

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ОБЩЕСТВА: ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТФОРМ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОРГАНАМИ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ

Дмитрий Витальевич Песков^а

DOI: 10.22394/2070-8378-2024-26-4-105-111

^а Российская академия народного хозяйства и государственной
службы при Президенте Российской Федерации

Аннотация: В статье исследуется эффективность использования электронных платформ для взаимодействия граждан с органами публичной власти в условиях цифровой трансформации российского общества. Основное внимание уделено оценке удовлетворенности пользователей, уровня цифровой грамотности, безопасности данных и восприятия искусственного интеллекта. Результаты опроса показывают, что большинство пользователей считают электронные платформы достаточно эффективными, однако отмечают необходимость улучшения безопасности данных и автоматизации процессов. Существенные демографические различия выявлены в уровне цифровой грамотности: молодые пользователи и люди с высшим образованием демонстрируют более высокую грамотность и удовлетворенность платформами, тогда как пенсионеры и пользователи со средним профессиональным образованием чаще сталкиваются с трудностями. Высокий уровень беспокойства по поводу безопасности данных свидетельствует о необходимости усиления мер по защите данных. Внедрение искусственного интеллекта рассматривается с осторожностью, пользователи выражают сомнения и опасения по поводу возможных ошибок и угроз для безопасности данных. В целях повышения эффективности и удовлетворенности граждан предлагаются рекомендации по развитию навыков цифровой грамотности, усилению мер по защите данных и оптимизации пользовательского опыта.

Ключевые слова: цифровая трансформация, электронные платформы, государственные услуги, цифровая грамотность, безопасность данных, пользовательский опыт, искусственный интеллект

Дата поступления статьи в редакцию: 24 июня 2024 года.

DIGITAL TRANSFORMATION OF SOCIETY: EFFICIENCY IN USING ELECTRONIC PLATFORMS FOR INTERACTIONS WITH PUBLIC AUTHORITIES

Dmitry V. Peskov^a

RESEARCH ARTICLE

^a a Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration

Abstract: The article examines the effectiveness of using electronic platforms to promote communication between citizens and the government in light of digital transformation of Russian society. The main goals are to evaluate perceptions of artificial intelligence, data security, digital literacy, and user satisfaction. The majority of users believe e-platforms to be very effective, according to the survey results, but they also recognize the need for improved data security and process automation. Digital literacy varies significantly by demographic: younger users and those with higher education are more digitally competent and satisfied with the Internet, whereas users with secondary vocational education and older people are more likely to experience issues with Internet platforms. The widespread concern about data security emphasizes the need for robust data protection measures. Implementation of Artificial Intelligence is viewed cautiously, with users voicing skepticism and worries about potential mistakes and data security risks. To improve efficiency and citizen satisfaction, the author suggests enhancing digital literacy, strengthening data security protocols, and optimizing user experience.

Keywords: digital transformation, e-platforms, public services, digital literacy, data security, user experience, artificial intelligence

Received: June 24, 2024.

Введение

Цифровая трансформация государственного управления в России представляет собой важный этап в развитии взаимодействия между государственными структурами и гражданами. Основная цель этого процесса заключается в создании более прозрачной, эффективной и удобной системы предоставления государственных услуг. Переход к цифровому взаимодействию с гражданами и бизнесом предполагает использование новых технологий для повышения качества и доступности государственных услуг, а также для оптимизации процессов государственного управления [Ахундов, 2018. С. 9–22; Гаджиметов, Шукин, Яковлева, 2021. С. 122–135; Королева, 2021. С. 46–48; Hatlevik, Christophersen, 2013. Р. 240–247; Jones, Hafner, 2012; Martin, Grudziecki, 2007. Р. 1–19; Pangrazio, Godhe, Ledesma, 2020. Р. 1–18].

Цифровизация государственных услуг способствует снижению транзакционных издержек, повышению удобства и доступности услуг для граждан, а также улучшению общей эффективности работы государственных органов. Однако, несмотря на значительные успехи в этой области, процесс цифровой трансформации сталкивается с рядом вызовов и проблем, которые требуют внимательного изучения и решения [Кострова, 2020. С. 41–52; Кострова, 2021. С. 404–409; Кострова, 2020. С. 546–549; Южаков, Покида, Зыбуновская, Старостина, 2023. С. 33–73].

