



Математические и инструментальные методы в экономике

Научная статья

УДК 33.021; 351

DOI: <https://doi.org/10.17308/econ.2024.2/11829>

JEL: C43; C82; H49; O38; Z18

Методические подходы к оценке цифровизации публичного управления и государственных услуг

Д. Ю. Михуля¹✉

¹ Сургутский государственный университет, пр. Ленина, 1,
628412, Сургут, Российская Федерация

Предмет. Цифровизация является общемировой тенденцией эволюции и трансформации систем публичного управления. Разработка методических подходов к оценке эффективности данного процесса, определению его влияния на социально-экономическую динамику государств носит «догоняющий» характер вследствие бурного развития современных информационных и коммуникационных технологий, в ходе внедрения которых правительство часто исполняет роль инновационного «локомотива». Критерии и показатели, лежащие в основе существующих оценочных методов международного, национального и регионального уровней, в зависимости от аналитических целей основываются на различных базах исходных данных, акцентируют внимание на разных аспектах цифровизации публичного управления. Функция анализа и мониторинга результатов, условий и востребованности цифровых процессов является важной в государственной сфере, от качества ее реализации зависит информационное обеспечение выполнения прочих государственных функций.

Цель. Авторское исследование направлено на достижение следующей исследовательской цели: проанализировать состояние современной системы оценки цифровизации в сфере публичного управления с учетом современных тенденций оценочной деятельности для определения преимуществ и недостатков существующих методик, разработки авторского подхода к их классификации и поиска направлений их оптимизации.

Методология. Для достижения обозначенной цели использовался диалектический способ научного познания и методы анализа и синтеза. Базой для проведения исследования являются современные достижения методологии оценки цифровизации публичного управления, изложенные в актуальной научной, периодической литературе, в документах нормативного и инструктивного характера.

Выводы. Особенности существующих методик оценки цифровизации публичного управления обусловлены как объектом анализа, так и потребностями субъектов – пользователей аналитической информации. В этой связи предлагается авторская классификация оценочных подходов, предусматривающая выделение групп методов, оценивающих условия цифровизации (1 группа), а также результаты цифровизации с позиции предложения государственных сервисов и услуг (2 группа) и с позиции удовлетворенности основных заинтересованных субъектов их использования: населения, бизнеса, государственных органов, структур и их сотрудников (3 группа). В качестве направления оптимизации рассматривается целесообразность включения показателей использования технологий искусственного интеллекта в публичном управлении.

Ключевые слова: цифровое правительство, цифровизация публичного управления, цифровизация государственных услуг, методы оценки цифровизации публичного управления.

Для цитирования: Михуля, Д. Ю. (2024). Методические подходы к оценке цифровизации публичного управления и государственных услуг. *Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Экономика и управление.* (2), 54–70. DOI: <https://doi.org/10.17308/econ.2024.2/11829>

Введение

Цифровизация публичного управления, катализатором активного внедрения которой стали не только достижения научно-технического прогресса, но и пандемия COVID-19 в 2020 г., предоставляет широкие возможности для повышения качества и эффективности деятельности государства по реализации его основных функций. Многие международные организации и интеграционные объединения держат процессы цифровой трансформации и цифровой эволюции в разных странах в фокусе исследовательского внимания. Разработкой моделей цифровой зрелости занимаются консалтинговые группы, научно-исследовательские институты и коллективы ученых.

Активное изучение эффектов, условий и факторов цифровизации связано не только с экономическими выгодами, но и с концептуальным изменением механизма взаимодействия государства с населением. В рамках концепции открытости предусматривается не только обеспечение беспрепятственного доступа гражданам к информации о результатах и планах деятельности органов власти, но и их активное участие в реализации и разработке политики государственного и муниципального управления различными сферами жизнедеятельности. Новые технологии позволяют в дистанционном режиме получать основные виды государственных услуг и реализовывать целый спектр основных прав и свобод (право на здравоохранение, образование, социальную помощь и защиту и т. п.). Цифровизация публичного управления сокращает коррупционные риски и оптимизирует контрольно-надзорные процедуры для бизнеса. Поиск инструментов для измерения этих эффектов, основанных на системе необходимых и достаточных оценочных критериев, которые непосредственно влияют на динамику общественного и экономического развития страны и благополучие ее граждан, является одной из актуальных задач системы публичного управления на современном этапе. При этом следует учитывать, что целью цифрового правитель-

ства является формирование или достижение максимального числа востребованных обществом благ и ценностей, обеспечение социальной справедливости при соблюдении условий эффективного управления государственными бюджетными расходами и ресурсами и максимизация экономического эффекта применения новых технологий (Chu & Sun, 2013).

Таким образом, как в международной практике, так и на уровне отдельных государств универсальной методики оценки эффективности цифровизации сегодня не разработано, а многообразие существующих оценочных подходов приводит к разработке различных систем их классификации.

Е. И. Добролюбова и др. (2021) по итогам исследования существующих методик оценки результативности и эффективности цифровизации публичного управления предлагают делить их на три группы:

– методики, основанные на количественных и качественных оценках цифровизации публичного управления с целью проведения международных сопоставлений и формирования международных рейтингов и предполагающие оценку как результатов цифровизации, так и факторов, предопределяющих ее скорость и эффективность;

– методики, предполагающие анализ и оценку эффектов и результатов цифровизации государственного управления, в частности показателей качества государственных услуг, уровня информационной открытости и производительности цифрового правительства, роста цифровых компетенций сотрудников государственных органов и граждан-пользователей государственными услугами и т. п.;

– методики факторного анализа, позволяющие отслеживать влияние цифровизации в сфере публичного управления на различные аспекты социально-экономического развития государства.

Другой подход к классификации методов оценки цифровизации предлагают С. Н. Костина и др. (2022). Он основывается на уров-

нях цифровизации публичного управления и предполагает группы международных, национальных и локальных (региональных) методик. Siskos et al. (2014) призывают группировать существующие методики по субъекту их разработки и определения: правительственные методики (национальные, региональные, межгосударственные), академические (методы и модели оценки, предлагаемые академическим сообществом, научными университетами и институтами) и независимые (разрабатываются частными компаниями, консалтинговыми организациями).

Обзор специальной литературы по теме исследования позволяет сделать предположение о том, что многообразие методических подходов к оценке цифровизации публичного управления обусловлено, в первую очередь, различными информационными потребностями пользователей аналитической информации. Если международные организации заинтересованы в комплексном рассмотрении деятельности цифрового правительства, то сами государственные органы и структуры – в экономии бюджетных расходов и развитии предложения электронных государственных сервисов, платформ и услуг, а также в определении на основании зарубежной практики факторов и условий, способствующих достижению наиболее высокого уровня цифровой зрелости при меньших затратах. Население, в свою очередь, интересуется удобство и качество взаимодействия с государством, в том числе при реализации своих прав, сокращение временных затрат на получение услуг и информации, возможности повышения цифровых компетенций и информационной грамотности. Консалтинговые компании и университеты исследуют различные аспекты цифровизации публичного управления, в том числе и его комплексное влияние на социально-экономическое развитие общества, предпринимательскую активность, электронную торговлю.

