

Научная статья



DOI: 10.55959/MSU2073-2643-21-2024-1-82-97

ЦИФРОВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГРАЖДАН И ГОСУДАРСТВА: ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ С ПОЗИЦИИ ГРАЖДАНА

В.Н. Южаков

Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации, Москва, Российская Федерация
yuzhakov-vn@ranepa.ru

А.Н. Старостина

Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации, Москва, Российская Федерация
starostina-an@ranepa.ru

Аннотация. В статье представлены результаты социологических опросов, направленных на выявление оценки гражданами результативности их цифрового взаимодействия с государством. Опросы проведены РАНХиГС в 2022 и 2023 гг. Основным показателем результативности такого взаимодействия является уровень удовлетворенности граждан использованием цифровых технологий при взаимодействии с государственными органами и учреждениями. В ходе опроса осуществлялся сбор данных по восьми выделенным направлениям (целям). Это отличает полученные результаты опросов от существующих административных и статистических данных, используемых для оценки удовлетворенности граждан цифровым взаимодействием с государством, которые характеризуют, как правило, лишь предоставление в электронном виде госуслуг. В статье оценка гражданами результативности цифрового взаимодействия варьируется в зависимости от его цели. Показано, что по 7 из 8 рассмотренных целей взаимодействия с государством, удовлетворенность граждан использованием цифровых форматов превышает 55%. По сравнению с 2022 г. наблюдается положительная динамика уровня удовлетворенности.

Ключевые слова: государственное управление, оценка, результативность, цифровизация, цифровое взаимодействие, цифровая зрелость.

Статья подготовлена в рамках выполнения государственного задания РАНХиГС.

Для цитирования: Южаков В.Н., Старостина А.Н. Цифровое взаимодействие граждан и государства: оценка результативности с позиции граждан // Вестник Московского университета. Серия 21. Управление (государство и общество). 2024. Т. 21. № 1. С. 82–97.

Дата поступления в редакцию: 13.10.2023.

DIGITAL INTERACTION BETWEEN CITIZENS AND THE STATE: CITIZENS' ASSESSMENT OF EFFECTIVENESS

Yuzhakov V.N.

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration,
Moscow, Russian Federation
yuzhakov-vn@ranepa.ru

Starostina A.N.

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration,
Moscow, Russian Federation
starostina-an@ranepa.ru

Abstract. This article presents the results of a sociological survey conducted by RANEPА in 2022 and 2023. The survey collected data on eight directions of digital interaction between citizens and the state. The results differ from the administrative and statistical data collected by the state, which assess citizens' views on the effectiveness of digital interaction with the state. The current administrative and statistical data are generally limited to the assessment of citizens' satisfaction with the quality of public services provided in electronic form, but this paper also looks at other directions of interaction between citizens and the state. Citizens' assessment of the effectiveness of digital interaction with the state varies according to the direction (objective) of interaction. Satisfaction with the use of digital formats for interaction with the state exceeds 55% in 7 of the 8 directions considered. There is a positive trend in the level of satisfaction compared to 2022.

Keywords: public administration, assessment, effectiveness, digitalization, digital interaction, digital maturity.

For citation: Yuzhakov V.N., Starostina A.N. Digital interaction between citizens and the state: citizens' assessment of effectiveness // Lomonosov Public Administration Journal. Series 21. 2024. Vol. 21. № 1. P. 82–97.

Received: 13.10.2023.

Введение

Одним из общественно-значимых результатов национального проекта «Цифровая экономика» (федеральный проект «Цифровое государственное управление»)¹ является обеспечение удовлетворенности граждан качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Показателем достижения заявленного результата является «уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее — ЕПГУ)», он же включен в качестве компонента для оценки достижения цифровой зрелости государственного управления.

Таким образом, можно сказать, что основной показатель результативности цифровизации государственного управления, отражающий мнение (позицию) граждан характеризует лишь одну цель взаимодействия граждан с государством — получение государственных услуг, что не позволяет в полной мере оценить результативность цифровизации с позиции граждан по иным целям взаимодействия с государством.

