

Т.Г. Білова¹, І.О. Побіженко¹, В.М. Дьоміна²

¹ Харківська державна академія культури, Харків

² Харківський національний аграрний університет ім. В.В. Докучаєва, Харків

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ КОНТЕНТУ САЙТІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Запропоновано параметри оцінювання ефективності веб-сайтів органів державної влади, визначені критерії ефективності їх роботи. Проведений порівняльний аналіз інформаційного забезпечення сайтів органів державного управління на прикладах контенту сайтів Великобританії та України. Запропонована методика вдосконалення інформаційного забезпечення, що заснована на використанні уніфікованої моделі розробки та аналізу сайтів. Модель урахує розглянуті критерії ефективності та узагальнює існуючі підходи до створення сайтів.

Ключові слова: електронне урядування, сайт органу державної влади, державна послуга, контент, зворотній зв'язок.

Вступ

Постановка проблеми та аналіз досліджень. На даному етапі системного реформування країни здійснюється побудова ефективної децентралізованої системи управління, вагомим елементом якої є впровадження електронного урядування. Процес заміни жорстких ієрархічних структур більш гнучкими мережевими горизонтальними структурами, що краще пристосовані до реагування на зміни зовнішнього середовища, потребує розробки конкретної та чіткої системи заходів, формування послідовності їх здійснення, визначення розмірів та форм правової, політичної, фінансової та адміністративно-організаційної підтримки держави.

Така стратегія повинна застосовуватися як на центральному, так і на регіональному рівнях, обов'язково ураховуючи існуючу специфіку. Система «Електронний уряд» одночасно зобов'язана відповідати національним інтересам України і бути адаптованою до конкретних соціоекономічних, соціокультурних та державно-політичних умов [1]. Нові інформаційні технології допоможуть принципово змінити систему управління суспільством, надати можливість взаємодіяти владі та громадянам.

Впровадження електронного урядування на прикладі сайтів Великобританії та України [2–3] дає можливість зробити висновки про необхідність створення системи порталів, що поєднують сайти органів державної влади [3–4]. Загальнодержавна інформаційно-аналітична система обліку, планування та управління економікою [4–6], що поєднує аналогічні системи регіональних рівнів, допоможе вирішити проблему інформаційного наповнення таких сайтів, контент сайту буде представлено у зрозумілому усім верстам населення вигляді.

Актуальність теми визначається необхідністю оптимізувати інформаційне забезпечення сайтів органів державної влади для налагодження взаємодії влади з громадянами та бізнесом при побудові системи електронного урядування.

Мета та задачі дослідження. Метою роботи є аналіз контенту сайтів органів державної влади та визначення напрямків їх вдосконалення. В рамках поставленої мети потрібно вирішити такі задачі:

– порівняльний аналіз впровадження інструментів електронного урядування України та Великобританії на предмет відповідності критеріям оцінки стану надання державних послуг;

– формування уніфікованої моделі розробки та аналізу контенту сайтів у відповідності з визначеними критеріями.

Основна частина

Аналіз стану сайтів органів державної влади. Для аналізу стану сайтів електронного урядування України та Великобританії використовуються критерії-етапи [5–7].

1. Потреби користувача є найголовнішим критерієм. Тому дизайн розробляється саме для потреб користувача, а не для процесу одержання послуги в цей момент. Фокус на потребах допомагає надати клієнтам кращу якість за доступною ціною. На прикладі сайту gov.uk (Великобританія) можна наочно побачити просту та ясну сторінку про ПДВ, що містить всю необхідну інформацію. Більшість користувачів попадає на неї після пошуку по словосполученню VAT Rates (ставка ПДВ). Відповідь на цей запит зроблений помітним елементом на сторінці, і користувач одразу знаходить відповідь на своє питання. Якщо він помилився із запитом, то праворуч від основного змісту є посилання на схожі матеріали. Зовсім інша картина на сайті

kmu.gov.ua (Україна). Єдиний портал виконавчої влади на запит «Ставка ПДВ» не може надати відповідь, той же результат є і на сайті <https://www.minfin.gov.ua>.