Цель настоящего исследования – проанализировать состояние современной системы оценки цифровизации в сфере публичного управления с учетом современных тенденций оценочной деятельности для определения преимуществ и недостатков существующих методик, разработки авторского подхода к их классификации и поиска направлений их оптимизации.

Материалы и методы исследования

Методологической основой исследования является диалектический способ научного познания окружающей действительности, общенаучные методы сравнительного анализа, синтеза и группировки. Эмпирическая база представлена актуальными по состоянию на декабрь 2023 г. инструктивными документами всемирных организаций (Организации Объединенных Наций, Всемирного банка, Организации экономического сотрудничества и развития), нормативными актами Европейской комиссии, Российской Федерации с описанием методик оценки цифровизации в сфере публичного управления, результатами современных исследований, изложенными в специальной и периодической литературе по выбранной проблематике.

Результаты

Изучение существующих методик оценки цифровизации в сфере публичного управления начнем с исследования подходов, используемых международными организациями, в том числе для проведения межстрановых сопоставлений.

Индекс развития электронного правительства (EGDI) – индекс, формируемый Организацией Объединенных наций с 2003 г. для оценки состояния развития электронного правительства в государствах – членах Организации на основании использования государственными органами и структурами информационных технологий, инфраструктуры и кадрового потенциала для улучшения реализации возложенных на них функций. Математически индекс является составным и представляет собой среднее арифметическое трех индексов (E-Government Survey. The Future of Digital Government, 2022):

- индекса онлайн-услуг (OSI), характеризующего качество дистанционно предоставляемых населению и бизнесу государственных и муниципальных услуг и степень присутствия государства в Интернете и определяемого с использованием метода экспертных оценок;

- индекса инфраструктуры телекоммуникации (ТИ), отражающего состояние инфраструктуры электросвязи в конкретном государстве и оцениваемого на основании показателей официальной статистики (числа активных пользователей Интернета, числа абонентов мобильной связи, числа абонентов беспроводной широкополосной связи и фиксированных аби-

нентов широкополосного доступа в Интернет в расчете на 100 жителей);

– индекса человеческого капитала (HCI) как показателя развития кадрового потенциала – ключевого ресурса цифровизации, оцениваемого на основании уровня грамотности взрослого населения, комбинированного коэффициента общего охвата населения начальным, средним и высшим образованием, ожидаемой продолжительности обучения и среднего фактического числа лет обучения.

Следует отметить, что несмотря на распространённость индекса как индикатора цифровизации публичного управления в современной науке и практике, его структура и методология вычисления подвергаются критике, так как акцентируют внимание на предложении цифровых услуг со стороны государства и игнорируют проблемы цифрового равенства, спроса на указанные услуги со стороны населения, цифровой вовлеченности, цифровой грамотности (Macintosh & Whyte, 2008). При этом методика определения индекса постоянно совершенствуется, отражая актуальные тенденции технологического развития. Так, в 2022 г. трехкомпонентная структура индекса онлайн-услуг была модифицирована в пятикомпонентную, в связи с чем при расчете этого показателя стали учитываться показатели экспертных оценок по пяти тематическим сферам: институциональной структуре (с весом 0,1), предоставлению услуг (с весом 0,45), предоставлению контента и информации пользователям (с весом 0,05), технологии (с весом 0,05) и электронному участию (с весом 0,35)¹.

Меньшую популярность в международных исследованиях получили дополнительные индексы, определяемые ООН для характеристики частных аспектов процессов цифровизации публичного управления в разных странах. Примером такого показателя является Индекс электронного участия (EPI), который позволяет оценивать три аспекта цифровизации публичного управления: электронное информирование (предоставление гражданам информации, связанной с работой органов публичного управления, государственным регулированием по требованию и без, организация обратной связи); электронное консультирование (вовлечение граждан в процессы общественного

обсуждения государственных услуг, государственной и муниципальной политики); электронное участие граждан в принятии решений (расширение возможностей и прав граждан в совместной разработке вариантов государственной политики, совместного решения общественных проблем). Определение баллов по каждому параметру осуществляется на основании ответов экспертов, оценивающих сервисы и возможности электронного участия граждан в разных странах по вопросам специально разработанной анкеты (E-Government Survey. The Future of Digital Government, 2022).

Всемирный Банк начиная с 2017 г. оценивает уровень цифровизации публичного управления на основании модели цифровой зрелости государственных технологий, дополняемой и модифицируемой по мере развития технологий, применяемых государствами (IMD World Digital Competitiveness: Ranking, 2023). Индекс зрелости государственных технологий (GTMI) представляет собой пример методики, основанной на модели цифровой зрелости правительства, и включает в себя оценку технологий по четырем аспектам: цифровая поддержка государственных систем, качество государственных услуг, вовлеченность граждан и содействие развитию государственных цифровых технологий. Авторы методики ставили своей целью не составление рейтинга государств по уровню цифровизации публичного управления, а поиск точек роста для повышения эффективности и улучшения технологий². По состоянию на 2022 г. индекс определяется как среднее арифметическое нормализованных баллов по четырем субиндексам:

– базовый индекс государственных систем (CGSI), основанный на оценке государственных цифровых платформ, облачных систем и прочих основных аспектов цифровизации публичного управления (17 показателей);

– индекс цифровизации государственных услуг (PSDI), измеряющий удобство цифровых сервисов для населения и бизнеса с точки зрения качества предоставления услуг, удобства для пользователей и их доступности (9 показателей);

– индекс вовлеченности граждан (DCEI), оценивающий цифровые платформы для общественного участия в решении вопросов публичного управления, открытых данных и

¹ E-Government Development Index (EGDI). URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index>

² GovTech Maturity Index. URL: <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/gtmi>

открытого правительства, механизмы обратной связи (6 показателей);

– индекс содействия развитию государственных цифровых технологий (GTEI), отражающий уровень развития правового регулирования и институциональной инфраструктуры, цифровых компетенций населения, активность государства в реализации политики поддержки инноваций для цифровизации публичного управления (15 показателей).

Индекс зрелости государственных технологий, определяемый по методике Всемирного Банка, также сосредоточен на возможностях, которые предоставляют цифровые государственные сервисы и платформы: эксперты оценивают наличие в них различных компонентов и ресурсов, удобство интерфейса и т. п. При этом вопросы обеспечения равенства населения в получении доступа к указанным возможностям, их доступности, востребованности, цифровой грамотности различных социальных категорий граждан в оценке игнорируются.

