

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
(РАНХиГС)

ПРЕПРИНТ  
(НАУЧНЫЙ ДОКЛАД)

по теме:

**ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ: ОЦЕНКА  
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И РИСКОВ С ПОЗИЦИИ ГРАЖДАН**

Добролюбова Е.И., в.н.с. ЦТГУ, к.э.н., 0000-0002-9405-4936, [dobrololyubova-ei@ranepa.ru](mailto:dobrololyubova-ei@ranepa.ru)  
Южаков В.Н., директор ЦТГУ, д.ф.н., проф., 0000-0002-5687-1863, [yuzhakov-vn@ranepa.ru](mailto:yuzhakov-vn@ranepa.ru)  
Покида А.Н., директор Центра социально-политического мониторинга ИОН, к.с.н., 0000-  
0002-5439-3503, [pokida@ranepa.ru](mailto:pokida@ranepa.ru)  
Зыбуновская Н.В., н.с. Центра социально-политического мониторинга ИОН, 0000-0003-  
0326-8590, [nzyb@ranepa.ru](mailto:nzyb@ranepa.ru)

Москва 2022

## Аннотация

Цифровая трансформация – одно из направлений, одна из национальных целей и условий развития страны. Для оценки ее результатов в сфере государственного управления **актуальны** мониторинговые социологические исследования, позволяющие выявить восприятие гражданами результативности и рисков цифровизации взаимодействия между государством и гражданами, исполнения государством значимых для граждан государственных функций. **Цель** исследования – оценка эффектов цифровизации государственного управления с позиции граждан. **Предметом** исследования является взаимодействие государства (государственных органов и учреждений) и граждан, исполнение значимых для граждан государственных функций с использованием цифровых технологий. Основной **метод** исследования – проведение репрезентативного социологического опроса граждан. По **результатам** исследования представлены оценки гражданами результативности цифровизации государственного управления, проведен анализ готовности граждан к цифровому взаимодействию с государством, а также проведена оценка рисков цифровизации государственного управления с позиции граждан. Исследование позволяет сделать следующие **выводы**. Подавляющее большинство респондентов (88,2%) за последний год имели опыт взаимодействия с государственными органами и (или) бюджетными учреждениями с использованием цифровых технологий. Хотя в целом граждане положительно оценивают влияние цифровых технологий на качество государственного управления, в некоторых сферах их взаимодействия с государством положительный эффект не столь очевиден. Реже всего граждане отмечают положительное влияние цифровизации на качество образовательного процесса. Несмотря на значительный опыт цифрового взаимодействия с государством большинство респондентов не готовы к такому формату взаимодействия с ним по всем вопросам. Одним из основных факторов готовности к цифровому взаимодействию граждан и государства является уровень цифровых навыков граждан. Респонденты оценивают риски цифровизации государственного управления как высокие. Чаще о значительных рисках перехода к цифровому взаимодействию с государством заявляют респонденты с более высоким уровнем образования и более высокими цифровыми навыками. **Научная новизна** исследования заключается в разработке и апробации социологического инструментария для выявления оценки гражданами результативности и рисков цифровизации государственного управления. **Рекомендации** по итогам исследования связаны с необходимостью учета оценки гражданами результативности и рисков цифровизации государственного управления при планировании и реализации программ цифровой трансформации на федеральном и региональном уровнях.

## Ключевые слова:

Государственное управление, оценка рисков, результативность цифровизации, социологический опрос граждан, цифровая трансформация.

## Коды JEL Classification

H11; H41; H83

RUSSIAN PRESIDENTIAL ACADEMY OF NATIONAL ECONOMY AND PUBLIC  
ADMINISTRATION (RANEPA)

PREPRINT  
(SCIENTIFIC REPORT)

**GOVERNMENT DIGITALIZATION: EVALUATING EFFECTIVENESS AND RISKS  
FROM PUBLIC PERSPECTIVE**

Dobrolyubova Elena I., lead researcher, Center of Public Administration Technologies, Cand.

Sci. (Econ.), ORCID 0000-0002-9405-4936, [dobrolyubova-ei@ranepa.ru](mailto:dobrolyubova-ei@ranepa.ru)

Yuzhakov Vladimir N., director, Center of Public Administration Technologies, Dr. Sci.

(Philosophy), professor, ORCID 0000-0002-5687-1863, [yuzhakov-vn@ranepa.ru](mailto:yuzhakov-vn@ranepa.ru)

Pokida Andrei N., director, Center for Social and Political Monitoring, Cand. Sci. (Soc.), ORCID  
0000-0002-5439-3503, [pokida@ranepa.ru](mailto:pokida@ranepa.ru)

Zybinovskaya Natalia V., researcher, Center for Social and Political Monitoring, ORCID 0000-  
0003-0326-8590, [nzyb@ranepa.ru](mailto:nzyb@ranepa.ru)

Moscow 2022

## Abstract

Digital transformation is one of Russia's national goals and development objectives. Therefore, monitoring sociological studies aimed at collecting public perceptions of effectiveness and risks of government digitalization are highly **relevant**. The **goal** of this paper is to evaluate the effects of government digitalization from the public perspective. The **subject** of the study is the interaction between the state (public authorities and state institutions) and citizens with the use of digital technologies during the performance of publicly relevant government functions. The primary **method** of the study is a representative sociological public survey. The **results** presented in the paper contain an evaluation of the effectiveness of government digitalization from the citizens' perspective, an analysis of the public readiness to engage in digital interaction with the public authorities as well as an evaluation of the risks associated with government digitalization, as perceived by the public. The paper **demonstrates** that a vast majority of Russians (88.2 percent) have engaged in digital interaction with the state over the past year. The study **concludes** that while overall evaluation of government digitalization effectiveness in terms of improving governance quality is positive, some areas are more problematic. For instance, less than a quarter of the respondents feels that the use of digital technology has improved the quality of education. Despite significant experience in digital interaction with the state, most respondents are not always ready to choose the digital channel for every issue. The choice of digital channel over other possible interaction means mostly depends on digital skills. The respondents evaluate the risks associated with government digitalization as high. Better educated respondents with higher digital skills are more likely to note that government digitalization risks are substantial, compared to other citizens. The **novelty** of the study is related to developing and implementing sociological instruments for measuring effectiveness and risks of government digitalization as perceived by the public. The paper **recommends** to account for the public evaluation of digital government effectiveness and risks while planning and implementing the government's digital transformation initiatives at the federal and at the regional level.

## Keywords:

Digital transformation, digitalization effectiveness, governance, public sociological survey, risk evaluation.

## JEL Classification Codes:

H11; H41; H83

## Введение

В соответствии с Указом Президента РФ от 21.07.2020 № 474 в качестве одной из национальных целей определена цифровая трансформация. Государственное управление является одной из сфер, где внедрение цифровых технологий осуществляется крайне активно. В конце 2020 г. федеральные органы исполнительной власти впервые утвердили ведомственные программы цифровой трансформации. В процессе цифровизации государственного управления активно участвуют и субъекты РФ, а уровень цифровой зрелости является одним из показателей эффективности высших органов исполнительной власти регионов. Однако эффект от цифровизации во многом будет зависеть от того, в какой степени цифровые технологии станут средством повышения качества государственного управления с позиции его конечных бенефициаров – граждан.

Пока практика оценки результативности и эффективности цифровизации государственного управления ориентируется в основном на оценку доступности тех или иных государственных услуг и функций в электронном виде и не учитывает влияние цифровизации на достижение конечных общественно значимых результатов, а также рисков цифровизации [1].

В 2019 г. в рамках государственного задания РАНХиГС была разработана система показателей оценки результативности и эффективности цифровизации государственного управления. Ее апробация в 2020-2021 гг. показала, что пока влияние цифровизации государственного управления на результативность и эффективность реализации различных типов государственных функций весьма неравномерно. Кроме того, наибольший эффект внедрения цифровых технологий отмечается в сфере оказания государственных услуг гражданам, тогда как цифровизация иных типов государственных функций развита в меньшей степени [2]. Опыт пандемии коронавирусной инфекции показал и наличие существенных рисков перехода к цифровому взаимодействию, обусловленных как проблемами «цифрового неравенства» и ограничениями инфраструктуры, так и недостаточным «цифровым доверием» граждан и бизнеса к государству. В этой связи проведение мониторинговых исследований, посвященных оценке эффектов от цифровизации государственного управления для ключевых внешних бенефициаров, представляется своевременным и актуальным.

Цель исследования - оценка эффектов цифровизации государственного управления с позиции граждан.

Под эффектами цифровизации государственного управления для граждан понимается оценка гражданами влияния цифровизации государственного управления на параметры обоснованности, результативности и эффективности государственного управления. Эффекты

могут быть не только положительными: в исследовании рассматриваются и риски цифровизации.

Для сбора эмпирических данных в рамках исследования был проведен репрезентативный социологический опрос граждан, посвященный оценке результативности и рисков цифровизации государственного управления.

При проведении телефонного опроса использовалась вероятностная многоступенчатая стратифицированная двухосновная выборка стационарных и мобильных номеров с контролируемыми параметрами (метод квот).

Опрос был проведен в 50 субъектах Российской Федерации, представляющих типичные регионы во всех федеральных округах. Целевой аудиторией исследования выступили граждане РФ в возрасте 18 лет и старше. Общее количество опрошенных составило 2010 респондентов. Опросом были охвачены более 800 городских и сельских населенных пунктов.

Фактическое соотношение доли стационарных и мобильных телефонных номеров составило 35% на 65%, что является приемлемым соотношением с учетом опыта проведения аналогичных опросов [3].

При разработке анкеты и методики социологического исследования исследовался как зарубежный опыт использования социологических методов для оценки цифровизации государственного управления [4], так и российский опыт проведения аналогичных исследований [5-10].

Проведенный анализ показал, что большинство исследований концентрируются на оценке государственных услуг и электронного участия, тогда как результаты цифровизации иных типов государственных функций (регулирования, контрольно-надзорной деятельности) пока недостаточно подтверждены эмпирическими данными.

В проанализированных исследованиях зачастую предполагается, что внедрение и использование той или иной цифровой технологии всегда приводит к положительным эффектам для пользователей. Это предположение не всегда справедливо. Даже удовлетворенность пользователей конкретными цифровыми сервисами, используемыми органами государственной власти, не всегда означает повышение качества государственных услуг и функций. Например, удовлетворенность граждан формой электронного запроса на получение национального паспорта не означает, что соответствующая административная процедура претерпела существенные положительные изменения; удобство использования портала, предназначенного для электронного участия граждан, не гарантирует, что поднятые ими проблемы будут решены. Необходимо совмещение данных о восприятии качества государственного управления с оценками результатов его цифровизации.

Проведенный анализ показывает растущий интерес исследователей к вопросам рисков цифровизации государственного управления и связанным с ними факторам доверия правительству и технологиям, однако в российской практике эти вопросы требуют более подробного изучения.

С учетом анализа зарубежного и российского опыта настоящее исследование исходит из того, что востребованность использования цифровых технологий гражданами для взаимодействия с государством и оценка их результативности может варьироваться в зависимости от целей взаимодействия. В рамках исследования рассматриваются следующие основные цели (направления) взаимодействия:

1) Обращение за административными государственными и муниципальными услугами<sup>1</sup>.

2) Получение в дистанционном (онлайн) режиме с использованием цифровых технологий бюджетных услуг<sup>2</sup>, в том числе:

- дистанционные онлайн-консультации врачей (телемедицина);
- дистанционное обучение, в т.ч. школьников.

3) Использование цифровых сервисов, автоматизирующих отдельные этапы оказания административных и бюджетных государственных и муниципальных услуг, а также иных типов взаимодействия с государственными органами и учреждениями:

- оплата налогов, сборов, госуслуг, услуг бюджетных учреждений и организаций;
- получение, передача сведений в государственные и муниципальные органы и бюджетные учреждения, запись для получения бюджетных услуг (например, передача показаний счетчиков, загрузка данных ПЦР-теста для Роспотребнадзора при прибытии из-за рубежа, получение данных электронной медицинской карты, информации из электронного дневника школьника, сертификата вакцинации и пр.);
- реализация гражданских прав и обязанностей, участие в выработке и принятии решений (например, использование цифровых технологий для участия в выборах, переписи, общественных слушаниях и обсуждениях, опросах, общественных консультациях и т.д.);
- подача жалоб и обращений в госорганы и учреждения для решения конкретных проблем (например, благоустройства дворов, устранения ям на дороге и пр.);

---

<sup>1</sup> К административным государственным и муниципальным услугам относятся услуги, оказываемые в соответствии с 210-ФЗ и предусматривающие установление (изменение) прав граждан, например, выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на недвижимость, выдача различных разрешений, лицензий, получение выписок, запрос официальной информации, обеспечение пособиями и пенсиями и т.д.

<sup>2</sup> Под бюджетными услугами понимаются услуги, предоставляемые государственными и муниципальными бюджетными учреждениями. В настоящее исследование включены бюджетные услуги, оказываемые учреждениями образования и здравоохранения.

– подача обращений или жалоб в госорганы и учреждения с целью защиты своих законных прав и интересов (например, обращения за защитой от рисков причинения вреда здоровью, имуществу, природе; обжалования действий (бездействия) госорганов и учреждений).

В совокупности указанные направления (цели) взаимодействия охватывают все основные типы государственных функций, бенефициарами которых являются граждане.

На основе анализа теоретических исследований [11-13] в рамках опроса были выявлены 5 рисков, связанных с цифровизацией государственного управления, оцениваемых гражданами:

- риски утечки персональных данных, мошенничества;
- избыточный цифровой контроль со стороны государства, нарушение неприкосновенности личной жизни;
- риски формального подхода и нарушения прав граждан, если решения принимаются не человеком, а автоматически (на основе алгоритма);
- риски неустойчивости государственных информационных систем (сбои, аварии);
- риски дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями.

В первом разделе доклада приведен анализ масштабов использования цифровых технологий гражданами и оценка результативности цифровизации государственного управления. Во втором разделе рассматриваются вопросы готовности граждан к цифровому взаимодействию с государством. Третий раздел посвящен оценке рисков цифровизации государственного управления с позиции граждан.

Новизна исследования состоит в разработке и аprobации социологического инструментария для выявления оценки гражданами результативности и рисков цифровизации государственного управления.

Результаты исследования могут быть использованы в интересах Департамента информационных технологий и связи Правительства Российской Федерации, Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, реализующих ведомственные программы цифровой трансформации.

# 1      Оценка      результативности      цифровизации государственного управления с позиции граждан

## 1.1    Масштабы    использования    цифровых    технологий гражданами    при    взаимодействии    с    государственными    органами и    учреждениями

В настоящее время практически нет ни одной сферы деятельности, в которой не использовались бы цифровые технологии. Процесс цифровизации активно развивается, и он необратим.

Это уже не только способы развлечения, но и удобный сервис взаимодействия населения с различными государственными органами и иными учреждениями для получения государственных услуг, для защиты значимых для них охраняемых законом ценностей, для передачи данных, оплаты налогов и сборов, обучения и многое другое.