Одной из ключевых проблем является уровень цифровой грамотности населения. В России наблюдается значительный разрыв в цифровых навыках между различными социальными группами. Молодое поколение и жители крупных городов быстрее адаптируются к новым технологиям, в то время как пожилые люди и жители сельских районов испытывают трудности при использовании электронных сервисов. Этот цифровой разрыв создает барьеры для полноценного использования цифровых государственных услуг всеми гражданами, что требует разработки и внедрения образовательных программ, направленных на повышение цифровой грамотности. Согласно исследованиям ВШЭ, около 43 % опрошенных россиян имеют низкий уровень цифровой грамотности, что снижает их способность эффективно пользоваться электронными платформами [Попов, 2023. С. 51–61].

Также важным исследовательским аспектом является безопасность данных. В этом вопросе в наиболее уязвимом положении находятся старшие возрастные группы, которые чаще остальных сталкиваются с мошеннической деятельностью в Интернете. Однако необходимость усиления мер по защите данных актуальна для всех возрастных групп. На фоне роста числа кибер-угроз и увеличения объемов обрабатываемой информации требуется дополни-

тельное исследование для разработки эффективных мер защиты личной информации пользователей.

Не менее важным является удобство и доступность интерфейсов электронных платформ. Как и в любом продукте, в электронных платформах могут возникать проблемы, и многие пользователи сталкиваются с трудностями в навигации и использовании сервисов. Эти трудности могут приводить к снижению удовлетворенности пользователей и отказу от электронных платформ в пользу традиционных методов взаимодействия с государственными структурами.

Инновационные технологии, такие как искусственный интеллект (ИИ), становятся все более актуальными в контексте государственных платформ. Эти технологии вызывают одновременно интерес и опасения среди пользователей. Многие граждане не до конца понимают принципы работы алгоритмов ИИ и выражают беспокойство по поводу возможных ошибок и утечек данных. Недостаток знаний о функциях и потенциале ИИ может приводить к недоверию и сопротивлению в плане использования таких технологий.

Возникает вопрос: как различными группами населения воспринимается ИИ и какие факторы вызывают наибольшие опасения? Как уровень цифровой грамотности и предыдущий опыт использования цифровых технологий влияют на восприятие ИИ?

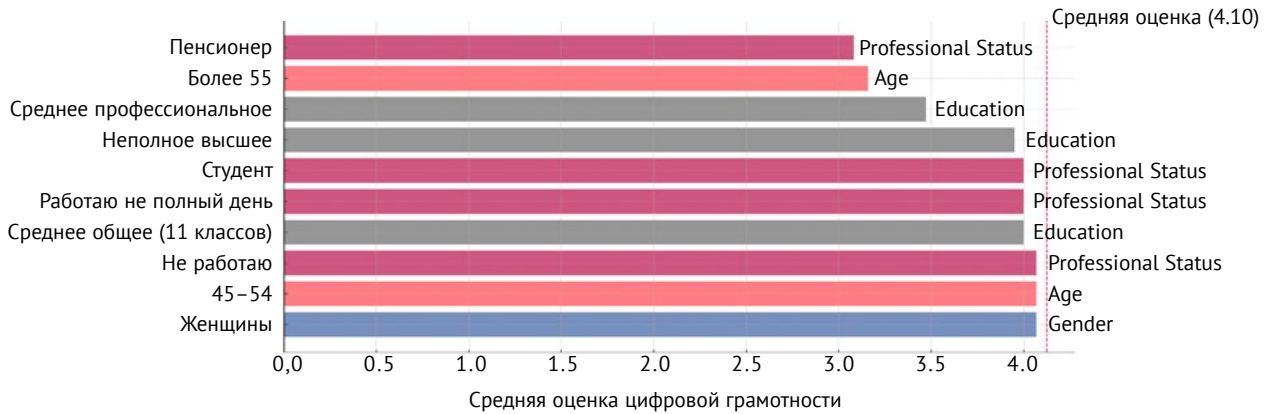
Оценка цифровой грамотности: характеристики респондентов

Исследование проведено с использованием метода количественного онлайн-анкетирования. Основным инструментом для сбора данных служила анкета, состоящая из нескольких разделов: частота использования электронных платформ, удовлетворенность их работой, уровень цифровой грамотности пользователей, вопросы безопасности данных и доверие к технологиям. Метод количественного онлайн-анкетирования был выбран по двум основным причинам: широкий охват респондентов и эффективность сбора данных. Онлайн-анкетирование позволяет охватить большую и разнообразную выборку респондентов, что способствует получению репрезентативных данных.