Еще одним примером индекса цифровизации в сфере публичного управления является Индекс цифрового правительства Организации экономического сотрудничества и развития. Показатель применяется для отслеживания выполнения рекомендаций Совета по стратегиям цифрового правительства ОЭСР от 2014 г.³ Индекс цифрового правительства является составным и определяется как среднее арифметическое на основании оценок, полученных по шести измерениям цифровой зрелости государственного сектора:

– цифровизация как основной ориентир развития публичного управления: активное использование государством цифровых технологий для реорганизации и переосмысления общественных процессов на основании упрощения процедур коммуникации и взаимодействия, построения эффективных каналов связи с заинтересованными субъектами;

– использование больших данных в государственном управлении: использование больших данных как стратегического актива управления, регулирование механизма использования, сбора, обработки, обеспечения безопасности больших данных для оптимизации процесса принятия решений в сфере публич-

ного управления, разработки и предоставления государственных услуг;

– правительство как платформа: система цифровых платформ, регламентов, стандартов для содействия цифровой интеграции и обеспечения согласованности в сфере публичного управления и общественного взаимодействия, ориентация на общественные потребности при разработке и предоставлении государственных услуг;

– открытое по умолчанию правительство: максимальное раскрытие информации в сфере публичного управления с соблюдением баланса общественных и национальных интересов;

– ориентация на пользователя: ключевая роль востребованности и удобства цифровых сервисов и платформ для граждан при формировании публичной политики, процессов ее реализации и государственных сервисов, внедрение инклюзивных механизмов;

– проактивность и оперативность: превентивные действия правительства, предвидение потребностей населения и быстрое реагирование в целях их удовлетворения без необходимости сбора дополнительных данных пользователями⁴.

Дополнительно проводится сквозная оценка еще четырех аспектов цифровизации: стратегического подхода, использования политических рычагов, реализации реформ и мониторинга результатов⁵. Индекс оценивается по шкале от 0 до 1 баллов, где 1 – максимальный уровень зрелости цифрового правительства.

Региональные интеграционные объединения также используют показатели цифровизации публичного управления для оптимизации управления этим процессом в разных странах-членах и обеспечения выравнивания уровня цифровизации, в том числе для использования соответствующих цифровых технологий публичного управления в процессах углубления интеграции и стандартизации. Одним из примеров оценки является Индекс цифровой экономики и общества Европейской комиссии (DESI), рассчитываемый с 2014 г. ежегодно. Показатель позволяет оценивать

⁴ The OECD Digital Government Policy Framework : Six dimensions of a digital government // OECD Public Governance Policy Papers. 2020. № 2. URL: <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>

⁵ Methodology for the OECD Digital Government Index. URL: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/314681ea-en/index.html?itemId=/content/component/314681ea-en#sect-136>

³ OECD Recommendation on Digital Government Strategies. Paris : OECD, 2014. URL: <https://shorturl.at/mpuwG>

использование цифровых технологий в сфере публичного управления по четырем ключевым измерениям: возможности подключения государственных цифровых услуг, человеческому капиталу, использованию интернет-сервисов и платформ, интеграции цифровых технологий в государственном секторе (Digital Economy and Society Index, 2022). В отличие от методик, основанных на экспертных оценках, методика определения DESI основана на официальных статистических данных, формируемых в национальных статистических системах стран Евросоюза, и включает в себя, например, число организаций, обучающих навыкам владения информационными технологиями, число женщин-специалистов в IT-сфере, цены на широкополосный Интернет, оборот электронной коммерции и т. п. Соблюдение странами Европейского Союза требований по формированию необходимых данных позволяет отслеживать ситуацию в динамике, осуществлять межстрановые сопоставления, расширяет возможности аналитического использования результатов ежегодного мониторинга для принятия политических решений на уровне интеграционного объединения, позволяет формировать для каждой страны точечные рекомендации с учетом опыта других стран.

Статистические измерения, необходимые для расчета индекса DESI, соответствуют четырем основным направлениям политики «Цифрового компаса – 2030», которые являются не изолированными, а взаимосвязанными. Таким образом, на уровне политических целей декларируется, что цифровое развитие общества и экономики непосредственно зависит от комплексной цифровизации публичного управления путем согласованных улучшений в его различных областях.

Следует отметить, что показатели цифровизации государственного управления являются структурными компонентами для определения ряда международных показателей развития. Так, в структуру международного Индекса сетевой готовности (NRI), методика определения которого разработана совместно Институтом Портуланс (США), Оксфордским университетом (Великобритания), при оценке компонента «Субъекты цифровизации» используются четыре показателя цифровизации в сфере государственного управления, в том числе уровень развития государственных онлайн-сервисов, публикация и использование открытых дан-

ных органами государственного управления, государственное стимулирование инвестиций в новые технологии и расходы правительства на НИОКР и высшее образование (Dutta & Lanvin, 2023).

Еще одним примером индекса цифровизации, компонентами которого являются показатели цифровизации публичного управления, является Индекс мировой цифровой конкурентоспособности швейцарской школы бизнеса IMD, который основан на оценке трех факторов цифровой конкурентоспособности: знаний, технологий, готовности к цифровому будущему (IMD World Digital Competitiveness: Ranking, 2023). В спектр показателей, используемых для расчета индекса и характеризующих результативность цифровизации публичного управления, входят уровень развития цифровых навыков населения, государственные расходы на образование, нормативное регулирование научных исследований и защиты прав интеллектуальной собственности, показатели развития цифровой инфраструктуры (использование Интернета и мобильной связи, активность населения в использовании Интернета, скорость интернет-соединения и т. п.). Важно отметить, что в системе показателей для оценки готовности к цифровому будущему два блока полностью представлены показателями цифровизации публичного управления: блок «Адаптивные установки» (электронное участие, цифровая торговля, доля домохозяйств, владеющих планшетом и смартфоном, отношение населения к глобализации) и блок «Интеграция в сфере информационных технологий» (уровень развития электронного правительства, государственно-частное партнерство в технологической сфере, кибербезопасность и усилия правительства по ее обеспечению, распространенность пиратского программного обеспечения, правовое регулирование защиты персональных и конфиденциальных сведений в Интернете).

