

**ЮЖАКОВ Владимир Николаевич** — доктор философских наук, профессор; директор центра технологий государственного управления Института прикладных экономических исследований РАНХиГС при Президенте РФ (119571, Россия, г. Москва, пр-кт Вернадского, 82; yuzhakov-vn@ranepa.ru)

**ПОКИДА Андрей Николаевич** — кандидат социологических наук, директор научно-исследовательского центра социально-политического мониторинга Института общественных наук РАНХиГС при Президенте РФ (119571, Россия, г. Москва, пр-кт Вернадского, 82; pokida@ranepa.ru)

**ЗЫБУНОВСКАЯ Наталья Владимировна** — научный сотрудник научно-исследовательского центра социально-политического мониторинга Института общественных наук РАНХиГС при Президенте РФ (119571, Россия, г. Москва, пр-кт Вернадского, 82; nzyb@ranepa.ru)

## ГОТОВНОСТЬ ГРАЖДАН К ЦИФРОВОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ И УЧРЕЖДЕНИЯМИ

**Аннотация.** В статье представлены результаты социологического мониторинга (2022–2024 гг.), направленного на изучение отношения российского населения к цифровизации государственного управления<sup>1</sup>. В задачи исследования входило в т.ч. выявление у граждан, представляющих различные социально-демографические группы российского населения, готовности к цифровому взаимодействию с государственными органами и учреждениями (ГОиУ). Результаты мониторинга продемонстрировали, что респонденты стали чаще декларировать свою полную готовность к цифровому взаимодействию с государством. Вместе с тем каждый второй опрошенный по-прежнему выражает готовность использовать цифровые технологии при взаимодействии с госорганами и учреждениями, однако не по всем вопросам. Чаще всего это проявляется среди представителей социально уязвимых групп населения (старшие возрастные группы, люди, имеющие инвалидность, более низкий образовательный статус и др.). Ключевым препятствием для более широкого использования цифровых технологий при взаимодействии с ГОиУ выступает наличие различных рисков цифровизации, которые отмечают граждане, таких как возможность утечки персональных данных, избыточный цифровой контроль со стороны государства, риски неустойчивости государственных информационных систем и др.

**Ключевые слова:** цифровые технологии, цифровизация госуправления, риски цифровизации, цифровое взаимодействие, мобильные приложения, государственное управление

*Данная статья подготовлена в рамках государственного задания РАНХиГС.*

### Введение

В настоящее время в рамках цифровизации, в т.ч. цифровой трансформации, российского государственного управления продолжается активный процесс перехода к цифровому взаимодействию государства с гражданами. Так, значительную часть государственных административных услуг, социаль-

<sup>1</sup> Социологический мониторинг результативности цифровизации госуправления с позиции граждан осуществляется РАНХиГС с 2022 г. Время проведения опросов: март 2024 г., февраль 2023 г., февраль 2022 г. Социологический опрос осуществлялся в форме телефонного опроса *САТ*. Опрашивались различные социально-демографические группы российского населения 18 лет и старше. Объем выборочной совокупности каждого опроса составляет 2 000 респондентов. Выборка социологического опроса — вероятностная многоступенчатая стратифицированная двухосновная выборка стационарных и мобильных номеров с контролируемыми параметрами (квоты по полу, возрасту, образованию и типу населенного пункта). География опроса: 50 субъектов РФ, представляющих типичные регионы во всех федеральных округах РФ.

ных услуг граждане могут получать онлайн, что упрощает процесс, экономит время как граждан, так и представителей государственных органов и учреждений [Южаков и др. 2024]. Граждане могут подавать заявления, оплачивать налоги, записываться на прием к врачу и многое другое через Интернет. Кроме того, цифровизация государственного управления способствует улучшению прозрачности и эффективности государственных служб, так как онлайн-системы позволяют вести учет запросов граждан, автоматизировать процессы и улучшать обмен информацией между различными органами власти. В целом цифровое взаимодействие граждан с государством открывает новые возможности для улучшения качества обслуживания и повышения удовлетворенности граждан работой государственных органов и учреждений при выполнении ими различных государственных функций.

