

ИНДЕКС ГОТОВНОСТИ К ЦИФРОВИЗАЦИИ МЕТОДОЛОГИЯ

Индекс учитывает **общий уровень развития и восприятия цифровизации**, а также развитие диалога между государством и гражданами **по трём ключевым направлениям**: обратная связь, медиаактивность и государственные услуги.

В индексе учитывают **объективные показатели** (данные статистики) и **субъективные показатели** (результаты опроса).

Объективные оценки и субъективные оценки по каждому из направлений рассчитываются как среднее арифметическое входящих в них показателей.

Оценки развития диалога по каждому из направлений рассчитываются как среднее геометрическое объективных и субъективных оценок.

Общая оценка развития диалога рассчитывается как среднее оценок по каждому из направлений.

Результат умножается на коэффициент-показатель общего уровня развития и восприятия цифровизации.

$$RDI = K * \frac{1}{3} \sum_{i=1}^3 X_i$$

где:

K – коэффициент-показатель общего уровня развития и восприятия цифровизации

X_1 – среднее геометрическое объективных и субъективных оценок обратной связи.

X_2 – среднее геометрическое объективных и субъективных оценок медиаактивности.

X_3 – среднее геометрическое объективных и субъективных оценок государственных услуг.

$$X_i = \sqrt{O * S}$$

где:

O – объективные оценки

S – субъективные оценки

$$S, O = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

где:

x_i – показатели

n – количество показателей

Коэффициент-показатель общего уровня развития и восприятия цифровизации рассчитывается по формуле:

$$K = 0,5 + 0,5 * \frac{1}{200} (O_k + S_k)$$

где:

O_k – объективные оценки,

S_k – субъективные оценки.

ОБЪЕКТИВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

1. Обратная связь.

1.1. Наличие национальных / региональных платформ и инструментов коммуникации государства с гражданами:

1.1.1. платформы обратной связи

1.1.2. платформы петиций и законотворческих инициатив

1.1.3. платформы общественных обсуждений и голосований за проекты

1.1.4. платформы инициативного бюджетирования

1.1.5. инструменты автоматизированного поиска и реагирования.

Оценивается каждый вид платформ.

При наличии национальной платформы оценивается в 100 пунктов.

При наличии региональных платформ и отсутствии национальной рассчитывается как умноженная на 100 доля граждан, проживающих в регионе (регионах), на территории которого (которых) действует платформа.

При отсутствии региональных и национальных платформ – 0 пунктов.

1.2. Платформы дистанционного электронного голосования.

1.2.1. Доступ к платформе дистанционного электронного голосования.

При наличии национальной платформы оценивается в 100 пунктов.

При наличии региональных платформ или действия платформы на ограниченной территории рассчитывается как умноженная на 100 доля избирателей, проживающих в регионе (регионах), на территории которого (которых) действует платформа, от общего количества избирателей.

1.2.2. Доля избирателей, принявших участие в голосовании на последних национальных выборах посредством платформы дистанционного электронного голосования.

Умноженная на 100 доля избирателей, принявших участие в голосовании на последних национальных выборах посредством платформы дистанционного электронного голосования, в общем количестве избирателей, имевших право голосовать на выборах посредством такой платформы.

2. Медиаактивность.

2.1. Официальные сайты министерств.

Умноженная на 100 доля федеральных министерств, имеющих официальный сайт, в общем количестве федеральных министерств.

2.2. Министерства в социальных сетях:

2.2.1. Наличие аккаунтов федеральных министерств в наиболее популярных в стране социальных сетях с учетом значимости социальных сетей.

Умноженная на 100 сумма долей федеральных министерств, имеющих аккаунт в каждой из наиболее популярных в стране социальных сетей, умноженных на значимость социальных сетей.

$$X_{2.2.1} = 100 * \sum_{i=1}^n M_n S_n$$

где:

n – количество оцениваемых социальных сетей

M_n – доля министерств, имеющих аккаунт в социальной сети

S_n – значимость социальной сети

Значимость социальной сети (S_n) рассчитывается как доля пользователей социальной сети в общем количестве пользователей оцениваемых социальных сетей.