Традиционно в научной литературе к индексам цифровизации государственного управления относят Индекс развития информационных и коммуникационных технологий (ICT Development Index), определяемый Международным союзом электросвязи, который отражает такие аспекты, как доступность цифровых технологий, их использование и развитие необходимых навыков. Сам по себе этот индекс позволяет оценивать не столько

цифровизацию государственного управления, сколько цифровизацию общества. Он рассчитывался с 2009 по 2017 г. на основе 11 показателей, но в 2018 г. экспертное сообщество пришло к единому мнению о том, что состав индекса устарел и не отражает в полной мере состояние ИКТ из-за стремительного развития новых технологий. Проблема усугублялась и различиями в методологии и системе показателей развития ИКТ в национальных системах статистики разных стран, что не позволяло сформировать качественную базу исходных данных для расчета индекса и обеспечить возможность межгосударственного сопоставления и составления единого рейтинга. С 2018 по середину 2023 г. шли активные дискуссии относительно состава нового Индекса развития ИКТ. В 2023 г. была принята новая методика расчета Индекса, которая базируется на системе универсальных и значимых индикаторов. В первую группу входят показатели доли населения, регулярно использующего Интернет, доля домохозяйств, подключенных к Интернету, и количество подписок на широкополосный Интернет на 100 чел. населения. К значимым индикаторам относятся показатели охвата населения сетями 3G и 4G, мобильный и фиксированный широкополосный интернет-трафик, доля граждан, владеющих мобильными телефонами, и стоимость мобильного и фиксированного широкополосного Интернета⁶. Таким образом, современный состав Индекса развития ИКТ непосредственно не отражает процессы цифровизации в сфере государственного управления, однако дает представление о результативности усилий государства по развитию массовых ИКТ, характеризуя результат нормативного регулирования, экономической и инновационной политики и прочих условий, обеспечивающих доступность современных технологий (в первую очередь, Интернета и мобильной связи) для населения страны.

Таким образом, показатели цифровизации публичного управления исследуются не только сами по себе для оценки электронного (цифрового) правительства и уровня его «цифровой зрелости», но и в качестве структурных компонентов показателей цифровой экономики, цифрового общества, цифровой конкурентоспособности государств.

⁶ The ICT Development Index. URL: <https://shorturl.at/cPTX6>

В России цифровизация государственного управления является частью Стратегии развития информационного общества до 2030 г. В числе обеспечиваемых Стратегией национальных интересов обозначены развитие безопасного, свободного и устойчивого взаимодействия граждан, предприятий и организаций, органов государственной власти и местного самоуправления и повышение эффективности управления в государственной сфере⁷. Цифровая трансформация заявлена в качестве национальной цели развития страны в стратегической перспективе⁸, в связи с чем в России реализуется федеральный проект «Цифровое государственное управление». В качестве основного индикатора реализации проекта выступает перевод в электронную форму 95 % массовых социально значимых услуг (с сохранением и традиционной формы их получения). Кроме того, оценка уровня цифровизации государственного управления входит в состав оценки показателя «Достижение "цифровой зрелости" ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления»⁹. «Цифровая зрелость» государственного управления первоначально оценивалась по семи показателям:

- объем данных, содержащихся в федеральных информационных системах и необходимых для оказания массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг (в % от общего объема необходимых сведений; в 2030 г. – 100 %);

- объем электронного юридически значимого документооборота в федеральных органах управления, подведомственных учреждениях, внебюджетных фондах (в % от общего объема юридически значимого документооборота; в 2030 г. – 100 %);

⁷ О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы : указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 // Собр. законодательства Рос. Федерации. 15 мая 2017 г. № 20. Ст. 2901.

⁸ О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года : указ Президента РФ от 21 июля 2020 г. № 474 // Собр. законодательства Рос. Федерации. 27 июля 2020 г. № 30. Ст. 4884.

⁹ Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития РФ «Цифровая трансформация» : приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 18 ноября 2020 г. № 600. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

– сокращение времени предоставления государственных и муниципальных услуг (в 2030 г. планируется сократить этот показатель в три раза по сравнению с уровнем 2019/2020 гг.);

– доля государственных и муниципальных услуг, предоставленных с соблюдением регламентных сроков (в % от общего количества оказанных услуг; в 2030 г. – 98 %);

– доля дистанционно проводимых контрольно-надзорными органами проверок, в том числе с использованием электронных чек-листов (в % от общего числа проверок; в 2030 г. – 50 %);

– доля обращений за получением государственных и муниципальных услуг в электронном виде (в % от числа услуг, не требующих личного посещения органов власти и подведомственных учреждений; в 2030 г. – 90 %);

– доля доступных в электронном виде массовых социально значимых услуг (в % от общего числа таких услуг; в 2030 г. – 95 %)¹⁰.

В 2022 г. в состав указанных показателей добавились еще два: количество услуг, предоставляемых в проактивном режиме в электронном виде на портале «Госуслуги» (целевое значение 195) и уровень удовлетворенности пользователей массовыми социально значимыми государственными услугами, полученными в электронном виде (4,7 баллов)¹¹.

Еще одна методика оценки цифровизации в России используется для оценки уровня цифровой зрелости государственного управления на уровне регионов. Она включает в себя 11 базовых показателей, в числе которых:

– доля пользователей платформы «Госуслуги», использующих сервисы получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, в общей численности зарегистрированных на платформе пользователей (целевое значение в 2030 г. – 65 %);

– доля юридически значимого документооборота, осуществляемого между органами исполнительной власти региона, органами местного самоуправления и подведомственными им учреждениями (целевое значение на 2030 г. – 100 %);

– количество видов информационных сведений, которые предоставляются органами государственного управления региона в онлайн-режиме в рамках межведомственного взаимодействия при реализации возложенных на них функций и исполнении услуг, в том числе коммерческим организациям (целевое значение показателя – 6);

– доля органов региональной власти, применяющих в работе государственную информационную инфраструктуру и облачные сервисы (целевое значение показателя в 2030 г. – 100 %);

– доля дистанционно проводимых контрольно-надзорными органами проверок, в том числе с использованием электронных чек-листов (85 %);

– количество государственных услуг, предоставление которых может осуществляться в электронном виде в проактивном режиме с получением результата на портале «Госуслуги» (целевое значение показателя в 2030 г. – 95 %);

– удовлетворенность пользователей качеством предоставленных массовых и социально значимых государственных и муниципальных услуг (целевое значение показателя в 2030 г. – 4,7);

– доля обращений за получением массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной форме от общего числа таких обращений без необходимости посещения государственных и муниципальных органов власти и многофункциональных центров (целевое значение индикатора в 2030 г. – 80 %);

– доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг, доступных в электронном виде, от общего количества таких услуг (целевое значение индикатора в 2030 г. – 95 %);

– количество сервисов, реализованных на базе единой платформы сервисов обеспечения функций государственного управления и местного самоуправления (целевое значение в 2030 г. – 95);

– доля расходов на приобретение и/или аренду российского программного обеспече-

¹⁰ Об утверждении методик расчета прогнозных значений целевых показателей национальной цели развития РФ «Цифровая трансформация»: приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 18 ноября 2020 г. № 601. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

¹¹ Об актуализации методики расчета отраслевых индексов отрасли «Государственное управление», характеризующих уровень достижения целевого показателя «Цифровая зрелость...»: письмо Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. URL: <https://shorturl.at/EHW59>

ния, электронных платформ от общей величины расходов по данному направлению (85 %) ¹².