Пандемия COVID-19 только ускорила процесс цифровизации и продемонстрировала его значимость при реализации государственного и муниципального управления и в иных сферах жизнедеятельности граждан. Тем не менее среди значительного количества очевидных положительных сторон цифровизации существуют и негативные, которые, во-первых, связаны с невысокой цифровой грамотностью некоторых слоев населения, в данном случае чаще всего речь идет о более возрастных его группах, что, несомненно, ведет к цифровой дискриминации и ущемлению, а во-вторых, проявляются в увеличении рисков утечки персональных данных и их незаконного использования.

Результаты общероссийского телефонного опроса взрослого населения, проведенного в феврале 2022 года, продемонстрировали высокую включенность граждан в цифровое пространство. За последний год в целом 88,2% респондентов использовали возможности цифровых технологий (официальные порталы, цифровые платформы, мобильные приложения и т.п.) при взаимодействии с государственными органами и иными учреждениями. Полученные результаты близки к данным, опубликованным Росстата за 2021 год. Так, по данным Росстата, 85,1% граждан, взаимодействовавших с органами

---

<sup>1</sup> Данный показатель представляет количество граждан, которые в течение одного года использовали хотя бы один механизм цифрового взаимодействия с органами власти или другими учреждениями. В ходе исследования респондентам был предложен перечень из 8 основных направлений возможного использования цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении.

государственной власти и местного самоуправления, использовали Интернет для такого взаимодействия.

Как показывают результаты социологического опроса, чаще пользовались возможностями цифрового взаимодействия респонденты среднего возраста. Например, в возрастных группах 30-39 лет и 40-49 лет доля использующих цифровые технологии достигает 94,7% и 93,5%, соответственно. Для сравнения у лиц старше 60 лет этот показатель несколько ниже и составляет 76,9%.

Данные опроса показывают, что наиболее активно используют возможности цифровых технологий городские жители. В столичных, краевых, областных центрах на этот факт указали 92,3%, в сельских населенных пунктах – 80,2%.

В целом, согласно полученным данным, именно наиболее активные слои населения чаще пользуются возможностями цифровых технологий. В первую очередь, необходимо отметить граждан с высшим образованием – 92,3%, занятое население (наемный работник – 94,2%, работодатель – 95,0%), граждан с высоким материальным положением – 94,4%.

Наименьшее число вовлеченных в процесс цифровизации отмечается среди пенсионеров – 74,6%, в группе респондентов с неполным средним образованием – 72,3%, а также граждан, имеющих инвалидность, особенно с первой группой – 57,1%. Эти группы можно рассматривать как наиболее ущемленные категории населения в плане реализации своих цифровых возможностей.

Результаты исследования позволили выявить значительные различия в уровне использования цифровых технологий в зависимости от конкретного механизма взаимодействия респондентов с государственными органами и учреждениями.

Чаще всего опрошенные в течение последнего года использовали возможности цифровых технологий в качестве сервиса для удовлетворения своих жизненных потребностей. Например, 63,2% респондентов использовали его для получения, передачи сведений в госорганы и учреждения, записи для получения бюджетных услуг (записаться на прием к врачу; записаться, чтобы забронировать книгу в библиотеке, записать ребенка в кружок, передать показания счетчиков, получить данные электронной медкарты, электронного дневника школьника, сертификата вакцинации и пр.). Еще 59,2% оплачивали налоги, сборы, госуслуги, услуги бюджетных учреждений и организаций с использованием возможностей цифровых технологий (рисунок 1).

---

<sup>1</sup> Прямое сопоставление с данными Росстата некорректно, так как, в отличие от данного социологического исследования, Росстат не учитывает цифровое взаимодействие граждан с бюджетными учреждениями (в частности, дистанционное обучение школьников). Однако результаты обоих исследований безусловно свидетельствуют о достаточно высокой востребованности цифровых возможностей для взаимодействия граждан с государством.

Также можно отметить, что у населения накопился значительный опыт использования цифровых технологий при дистанционном обучении, в т.ч. школьников. За последний год о таком способе обучения заявили 56,2% респондентов. При этом приведенное значение включает как личный опыт обследуемых, так и обучение их детей (внуков). Можно отметить, что такой формат получения образования приобрел широкое распространение под влияние пандемии COVID-19 как вынуждения мера, и при снятии всех коронавирусных ограничений его востребованность скорее всего несколько упадет.



Рисунок 1 – Доля граждан, пользовавшихся за последний год возможностями цифровых технологий при взаимодействии с госорганами и учреждениями в следующих случаях (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Результаты исследования показывают, что использование цифровых технологий при обращении за административными государственными и муниципальными услугами [202] (например, выдача или обмен паспорта, регистрация по месту жительства, регистрация прав на недвижимость, выдача различных разрешений, получение выписок и т.д.) получило существенное распространение. За последний год получали такие государственные услуги при помощи цифровизации 54,6% респондентов. Данные общероссийских мониторинговых исследований, проведенных РАНХиГС еще в 2011-2015 гг., фиксировали более низкие показатели использования различных федеральных, региональных, ведомственных порталов для получения государственных административных услуг: на уровне 10%-20% [14]. При этом чаще всего цифровые ресурсы использовались для получения информации об услуге, распечатке форм, записи на прием. Подача заявлений и, что особенно важно, получение конечного результата фиксировалось, но было не так широко представлено. Например, по результатам опроса 2015 года, 28,1% респондентов использовали возможности Единого портала для направления запроса на предоставление услуги, 18,5% – для получения результата услуги (это составляет 3,2% от общего количества опрошенных

получателей административных госуслуг) [14]. Текущая ситуация несколько отличается. Уже почти половине респондентов из тех, кто с помощью цифровых технологий обращался за получением административной госуслуги, удается в электронном виде и направить заявление о предоставлении услуги, и получить ее результаты (рисунок 2). А это составляет уже 26,5% от общего количества опрошенных. Безусловно, этот рост обеспечивается различными факторами: и переводом большего числа услуг в электронный формат, и расширением цифровых возможностей доступа к услугам (это порталы, веб-сайты органов власти, мобильные приложения).



Примечание – формулировка вопроса: «Какие этапы оказания госуслуг были организованы с использованием цифровых технологий? (если Вы обращались за несколькими госуслугами, расскажите об опыте последнего обращения)».

Рисунок 2 – Основные способы получения госуслуг гражданами с использованием цифровых технологий (в % от количества респондентов, которые использовали возможности цифровых технологий при обращении за административными государственными и муниципальными услугами)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Результаты опроса продемонстрировали, что цифровые технологии используются респондентами для реализации гражданских прав и обязанностей, участия в выработке и принятии решений (например, для участия в выборах, переписи, общественных слушаниях и обсуждениях, опросах, общественных консультациях и т.д.). Такой возможностью за последний год воспользовались 30,9% опрошенных.

Однако при анализе данного показателя необходимо обратить внимание на то, что в течение прошлого (2021) года состоялись выборы в Государственную Думу, а также проведена Всероссийская перепись населения, в рамках которых активно применялись электронные формы участия.

Обращает на себя внимание довольно низкий процент респондентов, которые использовали цифровые технологии для подачи жалоб и обращений в госорганы и учреждения для решения конкретных проблем (например, благоустройства дворов, устранения ям на дороге и т.д.). Об этом сообщили только 16,1% опрошенных. Как

представляется, этот механизм мог бы использоваться гражданами гораздо шире, т.к. вопросы/проблемы по данному направлению возникают с регулярной периодичностью.

Что касается подачи обращений или жалоб в госорганы и учреждения при использовании цифровых технологий с целью защиты своих законных прав и интересов (например, обращения за защитой от рисков причинения вреда здоровью, имуществу, природе; обжалования действий (бездействия) госорганов и учреждений), то этот формат слабо востребован среди населения. В течение последнего года им воспользовались 8,4% респондентов. В целом, полученный результат соотносится с итогами исследования РАНХиГС за 2021 год подтвердившего, что 23,5% в течение последних 2-х лет обращались в разных форматах в органы КНД за защитой общественно значимых ценностей, из них 21,5% использовали электронную форму обращений. Более того, каждый второй за тот же период времени сталкивался с необходимостью защиты этих ценностей [15].

Наименьшая активность населения фиксируется при использовании дистанционных онлайн-консультаций врачей (телемедицина). На начало 2022 года таким способом получения медицинских услуг (помощи) воспользовались 7,4% опрошенных. Невысокая включенность населения в получение услуг телемедицины фиксируется различными исследователями. Например, опрос РАНХиГС, проведенный в апреле 2021 года, показывал, что опыт дистанционных консультаций с врачами в режиме реального времени (через Интернет) имели только 5,7% респондентов [16]. Близкие значения были зафиксированы ВЦИОМом. В мае 2020 года таких респондентов было 2% [17], в ноябре 2021 года – 4% [18]. Стоит отметить, что телемедицина представляет собой перспективное направление, которое, несмотря на наличие рисков, обладает немалыми преимуществами.

Обобщая опыт граждан по использованию цифровых технологий при взаимодействии с государственными органами и учреждениями, можно оценить степень их включенности в этот процесс. На рисунке 3 представлена интенсивность использования цифровых технологий населением в целом по всем выделенным направлениям взаимодействия.

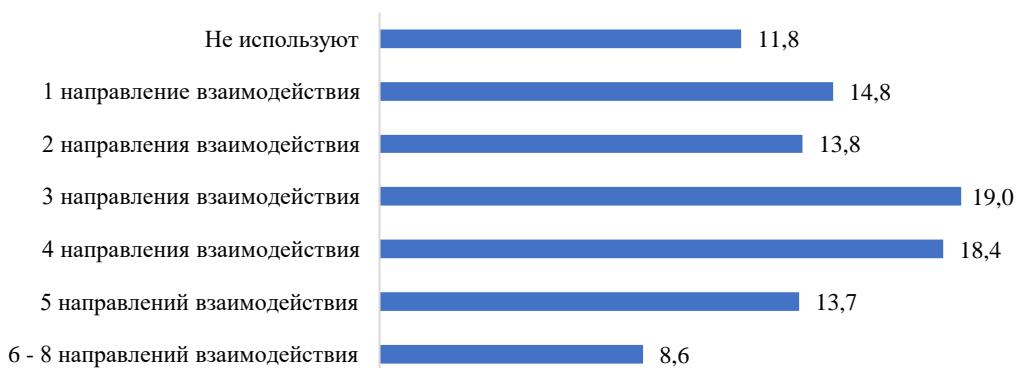


Рисунок 5 – Частота использования цифровых технологий населением (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Представленные результаты демонстрируют, что, как правило, респонденты в процессе своей жизнедеятельности чаще всего в течение года используют 3-4 направления взаимодействия с государственными органами и учреждениями. При этом у молодых людей в возрасте 18-24 года и 25-29 лет превалирует 3 направления, а в возрастных группах 30-39 лет, 40-49 лет и 50-59 лет – 4 направления. У граждан 60 лет и старше наблюдается низкая интенсивность использования возможностей цифровых технологий, обычно это разовый подход в течение года (таблица 1).

Таблица 1 – Частота использования цифровых технологий населением в зависимости от возраста (в % по каждой выделенной категории)

Количество направлений взаимодействия	Возрастные группы, лет					
	18-24	25-29	30-39	40-49	50-59	60 и старше
Не используют	7,1	10,4	5,3	6,5	11,2	23,1
1 направление взаимодействия	11,3	12,0	7,6	8,9	16,0	25,3
2 направления взаимодействия	16,3	20,8	12,2	11,1	12,6	15,5
3 направления взаимодействия	26,2	27,2	22,2	18,6	16,7	14,4
4 направления взаимодействия	20,6	14,4	23,8	25,1	20,1	8,1
5 направления взаимодействия	9,9	8,8	18,0	18,1	14,6	8,5
6-8 направлений взаимодействия	8,5	6,4	10,9	11,6	8,8	5,1

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Использование меньшего числа направлений взаимодействия в более младших возрастных группах может быть обусловлено различиями в жизненных потребностях данных социальных групп. Например, в возрасте 25-29 лет граждане значительно реже отмечают, что сталкивались с использованием цифровых технологий в сфере образования. Это связано с тем, что представители данной возрастной группы закончили учиться до пандемии и у них, как правило, еще нет детей школьного возраста. Молодежь в возрасте 18-24 года существенно реже обращается с жалобами для решения конкретных проблем или для защиты собственных прав и интересов, поэтому реже и использует электронную форму таких обращений.

В связи с этим следует отметить, что при расширении применения цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении возникает возрастная дискриминация по их использованию. Однако это выражается в большей степени только по отношению к одной группе - старше 60 лет (таблица 2).

Таблица 2 – Доля населения, использующего цифровые технологии по следующим направлениям взаимодействия с госорганами и учреждениями, в зависимости от возраста (в % по каждой выделенной категории)

Направление взаимодействия	Возрастные группы, лет					
	18-24	25-29	30-39	40-49	50-59	60 и старше
Обращение за административными гос. и мун. услугами	63,8	67,2	71,4	65,4	56,8	26,3
Оплата налогов, сборов, госуслуг, услуг бюджетных учреждений и организаций	54,6	61,6	75,1	74,1	60,9	35,0
Получение, передача сведений в госорганы и учреждения, записаться для получения бюджетных услуг	70,2	66,4	76,4	73,2	58,5	46,3
Дистанционные онлайн-консультации врачей (телемедицина)	8,5	8,0	8,5	6,5	6,1	7,6
Дистанционное обучение, в т.ч. школьников	61,0	24,0	55,0	67,0	58,0	54,6
Реализация гражданских прав и обязанностей, участие в выработке и принятии решений	30,5	22,4	35,8	36,8	35,9	21,0
Подача жалоб и обращений в госорганы и учреждения для решения конкретных проблем	12,8	17,6	20,8	19,2	16,3	10,4
Подача обращений или жалоб в госорганы и учреждения с целью защиты своих законных прав и интересов	5,0	8,0	9,7	10,8	9,5	5,7

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Например, более выражено это проявляется при обращении за административными государственными и муниципальными услугами, при оплате налогов, сборов, госуслуг, услуг бюджетных учреждений и организаций, при получении или передаче сведений в госорганы и учреждения, записи для получения бюджетных услуг. Доля граждан старше 60 лет, использующих возможности цифровых технологий, в этих случаях в 1,5-3 раза ниже, чем в других возрастных группах. Однако этот факт, по данным исследования, фиксируется не по всем выделенным направлениям взаимодействия государства и граждан. Дистанционными онлайн-консультациями врачей пользуется практически одинаковое количество по всем выделенным возрастным группам. Но в этом случае необходимо сделать уточнение, что с повышением возраста растет в целом потребность в получении медицинской помощи [19], в том числе с помощью дистанционных способов.

Аналогичная ситуация цифровой дискриминации наблюдается и по отношению к другим социально уязвимым группам, в частности жителям сельских населенных пунктов, людям с низким материальным положением, а также гражданам, имеющим группу инвалидности. Результаты показывают, что, как правило, в выделенных группах возрастная структура смещена в сторону старшего поколения, что в большей степени и определяет/усиливает проблему низкого опыта цифрового взаимодействия.

