

Научная статья

УДК: 351/354

DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН И ГОСУДАРСТВА: ОЦЕНКА ГРАЖДАНАМИ ЭФФЕКТОВ, РИСКОВ И ПЕРСПЕКТИВ\*

**Южаков Владимир Николаевич<sup>1</sup>,**  
**Покида Андрей Николаевич<sup>2</sup>,**  
**Зыбуновская Наталья Владимировна<sup>3</sup>,**  
**Старостина Александра Николаевна<sup>4</sup>**

<sup>1, 2, 3, 4</sup> Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации; 119571, г. Москва, пр. Вернадского, д. 82;

<sup>1</sup> Доктор философских наук, профессор, директор научно-исследовательского центра «Центр технологий государственного управления»; yuzhakov-vn@ranepa.ru; ORCID: 0000-0002-5687-1863

<sup>2</sup> Кандидат социологических наук, директор Научно-исследовательского центра социально-политического мониторинга; pokida@ranepa.ru; ORCID: 0000-0002-5439-3503

<sup>3</sup> Научный сотрудник Научно-исследовательского центра социально-политического мониторинга; nzyb@ranepa.ru; ORCID:0000-0003-0326-8590

<sup>4</sup> Младший научный сотрудник научно-исследовательского центра «Центр технологий государственного управления»; starostina-an@ranepa.ru; ORCID: 0000-0001-8116-0919

**Аннотация.** Реализация национальной цели развития России «Цифровая трансформация» предполагает достижение цифровой зрелости – в том числе цифровой зрелости государственного управления. В соответствии с этой установкой госуправление становится одной из сфер, где внедрение цифровых технологий осуществляется весьма активно. Правительством России утверждены и применяются методики оценки цифровой зрелости, однако и при оценке, и при принятии мер по дальнейшей цифровизации госуправления мнение граждан как ее бенефициаров учитывается недостаточно. Для устранения этого пробела РАНХиГС разработала оригинальную методику общероссийского репрезента-

\* Статья подготовлена на основе исследования в рамках государственного задания РАНХиГС 2023 г.

тивного соцопроса граждан, направленного на выявление оценки ими эффектов и рисков цифровизации госуправления. Особенностью исследования стала его ориентация на изучение мнения граждан не только в отношении госуслуг и сервисов (как это чаще всего делается), но и касательно всех типов цифрового взаимодействия с государством. Соцопросы по указанной методике проводились в 2023 и 2022 гг. В статье представлены результаты опроса 2023 г. в сопоставлении с данными опроса 2022 г. Так, по данным опроса 2023 г. за последний год 86,0% респондентов при взаимодействии с государственными и муниципальными органами и учреждениями использовали возможности цифровых технологий (2022 г. – 88,2%). Уровень готовности граждан к использованию цифровых технологий также высок – 83,9% полагают, что готовы к потенциальному цифровому взаимодействию с государством (2022 г. – 81,7%). Полученные в ходе исследования результаты могут быть учтены при оценке цифровой зрелости госуправления и при разработке мер по ее повышению.

**Ключевые слова:** государственное управление, оценка, риски цифровизации, цифровизация, цифровая трансформация, эффекты цифровизации.

**Для цитирования:** Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. Цифровизация взаимодействия граждан и государства: оценка гражданами эффектов, рисков и перспектив // Вопросы государственного и муниципального управления. 2023. № 2. С. 33–73. DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73.

Original article

## DIGITALIZATION OF INTERACTION BETWEEN CITIZENS AND STATE: CITIZENS' ASSESSMENT OF EFFECTS, RISKS AND PROSPECTS

**Vladimir N. Yuzhakov<sup>1</sup>, Andrei N. Pokida<sup>2</sup>,  
Natalia V. Zybunovskaya<sup>3</sup>, Alexandra N. Starostina<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration; 82 Vernadskogo Av., 119571 Moscow, Russia.

<sup>1</sup> Doctor of Philosophy, Professor. Director of the Center for Technology Governance; yuzhakov-vn@ranepa.ru; ORCID: 0000-0002-5687-1863

<sup>2</sup> PhD (in Sociology). Director of the Center for Socio-Political Monitoring; pokida@ranepa.ru; ORCID: 0000-0002-5439-3503

<sup>3</sup> Researcher, Center for Socio-Political Monitoring; nzyb@ranepa.ru; ORCID:0000-0003-0326-8590

<sup>4</sup> Junior researcher, Center for Technology Governance; starostina-an@ranepa.ru; ORCID: 0000-0001-8116-0919

**Abstract.** The implementation of Russia's national development objective «Digital Transformation» implies achieving «digital maturity», including in public administration. Following this decree, public administration is becoming one of the areas where the implementation of digital technologies is very active. The Russian government has approved and is applying methods for assessing digital maturity. However, while both assessing and taking measures to further digitalize public administration, the opinion of citizens as its beneficiaries is not sufficiently taken into account. To address this gap, RANEPА developed an original methodology for a nationwide representative survey of citizens aimed at identifying their assessment of the effects and risks of the public administration digitalization. The survey focuses on citizens' views not only on public services and facilities (as is most often the case), but also on all types of digital interaction between citizens and the state. The survey was conducted in 2022 and 2023, and the paper compares the results. For example, according to the 2023 survey, in the last year, 86.0% of respondents used digital technologies when interacting with the state (2022: 88.2%). Citizens are also prepared for the use of digital technologies: 83.9% believe they are ready for possible digital interactions with government (2022: 81.7%). The results of the survey can be used to assess the digital maturity of government and develop measures to improve it.

**Keywords:** public administration, assessment, risks of digitalization, digitalization, digital transformation, effects of digitalization.

**For citation:** Yuzhakov, V.N., Pokida, A.N., Zybunovskaya, N.V. and Starostina, A.N. (2023) 'Digitalization the interaction between citizens and state: Citizens' assessment of effects, risks and prospects', *Public Administration Issues*, 2, pp. 33–73. (In Russian). DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73.

**JEL Classification:** O33, O38.

## Введение

В настоящее время во всем мире происходит активный переход на цифровые технологии. В России цифровизация во многом идет полным ходом по инициативе государства – как метод повышения эффективности гражданского оборота и конкурентоспособности нашего общества в целом. Также наблюдается положительная связь уровня цифровизации и качества государственного управления (Добролюбова и др., 2019).

Цифровая трансформация предполагает переход на цифровые технологии при взаимодействии граждан (бизнеса) с государственными органами и учреждениями по различным направлениям.

Так, в Ежегодном отчете Правительства в Государственной Думе<sup>1</sup> приоритетное направление «цифровизация» характеризуется, в частности, тем, что цифровые технологии упрощают взаимодействие с государством как гражданам (около 35 млн граждан получают адресные выплаты теперь ав-

<sup>1</sup> URL: <http://government.ru/news/48055/>

томатически или на основании лишь одного заявления, поданного дистанционно) и потенциальным гражданам (планируется максимальный перевод в электронный вид процедур получения гражданства и вида на жительство, документов для трудовой деятельности), так и бизнесу (срок рассмотрения любого обращения по досудебному обжалованию на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) составляет примерно одни сутки, можно оформить свыше 200 лицензий и разрешений в более короткие, чем раньше, сроки). Положительный эффект отмечается и для государства – внедрение «цифры» ускорило взаимодействие между ведомствами, снизив срок решения задач с 90 до 10–15 дней.

Оценка достижения национальной цели «цифровая трансформация» осуществляется согласно Указу Президента от 21.07.2020 N 474<sup>2</sup> на основе показателя «Достижение "цифровой зрелости" ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления».

Состав показателей достижения целей в части госуправления на федеральном уровне<sup>3</sup> включает в себя в основном промежуточные результаты, характеризующие к тому же лишь некоторые функции государства: предоставление госуслуг (сокращение времени фактического предоставления государственных и муниципальных услуг в три раза; доля государственных и муниципальных услуг, предоставленных без нарушения регламентного срока; доля обращений за получением государственных и муниципальных услуг в электронном виде среди услуг, не требующих очного посещения; доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг, доступных в электронном виде) и контрольно-надзорную деятельность (доля проверок в рамках контрольно-надзорной деятельности, проведенных дистанционно, в том числе с использованием чек-листов в электронном виде).

Как видно, в действующей методике не предусматриваются показатели оценки эффектов цифровизации госуправления самими ключевыми бенефициарами – гражданами и бизнесом. Данный пробел предлагается ликвидировать с помощью дополнительных показателей, например, в части госуслуг – индексом цифровизации взаимодействия государства и граждан (Добролюбова, Старостина, 2021). На региональном уровне предлагается ввести показатели, характеризующие соответствующий этап цифровой трансформации (Абрамов, Андреев, 2022). Регионы также разрабатывают и дорабатывают свои методики для более полной и точной оценки уровня развития цифровизации органов власти. Например, в Санкт-Петербурге в 2022 г. была разработана и апробирована методика оценки цифровой зрелости органов власти, которую АНО «Цифровая экономика» рекомендует использовать и в других регионах страны<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726>

<sup>3</sup> Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 18 ноября 2020 г. N 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации "Цифровая трансформация"».

<sup>4</sup> URL: <https://www.gov.spb.ru/gov/admin/kazarin-sv/news/254790/>

Анализ зарубежных подходов к оценке цифровой зрелости государственного управления позволяет выделить две основные группы моделей оценки: диагностические и эволюционные (Добролюбова, 2021). С помощью диагностических моделей можно, в том числе, оценить уровень цифровой зрелости конкретных органов государственной власти и организаций государственного сектора. Однако существенные ограничения при этом накладывает недостаточный учет внешних факторов (например, доступность ИКТ, уровень цифровых навыков и т.д.). Эти факторы сильно влияют на эффективность цифровизации, что не позволяет применять такие модели для оценки цифровой зрелости регионального и национального уровня. Суть эволюционных моделей заключается в отнесении практики отдельной страны (организации) к одному из выделенных этапов цифровизации государственного управления. Такие модели могут быть полезны как для оценки уровня цифровой зрелости госуправления в целом, так и для оценки отдельных государственных органов (организаций). Проблемы этих моделей – отсутствие четкой обоснованности выделения этапов цифровой зрелости, а также недостаточная оценка (либо ее полное отсутствие) конечных эффектов от повышения цифровой зрелости для бенефициаров, прежде всего, для граждан.

В настоящей статье авторы исходят из понимания цифровой зрелости госуправления согласно официальным документам (Указ Президента от 21.07.2020 N 474; Единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года<sup>5</sup>; официальные решения Минэкономразвития России). При этом обращается внимание на целесообразность дополнения понятия «цифровая зрелость» оценкой эффектов и рисков цифровизации государственного управления гражданами как важнейшими ее бенефициарами, в том числе и в отношении цифровизации взаимодействия граждан и государства.

Авторы статьи ставили перед собой задачу обосновать целесообразность и возможность включения в оценку цифровой зрелости госуправления еще одного параметра: оценки цифровизации госуправления его бенефициарами – гражданами.

Проведенное в 2023 г. социологическое исследование по оценке эффектов и рисков цифровизации государственного управления для граждан в условиях внешних ограничений выявило масштабы цифрового взаимодействия граждан и государства, а также основные тренды его расширения и развития. Стартовое исследование, состоявшееся в феврале прошлого (2022) года, задало некоторые ориентиры в объемах использования населением цифровых возможностей при взаимодействии с органами власти и учреждениями. Подход не ограничивался вопросами получения респондентами только административных государственных услуг. В диапазон исследования вошли цифровые взаимодействия граждан с бюджетными учреждениями и орга-

<sup>5</sup> URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/402829258/>

низациями, обеспечивающими в том числе различные сервисные функции. В результате были получены данные о доле респондентов, использующих цифровые технологии при получении административных государственных услуг, передаче сведений или информации в госорганы и учреждения, обращавшихся за помощью или за защитой в соответствующие органы, получавших дистанционные услуги в сфере здравоохранения или образования и многое другое.