Сравнительный анализ показателей цифровизации государственного управления, используемых для оценки достижения национальной цели развития «Цифровая трансформация» и для оценки уровня цифровой зрелости государственного управления регионов, позволяет сделать вывод об их различиях как в части состава применяемых индикаторов оценки, так и в части их количественного целевого значения. Так, если для достижения национальной цели по цифровой трансформации в сфере государственного управления используется только 7 показателей, то для оценки уровня цифровой зрелости государственного управления в регионах – 11 показателей, в том числе неиспользуемые в первом направлении оценки показатели активности пользователей платформы «Госуслуги» в получении услуг в электронном виде, количество видов сведений, доступных в онлайн-режиме, удовлетворенность пользователей качеством предоставляемых в электронном виде государственных и муниципальных услуг. При этом из состава «региональных» коэффициентов исключены показатели временных затрат на оказание массовых социально значимых услуг в электронной форме. Наблюдаются различия в целевых значениях индикаторов дистанционных проверок контрольно-надзорных органов (50 % для федерального уровня, 85 % – для регионального), доля обращений за получением государственных и муниципальных услуг в электронном виде (соответственно, 90 % и 80 %).

Таким образом, оценка цифровой трансформации или цифровой зрелости государственного управления в России основана на традиционных методах социально-экономического анализа, в первую очередь методе использования абсолютных и относительных величин и рассмотрения их в динамике и в сопоставлении с целевыми, плановыми

значениями. Заметно, что на федеральном и региональном уровне используются не только разные по составу системы показателей цифровой зрелости, но и установлены их разные контрольные значения на 2030 г. С одной стороны, такой методический подход позволяет осуществлять сравнение различных аспектов, характеризующих процессы цифровизации применительно к разным объектам одного уровня (например, сопоставление субъектов Российской Федерации). С другой стороны, отсутствие единого интегрированного показателя делает результаты такого анализа фрагментарными и препятствуют, например, формированию рейтингов.

Рассмотренная методика позволяет определять востребованность и предложение электронных государственных и муниципальных услуг, при этом игнорирует оценку их доступности (число пользователей электронных услуг оценивается в процентах от числа зарегистрированных пользователей платформы, а не от общей численности взрослого населения России), уровень развития информационной инфраструктуры, вопросы информационной безопасности. Критические замечания, выдвигаемые экспертами в части игнорирования оценки качества государственных и муниципальных услуг в электронной форме основными бенефициарами, учитываются Министерством цифрового развития, что привело, например, к включению в состав показателей показателя удовлетворенности граждан качеством массовых социально значимых электронных услуг в 2022 г. При этом бенефициарами процессов цифровизации являются не только простые граждане, но и сотрудники государственных органов и структур (в части пользования государственными цифровыми сервисами и платформами в профессиональной деятельности), представители бизнеса, кадры научной и социальных сфер (науки, здравоохранения и образования).

Примечательно, что большая часть используемых в России показателей цифровизации государственного управления представлена показателями структуры, которые не всегда позволяют сделать объективный вывод о векторе цифровизации. Так, в условиях влияния санкций показатель доли расходов на приобретение и аренду программного обеспечения и электронных платформ может увеличиваться, при этом общий объем инвестиций в данном

¹² Об утверждении методик расчета показателей для оценки эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации, а также о признании утратившими силу отдельных положений постановления Правительства Российской Федерации № 915 от 17.07.2019 : постановление Правительства РФ от 3 апреля 2021 г. № 542 // Собр. законодательства Рос. Федерации. 19 апреля 2021 г. № 16 (ч. 3). Ст. 2770.

направлении в абсолютном значении и в динамике может сокращаться.

В целом можно сделать вывод о том, что в отличие от зарубежных методик оценки цифровизации государственного управления в отечественной практике государственного управления используется традиционная методика, представленная комплексом преимущественно структурных показателей, сосредоточенная на результатах цифровизации, игнорирующая оценку ресурсного обеспечения и удовлетворенность основных групп бенефициаров (населения различных категорий, сотрудников государственных органов, бизнеса).

Следует отметить, что попытки Министерства цифрового развития России и научных институтов по построению единого индекса, характеризующего процессы цифровой трансформации в сфере государственного управления в России, были неоднократными.

Так, в 2018 г. эксперты «Сколково» по аналогии с международными индексами цифровизации общества предложили методику расчета составного индекса «Цифровая Россия», основанного на семи субиндексах, которые позволяют оценивать следующие факторы и эффекты цифровизации: нормативные условия и административные показатели цифровизации; наличие и усилия по подготовке кадров в IT-сфере; научно-технические достижения и прогресс; информационная инфраструктура и обеспеченность связью; информационная безопасность; экономические эффекты цифровизации; социальные эффекты цифровизации (Индекс «Цифровая Россия», 2018).

По состоянию на 2023 г. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций формирует сводный рейтинг цифровой зрелости регионов на основе составного индекса «цифровой зрелости». Применительно к сфере государственного управления величина индекса определялась уровнем (в %) достижения целевых значений по каждому из рассмотренных ранее девяти показателей цифровизации государственного управления, далее уровни суммировались, и определялось среднее арифметическое значение, которое и выражало количественную оценку общего индекса (Абрамов & Андреев, 2023). Такая «нормализация» показателей, формирующих индекс, не соответствует общемировой практике определения сводных индексов, основанной на отношении фактического значения индекса

для конкретного объекта оценки не с плановым, а с максимальным среди сравниваемых объектов значением.

В 2023 г. был разработан и впервые апробирован Индекс интеллектуальной зрелости регионов России, задачей которого стала оценка уровня подготовленности региональных органов исполнительной власти к активному внедрению технологий искусственного интеллекта. Идея разработки индекса была предложена еще в ноябре 2022 г. В. В. Путиным на конференции “Artificial Intelligence Journey – 2022”¹⁵. Индекс является составным и основан на оценке интеллектуальной зрелости четырех формирующих его компонентов: использование технологий искусственного интеллекта в экономике и социальной сфере, в федеральных, региональных и муниципальных органах исполнительной власти.