В последние годы проблемы цифровизации занимают важное место и в отечественной социологии. Исследовательские организации с помощью качественных и количественных социологических методов изучают различные аспекты цифровой трансформации общества, в т.ч. связанные с выявлением практик использования цифровых технологий в повседневной жизни россиян<sup>1</sup>, применением цифровых технологий в госуправлении [Цифровая трансформация... 2023; Морозова, Смирнова, Аничкина 2023], готовностью россиян к внедрению современных цифровых решений [Оценка цифровой готовности... 2021], вопросами цифрового неравенства [Черныш 2022], рисками цифровизации в государственном управлении [Этика и «цифра»... 2021] и др.

К базовым теориям, в которых выделены в т.ч. факторы, оказывающие влияние на готовность использования индивидом новых технологий, в частности информационных технологий для взаимодействия с государством, можно отнести теорию диффузии инноваций [Rogers 1962], единую теорию принятия и использования технологий *UTAUT* [Venkatesh et al. 2003], единую модель принятия электронного правительства, *UMEGA* [Dwivedi et al. 2017], модель принятия технологий [Davis 1989].

Вопросам цифровой трансформации системы государственного управления, в т.ч. совершенствованию системы предоставления услуг, необходимых для повышения качества жизни граждан и развития бизнеса, в электронном виде, а также информационной безопасности посвящен новый национальный проект «Экономика данных и цифровая трансформация государства», действующий на период 2025–2030 гг.<sup>2</sup>, реализация которого должна поднять на новый уровень в т.ч. и качество цифрового взаимодействия государства и граждан. В нем выделяются три базовых направления: безопасная инфраструктура передачи и обработки данных, расширение возможностей системы электронного документооборота, применение квантовых технологий и искусственного интеллекта<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Исследование Яндекс 360 и НАФИ: тенденции проникновения интернет-технологий и сервисов в жизнь россиян. — Аналитический центр НАФИ. 06.12.2023. Доступ: <https://naf1.ru/analytics/otnoshenie-rossiyan-k-tehnologicheskim-servisam/> (проверено 15.05.2025); Национальные проекты — 2022: цифровая экономика. — ВЦИОМ. 31.01.2023. Доступ: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/nacionalnye-proekty-2022-cifrovaja-ehkonomika> (проверено 15.05.2025).

<sup>2</sup> Экономика данных. Национальные проекты России. Доступ: <https://национальные-проекты.рф/new-projects/ekonomika-dannykh/> (проверено 18.01.2025).

<sup>3</sup> Вице-премьер Григоренко: «Экономика данных» является продолжением «Цифровой экономики». — ТАСС. 12.11.2024. Доступ: <https://tass.ru/interviews/22372303> (проверено 18.01.2025).

Готовность граждан к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в текущей исследовательской работе подразумевает их стремление (желание, намерение) использовать осваиваемые государством цифровые технологии (ЦТ) при взаимодействии с ним по различным вопросам. Цифровая готовность предполагает, что человек принимает предложенные ему условия применять возможности цифровых технологий, выражает согласие с ними и при этом понимает, как это можно реализовать на практике. Цифровая среда стала уже довольно привычной для россиян, при этом дальнейший успех цифровизации во многом зависит от их готовности к внедрению каких-либо технологических инноваций в госуправлении.

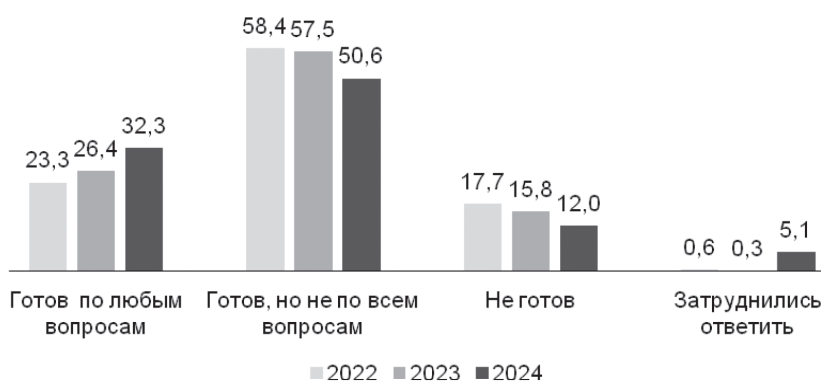
### Самооценка готовности граждан к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями

В текущем исследовании анализ готовности граждан к их цифровому взаимодействию с государством в лице государственных органов и учреждений произведен на основе прямого вопроса, предполагающего выявление самооценок респондентов.

Полученные в 2024 г. данные демонстрируют довольно высокий уровень готовности граждан к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем, т.к. в той или иной степени ее декларируют 82,9% опрошенных и только 12,0% сообщают о ее отсутствии.

