

## Информационная политика таможенных органов РФ: интернет-сайт ФТС России

К.Д. Гиндус

Самарский государственный технический университет, Самара, Россия

**Обоснование.** В условиях цифрового развития важной задачей Федеральной таможенной службы (ФТС) России становится эффективное использование информационных технологий, в частности официального сайта как ключевого инструмента информационного взаимодействия с участниками внешнеэкономической деятельности.

**Цель** — повышение эффективности информационного взаимодействия ФТС с заинтересованными пользователями через интернет-сайт.

**Методы.** В ходе исследования была проведена комплексная оценка официального сайта ФТС России. Использовались методы визуального анализа с применением инструмента XMind (рис. 1) [2].

Также проводилось анкетирование целевых групп (участников ВЭД, сотрудников таможенных органов, экспертов и студентов специальности «Таможенное дело») (табл. 1) и был применен корреляционный и кластерный анализ [1] в программной среде «Статистика 10».

Таблица 1. Ознакомительный фрагмент результатов оценок сотрудников таможенных органов и экспертов

| Критерий                           | Участники внешне-экономической деятельности | Сотрудники таможенных органов | Эксперты                       | Студенты специальности «Таможенное дело» |
|------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|
| Использование сайта                | Иногда                                      | Часто                         | Редко                          | Иногда                                   |
| Поиск кнопок навигации             | 37,5 % — «легко»                            | 50 % — «легко»                | 28,57 % — «легко»              | 25 % — «легко»                           |
| Легкость поиска информации         | 87,5 % — «вызывает трудности»               | 50 % — «вызывает трудности»   | 71,43 % — «вызывает трудности» | 87,5 % — «вызывает трудности»            |
| Общий опыт взаимодействия с сайтом | 62,5 % — «хороший»                          | 100 % — «хороший»             | 28,57 % — «хороший»            | 62,5 % — «хороший»                       |

Кроме того, была создана цифровая копия сайта в Figma [3] и проведена сравнительная оценка с сайтами других федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) с использованием метода DEA, что позволило объективно оценить текущую эффективность сайта и определить возможные пути ее повышения.

**Результаты.** Анализ структуры сайта выявил дублирующие разделы и значительное количество промежуточных страниц, усложняющих навигацию. Анкетирование показало различия в восприятии сайта между четырьмя группами пользователей: сотрудниками ТО, экспертами, участниками ВЭД и студентами. Сотрудники ТО регулярно используют сайт и оценивают его наиболее положительно, тогда как эксперты и студенты указывают на трудности с навигацией и недостаточную актуальность информации. DEA-анализ продемонстрировал средний уровень эффективности сайта ФТС по сравнению с аналогами других ФОИВ.



Рис. 1. Первый уровень структуры официального сайта ФТС России

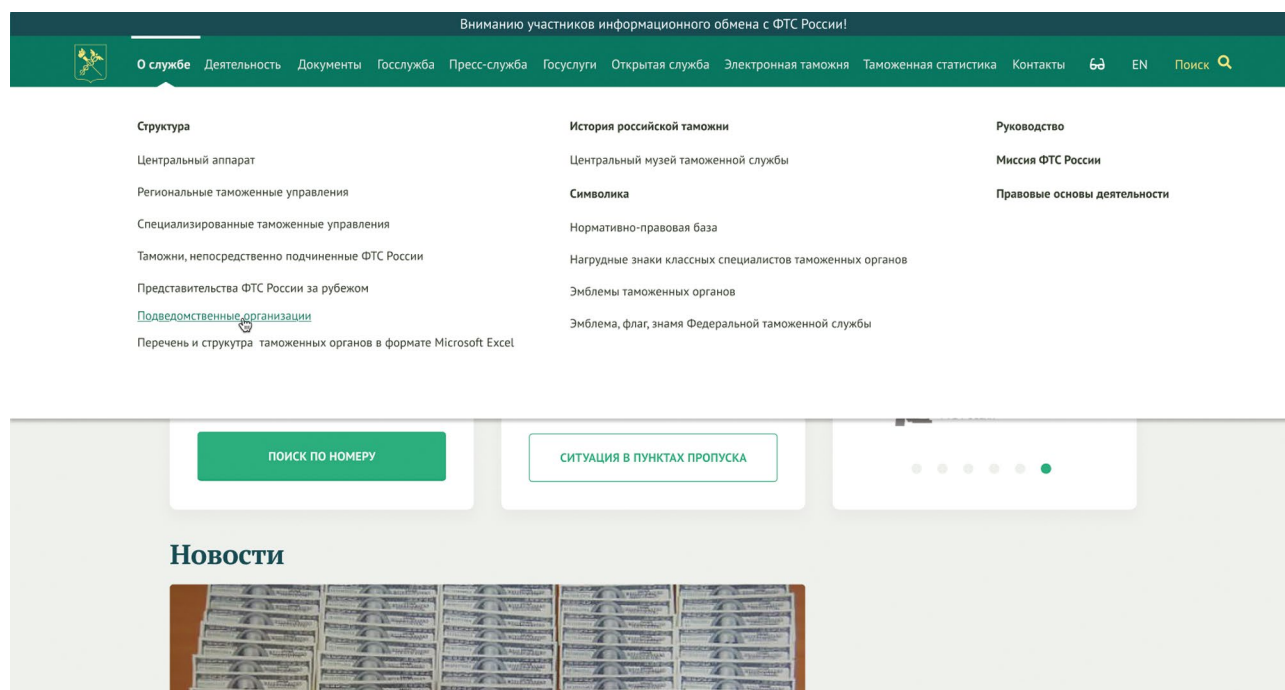


Рис. 2. Обновленный вариант меню официального сайта ФТС

Были предложены мероприятия по улучшению структуры: сокращение уровней вложенности, упрощение меню, внедрение интеллектуального поиска (рис. 2).

Прогнозируемые результаты включают снижение процента отказов на 15 %, уменьшение глубины просмотра на 24,2 % и сокращение среднего времени пребывания на сайте на 22,9 %

**Выводы.** Таким образом, все предложенные мероприятия для улучшения работы сайта как инструмента информационной политики ФТС продемонстрировали положительные результаты. Реализация этих мероприятий существенно повысит эффективность работы сайта как инструмента информационной политики, что приведет к значительным улучшениям как с точки зрения пользовательского опыта, так и с точки зрения общей производительности сайта.

**Ключевые слова:** информационная политика; официальный сайт ФТС; цифровизация; пользовательский опыт; DEA-анализ; структура сайта; информационное взаимодействие.

### Список литературы

1. Баврина А.П., Борисов И.Б. Современные правила применения корреляционного анализа // Медицинский альманах. 2021. № 3(68). С. 70–79. EDN: TPSSIX
2. Белолюбская М.В. Разработка структуры веб-сайта для сопровождения образовательной деятельности // Меридиан. 2021. № 5(58). С. 213–215. EDN: ННQHNM
3. Черепнин М.А. Функции и возможности Figma // Научно-исследовательский центр «Technical Innovations». 2023. № 12. С. 119–122. EDN: PPAHXX

### Сведения об авторе:

**Кристина Дмитриевна Гиндус** — студентка, группа 5-ТЭФ-12, теплоэнергетический факультет; Самарский государственный технический университет, Самара, Россия. E-mail: kristinaginduss@yandex.ru

### Сведения о научном руководителе:

**Дарья Борисовна Штрикова** — кандидат экономических наук, доцент; Самарский государственный технический университет, Самара, Россия. E-mail: shtrikovadb@yandex.ru