Для оценки интеллектуальной зрелости федеральных органов исполнительной власти используется система из 41 показателя, представленная блоками: производство технологий, использование технологий, эффект (не детализирован), регулирование (соответствие законодательным требованиям), стратегическое развитие и планирование (наличие стратегических планов), организация работы (регламентирование процессов, специальные организационные структуры), кадры и лидерство, управление данными и их использование, инструменты и аналитика, инфраструктура, доверие и безопасность. Для региональных органов исполнительной власти состав блоков не включает блоки производства технологий и организации работы, а эффект от использования искусственного интеллекта детализирован и включает в себя оценку экономии, скорости, качества, объективности, персонализации, а также эффекта в основных, обеспечивающих и управленческих процессах (вероятно, предполагается качественная оценка указанных показателей). Система показателей для данного уровня государственного управления включает в себя 59 индикаторов интеллектуальной зрелости. Аналогичная методика используется для оценки интеллектуальной зрелости органов местного самоуправления.

¹⁵ Стенограмма дискуссии «Технологии искусственного интеллекта для обеспечения экономического роста» в рамках конференции “Artificial Intelligence Journey – 2022” (24 ноября 2022 г.). URL: <https://shorturl.at/dADZ6>

Показательно, что экспертные анкеты или алгоритм определения значения того или иного показателя в системе составных компонентов индекса при описании методики не приведены, не указан порядок формирования экспертной группы оценщиков, а самооценка как основа метода вызывает сомнения в объективности расчета индекса интеллектуальной зрелости. Несмотря на значимость оценки условий, результатов и факторов использования искусственного интеллекта в процессах цифровизации публичного управления, индекс не интегрирован в государственную стратегию и не является показателем достижения национальной цели по цифровой трансформации государственного сектора.

Результаты сравнительного анализа рассмотренных методических подходов к оценке цифровизации государственного управления систематизируем в таблице.

Научный поиск оптимальных моделей оценки цифровизации публичного управления также осуществляется в разных направлениях (Кузнецова, 2021; Сидоренко и др., 2019; Южаков и др., 2023; Lindquist, 2022). Одним из таких направлений является создание моделей цифровой зрелости государства. Meuche (2022), изучая опыт Германии, предлагает использовать пять ключевых критериев для оценки цифровой зрелости: компетенция и готовность сотрудников, гибкость и интеграция технологий, интеграция и использование больших данных, упрощение и автоматизация в управлении процессами, стратегические цели и задачи, сотрудничество и лидерство. Однако результаты научных исследований пока не получают широкого распространения в эмпирической практике.

Обсуждение результатов

По итогам проведенного исследования можно сделать вывод о том, что наиболее распространенным методом оценки цифровизации в сфере публичного управления является индексный метод, который позволяет поэтапно отобрать необходимые и достаточные показатели для характеристики процессов и результатов без потери качества результатов анализа, использовать промежуточные результаты для определения точек роста, сильных и слабых сторон, выявлять передовой опыт и лучшие практики, а также обеспечивать возможность проведения сравнительного анализа во време-

ни и по объектам анализа (странам, регионам, муниципалитетам) и простоту и доступность наглядного представления его результатов. Риски использования индексного метода в оценке цифровизации государственной сферы представлены необходимостью своевременного обновления состава показателей по мере развития информационных и коммуникационных технологий, а также потенциальной возможностью провоцирования нездоровой конкуренции между объектами анализа, направленной на достижение целевых количественных значений индекса в ущерб углублению и повышению эффективности цифровых процессов.

За редким исключением методические модели оценки цифровизации публичного управления характеризуются тремя основными недостатками:

– они основаны на декларативных методах и субъективных оценках экспертов, что снижает объективность полученных выводов и рекомендаций и искажает представления о процессах цифровизации публичного управления;

– они позволяют оценивать и выявлять лучшие практики или слабые места цифровизации в сфере публичного управления, но не позволяют оценить ее результаты;

– они акцентируют внимание на предложении государством цифровых сервисов и платформ и игнорируют проблемы обеспечения равенства населения в возможности их использования, цифровую неграмотность и прочие аспекты, влияющие на спрос на цифровые услуги со стороны населения и тормозящие процессы цифровизации.

По результатам проведенного исследования совокупность методов оценки цифровизации предлагается сгруппировать по информационным потребностям основных субъектов, заинтересованных в результативности внедрения цифровых технологий в публичном управлении:

– 1 группа: методы, позволяющие оценивать условия и факторы, влияющие на интенсивность цифровизации (методы, основанные на оценке уровня развития инфраструктуры, обеспеченности населения технологиями, программным обеспечением, мобильной и интернет-связью и т. п.);

– 2 группа: методы, позволяющие оценивать результаты цифровизации, характеризу-

Сравнительный анализ методических подходов к оценке цифровизации публичного управления

Методика/ организация	Компоненты оценки	Преимущества	Недостатки
1. Индекс развития электронного правительства (EGDI) / ООН	Государственные онлайн-услуги и сервисы для населения и бизнеса; инфраструктура телекоммуникации; человеческий капитал	Прозрачная процедура оценки, в том числе с привлечением экспертов; систематическое обновление компонентов; комплексное сочетание оценочных методик; проведение межстрановых и межрегиональных сопоставлений, поиска точек роста, формулирование рекомендаций	Акцент на предложении государством цифровых сервисов и услуг как результате цифровизации, игнорирование характеристик спроса (доступности, равенства, востребованности, электронного участия и качества услуг)
2. Индекс зрелости государственных технологий (GTMI) / Всемирный банк	Цифровая поддержка гос. систем, качество гос. услуг, вовлеченность граждан и содействие развитию гос. цифровых технологий		Игнорирование показателей равенства, доступности, востребованности, цифровой грамотности населения
3. Индекс цифрового правительства (DGI) / ОЭСР	Ориентация на цифровизацию, на пользователя, использование больших данных, цифровые платформы и интеграция, информационная открытость, проактивность		Проблемы обеспечения качества и доступности исходных данных, трудоемкость расчетов и большой объем исходных данных
4. Индекс цифровой экономики и общества (DESI) / Еврокомиссия	Цифровая инфраструктура, цифровые навыки и человеческий капитал, цифровая интеграция, активность использования цифровых сервисов и технологий, цифровизация государственных услуг	Комплексный характер; объективность количественных данных статистики; оценка социально-экономических последствий цифровизации; межстрановые сопоставления и рекомендации, взаимосвязь с региональной стратегией цифровизации	Игнорирование возможностей социологических методов исследования, позволяющих оценивать уровень удовлетворенности населения, бизнеса, сотрудников государственных органов и систем процессами цифровизации
5. Уровень «цифровой зрелости» государственного управления / Правительство РФ	Активность зарегистрированных пользователей в использовании услуг цифрового формата, распространенность электронного документооборота госорганов и структур, дистанционная контрольно-надзорная деятельность, сокращение временных затрат на получение госуслуг	Систематический пересмотр и дополнение показателей оценки, в том числе показателями качества и проактивности	Акцент на характеристиках предложения цифровых сервисов и госуслуг, различия в методиках оценки федерального и регионального уровней, игнорирование международной практики, характеристик спроса (востребованности, качества), невозможность проведения сопоставлений и интегрированной оценки эффективности цифровизации
6. Индекс интеллектуальной зрелости / Институт развития информационного общества (РФ)	Производство, использование технологий, эффект, регулирование, стратегическое планирование, организация работы, кадры и лидерство, управление данными и их использование, инструменты и аналитика, инфраструктура, доверие и безопасность	Комплексный характер, позволяет проводить сопоставление зрелости органов и структур одного уровня управления, выявлять слабые и сильные места	Непрозрачный характер определения оценок компонентов, формирования экспертных групп, субъективность самооценки как формы сбора данных, отсутствие связи со стратегиями цифровизации в госсекторе, разный состав компонентов для разных уровней