Наиболее важно, как представляется акцентировать внимание на проблеме доступа к цифровым технологиям граждан с наличием инвалидности (группа граждан с наличием

инвалидности составляет 140 респондентов, без инвалидности – 1870 респондентов) (рисунок 4).



Рисунок 4 – Доля населения, использующего цифровые технологии по следующим направлениям взаимодействия с госорганами и учреждениями, в зависимости от наличия инвалидности (в % по каждой выделенной категории)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Как видно на рисунке, доступ к наиболее распространенным формам взаимодействия с государственными органами и учреждениями у граждан с наличием инвалидности значительно ниже. И также можно отметить, что у них же несколько выше доля обращающихся за дистанционной консультацией врача.

## 1.2 Оценка результативности цифровизации государственного управления

Цифровизация государственного управления является результативной, если внедрение цифровых технологий приводит к повышению качества государственного управления (обоснованности, результативности, эффективности) как в целом, так и в отношении отдельных типов государственных функций, отдельных задач и процедур. Таким образом, результативность цифровизации государственного управления может быть оценена на основе восприятия гражданами улучшений в качестве государственных услуг,

иных процессов взаимодействия с государственными органами и учреждениями в связи с внедрением цифровых технологий.

Результаты исследования показывают, что по большей части направлений взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями цифровизация привела к положительным результатам. Наибольший позитивный эффект наблюдается при оплате и передаче информации госорганам и учреждениям, доступности услуг бюджетных учреждений и организаций. В упрощении этого процесса при воздействии цифровизации уверены 93,9% пользователей этих цифровых сервисов (рисунок 5). При этом все социально-демографические группы граждан практически в равной степени разделяют эту позицию.

В улучшении доступности и качества административных госуслуг видят влияние цифровизации 88,5% респондентов, которые использовали электронные ресурсы при получении этих услуг. В этом случае также очевидна общая поддержка среди различных групп и слоев российского населения. Небольшие отличия отмечаются лишь у респондентов с различным уровнем материального положения, образовательным статусом и наличием инвалидности. Тем не менее диапазон оценок не превышает отклонение в 11 п.п., например, среди респондентов без инвалидности заявили об улучшении доступности и качества административных госуслуг 89,0%, при наличии группы инвалидности – 77,6%.

Улучшение процесса получения и передачи информации госорганам и учреждениям, повышение доступности услуг бюджетных учреждений и организаций (например, записаться на прием к врачу, забронировать книгу в библиотеке, записать ребенка в кружок, передать показания счетчиков, получить данные электронной медкарты, электронного дневника школьника, сертификата вакцинации и пр.) заметили 86,3% его цифровых пользователей. При этом улучшение процесса цифрового взаимодействия с соответствующими структурами несколько реже упоминают респонденты с низким уровнем материального положения и при наличии группы инвалидности. Например, среди респондентов с высоким уровнем материального положения обратили внимание на улучшение процесса 91,9%, со средним – 86,8%, с низким – 75,5%. Среди лиц без инвалидности об этом заявили 86,8%, с инвалидностью – 77,3%.



Рисунок 5 – Оценка влияния цифровизации на повышение качества взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями по следующим направлениям (в % от количества респондентов, использующих возможности цифровых технологий по каждому направлению)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Также высоко оценивают изменения в процессе реализации гражданских прав и обязанностей, участия в выработке и принятии решений респонденты, которые использовали при этом возможности цифровых технологий. На упрощение процесса такого взаимодействия указали 81,3% опрошенных. В этом случае также существенных различий в оценках разных социально-демографических групп не отмечается.

Далее ситуация не столь оптимистичная. Улучшение качества медицинских услуг при внедрении цифровых технологий отметили 68,3% респондентов, 62,5% позитивно оценили изменение качества и оперативности рассмотрения в госорганах и учреждениях жалоб и обращений граждан для решения конкретных проблем (например, благоустройства дворов, устранения ям на дороге и т.д.). В этих случаях оценки респондентов в зависимости от их социально-демографических групп не производились ввиду недостаточного количества их использования.

Еще более неоднозначная ситуация наблюдается в случае использования цифровых технологий при подаче обращений или жалоб в госорганы и учреждения с целью защиты своих законных прав и интересов. Только 50,6% респондентов, которые имели подобный

опыт, увидели повышение защищенности законных прав и интересов граждан за счет упрощения подачи обращений в госорганы и учреждения, повышения оперативности их рассмотрения и принятия мер и др., а остальные респонденты таких изменений не отмечают.

Наиболее негативное восприятие цифровых технологий отмечается респондентами в случае их использования в дистанционном обучении. Всего 24,2% уверены, что цифровизация улучшает качество образовательного процесса. При этом только респонденты 18-24 лет более благосклонны к таким новациям – 40,7%, остальные возрастные и социальные группы скорее отмечают отрицательный эффект.

В целом данные показывают, что внедрение цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении по большей части рассматривается гражданами положительно. Однако возможности их использования в дистанционном обучении, в том числе школьников, создают определенные риски, связанные с качеством предоставления образовательных услуг.

Анализ материалов исследования показывает, что социально-демографические характеристики респондентов не оказывают существенного влияния на оценки изменений в качестве взаимодействия с госорганами и учреждениями при внедрении цифровых технологий.

Не все возможности цифровизации взаимодействия государства и граждан являются равнозначными. Оценка значимости в рамках опроса производилась по шкале от 1 до 5, где «1» – это совсем незначимы, а «5» – очень значимы. Распределение ответов респондентов приведено в таблице 3.

Представленные в таблице результаты показывают, что распределение значимости конкретных возможностей цифровых технологий (направлений взаимодействия) отражает по большей части реальный опыт их использования. Например, для респондентов является существенно значима возможность оплатить налоги, сборы, пошлины, услуги учреждений и т.д. (5 баллов отметили 60,7%), возможность передачи и получения информации от госорганов и учреждений, записи для получения бюджетных услуг (5 баллов – 49,4%), возможность обратиться в электронном виде за госуслугами (5 баллов – 46,6%). Эти цифровые возможности (или направления взаимодействия) занимают лидирующие позиции в личном опыте респондентов по их использованию. И, наоборот, возможность получения дистанционных консультаций врача (5 баллов – 23,9%) наименее важна для респондентов и, соответственно, личный опыт их использования также невелик (7,3%).

Таблица 3 – Значимость следующих возможностей цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении (в % от общего количества опрошенных)

Наменование возможности	Баллы
-------------------------	-------

	1	2	3	4	5	Затруднились ответить
Возможность обратиться в электронном виде за госуслугами	13,4	4,1	15,6	17,8	46,6	2,5
Возможность оплатить налоги, сборы, пошлины, услуги учреждений и т.д.	13,0	2,1	7,8	12,2	60,7	4,2
Возможность передачи и получения информации от госорганов и учреждений, записи для получения бюджетных услуг	13,4	3,8	11,3	15,7	49,4	6,4
Возможность получения дистанционных консультаций врача	29,5	8,4	15,4	10,8	23,9	12,0
Возможность дистанционного обучения, в т.ч. школьников	35,8	9,3	15,5	11,0	19,3	9,1
Возможность электронного участия в решении значимых вопросов	23,8	4,7	15,4	17,7	31,7	6,7
Возможность подачи электронных жалоб и обращений для решения конкретных проблем	19,0	4,6	12,7	16,3	40,4	7,0
Возможность подачи электронных жалоб и обращений в государственные органы для защиты своих законных прав и интересов	18,9	3,9	11,5	14,4	43,5	7,8

Примечание – формулировка вопроса: «Насколько для Вас значимы следующие возможности цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении?».

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Тем не менее можно отметить наличие некоторых рассогласований. Во-первых, как показывали данные опроса, 56,2% респондентов (их дети или внуки) в течение последнего года пользовались возможностью дистанционного обучения, однако только 19,3% оценили значимость этого направления на 5 баллов. Респонденты дистанционный формат обучения не рассматривают как важный элемент цифровизации. Это была вынужденная мера, как реакция на коронавирусные ограничения. В этой связи неслучайно большинству респондентов (потребителей данных услуг) свойственны негативные оценки качества дистанционного образования.

Во-вторых, в течение последнего года пользовались цифровыми технологиями при подаче обращений или жалоб в госорганы и учреждения с целью защиты своих законных прав и интересов только 8,4% респондентов. Однако, 43,5% опрошенных оценили значимость такой возможности на 5 баллов. В данном случае сложившаяся ситуация позволяет говорить, что потребность обращений за защитой в госорганы в электронном формате превышает реальные объемы таких отношений, что требует от соответствующих органов власти более активно продвигать возможности цифровых технологий при взаимодействии с заявителями.

В ходе дальнейшего анализа для удобства восприятия и сопоставления будем использовать средний балл по каждой из представленных возможностей цифровых

технологий в государственном и муниципальном управлении без учета затруднившихся ответить.

Результаты анализа полученных данных показывают, что имеющийся личный опыт использования цифровых технологий при взаимодействии с госорганами и учреждения по различным вопросам формирует у пользователей более широкую их востребованность (значимость). Так, среди тех, кто в течение последнего года уже использовал цифровые технологии при оплате налогов, сборов, пошлин, услуг учреждений, значимость этого направления составляет в среднем 4,63 балла, среди тех, кто не пользовался – 3,27 балла (таблица 4).

Таблица 4 – Значимость следующих возможностей цифровых технологий (ЦТ) в государственном и муниципальном управлении среди имеющих/не имеющих опыт их использования за последний год (в баллах в среднем по каждой выделенной категории)

Наименование возможности	Имеющие опыт использования ЦТ	Не имеющие опыта использования ЦТ	В целом по выборке
Возможность обратиться в электронном виде за госуслугами	4,28	3,25	3,82
Возможность оплатить налоги, сборы, пошлины, услуги учреждений и т.д.	4,63	3,27	4,1
Возможность передачи и получения информации от госорганов и учреждений, записи для получения бюджетных услуг	4,28	3,2	3,9
Возможность получения дистанционных консультаций врача	3,71	2,83	2,9
Возможность дистанционного обучения, в т.ч. школьников	2,69	2,61	2,66
Возможность электронного участия в решении значимых вопросов	3,93	3,02	3,31
Возможность подачи электронных жалоб и обращений для решения конкретных проблем	4,21	3,46	3,59
Возможность подачи электронных жалоб и обращений в государственные органы для защиты своих законных прав и интересов	4,03	3,61	3,65

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Аналогичная зависимость наблюдается по остальным цифровым возможностям за исключением дистанционного обучения, опыт использования которого не повлиял на значимость этого направления цифровизации.

В ходе анализа наличия/отсутствия опыта использования различных возможностей (направлений взаимодействия) цифровых технологий было выявлено, что меньше всего их используют респонденты старше 60 лет, жители сельских населенных пунктов, респонденты с низким образовательным статусом и низким уровнем материального положения, люди, имеющие инвалидность. Анализ значимости для респондентов возможностей цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении

продемонстрировал, что именно для этих категорий граждан цифровые технологии наименее важны. Это проявляется по всем выделенным в исследовании возможностям их использования. Для примера приведены расчеты по значимости для респондентов возможности обратиться в электронном виде за госуслугами (таблица 5).

Таблица 5 – Значимость возможности обратиться в электронном виде за госуслугами среди респондентов различных социально-демографических групп (в баллах в среднем по каждой выделенной категории)

Социально-демографические группы	Средний балл
<i>Пол респондента</i>	
Мужской	3,81
Женский	3,83
<i>Образование</i>	
Высшее или незаконченное высшее	4,11
Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)	3,61
Полное среднее (средняя школа)	3,62
Неполное среднее, начальное	3,51
<i>Возраст</i>	
18-24 года	4,02
25-29 лет	4,08
30-39 лет	4,26
40-49 лет	4,09
50-59 лет	3,77
60 лет и старше	3,17
<i>Место проживания</i>	
Столичный, краевой или областной центр	3,97
Город, но не краевой или областной центр	3,82
Село, деревня	3,61
<i>Материальное положение</i>	
Высокое	4,23
Среднее	3,85
Низкое	3,21
<i>Наличие инвалидности</i>	
Да	3,88
Нет	3,0

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

В этой связи напрашивается вывод о том, что значимость большинства рассматриваемых возможностей цифровых технологий в государственном и муниципальном управлении для респондентов, представляющих социально уязвимые группы, не является объективным показателем их востребованности. В данном случае, возможно, уместно говорить о скрытой значимости.

Востребованность формируется при условии наличия цифровых навыков, которыми эти категории обладают в меньшей степени. Подтверждением этому могут выступать данные о взаимосвязи значимости возможности обратиться в электронном виде за госуслугами и уровня цифровых навыков респондентов (таблица 6).

Таблица 6 – Значимость возможности обратиться в электронном виде за госуслугами среди респондентов с различным уровнем цифровых навыков (в баллах в среднем по каждому варианту)

Уровень цифровых навыков	Средний балл в целом по выборке	Средний балл по возрастной группе 60 лет и старше
Очень высокий, являюсь продвинутым пользователем	4,33	3,67
Скорее высокий, имею базовые навыки, но иногда сталкиваюсь со сложностями	4,22	3,98
Средний, довольно часто сталкиваюсь со сложностями	3,71	3,45
Скорее низкий, мне нужна помощь родственников, знакомых, сотрудников МФЦ	3,3	3,02
Очень низкий, навыки отсутствуют	2,55	2,63

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

В рамках исследования респондентам было также предложено оценить ряд утверждений, характеризующих влияние процессов внедрения цифровых технологий на параметры качества государственного управления. Оценка производилась по балльной шкале от 1 до 5, где «1» – это совсем не согласен, а «5» – полностью согласен (таблица 7). В ходе интерпретации данных опроса согласие респондентов с приведенными утверждениями будет оцениваться по сумме их ответов «4 балла» и «5 баллов».

Результаты опроса показывают, что 82,5% респондентов в целом положительно оценивают влияние цифровых технологий в государственном управлении, при этом о наличии положительных эффектов чаще заявляют респонденты, имеющие опыт цифрового взаимодействия с государством. Например, среди тех, кто уже имеет опыт обращения за административными государственными и муниципальными услугами с использованием цифровых технологий, 90,6% выразили положительные оценки (не пользуются такой возможностью – 72,9%) или среди тех, кто использует возможности цифровых технологий по оплате налогов, сборов, госуслуг бюджетных учреждений, такой позиции придерживаются 89,3% (не пользуются такой возможностью – 72,7%).