С целью устранения данного пробела в РАНХиГС разработана оригинальная методика общероссийского репрезентативного соцопроса граждан, направленного, в том числе, на выявление оценки гражданами результативности цифрового взаимодействия с государством. Для этого применялись данные оценки удовлетворенности респондентами результатом использования цифровых технологий в рамках взаимодействия с государственными органами, организациями и учреждениями по 8 выделенным направлениям (целям) взаимодействия. Соцопросы по указанной методике проводились в 2022 и 2023 гг. В статье представлены анализ статистических и административных данных и результаты опроса 2023 г. в сопоставлении с данными опроса 2022 г.

¹ Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» [Электронный ресурс] URL: <https://www.budget.gov.ru/%D0%9D%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%8B> (дата обращения: 20.07.2023).

Методология исследования

Социологические методы достаточно часто используются для оценки эффективности цифровизации государственного управления². В частности, взаимодействие граждан с электронным правительством изучается с использованием социологических методов как в европейских^{3,4,5}, так и в развивающихся странах⁶.

В России социологические опросы проводились, например, для оценки эффектов электронных государственных услуг в период пандемии⁷.

Коллективом авторов НИУ ВШЭ в 2021 г. была проведена оценка цифровой готовности населения России⁸. Оценивалась и цифровая грамотность населения⁹. В ряде исследований рассматривались этические проблемы цифровизации в государственном секторе, в частности этические риски цифровизации¹⁰. Отдельная группа работ посвящена оценке дистанционного образования (бюджетная услуга)¹¹.

² *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

³ *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. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2022.108871>

⁴ *Al-Muwil A., Weerakkody V., El-Haddadeh R., Dwivedi Y.* Balancing Digital-By-Default with Inclusion: A Study of the Factors Influencing E-Inclusion in the UK // *Information Systems Frontiers*. 2019. No. 21 (3). P. 635–659.

⁵ *Zheng Y., Schachter H.L.* Explaining Citizens E-Participation Use: the Role of Perceived Advantages // *Public Organization Review*. 2017. No. 17. P. 409–428.

⁶ *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.

⁷ *Belyi V.A., Chugunov A.V.* E-Government Services Introduction Effects in the Covid-19 Pandemic: 2020–2021 Surveys Results. *CEUR Workshop Proceedings*. 2021. Vol. 3066. P. 147–155. URL: <http://ceur-ws.org/Vol-3066/spaper3.pdf> (дата обращения: 18.03.2023).

⁸ *Дмитриева Н.Е., Жулин А.Б., Артамонов Р.Е., Титов Э.А.* Оценка цифровой готовности населения России [Текст]: XXII апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества. Москва, 13–30 апр. 2021 г. Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2021. 86 с.

⁹ *Проказина Н.В.* Цифровая грамотность как основа диалога власти и населения в условиях пандемии. *Цифровая социология // Digital Sociology*. 2021. № 4 (3). С. 36–43.

¹⁰ См.: Этика и «цифра»: от проблем к решениям / под ред. Е.Г. Потаповой, М.С. Шклярчук. М.: РАНХиГС, 2021. 184 с.; *Мещерякова Н.Н., Рогознева Е.Н.* Цифровизация: новые риски для людей с инвалидностью. Постановка проблемы. *Цифровая социология // Digital Sociology*. 2021. № 4 (3). С. 44–52.

¹¹ *Рогозин Д.М.* Дистанционное обучение в период пандемии COVID-19: методология административного опроса преподавателей и студентов вузов. *Россий-*

В исследовании, проведенном РАНХиГС в 2022 и 2023 гг. выявление уровня удовлетворенности граждан результатами использования цифровых технологий при взаимодействии с государством с различными целями также осуществлялось путем проведения репрезентативного общероссийского социологического опроса в форме телефонного опроса (табл. 1).

Таблица 1

Основные характеристики социологического опроса¹²

Респонденты	Граждане различных социально-демографических групп и слоев в возрасте от 18 лет и старше
Выборка	Объем совокупности: 2010 респондентов в 2022 г., 2029 респондентов в 2023 г. Использована многоступенчатая квотная выборка с вероятностным отбором респондентов на последней ступени. Статистическая погрешность данных — 2,2%
Метод	Телефонный опрос: мобильные 65% и стационарные номера 35% в 2022 г.; мобильные — 75% и стационарные — 25% в 2023 г. Обязательное соблюдение принципа анонимности
География и период опроса	Опросы проводились в феврале 2022 г. и 2023 г. в 50 субъектах РФ

Распределение основных социальных, демографических и профессиональных характеристик опрошенных в целом отражает текущее распределение населения РФ по выделенным параметрам.