ющие предложение цифровых сервисов и услуг со стороны государства (оценка количества цифровых услуг, электронного документооборота, сокращение бюджетных издержек);

– 3 группа: методы, позволяющие оценивать результаты цифровизации с позиции удовлетворенности основных заинтересованных субъектов их использования: населения, бизнеса, государственных органов, структур и их сотрудников (оценка доступности, качества, уровня удовлетворенности, востребованности цифровых услуг, социально-экономических эффектов).

Развитие методик последней группы представляется нам особенно значимым в контексте российской практики. По значению индекса развития электронного правительства Россия традиционно включается ООН в группу стран с очень высоким уровнем цифровизации (значение индекса по итогам 2022 г. – 0,8162 из 1 максимально возможных, 42 позиция в общем рейтинге) (E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government, 2022). Однако индекс цифровой грамотности, например, неработающих пенсионеров в возрасте старше 65 лет, которые относятся к социально уязвимым категориям населения и часто пользуются государственными и муниципальными услугами, составляет 65 (в целом по России – 71), что является относительно низким показателем. Очевидна ограниченная доступность государственных услуг в цифровом формате для малоимущего населения.

Неравномерна и обеспеченность населения России Интернетом: если в Ямало-Ненецком автономно округе к Интернету не подключено всего 1,5 % домохозяйств, то в республиках Марий-Эл и Мордовии, Новгородской и Орловской областях – более 25 %. Разрыв в обеспеченности интернет-связью между городской и сельской местностью составляет по данным за 2021 г. почти 8 %. Основными препятствиями к подключению Интернета (допускался выбор нескольких причин) являются собственное нежелание (72 %), недостаток навыков для работы с сетевыми ресурсами (36 %), финансовые причины (32 %) и только 5 % указывают на отсутствие технической возможности подключения Интернета. Показательно, что 12 % россиян в возрасте старше 15 лет никогда не пользовались Интернетом, более 90 % из них – граждане старше 55 лет (Кузина, 2023).

Отсутствие методик, позволяющих оценивать результаты цифровизации в государственной сфере, привели к развитию аналитического направления в современной науке, сосредоточенного на поиске влияния цифровых государственных технологий на показатели социально-экономического развития. Так, в работе Abu Shanab & Osmani (2019) выявлена статистически значимая корреляция между уровнем развития электронного правительства и предпринимательской активностью. Zhao et al. (2015) приводят свидетельства положительной взаимосвязи между цифровизацией публичного управления и развитием цифровой экономики.

Отечественные методики оценки цифровизации, рассмотренные в статье, также игнорируют общественные потребности в обеспечении равенства и интеграции. Частично данная проблема решается в методике определения интеллектуальной зрелости, однако непрозрачность получения данных для оценки компонентов «кадры и лидерство», «доверие и безопасность» не позволяют сделать вывод об их объективности. Поэтому представляется целесообразным ориентирование методики оценки уровня цифровизации публичного управления не на динамику предложения электронных услуг, сервисов, информации и пр. со стороны государства, а на обеспечение удовлетворенного спроса на цифровые сервисы со стороны основных бенефициаров цифровизации: населения, бизнеса, государственных органов и структур.

Заключение

Развитие методических подходов к оценке цифровизации публичного управления является одним из приоритетов научного поиска и работы государственных органов и структур по разработке и реализации политики цифровой трансформации общества и экономики. Основным недостатком рассмотренных международных, региональных и национальных методик является игнорирование потребностей различных общественных групп как основных бенефициаров указанных изменений, в первую очередь граждан, представителей предпринимательских структур и сотрудников органов и структур государственного управления, а также экономической целесообразности и эффективности. Для интенсификации научного поиска и систематизации существующих разработок

совокупность подходов к оценке цифровизации было предложено разделить на три группы:

- методики, оценивающие условия и факторы цифровизации в публичном управлении;
- методики, позволяющие оценивать развитие предложения государственных сервисов и услуг;

- методики, позволяющие оценивать удовлетворенность потребностей основных заинтересованных субъектов, в первую очередь граждан, бизнеса и государственных органов и структур, в том числе в контексте эффективности бюджетных расходов на цифровизацию.

Особое внимание в перспективе следует уделить оценочным подходам третьей группы, которые сегодня основываются на выборочных социологических опросах и экспертных оцен-

ках, повышению объективности формируемых в результате их применения данных и аналитическим оценкам. Обязательным условием использования методики оценки цифровых процессов в сфере публичного управления должна стать их интегрированность в национальные стратегические планы развития цифрового общества и цифровой экономики. Перспективными представляются и усилия по разработке критериев оценки использования искусственного интеллекта в государственной сфере.

Конфликт интересов

Автор декларирует отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

Список литературы

1. Абрамов, В. И., & Андреев, В. Д. (2023). Анализ стратегии цифровой трансформации регионов России в контексте достижения национальных целей. *Вопросы государственного и муниципального управления*, (1), 89–119. [Abramov, V. I., & Andreev, V. D. (2023). Analysis of the digital transformation strategy of Russian regions in the context of achieving national goals. *Public Administration Issues*, (1), 89–119. (In Russian).]

2. Добролюбова, Е. И., Южаков, В. Н., & Старостина, А. Н. (2021). *Цифровая трансформация государственного управления: оценка результативности и эффективности*. Москва: Дело. [Dobrolyubova, E. I., Yuzhakov, V. N., & Starostina, A. N. (2021). *Digital transformation of public administration: assessment of effectiveness and efficiency*. Moscow: Delo Publ. (In Russian).]

3. Индекс «Цифровая Россия» (2018). Москва: Сколково. [Index “Digital Russia” (2018). Moscow: Skolkovo. (In Russian).]

