города Москвы и Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского.

*Ключевые слова:* электронные сервисы, электронное правительство, электронное государство, студенты, студенческая молодежь, оформление интернет-сайтов.

*N.S. Vinogradova, V.G. Ponomarev, A.S. Zotova*

## **THE STUDY OF PERCEPTION OF INTERFACE AND VISUAL DESIGN OF E-GOVERNMENT SERVICES BY MOSCOW STUDENT YOUTH**

*Abstract:* the results of studies related to how Moscow students perceive the interface and visual design portals «Active Citizen», «Our Moscow City », «Portal of Moscow urban services», «Medical portal EMIAS.INFO», «The official internet-portal of public services» and «Federal Bailiffs Service – Moscow» are considered in the article. These results are obtained in the course of joint research work of the Moscow Department of territorial bodies of the executive power and the K.G. Razumovsky. Moscow State University of Technologies and Management.

**Keywords:** *e-services, e-government, students, student youth, Internet sites design.*

В последние годы, как в России, так и за рубежом, наблюдается стремительное развитие сервисов электронного правительства [1]. Актуальной задачей является привлечение к работе с ними представителей студенческой молодежи. Для выполнения данной задачи в рамках совместной работы Департамента территориальных органов исполнительной власти города Москвы и Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского (ПКУ) был проведен опрос (6000 участников) и фокус-группы (100 участников) среди представителей студенческой молодежи г. Москвы. В ходе исследования были рассмотрены следующие порталы электронного правительства: «Активный гражданин» [2], «Наш город Москва» [3], «Портал городских услуг города Москвы» [4], «Медицинский портал ЕМИАС.ИНФО» [5], «Официальный интернет-портал государственных услуг» [6], «Федеральная служба судебных приставов – Москва» [7].

Одним из этапов исследования стало выделение особенностей современных Интернет-сайтов, значимых для представителей студенческой молодежи г. Москвы. В ходе анализа ответов на вопрос «Какие характеристики Интернет-сайтов для Вас являются наиболее важными?» особый интерес вызвали следующие ответы: простота регистрации / «легкость» входа, безопасность, дизайн, навигация по сайту (интерфейс), содержание (представленная информация, контент), отсутствие рекламы. В рамках изучения визуального восприятия Интернет-порталов и сервисов электронного правительства студенческой молодежью важно провести сопоставление двух основных групп ответов:

- оформление и дизайн;
- интерфейс, информативность и простота доступа к контенту.

Значимость анализа данных групп ответов связана с развитием в современном Веб-дизайне тенденции к переходу от ярких интерактивных элементов сайта к минимализму и предельной функциональности интерфейса.

*Оформление и дизайн.* Представители студенческой молодежи, считающие качество оформления наиболее важной особенностью современных сайтов, в первую очередь, обращают внимание на выбор цветовых решений и нестандартность оформления. Их привлекают интерактивные, анимированные элементы, вызывающие в процессе первого знакомства с сайтом желание вернуться для его дальнейшего изучения. Наличие качественных фотографий и рисунков составляют в их представлении основу современного сайта.

*Интерфейс, информативность и простота доступа к контенту.* Респонденты, ставящие на первое место данную особенность современных сайтов, в наибольшей мере ценят функциональность интерфейса. Под функциональностью представителями студенческой молодежи понимается простота нахождения (в первую очередь, на главной странице) требуемых разделов и понимание предназначения функциональных элементов сайта. Наиболее важным элементом студенты считают заметную с первого взгляда строку поиска (расположенную желательно в правом верхнем углу экрана). Это связано с привычкой находить всю требуемую информацию посредством поисковых систем.

Требования к информативности и простоте доступа к контенту сводятся к тому, что экранное пространство, свободное от функциональных элементов (меню, поисковая строка, слайдеры изображений и др.) должно быть заполнено органично вписанными в дизайн сайта ссылками на наиболее интересные материалы и сервисы. Это обеспечивает переход к нужному материалу за минимальное число кликов. Для простоты ориентирования на сайте данные ссылки должны быть объединены в разделы, содержание каждого из которых становится ясным из его названия. Информативным сайтом с удобным интерфейсом представители студенческой молодежи считают Интернет-ресурс, функциональные блоки которого выстроены на основе логики и основных трендов, типичных для создания Интернет-сайтов в 2013–2016 гг.

Как показал опыт проведения анкетирования и фокус-групп среди представителей студенческой молодежи, доли респондентов, считающих для современного сайта наиболее важным яркое интересное оформление и ставящих на первое

место функциональный интерфейс, примерно равны. Предпочтения респондентов отражают два важных подхода в создании интерфейса и графического оформления современных Интернет-сайтов. Первый подход олицетворяет основную тенденцию в сфере оформления сайтов 2013–2015 гг., делающий ставку на обилие качественных фотографий, видеофонов и динамичной графики; второй – минималистский стиль 2015–2016 гг., основанный на применении стилизованных элементов интерфейса.

В первом случае при оформлении сайта используется яркий визуальный ряд и большое число нестандартных графических элементов. Это делает сайт более запоминающимся, вызывает у пользователя желание вернуться для более подробного ознакомления, но часто создает у представителей студенческой молодежи впечатление о низкой функциональности интерфейса, сложности доступа к важному контенту, либо преднамеренной попытке с помощью яркой графики скрыть факт недостаточной проработанности информационного наполнения. Среди исследуемых сайтов примером применения первого подхода является сайт «Наш город Москва» [3], а также версия 2015 года. «Официального интернет-портала государственных услуг» [6]. Визуальный ряд этих двух порталов вызывал у различных респондентов диаметрально противоположные впечатления: либо как наиболее интересный из рассмотренных Интернет-ресурсов, на который «обязательно хотелось бы зайти вновь», либо как сайт со «слишком детским, несерьезным оформлением», неподходящим для портала электронного правительства.