Таблица 7 – Оценка респондентами следующих утверждений (в % от общего количества опрошенных)

Влияние цифровизации государственного управления на повышение его качества в интересах граждан (наименование эффекта)	Баллы					Затруднились ответить	Средний балл
	1	2	3	4	5		
Цифровые технологии не позволяют госорганам и учреждениям действовать по своему усмотрению, благодаря цифровизации закон применяется ко всем одинаково	18,8	6,7	21,9	17,5	28,7	6,4	3,33
Цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к административным госуслугам (получение справок, документов, свидетельств...)	11,1	5,0	11,7	16,7	52,7	2,8	3,98
Цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к бюджетным услугам	13,0	5,2	16,0	18,3	44,0	3,5	3,78

(медицинским, образовательным, социальным и др.)							
Цифровые технологии снижают коррупцию	30,9	7,1	15,0	12,4	27,3	7,3	2,98
Благодаря цифровым технологиям у граждан больше возможности участвовать в принятии решений госорганами и учреждениями, в обсуждении важных для граждан вопросов	18,4	7,2	17,2	18,2	35,3	3,7	3,46
Цифровые технологии повышают удобство обращения за административными госуслугами (по выдаче справок, документов, свидетельств...) и качество их предоставления	6,9	2,9	10,2	20,1	57,0	2,9	4,21
Цифровые технологии повышают качество бюджетных услуг (медицинских, образовательных, социальных или иных)	18,3	8,6	20,7	20,1	27,5	4,8	3,31
Цифровизация позволяет гражданам сэкономить время на взаимодействии с госорганами и учреждениями	8,7	3,6	10,1	17,7	57,9	2,0	4,15
Цифровизация позволяет сократить сроки оказания госуслуг, рассмотрения обращений граждан	9,6	4,8	14,1	20,8	46,8	3,9	3,94
Цифровизация позволяет гражданам сэкономить деньги	8,2	3,6	10,4	18,9	52,2	6,7	4,11
Цифровизация позволяет быстрее и лучше защищать свои права и интересы, если граждане сталкиваются с различными рисками и проблемами	15,5	6,6	20,0	21,4	29,3	7,2	3,46
Использование технологий цифрового контроля улучшает общественную безопасность, снижает аварийность, ограничивает распространение заболеваний, других случаев причинения вреда людям	17,2	6,9	17,5	18,5	37,1	2,8	3,53

Примечание – формулировка вопроса: «Насколько Вы согласны со следующими утверждениями?».

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Результаты опроса показывают, что все социально-демографические группы в целом положительно относятся к влиянию цифровых технологий на их жизнь. Можно лишь отметить, что группы граждан, которые оценивают уровень своих цифровых навыков как низкий, а это чаще всего респонденты с невысоким образовательным статусом, низким уровнем материального положения, жители сельских населенных пунктов, люди с инвалидностью, а также возрастная группа старше 60 лет, несколько менее позитивно относятся к цифровизации. Вместе с тем это снижение невелико и не превышает 10 п.п. от среднего значения.

Как показывают результаты опроса, мнения респондентов относительно эффектов цифровизации по большей части сводятся к признанию упрощения ею процесса взаимодействия с государственными органами или другими учреждениями. Например,

больше всего респонденты уверены, что цифровые технологии повышают удобство обращения за административными госуслугами (по выдаче справок, документов, свидетельств...) и качество их предоставления, а также цифровизация позволяет гражданам сэкономить время на взаимодействии с госорганами и учреждениями. С этими утверждениями согласились 77,1% и 75,6% опрошенных, соответственно.

В том, что цифровизация позволяет гражданам сэкономить деньги, например, за счет более низких пошлин за госуслуги, отсутствия необходимости нотариального заверения документов, согласились 71,1% респондентов, а 67,6% заявили о том, что цифровизация позволяет сократить сроки оказания госуслуг, рассмотрения обращений граждан.

Также респонденты уверены, что цифровизация способствуют реализации принципа социальной справедливости. С утверждением, что цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к административным госуслугам (получение справок, документов, свидетельств...), согласны 69,4% респондентов.

Что касается утверждений, связанных с оценкой бюджетных услуг, то 62,3% считают, что цифровизация обеспечивают равный доступ всех к бюджетным услугам (медицинским, образовательным, социальным и др.), однако только 47,6% респондентов уверены, что цифровые технологии повышают их качество.

Несколько меньше уверенных в том, что использование технологий цифрового контроля (например, социальный мониторинг, QR-коды, камеры на дорогах и др.) улучшает общественную безопасность, снижает аварийность, ограничивает распространение заболеваний, других случаев причинения вреда людям – 55,6%, благодаря цифровым технологиям у граждан больше возможности участвовать в принятии решений госорганами и учреждениями, в обсуждении важных для граждан вопросов – 53,5% и цифровизация позволяет быстрее и лучше защищать свои права и интересы, если граждане сталкиваются с различными рисками и проблемами – 50,7%.

Наименьшее количество респондентов поддерживает утверждение в том, что цифровые технологии снижают коррупцию – 39,7%, а также цифровые технологии не позволяют госорганам и учреждениям действовать по своему усмотрению, благодаря цифровизации закон применяется ко всем одинаково – 46,2%.

В целом анализ результатов опроса показывает, что социально-демографические характеристики респондентов, в том числе уровень их цифровых навыков, не оказывают существенного влияния на их оценки утверждений, характеризующих цифровизацию государственного и муниципального управления.

На мнение респондентов в большей степени оказывает влияние скорее личный опыт использования различных возможностей цифровых технологий. В частности, респонденты, которые получали государственные административные услуги в прошлом году, чаще

соглашаются с приведенными утверждениями (таблица 8). Аналогичная тенденция отмечается и по другим возможностям цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями.

Таблица 8 – Оценка следующих утверждений среди респондентов, которые имеют/не имеют опыт обращений за административными госуслугами с помощью цифровых технологий (ЦТ)

Влияние цифровизации государственного управления на повышение его качества в интересах граждан (наименование эффекта)	Обращались за административными услугами с использованием ЦТ		Не обращались за административными услугами с использованием ЦТ	
	Доля респондентов, согласных с утверждением, %	Средний балл	Доля респондентов, согласных с утверждением, %	Средний балл
Цифровые технологии не позволяют госорганам и учреждениям действовать по своему усмотрению, благодаря цифровизации закон применяется ко всем одинаково	53,8	3,49	43,7	3,11
Цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к административным госуслугам (получение справок, документов, свидетельств...)	77,9	4,18	63,3	3,72
Цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к бюджетным услугам (медицинским, образовательным, социальным и др.)	68,7	3,93	59,2	3,59

Продолжение таблицы 8

Влияние цифровизации государственного управления на повышение его качества в интересах граждан (наименование эффекта)	Обращались за административными услугами с использованием ЦТ		Не обращались за административными услугами с использованием ЦТ	
	Доля респондентов, согласных с утверждением, %	Средний балл	Доля респондентов, согласных с утверждением, %	Средний балл
Цифровые технологии снижают коррупцию	48,7	3,22	35,4	2,67
Благодаря цифровым технологиям у граждан больше возможности участвовать в принятии решений госорганами и учреждениями, в обсуждении важных для граждан вопросов	58,5	3,59	51,9	3,31
Цифровые технологии повышают удобство обращения за административными госуслугами (по выдаче справок, документов, свидетельств...) и качество их предоставления	85,5	4,4	71,7	3,97
Цифровые технологии повышают качество бюджетных услуг (медицинских, образовательных, социальных или иных)	51,5	3,39	48,0	3,21
Цифровизация позволяет гражданам сэкономить время на взаимодействии с госорганами и учреждениями	84,0	4,37	68,8	3,88
Цифровизация позволяет сократить сроки оказания госуслуг, рассмотрения обращений граждан	76,4	4,13	62,6	3,70
Цифровизация позволяет гражданам сэкономить деньги	83,8	4,36	66,3	3,78
Цифровизация позволяет быстрее и лучше защищать свои права и интересы, если граждане сталкиваются с различными рисками и проблемами	59,6	3,63	48,6	3,24
Использование технологий цифрового контроля улучшает общественную безопасность, снижает аварийность, ограничивает распространение заболеваний, других случаев причинения вреда людям	56,5	3,54	58,0	3,51

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

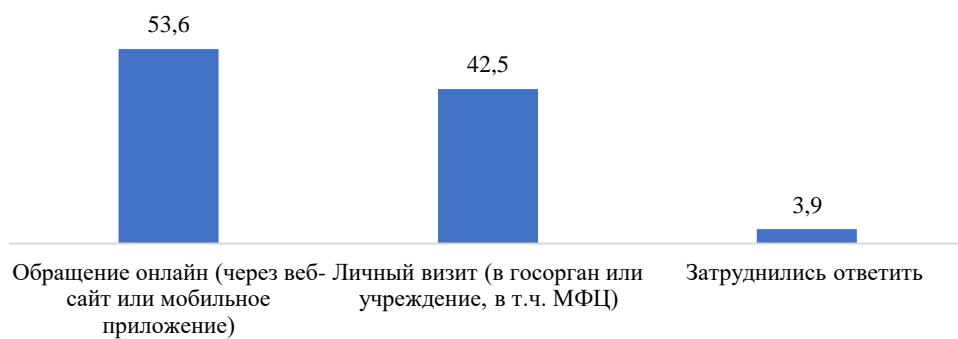
Таким образом, результаты опроса позволяют отметить, что в целом респонденты отмечают высокую результативность цифровизации государственного управления. Большая часть респондентов уверена в ее положительном влиянии на свою жизнь. И чем больше они получают опыт использования цифровых технологий при взаимодействии с

государственными органами и учреждениями, тем меньше фиксируется негативных реакций. В первую очередь граждане в цифровых технологиях видят удобство, простоту и оперативность коммуникации с госорганами и учреждениями. Однако не столь однозначна позиция респондентов относительно, например, того, что цифровые технологии способствуют повышению качества бюджетных услуг, еще менее очевидно их влияние на снижение коррупции.

## **2 Предпочтения граждан при взаимодействии с органами власти и учреждениями и готовность к цифровому взаимодействию**

Внедрение цифровых технологий в различных областях жизнедеятельности имеет ряд плюсов, что отмечается и по результатам настоящего исследования. Благодаря пандемии цифровые технологии получили дополнительные аргументы для своего развития. Тем не менее, устоявшиеся и привычные формы очного и «бумажного» взаимодействия с государственными органами и учреждениями пока не теряют своей актуальности для населения.

Результаты опроса демонстрируют неоднозначное отношение респондентов к способам взаимодействия с государственными органами и учреждениями (рисунок 6). Если 53,6% опрошенных в случае наличия возможности выбора предпочитают онлайн-обращения (через веб-сайт или мобильное приложение), то 42,5% склоняются к личному визиту в государственные органы или учреждения. Еще 3,9% затруднились с ответом.



Примечание – формулировка вопроса: «Если у Вас есть выбор обратиться в госорган или учреждение онлайн или очно, что Вы предпочтете?».

Рисунок 6 – Предпочтения респондентов относительно способа взаимодействия с государственными органами и учреждениями (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Среди причин предпочтения личных визитов респонденты, в первую очередь, указывают на свое доверие «бумаге», считая, что подача заявления в письменной форме непосредственно при посещении госоргана или учреждения надежнее (рисунок 7). Такой ответ выбрала половина граждан (52,6%), предпочитающих очные обращения, причем эта причина практически для всех социально-демографических групп является основной. Важными причинами являются также опасения за свои личные данные и нежелание делиться информацией о себе, а также недостаток навыков для использования порталов и приложений – порядка 42% по каждому из указанных аргументов. Еще треть сталкивалась с проблемами при электронных обращениях ранее, что также послужило поводом для предпочтения личного визита. Другие причины отмечались респондентами реже. При этом следует отметить, что каждый пятый из числа предпочитающих очные обращения объяснил свой выбор отсутствием необходимого технического обеспечения: компьютера, смартфона, Интернета.



Примечание – формулировка вопроса: «Почему Вы предпочитаете личный визит?».

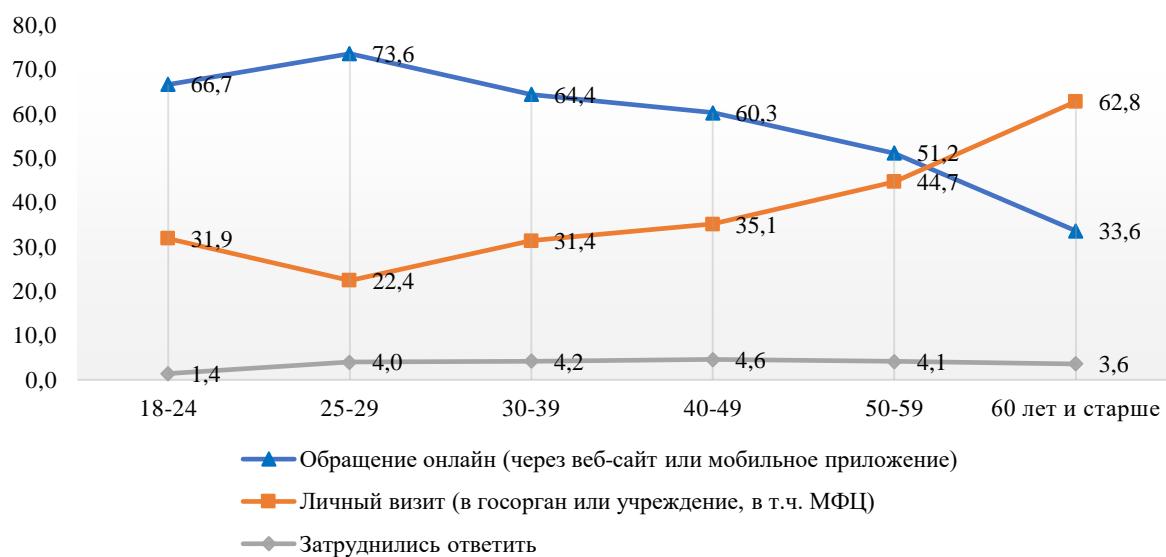
Рисунок 7 – Распределение ответов респондентов о причинах предпочтений ими личных визитов при обращениях в госорган или учреждение (в % от количества респондентов, предпочитающих личный визит)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Разные способы взаимодействия граждан с государственными органами и учреждениями имеют свою аудиторию. Обращения онлайн предпочитают более молодые

люди, респонденты, имеющие высшее образование, жители административных центров, граждане, благополучные в материальном плане. Напротив, выбирают личный визит в госорган или учреждение чаще люди старшего поколения, лица без высшего образования, жители сельских поселений, граждане с низкими доходами, люди с инвалидностью. Приведем некоторые примеры.

Наиболее существенные различия отмечаются в зависимости от возраста респондентов. Как показывает рисунок 8, с увеличением возраста повышаются предпочтения личных посещений госорганов и учреждений и, соответственно, снижается желание обращаться онлайн. В группе 60 лет и старше обращения онлайн предпочитает только треть, что более чем в два раза меньше, чем среди молодежи.



Примечание – формулировка вопроса: «Если у Вас есть выбор обратиться в госорган или учреждение онлайн или очно, что Вы предпочтете?».