4. Костина, С. Н., Сиволов, Д. Л., Банных, Г. А., Резер, Т. М., & Александров, О. Г. (2022). *Цифровизация публичного управления*. Екатеринбург: Изд-во Уральского федерального ун-та. [Kostina, S. N., Sivovolov, D. L., Bannykh, G. A., Rezer, T. M., & Alexandrov, O. G. (2022). *Digitalization of public administration*. Yekaterinburg: Ural Federal University Publ. (In Russian).]

5. Кузина, Л. С. (2023). Кто и почему не пользуется Интернетом в России? *Цифровая экономика*, (274). [Kuzina, L. S. (2023). Who and why does not use the Internet in Russia? *Digital Economy*, (274). (In Russian).]

6. Кузнецова, И. В. (2021). Методики оценки эффективности применения цифровых технологий в системе государственного управления.

Новые технологии, (2), 93–100. [Kuznetsova, I. V. (2021). Methods for assessing the effectiveness of the use of digital technologies in the public administration system. *New Technologies*, (2), 93–100. (In Russian).]

7. Сидоренко, Э. Л., Барциц, И. Н., & Хисамова, З. И. (2019). Эффективность цифрового государственного управления: теоретические и прикладные аспекты. *Вопросы государственного и муниципального управления*, (2), 93–114. [Sidorenko, E. L., Bartsits, I. N., & Khisamova, Z. I. (2019). The effectiveness of digital public administration: theoretical and applied aspects. *Public Administration Issues*, (2), 93–114. (In Russian).]

8. Южаков, В. Н., Зыбуновская, Н. В., Покида, А. Н., & Старостина, А. Н. (2023). Цифровизация взаимодействия граждан и государства: оценка гражданами эффектов, рисков и перспектив. *Вопросы государственного и муниципального управления*, (2), 33–73. [Yuzhakov, V. N., Zybunovskaya, N. V., Pokida, A. N., & Starostina, A. N. (2023). Digitalization of interaction between citizens and the state: citizens' assessment of effects, risks and prospects. *Public Administration Issues*, (2), 33–73. (In Russian).]

9. Abu Shanab, E., & Osmani, M. (2019). E-Government as a Tool for Improving Entrepreneurship. *International Journal of Electronic Government Research*, 15(1), 36–46.

10. Chu, P., & Sun, Y. (2013). Prospective survey on future e-governance research directions. *Proceedings of ECEG 2013, the 13th European Conference on e-Government*. U. K.: Academic Conferences and Publishing International Limited.

11. *Digital Economy and Society Index (DESI) 2022. Methodological Note*. (2022). Brussels, EuroComission.

12. Dutta, S., & Lanvin, B. (2023). *Network Readiness Index – 2023. Trust in a Network Society: A crisis of the digital age?* Washington DC.
13. *E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government.* (2022). New York, United Nations.
14. *GovTech Maturity Index – 2022. Trends in Public Sector Digital Transformation.* (2022). Washington, The World Bank Group.
15. *IMD World Digital Competitiveness: Ranking 2023.* (2023). Lausanne, World Competitiveness Center IMD.
16. Lindquist, E. A. (2022). The digital era and public sector reforms: Transformation or new tools for competing values? *Canadian Public Administration*, 65(3), 547–568.
17. Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). Towards an Evaluation Framework for eParticipation. *Transforming Government People: Process and Policy*, 2(1), 16–30.
18. Meuche T. (2022). Dilemmata und Wege zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung. *Gr Interakt Org*, 53, 99–108.
19. Siskos, E., Askounis, D., & Psarras, J. (2014). Multicriteria Decision Support For Global E-Government Evaluation. *Omega*, 46, 51–63.
20. Zhao, F., Wallis, J., Singh, M. (2015). E-government development and the digital economy: a reciprocal relationship. *Internet Research*, 25(5), 734–766.
-

Михуля Денис Юрьевич, соискатель, Сургутский государственный университет, Сургут, Российская Федерация
E-mail: denis_mihulya@mail.ru
ORCID ID: 0009-0001-0931-6314

Поступила в редакцию 11.01.2024
Подписана в печать 26.02.2024



Mathematical and Quantitative Methods

Original article

UDC 33.021; 351

DOI: <https://doi.org/10.17308/econ.2024.2/11829>

JEL: C43; C82; H49; O38; Z18

Methodological approaches to assessing the digitalisation of public administration and public services

D. Yu. Mikhulya^{1✉}

¹ Surgut State University, 1 Lenina ave., 628412, Surgut, Russian Federation

Subject. Digitalisation is a global trend in the evolution and transformation of public administration systems. The developed methodological approaches, which allow assessing the effectiveness of this process and determining its impact on the socio-economic dynamics of states, strive to catch up with the rapid development of modern information and communication technologies. What is more, the government often acts as a driving force for the introduction of these technologies. The existing international, national, and regional methods of assessment are based on criteria and indicators which depend on the analytical purposes. Such criteria are developed within different databases and focus on different aspects of the digitalisation of public administration. It is important to analyse and monitor the outcomes and conditions of digital processes in public administration as well as the demand for them. Such analysis and motoring contribute to information management required for the implementation of other state functions.

Objectives. The research is aimed at achieving the following research objectives: to analyse the state of the existing system of assessment of digitalisation in the area of public administration with due account of current assessment trends, to determine the advantages and disadvantages of the existing methods, to develop an original approach to their classification, and to search for optimisation opportunities.

Methodology. The dialectical method and the methods of analysis and synthesis were used to achieve these objectives. The study is based on the contemporary achievements in the methods for assessing the digitalisation of public administration described in relevant research papers and regulations.

Conclusions. The peculiarities of existing methods for assessing the digitalisation of public administration are due to both the peculiarities of the analysed object and the needs of the users of the analytical information.

In this regard, we propose an original classification of assessment approaches, which consists of the following groups of methods: methods that assess the digitalisation conditions (group 1), the results of digitalisation in terms of available public services (group 2) and in terms of satisfaction of the main stakeholders: the public, businesses, state bodies, government agencies, and their employees (group 3). As a way of optimisation, it was considered whether it would be relevant to include indicators of the use of artificial intelligence technologies in public administration.

Key words: digital government, digitalisation of public administration, digitalisation of public services, methods of assessing the digitalisation of public administration.

For citation: Mikhulya, D. Yu. (2024). Methodological approaches to assessing the digitalisation of public administration and public services. *Proceedings of Voronezh State University. Series: Economics and Management.* (2), 54–70. DOI: <https://doi.org/10.17308/econ.2024.2/11829>

Conflict of Interest

The author declares the absence of obvious and potential conflicts of interest related to the publication of this article.

Denis Yu. Mikhulya, Researcher, Surgut State University, Surgut, Russian Federation
E-mail: denis_mihulya@mail.ru
ORCID ID: 0009-0001-0931-6314

Received 11.01.2024

Accepted 26.02.2024