По итогам исследования можно сказать, что востребованность цифровых технологий и оценка их результативности варьируются в зависимости от целей их применения. Выявленный результат позволит, во-первых, учитывать потребности конечных бенефициаров (граждан) при планировании соответствующими ведомствами приоритетных направлений цифровизации госуправления как на федеральном, так и на региональном уровне, во-вторых, может быть учтен в качестве одного из компонентов ежегодной оценки цифровой зрелости госуправления.

## Оценка эффектов и рисков цифровизации государственного управления (практика)

Основные международные индикаторы цифровизации государственного управления – индекс развития электронного правительства (ООН), индекс зрелости государственных технологий (Всемирный банк), индекс цифровой экономики и общества (ЕС) и др. – охватывают не все аспекты, способствующие успеху цифровой трансформации или, напротив, ограничивающие достижения отдельных стран. Поэтому все большее внимание в зарубежной литературе уделяется оценке цифровизации государственного управления с использованием социологических методов.

Обзор зарубежных исследований за 2011–2021 гг. (Dobrolyubova, 2022) по использованию социологических методов при оценке цифровизации государственного управления позволяет выделить пять типов социологических исследований:

- опросы граждан;
- опросы представителей бизнеса;
- опросы государственных служащих и сотрудников бюджетных учреждений, часто – сотрудников вузов;
- экспертные опросы;
- комплексные исследования, сочетающие два и более типов социологических опросов.

Среди социологических опросов граждан, посвященных цифровизации государственного управления, в свою очередь, выделяются следующие типы:

1. Крупные рандомизированные исследования – межстрановые сопоставления.

Например, опрос 28 тыс. человек из стран ЕС по вопросам использования интернета, электронного участия, электронных государственных услуг (Zheng, Schachter, 2017). Оценка цифровизации государственного управления, в частности, электронных государственных услуг, посредством соци-

ологических методов проводилась и в развивающихся странах – Нигерии, Эфиопии, ЮАР (Tassabehji, Naskney, Maruyama, 2019). Выборка составила 1297 человек – жителей крупнейших городов (Лагоса, Йоханнесбурга, Аддис-Абебы), имеющих навыки использования интернета и (или) получения электронных услуг.

2. Национальные репрезентативные социологические опросы. Проводились, в том числе, в США, Германии, Пакистане, Португалии, России.

В России, например, (Revyakin, da Rocha, 2021) социологический опрос (выборка из 2049 респондентов) включал определение цифровых навыков респондентов, необходимых для использования цифровых государственных сервисов, а также уровень востребованности цифровых каналов взаимодействия государства и граждан при получении государственных услуг.

В Германии (Gerpott, Ahmadi, 2016) опрос (выборка 17 тыс. человек) выявлял социально-демографические факторы, влияющие на востребованность электронных каналов взаимодействия государства и граждан. Похожее социологическое исследование (выборка 1199 человек) проводилось и в США (Nam, Sayogo, 2011).

В Венгрии (Kaiser, Gadár, 2023) были опрошены 2520 человек для измерения готовности граждан к цифровому взаимодействию с государством. Рассматривались как социально-демографические характеристики респондентов (пол, возраст, семейное положение, уровень образования, уровень дохода, место проживания), так и их отношение к цифровым технологиям, в том числе: страх перед цифровыми технологиями, цели использования интернета, применение тех или иных устройств для выхода в интернет и т.д.

3. Исследования, направленные на анализ цифровизации государственного управления в отдельных регионах или городах.

В России исследовались эффекты внедрения электронных государственных услуг в период пандемии коронавирусной инфекции (Belyi, Chugunov, 2021) – опрос проводился в Санкт-Петербурге (564 респондента).

В Индонезии (г. Сурабай) посредством социологических методов (опрос 156 респондентов) исследовались факторы, влияющие на намерение жителей использовать мобильное приложение City113, обеспечивающее участие граждан в жизни города (Susanto, Diani, Hafidz, 2017).

В Бельгии (Фламандский регион) путем опроса 674 респондентов изучались факторы, способствующие цифровому неравенству. По итогам исследования к факторам, усиливающим риск так называемой цифровой изоляции, отнесены: низкий уровень дохода, отсутствие среднего образования, плохое состояние здоровья (Anrijs, Mariën, Marez, Ponnet, 2023).

Кроме того, можно сказать, что социологические методы используются и для исследования эффектов цифровизации для отдельных социальных групп, являющихся, как правило, наиболее уязвимыми и потому недостаточно вовлеченными в цифровое взаимодействие, например, людей с инвалидностью (Chu, Huang, 2011; Sterrenberg, Decosta, 2023) или пожилых людей (экспертный опрос) (Ciesielska, Rizun, Chabik, 2022).

Рассмотренные выше исследования по оценке гражданами цифровой трансформации государственного управления или отдельных его функций,

как правило, базируются на теориях диффузии инноваций Роджерса (Rogers, 1962), модели принятия технологий (Davis, 1989), единой теории принятия и использования технологий UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, 2003), модели готовности и принятия технологий TRAM (Lin, Shih, Sher, 2007) и единой модели принятия электронного правительства UMEGA (Dwivedi, Rana, Janssen, Lal, Williams, Clement, 2017). На основе данных моделей можно выделить такие факторы, влияющие на использование человеком новых технологий (инноваций), как: ожидаемая результативность, ожидаемые усилия, необходимые для применения технологии, социальное влияние, способствующие условия, восприятие риска, восприятие полезности, предыдущий опыт, доверие государственным органам и технологиям и некоторые другие. Также выделяются и факторы, влияющие на востребованность цифровых инструментов взаимодействия граждан с государством, в частности, образование, урбанизация, частота использования ИКТ, доверие к государственным органам и др. (например, Sanmukhiya, 2019; Pérez-Morote, Pontones-Rosa, Núñez-Chicharro, 2020).

Однако встречаются и необычные подходы к изучению онлайн-взаимодействия государства и граждан. С учетом разрыва между выраженной готовностью граждан к цифровому взаимодействию с государством и реальной востребованностью инструментов такого взаимодействия (порталов госуслуг, иных онлайн-сервисов) интересен эксперимент в Финляндии, основанный на теории «подталкивания» (Thaler, Sunstein, 2008), с выборкой в 40 тыс. налогоплательщиков (20 тыс. испытуемых и 20 тыс. – контрольная группа). Он был направлен на стимулирование использования онлайн-сервисов для подачи налоговой декларации: проводилась рассылка информационных писем с инструкциями по использованию онлайн-сервиса, а также описанием выгод таких сервисов для общества (Hyutinen, Tuimala, Hammar, 2022).

Вызванные цифровизацией государственного управления риски для граждан также исследуются при помощи социологических методов. Например, риски, связанные с инструментами отслеживания, интенсивно применявшимися в период пандемии коронавирусной инфекции (Abramova, Wagner, Olt, Vuxmann, 2022; Prakash, Das, 2022).

Оценке эффектов и рисков цифровизации государственного управления с использованием социологических методов посвящен также ряд и российских исследований.

Процессы цифровизации охватывают разные стороны жизни российского общества. Они особенно активизировались в связи с пандемией COVID-19, показавшей значимость цифровых технологий для получения различных услуг дистанционно и при взаимодействии граждан с государством. Вместе с тем новые технологии могут нести существенные риски, которые будут осложнять их внедрение. Интерес представляет отношение к таким инновациям в обществе, восприятие гражданами возможностей и проблем цифровизации, фактическое участие и желание участвовать в этом процессе.

Прежде всего, необходимо отметить реализуемое Росстатом исследование домохозяйств. Это сбор официальной статистической информации, характеризующей, в частности, наличие и использование в частных



домашних хозяйствах информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей, использование населением мобильных телефонов, персональных компьютеров и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», использование сети интернет для заказов товаров и (или) услуг, получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме и др.<sup>6</sup>. Объектами наблюдения являются частные домохозяйства и их члены. Метод опроса – личное интервью по месту проживания респондентов.

Исследование проводится ежегодно по единой с выборочным обследованием рабочей силы выборке. В частности, в 2021 г. состоялось два опроса: в октябре и ноябре. Обследование охватывает всю территорию Российской Федерации, объем выборки – около 154 тыс. человек в возрасте от 15 лет и старше (около 64 тыс. домашних хозяйств).

По результатам обследования рассчитывается ряд показателей, в числе которых, например, доля домашних хозяйств, имеющих доступ к сети интернет, в общем числе домашних хозяйств; доля населения в возрасте 15–72 лет, взаимодействовавшего с органами государственной власти и местного самоуправления разными способами, в том числе через сеть интернет; уровень удовлетворенности населения в возрасте 15–72 лет качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в электронной форме; доля населения, столкнувшегося с проблемами информационной безопасности и др. Полученные данные рассматриваются в зависимости от различных социально-демографических характеристик респондентов.

Вопросы цифровизации изучают и специалисты НИУ ВШЭ. В частности, проведенное в ноябре 2020 г. исследование НИУ ВШЭ «Цифровые практики россиян в период самоизоляции»<sup>7</sup> в период пандемии COVID-19 направлено на оценку интеграции граждан в цифровую экономику, другими словами, на выявление того, насколько активно и для чего они используют цифровые инструменты в повседневной жизни. В соответствии с поставленной целью осуществлен онлайн-опрос пользователей интернета в возрасте от 14 лет и старше – всего 3000 респондентов. Выборка «отражает социально-демографическую структуру российской аудитории глобальной сети».

По данным этого исследования, самоизоляция подтолкнула людей к более активному использованию цифровых технологий. Три четверти стали ими пользоваться чаще. Половина опрошенных установила дополнительные приложения и программы, треть обучилась новым для себя навыкам.

Среди различных социальных практик цифровизация оказалась наиболее востребована для поиска информации, получения госуслуг (а также передачи показаний счетчиков, их оплаты) и «электронной торговли» (продажи), «развлекательного контента». Авторы рассчитали индексы цифровизации для разных социальных практик. По указанным категориям индекс

<sup>6</sup> Выборочное федеральное статистическое наблюдение по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей // Росстат. URL: [https://gks.ru/free\\_doc/new\\_site/business/it/ikt21/index.html](https://gks.ru/free_doc/new_site/business/it/ikt21/index.html)

<sup>7</sup> URL: <https://issek.hse.ru/news/438496284.html>

цифровизации превышает 70 (при максимальном значении в 100 пунктов, значения в 50 пунктов показывают баланс между онлайн и офлайн). Однако не наблюдается полный переход в онлайн даже по наиболее популярным видам деятельности.

Сравнительно высокий индекс имеют также обращения в «органы государственной власти», голосование. Но при этом, например, индекс цифровизации для получения медицинских услуг составил только 32 пункта, для занятий спортом, танцами – 31 пункт. Немного выше индекс для сферы занятости – 42 пункта.

Другой показатель, измеряемый в этом исследовании, – «прирост активности применения цифровых инструментов». Отмечается вынужденный характер увеличения обращения к цифровым технологиям в связи с пандемией. Наибольший прирост показали развлекательный контент, общение, образование, государственные услуги: более трети пользователей таких сервисов стали чаще их использовать именно во время самоизоляции.

В 2021 г. опубликован доклад «Оценка цифровой готовности населения России» (Дмитриева, 2021). Оценка цифровой готовности производилась на основе двух параметров: цифровой грамотности и цифрового доверия. В фокусе внимания ученых оказались также основные риски, связанные с получением услуг через интернет. В рамках исследования в марте 2021 г. проведен онлайн-опрос более 2 тыс. россиян (возраст 18–75 лет) по формализованной запрограммированной онлайн-анкете (116 вопросов). Для оценки уровня цифровой грамотности применялся опросник DigCompSAT, разработанный в 2020 г. Объединенным исследовательским центром (Joint Research Centre, JRC) службы науки и знаний Европейской комиссии (ЕС) для самотестирования. В рассматриваемом докладе отмечается, что исследования ВШЭ и НАФИ показали целесообразность применения этой методики для определения уровня цифровых компетенций.

