

Южаков В.Н. «Цифровизация государственного управления в оценках граждан: итоги социологических опросов РАНХиГС 2022-2025 гг.»

РАНХиГС разработала и применяет оригинальную методику общероссийского репрезентативного соцопроса граждан, направленного на выявление оценок ими эффектов и рисков цифровизации госуправления через призму оценки использования цифровых технологий (ЦТ) во взаимодействии граждан и государства.

Особенностями исследования стала его ориентация на изучение мнения граждан не только в отношении госуслуг и сервисов (как это чаще всего делается), но и всех типов цифрового взаимодействия граждан с государством.

Проведено 4 раунда соцопросов по указанной методике (в 2022 - 2025 годах). Опросы показывают некоторую динамику в оценках гражданами эффектов и рисков цифровизации их взаимодействия с государственными органами и учреждениями (ГОиУ). Некоторые данные приведены ниже.

Согласно опросу 2025 г. доля российских граждан, использовавших ЦТ при взаимодействии с госорганами и учреждениями (по 8 выделенным и исследованным направлениям этого взаимодействия) за последний год составила 85,1% от общего числа опрошенных. Это: - 3,1 п.п. относительно стартового опроса 2022 года.

В среднем, по 12 рассматриваемым эффектам цифровизации госуправления более 60% респондентов ежегодно оценивают эффекты цифровизации достаточно высоко (на 4 и 5 баллов по 5-бальной шкале), при этом по сравнению с 2022 годом (59,7%) данная оценка в 2025 году (65,4%) выросла на 5,7 п.п.

В среднем, по всем рассматриваемым видам рисков, создаваемых цифровизацией взаимодействия граждан с ГОиУ – более 55% респондентов ежегодно оценивают уровень рисков цифровизации государственного управления как высокий (очень высокий и скорее высокий). Однако при этом наблюдается положительная динамика в оценке гражданами уровня этих рисков: если в 2022 году в среднем по всем видам рисков 62,7% респондентов отмечали их высокий уровень, то в 2025 году доля таких респондентов снизилась до 56,6% (на 6.2 п.п. по сравнению со стартовым исследованием).

При этом в отношении использования искусственного интеллекта (ИИ) - 82,5 % респондентов отмечают пользу от использования ИИ государственными органами и учреждениями. Однако, одновременно 82,2 % респондентов отмечают высокий риск использования ИИ при взаимодействии государства с гражданами.

Как представляется, данные о динамике оценок гражданами эффектов и рисков цифровизации их взаимодействия ГОиУ должны учитываться при принятии решений по дальнейшей цифровизации госуправления, в том числе в интересах минимизации создаваемых ею рисков для граждан или (и) их негативных оценок этого процесса.