Отсутствуют значительные отклонения, полученного в 2023 г. распределения респондентов по выделенным социально-демографическим, территориальным и профессиональным характеристикам от подобных параметров опроса 2022 г., что позволяет сравнивать полученные результаты.

Административные и статистические данные, характеризующие результативность цифрового взаимодействия граждан и государства

Оценка достижения национальной цели цифровой трансформации осуществляется, согласно Указу Президента от 21.07.2020 № 474, на основе показателя «достижение «цифровой зрелости»

ская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. М.: Дело, 2021. 295 с.; *Ендовицкий Д.А., Рисин И.Е., Трещевский Ю.И., Руднев Е.А.* Дистанционное обучение — дисбаланс возможностей и угроз // Высшее образование в России. 2022. Т. 1. № 1. С. 89–97.

¹² Составлено авторами.

ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления». При этом цифровую зрелость государственного управления, согласно Приказу Минцифры от 18 ноября 2020 г. № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации “Цифровая трансформация”», предлагается оценивать¹³ исходя из:

- уровня цифровизации процессов оказания госуслуг (степени их доступности и востребованности гражданами и организациями в электронном виде, степени внедрения проактивных госуслуг и использования реестровых моделей их оказания, соблюдения сроков оказания и уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления госуслуг);
- уровня использования цифровых технологий при осуществлении контрольно-надзорной деятельности (далее — КНД) государства;
- уровня цифровизации используемых госорганами данных, а также степени использования электронного документооборота.

Таблица 2

Показатели для оценки цифровой зрелости государственного управления, предусмотренные действующей методикой (Минцифры России)¹⁴

Наименование показателя	Характеризуемый параметр госуправления	Вид государственной функции
Доля видов сведений в информационных системах, доступных в электронном виде, необходимых для оказания массовых социально-значимых услуг	результативность	госуслуги
Доля электронного юридически значимого документооборота между федеральными органами исполнительной власти, подведомственными им государственными учреждениями и государственными внебюджетными фондами	результативность	госуправление в целом

¹³ Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 18 ноября 2020 г. № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации “Цифровая трансформация”». [Электронный ресурс] URL: <https://mobileonline.garant.ru/#/document/400186426/paragraph/> (дата обращения: 15.05.2023).

¹⁴ Составлено авторами по данным Приказа Минцифры России от 18 ноября 2020 г. № 600 [Электронный ресурс] URL: <https://mobileonline.garant.ru/#/document/400186426/paragraph/> (дата обращения: 15.05.2023).

Таблица 2 (окончание)

Наименование показателя	Характеризуемый параметр госуправления	Вид государственной функции
Сокращение регламентного времени предоставления государственных и муниципальных услуг в 3 раза при оказании услуг в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) региональном портале государственных услуг	результативность	госуслуги
Доля государственных и муниципальных услуг, предоставленных без нарушения регламентного срока при оказании услуг в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) региональном портале государственных услуг	результативность	госуслуги
Доля проверок в рамках контрольно-надзорной деятельности, проведенных дистанционно, в том числе с использованием чек-листов в электронном виде	результативность	КНД
Количество государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти в рестровой модели и (или) в проактивном режиме с предоставлением результата в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)	результативность	госуслуги
Уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)	результативность	госуслуги
Доля обращений за получением массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), без необходимости личного посещения органов государственной власти, органов местного самоуправления и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, в общем количестве таких услуг	результативность	госуслуги
Доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг, доступных в электронном виде, предоставляемых с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), в общем количестве таких услуг, предоставляемых в электронном виде	результативность	госуслуги

Предлагаемый Минцифры России для оценки цифровой зрелости госуправления состав показателей включает в основном показатели промежуточных результатов, причем характеризующие только некоторые функции государства: предоставление административных госуслуг и КНД (табл. 2).