Вместе с тем среди тех, кто готов к цифровому взаимодействию с государством, выделяются две группы граждан, первая из которых выражает полную готовность — «по любым вопросам» (32,3%), а вторая — с ограничениями: «не по всем вопросам» (50,6%). Еще 5,1% затруднились в оценке своей цифровой готовности.

За период трех проведенных замеров (2022–2024 гг.) респонденты стали шире декларировать свою полную готовность к цифровому взаимодействию с государством (см. рис. 1). Положительная динамика, наметившаяся в 2023 г., укрепились.



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

*Источник:* опросы РАНХиГС, 2022–2024 гг.

*Рисунок 1.* Готовность респондентов к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем, в % от общего числа опрошенных

Доля ответов о наличии безусловной цифровой готовности (по любым вопросам) увеличилась за указанный период на 9,0 п.п., и, напротив, снизилась доля тех, кто выражает готовность использовать ЦТ при взаимодействии с госорганами и учреждениями, но не по всем вопросам, на 7,8 п.п. или полностью не готов к их использованию — на 5,7 п.п. Таким образом, россияне все больше принимают технологические инновации в госуправлении, более оптимистично смотрят на их использование для решения своих вопросов.

Готовность к использованию цифровых технологий при взаимодействии с госорганами и учреждениями различается у опрошенных в зависимости от их принадлежности к определенной социально-демографической группе, а также от уровня их цифровой грамотности (цифровых навыков), уровня их доверия госорганам и учреждениям, наличия опыта использования ЦТ и частоты цифровых взаимодействий.

Полную готовность к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями (по всем вопросам) чаще выражают мужчины, чем женщины (38,0% против 27,5% в опросе 2024 г.). Чем моложе респонденты, тем они чаще проявляют такую готовность (18–24 года — 47,5%, 30–39 лет — 35,4%, 60 лет и старше — 19,6%). Закономерно выше безусловная цифровая готовность у людей с высшим образованием (высшее и н/в — 35,1%, среднее специальное — 32,7%, полное среднее — 30,3%, неполное среднее, начальное — 19,7%), у людей с высоким уровнем материального положения (высокий — 49,7%, средний — 26,5%, низкий — 24,8%), жителей административных центров (столичный, краевой или областной центр — 35,0%, иные города — 32,6%, села — 27,5%). Обобщая эти данные, можно сказать, что чаще готовы к полному цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями люди с более высоким социальным статусом.

Представители социально уязвимых групп населения, напротив, готовность к цифровой коммуникации с государством выражают значительно реже. В частности, добавим, что в группе людей, имеющих инвалидность, только в 17,7% случаев выражается готовность к полному цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями. Полученные данные подтверждают закономерности, выявленные в предыдущих опросах [Южаков и др. 2023].

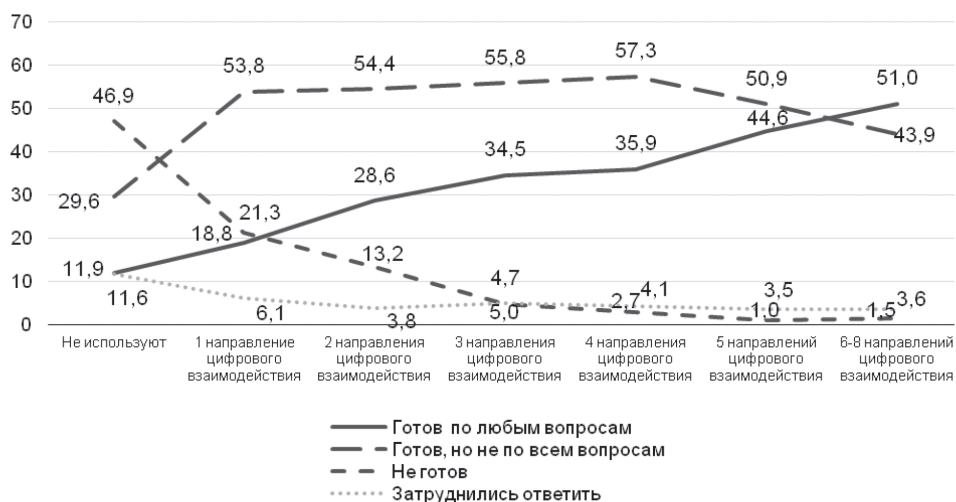
Как уже было отмечено выше, готовность предполагает не только отношение, принятие какого-либо явления, согласие с ним, но и осознание своих собственных возможностей, в данном случае понимание, «смогу ли я» применить ЦТ. Залогом уверенности в своих возможностях использовать ЦТ является наличие достаточных цифровых навыков (цифровой грамотности). Данные показывают, что в группе респондентов, которые считают уровень своих навыков высоким (в т.ч. скорее высоким и очень высоким), готовы к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями по любым вопросам 44,2%; при средних оценках цифровых навыков готовность резко сокращается до 19,8%, при их низком уровне (в т.ч. скорее низком и очень низком) — до 7,2%. Соответственно, увеличивается доля ответов об отсутствии готовности к цифровому взаимодействию с государством.