2. На сайті не повинно бути зайвої інформації. При розробці дизайну потрібно сконцентруватися на основному: надавати кращі послуги й зберігати гроші. За потребою, дозволити використовувати ресурси (зокрема, API), які допоможуть громадянам вирішувати існуючі проблеми. Наприклад, на сторінці <http://www.city.kharkov.ua/ru/> (Україна) відсутній фокус на проблеми користувача, і основну частину простору займає новорічна фотографія площі, а фото мера міста розташовано на початку сторінки. Для порівняння – <https://www.london.gov.uk/> – фото мера міста набагато нижче і не заважає пошуку необхідної інформації.

3. Аналіз Інтернет-ресурсів повинен попереджати розробку дизайну. Перед початком роботи розробники сайтів, зазвичай, вже мають інформацію про історію використання різних Інтернет-ресурсів користувачами. Треба розробити дизайн, ґрунтуючись на цій інформації, використовувати її при програмуванні, створювати прототипи, робити тести на нових інтерфейсах вже при запуску проекту. В дизайн потрібно закласти той шлях по сайтах, що найбільш зрозумілий для користувача.

Доцільно використовувати основну перевагу digital-послуг – можливість спостерігати за поведінкою користувачів при створенні системи, що задовольняє їхні потреби. Не треба прив'язувати користувачів до структури, що складається штучно. Простежити шлях користувача сайту – найефективніший спосіб зрозуміти, що користувачеві реально потрібно від сервісу. Існують сервіси, такі як GoogleAnalytics, які допоможуть простежити шлях користувача сайту і зрозуміти, що користувачеві реально потрібно. Також слід використовувати А/У тестування для визначення кольору елементів меню, який може вплинути на поведінку користувача. Так, зелений колір на сайті <http://www.city.kharkov.ua/ru/> (Україна), спонукає користувача до активності.

4. Роботу користувача потрібно спростити. Легко зробити щось просте, щоб воно виглядало складно. Розробити складне простим у використанні набагато важче – особливо, коли в основі складна система. Треба зробити користування послугами простими у використанні. До речі, код форми maternity pay entitlement для сайту gov.uk розташовується на GitHub. В Україні є тільки <https://ticket.np.gov.ua/open.php> (послуга призначення допомоги при народженні дитини). Допомогу по вагітності не можна оформити на сайті <https://igov.org.ua/service/779/general>.

5. Спочатку треба намагатись якомога швидше запустити сайт, а потім його вдосконалювати. Кращий спосіб створити ефективну послугу – це почати з малого й поступово поліпшувати продукт. Тобто потрібно випустити мінімально життєздатний продукт якомога скоріше та протестувати його на реал-

льних користувачах. Треба рухатись від альфа до прогресивних версій, запускаючи додаткові властивості і поліпшення, що засновані на зворотному зв'язку з реальними користувачами.

Після випуску альфи-версії gov.uk пройшов рік перед випуском інтерактивного сайту. Формат поступового запуску виявився вдалим, і представники влади взяли його собі на озброєння. В Україні є сайти <https://igov.org.ua/> і <https://posluga.gov.ua/>, де не всі функції автоматизовані (наприклад, запис на оформлення закордонного паспорту), але вони працюють паралельно з розробкою нових версій.

6. Треба використовувати те, що працює. Доступний дизайн – це гарний дизайн. Потрібно створювати продукт, що є інтегрованим, зрозумілим і читабельним. При розробці слушно ознайомитися з очікуваннями користувачів від сервісу. Через це можливо і відмовитися від певної краси сайту на користь легкості сприйняття інформації, наприклад, використовуючи контрастні кольори, упрощуючи для навігації спеціальний код на сторінках заради тих, хто недобачає. В Україні більшість сучасних сайтів державних органів мають спеціальну версію для громадян з вадами зору (наприклад, <https://e-services.msp.gov.ua/>, <https://posluga.gov.ua/>).

7. При розробці дизайну сайту потрібно зважати на технічні і соціальні можливості різних груп користувачів. У протилежному випадку існує ризик зробити сервіс візуально привабливим, але невживаним для користувача. Інформація повинна бути доступною і на технічно слабкому комп'ютері з публічної бібліотеки, і на екрані смартфона, і на планшеті. В Україні мобільна версія є на більшості сайтів органів влади. Так, з мобільної версії сайту <https://e-services.msp.gov.ua/> можна почитати новини.

