**Анализ опроса об удобстве пользования официальным сайтом Министерства финансов Российской Федерации, мобильными приложениями Министерства финансов Российской Федерации и качестве публикуемого на них контента, проводимого на официальном сайте Минфина России в разделе «Опросы и анкетирования» в период с 8 декабря 2020 года по 31 декабря 2020 года.**

**(https://minfin.gov.ru/ru/votes/20191108/)**

**Количество участников опроса – 36 человек.**

Преобладающий возраст – 31-45 лет.

Вопрос: *«С какой целью Вы обратились на официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации?»*

получить ответ на конкретный вопрос, связанный с финансовой деятельностью – 27 ответов (75 %);

посмотреть новости – 8 ответов (22,22 %);

ознакомиться с сайтом – 5 ответов (13,88 %);

воспользоваться одним из сервисов – 3 ответа (8,33%);

другое – 3 ответа (8,33%).

Вопрос: «*Оцените дизайн официального сайта Министерства финансов Российской Федерации»*:

хорошо – 16 ответа (44,45%);

нормально – 10 ответов (27,78 %);

плохо – 7 ответов (19,44%);

очень плохо – 3 ответа (8,33%)

**Комментарий:** абсолютное большинство респондентов оценили дизайн сайта как приемлемый («хорошо» и «нормально»).

В числе причин, по которым респондентов не устраивает дизайн сайта, были указаны:

- оформление стилизовано под кремлевские стены, предпочтительнее что-то родное, жизненное, что-то из серии картина Шишкина «рожь» - т.е. богатство страны, а не политические символы;

- очень тяжёлый, с трудом можно получить ссылку на конкретный материал, почти все элементы являются гиперссылками - никуда не ткнуть, скопировать название новости невозможно - всё начинает грузиться;

- он некрасивый;

- не соответствует современному стилю;

- древний, отвратительный поиск.

*Вопрос: «Получили ли Вы информацию по интересовавшему Вас вопросу?»*

да, в полном объеме – 21 ответ (58,33%);

да, частично – 10 ответов (27,78%);

информация не актуальна – 3 ответа (8,33%);

нет, не получил – 2 ответа (5,56%).

**Комментарий:** большинство респондентов получили интересующую их информацию через официальный сайт Минфина России. Таким образом, официальный сайт Минфина России выполняет основную функцию по предоставлению пользователям актуальной информации о деятельности Минфина России.

В числе вопросов, ответы на которые пользователи искали на сайте были:

- бюджетная деятельность;

- проекты, письма, приказы, издаваемые Министерством;

- статистика по ФНБ;

- информация о выделении дополнительного финансирования для стимулирования гражданских служащих;

- порядок предоставления разъяснений по налоговому законодательству;

- применение норм федерального закона «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» от 05.04.2013 № 44-ФЗ.

*Вопрос: «Какими интерактивными сервисами, размещенными на официальном сайте Министерства финансов Российской Федерации, Вы пользуетесь?» (множественный выбор)*

Опросы и голосования – 7 ответов (19,44%);

Форум – 0;

Подписка на материалы официального сайта Министерства – 6 ответов (16,66%);

Электронные обращения - 10 ответов (27,78%);

Получение информации о ходе рассмотрения в Министерстве электронного обращения – 8 ответов (22,22%);

Обратная связь - 3 ответа (8,33%);

Электронная запись на личный прием к руководству Министерства – 0 ответов;

Видеотрансляции мероприятий (вебинары) – 2 ответа (5,56%);

Не пользуюсь, так как на сайте Министерства нет нужных мне интерактивных сервисов – 2 ответа (5,56%);

Не пользуюсь, так как не знаю о том, что на сайте Министерства есть интерактивные сервисы – 11 ответов (30,55%).

**Комментарий:** 2 респондента воздержались от ответа. Наиболее востребованными у респондентов интерактивными сервисами по итогам опроса являются: сервис подписки на материалы официального сайта Министерства (16,66%), опросы и голосования (19,44%), сервис «Электронный обращения» (27,78%), получение информации о ходе рассмотрения в Министерстве электронного обращения (22,22%).

*Вопрос: «Оцените удобство использования интерактивных сервисов официального сайта Министерства финансов Российской Федерации, которыми Вы пользуетесь»:*

очень удобно – 13 ответов (36,11%);

скорее удобно – 11 ответов (30,56%);

скорее неудобно – 5 ответов (13,89%);

неудобно – 7 ответа (19,44%).

**Комментарий:** большинство респондентовоценили уровень удобства пользования интерактивными сервисами сайта как высокий (66,7%).

В качестве предложений по повышению удобства пользования интерактивными сервисами сайта от респондентов поступила следующая информация:

- возможно имеет смысл размещать более подробную информацию о движении рассмотрения обращения, движении исполнения судебных решений.

*Вопрос:* «*Пользуетесь ли Вы мобильными приложениями Министерства финансов Российской Федерации?»*

да – 8 ответов (22,22%);

нет, не знаю о них ничего – 25 ответов (69,45 %);

нет, они не удобные и не информативные – 3 ответа (8,33%).