Рисунок 8 – Предпочтения респондентов разных возрастных групп относительно выбора способа обращения в госорган или учреждение (онлайн или очно) (в % от количества респондентов, предпочитающих личный визит, по каждой выделенной возрастной категории)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Люди старшего поколения (60+) объясняют свой выбор в основном недостатком навыков для использования профилей и приложений (60,8% среди предпочитающих очные обращения). Среди них чаще, чем в других возрастных группах, указывается на отсутствие доступа к Интернету, компьютеру, смартфону (34,3%). Молодежь и люди среднего возраста аргументируют свою позицию в отношении желания обращаться в госорган или

учреждение лично в основном тем, что они ранее сталкивались с проблемами при электронных обращениях, а также отсутствием необходимых услуг онлайн.

Другой пример: закономерно снижается желание обращаться онлайн с уменьшением доходов граждан (рисунок 9). Недостаток материальных ресурсов ограничивает людей в овладении необходимыми цифровыми навыками, о недостатке которых сообщила почти половина опрошенных в низкоходной группе (48,1% среди предлагающих личный визит). В этой группе чаще, чем в других, отмечается отсутствие необходимого технического обеспечения – 32,1%. В свою очередь, для людей с высоким уровнем материального положения важной причиной предпочтения личных визитов является предшествующий негативный опыт использования цифровых технологий – 48,8%.

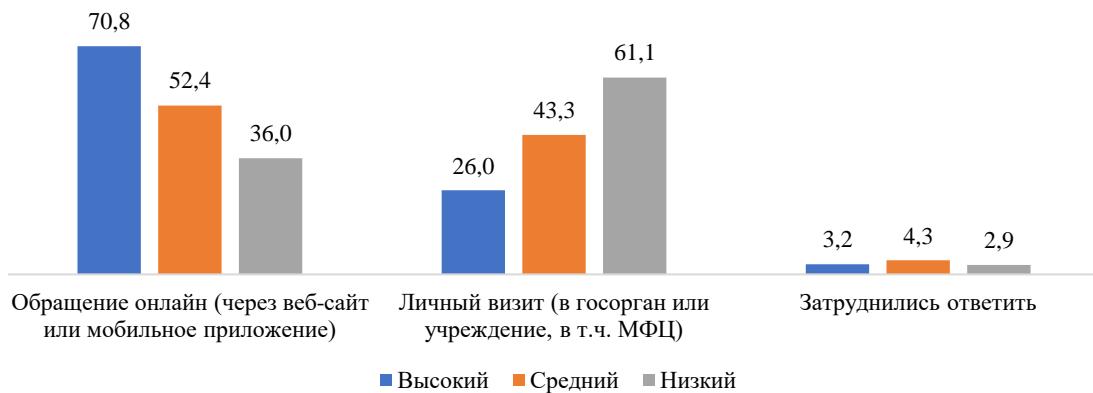


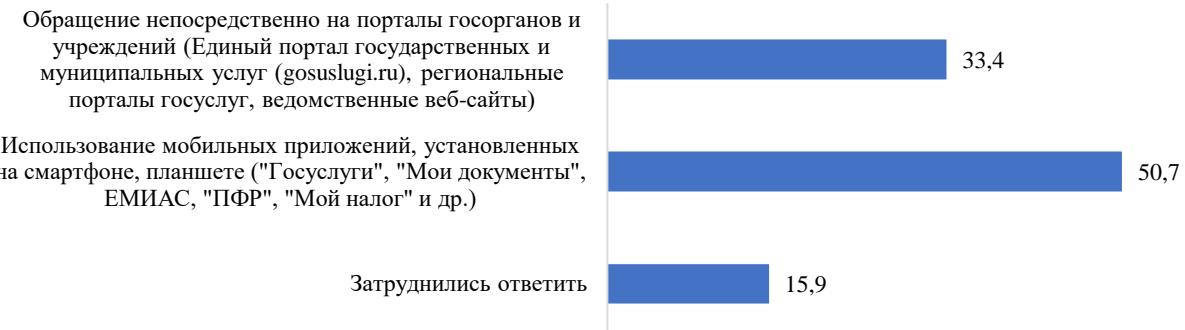
Рисунок 9 – Предпочтения респондентов с разным уровнем материального положения относительно выбора способа обращения в госорган или учреждение (онлайн или очно) (в % от количества респондентов, предлагающих личный визит, по каждой выделенной категории)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Отметим также, что мотивы выбора очных обращений для людей с низким уровнем образования (полное среднее и ниже) и жителей сел в половине случаев связаны с отсутствием необходимой подготовки для использования цифровых технологий. Для жителей сел также актуальна слабая техническая оснащенность – четверть ответов среди предлагающих личные визиты, в то время как, например, об этом в административных центрах сообщает только каждый десятый.

В целом следует говорить о том, что помимо доверия «бумаге» и опасений утечек данных, что свойственно всем группам опрошенных, основными причинами предпочтений личных визитов для особенно уязвимых людей в плане их цифровой адаптации (в возрасте 60+, слабо обеспеченных граждан, жителей сел, людей с низким уровнем образования, людей с инвалидностью) является недостаток навыков использования порталов и приложений, а также недостаток технического обеспечения.

В рамках опроса выявлялись также предпочтения респондентов относительно каналов цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями, к которым относятся порталы, официальные сайты госорганов и учреждений и мобильные приложения (рисунок 10).



Примечание – формулировка вопроса: «Если есть выбор, какой канал цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями Вы предпочтете?».

Рисунок 10 – Предпочтения респондентов относительно канала цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

По полученным данным, половина респондентов предпочитает использование мобильных приложений, установленных на смартфоне, планшете (50,7%). Треть (33,4%) выбирает обращения непосредственно на порталы госорганов и учреждений. Значительная доля затруднившихся с ответом свидетельствует об отсутствии каких-либо однозначных предпочтений или о недостатке информации для осуществления выбора. Причем число таких ответов особенно увеличивается в группах граждан, уязвимых в плане освоения цифровых технологий.

Можно отметить, что чаще предпочтения мобильным приложениям отдает молодежь. Например, в группе 18-24 лет 73,8% опрошенных высказались в пользу мобильных приложений, среди 40-49-летних граждан – 51,1%, 60 лет и старше – 38,0%. Отмечаются различия и по уровню материального положения: в группе с высоким уровнем материального положения 55,4% предпочитают мобильные приложения, со средними доходами – 50,7%, с низкими – 45,8%.

Одним из направлений цифровизации является перевод документов в электронный вид, что должно, в первую очередь, обеспечивать удобство их использования [208-209]. Уже применяются электронные листки нетрудоспособности, введены электронные трудовые книжки. Вместе с тем инициатива электронных паспортов пока не находит поддержку у большинства населения (рисунок 11).

По данным опроса, только 27,7% опрошенных при наличии возможности выбора: оформить паспорт гражданина в электронном виде или в традиционной бумажной форме, выбрали бы электронный паспорт. Предпочитают бумажный паспорт 66,7% опрошенных (5,6% – затруднились с ответом).



Примечание – формулировка вопроса: «В ближайшие годы у россиян появится выбор: оформить паспорт гражданина в электронном виде или в традиционной бумажной форме. Какой вариант выберете Вы, если Вам потребуется заменить паспорт?».

Рисунок 11 – Предпочтения респондентов относительно бумажной или электронной формы паспорта гражданина Российской Федерации (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Другие исследовательские центры также фиксировали невысокое стремление населения к получению электронных паспортов, пока эта инициатива вызывает больше настороженность, чем одобрение [20-21].

Поддержку электронные паспорта чаще находят у мужской части населения, более молодого поколения россиян, жителей городов, среди материально обеспеченных граждан. Традиционная форма паспорта в бумажном виде в приоритете у женщин, старшего поколения, жителей сел, лиц с низким уровнем материального положения.

Особенно значимые различия в предпочтениях формы паспорта наблюдаются по возрастным группам и группам с разным уровнем материального положения, что иллюстрируют рисунки 12-13. Так, например, с повышением возраста респондентов снижается предпочтение электронной формы паспорта и, напротив, повышается желание иметь паспорт в виде бумажного документа.

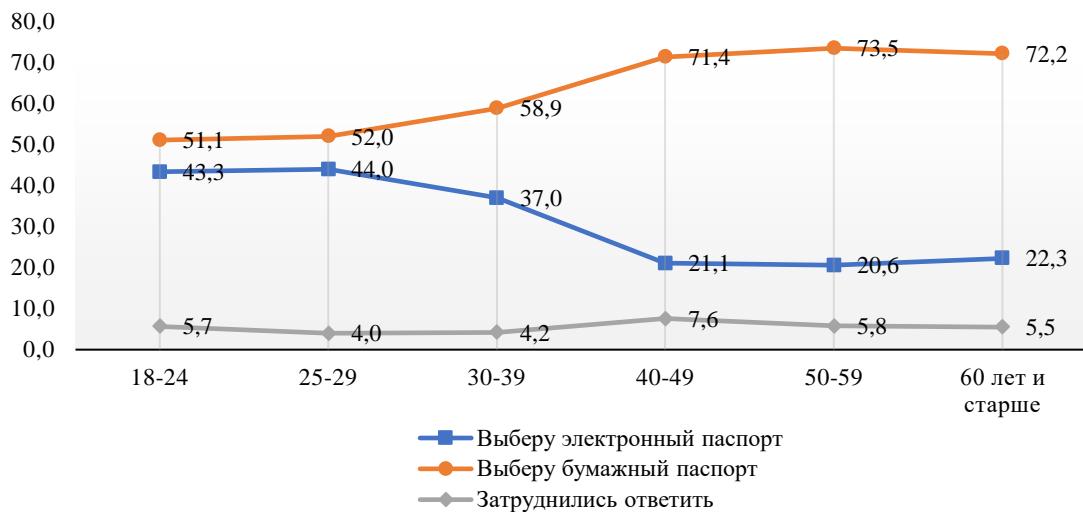


Рисунок 12 – Предпочтения респондентов разного возраста относительно бумажной или электронной формы паспорта гражданина Российской Федерации (в % по каждой выделенной возрастной категории)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

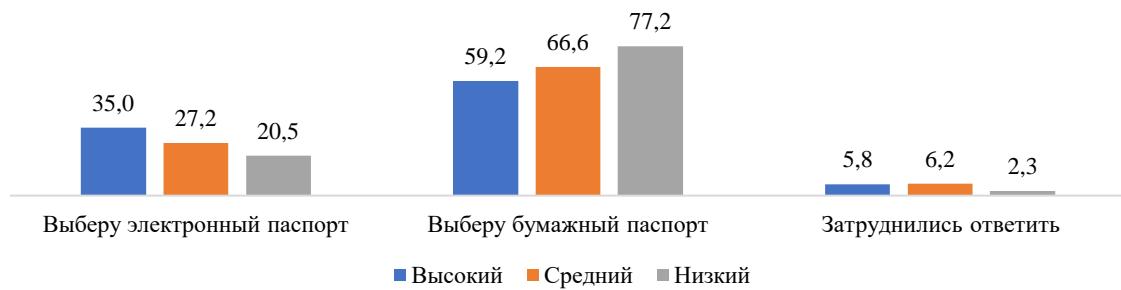


Рисунок 13 – Предпочтения респондентов относительно бумажной или электронной формы паспорта гражданина Российской Федерации в группах с разным уровнем материального положения (в % по каждой выделенной категории)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Следует также отметить, что выбор формы паспорта связан с восприятием респондентами рисков потери личной информации. Среди тех граждан, кто считает высокими риски утечки персональных данных, мошенничества, доля предлагающих электронный паспорт составила 23,6%, бумажный паспорт предпочли 70,6%. Среди оценивающих такие риски как низкие электронный паспорт выбрали 41,9% респондентов, бумажный – 54,0%.

Таким образом, стремление к цифровым технологиям (использовать форму онлайн-взаимодействия с госорганами и учреждениями, применять электронную форму паспорта) свойственно, главным образом, молодым гражданам и людям с более высоким уровнем материального положения. Недостаток технического обеспечения и навыков

использования порталов и мобильных приложений осложняет вовлеченность в процесс цифровизации таких социально и финансово уязвимых категорий населения, как лица старшего возраста, граждане с низким уровнем материального положения, с низким уровнем образования, жители сельских поселений, люди с инвалидностью.

Среди каналов цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями население больше предпочитает мобильные приложения (половина опрошенных), чем обращения на порталы, веб-сайты государственных органов, причем среди молодежи и материально обеспеченных граждан такие предпочтения распространены чаще.

Об отношении граждан к возможностям цифрового взаимодействия с государством в целом свидетельствует их цифровая готовность. Это понятие применительно к населению можно рассматривать с точки зрения желания и намерения использовать цифровые технологии при наличии необходимых навыков и уверенности в безопасности применения технологий [5].

В рамках настоящего исследования уровень цифровой готовности определялся с помощью прямого закрытого вопроса, выявляющего однозначную позицию респондентов относительно их готовности к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем.

Данные исследования показывают, что большинство респондентов (по их оценкам) в разной степени, но готовы к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями – 81,7%, у 17,7% опрошенных готовность отсутствует (рисунок 14).



Примечание – формулировка вопроса: «Оцените в целом свою готовность к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем».

Рисунок 14 – Оценки готовности респондентов к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем (в % от общего количества опрошенных)

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

При этом только четверть опрошенных готова к такому взаимодействию в полном объеме, по всем вопросам, большая же их часть придерживается позиции «готов, но не по всем вопросам».

Цифровая готовность существенно зависит от социально-демографических характеристик респондентов (таблица 9). Чаще готовность к полному цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями выражают мужчины, молодежь, респонденты с высшим образованием, жители столичных административных центров, граждане с высоким уровнем материального положения. Напротив, чаще не готовы к использованию технологических инноваций женщины, люди в возрасте 60 лет и старше, граждане с низким уровнем образования, жители сельских поселений и представители наименее доходной группы. Причем в категории граждан 60+ и граждан с низким уровнем материального положения ответы об отсутствии готовности к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями составляют более трети, что значительно выше, чем в других исследуемых группах и в среднем по выборке. Эти данные вполне коррелируют с полученными оценками цифровой грамотности в этих группах опрошенных, где она существенно ниже, чем в других категориях респондентов.