Важная проблема цифровой готовности — доверие граждан госорганам и учреждениям. Доверие — это комплексный этический принцип: общее недоверие власти отражается на восприятии любых инноваций, которые внедряются в госуправлении. Данные опроса показывают, что практически в 2 раза выше оценки полной цифровой готовности в группе граждан, в целом доверяющих госорганам и учреждениям, чем среди не доверяющих (38,4% против 20,7% соответственно). Соответственно, о своей неготовности коммуници-

ровать с государством с использованием цифровых технологий сообщали в 3 раза чаще респонденты, не доверяющие государству (24,2% против 8,0% в противоположной группе).

Пользовательский опыт цифрового взаимодействия оказывает свое влияние на оценки готовности использовать цифровые технологии при взаимодействии с государством в будущем. Он дает определенную практическую базу, что позволяет человеку с большей уверенностью и более адекватно оценивать свои возможности и говорить о своей готовности. Так, среди тех граждан, кто за последний год воспользовался цифровыми технологиями при взаимодействии с госорганами и учреждениями, готовы к такому взаимодействию по любым вопросам в будущем 35,1%. Если у респондентов подобный опыт полностью отсутствует, то и желание в будущем пользоваться ЦТ для решения любых вопросов в органах власти они выражают в 3 раза реже (11,9%).

Кроме того, наблюдается прямая зависимость готовности к использованию ЦТ от числа направлений<sup>1</sup>, по которым респонденты взаимодействовали с государством посредством цифровых технологий за последний год (см. рис. 2). Чем больше у респондентов направлений цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями, тем они чаще сообщают о своей готовности к цифровому взаимодействию с государством в будущем. Поэтому можно предположить, что чем больше люди будут включаться в цифровое простран-



Источник: опрос РАНХиГС, 2024 г.

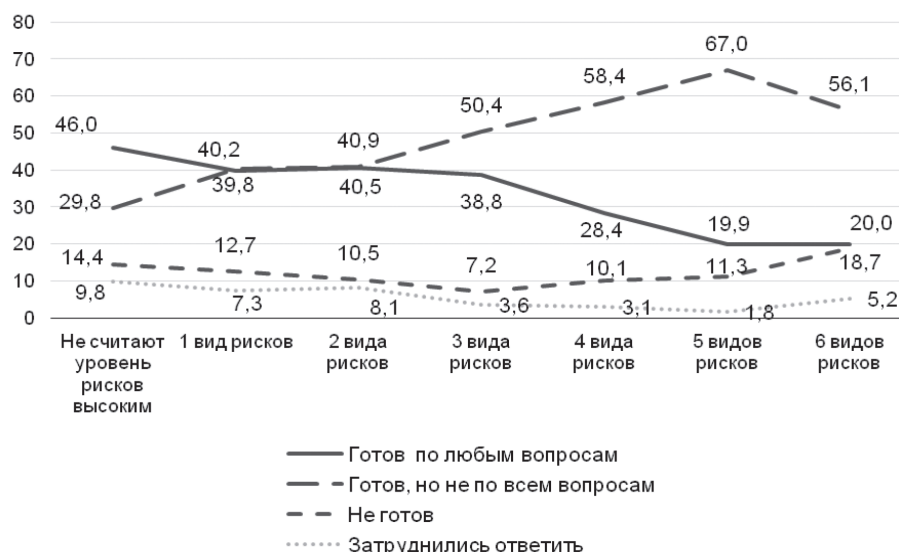
**Рисунок 2.** Готовность к цифровому взаимодействию с государством в будущем в зависимости от частоты использования респондентами в течение последнего года направлений цифрового взаимодействия с государственными органами и учреждениями, в % по соответствующим категориям

<sup>1</sup> В целях исследования были выделены наиболее востребованные направления взаимодействия граждан и государства с использованием цифровых технологий. Речь идет о возможности получения различных государственных, социальных услуг, обращения за защитой охраняемых законом ценностей и иных интересов, реализации гражданских прав и обязанностей, использования различных сервисов для обмена и получения разного рода информации, в т.ч. при оплате налогов и сборов, предоставляемой иными бюджетными организациями, и т.д.