8. Спочатку послуги, а потім самі сайти. Послуги не починаються й не закінчуються на сайті. На даний момент Інтернет – це один із кращих способів надання послуг, але це може змінитися дуже скоро. Наприклад: розроблено плагін (<http://saulcozens.co.uk/pages/wordpressgovuk/>) для CMS-Платформи WordPress, що дозволяє використовувати інформацію із сайту gov.uk у будь-якому пості або сторінці на WordPress. В Україні сайт Державних послуг (<https://posluga.gov.ua/>, <https://e-services.msp.gov.ua/>, <https://igov.org.ua/>) є одним із кращих прикладів вирішення проблем користувачів, але мобільних плагінів не має.

9. Потрібна послідовність в усьому. Принципи, що лежать в основі дизайну необхідно зберегти єдиними. Використання однакової мови й однакових патернів дизайну допомагає користувачеві краще орієнтуватися в сервісі. Наприклад, порівнявши сторінки двох сервісів gov.uk і gov.uk/government, поняття послідовності в дизайні стає зрозумілим. Українські сайти <https://www.kmu.gov.ua/ua> та <https://www.kmu.gov.ua/ua/diyalnist/programa-diyalnosti-uryadu> теж наочно демонструють послідовність в дизайні.

10. Зворотній зв'язок поліпшує сервіс. Розробникам треба ділитися своїми розробками і з колегами, і з користувачами. Ділитися як кодом, так і дизайном, ідеями, намірами і помилками. Грубі помилки будуть виявлені та усунені, а кращі альтернативи визначені та прийняті до уваги. Так, сторінка <https://www.gov.uk/bank-holidays> ілюструє ці принципи у дії, а на сторінці <https://www.gov.uk/contact> – можна написати побажання або задати питання з приводу роботи сайту.

Комунікація з користувачем повинна бути простою й зрозумілою. Візуальні метафори, що часто використовуються, скоріше ускладнюють передачу інформації, чим полегшують її. В Україні на головній сторінці <http://rada.gov.ua/> є анонси засідань Верховної ради, <http://portal.rada.gov.ua/news/> Novyny/Parlamentskyj_dovidnyk_znamennykh_i_ramyatnykh_dat/ - (Головна > Текстові публікації > Новини > Парламентський довідник знаменних і пам'ятних дат) є тільки такий довідник і його дуже важко знайти.

Порівняльний аналіз сайтів України та Великобританії приведено в табл. 1.

Таблиця 1

Вміст контенту сайтів України та Великобританії

Вимога	Україна	Великобританія
Потреба користувача	Не завжди виявляється, найголовніше ретельно приховане	Потреби користувача на першому місці
Зайва інформація	Головні особи міста на сайті займають головне місце	Спочатку потреби людей, а потім фото мера
Аналіз випереджає розробку дизайну	В Google Analytics сайти дуже погано відслідковуються	Западні сайти починають з аналізу
Спрощення роботи користувача	Допомогу на вагітність не можна оформити он-лайн	Допомога при вагітності: дуже легко зроблено і викладено на Github
Швидкий випуск сайтів	Дуже поступово здійснюється нарощення функцій	Все дуже швидко робиться і нарощується
Полегшення сприйняття	Реалізовано на сайтах державних органів управління	Реалізовано на сайтах державних органів управління
Інтерфейс для людей	Реалізовані мобільні версії	Реалізовані мобільні версії
Головне - послуги	Розповсюджених плагінів ще нема	Реалізовані різні плагіни для роботи з інформацією з сайту
Зворотній зв'язок	В більшості сайтів немає, куди відправити побажання та відгуки по сайту	Така функція завжди є на сайті

Таким чином, на даному етапі розвитку в Україні в порівнянні з країнами Євросоюзу інтерактивні інтегровані послуги громадянам та бізнесу реалізовані лише частково. Це пов'язано з відсутністю єдиного загальнодержавного підходу до створення відповідних сайтів та порталів, визначення відповідно-

го апаратного та програмного забезпечення, а також основних шаблонів дизайну.

До основних детермінант роботи держави з бізнесом можна віднести [8]: розмір фірми, структуру фірми, стратегію фірми, кількість користувачів, доступність ресурсів, енергію (як здатність здійснювати роботи), рівень довіри до держави, рівень прийняття керуванням фірми, керування структурою. До технологічних факторів можна віднести ІТ-сумісність, ІТ-складність, кількість інтерфейсів, процеси сумісності, безпеку, сумісність стандартів, кількість даних, стандартизованість даних, кількість операцій, зрілість ІТ. Схильність детермінант до певних змін у часі підтверджено неоднаковим впливом різних детермінант на різних фазах.