Таблица 9 – Оценки готовности респондентов к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем в зависимости от социально-демографических характеристик респондентов (в % по каждой выделенной категории)

Социально-демографические характеристики респондентов	Готов, по любым вопросам	Готов, но не по всем вопросам	Не готов
<i>Пол</i>			
Мужчины	28,1	55,7	15,7
Женщины	19,6	60,5	19,3
<i>Возраст, лет</i>			
18-24	34,8	61,0	3,5
25-29	34,4	60,8	4,8
30-39	28,9	62,4	8,3
40-49	24,3	66,2	9,2
50-59	20,6	59,5	19,4
60 и старше	14,4	47,6	36,9
<i>Образование</i>			
Высшее или н/в	28,9	61,8	9,0
Среднее специальное	17,9	58,9	22,5
Полное среднее, неп. среднее, начальное	22,4	49,6	27,0
<i>Тип поселения</i>			
Столичный, краевой или областной центр	28,3	59,5	11,7
Город, но не краевой или областной центр	22,7	59,4	17,5
Село, деревня	17,1	55,2	26,6
<i>Уровень материального положения</i>			
Высокий	36,1	58,6	4,9
Средний	21,1	60,5	18,0
Низкий	13,5	53,0	32,0

Источник: составлено авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Цифровая готовность может быть обусловлена как цифровой грамотностью населения, так и наличием различных рисков в цифровой среде, а также связана с доверием государственным органам и учреждениям. Например, если цифровая грамотность ограничивает желание участвовать в процессах цифровизации в силу недостатка знаний и навыков для такой деятельности, то различные риски цифровизации могут увеличивать опасения граждан в отношении возможных нарушений их прав и интересов, их личной защищенности и, соответственно, снижать их стремление взаимодействовать с государством посредством использования цифровых технологий. И тот, и другой фактор являются ограничительными для цифровой готовности населения. Однако, как показывают данные опроса, именно наличие навыков использования цифровых технологий, в первую очередь, определяет желание респондентов участвовать в цифровом взаимодействии с госорганами и учреждениями. В доказательство этого утверждения следует его проиллюстрировать с помощью установления соответствующих корреляционных связей.

Результаты расчетов коэффициентов Спирмена показывают статистически значимую корреляционную зависимость между готовностью к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем и такими факторами, как оценка уровня цифровых навыков, оценка уровня рисков цифровизации, оценка доверия госорганам и учреждениям. При этом наиболее значимым фактором, влияющим на готовность к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями, является оценка уровня цифровых навыков. В этом случае обнаруживается более тесная связь с готовностью к цифровому взаимодействию – коэффициент корреляции равен 0,481 (таблица 10).

Таблица 10 – Коэффициент корреляции Спирмена между различными факторами и готовностью к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем

Наименование фактора		Коэффициент Спирмена
Оценка уровня цифровых навыков		0,481
Оценка уровня рисков цифровизации	Оценка уровня рисков утечки персональных данных, мошенничества	0,131
	Оценка уровня избыточного цифрового контроля со стороны государства, нарушения неприкосновенности личной жизни	0,175
	Оценка уровня рисков формального подхода и нарушения прав граждане, если решения принимаются не человеком, а автоматически	0,142
	Оценка уровня рисков неустойчивости информационных систем (сбои, аварии)	0,137
	Оценка уровня рисков дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями	0,123
	Оценка доверия государственным органам и учреждениям	0,260

Примечание – корреляция значима при  $p=0,01$ .

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

В случае же других рассматриваемых факторов корреляция ниже. Невысокая корреляция наблюдается в связи с фактором оценки уровня рисков цифровизации:

максимальный коэффициент корреляции наблюдается в связи с оценкой уровня избыточного цифрового контроля со стороны государства, нарушения неприкосновенности личной жизни – 0,175.

Как видно из приведенных данных, обнаруживается статистически значимая корреляционная связь между цифровой готовностью респондентов и их доверием государственным органам и учреждениям. Рисунок 15 иллюстрирует эту зависимость. В группе безусловно доверяющих госорганам и учреждениям респондентов доля готовых к полному цифровому взаимодействию с ними (по любым вопросам) достигает 48,2%, что в два раза выше, чем в среднем по выборке. По мере снижения доверия граждан госорганам и учреждениям готовность к цифровому взаимодействию с ними снижается.

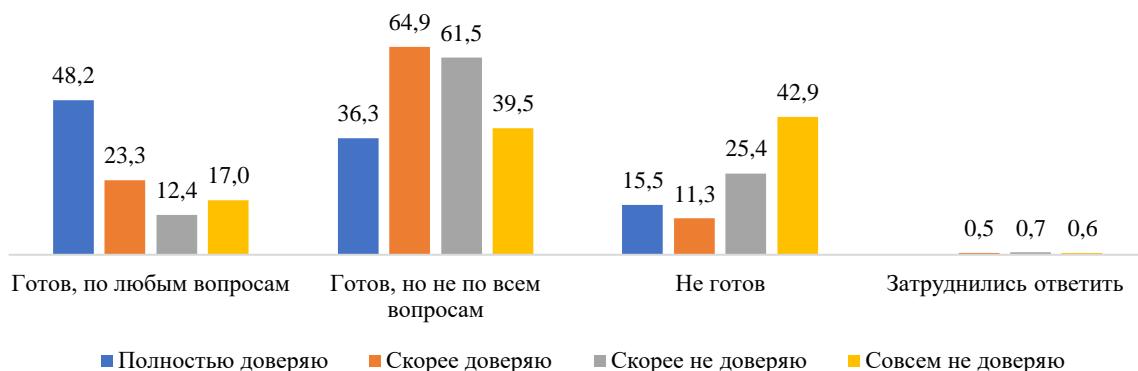


Рисунок 15 – Оценки готовности респондентов к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем в зависимости от их доверия государственным органам и учреждениям (в % по каждой выделенной категории)

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Аналогичную зависимость можно отметить в связи с отношением респондентов к цифровизации в целом – отношением к влиянию цифровых технологий на нашу жизнь (рисунок 16). Положительное отношение к цифровым технологиям в целом увеличивает стремление к их использованию при взаимодействии с госорганами и учреждениями.

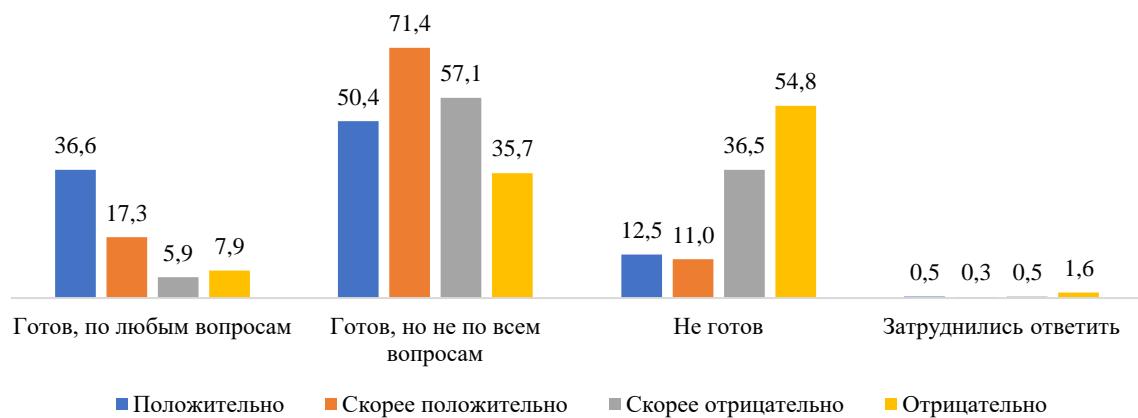


Рисунок 16 – Оценки готовности респондентов к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем в зависимости от их оценок влияния цифровых технологий на нашу жизнь (в % по каждой выделенной категории)

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Кроме того, данные опроса также показывают, что готовность населения к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями чаще выражают те граждане, кто уже включен в такое взаимодействие, имеет этот опыт. Среди тех граждан, кто уже использовал цифровые технологии при взаимодействии с госорганами и учреждениями, о полной готовности к цифровому взаимодействию в будущем сообщает 25,3%, о готовности по части вопросов – 61,1%, о ее отсутствии – 13,1%. В свою очередь, в группе тех, кто пока не имеет опыта использования цифровых технологий, соответствующие оценки составили 8,0%, 38,7% и 51,7%.

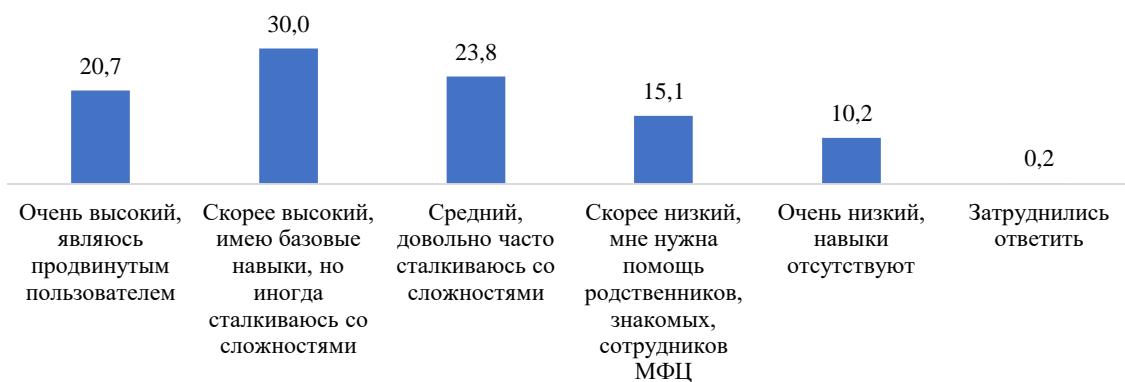
Можно говорить и о том, что если граждане являются активными пользователями Интернета, используют его с различными целями, то их готовность применять цифровые технологии для взаимодействия с госорганами и учреждениями существенно выше, чем среди тех, кто самостоятельно Интернет не использует. Если в первой группе доля ответов о полной готовности к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями составила 25,2%, о частичной, не по всем вопросам – 61,4%, о том, что не готовы, сообщили 13,0%, то в противоположной группе, соответственно, 4,9%, 28,6% и 64,3%.

Таким образом, готовность к безусловному цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями в будущем, по любым вопросам, пока не высока, ее выражает только четверть опрошенных. Больше половины респондентов накладывают на такое взаимодействие определенные ограничения, указывая на наличие готовности, но не по всем вопросам. Еще примерно каждый шестой участник опроса совсем не готов к использованию цифровых технологий при взаимодействии с государственными органами и учреждениями, это наиболее характерно для людей в возрасте 60 лет и старше и граждан с низким уровнем материального положения.

Среди различных факторов, влияющих на готовность к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями, основным является наличие навыков использования цифровых технологий. При этом, как показывают данные опроса, большинство респондентов высоко оценивает свои цифровые навыки (рисунок 17): 50,7% опрошенных считают уровень своих цифровых навыков очень высоким или скорее высоким, причем к продвинутым пользователям себя относит каждый пятый респондент. Еще 23,8% граждан оценивают уровень своих цифровых навыков как средний, так как отмечают, что для них существует довольно много сложностей при работе в сети Интернет, 25,3% считают его

скорее низким, поскольку требуется помочь других людей, или очень низким, когда необходимые навыки полностью отсутствуют.

На уровень цифровой грамотности, существенное влияние оказывают социально-демографические характеристики опрошенных. Так, мужчины выше оценивают свои цифровые навыки, чем женщины. Если среди мужчин доля ответов в целом о высоком уровне навыков работы в Интернет составила 57,1%, то среди женщин – 45,8%. Соответственно, низко оценили свои цифровые навыки 19,3% мужчин и 29,8% женщин.



Примечание – формулировка вопроса: «Как Вы оцениваете уровень своих цифровых навыков (навыков работы в Интернет)?».

Рисунок 17 – Самооценка респондентами своих цифровых навыков (в % от общего количества опрошенных)

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Наиболее значимые различия в оценке цифровых навыков отмечаются в зависимости от возраста респондентов (рисунок 18). Причем наблюдается четкая тенденция снижения их уровня с повышением возраста: в группе 18-24 года 90,1% считают уровень своей подготовки для какой-либо деятельности в сети Интернет в разной степени высоким, далее такие оценки сокращаются, составляя в самой старшей возрастной группе (60+) лишь 15,9%. О низком же уровне цифровых навыков заявляют, соответственно, 2,1% и 58,8% в этих группах. Следует также отметить, что среди пенсионеров о высоком уровне цифровых навыков сообщили 14,0% граждан, о низком – 61,1%. Подобных низких оценок не отмечается больше ни по одной из групп по основному занятию. Такая разница в оценках демонстрирует существенное неравенство населения в сфере цифровизации, где

<sup>1</sup> Далее приводятся оценки уровня цифровых навыков по сумме ответов «очень высокий, являюсь продвинутым пользователем» и «скорее высокий, имею базовые навыки, но иногда сталкиваюсь со сложностями» – высокий уровень, по сумме ответов «скорее низкий, мне нужна помощь родственников, знакомых, сотрудников МФЦ» и «очень низкий, навыки отсутствуют» – низкий уровень.

возрастные граждане оказываются в наиболее ущемленном положении в части отсутствия необходимой подготовки для использования ими цифровых технологий.

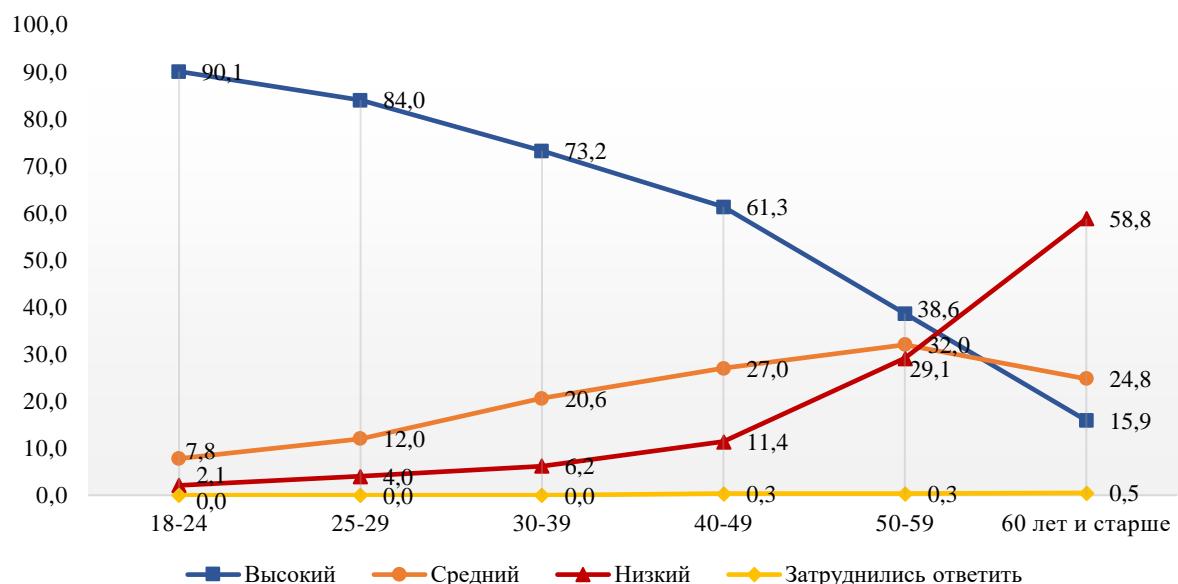


Рисунок 18 – Самооценка респондентами уровня своих цифровых навыков (навыков работы в Интернет) в разных возрастных группах (в % по каждой выделенной возрастной категории)

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Образовательная подготовка придает людям больше уверенности в своих возможностях для работы в сети Интернет, поэтому высокий уровень цифровых навыков достигает в группе наиболее образованных граждан значения в 71,3%. В сравнении с ними только чуть более трети респондентов, не имеющих высшего или неполного высшего образования, высоко оценивают свою подготовку (рисунок 19). Наиболее низкие оценки своим цифровым навыкам дают люди с полным средним или неполным среднем, начальным образованием. Следовательно, менее образованные граждане представляют собой еще одну группу, которая не имеет достаточных ресурсов для успешной адаптации к текущим процессам цифровизации в обществе.