Географическое расположение выборки ограничено Москвой. Целевой группой исследования стали граждане Москвы старше 18 лет. Расчет выборки производился исходя из населения Москвы старше 18 лет (приблизительно 11,6 млн человек), с доверительным уровнем 95 % и погрешностью 5 %. Итоговый размер необходимой выборки составил около 384 человек.

Ограничение выборки Москвой обусловлено тем, что Москва является лидером в области цифровой

Диаграмма 1. Группы с оценкой цифровой грамотности ниже средней по выборке
Diagram 1. Groups with digital literacy below the sample average



трансформации среди российских городов. В Москве реализуется множество пилотных проектов и инициатив по цифровизации государственных услуг, что делает ее идеальной площадкой для проведения подобного исследования. Результаты первого этапа могут быть использованы для углубления исследования и расширения выборки на другие регионы России, что позволит получить более полную картину цифровой трансформации государственных услуг на национальном уровне.

Ограничение выборки (граждане старше 18 лет) связано с тем, что совершеннолетние граждане чаще взаимодействуют с государственными услугами, имеют больший опыт использования электронных платформ и лучше понимают проблемы и преимущества цифровизации. Это позволит получить более релевантные данные для анализа и разработки рекомендаций.

Исследование, включавшее 540 респондентов, выявило ряд ключевых демографических характеристик, которые дают представление о составе участников опроса. В гендерном отношении выборка была сбалансирована с небольшим перевесом в сторону женщин, составлявших 53 % респондентов. Возрастная структура показала, что наиболее представленной группой были лица в возрасте от 45 до 54 лет, на долю которых пришлось 26 % от общего числа участников. Уровень цифровой грамотности оценивался по шкале от 1 до 5, и 41 % респондентов присвоили себе оценку «4», что свидетельствует о достаточно высоком уровне навыков использования цифровых технологий среди участников исследования.

Средняя оценка цифровой грамотности по всей выборке составляет 4.10, что обозначено красной пунктирной линией на графике (диаграмма 1). Группы обозначены разными цветами для наглядности: синий для гендера, оранжевый для возраста, зеленый для образования и красный для профессионального статуса.

Анализ данных показывает, что возрастная группа «более 55 лет», уровень образования «Среднее профессиональное» и профессиональный статус «Пенсионер» имеют значимые отклонения от средней оценки цифровой грамотности. Остальные группы, включающие разные гендерные категории, возрастные группы, уровни образования и профессиональные статусы, не показывают значимых отклонений от средней оценки цифровой грамотности. Это свидетельствует о том, что большинство респондентов обладают достаточно высоким уровнем цифровых навыков, за исключением вышеупомянутых уязвимых групп.

Почти все респонденты (99,6 %) знают о существовании цифровых государственных платформ, что свидетельствует о высокой степени осведомленности среди населения. Мужчины и женщины в основном узнают о государственных электронных платформах через официальные сайты госорганов и СМИ. Однако женщины также часто полагаются на социальные сети и рекомендации друзей и родственников.

Возрастные группы также демонстрируют различия в источниках информации. Молодые люди в возрасте 18–24 лет получают информацию преимущественно из социальных сетей и от друзей / родственников, хотя официальные сайты и СМИ также играют значимую роль. Люди старше 55 лет в основном узнают о платформах через официальные сайты государственных органов и СМИ. Образовательный уровень респондентов также влияет на источники информации. Те, у кого неполное высшее образование, чаще всего используют официальные сайты и социальные сети. Респонденты со средним профессиональным образованием предпочитают официальные сайты и СМИ в качестве основных источников информации.

«Госуслуги» широко используются всеми возрастными группами, особенно в возрасте 35–44 лет.

Цифровая эпоха

Диаграмма 2. Цели использования электронных государственных платформ**Diagram 2. Objectives for using e-government platforms**

Портал Мэра и Правительства Москвы менее популярен, с наибольшим числом пользователей в возрастных группах 25–34 и 35–44 лет. Платформа «Мос.ру» активно используется всеми возрастными группами, особенно среди респондентов 45–54 лет, и наиболее часто – женщинами. Полученные данные подчеркивают важность использования разнообразных каналов коммуникации для повышения осведомленности о государственных электронных платформах среди различных демографических групп.