2.2.2. Подписчики аккаунтов министерств в каждой из наиболее популярных в стране социальных сетей на 1000 пользователей социальных сетей.

Показатель по одной социальной сети рассчитывается как умноженная на 1000 доля подписчиков аккаунтов всех министерств среди пользователей соответствующей социальной сети. Максимальное значение оценки по одной социальной сети – 100.

Общая оценка рассчитывается как среднее арифметическое оценок всех рассматриваемых социальных сетей.

$$X_{2.2.2} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n 1000 * \frac{M_n}{S_n}$$

где:

n – количество оцениваемых социальных сетей

M_n – сумма подписчиков всех аккаунтов

S_n – количество пользователей социальной сети

2.2.3. Вовлеченность пользователей – общее количество всех активностей пользователей в аккаунтах министерств в

наиболее популярных в стране социальных сетях за последние полгода.

Вовлеченность в одной социальной сети рассчитывается как умноженное на 100 отношение общего количества активностей пользователей в аккаунтах всех министерств за последние полгода к общему количеству подписчиков этих аккаунтов. Максимальное значение оценки по одной социальной сети – 100.

Общая оценка рассчитывается как среднее арифметическое оценок всех рассматриваемых социальных сетей.

2.2.4. Участие министерств в коммуникации с пользователями в комментариях.

Умноженная на 100 сумма доли министерств, в аккаунтах которых в социальных сетях за последние полгода на 1000 комментариев пользователей приходится в совокупности 10 и более комментариев министерства, и половины доли министерств, в аккаунтах которых на 1000 комментариев пользователей приходится в совокупности от 1 до 9 комментариев министерства.

$$X_{2.2.4} = 100 * \frac{K_{100} + 0,5 * K_{1000}}{N}$$

где:

N – общее количество министерств

K_{100} – количество министерств, в аккаунтах которых в социальных сетях за последние полгода на 1000 комментариев пользователей приходится 10 и более комментариев министерства

K_{1000} – количество министерств, в аккаунтах которых на 1000 комментариев пользователей приходится от 1 до 9 комментариев министерства.

2.2.5. Упомянутость в социальных сетях.

Умноженное на 1000 отношение общего количества упоминаний министерств в социальных сетях за последние полгода к сумме пользователей этих социальных сетей. Максимальное значение показателя – 100.

2.3. Наличие аккаунтов парламента в наиболее популярных в стране социальных сетях с учетом значимости социальных сетей.

Умноженная на 100 сумма значимостей наиболее популярных в стране социальных сетей, в которых парламент имеет аккаунт. В странах с двухпалатным парламентом каждая палата оценивается в отдельности, и общая оценка по парламенту рассчитывается как среднее арифметическое оценок обеих палат.

Значимость социальной сети рассчитывается как доля пользователей социальной сети в общем количестве пользователей оцениваемых социальных сетей.

3. Государственные услуги.

3.1. Доступ граждан к интернет-порталу госуслуг.

При наличии единого национального интернет-портала государственных услуг – 100 пунктов.

При наличии региональных интернет-порталов и отсутствии национального рассчитывается как умноженная на 100 доля граждан, проживающих в регионе (регионах), на территории которого (которых) действует портал.

При отсутствии региональных и национальных порталов – 0 пунктов.

3.2. Доля граждан, зарегистрированных на интернет-портале госуслуг.

Умноженная на 100 доля граждан, имеющих паспорт и зарегистрированных на интернет-портале государственных услуг, в общем количестве граждан, имеющих паспорт и проживающих на территории действия интернет-портала.

3.3. Доля государственных услуг, получение которых не требует посещения государственных органов,

Умноженная на 100 доля государственных услуг, получение которых не требует посещения государственных органов, в общем количестве предоставляемых гражданам государственных услуг.

4. Общий уровень развитие и восприятия цифровизации.

4.1. Умноженная на 100 доля домохозяйств, имеющих доступ к интернету.

4.2. Умноженная на 100 доля домохозяйств, имеющих доступ к широкополосному интернету.

4.3. Показатели развития человеческого капитала ООН: доля грамотных взрослых и валовый коэффициент охвата обучение.

4.4. Переход к безналичным расчетам – умноженная на 100 доля безналичного торгового оборота за квартал, предшествующий кварталу, в котором проводится исследование.