Таким образом, действующая методика оценки цифровой зрелости госуправления не предусматривает оценку результативности цифровизации государственного управления по всем государственным функциям (предоставление бюджетных услуг, разрешительная деятельность и др.).

По итогам 2022 г. значение показателя, по данным ЕМИСС, в целом по Российской Федерации составило 65,8%¹⁵, что в 1,7 раза превышает значение 2020 г. (38,1%).

Фактическое значение показателя «достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления» в период 2020–2022 гг. демонстрирует положительную динамику (рис. 1).

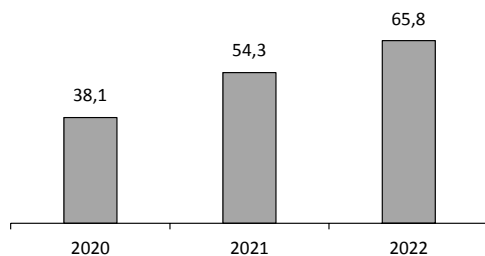


Рис. 1. Достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления, %¹⁶

Значение показателя уровень удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием ЕПГУ, % также демонстрирует положительную динамику: в 2021 г. фактическое значение показателя составило 4,01 балла, в 2022 г. — 4,12 балла¹⁷.

¹⁵ [Электронный ресурс] URL: <https://www.fedstat.ru/indicator/62117> (дата обращения: 12.05.2023).

¹⁶ Составлено авторами по данным ЕМИСС [Электронный ресурс] URL: <https://www.fedstat.ru/indicator/62117> (дата обращения: 12.05.2023) — фактические значения показателя.

¹⁷ По данным ЕМИСС [Электронный ресурс] URL: <https://www.fedstat.ru/indicator/62117> (дата обращения: 12.05.2023).

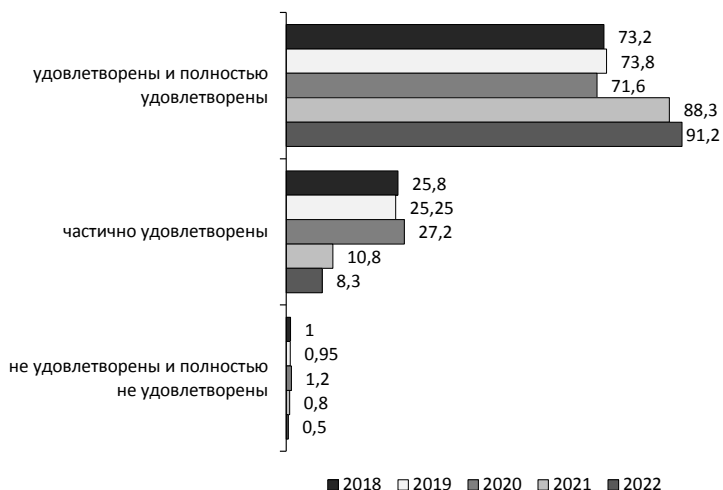


Рис. 2. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг в электронной форме, % от общей численности населения, использовавшего сеть Интернет для получения государственных и муниципальных услуг¹⁸

Обращение к данным Росстата¹⁹ подтверждает данную тенденцию (рис. 2), как и анализ показателей ведомственных программ цифровой трансформации ФОИВ (далее ВПЦТ)²⁰, согласно которым, по итогам 2022 г. в среднем по государственным услугам, ориентированным на граждан, по которым в ВПЦТ установлен показатель «уровень удовлетворенности граждан качеством оказания госуслуг», значение показателя составило 3,9 балла.

¹⁸ Составлено авторами по данным ежегодного выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей, проводимого Росстатом на ежегодной основе [Электронный ресурс] URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity> (дата обращения: 14.04.2023).

¹⁹ Данные ежегодного выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей (для 2022 г. Приказ Росстата от 30.05.2022 № 404 «Об утверждении формы федерального статистического наблюдения “Анкета выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей”»).

²⁰ ФГИС КИ [Электронный ресурс] URL: <https://portal.eskigov.ru/> (дата обращения 28.03.2023). Сбор данных, содержащихся в ВПЦТ (показатели и их значения по государственным услугам ведомств) проводился в период с 13.02.2023 по 28.03.2023.