В [9] наведений аналіз стану сайту електронного урядування в Африці, в [10] розглянута перспектива впровадження електронного урядування на Філіппінах. Незадовільний стан електронного урядування в Африці має декілька причин, одною з яких є низький соціальний рівень населення. Причиною низького рівня впровадження на Філіппінах вважається недостатня підтримка населення, тому що між групами людей, які знаходяться в сприятливих та в несприятливих для життя умовах, є дуже великий розрив.

Модель розробки та аналізу контенту сайту органу державної влади. Сайт працює, поєднуючи разом інформацію і консультаційні послуги з різних джерел. Відповідний ресурс складається з трьох елементів [11–12]:

- інформація з клієнтської частини;
- інформаційний ресурс для здійснення адміністративно-управлінської діяльності, необхідної для надання державної послуги;
- відомчі інформаційні ресурси.

На підставі аналізу сайтів України та Великобританії можна визначити, що розробку і аналіз сайту доцільно проводити за наступною моделлю:

$$F = \{a, b, c, d, e, f\},$$

де F – показник сайту, який залежить від:

- a – інтерфейсу;
- b – зручності у користуванні;
- c – клієнтоорієнтованості;
- d – визначенні пріоритетних потреб користувачів;
- e – компактності представлення інформації.

При запровадженні конкретної електронної послуги слід ґрунтовно опрацювати юридичну можливість та правові наслідки її надання через мережу Інтернет. Надання електронних адміністративних послуг передбачає наявність систем гарантування безпеки персональних (приватних) даних. Крім того, система гарантування безпеки включає в себе захист персональних даних від несанкціонованого втручання сторонніх осіб.

Висновки

Інформаційне наповнення сайту органу державної влади потребує механізму консолідації інформації, отриманої з різноманітних джерел. Аналіз сайтів України та Великобританії показав, що українським сайтам не вистачає клієнтоорієнтованості, їх розробка і удосконалення повинні проходити з ура-

хуванням показників аналізу ефективності роботи сайтів. У запропонованій моделі аналізу контенту сайту органу державної влади розглянуто пошук потрібного джерела інформації для наповнення сайту. Питанням розробки системи кількісних показників оцінки сайтів органів влади будуть присвячені подальші дослідження.

Список літератури

1. Кондратенко О.Ю. Інформаційне забезпечення вищих органів державної влади та електронне урядування / О.Ю. Кондратенко // Науковий вісник Інституту міжнародних відносин НАУ. Серія: економіка, право, політологія, туризм. – 2011. – Т. 1, № 3. – С. 66-73.
2. Баровська А. ОГАС як національний проект: постановка проблеми: аналіт. доп. / А. Баровська. – К., НІСД, 2011. – 128 с.
3. Буханевич О.М. Проблеми впровадження електронних адміністративних послуг в Україні / О.М. Буханевич // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2015. – Вип. 3, Т. 2. – С. 57-60.
4. Гончарова Т. Концепція системи інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування України з надання муніципальних послуг / Т. Гончарова // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2013. – Вип. 3 (18). – С. 285-293.
5. Білова Т.Г. Аналіз ефективності роботи сайтів обласних державних адміністрацій / Т.Г. Білова, А.Ю. Левченко // Культурологія та соціальні комунікації: інноваційні стратегії розвитку: матер. міжнар. наук. конф. (24–25 листоп. 2016 р.). – Харків: ХДАК, 2016. – С. 168-170.
6. Серенок А.О. Сучасний стан, проблеми і перспективи розвитку в Україні електронних адміністративних послуг: Аналітична записка [Електронний ресурс] / А.О. Серенок, Т.І. Олійник // Національний інститут стратегічних досліджень при Президенті України, 2014. – 72 с. – Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/1716/>
7. Паклін Н.Б. Бизнес-аналитика: от данных к знаниям / Н.Б. Паклін, В.И. Орешков. – С.-Пб.: ИД «Питер», 2012. – 704 с.
8. Praditya D. Determinants of Business-to-Government Information Sharing Arrangements / D. Praditya, M. Janssen, R. Sulastri // The Electronic Journal of e-Government. – 2017. – № 15 (1). – Pp. 44-56. [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ejeg.com/volume15/issue1>.
9. Alain Ducass. E-Gov Development in Africa / Alain Ducass // The Electronic Journal of e-Government. – 2017. – № 15 (2). – Pp. 59-62. – Режим доступу : <http://www.ejeg.com/volume15/issue2>.
10. Aldwin Uy Urbina, Naoya Abe. Citizen-centric Perspective on the Adoption of E-Government in the Philippines // The Electronic Journal of e-Government. – 2017. – № 15 (2). – Pp. 63-83. [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ejeg.com/volume15/issue2>.
11. Косило Н.С. Консолидация информации о деятельности организации: системологический вербальный подход / Н.С. Косило, Д.Б. Ельчанинов, О.Н. Гуца // Вестник Нац. техн. ун-та "ХПИ" : сб. науч. тр. Темат. вып.: Новые решения в современных технологиях. – Х.: НТУ "ХПИ". – 2015. – № 62 (1171). – С. 64-69.
12. Казимир В.В. Методи та моделі стратегічного менеджменту в діяльності органів державної влади / В.В. Казимир, І.М. Олійченко, Ю.Д. Юрченко, В. П. Шмет // Науковий вісник Чернігівського державного інституту економіки і управління. – 2013. – № 4 (20). – С. 110-121.