ство, чем активнее будут применять ЦТ, тем они больше будут стремиться к такому способу взаимодействия в будущем.

Однако нельзя забывать и о результате такого опыта, т.к. в случае неудовлетворительных его оценок готовность к использованию «цифры», как показывают данные опросов, снижается. Например, среди тех респондентов, кто получал административные госуслуги за последний год с помощью цифрового взаимодействия с госорганами и по итогам считает, что цифровизация улучшила доступность и качество их предоставления, готовность к цифровому взаимодействию в будущем по любым вопросам по итогам опроса 2024 г. выражают 41,8%. Если же граждане не увидели пользы от использования ЦТ, то только 17,7% готовы к применению ЦТ в будущем. Аналогичные зависимости наблюдаются и по другим направлениям цифрового взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями.

На готовность к цифровому взаимодействию влияет также наличие различных рисков цифровизации, которые отмечают граждане. Это возможность утечки персональных данных, избыточного цифрового контроля со стороны государства, риски неустойчивости государственных информационных систем и др. Респонденты, считающие уровень этих рисков высоким, реже готовы к использованию ЦТ при взаимодействии с государством, чем те, кто характеризует их уровень как низкий. При этом чем больше рисков респонденты характеризуют как высокие, тем реже они говорят о своей цифровой готовности (см. рис. 3). Очевидно, что опасения людей относительно возможных проблем использования ЦТ, которые, в частности, могут привести к причинению вреда, ограничивают их готовность к цифровому взаимодействию в будущем в его безусловном варианте (по всем вопросам).



Источник: опросы РАНХиГС, 2022–2024 гг.

**Рисунок 3.** Готовность респондентов к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями в будущем в зависимости от числа указанных ими видов рисков такого взаимодействия, уровень которых они считают высоким, в % по соответствующим категориям



### Приоритетные формы цифрового взаимодействия граждан с госорганами и учреждениями

Отмеченная тенденция повышения готовности респондентов к цифровому взаимодействию с государством подтверждается также их ответами на вопрос о приоритетном способе обращения в госорганы или учреждения при наличии выбора.

Большинство респондентов выбирают онлайн-взаимодействие, а именно обращение посредством веб-сайтов или мобильных приложений. Доля таких ответов составила 60,1%. Остаются приверженными личным визитам (в госорган или учреждение, в т.ч. МФЦ) 34,2% опрошенных. Еще 5,7% затруднились с ответом.

Данные за трехлетний период показывают, что число сторонников онлайн-взаимодействия с 2022 г. увеличилось на 6,5%, в свою очередь, доля предпочитающих личный визит сократилась на 8,3% (см. рис. 4).



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

*Источник:* опросы РАНХиГС, 2022–2024 гг.

**Рисунок 4.** Предпочтения респондентов относительно способа взаимодействия с госорганами и учреждениями в случае наличия выбора, в % от общего числа опрошенных

В числе тех, для кого очное обращение более приемлемо, находятся те же социально-демографические группы, которые были уже указаны выше как группы с более низкой цифровой готовностью, а именно возрастные граждане (60 лет и старше — 51,4%), люди с неполным средним, начальным образованием (58,3%), жители сел (44,6%), пенсионеры (56,9%), граждане с низким уровнем материального положения (50,4%), люди с инвалидностью (56,5%). Личные визиты в органы власти в предложенном альтернативном выборе также чаще отмечают респонденты со средним и низким уровнем цифровых навыков (43,5% и 76,3% соответственно), а также не доверяющие госорганам и учреждениям в целом (49,5%).