Были выявлены значимые различия в частоте и целях использования электронных сервисов среди различных демографических групп. Мужчины чаще используют электронные сервисы ежедневно, преимущественно для оплаты штрафов и налогов, тогда как женщины чаще используют платформы для записи к врачу и регистрации места жительства или переезда.

Возрастные различия также заметны: молодежь в возрасте 18–24 лет активнее использует электронные сервисы по сравнению с пожилыми людьми старше 55 лет, которые пользуются ими реже. Молодые респонденты преимущественно задействуют платформы для получения справок и документов. Образовательный уровень и профессиональный статус оказывают значимое влияние на использование электронных сервисов. Люди с высшим образованием чаще и разнообразнее применяют эти технологии, особенно для оплаты штрафов и налогов, в то время как пенсионеры и студенты реже обращаются к ним по сравнению с работающими полный день, которые активно пользуются всеми видами услуг (диаграмма 2).

Оценка удовлетворенности пользователей и безопасность данных

Исследование показало, что молодые респонденты (от 18 до 34 лет) дали высокие оценки удобству

интерфейса, скорости работы и надежности электронных сервисов. Мужчины в целом оценили эти аспекты выше, чем женщины. Люди с высшим образованием показали более высокие оценки, что свидетельствует о лучшей адаптации к цифровым технологиям среди этой группы. Поддержка пользователей была высоко оценена респондентами в возрасте 25–34 лет, в то время как старшие респонденты (55+) дали низкие оценки. Мужчины оценили поддержку выше, чем женщины, а люди с высшим образованием дали наивысшие оценки, что может свидетельствовать о лучшем понимании и использовании предоставляемых сервисом ресурсов поддержки.

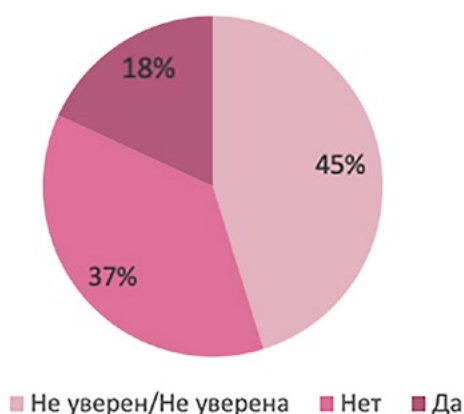
Доступность необходимой информации была высоко оценена молодыми респондентами (от 18 до 34 лет) и людьми с высшим образованием. Оценки от мужчин и женщин оказались примерно одинаковыми. Молодые респонденты в возрасте 18–34 лет чаще не сталкиваются с проблемами при использовании электронных платформ, что может быть связано с их более высоким уровнем цифровой грамотности и адаптации к технологиям. Напротив, респонденты старше 45 лет чаще сообщают о возникновении проблем (несколько раз в год), что подчеркивает необходимость улучшения поддержки и удобства использования для этой возрастной группы. Гендерный анализ показал, что мужчины немного реже сталкиваются с проблемами по сравнению с женщинами. Это может указывать на различия между полами в уровне комфорта и уверенности при использовании цифровых сервисов.

Респонденты в возрасте 45–54 лет часто сталкиваются с трудностями навигации и интерфейса. Женщины чаще жалуются на эти проблемы, чем мужчины. Люди с неполным высшим образованием также часто испытывают эти трудности. Технические проблемы и сбои наиболее часто упоминаются респондентами в возрасте 35–54 лет. Мужчины чаще отмечают наличие технических проблем по сравнению с женщинами. Эти проблемы также часто указываются людьми с высшим образованием.

Недостаточная информация и отсутствие нужных услуг чаще всего упоминаются респондентами в возрасте 25–34 лет, причем эти проблемы одинаково важны как для мужчин, так и для женщин. Люди с высшим образованием также часто жалуются на недостаток информации и отсутствие необходимых услуг. Проблемы с доступом к Интернету чаще всего упоминаются респондентами старше 55 лет. Эти проблемы одинаково актуальны как для мужчин, так и для женщин. Люди со средним профессиональным образованием чаще жалуются на проблемы с доступом к Интернету. Эти результаты подчеркивают важность учета возрастных и гендерных особенностей при разработке и совершенствовании электронных

Диаграмма 3. Ответы на вопрос: «Были ли случаи, когда вы чувствовали, что ваша личная информация, предоставленная на государственных цифровых платформах, была использована неправильно или без вашего согласия?»