Отношение россиян к цифровизации выявлялось в исследовании компании «Ромир» в ноябре 2021 г. (более 10 тыс. респондентов)<sup>8</sup>. Полученные данные показали, что половина опрошенных отрицает негативное влияние цифровизации на человека. Чаще так считают люди в возрасте от 35 до 44 лет, граждане с высшим образованием, жители городов с населением от 500 тыс. до 1 млн человек. Обратного мнения придерживается 40% респондентов – чаще люди из небольших городов до 500 тыс. человек и граждане с незаконченным высшим образованием.

Негативное влияние цифровизации проявляется, по мнению респондентов, прежде всего в «утрате личных границ», в безработице в связи с заменой роботами людей, снижении уровня образования. Молодежь отмечает негативное влияние цифровых технологий на людей даже чаще, чем в среднем по выборке (45%), при этом в этой группе реже упоминается в качестве рисков цифровизации утрата личных границ и безопасность данных, но чаще указывается на снижение уровня образования.

<sup>8</sup> URL: <https://romir.ru/studies/romir-bolshinstvo-rossiyan-polojitelno-otnosyatsya-k-cifrovizacii>

Опрос ВЦИОМ, проведенный в период пандемических ограничений в конце апреля 2020 г., выявил отношение россиян к различным нововведениям, появившимся в пандемию. Из числа таких новых механизмов граждане больше всего были заинтересованы в получении госуслуг в онлайн-формате – половина полученных ответов. Почти столько же указали на развитие волонтерства. Далее в порядке убывания: возможность удаленной работы для офисных работников, дополнительное онлайн-образование для взрослых, онлайн-просмотры спектаклей и выставок, онлайн-образование в школах и в вузах.

Тема отношения россиян к цифровизации в разных ракурсах представлена и в исследованиях Национального агентства финансовых исследований (НАФИ). Изучаются как вопросы цифровой грамотности, освоения населением новых цифровых инноваций, внедряемых государством, отношения к ним, так и проблемы и риски цифровизации, ограничения в использовании интернет-технологий.

Таким образом, в России различные научные учреждения и компании, специализирующиеся на проведении социологических опросов, активно обращаются к теме внедрения цифровых технологий в государственном управлении. Спектр рассматриваемых проблем довольно широкий, особую актуальность на текущем этапе развития цифровизации во взаимодействии граждан и государства приобретают риски, связанные с этими изменениями.

При этом следует отметить и ряд ограничений проанализированных работ, обуславливающих необходимость проведения отдельного социологического опроса. Во-первых, ни в одном из них не учитываются все типы цифрового взаимодействия с государством. Преимущественно исследования охватывают взаимодействие с целью получения государственных услуг, но не проводится дифференциация государственных административных услуг (по установлению/подтверждению прав) и государственных бюджетных услуг (по реализации прав, в т.ч. в сфере образования, здравоохранения, социальной защиты), а также государственных и муниципальных услуг в целом и сервисов, предусматривающих использование цифровых технологий для реализации отдельных этапов предоставления государственных и муниципальных услуг (например, для оплаты государственных пошлин или для записи на прием в государственный орган/МФЦ).

Как следствие, невозможно оценить восприятие гражданами отдельных сервисов, государственных услуг в целом, основных типов бюджетных услуг и т.д., а это может исказить реальную картину оценки результативности цифровизации государственного управления и – в более широком контексте – государственного сектора. Например, не очевидно, что если гражданин удовлетворен качеством сервиса по оплате государственных пошлин, он также удовлетворен и качеством дистанционного образования, хотя и то, и другое реализовано с помощью цифровых технологий.

Акцент на цифровизацию государственных услуг, отмечающийся и в зарубежной практике, не позволяет в полной мере выявить востребованность цифровых технологий для иных целей взаимодействия с государством (например, для направления обращений с целью решения конкретных проблем или защиты своих законных прав и интересов) и оценить удовлетворенность

граждан формами такого цифрового взаимодействия. Недостаточно исследований посвящено и вопросам цифрового участия граждан в государственном управлении с целью реализации их законных прав и интересов. Между тем именно в сфере цифрового (электронного) участия Россия в наибольшей степени отстает от стран – лидеров цифровой трансформации (например, России присваиваются невысокие оценки по субиндексу «вовлечение граждан» Индекса зрелости государственных технологий, рассчитываемого Всемирным банком)<sup>9</sup>.

Во-вторых, несмотря на отдельные социологические исследования по оценке использования цифровых технологий в сфере бюджетных услуг, различия в применявшихся методах проведения опросов не дают возможность корректно сопоставить их результаты. Предлагаемый авторами единый подход к оценке гражданами результативности цифровизации государственного направления в аспекте основных целей такого взаимодействия позволяет проводить такие сопоставления и обозначать приоритетные сферы внимания для дальнейшей цифровизации государственного управления.

В-третьих, системной оценки рисков цифровизации с позиции граждан не проводилось. В условиях все большего перехода к цифровому взаимодействию анализ оценки гражданами рисков цифровизации государственного управления в зависимости от различных факторов (в том числе, социально-демографических характеристик респондентов, их опыта цифрового взаимодействия (интенсивности взаимодействия, удовлетворенности его результатами), уровня цифровых навыков) представляет высокий практический интерес.

Таким образом, для системной оценки эффектов и рисков цифровизации государственного управления необходимо комплексное социологическое исследование. Основные характеристики и результаты такого исследования, проведенного ЦТГУ ИПЭИ РАНХиГС в 2022 и 2023 гг., приведены ниже.

## Методический подход

С целью изучения эффектов и рисков цифровизации государственного управления с позиции граждан было проведено исследование по выявлению их оценки путем репрезентативного общероссийского социологического опроса в форме телефонного опроса. Целевая аудитория – население Российской Федерации в возрасте 18 лет и старше. Для телефонного опроса использована вероятностная многоступенчатая стратифицированная двухосновная выборка стационарных и мобильных номеров с контролируемыми параметрами (метод квот). География опроса – 50 субъектов Российской Федерации, представляющих типичные регионы во всех федеральных округах. В 2022 г. выборка состояла из 2010 респондентов, в 2023 – из 2029 респондентов.

Выборочная совокупность участников телефонного опроса представляет различные социально-демографические группы и слои российского населения (пол, возраст, образование, территориальное расположение). Статисти-

<sup>9</sup> URL: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/38499>

ческая погрешность полученных результатов при общем объеме опрошенных в 2029 человек составляет 2,2% (доверительный интервал – 95%)

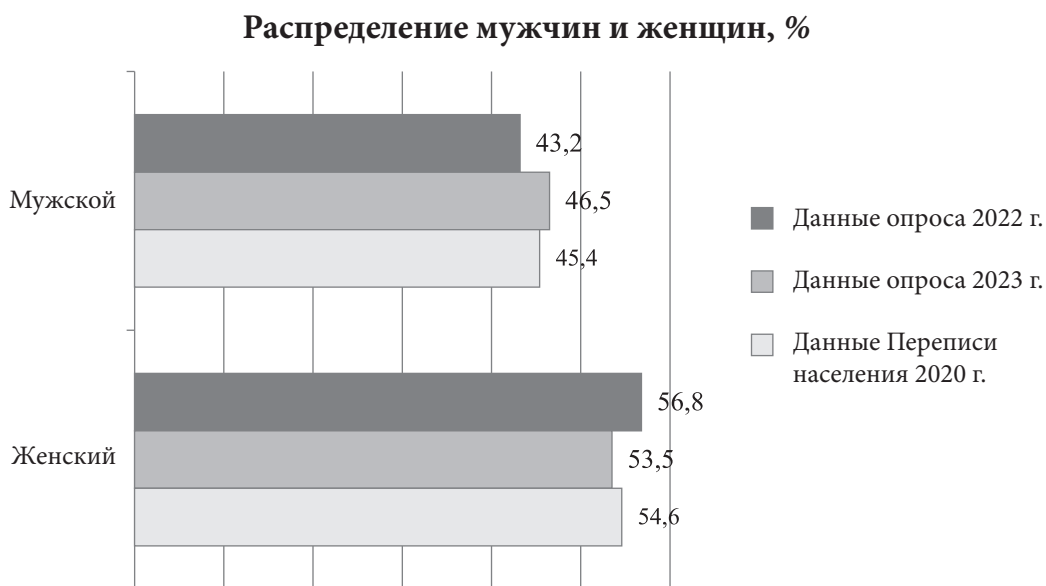
В качестве факторов, оказывающих влияние на оценку гражданами выгод и рисков от цифровизации государственного управления, рассматривались те, которые по теории диффузии инноваций (возраст, уровень образования, уровень дохода) влияют на использование инноваций. Социально-демографические факторы, согласно модели принятия технологий, оказывают влияние и на восприятие гражданами простоты использования и полезности технологий. В рамках модели UTAUT тоже учитываются некоторые демографические факторы, такие как пол и возраст.

Учтен и фактор доверия, отражающий доверие граждан государственным органам и учреждениям.

## Социально-демографические характеристики респондентов

Распределение мужчин и женщин составило: в 2022 г. – 43,2% мужчин и 56,8% женщин, в 2023 г. – 46,5% и 53,5% соответственно.

Рисунок 1



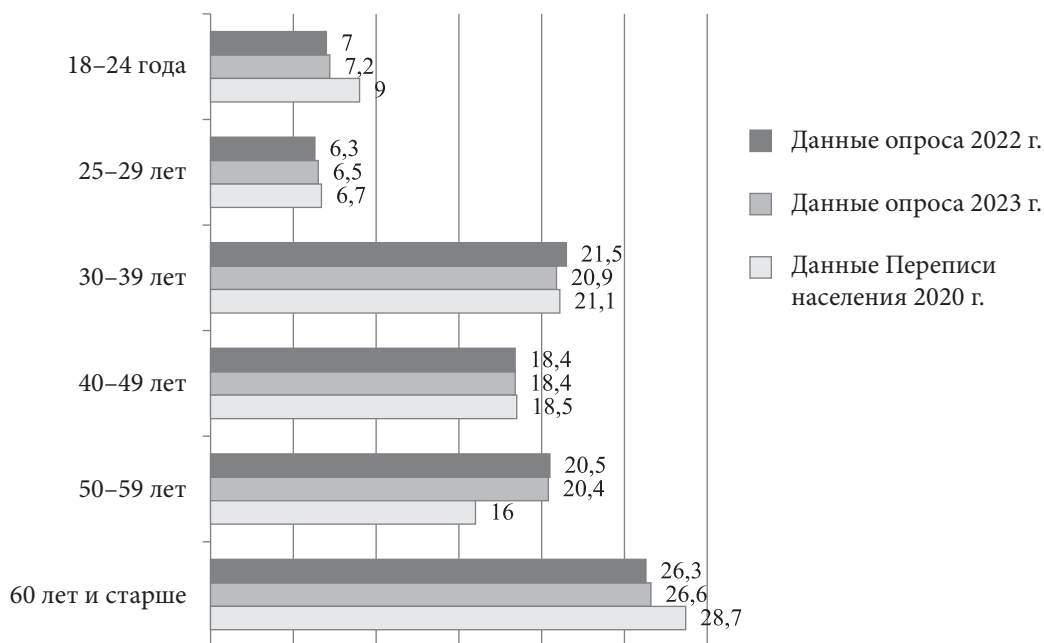
**Источники:** составлено авторами на основе данных Всероссийской переписи населения 2020 г. и указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг. (- и далее, если не указано иное).