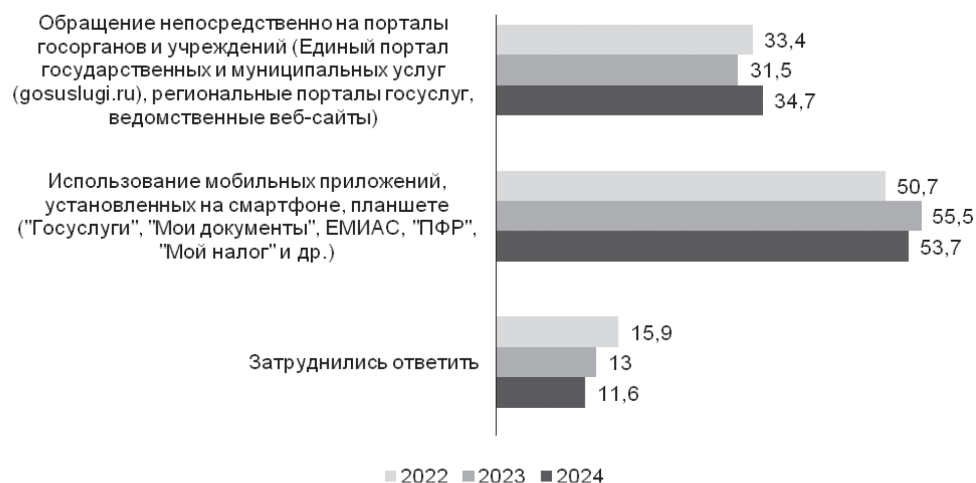
Те граждане, которые уже практически используют цифровые технологии, ориентируются на их использование и в дальнейшем.

В группе людей без опыта цифрового взаимодействия с госорганами и

учреждениями за последний год отдали бы предпочтение потенциальным личным визитам в случае возможности выбора 81,1% опрошенных, и только 15,2% обратились бы онлайн. Если опыт цифрового взаимодействия за последний год был получен, приоритеты меняются: 27,7% указали на личный визит, 66,3% — на обращение онлайн. Причем с расширением числа направлений цифрового взаимодействия снижается доля предпочитающих личный визит, и, напротив, увеличивается доля тех, для кого онлайн-обращение является приоритетным выбором. Например, при опыте одного направления взаимодействия 51,7% выбрали бы личный визит в случае возможности выбора, при 3 направлениях взаимодействия — 26,9%, а при многократных взаимодействиях (6—8 направлений) — только 15,2%. Соответственно, обращения онлайн (через веб-сайт или мобильное приложение), если бы могли выбирать, предпочли бы 40,8%, 67,3% и 79,3% в выделенных группах.

Данные опроса показывают, что мобильные приложения (Госуслуги, Мои документы, ЕМИАС и др.) удобнее для россиян, чем порталы госорганов и учреждений (см. рис. 5). В пользу мобильных приложений высказались более половины опрошенных, треть — в пользу порталов госорганов и учреждений. Аналогичные данные были получены в 2022 и 2023 гг.

Мобильные приложения являются предпочтительными для представителей разных социально-демографических групп опрошенных. Но акцент на них больше делают люди 18—39 лет, далее с повышением возраста респондентов доля указавших на этот канал связи населения с госорганами и учреждениями снижается (например, в группе 18—24 лет — 69,2%, в группе 30—39 лет — 62,4%, 60 лет и старше — 39,9%). Чаще, чем представители других групп, указывают на мобильные приложения жители административных центров (57,8%), люди с высоким уровнем материального положения (56,6%), сту-



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

*Источник:* опросы РАНХиГС, 2022–2024 гг.

**Рисунок 5.** Предпочтения респондентов относительно канала цифрового взаимодействия с госорганами и учреждениями в случае наличия выбора, в % от общего числа опрошенных



денты (72,6%), граждане, занятые частной практикой, в т.ч. самозанятые, фрилансеры (60,2%).

### Причины предпочтения гражданами личных обращений для взаимодействия с госорганами и учреждениями

Для половины респондентов, выбирающих личные визиты в органы власти, учреждения, в т.ч. МФЦ, причины такого выбора связаны преимущественно с «доверием бумаге», что рассматривается как более надежный способ взаимодействия с государством. Треть опрошенных указали на возможные риски утечки персональных данных, нежелание делиться информацией о себе. Еще треть ответов свидетельствует о недостатке пользовательских навыков для использования порталов и приложений. На эти же причины как наиболее важные аргументы предпочтения личных визитов в госорганы и учреждения респонденты указывали и в предыдущих опросах (см. рис. 6). Иные причины отмечаются реже. Следует обратить внимание на то, что для четверти респондентов, предпочитающих очные визиты, аргументом такого выбора стал прошлый негативный опыт электронных обращений. При этом доля таких ответов за период 2022–2024 гг. снизилась на 9 п.п.