Diagram 3. Responses to the question: «Have you ever felt that your personal information provided on government e-platforms was misused or used without your consent?»



платформ, чтобы сделать их максимально доступными и удобными для всех пользователей.

Замечен высокий уровень беспокойства среди пользователей электронных государственных платформ относительно безопасности их личных данных. Частые случаи неправильного использования данных (всегда / часто) наиболее заметны в возрастных группах 35–44 и старше 55 лет. Эти респонденты выражают значительные опасения по поводу безопасности своих данных.

Реже сталкиваются с неправильным использованием данных (никогда / редко) респонденты возрастных групп 18–34 лет, что указывает на более высокую степень уверенности в безопасности данных среди молодежи. Почти половина респондентов, особенно в возрастных группах 25–34 и 45–54 лет, иногда сталкивается с проблемами неправильного использования данных. Кроме того, частые случаи неправильного использования данных (всегда / часто) наиболее заметны у пенсионеров и неработающих респондентов. Респонденты, работающие неполный день, а также не работающие, сталкиваются с этими проблемами иногда, в то время как респонденты, работающие полный день, и студенты чаще всего сообщают, что редко или никогда не сталкивались с неправильным использованием данных.

Большинство респондентов (иногда / часто) имеют опасения по поводу неправильного использования их данных. Большую неуверенность ощущают молодое поколение до 24 лет и поколение от 35 лет. Уверенность прослеживается в группе от 25 до

35 лет. Различий между полом не наблюдается. Значительная часть пользователей (почти половина) не уверена в безопасности своих данных на государственных цифровых платформах (**диаграмма 3**).

Оценка эффективности электронных государственных платформ и внедрение искусственного интеллекта

Большинство респондентов удовлетворено текущей эффективностью электронных государственных платформ, хотя некоторые пользователи сталкиваются с проблемами. Высокие оценки эффективности чаще дают мужчины, молодые респонденты в возрасте от 18 до 24 лет, люди с высшим образованием и те, кто работает полный день. Это может свидетельствовать о лучшей адаптации этих групп к использованию цифровых технологий и большему опыту взаимодействия с электронными услугами.

Большинство пользователей считает, что эффективность платформ осталась на том же уровне или улучшилась – стали заметны положительные изменения, особенно среди молодежи и студентов. Лишь небольшое количество респондентов указало на ухудшение эффективности. Вне зависимости от демографической группы большинство респондентов поддерживает дальнейшее развитие электронных государственных платформ. Наиболее активно поддерживают развитие молодежь и работающие граждане, в то время как пенсионеры и неработающие также выражают поддержку, но в меньшей степени.

Безопасность и автоматизация являются наиболее приоритетными направлениями для большинства респондентов, что указывает на необходимость повышения безопасности данных и эффективности взаимодействия с государственными услугами. Пользователи выражают серьезные опасения по поводу защиты личной информации и ожидают более автоматизированных и надежных сервисов. Интеллектуальный анализ данных также рассматривается как важное направление для улучшения качества и персонализации услуг. Внедрение аналитических инструментов и технологий искусственного интеллекта может значительно повысить точность и актуальность предоставляемых услуг, что особенно важно для удовлетворения индивидуальных потребностей граждан.

Оптимизация и поддержка сервиса являются существенными аспектами, требующими улучшения скорости и качества предоставляемых услуг. Респонденты подчеркивают необходимость более оперативной и квалифицированной поддержки, что повысит общую удовлетворенность пользователей. Хотя пользовательский интерфейс менее приоритетен, он все же важен для повышения удобства и удовлетворенности пользователей, что в итоге способствует

Цифровая эпоха

более широкому принятию и использованию электронных государственных платформ.

Исследование показало, что значительная часть респондентов (202 человека) не уверены в необходимости внедрения ИИ в электронные государственные платформы. Этот результат может быть связан с недостатком информации или понимания о возможностях и преимуществах ИИ, что вызывает сомнения и неопределенность среди пользователей.

Некоторая часть респондентов поддерживает внедрение ИИ. Из них 104 респондента считают, что ИИ «скорее необходим», а 98 респондентов убеждены, что это «определенно необходимо». Это указывает на положительное восприятие использования ИИ среди информированных пользователей. Однако 136 респондентов выразили мнение, что ИИ «определенно не необходим» (74 человека) или «скорее не необходим» (62 человека). Наиболее значимые опасения связаны с возможными ошибками ИИ и рисками для безопасности данных. Эти респонденты также выражают значительные опасения по поводу недостаточного понимания и возможности контроля над использованием ИИ, что подчеркивает необходимость повышения прозрачности и информированности пользователей.