Фактическое половозрастное распределение респондентов, полученное в ходе телефонного опроса 2023 г., отражает официальные статистические данные по населению 18 лет и старше по полу и возрасту по итогам Всероссийской переписи населения 2020 г.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Итоги Всероссийской переписи населения 2020 года. Том 1. Изменение численности населения России. URL: [https://rosstat.gov.ru/vpn\\_popul](https://rosstat.gov.ru/vpn_popul)

Рисунок 2

**Распределение по группам возрастов, %**

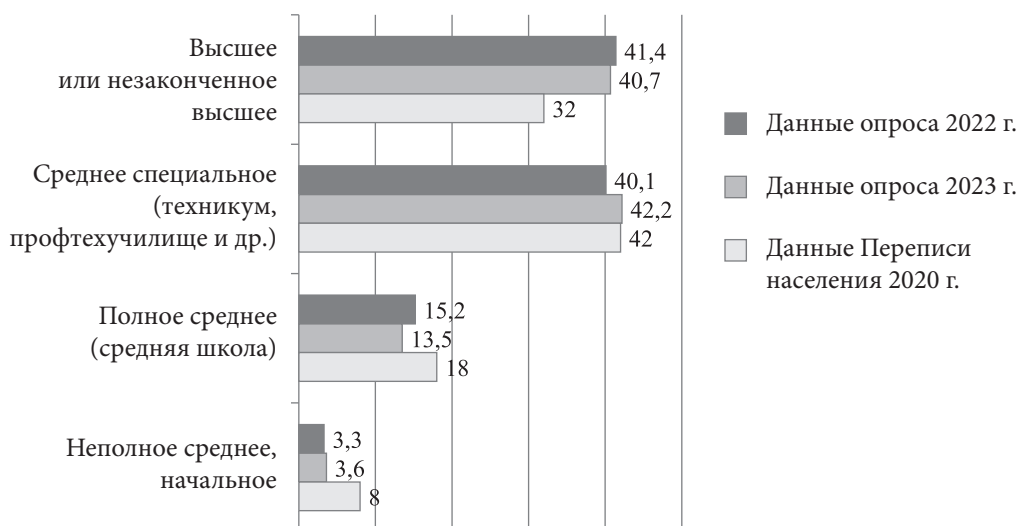


Распределение респондентов по уровню образования в сравнении с данными официальной статистики как в 2022 г., так и в 2023 г. имеет смещение в сторону высшего образования.

Такое распределение по уровню образования характерно для телефонных опросов.

Рисунок 3

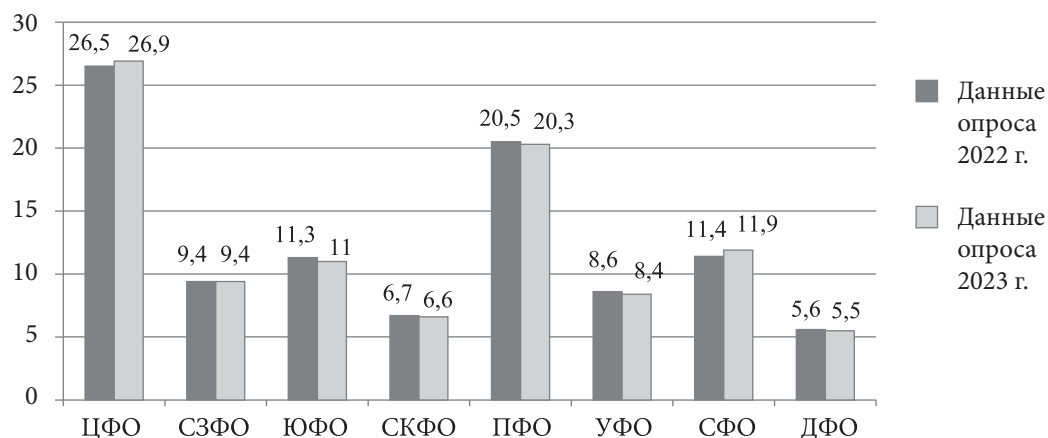
**Распределение по уровню образования, %**



География опроса охватывала все федеральные округа Российской Федерации (ФО) и все типы населенных пунктов.

Рисунок 4

### Распределение респондентов по федеральным округам, %

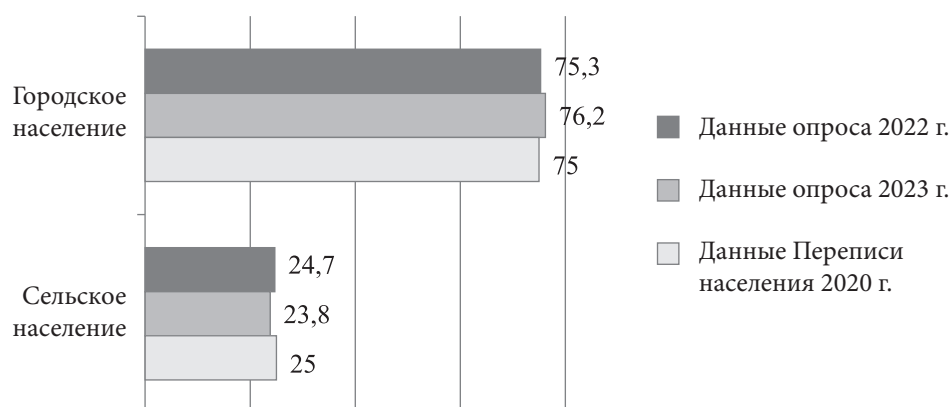


Источники: составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.

По данным Переписи населения 2020 г. доля сельского населения составила 25%, городского – 75%. Распределение респондентов по месту их проживания, полученное в ходе телефонных опросов 2022–2023 гг., отражает данные официальной статистики.

Рисунок 5

### Распределение респондентов по месту проживания, %



Распределение респондентов по статусу занятости представлено на Рисунок 6. Согласно данным Переписи населения 2020 г. доля занятого населения в общем составе населения от 15 лет и старше составляет 59%<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Итоги Всероссийской переписи населения 2020 года. Том 10. Рабочая сила. URL: [https://rosstat.gov.ru/vpn\\_popul](https://rosstat.gov.ru/vpn_popul)

Доля занятых в общей реализованной в 2023 г. выборке, включая работников по найму, работодателей, индивидуальных предпринимателей и самозанятых, составляет 58,2% (в 2022 г. – 61,4%).

Рисунок 6

### Распределение респондентов по основному занятию, %

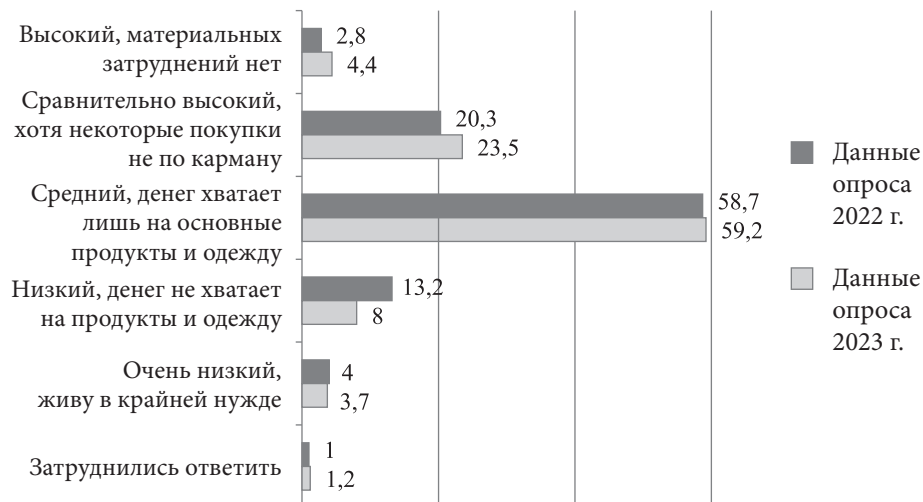


Источники: составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.

Уровень материального положения представляет собой субъективные оценочные суждения самих респондентов.

Рисунок 7

### Самооценка респондентами своего материального положения, %



Источники: составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.



Следует отметить, что территориальное размещение населения по ФО, субъектам и типу населенного пункта, а также пол, возраст и образование респондентов выступали контролируемыми параметрами при реализации выборочной совокупности телефонного опроса.

Таким образом, распределение основных социальных, демографических и профессиональных характеристик опрошенных, в частности, по территориальной принадлежности (ФО, тип населенного пункта), полу, возрасту, образованию, в целом отражает текущее распределение населения Российской Федерации по выделенным параметрам, что позволяет распространять полученные итоги исследования на генеральную совокупность (население 18 лет и старше).

Отсутствие значительных отклонений полученного в 2023 г. распределения респондентов по выделенным социально-демографическим, территориальным и профессиональным характеристикам от подобных параметров опроса прошлого (2022) года, а также применение аналогичной методики дают возможность производить корректное сопоставление результатов двух исследований.

## Использование цифровых технологий гражданами – по целям взаимодействия с государственными органами и учреждениями

Согласно полученным результатам исследования, за последний год в целом 86,0% респондентов при взаимодействии с государственными и муниципальными органами и учреждениями (далее – ГОиУ) использовали возможности цифровых технологий, а именно официальные порталы, цифровые платформы, мобильные приложения и т.п. Это весьма существенный показатель. Тем не менее необходимо отметить, что в 2022 г. итоги исследования фиксировали несколько большую долю граждан, имеющих опыт цифрового взаимодействия с государственными структурами – 88,2%. Безусловно, отклонения в 2,2% при выборочной совокупности респондентов в 2010 и 2029 человек могут укладываться в рамки статистической погрешности, однако такие изменения вполне могут иметь объективные причины, особенно с учетом событий 2022 г., связанных с общей геополитической ситуацией (усилением санкционной политики со стороны западных стран в отношении использования в России некоторых цифровых сервисов или продуктов).

По целям взаимодействия с государственными органами и учреждениями использование цифровых технологий гражданами представлено на Рисунке 8. Можно обратить внимание, что наибольшая распространенность использования цифровых технологий гражданами отмечается для получения или передачи сведений ГОиУ (передача показаний счетчиков, получение данных электронной медицинской карты, дневника школьника, сертификата вакцинации), записи для получения различных бюджетных услуг (к врачу, детские кружки и пр.). Это направление цифрового взаимодействия за последний год использовали 62,5% опрошенных (в 2022 г. – 63,2%).

Рисунок 8

**Распространенность использования цифровых технологий респондентами при взаимодействии с государственными органами и учреждениями в 2022 и 2023 гг., % от общего количества опрошенных**



*Источники:* составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.

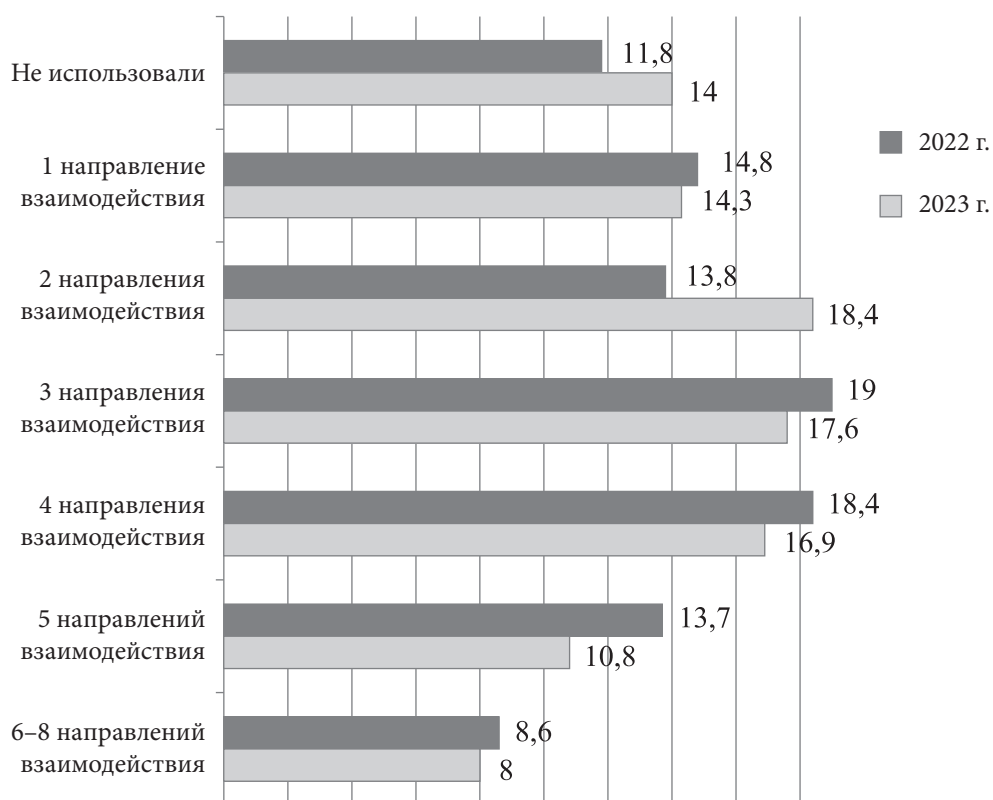
Второе по популярности направление связано с дистанционными возможностями оплаты налогов и сборов, государственных административных услуг, услуг бюджетных учреждений и организаций. По данным текущего опроса, 59,7% имели такую практику в течение последнего года (в 2022 г. – 59,2%).