Для части россиян сохраняются объективные ограничения для онлайн-взаимодействия. Стабильно 17–19% россиян указывают на отсутствие доступа к Интернету, отсутствие компьютера, смартфона.



*Примечание.* Формулировка вопроса: «Почему Вы предпочитаете личный визит?»; сумма ответов не равна 100%, т.к. по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов.

*Источник:* опросы РАНХиГС, 2022–2024 гг.

**Рисунок 6.** Причины предпочтения респондентами личных обращений для взаимодействия с госорганами и учреждениями, в % от числа респондентов, которые предпочитают личный визит

Респонденты комментировали свое предпочтение личного обращения в госорганы и учреждения также следующим образом:

—именно живое общение легче и продуктивнее («важно общение с глаза

на глаз», «живое общение всегда происходит позитивнее», «вопрос лучше решить с человеком», «зрительный контакт», «легче общаться с человеком», «лично можно решить больше вопросов», «могу задать дополнительные вопросы при личной встрече», «физическая встреча гораздо продуктивнее», «можно сразу все объяснить», «с человеком интереснее», «общение вживую помогает понять друг друга», «нужно видеть глаза человека и психологическое состояние» и др.);

— критикуются электронные обращения, технологии, возможности их использования («электронные обращения не работают и не имеют за собой никакой силы для реагирования», «затруднительна навигация по сайту», «качество онлайн-услуг низкое», «иногда нет гаджета под рукой», «не все умеют пользоваться компьютером», «не люблю электронные технологии», «очень плохо развиты цифровые технологии в регионе», «очень против цифровизации», «сложно пройти верификацию», «не все опции есть» и др.);

— существует привычка обращаться в госорганы очно («так привычнее, надежнее», «привык по старинке» и др.).

### **Заключение**

Результаты социологического мониторинга демонстрируют довольно высокий уровень готовности граждан к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями. В ходе опроса 2024 г. в той или иной степени ее декларировали 82,9% опрошенных (32,3% «готовы по любым вопросам», 50,6% «готовы, но не по всем вопросам», и только 12,0% сообщили об ее отсутствии).

За период трех проведенных замеров (2022–2024 гг.) респонденты стали чаще декларировать свою полную готовность к цифровому взаимодействию с государством: доля ответов о готовности к цифровой коммуникации по любым вопросам увеличилась за указанный период на 9,0 п.п.

Безусловную готовность к цифровому взаимодействию с госорганами и учреждениями чаще, чем в других группах, выражают мужчины, молодые люди, люди с высшим образованием, граждане с высоким уровнем материального положения, жители административных центров. Представители социально уязвимых групп населения, напротив, готовность к цифровой коммуникации с государством выражают значительно реже.

Готовность к использованию цифровых технологий при взаимодействии с госорганами и учреждениями различается у опрошенных в зависимости от уровня их цифровой грамотности (цифровых навыков), уровня их доверия госорганам и учреждениям, наличия опыта использования цифровых технологий и частоты цифровых взаимодействий.

При этом большинство респондентов выбирают онлайн-взаимодействие, а именно обращения посредством веб-сайтов или мобильных приложений (60,1%). Личные визиты в госорганы и учреждения предпочитают 34,2% опрошенных. С 2022 г. доля первой группы увеличилась на 6,5%, тогда как второй сократилась на 8,3%.

Причины выбора личных визитов в госорганы и учреждения связаны главным образом с «доверием бумаге», что рассматривается как более надежный способ взаимодействия с государством. Треть респондентов указали на возможные риски утечки персональных данных, нежелание делиться информацией о себе. Еще треть ответов свидетельствует о недостатке пользовательских навыков для использования порталов и приложений. Иные причины указываются реже.

Данные опроса показывают, что мобильные приложения (Госуслуги, Мои

документы, ЕМИАС и др.) удобнее для россиян, чем порталы госорганов и учреждений. В пользу мобильных приложений высказались более половины опрошенных, треть — в пользу порталов госорганов и учреждений.

В заключение можно констатировать, что социологический мониторинг оценок гражданами вопросов цифрового взаимодействия с государством является важным независимым инструментом обратной связи между гражданами и государством, его результаты могут способствовать ориентации государственного управления на внедрение цифровых технологий, соответствующих запросам и интересам населения.