Оценка гражданами результативности цифрового взаимодействия с государством по целям взаимодействия

Оценка результативности цифрового взаимодействия граждан и государства осуществлялась на основе субъективных оценок граждан, которые в течение последнего года имели опыт цифрового взаимодействия с государственными органами и учреждениями (далее — ГОиУ) по выделенным целям (направлениям взаимодействия) (рис. 3).

Результативность по каждому направлению цифрового взаимодействия граждан с ГОиУ оценивалась на основе удовлетворенности респондентов результатом такого использования цифровых технологий по шкале «определенно да», «скорее да», «скорее нет», «определенно нет», где сумма первых двух ответов предполагала удовлетворенность по отдельным целям (направлениям) взаимодействия.

Следует сказать, что распространенность использования цифровых технологий респондентами при взаимодействии с государственными органами и учреждениями по приведенным выше целям является неравномерной. Так, если для получения, передачи сведений в госорганы и учреждения, записи для получения бюджетных услуг в цифровом формате, по итогам опроса 2023 г. взаимодействовали с государством 62,5% от общего числа респондентов (по итогам опроса 2022 г. — 63,2%), то с целью получения онлайн-консультации врачей (телемедицина) — всего лишь 6,9% от общего числа опрошенных по итогам опроса 2023 г. и 7,4% по итогам опроса, проведенного в 2022 г.

В анализе полученных по результатам социологического опроса данных, выявлено, что оценка удовлетворенности результатом цифрового взаимодействия (рис. 3) выше всего по таким направлениям как улучшение доступности и качества административных госуслуг: удовлетворены использованием цифровых технологий по данному направлению взаимодействия 93,7% (2023 г.) от количества респондентов, которые использовали цифровые технологии при получении административных госуслуг и упрощение процесса оплаты налогов, сборов, госуслуг, услуг бюджетных учреждений и организаций — 93,4% (2023 г.) от количества респондентов, использовавших цифровые технологии для взаимодействия с государством по данному направлению.

Наиболее настороженное отношение к возможностям использования цифровых технологий отмечается при реализации дистанционного обучения. В 2023 г. только 44,2% (в 2022 г. — 24,2%)

считают, что дистанционное обучение с использованием цифровых технологий позволяет улучшить качество образовательного процесса. Стоит обратить внимание, что приведенное мнение отражает позицию людей, которые самостоятельно или их дети (внуки) в течение последнего года использовали дистанционные технологии в процессе обучения. В то же время можно выделить существенный рост удовлетворенности использования дистанционного обучения по итогам опроса 2023 г. (показатель удовлетворенности вырос на 20,0 п.п.).



Рис. 3. Удовлетворенность респондентов использованием цифровых технологий при взаимодействии с ГОиУ (в % от количества респондентов, которые использовали возможности цифровых технологий по каждому отдельному направлению взаимодействия)²¹

Такой рост может быть связан, во-первых, с тем, что население (пользователи) в какой-то мере адаптировалось к внедрению дистанционного обучения, спровоцированному введением противо-

²¹ Составлено авторами на основе данных социологических исследований, проведенных в РАНХиГС в 2022 и 2023 гг.

эпидемиологических ограничений в связи с пандемией COVID-19 (речь идет о наличии технических возможностей, программах обучения, повышении навыков работы и т.д.), во-вторых, в настоящее время использование дистанционного обучения не предусматривает обязательность его применения (тогда как в ковидные времена другой альтернативы не было), т.е. можно предположить изменение структуры его пользователей.

По сравнению с 2022 г. удовлетворенность от использования цифровых форматов взаимодействия с государством повысилась, за исключением незначительного снижения удовлетворенности по таким направлениям, как упрощение процесса реализации гражданских прав и обязанностей, участие в выработке и принятии решений (снижение на 1,8 п.п.) и упрощение процесса оплаты налогов, сборов, госуслуг, услуг бюджетных учреждений и организаций (снижение на 0,5 п.п.).

В целом, россияне положительно относятся к цифровизации, более того, за последний год отмечается рост позитивных настроений в этой сфере. По результатам опроса 2023 г. 87,5% опрошенных положительно оценивают влияние цифровых технологий на свою жизнь. В 2022 г. таких респондентов было 82,5%.

