

ДИЗАЙН-ИССЛЕДОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ ХАРАКТЕРИСТИК МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ТЕРМИНАЛА

Наталья Игоревна Сафонова

*Студентка 6 курса,
кафедра «Промышленный дизайн»,
Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана*

*Научный руководитель: М.М. Михеева,
старший преподаватель кафедры «Промышленный дизайн»,
Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана*

Дизайн-исследование выполнено с целью разработки дизайна модульного многофункционального терминала в соответствии с техническим заданием, выданным компанией ООО «ПК Аквариус».

Замечательная идея появилась однажды у сотрудников компании «Аквариус» – спроектировать многофункциональный модульный терминал с упором на государственные услуги, который был бы снабжен сканером, принтером и другими функциями. Попытки реализации задумки привели, в первом случае, к созданию гигантского шкафа с телефонной трубкой, а во втором, к созданию «робота-пришельца с массивными ногами».

В настоящее время происходят качественные изменения в области предоставления услуг для населения и бизнеса. Переход к государственным услугам, оказываемым в электронном виде, сегодня является одним из приоритетов для правительства и органов исполнительной власти. С этим связано повсеместное появление электронных терминалов оказания государственных услуг (Инфоматов).

Процесс предоставления услуг строится на основе активного использования возможностей современных сетей передачи данных, в том числе сети Интернет. С этой целью используется «Портал государственных и муниципальных услуг», что позволяет:

- повысить их качество и доступность;
- упростить процедуры и сократить сроки их оказания;
- снизить административные издержки со стороны граждан, связанных с получением государственных услуг;
- внедрить единые стандарты обслуживания граждан; сократить присутствие граждан при оказании услуг;
- повысить прозрачность процесса оказания услуг для гражданина;
- снизить вероятность возникновения ошибок и опечаток при ручном заполнении заявлений;

Кроме того, 1 января 2012 года началась выдача гражданам России универсальных электронных карт для обеспечения им доступа к государственным, муниципальным и иным услугам. Устанавливается информационный терминал там, где пользователю удобно получить необходимую информацию, оплатить определенную услугу:

- Государственные учреждения.
- Административные учреждения.
- Медицинские учреждения.
- Банки.
- ВУЗы.
- Центры занятости населения.
- Торговые комплексы.
- Выставочные комплексы.
- Музеи.
- Развлекательные центры.
- Кинотеатры и др.

Актуальность модульной конструкции обусловлена наличием достаточно большого списка потенциальных заказчиков, а значит и их требования к комплектации терминала могут отличаться.

В ходе дизайн-исследования был произведен анализ исходного образца, пользовательский анализ многофункционального терминала компании «Ростелеком», рассмотрены существующие аналоги и тенденции.

Терминал (инфомат) установлен в фойе Центрального Телеграфа и представляет собой инструмент доступа к сайту госуслуг с возможностью оплаты, печати и сканирования. Сенсорный экран находится на комфортной высоте. Вертикальное расположение экрана удобно для чтения документов. Недостаток этого состоит в том, что так экран занимает больше места по вертикали, поэтому некоторые функциональные элементы размещены слишком низко. Интерфейс достаточно понятен. В нижней части экрана находятся сенсорные кнопки для осуществления навигации по страницам сайта, кнопка печати, активизации сенсорной клавиатуры, видео- и аудиосвязи с оператором. Все функциональные элементы подписаны. PIN-клавиатура размещена в небольшой нише слева под экраном. Слева от нее расположен приемник для магнитных карт. Купюроприемник находится справа. Остается непонятным, почему чековый принтер расположен в центре всей композиции функциональных элементов. Для связи с оператором предусмотрена WEB-камера. Она размещена по центру над экраном. И если ваш рост ниже 170 см, то во время видеосвязи оператор будет наблюдать только верхнюю половину вашего лица. Под экраном также есть микрофон.

Иногда для получения государственных услуг необходимо отсканировать паспорт или другой документ. В инфомате установлен сканер и принтер формата А4. К сожалению, попытка полноценно изучить их работу не увенчалась успехом. На нажатие кнопок ни тот, ни другой не отреагировали. Пришлось сделать звонок оператору. На вопрос: «Как воспользоваться принтером?» Оператор ответила: «Принтер не работает. Воспользуйтесь своим домашним принтером». Тем не менее на фотографиях видно, что устройства сканирования и печати расположены неудобно – приходится наклоняться или присаживаться, чтобы правильно ставить паспорт, вытащить распечатанный лист из принтера.

Анализ тенденций в области проектирования терминалов показал, что ведущие производители стремятся к уменьшению габаритов и упрощению архитектуры, пытаются максимально приблизить внешний вид своих киосков к облику продукции компании «Apple».

Уже почти все разобрались, где и как лучше расположить функциональные элементы (купюроприемник, клавиатуру, термопринтер и пр.), чтобы пользователю было удобно. Но, увы, все что мы чаще всего видим перед собой – это шкаф с монитором.

На мой взгляд, пора уходить от темы шкафов, тем более, когда появляется идея модульности и многофункциональности. Всегда можно воспользоваться методом от противного: взять всю «начинку» и вывернуть ее наружу, сделать более очевидным и доступным то, что все обычно пытаются скрыть.

Литература

1. *Мунипов В. М., Зинченко В. П.* Эргономика. Учебник. – Логос, 2001, 356 с.
2. *Ульрих К., Эппингер Ст.* Промышленный дизайн. Создание и производство продукта. – Вершина, 2007, 448 с.
3. *Папанек Виктор.* Дизайн для реального мира, – М.: Д. Арон; 2004.