Снижение активности по сравнению с 2022 г. можно отметить по обращениям за государственными услугами и дистанционному обучению. Снижение доли респондентов, обращавшихся за административными госуслугами, на 7,4% может быть обусловлено в целом снижением покупа-

тельной активности населения и, как следствие, официальной регистрации приобретенной собственности, например, автотранспортных средств или недвижимости. Свой вклад в снижение обращений граждан за госуслугами внесло решение органов государственного управления о введении отсрочки или об автоматическом продлении водительских удостоверений и других разрешительных документов<sup>12</sup>.

Рисунок 9

**Частота использования гражданами цифровых технологий в течение последнего года по всем направления взаимодействия с государственными органами и учреждениями, %**



**Источники:** составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.

В целом полученные результаты опроса не показывают за последний год увеличения числа цифровых взаимодействий граждан с государственными учреждениями и организациями. Более того, произошло небольшое снижение не только доли респондентов, имеющих цифровой опыт таких взаимодействий, но и их частоты. Если в прошлом (2022) году среди респондентов отмечалось в среднем 3,36 направлений, по которым они ис-

<sup>12</sup> Постановление Правительства РФ от 12 марта 2022 г. N 353 «Об особенностях разрешительной деятельности в Российской Федерации в 2022 и 2023 годах» // Гарант. URL: <https://base.garant.ru/76809160/>

пользовали возможности цифровых технологий, то в текущем (2023) году это значение фиксируется на уровне 3,21 ед. При этом в 2023 г. респонденты чаще использовали два-три направления (цели) взаимодействия с государственными органами и организациями, в то время как в 2022 г. – три-четыре направления.

В ходе исследования был проведен корреляционный анализ, который позволил установить ряд тесных связей между выделенными параметрами. В частности, результаты анализа продемонстрировали статистически значимую корреляционную зависимость между частотой использования гражданами цифровых технологий по всем направлениям взаимодействия с государственными органами (учреждениями) и уровнем их цифровой грамотности (коэффициент корреляции составил 0,439).

Таблица 1

**Коэффициенты корреляции Спирмена между частотой использования гражданами цифровых технологий для взаимодействия с государственными органами (учреждениями) и различными факторами**

Наименование фактора		Коэффициент Спирмена
Оценка уровня цифровой грамотности (навыков) граждан		0,439
Социально-демографические характеристики	Уровень образования респондентов	0,284
	Уровень материального положения респондентов	0,214
	Возраст респондентов	0,211
	Место проживания респондентов	0,124
	Наличие инвалидности	0,101
Оценка гражданами доверия государственным органам (учреждениям)		0,126

*Примечание:* Корреляция значима при  $p=0,01$ .

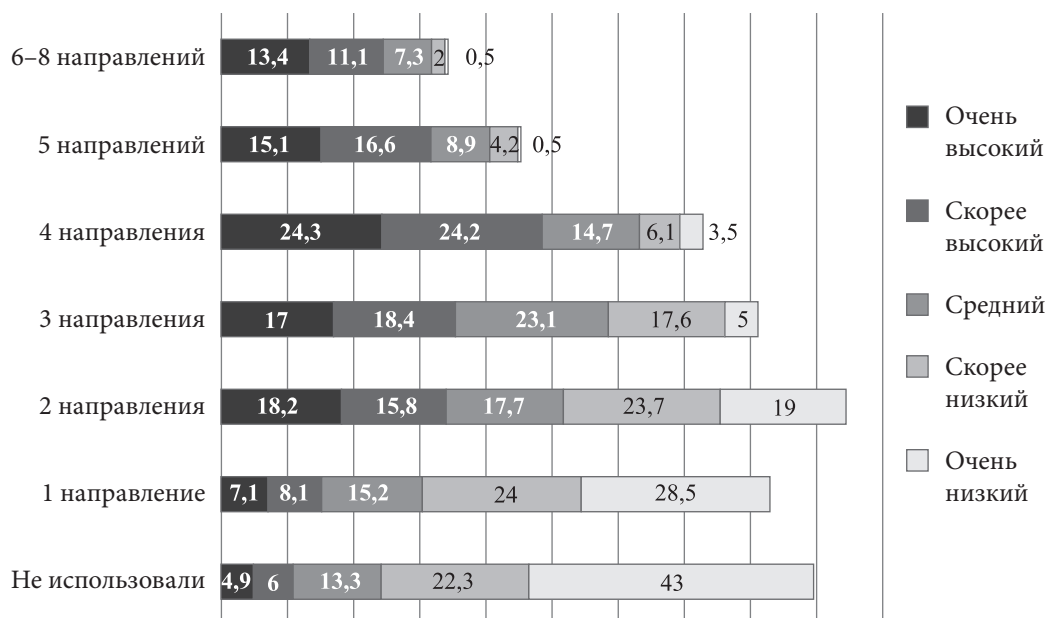
*Источники:* рассчитано авторами на основе данных указанного социологического опроса 2023 г.

Выявленная корреляционная зависимость подтверждается результатами опроса, которые иллюстрируют ситуацию с наличием или отсутствием цифровых навыков граждан и активностью их практического использования при взаимодействии с государственными органами (рис. 10)

Среди значимых факторов, влияющих на частоту использования цифровых технологий помимо цифровой грамотности, выделяются также возраст респондентов, уровень их образования и материального положения.

Рисунок 10

**Частота использования гражданами направлений  
цифрового взаимодействия с государственными органами  
и учреждениями в течение последнего года в зависимости  
от уровня их цифровой грамотности, %**



*Источники:* рассчитано авторами на основе данных указанного социологического опроса 2023 гг.

### Влияние цифровизации государственного управления на повышение его качества

Освоение цифровых технологий в государственном управлении нацелено на улучшение деятельности органов государственного управления и совершенствование его продуктов, его результативности и эффективности, т.е. в конечном счете – на повышение его качества.

Вместе с тем применение цифровых технологий в государственном управлении обеспечивает решение множества задач, связанных с административной, управленческой, коммуникационной, образовательной, контрольной деятельностью государства, деятельностью в сфере защиты охраняемых законом ценностей (ОЗЦ). В рамках реализации мониторинга по оценке гражданами эффектов и рисков цифровизации государственного управления был проанализирован ряд позитивных утверждений, связанных с влиянием цифровизации на деятельность органов государственного управления.

Параметрами качества государственного управления являются обоснованность, результативность и эффективность (см.: Добролюбова, 2021). В данном исследовании обоснованность, результативность и эффективность, а также влияние на них суммарно рассматриваются как эффекты государственного управления и его цифровизации.

Оценка влияния цифровизации государственного управления на повышение его качества (обоснованности, результативности и эффективности) осуществляется на основе оценки респондентами ряда возможных выгод (эффектов) от внедрения цифровых технологий в государственном управлении (рис. 11)

Рисунок 11

**Доля респондентов, которые согласились со следующими утверждениями, характеризующими параметры качества государственного управления, % от общего количества опрошенных по сумме балльных оценок «4» и «5»**



Источники: составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.

Результаты анализа полученных данных показывают, что в освоении госуправлением цифровых технологий граждане видят множество положительных моментов.

Так, среди эффектов цифровизации, характеризующих обоснованность государственного управления, наиболее часто респонденты отмечают обеспечение равного доступа к государственным услугам, причем как к административным (77,5%), так и к бюджетным (70,6%). При этом на снижение коррупции как на положительный эффект цифровизации указали менее половины (44,3%) респондентов.

Наиболее высокие оценки респондентов в части эффектов цифровизации государственного управления, характеризующих результативность, связаны с улучшением работы государственных органов и учреждений при предоставлении различных услуг. О том, что цифровизация повышает удобство обращения за административными государственными услугами, заявили 82,4% опрошенных, еще 74,7% высказали мнение, что она сокращает сроки оказания государственных услуг и рассмотрения обращений граждан.

Ниже всего респонденты оценили влияние цифровизации на повышение качества бюджетных услуг (58,1%).

Эффекты цифровизации, характеризующие обоснованность государственного управления, также оцениваются гражданами высоко: экономию времени при взаимодействии с ГоиУ отмечают 82,1% респондентов, экономию денег – 75,3%.

Вместе с тем следует отметить, что за последний год позиция граждан по оценке приведенных утверждений все больше ориентирована на их принятие.

По всем представленным утверждениям выросла по сравнению с 2022 г. доля согласившихся с ними респондентов.

Наибольший рост (более 10%) отмечается при оценке пользы технологий цифрового контроля для обеспечения общественной безопасности, снижения рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям, а также при рассмотрении цифровых технологий как способа повышения качества медицинских, образовательных и иных социальных услуг.

Минимальный рост доли согласных отмечается в отношении утверждений о том, что цифровые технологии способствуют снижению коррупции и позволяют людям экономить деньги.

Таким образом, в целом граждане положительно оценивают влияние цифровизации на повышение качества государственного управления.

Рассмотрение факторов, влияющих на оценки респондентами тех или иных эффектов цифровизации государственного управления, показывают, что, как правило, чаще положительные эффекты цифровизации отмечают респонденты, имеющие опыт использования цифровых технологий при взаимодействии с ГоиУ, обладающие высоким уровнем цифровых навыков и высоким материальным положением, а также доверяющие ГоиУ (табл. 2).

Таблица 2  
Доля согласившихся с утверждениями, описывающими эффекты цифровизации государственного управления, по результатам опроса 2023 г., % по каждой выделенной категории

Факторы согласия с суждением	Уровень цифровых навыков										Уровень материального положения		
	Цифровые технологии не позволяют госорганам и учреждениям действовать по своему усмотрению, ко всем одинаково	Цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к госуслугам (получение справок, документов, видеотека...)	Цифровые технологии обеспечивают равный доступ всех к бюджетным услугам (медицинским, образовательным, социальным и др.)	Цифровые технологии снижают коррупцию	Благодаря цифровым технологиям у граждан больше возможности участвовать в принятии решений госорганами и учреждениями, в обсуждении важных для граждан вопросов	Цифровые технологии повышают удобство обращения за административными услугами (по выдаче справок, документов, свидетельств и др.) и качество их предоставления	Цифровые технологии повышают качество бюджетных услуг (медицинских, образовательных, социальных или иных)	Цифровизация позволяет сократить сроки оказания госуслуг, рассмотрение обращений граждан	Цифровизация позволяет быстрее и лучше защищать свои права и интересы, если граждане сталкиваются с различными рисками и проблемами	Использование технологий цифрового контроля улучшает общественную безопасность, снижает аварийность, ограничивает распространение заболеваний, других случаев причинения вреда людям	Цифровизация позволяет гражданам сэкономить время на взаимодействия с госорганами и учреждениями	Цифровизация позволяет гражданам сэкономить деньги	
Высокий	56,6	<b>84,6</b>	75,7	48,6	62,6	88,5	58,4	80,3	61	67,1	89,1	82,1	
Средний	49,2	75,5	69,7	41,5	63,2	81,6	59,2	73,9	54,8	68,3	80,4	72,3	
Низкий	45,2	66,1	62,4	<b>38,5</b>	54,7	72,2	56,3	65,4	52,3	69,9	70,4	65,4	
Высокий	<b>62,9</b>	<b>85,3</b>	<b>77,6</b>	50,7	68,2	89,6	62,4	80,9	62,2	74,9	89,8	82,2	
Средний	50,2	76,9	69,7	42,7	58,7	81,2	57,3	75	57,7	66,9	81,4	74,9	
Низкий	35,9	65	62	<b>39,2</b>	53,6	73	52,3	60,8	45,1	59,9	68,8	62,9	



Факторы согласия с суждением	Наличие опыта использования ЦТ при взаимодействии с государственными органами и учреждениями												
	Используют	54,1	81,5	73	45,7	68,2	90,4	59,4	82,4	58,4	68,1	84,7	83,2
Не используют	38,4	70,8	56	35,6	57,5	75,3	49,6	67,9	57,2	66,9	65,5	68,3	
	<b>Уровень доверия государственным органам и учреждениям</b>												
Доверяют	57,9	83,5	77	49,6	67,6	87,7	64	80,6	63,4	74,2	87,2	80,5	
Не доверяют	32	58,1	49,2	27,2	36,8	64,8	39,1	55,1	37,5	47,4	65,2	58,8	

Источники: составлено авторами на основе данных указанного социологического опроса 2023 г.