Во втором случае при оформлении сайта используются стандартные блоки, зарекомендовавшие себя при построении других популярных Интернет-ресурсов и занимающие на экране примерно те же позиции. Это вызывает впечатление максимальной функциональности и интуитивной понятности интерфейса. Среди исследуемых сайтов примером применения второго подхода являются сайты «Медицинский портал ЕМИАС.ИНФО» [5] и портал «Федеральной службы судебных приставов – Москва» [7], а также новая версия (ноябрь 2016 г.) «Официального интернет-портала государственных услуг» – gosuslugi.ru. Визуальный

ряд этих порталов так же, как и в случае первого подхода, вызывает у респондентов противоположные впечатления: как максимально удобных и интуитивно понятных Веб-сайтов, отличающихся приятным классическим оформлением, так и «обычных, скучных» сайтов, абсолютно не привлекающих внимания представителей студенческой молодежи. В случае применения второго подхода у некоторых респондентов данные порталы не вызвали ни положительных, ни отрицательных эмоций, респонденты описали их как «самые обычные» Веб-сайты.

В качестве примеров синтеза двух рассмотренных выше подходов среди исследуемых порталов можно назвать сайты «Активный гражданин» – [ag.mos.ru](http://ag.mos.ru) и «Портал городских услуг города Москвы» [4].

Предыдущая версия (2015 г.) сайта «Активный гражданин» [2], в наибольшей мере соответствовала второму подходу в создании интерфейса и графического оформления современных Интернет-сайтов, в то время, как визуальный ряд мобильного приложения был построен в соответствии с первым подходом. В новой версии сайта (ноябрь 2016 г.) верхняя часть главной страницы (полностью занимающая экран при входе на сайт) соответствует оформлению мобильного приложения, в то время как нижняя ее часть (видимая при прокрутке страницы вниз) оформлена на основе второго подхода – в виде стилизованных функциональных блоков.

В случае «Портала городских услуг города Москвы» [4] структура сайта полностью построена из типовых функциональных блоков (ссылок на страницы конкретных электронных услуг), структурированных на основе представленных в левом меню разделов. Элементом первого подхода являются изображения, представленные на каждом из блоков-ссылок на конкретные услуги. Изображения стилизованные, но при этом яркие, нестандартные и вызывают у представителей студенческой молодежи вновь посетить сайт.

В качестве вывода стоит отметить, что в настоящий момент оба описанных выше подхода в построении сайтов эффективны и имеют своих сторонников, хотя элементы второго подхода все чаще используются в процессе выпуска новых версий сайтов (особенно во второй половине 2016 г.). По нашему мнению,

наиболее целесообразным является поиск оптимального сочетания первого и второго подходов. Синтез двух основных направлений в сфере создания интерфейса и визуального оформления сервисов электронного правительства будет в наибольшей мере способствовать привлечению к работе с ними представителей студенческой молодежи.

### *Список литературы*

1. Виноградова Н.С. Открытое правительство и электронное правительство в мире / Н.С. Виноградова, О.А. Моисеева // Технологии 21 века в пищевой, перерабатывающей и легкой промышленности. – 2014. – №8–2. – С. 2.
2. Активный гражданин [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ag.mos.ru> (дата обращения: 10.11.2016).
3. Наш город Москва [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gorod.mos.ru> (дата обращения: 10.11.2016).
4. Портал городских услуг города Москвы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pgu.mos.ru> (дата обращения: 10.11.2016).
5. Медицинский портал ЕМИАС.ИНФО [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://emias.info> (дата обращения: 10.11.2016).
6. Официальный интернет-портал государственных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://gosuslugi.ru> (дата обращения: 10.11.2016).
7. Федеральная служба судебных приставов – Москва [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fssprus.ru> (дата обращения: 10.11.2016).

---

**Виноградова Надежда Сергеевна** – канд. полит. наук, доцент кафедры «Общественные процессы, СМИ и рекламные технологии» ФГБОУ ВО «Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского (ПКУ)», Россия, Москва.

**Vinogradova Nadezhda Sergeevna** – candidate of political sciences, assistant professor of “Social Processes, Media and Advertising Technology” Department FSBEI of HE “K.G. Razumovskiy Moscow State University of Technologies and Management (FCU)”, Russia, Moscow.

**Пономарев Владимир Геннадьевич** – старший преподаватель кафедры «Общественные процессы, СМИ и рекламные технологии» ФГБОУ ВО «Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского (ПКУ)», Россия, Москва.

**Ponomarev Vladimir Gennadievich** – senior lecturer of “Social processes, Media and Advertising Technology” Department FSBEI of HE “K.G. Razumovskiy Moscow State University of Technologies and Management (FCU)”, Russia, Moscow.

**Зотова Анна Сергеевна** – канд. филол. наук, доцент кафедры «Общественные процессы, СМИ и рекламные технологии» ФГБОУ ВО «Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского (ПКУ)», Россия, Москва.

**Zotova Anna Sergeevna** – candidate of philological sciences, assistant professor of “Social processes, Media and Advertising Technology” Department FSBEI of HE “K.G. Razumovskiy Moscow State University of Technologies and Management (FCU)”, Russia, Moscow.

---