Экономические последствия также вызывают тревогу, особенно в контексте автоматизации и возможного роста безработицы, что указывает на важность планирования и управления изменениями на рынке труда. В то же время небольшая группа респондентов готова принять ИИ без опасений, что указывает на позитивное восприятие технологий и их потенциал для улучшения государственных услуг.

Заключение

Исследование показало высокую удовлетворенность пользователей электронными платформами, большинство из которых оценивают их как «достаточно эффективные» и «удовлетворительные». Также отмечается положительная динамика; большинство респондентов считает, что эффективность использования платформ осталась на том же уровне или улучшилась за последний год. Для поддержания и улучшения этой тенденции рекомендуется

продолжать развивать и оптимизировать существующие платформы, уделяя особое внимание потребностям пользователей.

Цифровая грамотность существенно варьируется среди различных демографических групп. Молодые пользователи (18–34 лет) и лица с высшим образованием демонстрируют высокие уровни цифровой грамотности и чаще оценивают платформы положительно. Напротив, пенсионеры и пользователи со средним профессиональным образованием показывают более низкий уровень цифровой грамотности и удовлетворенности. Рекомендуется разработать и внедрить образовательные программы, направленные на повышение цифровой грамотности среди уязвимых групп, что позволит обеспечить равный доступ к государственным услугам для всех социальных категорий.

Безопасность данных вызывает высокий уровень беспокойства среди пользователей, особенно среди старших возрастных групп и пенсионеров. Существенная доля респондентов сталкивалась с ситуациями неправильного использования их данных. Рекомендуется усилить меры по защите данных, внедрить более строгие протоколы безопасности и регулярно проводить аудиты для повышения доверия пользователей. Прозрачность в использовании ИИ и других технологий также должна быть обеспечена для уменьшения опасений пользователей.

Внедрение искусственного интеллекта вызывает неопределенность и сомнения у значительной части респондентов, что указывает на недостаток информации и понимания технологий. Основные опасения связаны с возможными ошибками ИИ и рисками для безопасности данных. Рекомендуется разработать стратегии и коммуникационные кампании для повышения информированности пользователей о преимуществах и безопасности использования ИИ. Мониторинг и оценка внедрения ИИ в электронные государственные платформы помогут своевременно выявлять и устранять потенциальные проблемы, обеспечивая стабильное и безопасное функционирование платформ.

Литература

- Ахундов Р.А. Цифровое правительство: концепции, подходы, практика. *Проблемы теории и методологии управления*. 2018. № 4 (32). С. 9–22.
- Гаджиметов Б.Э., Шукун О.С., Яковлева И.К. Внедрение цифровых технологий в процесс государственного управления регионом. *Современная экономика: проблемы и решения*. 2021. № 11. С. 122–135. <https://doi.org/10.17308/meps.2021.11/2720>. EDN: VVDDXM
- Королева Е.Л. Цифровизация государственного управления в Смоленской области: проблемы и перспективы // *Цифровая*

- трансформация государственного и муниципального управления: сборник материалов Всероссийской научной конференции (Чебоксары, 1 июля 2021 года) / ред. кол.: Н.В. Морозова и др. Чебоксары: ИД «Среда», 2021. С. 46–48. EDN: GQIDBZ
- Кострова Ю.Б. Особенности использования информационно-коммуникационных технологий в государственном управлении // *Научные труды Московского университета имени С.Ю. Витте*. Вып. 7. М.: Московский университет им. С.Ю. Витте, 2020. С. 41–52. EDN: ACLVKX
- Кострова Ю.Б. Социально-экономические последствия развития

Д.В. Песков. Цифровая трансформация общества: эффективность использования электронных платформ для взаимодействия с органами власти