References

1. Kondratenko, O.Yu. (2011), "Informatsiyne zabezpechennya vyshchyykh orhaniv derzhavnoyi vlady ta elektronne uryaduvannya" [Information support higher government authorities and e-Government], *Scientific Journal of the Institute of International Relations of NAU, Series: economics, law, political science, tourism*, P. 1, No. 3, pp. 66-73.
2. Barovska, A. (2011), "OHAS yak natsional'nyy projekt: postanovka problemy: analit. dop." [OHAS as a national project: problem analytical report], NISD, Kiev, 128 p.
3. Bukhanevych, O.M. (2015), "Problemy vprovadzhenja elektronnykh administratyvnykh poslugh v Ukraini" [Problems of introduction of electronic administrative services in Ukraine], *Scientific journal of Kherson State University*, Vol. 3, P. 1, pp. 57-60.
4. Honcharova, T. (2013), "Kontseptsiya systemy informatsiynoho zabezpechennya diyal'nosti orhaniv mistsevoho samovryaduvannya Ukrayiny z nadannya munitsypal'nykh poslugh" [The concept of information system of local government of Ukraine of municipal services], *Public Administration and Local Self-Government*, Vol. 3 (18), pp. 285-293.
5. Bilova, T.H. and Levchenko, A.Yu. (2016), "Analiz efektyvnosti roboty saytiv oblasnykh derzhavnykh administratsiy" [Analysis of the efficiency of the work of the sites of regional state administrations], *International scientific conference: Culture and Social Communication: Innovative Development Strategies*, November 24-25, 2016, Kharkiv, pp. 168-170.
6. Serenok, A.O. and Oliynyk, T.I. (2014), "Suchasnyy stan, problemy i perspektyvy rozvytku v Ukraini elektronnykh administratyvnykh poslugh: Analitychna zapyska" [The current state, problems and prospects of development of electronic administrative services in Ukraine: An analytical note], *National Institute for Strategic Studies under the President of Ukraine*, www.niss.gov.ua/articles/1716/ (accessed 12 December 2017).
7. Paklyn, N.B. and Orshkov, V.Y. (2012), "Byznes-analytyka: ot dannykh k znanyam" [Business Intelligence: from data to knowledge], Pyter, St. Petersburg, 704 p.
8. Praditya D., Janssen, M. and Sulastri, R. (2017), Determinants of Business-to-Government Information Sharing Arrangements, *The Electronic Journal of e-Government*, No. 15 (1), pp. 44-56, <http://www.ejeg.com/volume15/issue1>.

9. Alain Ducass (2017), E-Gov Development in Africa The Electronic Journal of e-Government, No. 15 (2), pp. 59-62, <http://www.ejeg.com/volume15/issue2>.

10. Aldwin Uy Urbina and Naoya Abe (2017), Citizen-centric Perspective on the Adoption of E-Government in the Philippines, The Electronic Journal of e-Government Volume, No. 15 (2), pp. 63-83, <http://www.ejeg.com/volume15/issue2>.