В то же время на оценку ряда эффектов оказывают влияние и иные факторы. Так, например, с утверждением, что цифровые технологии снижают коррупцию, чаще соглашались люди с более высоким уровнем образования: доля согласных респондентов, имеющих высшее образование, составила 47,8%, среднее-специальное – 44,1%, полное среднее – 37,2%. Стоит отметить и различие оценок в зависимости от возраста: в возрастных группах от 30 до 49 лет наблюдается наибольшая уверенность, что коррупцию можно снизить, применяя в государственном управлении цифровые технологии, при этом по мере снижения или увеличения возраста от указанных выше границ происходит снижение согласия: в возрастной группе 18–24 года это значение равно 37,7%, 60 лет и старше – 38,7%.

Влияние цифровых технологий на повышение качества бюджетных услуг (медицинских, образовательных, социальных или иных) является единственным направлением, где не отмечается зависимости ответов респондентов от уровня цифровых навыков. Вместе с тем можно отметить, что у респондентов с наличием инвалидности доля согласных с этим утверждением выше – 64,4% (при отсутствии инвалидности этот показатель составляет 57,4%). Также доля согласных выше среди респондентов, проживающих в сельской местности (62,9%), по сравнению с жителями городов (58,1%) и столичных, краевых или областных центров (55,2%).

Интересна зависимость, выявленная в ходе анализа опыта использования гражданами цифровых технологий при защите своих прав и интересов в случае столкновения с различными рисками и проблемами. Так, если респондент имел опыт использования цифровых технологий для подачи жалоб и обращений в государственные органы и учреждения для решения конкретных проблем, например, благоустройства дворов, устранения ям на дороге и т.д. (таких респондентов в 2023 г. оказалось 18,0%), то доля согласных с утверждением, что цифровизация позволяет быстрее и лучше защищать свои права и интересы немного выше, чем при отсутствии подобного опыта. Если же респонденты в течение последнего года испытали возможности цифровых технологий для подачи обращений или жалоб в ГоИУ с целью защиты своих законных прав и интересов, например, обращений за защитой от рисков причинения вреда здоровью, имуществу, природе и др. (в 2023 г. – 9,1%), то этот факт никак не отразился на итоговых оценках утверждения.

В зависимости от вида занятости можно отметить различие оценок эффектов цифровизации государственного управления, характеризующих сроки и стоимость оказания государственных услуг. Так, среди работодателей 83,9% считают, что цифровизация позволяет сократить сроки оказания госуслуг, среди индивидуальных предпринимателей и самозанятых такой позиции придерживаются 77,3%. Наибольшую уверенность (87,1%) в том, что цифровизация позволяет гражданам сэкономить деньги, выражают прежде всего те, кому чаще всего приходится получать разнообразные государственные услуги, связанные как с предпринимательской деятельностью, так и с другими жизненными ситуациями, не связанными с трудовой деятельностью.

## Готовность граждан к цифровому взаимодействию с государством

Говоря о готовности граждан к цифровому взаимодействию с государством (с государственными органами и учреждениями), авторы подразумевают наличие у граждан желания и стремления использовать цифровые технологии. Респондентам был задан прямой вопрос об их личной готовности в будущем к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями.

Если ориентироваться на субъективные оценки опрошенных, то общий уровень готовности к использованию цифровых технологий при получении услуг государства и учреждений высок: 83,9% считают, что готовы к потенциальному цифровому взаимодействию (в 2022 г. – 81,7%). При этом без каких-либо ограничений готова к такой коммуникации примерно четверть опрошенных, а более половины выражают частичную готовность – «не по всем вопросам» (рис. 12).

Как видно из приведенных на Рисунке 12 данных, существенных сдвигов по этому вопросу за годовой период не произошло, тем не менее наметилась положительная динамика.

Сохраняется при этом и существенная доля граждан, не считающих себя готовыми к использованию «цифры» при взаимодействии с государством. Чаще такого мнения придерживаются респонденты 60 лет и старше, жители сел, лица с низким уровнем образования, граждане с низким уровнем материального положения, люди с инвалидностью. Это те уязвимые в цифровом плане группы населения, которые и фактически реже включены в процесс цифровизации<sup>13</sup>, и потенциально – так как они имеют меньше возможностей (материальных, технических, психологических и др.) для освоения и использования цифровых технологий. По данным настоящего опроса, в указанных группах использование цифровых технологий при взаимодействии с органами власти и учреждениями за последний год отмечается в среднем реже, чем среди других категорий населения.

На оценках готовности к использованию цифровых технологий отражается также уровень доверия населения госорганам и учреждениям. Доверие государству является важным фактором внедрения в жизнь населения любых инноваций, их развития, в том числе цифрового взаимодействия с органами власти. При условии полного доверия государственным органам и учреждениям доля ответов «готов, по любым вопросам» составляет 47,5%, при отсутствии доверия – только 15,8%; и напротив, об отсутствии готовности в этих группах сообщили соответственно 14,0% и 46,7% опрошенных.

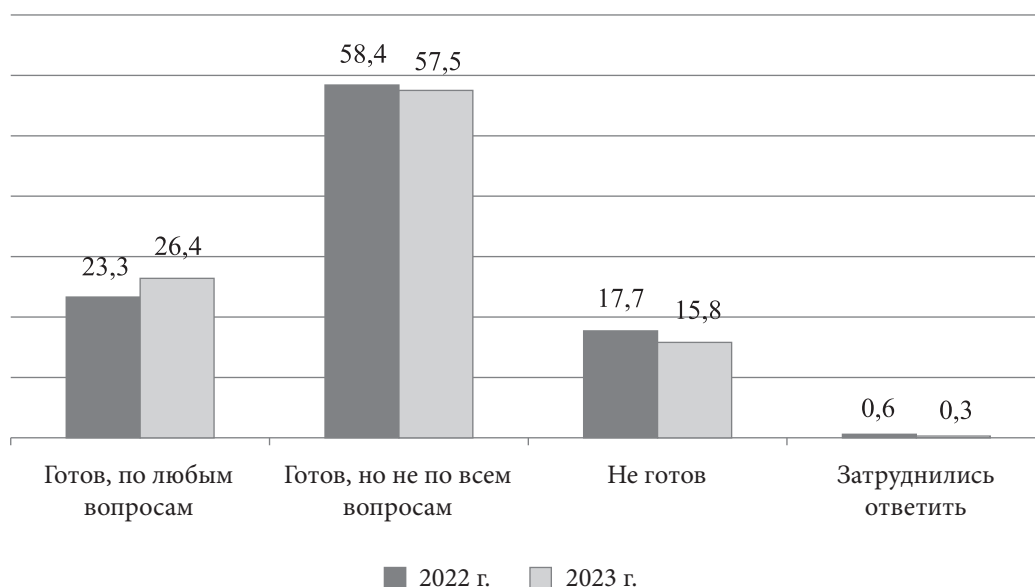
О готовности к цифровому взаимодействию с государством свидетельствуют ответы респондентов на вопрос о предпочтительных для них спо-

<sup>13</sup> Выборочное федеральное статистическое наблюдение по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей // Росстат. URL: [https://gks.ru/free\\_doc/new\\_site/business/it/ikt21/index.html](https://gks.ru/free_doc/new_site/business/it/ikt21/index.html)

собах обращений в государственные органы и учреждения. Данные опроса показывают, что при наличии выбора каждый второй опрошенный предпочел бы онлайн-обращение (54,7%). Хотя для россиян очные визиты в органы власти и учреждения не теряют своей актуальности. Доля таких ответов весьма значительна – 41,1%.

Рисунок 12

**Распределение ответов респондентов относительно их готовности к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями в будущем, % от общего количества опрошенных**



*Источники:* составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.

Причины предпочтения личных визитов в органы власти чаще всего обусловлены недостатком цифровых навыков, бóльшим доверием «бумаге» и опасениями за сохранность персональных данных (рис. 13). Недостаток технологических возможностей (отсутствие доступа к интернету, компьютера, смартфона), хотя и не слишком влияет на приоритетный выбор личных визитов в органы власти и учреждения, все же сохраняет свою значимость.

Таким образом, большинство россиян в разной степени, но выражает готовность к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями.

При этом только примерно четверть опрошенных заявляет о своей безусловной готовности (по любым вопросам), а остальные более чем 50% готовы к цифровому взаимодействию, но не по всем вопросам. Еще каждый шестой респондент на этот вопрос ответил отрицательно.

Отсутствие готовности к цифровому взаимодействию граждан с ГОиУ чаще отмечается среди уязвимых в цифровом плане групп населения, среди людей с низким уровнем цифровых навыков, а также при условии недоверия государственным органам и учреждениям.

Рисунок 13

**Причины предпочтения офлайн-взаимодействия с государственными органами и учреждениями, % от количества респондентов, предпочитающих личный визит**



Источники: составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.

## Оценка гражданами рисков использования цифровых технологий при взаимодействии с государственными органами

Результаты проведенного опроса показывают, что большинство россиян считают высоким уровень рисков цифровизации государственного управления. По всем представленным в исследовании рискам доля ответов респондентов, оценивающих их уровень как высокий, превышает долю тех, кто считает его низким.

Наибольшую обеспокоенность граждан вызывают риски утечки персональных данных, мошенничества: 72,4% респондентов в 2023 г. оценили их уровень как высокий (в 2022 г. – 72,4%) (рис. 14).

Остальные риски в текущем опросе оцениваются респондентами примерно на одном уровне и не так значимо в сравнении с предыдущим.

В целом можно отметить, что распределение рисков по уровню их значимости по мнению опрошенных в 2023 г. такое же, как и в исследованиях 2022 г. Вместе с тем за прошедший год по всем выделенным рискам отмечается снижение уровня опасения граждан.

Общее снижение негативного восприятия рисков со стороны населения может быть обусловлено тем, что стартовый замер, проведенный в феврале 2022 г., охватывал опыт использования населением цифровых технологий во время активной фазы пандемии – в то время, когда граждане еще не отошли от шоков пандемии и активного внедрения цифровых технологий, которые отодвинули на второй план их частную жизнь. В настоящее время среди населения наблюдается более адекватное восприятие использования государством цифровых решений; можно сказать, что население стало постепенно адаптироваться к цифровым технологиям, понимая, что они – это часть современной жизни.

Как показывают результаты опроса, в отношении рисков утечки персональных данных и мошенничества среди различных социально-демографических групп населения прослеживается практически одинаковая позиция, которая почти не отличается от средних значений (табл. 3).