Необходимо отметить, что увеличение доли респондентов, отметивших положительное влияние цифровизации в целом на свою жизнь, фиксируется по всем социально-демографическим группам. Среди основных факторов²², влияющих на оценки респондентов, можно выделить:

– уровень доверия государственным органам и учреждениям — в группе респондентов, доверяющих государству, в целом положительное влияние цифровизации на свою жизнь отмечают 93,2% респондентов по итогам опроса 2023 г. (90,2% — по итогам опроса 2022 г.), в то время как в группе не доверяющих государству, соответственно, 65,3% и 69,1%;

– уровень цифровых навыков — в группе респондентов, оценивающих свои цифровые навыки как высокие, в целом положительное влияние цифровизации на свою жизнь отмечают 93,6% респондентов в 2023 г. (89,3% — в 2022 г.), в то время как в группе респондентов с низкими цифровыми навыками, подобного убеждения придерживаются 78% респондентов в 2023 г. (69,9% — в 2022 г.).

²² Рассматривались в том числе факторы, выделенные в работах: *Rogers E.M. Diffusion of innovations* (1st ed.). NY: Free Press of Glencoe, 1962; *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.

Полученные данные показывают, что респонденты, не обладающие необходимым уровнем цифровой грамотности, в целом видят пользу от внедрения цифровизации, однако в силу отсутствия необходимых навыков не полностью могут оценить ее преимущества.

В то же время, исследование демонстрирует, что по мере роста частоты использования гражданами цифровых технологий при взаимодействии с ГОиУ ими чаще отмечается положительный эффект от цифровизации государственного управления (рис. 4).

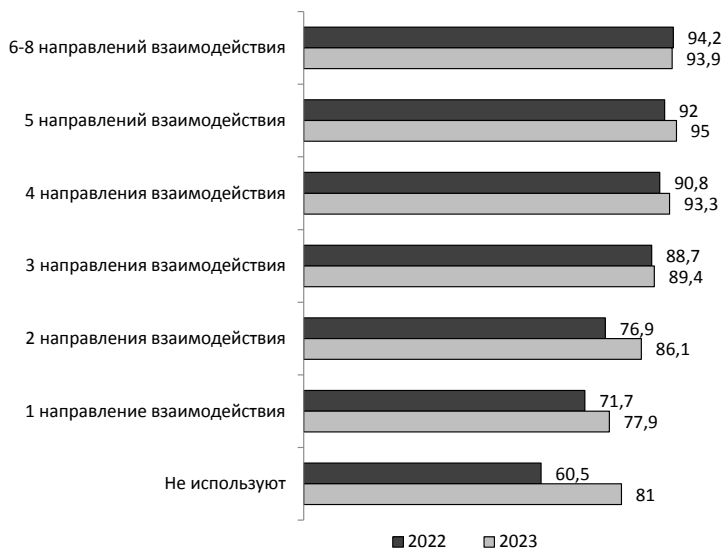


Рис. 4. Доля респондентов, отметивших в целом положительное влияние цифровизации на свою жизнь, по результатам опросов 2022–2023 гг. (в % по каждой выделенной категории)²³

Заключение

Анализ статистических и административных данных, отражающих результативность цифрового взаимодействия граждан и государства, позволяет сказать, что оценка ограничивается в основном одной государственной функцией — предоставлением госуслуг. Оценка результативности, таким образом, осуществляется на основе предусмотренного в национальном проекте «Цифровая экономика» показателя «уровень удовлетворенности качеством

²³ Составлено авторами на основе данных социологических исследований, проведенных в РАНХиГС в 2022 и 2023 гг.

предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее — ЕПГУ)». План-фактный анализ значений показателей по удовлетворенности качеством предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием ЕПГУ и по достижению «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления за несколько лет позволяет отметить положительную тенденцию в оценке гражданами результативности цифровых форматов взаимодействия.

Анализ результативности использования цифровых технологий по направлениям (целям) взаимодействия граждан с ГОиУ на основе данных, полученных в ходе социологических опросов РАНХиГС, проведенных в 2022 и 2023 гг., в целом позволяет отметить положительную оценку гражданами результатов цифрового взаимодействия с государством.