11. Kosylo, N.S., Eljchanynov, D.B. and Ghuca, O.N. (2015), "Konsolydacyja ynformacyy o dejateljnosty orghanyzacyy: systemologhycheskyj verbaljnij podkhod" [Information consolidation about organization activity: systemological verbal approach], *Bulletin of NTU "KhPI": Series: New solutions in modern technologies*, No. 62 (1171), pp. 64-69.

12. Kazymyr, V.V., Olijchenko, I.M., Jurchenko, Ju.D. and Shemet, V.P. (2013), "Metody ta modeli strateghichnogho menezhmentu v dijajlnosti orghaniv derzhavnoji vlady" [Methods and models of strategic management in the activities of state authorities], *Scientific journal of Chernihiv State Institute of Economics and Management*, No. 4 (20), pp. 110-121.

Надійшла до редколегії 18.05.2018

Схвалена до друку 19.06.2018

Відомості про авторів:

Білова Тетяна Георгіївна

кандидат технічних наук доцент
доцент
Харківської державної академії
культури, Харків, Україна
<https://orcid.org/0000-0002-1085-7361>

Побіженко Ірина Олександрівна

кандидат технічних наук доцент
доцент
Харківської державної академії
культури, Харків, Україна
<https://orcid.org/0000-0002-0723-1878>

Дьоміна Вікторія Михайлівна

кандидат технічних наук доцент
доцент
Харківського національного аграрного
університету ім. В. В. Докучаєва,
Харків, Україна
<https://orcid.org/0000-0001-6467-5021>

Information about the authors:

Tatyana Bilova

Candidate of Technical Sciences Associate Professor
Senior Lecturer
of Kharkiv State Academy of Culture,
Kharkiv, Ukraine
<https://orcid.org/0000-0002-1085-7361>

Iryna Pobizhenko

Candidate of Technical Sciences Associate Professor
Senior Lecturer
of Kharkiv State Academy of Culture,
Kharkiv, Ukraine
<https://orcid.org/0000-0002-0723-1878>

Viktoriiia Dyomina

Candidate of Technical Sciences Associate Professor
Senior Lecturer
of Kharkiv National Agrarian University
named after V.V. Dokuchaev,
Kharkiv, Ukraine
<https://orcid.org/0000-0001-6467-5021>

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ КОНТЕНТА САЙТОВ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Т.Г. Белова, И.А. Побіженко, В.В. Демина

Предложены параметры оценки эффективности веб-сайтов органов государственной власти, определены критерии эффективности их работы. Проведен сравнительный анализ сайтов органов государственного управления на примерах контента сайтов Великобритании и Украины. Предложена методика совершенствования информационного обеспечения, основанная на использовании унифицированной модели разработки и анализа сайтов. Модель учитывает рассмотренные критерии эффективности и обобщает существующие подходы к созданию сайтов.

Ключевые слова: электронное правительство, сайт органа государственной власти, государственная услуга, контент, обратная связь.

COMPARATIVE ANALYSIS OF CONTENT OF WEB-SITES OF PUBLIC AUTHORITIES

T. Bilova, I. Pobizhenko, V. Dyomina

The parameters of evaluation of efficiency of web sites of public authorities, certain criteria of efficiency of their work, are offered. Examples of a comparative analysis of information support for web sites are given. Information support for government websites is presented on the examples of two countries - Ukraine and the United Kingdom. The offered methodology of perfection of the informative providing of web-sites. Web-sites were analyzed for such to the criteria as: Necessity of user, Superfluous information, Primitive analysis, Simplification of work of user, Rapid producing of web-sites with their complication, Use of that easier for perception, Interface for people, Services, Feed-back. Necessities of user it more main all in a web-site. Superfluous information should not be on the website. An analysis the Internet of resources must warn to development of design. Work of user is necessary to be simplified. At first it is necessary to try as possible quicker to start a web site, and then to perfect him. It is necessary to use that works. The context of web-site is necessary to be taken into account. The main thing is services, not website design. The main thing is consistency in everything. A feed-back improves service. The services that are most important on the website are listed. It is concluded that in Ukraine interactive integrated services for citizens and businesses are partially implemented. The analysis of web-sites of Ukraine and Great Britain showed that the Ukrainian web-sites do not have the orientation on the problems of user, their development and improvement must pass taking into account the indexes of analysis of efficiency of work of web-sites.

Keywords: electronic management, web-site of public authority, state service, content, feed-back.