Данные статистики.

СУБЪЕКТИВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

1. Обратная связь.

Показатель	Вопрос анкеты и пояснения
1.1. Средняя оценка знания различных платформ	Вы знаете, что-то слышали или ничего не знаете о платформе [НАЗВАНИЕ ПЛАТФОРМЫ]?

<p>коммуникации государства и граждан</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Хорошо знаю 2. Что-то слышал(а), но без подробностей 3. <i>Ничего не знаю</i> <p><i>Задается по всем национальным платформам / инструментам, подходящим под типы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ обратная связь ▪ петиции и законотворческие инициативы ▪ общественные обсуждения и голосования за проекты ▪ инициативное бюджетирование ▪ автоматизированный поиск и реагирование <p><i>Показатель – среднее арифметическое процентов респондентов, выбравших «Хорошо знаю» или «Что-то слышал(а), но без подробностей», по всем задаваемым вопросам.</i></p>
<p>1.2. Средняя оценка одобрения различных платформ коммуникации государства и граждан</p>	<p>Вы одобряете или не одобряете использование органами государственной власти платформ [ТИП ПЛАТФОРМЫ]? [ОПИСАНИЕ ТИПА ПЛАТФОРМЫ].</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определенно одобряю 2. Скорее одобряю 3. <i>Скорее не одобряю</i> 4. <i>Определенно не одобряю</i> 5. <i>Затрудняюсь ответить</i> <p><i>Задается по пяти типам платформ / инструментов коммуникации:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ обратная связь ▪ петиции и законотворческие инициативы ▪ общественные обсуждения и голосования за проекты ▪ инициативное бюджетирование <p><i>автоматизированный поиск и реагирование</i></p> <p><i>Показатель – среднее арифметическое процентов респондентов, выбравших «Определенно одобряю» или «Скорее одобряю», по пяти задаваемым вопросам.</i></p>

<p>1.3. Позитивная оценка влияния использования платформ на качество жизни</p>	<p>Как Вы считаете, использование государством различных платформ коммуникации с гражданами, инструментов сбора и обработки жалоб и обращений способствует улучшению качества жизни людей или нет?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определенно способствует 2. Скорее способствует 3. <i>Скорее не способствует</i> 4. <i>Определенно не способствует</i> 5. <i>Затрудняюсь ответить</i> <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «Определенно способствует» или «Скорее способствует».</p>
<p>1.4. Допускают участие в ДЭГ когда-либо в будущем</p>	<p>Вы допускаете или исключаете для себя возможность участия в выборах посредством дистанционного электронного голосования когда-либо в будущем?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Допускаю 2. Скорее допускаю 3. <i>Скорее исключаю</i> 4. <i>Исключаю</i> 5. <i>Затрудняюсь ответить</i> <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «Допускаю» или «Скорее допускаю».</p>

2. Медиаактивность.

Показатель	Вопрос анкеты и пояснения
<p>2.1 Оценка активности органов власти в интернете</p>	<p>Как Вы считаете, органы государственной власти активны или неактивны в интернете?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Очень активны 2. Скорее активны 3. <i>Скорее не активны</i> 4. <i>Совершенно не активны</i> 5. <i>Затрудняюсь ответить</i> <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «Очень активны» или «Скорее активны».</p>

<p>2.2 Оценка достаточности информации в интернете о работе органов власти</p>	<p>Вам достаточно или недостаточно информации о деятельности органов государственной власти в интернете, социальных сетях и мессенджерах?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Информации в избытке 2. Информации достаточно 3. Информации недостаточно 4. Затрудняюсь ответить <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «Информации достаточно».</p>
<p>2.3 Оценка вероятности получения ответа от органов власти в социальных сетях</p>	<p>Как Вы считаете, при обращении в органы государственной власти в социальных сетях Вы получите или не получите ответ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Точно получу ответ 2. Скорее получу ответ 3. Скорее не получу ответ 4. Точно не получу ответ 5. Затрудняюсь ответить <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «Точно получу ответ» или «Скорее получу ответ».</p>
<p>2.4 Оценка вероятности решения проблемы при обращении в органы власти в социальных сетях</p>	<p>Как Вы считаете, при обращении в органы государственной власти в социальных сетях Ваша проблема будет или не будет решена?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Точно будет решена 2. Скорее будет решена 3. Скорее не будет решена 4. Точно не будет решена 5. Затрудняюсь ответить <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «Точно будет решена» или «Скорее будет решена».</p>
<p>2.5 Удовлетворенность коммуникацией с органами власти в социальных сетях</p>	<p>Вы удовлетворены или не удовлетворены коммуникацией с органами государственной власти в социальных сетях?</p> <p>Задать имевшим опыт коммуникации за последний год.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полностью удовлетворен(а) 2. Скорее удовлетворен(а) 3. Скорее не удовлетворен(а)