**Комментарий:** по мнению респондентов, мобильное приложение «должно быть доступно с любого сервера».

*Вопрос: «С каких устройств Вы чаще всего открываете официальный сайт Министерства финансов Российской Федерации (укажите возникающие проблемы, если имеются)?»*

настольный компьютер, ноутбук, нетбук – 25 ответов (69,44%)

планшет – 3 ответа (8,33%);

мобильный телефон – 14 ответов (38,88%).

*Вопрос: «Насколько сложно Вам ориентироваться на официальном сайте Министерства финансов Российской Федерации (навигация сайта)?»*

Очень просто – 9 ответов (25%);

Скорее просто – 6 ответов (16,67%);

Нормально – 11 ответов (30,55%);

Скорее сложно – 5 ответов (13,89%);

Очень сложно – 5 ответов (13,89%).

Комментарий: большинство респондентов оценили навигацию сайта на достаточно высоком уровне (72,2%).

*Вопрос: «Удовлетворяет ли работа поисковой системы официального сайта Министерства финансов Российской Федерации (если нет, укажите почему)?»*

Да – 12 ответа (75%);

Нет – 4 ответа (25%).

*Вопрос: «Удобна ли в использовании мобильная версия официального сайта Министерства финансов Российской Федерации (если нет, укажите почему)?»*

Да – 29 ответов (80,55%);

Нет – 6 ответов (16,67%);

Не используют мобильную версию сайта – 1 ответ (2,78%).

Основная причина, по которой мобильная версия сайта не удовлетворяет пользователей: «все очень мелко приходится масштабировать экран, при заполнении опроса через телефон анкета не отправлялась (были заполнены) кнопка отправить была неактивна, пришлось продублировать через ПК».

*Вопрос: «Оцените, в соответствии с потребностями представляемой Вами социальной (профессиональной, организационной) группы, полноту и оперативность информации, размещаемой на официальном сайте Министерства финансов Российской Федерации»*

Оперативность размещения и полнота информации соответствуют потребностям – 19 ответов (52,79%);

Информация не всегда размещается оперативно, но представлена в необходимом объеме – 7 ответов (19,44%);

Информация размещается оперативно, но ее объем недостаточен – 3 ответа (8,33%);

Оперативность размещения и полнота информации не соответствуют потребностям – 7 ответов (19,44%).

*Вопрос: «Оцените, в соответствии с потребностями представляемой Вами социальной (профессиональной, организационной) группы, актуальность информации, размещенной на официальном сайте Министерства финансов Российской Федерации (включая актуальность размещенных документов)»*

Информация и размещенные документы актуальны – 25 ответов (69,44%)

Информация частично устарела, при этом документы актуальны – 5 ответов (13,89%);

Некоторые документы размещены в неактуальных редакциях – 4 ответа (11,11%);

Большая часть информации устарела, документы размещены в неактуальных редакциях – 2 ответа (5,56%).

*Вопрос: «Какую общую оценку Вы бы поставили официальному сайту Министерства финансов Российской Федерации (оцените по 5-ти бальной шкале, где 1 – минимальная оценка, 5 – максимальная оценка)?»*

5 баллов – 16 ответов (44,44%);

4 балла – 10 ответов (27,78%);

3 балла – 4 ответа (11,11%)

2 балла – 4 ответа (11,11%);

1 балл – 2 ответа (5,56 %).

**Выводы:**

Количество участников опроса для выявления мнения пользователей касательно функционирования официального сайта Минфина России и мобильных приложений и определения планов развития сайта низкое. Вместе с тем, опрос показал, что в целом респонденты оценили сайт на достаточно высоком уровне, но требующем совершенствования, в частности:

1. Информация и документы, размещенные на сайте, признаны респондентами актуальными, в большинстве случаев пользователи получали запрашиваемую информацию. Но при этом, сообщалось, что сайт имеет не современный стиль, а также неудобный поиск, хотя навигация сайта оценена на высоком уровне (72,2% респондентов). Некоторые респонденты испытывали сложности с получением ссылок на документы.
2. Удобство пользования интерактивными сервисами сайта в целом оценено на высоком уровне (66,7 % респондентов). В числе рекомендаций, респондентами признана необходимость размещения более подробной информацию о движении рассмотрения обращений, а также движении исполнения судебных решений.
3. Удобство пользования мобильной версией сайта в целом оценено как высокое (80,55% респондентов). Основная причина, по которой мобильная версия сайта не удовлетворяет пользователей: все очень мелко приходится масштабировать экран, также, некоторые функции недоступны при работе с мобильной версией.
4. Результаты опроса показывают, что уровень востребованности мобильных приложений Минфина России крайне низкий – больше половины респондентов ничего не знают о мобильных приложениях Минфина России (69,45% респондентов), что говорит о необходимости принятия мер по популяризации мобильных приложений Минфина России.
5. Абсолютное большинство опрошенных респондентов открывают сайт Минфина России, используя настольный компьютер, ноутбук, нетбук (69,44%).
6. Максимальную оценку сайту (5 баллов) поставили 44,44% респондентов, 4 балла – 27,78% респондентов, в среднем оценка сайта – 4 балла.