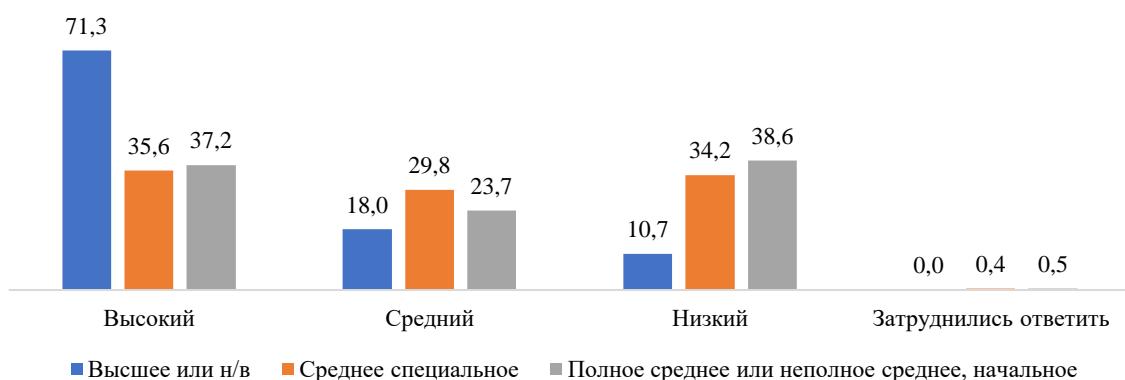


Рисунок 19 – Самооценка респондентами уровня своих цифровых навыков (навыков работы в Интернет) в зависимости от их образования (в % по каждой выделенной категории)

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Аналогичные различия фиксируются в зависимости от места проживания респондентов – типа населенного пункта (рисунок 20). Выше уровень цифровых навыков у жителей столичных, краевых и областных центров, ниже – у проживающих в сельских поселениях.

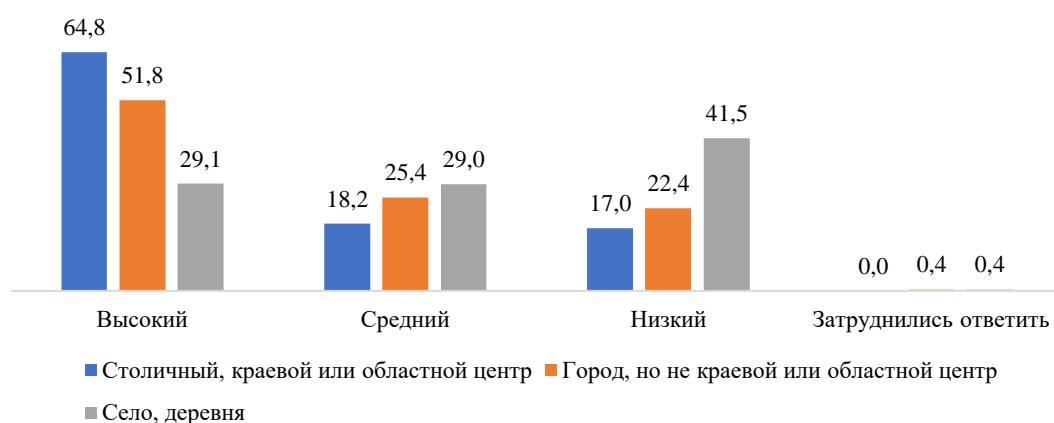


Рисунок 20 – Самооценка респондентами уровня своих цифровых навыков (навыков работы в Интернет) в поселениях разного типа (в % по выделенным категориям)

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Для полноты анализа следует также отметить, что наиболее низко оценивают свои цифровые навыки жители Северо-Кавказского ФО, где только 37,8% участников опроса указали на высокий их уровень (34,8% – на низкий). Самые высокие оценки рассматриваемого показателя наблюдаются по Северо-Западному ФО: 60,3% (15,3% составили низкие оценки). Можно отметить, что именно эти федеральные округа были отмечены как самый отстающий и лидирующий в плане различных аспектов цифровой грамотности Аналитическим центром НАФИ по данным исследования, проведенного этим Центром в 2020 г. [22].

Значительный разрыв в оценках наблюдается в группах граждан с разным уровнем материального положения. О высоком уровне цифровых навыков сообщает 78,8% представителей высокодоходной группы. В группе со средними доходами такие оценки свойственны 46,7% опрошенных, а в группе с низким уровнем материального положения – 27,1% респондентов. Материальное благополучие расширяет возможности граждан к участию в процессах цифровизации, в частности позволяет как приобретать необходимые

гаджеты, технические устройства, так и в случае такой необходимости получать необходимые знания и навыки.

### **3 Оценка гражданами рисков цифровизации государственного управления**

Развитие и внедрение цифровых технологий в различных областях взаимодействия населения с государственными органами и учреждениями сопровождается рядом потенциальных рисков для граждан. Возможные угрозы (осознаваемые уже в настоящее время или гипотетически возможные в будущем) обусловлены существованием благоприятных условий для их реализации (ограниченность возможностей использования цифровых технологий, недостаточная защищенность клиентских профилей, баз данных и др.). Отрицательные последствия процессов цифровизации могут выражаться в снижении личной защищенности граждан, нарушении их прав, цифровом неравенстве.

Проблемы цифровизации довольно многочисленны и многоплановы. Исследователями выделяются различные группы угроз цифровизации для социума, в частности это этические, социальные и технические риски [11-13]. Знания о распространении проблем цифровизации, их восприятии самими участниками цифровой трансформации могут быть полезны для учета этой информации при контроле государством процессов в цифровой среде для минимизации их возможных негативных последствий.

В целях настоящего исследования были выделены отдельные риски для изучения отношения к ним населения с точки зрения вероятности их реализации при цифровом взаимодействии с государственными органами и учреждениями. Для получения эмпирической информации использован закрытый вопрос с четырехчленной оценочной шкалой.

Следует обратить внимание на то, что уровень рисков в восприятии населения по всем выделенным их видам довольно высокий. Оценки по сумме ответов «очень высокий» и «скорее высокий» примерно в два и более раза превышают оценки по совокупности ответов о низком уровне риска по каждому отдельному виду риска (рисунок 21). Следовательно, в настоящее время в общественном мнении процесс цифровизации воспринимается не только в положительном ключе (по данным опроса, 82,5% респондентов выразили положительное отношение к влиянию цифровых технологий на нашу жизнь), но и с полным осознанием высокой степени возможных негативных последствий перехода к использованию таких инноваций.



■ Низкий ■ Высокий ■ Затруднились ответить

Примечание – формулировка вопроса: «Переход к цифровому взаимодействию граждан с госорганами и учреждениями может быть связан и с некоторыми рисками. Как вы оцениваете уровень следующих рисков?».

Рисунок 21 – Оценка респондентами уровня различных рисков цифрового взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями (в % от общего количества опрошенных)

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Среди выделенных рисков наибольшую обеспокоенность вызывает у граждан их безопасность с точки зрения распространения персональной информации. О высоком уровне риска утечки персональных данных, мошенничества сообщили 75,5% опрошенных, о низком – 21,8%. В отношении высокого уровня иных рисков высказались примерно 60% граждан по каждомуциальному виду риска, около трети придерживаются противоположной точки зрения.

Особенно выделяются оценки респондентов в отношении риска безопасности их личных данных по наиболее критической позиции – «очень высокий» уровень риска: они примерно в полтора раза выше аналогичных значений по другим изучаемым рискам (значение составило 41,9%, в то время как, например, по риску формального подхода и нарушения прав граждан, если решения принимаются не человеком, а автоматически – 24,8%). Об остроте проблемы возможной утечки персональной информации в процессе

использования цифровых технологий говорит и тот факт, что респонденты разных социальных групп и слоев практически единодушны в своей позиции.

Данные других исследовательских организаций также демонстрируют актуальность в настоящее время рисков утечки персональных данных и использования данных не по назначению [5]. В частности, по результатам исследования НИУ ВШЭ (июнь 2021 г.), 64% граждан-пользователей интернета опасаются утечки персональных данных, и только 35% не видят в этом угрозы [23]. Распространение таких опасений соотносится с интенсивным ростом ИТ-преступности (при помощи сети Интернет, с использованием компьютерной техники) [24].

Как показывают данные нашего опроса, оценка уровня рисков в основном не зависит от социально-демографических характеристик опрошенных за исключением возраста респондентов и их образования. Можно отметить, что представители самой старшей возрастной группы (60+) чаще, чем другие опрошенные, затруднялись при оценке уровня рисков. Среди них каждый шестой – десятый опрошенный в зависимости от вида риска не смог дать такую оценку.

Более возрастные граждане реже, чем другие категории, включены в процесс цифровизации (имеют опыт) и, соответственно, хуже осведомлены об этом процессе. Возможно, именно этими обстоятельствами объясняется их в основном менее критическое отношение к выделенным рискам. Например, если в отношении безопасности персональных данных, мошенничества люди в возрасте 60+ единодушны в своих оценках с другими возрастными категориями, то по иным изучаемым рискам их оценки ощутимо ниже (находится на уровне 50%). Распределение оценки рисков цифровизации государственного управления в зависимости от возраста респондентов приведено в таблице 11.

Таблица 11 – Оценка уровня различных рисков, связанных с цифровым взаимодействием граждан с госорганами и учреждениями, в зависимости от возраста респондентов (в % по каждой выделенной категории)

Уровень риска	Возрастные группы, лет						Всего
	18-24	25-29	30-39	40-49	50-59	60 и старше	
<b>Риски утечки персональных данных, мошенничества</b>							
Низкий	23,4	23,2	22,2	20,3	23,1	21,0	21,8
Высокий	75,9	75,2	77,2	76,5	74,1	74,9	75,5
Затруднились ответить	0,7	1,6	0,7	3,2	2,9	4,2	2,7
<b>Избыточный цифровой контроль со стороны государства, нарушение неприкосновенности личной жизни</b>							
Низкий	38,3	29,6	33,5	34,0	29,6	36,7	33,8
Высокий	60,3	69,6	64,4	61	62,9	49,0	59,4
Затруднились ответить	1,4	0,8	2,1	4,9	7,5	14,4	6,8

Риски формального подхода и нарушения прав граждан, если решения принимаются не человеком, а автоматически							
Низкий	43,2	36,0	37,1	33,0	35,9	35,0	35,9
Высокий	55,3	60,8	61,2	62,2	58,3	49,9	57,3
Затруднились ответить	1,4	3,2	1,6	4,9	5,8	15,1	6,8
Риски неустойчивости государственных информационных систем (сбои, аварии)							
Низкий	34,7	34,4	36,2	31,6	33,8	36,6	34,8
Высокий	64,6	64,0	61,7	64,3	61,9	50,8	59,7
Затруднились ответить	0,7	1,6	2,1	4,1	4,4	12,5	5,5
Риски дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями							
Низкий	43,3	27,2	32,1	31,9	30,9	39,3	34,2
Высокий	56,1	71,2	66,1	65,7	64,3	51,6	61,5
Затруднились ответить	0,7	1,6	1,8	2,4	4,9	9,1	4,3

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Результаты опроса показывают, что более образованные люди, как правило, несколько чаще характеризуют риски цифровизации как высокие, они больше осознают возможность потенциальных проблем, которые сопровождают внедрение технологических инноваций в нашу жизнь (таблица 12).

Например, если в этой группе 66,0% указали на высокую степень риска дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями, то среди имеющих среднее специальное образование доля таких ответов составила 60,3%, а в наименее образованной группе – 53,9%. При этом последние как раз и находятся в зоне этого риска в силу своей более низкой образовательной подготовки. Различия в оценке рисков цифровизации государственного управления между респондентами с разным уровнем образования отмечаются и по другим видам рисков.

Таблица 12 – Оценка уровня различных рисков, связанных с цифровым взаимодействием граждан с госорганами и учреждениями, в зависимости от уровня образования респондентов (в % по каждой выделенной категории)

Уровень риска	Образование			Всего
	Высшее или н/в	Среднее специальное	Полное среднее, неполное среднее, начальное	
Риски утечки персональных данных, мошенничества				
Низкий	19,9	23,0	23,7	21,8
Высокий	78,4	74,9	70,9	75,5
Затруднились ответить	1,7	2,1	5,4	2,7
Избыточный цифровой контроль со стороны государства, нарушение неприкосновенности личной жизни				
Низкий	31,8	35,0	35,3	33,8
Высокий	63,8	56,5	56,1	59,4
Затруднились ответить	4,4	8,5	8,6	6,8
Риски формального подхода и нарушения прав граждан, если решения принимаются не человеком, а автоматически				
Низкий	33,5	37,5	38,0	35,9

Высокий	61,6	54,7	53,6	57,3
Затруднились ответить	4,9	7,8	8,4	6,8
Риски неустойчивости государственных информационных систем (сбои, аварии)				
Низкий	34,4	34,2	36,9	34,8
Высокий	62,0	59,2	55,8	59,7
Затруднились ответить	3,6	6,6	7,3	5,5
Риски дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями				
Низкий	31,6	34,2	39,7	34,2
Высокий	66,0	60,3	53,9	61,5
Затруднились ответить	2,4	5,5	6,4	4,3

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Интерес представляют оценки граждан, включенных и не включенных в процесс цифрового взаимодействия с госорганами и организациями. По всей вероятности, граждане, имеющие опыт такого цифрового взаимодействия, могут более объективно оценивать уровень рисков цифровизации. Как мы видим, их оценки по всем выделенным рискам чуть выше по позиции «высокий уровень риска», чем в группе граждан, не использующих цифровые технологии для взаимодействия с госорганами и учреждениями (таблица 13).

При этом нельзя сказать, что оценки в выделенных группах значимо различаются. Разница близка к статистической погрешности (с учетом сравнительно небольшой наполняемости группы граждан, не имеющих опыта цифрового взаимодействия – 238 человека). Отсутствие опыта цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями чаще не позволяет гражданам произвести оценку рисков в силу их меньшей осведомленности о рассматриваемом явлении.