	<p>4. Абсолютно не удовлетворен(а) 5. Затрудняюсь ответить</p> <p>Показатель – процент выбравших «Полностью удовлетворен(а)» или «Скорее удовлетворен(а)» <u>среди имеющих опыт обращения с вопросом или проблемой к органам власти в социальных сетях (в личной переписке или комментариях) в течение последнего года.</u></p>
<p>2.6 Решение проблемы после обращения в органы власти в социальных сетях</p>	<p>После обращения в органы государственной власти в социальных сетях Ваш(а) вопрос/проблема был(а) решен(а) или нет? Задать имевшим опыт коммуникации за последний год.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полностью решен(а) 2. Частично решен(а) 3. Не решен(а) 4. Затрудняюсь ответить <p>Показатель – процент выбравших «Полностью решен(а)» или «Частично решен(а)» <u>среди имеющих опыт обращения с вопросом или проблемой к органам власти в социальных сетях (в личной переписке или комментариях) в течение последнего года.</u></p>

3. Государственные услуги.

Показатель	Вопрос анкеты и пояснения
<p>3.1 Оценка предпочтения получения госуслуг через интернет</p>	<p>Вы получали или не получали в течение последнего года государственные услуги? Если получали, укажите, в каком формате – онлайн (в том числе первичная подача заявления) или офлайн?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Только онлайн 2. Чаще онлайн, чем офлайн 3. Онлайн и офлайн примерно одинаково часто 4. Чаще офлайн, чем онлайн 5. Только офлайн 6. Не получал(а) государственные услуги в течение последнего года 7. Затрудняюсь ответить

	<p>Показатель – процент выбравших «Только онлайн» или «Чаше онлайн, чем офлайн» <u>среди обратившихся за получением государственных услуг в течение последнего года.</u></p>
3.2 Оценка влияния онлайн-госуслуг на качество жизни	<p>Как Вы считаете, возможность получать государственные услуги на едином интернет-портале влияет или не влияет на качество жизни людей? Если влияет, укажите, как – положительно или отрицательно.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Влияет положительно 2. Не влияет 3. Влияет отрицательно 4. Затрудняюсь ответить <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «Влияет положительно».</p>

4. Общий уровень развития и восприятия цифровизации.

Показатель	Вопрос анкеты и пояснения
4.1 Доверие цифровым технологиям	<p>Вы в целом доверяете или не доверяете цифровым технологиям?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полностью доверяю 2. Скорее доверяю 3. Скорее не доверяю 4. Полностью не доверяю 5. Затрудняюсь ответить <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «Полностью доверяю» или «Скорее доверяю».</p>
4.2 Оценка влияния цифровых технологий на качество жизни	<p>Как Вы считаете, развитие цифровых технологий влияет или не влияет на качество жизни людей? Если влияет, уточните, как – положительно или отрицательно.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Влияет положительно 2. Не влияет 3. Влияет отрицательно 4. Затрудняюсь ответить