- цифровых технологий // Актуальные проблемы современной науки и производства: Материалы VI ВНПК. Рязань, 2021. С. 404–409. EDN: XOOSCV
- Кострова Ю.Б. Тенденции развития маркетинга и менеджмента в условиях цифровой экономики // Тенденции экономического развития в XXI веке: Материалы II МНПК. Минск: Белорусский государственный университет, 2020. С. 546–549. EDN: AOLEZC
- Попов Е.В. Особенности измерения цифровой грамотности в России. *Социологические исследования*. 2023. № 11. С. 51–61. <https://doi.org/10.31857/S013216250028532-8>
- Южаков В.Н., Покида А.Н., Зыбуновская Н.В., Старостина А.Н. Цифровизация взаимодействия граждан и государства: оценка гражданами эффектов, рисков и перспектив. *Вопросы государственного и муниципального управления*. 2023. № 2. С. 33–73. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73>
- EDN: BRJMAM
- Hatlevik O., Christophersen K.-A. Digital Competence at the Beginning of Upper Secondary School: Identifying Factors Explaining. Digital Inclusion. *Computers & Education*. 2013. Vol. 63. P. 240–247. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.11.015>. In English
- Jones R., Hafner C. Understanding Digital Literacies: A Practical Introduction. L.; N.-Y.: Routledge, 2012. <https://doi.org/10.4324/9780203095317>. In English
- Martin A., Grudziecki J. DigEuLit: Concepts and Tools for Digital Literacy Development. *Innovation in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences*. 2007. Vol. 5. No. 4. P. 1–19. <https://doi.org/10.11120/ital.2006.05040249>. In English
- Pangrazio L., Godhe A., Ledesma A. What is digital literacy? A comparative review of publications across three language contexts. *E-Learning and Digital Media*. 2020. P. 1–18. <https://doi.org/10.1177/2042753020946291>. In English

References

- Akhundov R.A. Digital government: concepts, approaches, practice. *Problemy teorii i metodologii upravleniya*. 2018. No. 4 (32). P. 9–22. In Russian
- Gadzhimetov B.E., Shchukin O.S., Yakovleva I.K. Implementation of digital technologies in the process of regional public administration. *Sovremennaya ekonomika: problemy i resheniya*. 2021. No. 11. P. 122–135. <https://doi.org/10.17308/meps.2021.11/2720>. EDN: VVDDXM. In Russian
- Koroleva E.L. Digitalization of public administration in the Smolensk region: problems and prospects // Digital transformation of public and municipal administration: Proceedings of the All-Russian Scientific Conference (Cheboksary, July 1, 2021) / editorial board: N.V. Morozova et al. Cheboksary: Izdatel'skiy dom «Sreda», 2021. P. 46–48. EDN: GQIDBZ. In Russian
- Kostrova Yu.B. Features of implementing information and communication technologies in public administration // *Nauchnyye trudy Moskovskogo universiteta imeni S.YU. Vitte*. Issue 7. Moscow: Moskovskiy universitet im. S.YU. Vitte, 2020. P. 41–52. EDN: ACLVKX. In Russian
- Kostrova Yu.B. Socio-economic consequences of the development of digital technologies // Actual problems of modern science and production: Proceedings of the VI All-Russian Scientific and Practical Conference. Ryazan, 2021. P. 404–409. EDN: XOOSCV. In Russian
- Kostrova Yu.B. Trends in marketing and management in the digital economy // Trends in economic development in the 21st century: Proceedings of the II International Scientific and Practical Conference. Minsk: Belorusskiy gosudarstvennyy universitet, 2020. P. 546–549. EDN: AOLEZC. In Russian
- Popov E.V. Features of measuring digital literacy in Russia. *Sotsiologicheskiye issledovaniya*. 2023. No. 11. P. 51–61. <https://doi.org/10.31857/S013216250028532-8>. In Russian
- Yuzhakov V.N., Pokida A.N., Zybunovskaya N.V., Starostina A.N. Digitalization of interactions between citizens and state: citizens' assessment of effects, risks, and prospects. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya*. 2023. No. 2. P. 33–73. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2023-0-2-33-73>. EDN: BRJMAM. In Russian

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ:

Дмитрий Витальевич Песков, социолог, магистрант

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Российская Федерация, 119571, Москва, проспект Вернадского, 82/1). E-mail: pa-journal@igsu.ru

Для цитирования: Песков Д.В. Цифровая трансформация общества: эффективность использования электронных платформ для взаимодействия с органами публичной власти. *Государственная служба*. 2024. № 4. С. 105–111.

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR:

Dmitry V. Peskov, Sociologist, graduate student

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (82/1, Vernadsky Prospekt, Moscow, 119571, Russian Federation). E-mail: pa-journal@igsu.ru

For citation: Peskov D.V. Digital transformation of society: efficiency in using electronic platforms for interactions with public authorities. *Gosudarstvennaya sluzhba*. 2024. No. 4. P. 105–111.