### Список литературы

Морозова С.С., Смирнова Ю.Г., Аничкина А.В. 2023. Гражданин и государство: особенности взаимодействия в условиях цифровизации государственного управления — *Креативная экономика*. Т. 17. № 5. С. 1883-1896. DOI: 10.18334/ce.17.5.117973.

*Оценка цифровой готовности населения России: доклад к XXII международной научной конференции по проблемам развития экономики и общества*. Москва, 13–30 апр. 2021 г. (рук. авт. кол. Н.Е. Дмитриева). 2021. М.: ИД ВШЭ. 86 с.

*Цифровая трансформация в государственном управлении: коллективная монография* (под ред. Е.М. Стырина, Н.Е. Дмитриевой). 2023. М.: ИД ВШЭ. 208 с. DOI: 10.17323/978-5-7598-2831-0URL.

Черныш М.Ф. 2022. Цифровые (не только) технологии и социальные изменения. — *ИНАБ. Социальные аспекты цифровых неравенств: результаты эмпирических исследований*. № 1. С. 9-30. DOI: 10.19181/INAB.2022.1.1.

*Этика и «цифра»: от проблем к решениям* (под ред. Е.Г. Потаповой, М.С. Шклярук). 2021. М.: Изд-во РАНХиГС. 184 с.

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

Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. 2024. Влияние цифровизации на качество государственного управления — через призму оценок граждан (на основе социологических опросов РАНХиГС 2022–2024 гг.) — *Вопросы государственного и муниципального управления*. № 2. С. 85-109. DOI: 10.17323/1999-5431-2024-0-2-85-109.

Davis F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. — *MIS Quarterly*. Vol. 13. No. 3. P. 319-340. DOI: 10.2307/249008.

Dwivedi Y.K., Rana N.P., Janssen M., Lal B., Williams M.D., Clement M. 2017. An Empirical Validation of a Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA). — *Government Information Quarterly*. Vol. 34. No. 2. P. 211-230. DOI: 10.1016/j.giq.2017.03.001.

Rogers E.M. 1962. *Diffusion of Innovations*. 3<sup>rd</sup> ed. N.Y.: Free Press of Glencoe. 453 p.

Venkatesh V., Morris M.G., Davis G.B., Davis F.D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. — *MIS Quarterly*. Vol. 27. No. 3. P. 425-478. DOI: 10.2307/30036540/

**YUZHAKOV Vladimir Nikolaevich**, *Dr.Sci. (Philos.)*, Professor; Director of the Center for Technology Governance, Institute of Applied Economic Research, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA) (82 Vernadskogo Ave, Moscow, Russia, 119571; yuzhakov-vn@ranepa.ru)

**POKIDA Andrej Nikolaevich**, *Cand.Sci. (Soc.)*, Director of the Research Center for Social and Political Monitoring, School of Public Policy, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA) (82 Vernadskogo Ave, Moscow, Russia, 119571; pokida@ranepa.ru)

**ZYBUNOVSKAYA Natal'ya Vladimirovna**, Research Fellow at the Research Center for Social and Political Monitoring, School of Public Policy, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA) (82 Vernadskogo Ave, Moscow, Russia, 119571; nzyb@ranepa.ru)

## CITIZENS' WILLINGNESS TO DIGITAL INTERACTION WITH GOVERNMENT AGENCIES AND INSTITUTIONS

**Abstract.** The article presents the results of sociological monitoring (2022–2024) aimed at studying the attitude of the Russian population to the digitalization of public administration. The objectives of the study were to identify readiness of citizens representing various socio-demographic groups of the Russian population for digital interaction with government agencies and institutions. The monitoring results showed that respondents began to declare their full readiness for digital interaction with the state more widely. At the same time, every second respondent still expresses willingness to use digital technologies in cooperation with government agencies and institutions, but not on all issues. This concerns the representatives of socially vulnerable groups of the population (older age groups, people with disabilities, lower educational status, etc.). The key obstacles to the wider use of digital technologies in interaction with government agencies and institutions are the presence of various risks of digitalization, which are noted by citizens, such as the possibility of leakage of personal data, excessive digital control by the state, the risks of instability of state information systems, etc.

**Keywords:** digital technologies, digitalization of public administration, risks of digitalization, digital interaction, mobile applications

*The article is written on the base of the RANEPA state assignment.*

---