	<p>Показатель – процент респондентов, выбравших «Влияет положительно».</p>
<p>4.3 Оценка предпочтения онлайн-оплаты по категориям трат</p>	<p>Некоторые люди предпочитают совершать платежи через интернет, некоторые, наоборот, совершают оплату только офлайн: по карте или наличными. Как Вы предпочитаете совершать следующие платежи и операции: офлайн или онлайн? Задать по каждой категории.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Предпочитаю платить офлайн: по карте или наличными</i> 2. <i>Предпочитаю платить онлайн</i> 3. <i>Затрудняюсь ответить</i> 4. <i>Не совершаю такие платежи</i> <p>Оцениваемые категории:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Оплата налогов, штрафов, государственных пошлин</i> ▪ <i>Оплата услуг ЖКХ</i> ▪ <i>Оплата мобильной связи</i> ▪ <i>Оплата заказов в интернет-магазинах</i> ▪ <i>Покупка билетов в кино, на концерты, в театр, в музей</i> ▪ <i>Доставка готовой еды, продуктов</i> ▪ <i>Покупка билетов на самолеты и поезда</i> ▪ <i>Оплата такси</i> ▪ <i>Оплата онлайн-контента (фильмы, музыка, онлайн-концерты, спортивные трансляции, игры)</i> <p>Показатель – среднее арифметическое взвешенное процентов респондентов, выбравших «Предпочитаю платить онлайн», по всем оцениваемым категориям <u>среди совершающих платежи по каждой из категорий.</u></p>
<p>4.4 Совершение операций через интернет-банк</p>	<p>Вы совершали или не совершали в течение последнего года банковские операции (переводы денежных средств, открытие счетов и подобные)? Если совершали, укажите, в каком формате – через интернет-банк (на сайте или в мобильном</p>

	<p>приложении) или офлайн (по телефону, при посещении отделений банка).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Только через интернет-банк 2. Чаще через интернет-банк 3. Через интернет-банк и офлайн примерно одинаково часто 4. Чаще офлайн 5. Только офлайн 6. Не совершал(а) банковские операции в течение последнего года 7. Затрудняюсь ответить <p>Показатель – процент выбравших «Только через интернет-банк» или «Чаще через интернет-банк» <u>среди совершавших банковские операции в течение последнего года.</u></p>
<p>4.5 Самооценка уровня цифровой грамотности</p>	<p>Оцените уровень Вашей цифровой грамотности по шкале от 1 до 5, где 1 – «очень низкий», а 5 – «очень высокий».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 – Очень низкий 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 – Очень высокий 6. Затрудняюсь ответить <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «4» или «5».</p>
<p>4.6 Цифровая грамотность по соблюдению мер безопасности, знаниям и навыкам</p>	<p>Насколько каждое из следующий высказываний соответствует или не соответствует лично Вам? Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 – «абсолютно не соответствует», а 5 – «полностью соответствует».</p> <p>Задать по каждому высказыванию.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 – Абсолютно не соответствует 2. 2 3. 3 4. 4 5. 5 – Полностью соответствует 6. Затрудняюсь ответить <p>Оцениваемые высказывания:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Проверяю на достоверность информацию, которую нахожу в Интернете ▪ Никогда не пересылаю пароли по электронной почте и в личных сообщениях в социальных сетях и мессенджерах ▪ Никогда не использую простые пароли вроде 12345 или QWERTY ▪ Считаю важным устанавливать обновления операционной системы, антивируса и другого ПО в целях безопасности ▪ Умею ограничивать доступ приложений и сайтов к моей геопозиции ▪ Умею проверять безопасность веб-сайта, на котором меня просят предоставить личные данные (например, https-сайты, логотип безопасности или сертификат) ▪ Знаю о надежных системах защиты в интернете (например, о двухфакторной аутентификации) ▪ Регулярно меняю пароли почтового ящика и страниц социальных сетей ▪ Знаю о возможности кражи доступов к личным кабинетам банков, аккаунтам в социальных сетях, электронной почте и т. д. ▪ Знаю, что загрузка или распространение цифрового контента (например, музыки, фильмов) может иметь этические или юридические последствия <p>Показатель – процент респондентов, выбравших «4» или «5» для семи и более высказываний.</p>
<p>4.7 Оценка безопасности данных при использовании государственных цифровых сервисов</p>	<p>Как Вы оцениваете безопасность Ваших личных данных при использовании государственных цифровых сервисов? Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 – «мои данные совсем не защищены», а 5 – «мои данные полностью защищены».</p> <p>1. 1 – Мои данные совсем не защищены 2. 2</p>

3. 3

4. 4

5. 5 – Мои данные полностью защищены

6. *Затрудняюсь ответить*

Показатель – процент респондентов, выбравших «4» или «5».