Таблица 13 – Оценка уровня различных рисков цифровизации в зависимости от факта использования цифровых технологий при взаимодействии с госорганами и учреждениями (в % по каждой выделенной категории)

Уровень риска	Использовали	Не использовали	Всего
Риски утечки персональных данных, мошенничества			
Низкий	21,9	21,4	21,8
Высокий	76,1	71,4	75,5
Затруднились ответить	2,0	7,2	2,7
Избыточный цифровой контроль со стороны государства, нарушение неприкосновенности личной жизни			
Низкий	34,3	29,4	33,8
Высокий	59,7	57,2	59,4
Затруднились ответить	6,0	13,4	6,8
Риски формального подхода и нарушения прав граждан, если решения принимаются не человеком, а автоматически			
Низкий	35,8	36,5	35,9
Высокий	57,7	55,1	57,3
Затруднились ответить	6,5	8,4	6,8
Риски неустойчивости государственных информационных систем (сбои, аварии)			
Низкий	35,2	31,5	34,8
Высокий	60,1	56,3	59,7

Затруднились ответить	4,7	12,2	5,5
Риски дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями			
Низкий	34,2	34,0	34,2
Высокий	62,2	55,9	61,5
Затруднились ответить	3,6	10,1	4,3

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Если проанализировать различия в оценках при использовании разных форм цифрового взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями, то в отдельных случаях полученный опыт использования цифровых технологий (или его отсутствие), оказывает более весомое значение на оценки респондентов. Например, если о высоком уровне риска дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями, заявляют 64,5% граждан, использующих за последний год возможности цифровых технологий при оплате налогов и сборов, госуслуг, услуг бюджетных учреждений и организаций, то соответствующее значение в группе респондентов, не имеющих такого опыта, составляет 57,0%.

Несколько иная ситуация отмечается при выявлении оценок респондентов относительно уровня рисков цифровизации в зависимости от использования ими за последний год цифровых технологий для реализации гражданских прав и обязанностей, участия в выработке и принятии решений (например, для участия в выборах, переписи, общественных слушаниях и обсуждениях, опросах, общественных консультациях и т.д.). Хотя оценки в группе использовавших и не использовавших эту форму взаимодействия с государством близки, по всем выделенным рискам отмечаются более критические оценки в группе граждан, не имеющих опыта такого взаимодействия с госорганами и учреждениями. Например, о высоком уровне избыточного цифрового контроля со стороны государства заявляют 55,1% среди тех, кто пользовался такой формой взаимодействия с госорганами и учреждениями за последний год, и 61,4% в группе не имеющих подобного опыта.

Данные опроса показывают, что, как правило, чем выше респонденты оценивают свои цифровые навыки (навыки работы в Интернет), тем выше они оценивают уровень возможных рисков цифровизации (таблица 14). Например, ответы о высоком уровне рисков избыточного цифрового контроля со стороны государства, неприкосновенности личной жизни снижаются от 65,9% в крайней группе продвинутых пользователей интернета до 52,2% – в группе граждан с низким уровнем/отсутствием цифровых навыков.

Можно предположить, что цифровая грамотность, умения пользоваться цифровыми технологиями позволяют более критически подойти к оценке потенциальных рисков

взаимодействия. Люди с низким уровнем цифровой грамотности не имеют достаточной подготовки для подобных оценок, не случайно среди них больше затруднившихся с ответом.

Таблица 14 – Оценка уровня различных рисков цифровизации в зависимости уровня цифровых навыков (в % по каждой выделенной категории)

Уровень риска	Уровень цифровых навыков (самооценка)					Всего
	Очень высокий, являюсь продвинутым пользователем	Скорее высокий, имею базовые навыки, но иногда сталкиваюсь со сложностями	Средний, довольно часто сталкиваюсь со сложностями	Скорее низкий, мне нужна помощь родственников, знакомых, сотрудников МФЦ	Очень низкий, навыки отсутствуют	
Риски утечки персональных данных, мошенничества						
Низкий	20,2	23,2	21,3	24,4	18,5	21,8
Высокий	78,6	75,5	75,3	73,3	74,1	75,5
Затруднились ответить	1,2	1,3	3,4	2,3	7,4	2,7
Избыточный цифровой контроль со стороны государства, нарушение неприкосновенности личной жизни						
Низкий	32,2	35,5	31,2	38,3	31,2	33,8
Высокий	65,9	62,4	58,8	50,8	52,2	59,4
Затруднились ответить	1,9	2,1	10,0	10,9	16,6	6,8
Риски формального подхода и нарушения прав граждан, если решения принимаются не человеком, а автоматически						
Низкий	38,0	34,7	35,6	37,3	35,1	35,9
Высокий	59,6	62,2	56,7	51,5	49,8	57,3
Затруднились ответить	2,4	3,1	7,7	11,2	15,1	6,8
Риски неустойчивости государственных информационных систем (сбои, аварии)						
Низкий	36,8	35,8	31,6	38,0	31,2	34,8
Высокий	60,8	61,4	63,6	53,1	53,2	59,7
Затруднились ответить	2,4	2,8	4,8	8,9	15,6	5,5
Риски дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями						
Низкий	33,9	32,7	33,1	41,9	31,2	34,2
Высокий	64,7	65,7	63,2	52,1	52,7	61,5
Затруднились ответить	1,4	1,6	3,7	6,0	16,1	4,3

Источник: рассчитано авторами на основе социологического опроса, проведенного в 2022 году.

Следовательно, по оценкам респондентов, процессы цифровизации сопровождаются различными рисками, возможность реализации которых находится на довольно высоком уровне. Среди выделенных для исследования рисков цифрового взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями наиболее высокая степень реализации отмечается у рисков утечки персональной информации, мошенничества. При этом такого мнения придерживаются респонденты разных социально-демографических групп.

Полученные данные показывают, что чем более образованы граждане, в том числе в плане использования цифровых технологий, тем более критически они воспринимают потенциальные риски, более высоко оценивают их уровень.

## **Заключение**

Цифровая трансформация – одна из национальных целей развития России. Значительное внимание вопросам цифровой трансформации уделяется и в сфере государственного управления. При этом успех в достижении этой цели во многом зависит от того, в какой степени внедрение цифровых технологий в государственных органах и учреждениях будет способствовать повышению качества государственного управления, его результативности, эффективности и обоснованности в интересах граждан.

Утвержденные показатели цифровой зрелости ориентируются на оценку наличия возможностей цифрового взаимодействия граждан и государства по тем или иным направлениям, однако не учитывают востребованности и качества такого взаимодействия с позиции граждан. Настоящее исследование призвано восполнить этот пробел и провести оценку эффектов цифровизации государственного управления с позиции граждан.

Приведенные в докладе результаты социологического опроса показывают, что за последний год 88,2% совершеннолетних граждан использовали цифровые возможности взаимодействия с государственными органами и учреждениями. При этом активность цифрового взаимодействия с государственными органами и учреждениями выше среди граждан с высшим образованием (92,3% респондентов данной группы использовали цифровые возможности для взаимодействия с государством), занятых граждан (94,2%), городских жителей (92,3%), граждан с высоким уровнем материального положения (94,4%). Существенно реже используют цифровые возможности пенсионеры (74,6%), респонденты с неполным высшим образованием (72,3%) и граждане с инвалидностью (57,1%).

Востребованность цифрового взаимодействия варьируется в зависимости от цели: большинство граждан использует цифровые возможности для обращения за государственными услугами, оплаты пошлин, получения и передачи информации, но менее трети респондентов пользуются цифровыми возможностями для реализации своих прав и обязанностей, менее 20% опрошенных используют цифровое взаимодействие для подачи

жалоб и обращений в государственные органы и учреждения для решения конкретных проблем, защиты своих законных прав.

В целом граждане позитивно оценивают влияние цифровизации на повышение качества взаимодействия с государством по большинству направлений. Исключение составляют дистанционное образование (лишь 24,2% респондентов отмечают, что цифровизация ведет к повышению качества образовательного процесса).

Однако при этом граждане отмечают и высокие риски, связанные с цифровизацией государственного управления. По всем исследованным рискам большинство респондентов отмечают их высокий уровень. Чаще всего граждане отмечают высокий риск утечки персональных данных (75,5% респонденты оценили этот риск как высокий или скорее высокий), реже других – риски формального подхода и нарушения прав граждан при автоматическом принятии решений (57,3% опрошенных).

Большинство граждан (58,4%) готовы к цифровому взаимодействию с государством, но не по всем вопросам. Полностью готовы к цифровому взаимодействию с государством по любым вопросам 23,3% респондентов. При этом 53,6% респондентов при прочих равных предпочтет онлайн-обращение в государственный орган, а 42,5% – личный визит. Только 27,7% опрошенных выбрали бы электронную, а не бумажную форму паспорта.

Готовность к цифровому взаимодействию зависит как от социально-демографических характеристик, так и от уровня доверия государственным органам и учреждениям: чем выше уровень доверия, тем чаще граждане заявляют о своей готовности к цифровому взаимодействию. Значимыми параметрами, коррелиирующими с уровнем готовности к цифровому взаимодействию, являются также цифровые навыки граждан и восприятие ими рисков цифровизации государственного управления.

В целом исследование показывает, что для достижения ожидаемых позитивных эффектов от реализации программ цифровой трансформации необходимо, с одной стороны, реализация системных мер по развитию цифровых навыков граждан, а с другой – по минимизации рисков цифрового взаимодействия.

Новизна исследования состоит в разработке и апробации социологического инструментария для выявления оценки гражданами результативности и рисков цифровизации государственного управления.

Результаты исследования могут использоваться в целях мониторинга и корректировки мероприятий, направленных на цифровую трансформацию государственного управления с учетом позиции граждан как его конечных бенефициаров. С учетом активной реализации ведомственных программ и региональных стратегий цифровой трансформации рекомендуется использовать разработанный в докладе

инструментарий для регулярного мониторинга и оценки результативности и рисков цифровизации государственного управления с позиции граждан.

## **Благодарность**

Материал подготовлен в рамках выполнения научно-исследовательской работы государственного задания РАНХиГС на 2022 год по научному направлению «Государственное управление и государственная служба. Реформа государственного управления на основе развития проектного и процессного подходов».

## **Список литературы**

1. Добролюбова Е.И. Оценка цифровой зрелости государственного управления // Информационное общество. – 2021. – № 2. – С. 37-52.
2. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Старостина А.Н. Цифровая трансформация государственного управления: оценка результативности и эффективности. - М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021 - 234 с.
3. Османов Т.Э., Рогозин Д.М. Оптимальное соотношение мобильных и стационарных телефонов в двухосновной выборке, проектируемой для телефонного опроса // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. - 2016. - № 5.- С. 41-63.
4. Dobrolyubova, E. I.(2022) ‘Evaluating digital government performance using surveys: International literature review and prospects for the future research’, *Public Administration Issues* , 5 (Special Issue I, electronic edition), pp. 152-181
5. Оценка цифровой готовности населения России [Текст] : докл. к XXII Апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 13–30 апр. 2021 г. / Н. Е. Дмитриева (рук. авт. кол.), А. Б. Жулин, Р. Е. Артамонов, Э. А. Титов ; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2021. 86 с.
6. Индекс готовности к цифровизации. Диалог. Октябрь 2021. URL: <https://index.dialog.info/?lang=ru> (дата обращения: 05.02.2022).
7. Россияне оценили влияние цифровизации на их жизнь. РИА Новости. 03.09.2021. URL: <https://ria.ru/20210903/tsifrovizatsiya-1748575955.html> (дата обращения: 05.02.2022).
8. Ромир: большинство россиян положительно относятся к цифровизации. Ромир. 06.12.2021. URL: <https://romir.ru/studies/romir-bolshinstvo-rossiyan-polojitelno-otnosyatsya-k-cifrovizacii> (дата обращения: 05.02.2022).

9. Пандемия пройдет. А что останется? ВЦИОМ. 07.09.2020. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/pandemiya-projdet-a-chto-ostanetsya> (дата обращения: 07.02.2022).

10. О внедрении паспорта гражданина Российской Федерации с электронным носителем информации. МВД России. 27.11.2020. URL: <https://xn--b1aew.xn--p1ai/news/item/21989777/> (дата обращения: 07.02.2022).

11. Этика и «цифра»: от проблем к решениям/ под ред. Е.Г. Потаповой, М.С. Шклярук. - М.: РАНХиГС, 2021. 184 с.

12. Соколов Ю.И. Риски цифрового будущего // Проблемы анализа риска. - 2017. - Т. 14. - № 6. - С. 6-21.

13. Гайворонская Я.В. Риски и угрозы цифровизации // Advances in Law Studies. - 2020. - Т. 8. - № S5. - С. 25-32.

14. Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., May B.A., Покида А.Н. Оценка россиянами административных услуг государства: результаты социологических опросов 2011-2015 гг. // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016, №4. – с. 75-98.

15. Южаков В.Н., Добролюбова Е.И., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В. Результативность и эффективность контрольно-надзорной деятельности государства: мнение бизнеса и граждан – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС. - 2021. - 328 с.

16. Покида А.Н., Зыбуновская Н.В. Развитие телемедицины в России: взгляд потребителей // Здоровье населения и среда обитания. - 2021. - Т.29. - №12. - С. 7-16. URL: <https://doi.org/10.35627/2219-5238/2021-29-12-7-16> (дата обращения 04.02.2022).

17. Телемедицина в России: сегодня и завтра. ВЦИОМ. 26.05.2020. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/telemediczina-v-rossii-segodnya-i-zavtra> (дата обращения: 11.03.2022).

18. Российское здравоохранение: мнения и тренды. ВЦИОМ. 23.11.2021. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/rossiiskoe-zdravookhranenie-mnenija-i-trendy> (дата обращения: 11.03.2022).

19. Покида А.Н., Зыбуновская Н.В. Здоровье в восприятии россиян и реальные медицинские практики //Здоровье населения и среда обитания. - 2021. - Т. 29. - № 7. С. 18-26. URL: <https://doi.org/10.35627/2219-5238/2021-29-7-18-26> (дата обращения 04.02.2022).

20. Поменять бумажный паспорт на цифровой уже сегодня готов каждый четвертый. SuperJob. 12.01.2022. URL: <https://www.superjob.ru/research/articles/113298/pomenyat-bumazhnyj-pasport-na-cifrovoj-uzhe-segodnya-gotov-kazhdyj-chetvertiy/> (дата обращения: 07.02.2022).

21. Большинство россиян слышали об электронных паспортах, но сразу оформлять их не хотят. 10.12.2021. URL: <https://nafi.ru/analytics/bolshinstvo-rossiyan-slyshali-ob-elektronnykh-pasportakh-no-srazu-oformlyat-ikh-ne-khotyat/> (дата обращения: 07.02.2022).

22. Цифровая грамотность россиян: исследование 2020. НАФИ. 10.04.2020. URL: <https://nafi.ru/analytics/tsifrovaya-gramotnost-rossiyan-issledovanie-2020/> (дата обращения: 08.03.2022)

23. Влияние процессов цифровизации на права человека и развитие гражданского общества. Презентация результатов исследования Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ. 2021. URL: <https://www.hse.ru/mirror/pubs/share/503335409.pdf> (дата обращения: 05.03.2022).

24. Краткая характеристика состояния преступности в Российской Федерации за январь-июнь 2021 года. МВД России. URL: <https://xn--b1aew.xn--p1ai/reports/item/25094008/> (дата обращения: 06.03.2022).