Высокий уровень избыточного цифрового контроля со стороны государства, нарушение неприкосновенности личной жизни чаще всего отмечается среди респондентов с высшим образованием, жителей столичных (краевых, областных, республиканских) центров, а также среди опрошенных возрастных групп от 25 до 40 лет.

Риски неустойчивости государственных информационных систем немного выше оценивают женщины и респонденты с низким уровнем материального положения, а также молодые люди до 30 лет.

Риски дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с государственными органами и учреждениями, выше оценивают респонденты с низким уровнем материального положения.

Другие же потенциально уязвимые категории опрошенных оценивают эти риски ниже, а именно: респонденты с низким уровнем образования,

жители сельских населенных пунктов, респонденты старше 60 лет и лица, имеющие инвалидность.

Опасность формального подхода и нарушения прав граждан, если решения принимаются не человеком, а автоматически (неким алгоритмом, искусственным интеллектом, на основе различных источников данных), выше всего оценивают респонденты среднего возраста (30–39 лет), в то время как остальные социальные и демографические группы оценивают эти риски примерно одинаково.

Рисунок 14

**Оценки респондентами уровня различных рисков цифрового взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями по сумме ответов «скорее высокий» и «очень высокий» в 2022 и 2023 гг., % от общего количества опрошенных**



*Источники:* составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.

Таблица 3

**Доля респондентов различных социально-демографических групп, считающих высокими риски цифровизации государственного управления, по видам рисков в % по каждой выделенной категории**

Факторы	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 (неким алгоритмом, ИИ, на основе различных источников данных)	Риски неустойчивости государственных информационных систем (сбой, аварии)	Риски дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с ГОиУ
<i>Уровень материального положения</i>					
Высокий	70,5	50	50,2	51,8	53,4
Средний	72,4	56,2	52,5	56,4	53,9
Низкий	76,8	58,2	58,2	59,5	57
<i>Уровень образования</i>					
Высшее или незаконченное высшее	75	57,8	52	55,8	57,6
Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)	71,8	53,8	54,5	56,6	53,2
Полное среднее (средняя школа)	68	50,1	49,6	52,2	48,4



Факторы	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 (неким алгоритмом, ИИ, на основе различных источников данных)	Риски неустойчивости государственных информационных систем (сбой, аварии)	Риски дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с ГОиУ
<b>Пол</b>					
Мужской	70,2	56,1	51,6	52,9	49,6
Женский	74,4	53,6	53,5	57,8	58,2
<b>Место проживания</b>					
Столичный, краевой или областной центр	76,5	59,2	53,7	56,1	57,2
Город, но не краевой или областной центр	69,8	51,8	52,4	55,8	55,2
Село, деревня, ПШТ	69,3	51,5	51	53,9	47,3
<b>Возраст</b>					
18–24 года	69,2	54,8	44,5	56,2	52,7
25–29 лет	77,1	59,5	54,2	59,5	64,1
30–39 лет	70,8	59,1	58,1	56,7	59,8
40–49 лет	71,4	53,7	54	54,5	55,3
50–59 лет	71,7	56,7	53,3	57,6	55
60 лет и старше	74,8	49,6	48,7	52,4	46,3

**Источники:** составлено авторами на основе данных указанных социологических опросов 2022 и 2023 гг.

Влияние на цифровой опыт респондентов такого сдерживающего пространство цифровых технологий фактора, как наличие рисков цифровизации государственного управления, невелик. Среди выделенных рисков можно отметить лишь более тесную связь между риском неустойчивости информационных систем (сбои, аварии) и частотой использования гражданами цифровых технологий. В этом случае коэффициент корреляции между ними равен 0,129 (табл. 4). В остальных случаях этот показатель еще ниже.

Таблица 4

**Коэффициенты корреляции Спирмена между частотой использования гражданами цифровых технологий для взаимодействия с государственными органами (учреждениями) и оценками уровня рисков цифровизации**

Оценка уровня рисков утечки персональных данных, мошенничества	0,112
Оценка уровня избыточного цифрового контроля со стороны государства, нарушения неприкосновенности личной жизни	0,106
Оценка уровня рисков формального подхода и нарушения прав граждан, если решения принимаются не человеком, а автоматически	0,112
Оценка уровня рисков неустойчивости информационных систем (сбои, аварии)	0,129
Оценка уровня рисков дискриминации тех граждан, у которых нет возможностей или недостаточно навыков для цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями	0,021

*Примечание:* Корреляция значима при  $p=0,01$ .

*Источники:* составлено авторами на основе данных указанного социологического опроса 2023 г.

## Заключение

Проведенный РАНХиГС в 2023 г. социологический опрос граждан показал, что в целом доля граждан, использующих возможности цифровых технологий для взаимодействия с государством, весьма существенна и в целом стабильна (более 85% как в 2022, так и в 2023 г.).

При этом чаще всего граждане пользуются цифровыми каналами взаимодействия с государственными органами и учреждениями для получения или передачи сведений (передача показаний счетчиков, получение данных электронной медицинской карты, дневника школьника), записи для получения различных бюджетных услуг (к врачу, детские кружки и пр.). Реже всего граждане пользуются цифровыми каналами взаимодействия для подачи обращений или жалоб в ГОиУ с целью защиты своих законных прав и интересов, а также – телемедициной. Как правило, взаимодействие осуществляется гражданами по двум-трем направлениям (целям). Существует взаимосвязь между частотой использования цифровых технологий по всем направлениям взаимодействия с ГОиУ и уровнем цифровой грамотности – чем выше уровень цифровой грамотности, тем чаще используются цифровые каналы. Среди значимых факторов, влияющих на частоту использования цифровых

технологий, помимо цифровой грамотности выделяются также возраст респондентов, уровень их образования и материального положения.

Оценка гражданами эффектов от внедрения цифровых технологий в государственном управлении может считаться положительной. Чаще всего респонденты отмечали влияние цифровизации на повышение удобства обращения за административными государственными услугами (82,4%) и экономию времени при взаимодействии с ГоиУ (82,1%). Как правило, в положительных эффектах цифровизации были более уверены респонденты, имеющие опыт использования цифровых технологий при взаимодействии с ГОиУ, обладающие высоким уровнем цифровых навыков и высоким материальным положением, а также доверяющие ГоиУ. Таким образом, факторы, выделяемые в теориях диффузии инноваций и единой теории принятия и использования технологий, оказывают влияние на оценку гражданами эффектов цифровизации государственного управления.

О своей готовности к потенциальному цифровому взаимодействию с государством заявили 83,9% респондентов, то есть в целом уровень готовности к использованию цифровых технологий достаточно высок. В то же время по любым вопросам готовы взаимодействовать с государством в цифровой форме лишь 26,4% респондентов.

Кроме того, по итогам исследования отмечается наличие проблемы цифрового неравенства (или цифровой изоляции): не готовы на переход к цифровому взаимодействию с государством, как правило, наиболее уязвимые группы населения: респонденты 60 лет и старше, лица с низким уровнем образования, граждане с низким уровнем материального положения.

При высоком уровне готовности к использованию цифровых каналов для взаимодействия с государством риски цифровизации государственного управления, предлагаемые к оценке, респонденты оценивают как высокие: каждый из рисков посчитали высоким более 50% опрошенных, при этом наиболее существенным с точки зрения граждан является риск утечки персональных данных, мошенничества (72,4%).

По сравнению с исследованием 2022 г., в исследовании 2023 г. фиксируется несколько меньшая доля граждан, имеющих опыт цифрового взаимодействия с государством, а также снижение частоты такого взаимодействия. Вместе с тем доля граждан, отмечающих положительные эффекты цифровизации госуправления, в 2023 г. выше, чем в 2022 г. (по всем рассматриваемым эффектам).

Наметилась положительная динамика и в готовности граждан к цифровому взаимодействию с ГОиУ. По всем рассматриваемым в исследовании рискам в 2023 г. отмечается снижение уровня опасения граждан по поводу использования цифровых технологий по сравнению с 2022 г. Результаты настоящего исследования могут быть использованы при проведении оценки цифровой зрелости госуправления, а также при формировании приоритетов цифровизации госуправления и выработке мер по повышению его качества с помощью цифровизации.

В этой связи можно рекомендовать включить в действующую методику оценки цифровой зрелости государственного управления показате-

ли, отражающие оценку эффектов и рисков цифровизации государственного управления гражданами (ключевыми бенефициарами цифровизации государственного управления). Это может быть как интегральный показатель, включающий в себя оценку всех эффектов и, соответственно, характеризующий оценку гражданами эффектов цифровизации государственного управления в целом, так и отдельные субпоказатели, характеризующие конкретную государственную функцию в целом (предоставление административных госуслуг, бюджетных услуг, осуществление контрольно-надзорной деятельности) или процедуры ее исполнения (например, досудебное обжалование и т.д.). Похожие показатели могут быть предусмотрены далее и для оценки эффектов цифровизации с точки зрения другого бенефициара цифровизации – бизнеса.

При разработке и реализации мер по цифровизации государственного управления, в том числе в контексте задачи повышения его цифровой зрелости, приоритетное внимание следует обратить на вызывающие озабоченность граждан риски несанкционированного использования их персональных данных.

В связи с тем что выявляются риски цифровой дискриминации для наиболее уязвимых групп граждан (граждане пожилого возраста, инвалиды, граждане с низким материальным положением), возникающие проблемы данных групп при взаимодействии с государством в цифровом формате должны рассматриваться и решаться в приоритетном порядке. Кроме того, для таких граждан должна оставаться альтернатива цифровому формату взаимодействия с государством (МФЦ, очное обращение в органы государственной власти), и особенно важно наличие такой альтернативы при предоставлении бюджетных услуг.

Наконец, следует отметить, что достаточная цифровая грамотность граждан выступает определяющим моментом использования ими цифровых технологий, в связи с чем одним из направлений по организации перехода граждан на цифровой формат взаимодействия с государством является обеспечение развития цифровых навыков среди всех групп населения.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамов В.И., Андреев В.Д. Оценка цифровой зрелости системы государственного и муниципального управления в регионах: опыт США и развитие в России // Информатизация в цифровой экономике. 2022. Т. 3, № 2. С. 43–62. DOI: 10.18334/ide.3.2.115106
2. Дмитриева Н.Е. Оценка цифровой готовности населения России: докл. к XXII Апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 13–30 апр. 2021 г. М.: Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики», 2021. URL: <https://conf.hse.ru/mirror/pubs/share/464963752.pdf>
3. Добролюбова Е.И. Оценка цифровой зрелости государственного управления // Информационное общество. 2021. № 2. С. 37–52.