В то же время отмечается дифференциация взглядов обследуемой аудитории в зависимости от цели взаимодействия. Так, наибольшая удовлетворенность использованием цифровых технологий гражданами отмечается при реализации возможностей цифровых сервисов ГОиУ, например, для получения и передачи сведений, оплаты различных услуг, также при обращениях за административными государственными услугами. Наименьшая удовлетворенность граждан использованием цифровых технологий отмечается при реализации дистанционного обучения. На текущий момент многие респонденты, имеющие такой опыт в течение последнего года, считают, что дистанционное обучение с использованием цифровых технологий не позволяет улучшить качество образовательного процесса. Тем не менее, за последний год доля скептически настроенных в отношении дистанционного обучения респондентов снизилась.

К значимым факторам, влияющим на оценку респондентами влияния цифровых технологий на свою жизнь, относятся: уровень доверия государственным органам и учреждениям, уровень цифровых навыков, возраст.

В целях совершенствования оценки результативности цифровизации государственного управления может быть предложено включение в соответствующие отраслевые программные документы показателей, отражающих результативность цифровизации по основным направлениям взаимодействия граждан и государства.

Литература

Дмитриева Н.Е., Жулин А.Б., Артамонов Р.Е., Титов Э.А. Оценка цифровой готовности населения России. [Текст] XXII апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества. Москва, 13–30 апр. 2021 г. Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2021. 86 с.

Ендовицкий Д.А., Рисин И.Е., Трещевский Ю.И., Руднев Е.А. Дистанционное обучение — дисбаланс возможностей и угроз // Высшее образование в России. 2022. Т. 1. № 1. С. 89–97.

Мещерякова Н.Н., Роготнева Е.Н. Цифровизация: новые риски для людей с инвалидностью. Постановка проблемы. Цифровая социология // Digital Sociology. 2021. 4 (3). С. 44–52.

Проказина Н.В. Цифровая грамотность как основа диалога власти и населения в условиях пандемии. Цифровая социология // Digital Sociology. 2021. 4 (3). С. 36–43.

Рогозин Д.М. Дистанционное обучение в период пандемии COVID-19: методология административного опроса преподавателей и студентов вузов. Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. М.: Дело. 2021. 295 с.

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

Al-Muwil A., Weerakkody V., El-Haddadeh R., Dwivedi Y. Balancing Digital-By-Default with Inclusion: A Study of the Factors Influencing E-Inclusion in the UK // Information Systems Frontiers. 2019. No. 21 (3). P. 635–659.

Belyi V.A., Chugunov A. V. E-Government Services Introduction Effects in the COVID-19 Pandemic: 2020–2021 Surveys Results. CEUR Workshop Proceedings. 2021. Vol. 3066. P. 147–155. URL: <http://ceur-ws.org/Vol-3066/paper3.pdf>

Dobrolyubova E.I. Evaluating digital government performance using surveys: international literature review and prospects for the future research // Public Administration Issues. 2022. Vol. 5. P. 152–181. DOI: 10.17323/1999-5431-2022-0-5-152-181

Zheng Y., Schachter H.L. Explaining Citizens E-Participation Use: the Role of Perceived Advantages // Public Organization Review. 2017. No. 17. P. 409–428.

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. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2022.108871>

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.

Rogers E.M. Diffusion of innovations (1st ed.). NY: Free Press of Glencoe, 1962.

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.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ:

Южаков Владимир Николаевич — д.ф.н., профессор, директор научно-исследовательского центра «Центр технологий государственного управления», Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Москва, Россия; *e-mail*: yuzhakov-vn@ranepa.ru

Старостина Александра Николаевна — младший научный сотрудник научно-исследовательского центра «Центр технологий государственного управления», Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Москва, Россия; *e-mail*: starostina-an@ranepa.ru

ABOUT THE AUTHOR:

Yuzhakov V. — DSc, Professor, Professor. Director of the Center for Technology Governance, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Moscow, Russian Federation. *e-mail*: yuzhakov-vn@ranepa.ru

Starostina A. — Junior researcher, Center for Technology Governance, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Moscow, Russian Federation. *e-mail*: starostina-an@ranepa.ru