4. Добролюбова Е.И., Старостина А.Н. Оценка цифровизации взаимодействия государства и граждан // *Статистика и экономика*. 2021. Т. 8, № 2. С. 45–56.
5. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Старостина А.Н. Оценка качества государственного управления: обоснованность, результативность, эффективность. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2021.
6. Добролюбова Е.И., Южаков В.Н., Ефремов А.А., Ключкова Е.Н., Талапина Э.В., Старцев Я.Ю. Цифровое будущее государственного управления по результатам. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019.
7. Abramova O., Wagner A., Olt C.M., Buxmann P. One for all, all for one: Social considerations in user acceptance of contact tracing apps using longitudinal evidence from Germany and Switzerland // *International Journal of Information Management*. 2022. Vol. 64, art. 102473. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102473>
8. Anrijs S., Mariën I., Marez L.D., Ponnet K. Excluded from essential internet services: Examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources // *Technology in Society*. 2023. Vol. 73, art. 102211. URL: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102211>
9. Belyi V.A., Chugunov A.V. E-Government Services Introduction Effects in the Covid-19 Pandemic: 2020–2021 Surveys Results // *CEUR Workshop Proceedings*. 2021. No. 3066. P. 147–155. URL: <http://ceur-ws.org/Vol-3066/spaper3.pdf>
10. Chu P.-Y., Huang T.-Y., Huang N.-W. Measuring performance of e-Government to the disabled: Theory and practice in Taiwan // *Proceedings of the European Conference on e-Government, ECEG*. 2011. Reading: Academic Publishers International Limited. P. 158–167.
11. Ciesielska M., Rizun N., Chabik J. Assessment of E-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study // *Telecommunications Policy*. 2022. Vol. 46, no. 7. URL: <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2022.102316>
12. Davis F.D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology // *MIS Quarterly*. 1989. Vol. 13, no. 3. P. 319–340.
13. Dobrolyubova E.I. Evaluating digital government performance using surveys: international literature review and prospects for the future research // *Public Administration Issues*. 2022. No. 5. P. 152–181. DOI: 10.17323/1999-5431-2022-0-5-152-181
14. Dwivedi Y.K., Rana N.P., Janssen M., Lal B., Williams M.D., Clement M. An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA) // *Government Information Quarterly*. 2017. Vol. 34, no. 2. P. 211–230.
15. Gerpott T.J., Ahmadi N. Use levels of electronic government services among German citizens: An empirical analysis of objective household and personal predictors // *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2016. Vol. 10, no. 4. P. 637–668.
16. Hyttinen A., Tuimala J., Hammar M. Enhancing the adoption of digital public services: Evidence from a large-scale field experiment // *Government Information Quarterly*. 2022. Vol. 39, no. 3, art. 101687. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101687>

17. Kaiser T., Gadár L. Survey data on the attitudes towards digital technologies and the way of managing e-governmental tasks // *Data in Brief*. 2023. Vol. 46, art. 108871. URL: <https://doi.org/10.1016/j.dib.2022.108871>
18. Lin C.H., Shih H.Y., Sher P.J. Integrating technology readiness into technology acceptance: The TRAM model // *Psychology & Marketing*. 2007. Vol. 24, no. 7. P. 641–657.
19. Nam T., Sayogo D.S. Who uses e-government? Examining the digital divide in e-government use // Estevez E. et al (Eds) ICEGOV '11: Proceedings of the 5th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. ACM International Conference Proceeding Series. New York, Association for Computing Machinery. 2011. P. 27–36.
20. Pérez-Morote R., Pontones-Rosa C., Núñez-Chicharro M. The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries // *Technological Forecasting & Social Change*. 2020. No. 154. DOI: 10.1016/j.techfore.2020.119973
21. Prakash A.V., Das S. Explaining citizens' resistance to use digital contact tracing apps: A mixed-methods study // *International Journal of Information Management*. 2022. Vol. 63, art. 102468. URL: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102468>
22. Revyakin S.A., da Rocha A. An Empirical Investigation of E-Government Adoption in Russia: Access, Rights, Trust and Citizens' Experience // *Public Administration Issues*. 2021. No. 5. P. 137–160.
23. Rogers E.M. *Diffusion of innovations* (1st ed.). New York, Free Press of Glencoe. 1962.
24. Sanmukhiya C. Predicting e-government use in Mauritius: Non-parametric procedures // *International Journal of Recent Technology and Engineering*. 2019. Vol. 8, no. 2. P. 535–549. DOI: 10.37200/IJPR/V24I8/PR280234
25. Sterrenberg G., Decosta P. Identifying the crucial factors of e-government success from the perspective of Australian citizens living with disability using a public value approach // *Government Information Quarterly*. 2023. Art. 101813. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101813>
26. Susanto T.D., Diani M.M., Hafidz I. User Acceptance of e-Government Citizen Report System (a Case Study of City113 App) // *Procedia Computer Science*. 2017. No. 124. P. 560–568.
27. Tassabehji R., Hackney R., Maruyama T. Evaluating digital public services: A contingency value approach within three exemplar developing countries // *Information Technology and People*. 2019. Vol. 32, no. 4. P. 1021–1043.
28. Thaler R., Sunstein C. *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press. 2008.
29. Venkatesh V., Morris M.G., Davis G.B., Davis F.D. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View // *MIS Quarterly*. 2003. Vol. 27, no. 3. P. 425–478.
30. Zheng Y., Schachter H.L. Explaining Citizens E-Participation Use: the Role of Perceived Advantages // *Public Organization Review*. 2017. Vol. 17. P. 409–428.

## ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

---

1. Указ Президента РФ от 21.07.2020 N 474.
2. Ежегодный отчет Правительства в Государственной Думе. URL: <http://government.ru/news/48055/>
3. Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 18 ноября 2020 г. N 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация».

## REFERENCES

---

1. Abramov, V.I. and Andreev, V.D. (2022) 'Assessment of the digital maturity of the public administration in the regions: the US experience and development in Russia', *Informatization in the digital economy*, 3(2), pp. 43–62. DOI: 10.18334/ide.3.2.115106
2. Dmitrieva, N.E., Zhulin, A.B., Artamonov, R.E. and Titov, E.A. (2021) 'Assessment of the digital readiness of the population of Russia', *dokl. to XXII Apr. intl. scientific conf. on Problems of Development of the Economy and Society*, Moscow, 13–30 April. 2021. Available at: <https://conf.hse.ru/mirror/pubs/share/464963752.pdf> (accessed 10 March 2023).
3. Dobrolyubova, E.I. (2021) 'Assessing government digital maturity', *Information Society*, 2, pp. 37–52. DOI: 10.52605/16059921\_2021\_02\_37
4. Dobrolyubova, E.I. and Starostina, A.N. (2022) 'Assessment of digitalization of interaction between the state and citizens', *Statistics and Economics*, 18(2), pp. 45–56.
5. Dobrolyubova, E.I., Yuzhakov, V.N. and Starostina, A.N. (2021) *Evaluating governance quality: validity, effectiveness, efficiency*. Moscow: Delo. (In Russian).
6. Dobrolyubova, E.I., Yuzhakov, V.N., Efremov, A.A., Klochkova, E.N., Talapina, E.V. and Startsev, Ya.Yu. (2019) *Digital future of state administration by results*. Moscow: Delo. (In Russian).
7. Abramova, O., Wagner, A., Olt, C.M. and Buxmann, P. (2022) 'One for all, all for one: Social considerations in user acceptance of contact tracing apps using longitudinal evidence from Germany and Switzerland', *International Journal of Information Management*, 64, art. 102473. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2022.102473
8. Anrijs, S., Mariën, I., Marez, L.D. and Ponnet, K. (2023) 'Excluded from essential internet services: Examining associations between digital exclusion, socio-economic resources and internet resources', *Technology in Society*, 73, art. 102211. DOI: 10.1016/j.techsoc.2023.102211
9. Belyi, V.A. and Chugunov, A.V. (2021) *E-government services introduction effects in the Covid-19 pandemic: 2020–2021 surveys results*. CEUR Workshop Proceedings, 3066, pp. 147–155. Available at: <http://ceur-ws.org/Vol-3066/spaper3.pdf> (accessed 18 March 2023).

10. Chu, P.-Y., Huang, T.-Y. and Huang, N.-W. (2011) 'Measuring performance of e-Government to the disabled: Theory and practice in Taiwan', in: *Proceedings of the European Conference on e-Government, ECEG*. Reading: Academic Publishers International Limited, pp. 158–167.
11. Ciesielska, M., Rizun, N. and Chabik, J. (2022) 'Assessment of e-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study', *Telecommunications Policy*, 46(7), art. 102316. DOI: 10.1016/j.telpol.2022.102316
12. Davis, F.D. (1989) 'Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology', *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319–340.
13. Dobrolyubova, E.I. (2022) 'Evaluating digital government performance using surveys: international literature review and prospects for the future research', *Public Administration Issues*, 5, pp. 152–181. DOI: 10.17323/1999-5431-2022-0-5-152-181
14. Dwivedi, Y.K., Rana, N.P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M.D. and Clement, M. (2017) 'An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA)', *Government Information Quarterly*, 34(2), pp. 211–230.
15. Gerpott, T.J. and Ahmadi, N. (2016) 'Use levels of electronic government services among German citizens: An empirical analysis of objective household and personal predictors', *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(4), pp. 637–668.
16. Hyytinen, A., Tuimala, J. and Hammar, M. (2022) 'Enhancing the adoption of digital public services: Evidence from a large-scale field experiment', *Government Information Quarterly*, 39(3), art. 101687. DOI: 10.1016/j.giq.2022.101687
17. Kaiser, T. and Gadár, L. (2023) 'Survey data on the attitudes towards digital technologies and the way of managing e-governmental tasks', *Data in Brief*, 46, art. 108871. DOI: 10.1016/j.dib.2022.108871
18. Lin, C.H., Shih, H.Y. and Sher, P.J. (2007) 'Integrating technology readiness into technology acceptance: The TRAM model', *Psychology & Marketing*, 24(7), pp. 641–657.
19. Mahmood, M., Weerakkody, V. and Chen, W. (2019) 'The influence of transformed government on citizen trust: insights from Bahrain', *Information Technology for Development*, 25(2), pp. 275–303.
20. Nam, T. and Sayogo, D.S. (2011) 'Who uses e-government? Examining the digital divide in e-government use', Estevez E. et al (Eds) *ICEGOV '11: Proceedings of the 5th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. ACM International Conference Proceeding Series, New York: Association for Computing Machinery, pp. 27–36.
21. Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C. and Núñez-Chicharro, M. (2020) 'The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries', *Technological Forecasting & Social Change*, 154, art. 119973. DOI: 10.1016/j.techfore.2020.119973
22. Prakash, A.V. and Das, S. (2022) 'Explaining citizens' resistance to use digital contact tracing apps: A mixed-methods study', *International Journal of Information Management*, 63, art. 102468. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2021.102468



23. Revyakin, S.A. and da Rocha, A. (2021) 'An empirical investigation of e-government adoption in Russia: Access, rights, trust and citizens' experience', *Public Administration Issues*, 5, pp. 137–160.
24. Rogers, E.M. (1962) *Diffusion of innovations* (1st ed.). New York: Free Press of Glencoe.
25. Sanmukhiya, C. (2019) 'Predicting e-government use in Mauritius: Non-parametric procedures', *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2), pp. 535–549. Available at: <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i2S9/B11140982S919.pdf> (accessed 20 March 2023).
26. Sterrenberg, G. and Decosta, P. (2023) 'Identifying the crucial factors of e-government success from the perspective of Australian citizens living with disability using a public value approach', *Government Information Quarterly*, art. 101813. Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X23000138> (accessed 23 March 2023).
27. Susanto, T.D., Diani, M.M. and Hafidz, I. (2017) 'User acceptance of e-government citizen report system (A case study of City113 App)', *Procedia Computer Science*, 124, pp. 560–568.
28. Tassabehji, R., Hackney, R. and Maruyama, T. (2019) 'Evaluating digital public services: A contingency value approach within three exemplar developing countries', *Information Technology and People*, 32(4), pp. 1021–1043.
29. Thaler, R. and Sunstein, C. (2008) *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press.
30. Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. and Davis, F.D. (2003) 'User acceptance of information technology: Toward a unified view', *MIS Quarterly*, 27(3), pp. 425–478.
31. Zheng, Y. and Schachter, H.L. (2017) 'Explaining citizens e-participation use: The role of perceived advantages', *Public Organization Review*, 17, pp. 409–428.

## OFFICIAL DOCUMENTS

---

1. Decree of the President of the Russian Federation of July 21, 2020 No. 474.
2. Annual report of the Government in the State Duma. Available at: <http://government.ru/news/48055/> (accessed 24 March 2023).
3. Order of the Ministry of Digital Development, Telecommunications and Mass Media of the Russian Federation of November 18, 2020, No. 600 "On Approval of Methods for Calculating Target Indicators of the National Development Goal of the Russian Federation 'Digital Transformation'".

Статья поступила в редакцию 06.04.2023;  
одобрена после рецензирования 20.04.2023;  
принята к публикации 11.05.2023.